

杭州市人民政府办公厅文件

杭政办函〔2020〕47号

杭州市人民政府办公厅关于贯彻落实 《杭州市居家养老服务条例》的实施意见

各区、县（市）人民政府，市政府各部门、各直属单位：

为更好地贯彻落实《杭州市居家养老服务条例》（以下简称《条例》），加快构建形成居家为基础、社区为依托、机构充分发展、医养有机结合的多层次养老服务体系，全面提升我市社区居家养老服务水平，有效满足老年人日益增长的多样化多层次的养老服务需求，经市政府同意，结合我市实际，提出如下实施意见。

一、工作目标

（一）居家养老服务责任更明确。家庭养老基础地位更加巩固，政府主导责任切实履行，社会力量广泛参与，市场主体作用充

分发挥。

（二）居家养老服务设施更完善。社会资源有效盘活，居家养老服务设施配套建设要求严格落实，实现设施广覆盖，呈现分布式、多功能、专业化。

（三）居家养老服务供给更充分。形成服务主体多元、服务内容多样、服务队伍优质充足、数字赋能有效支撑的供给体系，养老服务人人可及。

（四）居家养老服务市场更活跃。政府投入居家养老服务精准化水平有效提升，居家养老服务新业态不断呈现，老年人消费潜能有效激发。

（五）居家养老服务监管机制更健全。政府监管、行业自律、社会监督“三位一体”的监管体系有效建立，老年人合法权益得到有效维护。

二、主要任务

（一）强化居家养老服务责任。

1. 巩固家庭养老基础地位。子女及其他依法负有赡养、扶养义务的人员，应履行对老年人的经济供养、生活照料、精神慰藉义务，照顾老年人的特殊需要，加强对老年人的关爱，积极营造家庭养老社会氛围。探索建立子女护理照料假制度，老年人患病住院治疗期间，鼓励用人单位支持其子女进行护理照料。[责任单位：市卫生健康委员会、市民政局、市教育局、市人力社保局、市委老干部局，各区、县（市）政府]

2. 全面履行政府主导责任。市和区、县（市）政府要将居家养老服务纳入本区域国民经济和社会发展规划，建立与人口老龄化和经济社会发展水平相适应的财政统筹和保障机制，将 55% 以上的社会福利事业彩票公益金主要用于发展居家养老和医养结合服务。各地要建立健全养老服务体系建设工作领导小组机制，各有关部门和街道（乡镇）应当按照相应职责切实推进居家养老服务健康发展。[责任单位：市级有关部门，各区、县（市）政府]

3. 充分发挥基层社区和社会主体优势。居（村）民委员会应当及时掌握老年人服务需求，做好政策解释和解读；通过委托第三方等形式，做好居家养老服务设施运营、维护和管理，政府及相关部门应提供便利和支持。全面建立居家社区探访制度，重点关注空巢、留守、失能、失智、重残、独居、计划生育特殊家庭等老年群体，月探访率达到 100%。鼓励更多市场主体参与居家养老服务，探索多元投入模式，更加注重服务质量。到 2022 年底，街道（乡镇）级、城市社区级居家养老服务中心全部实现社会化运营，鼓励有条件的农村居家养老服务中心探索社会化运营。[责任单位：市民政局、市卫生健康委员会、市财政局，各区、县（市）政府]

（二）完善居家养老服务设施。

4. 严格落实设施配建标准。新建住宅小区按照每百户建筑面积不少于 30 平方米、每处不少于 300 平方米的标准，集中配套建设居家养老服务用房；已建成住宅小区按照每百户建筑面积不少于 20 平方米、每处不少于 200 平方米的标准集中配套安排、建设

居家养老服务用房，鼓励有条件的地方按照新建住宅小区配建标准配建。除社区（村）级居家养老服务用房外，街道（乡镇）还应另外集中配建区域性居家养老服务用房，每6000—8000户配建1处，单处建筑规模一般应达到2000—3000平方米，每个街道（乡镇）至少配建1处区域性居家养老服务用房。各地要结合农村实际配置居家养老服务用房，一般在每个行政村或者相邻行政村至少集中配置1处，单处建筑面积不少于300平方米。进一步落实用地指标，确保农村居家养老服务设施建设有地可用。[责任单位：市规划和自然资源局、市建委、市住保房管局、市民政局、市财政局，各区、县（市）政府]

5. 推进已建住宅小区配套建设。各区、县（市）政府应当制定已建住宅小区居家养老服务用房配置计划，通过购置、置换、租赁、新（改、扩）建等方式在2022年10月1日前配置到位，并达到使用功能要求。建立市级居家养老服务用房配建工作专班，开展专项行动，统筹推进服务用房配建要求有效落实。在政策范围内，鼓励将闲置国有或者集体房产优先用于非营利性居家养老服务。如社会公共服务设施、城乡社区配套设施用途调整，应当优先用于居家养老服务。[责任单位：市建委、市住保房管局、市规划和自然资源局、市机关事务局、市民政局，各区、县（市）政府]

6. 统筹推进居家养老服务设施建设。市和区、县（市）政府应当制定已建成住宅小区公共设施无障碍环境改造计划或纳入老旧小区改造计划并组织实施。加快推进既有住宅加装电梯工作，

实现“能改尽改、愿改尽改”。推动康复辅助器具租赁示范社区建设，鼓励老年家庭进行日常生活设施适老化无障碍改造。鼓励和扶持专业机构运营管理社区居家养老服务设施，建设、消防、卫生健康、医疗保障等有关部门以及街道、社区要在消防审验、设施提升改造、医疗审批及医保协议管理等方面给予支持。[责任单位：市民政局、市卫生健康委员会、市城管局、市建委、市住房管局、市残联、市财政局、市消防救援支队、市医疗保障局，各区、县（市）政府]

（三）持续优化居家养老服务供给。

7. 深化居家养老服务基本保障制度。建立养老服务电子津贴制度，为具有本市户籍并居住在本市的80至89周岁老年人、90周岁以上老年人分别提供每月3小时、6小时的免费居家养老服务，为具有本市户籍并居住在本市的计划生育特殊家庭和最低生活保障家庭、最低生活保障边缘家庭、支出型贫困基本生活救助家庭中的中、重度失能（失智）老年人分别提供每月38小时、52小时的免费居家养老服务。[责任单位：市民政局、市财政局，各区、县（市）政府]

8. 有效拓展社区居家养老服务。完善社区“一站式”为老服务，街道（乡镇）级居家养老服务中心提供综合服务，发挥辐射功效；社区级居家养老服务中心提供上门服务或个性化服务。加快推动家庭养老床位建设，“家院互融”实现新发展。完善老年人需求评估制度，深化认知症照护，建立养老顾问制度，到2022年，

每个区、县（市）至少建成 2 个认知症友好社区，养老顾问实现城市社区全覆盖，并逐步向有条件的农村地区延伸。[责任单位：市民政局、市卫生健康委员会、市教育局、市文化广电旅游局，各区、县（市）政府]

9. 加快智慧养老服务融合发展。加快形成部门信息共享、服务获取便捷、行业动态监管的智慧养老大数据平台，并积极探索纳入城市大脑应用场景。积极培育智能化居家养老服务新业态，定期发布智慧养老服务应用场景需求清单，支持人工智能、虚拟现实等新技术在社区养老服务领域的深度集成应用与研发推广。实施老年人数字赋能计划，支持老年人使用智能化产品。[责任单位：市民政局、市数据资源局、市经信局、市科技局、市卫生健康委员会，各区、县（市）政府]

10. 鼓励开展互助式养老服务。全面推行养老服务时间银行，鼓励低龄老人为高龄及失能失智老人服务，支持社区服务机构、基层老年协会、企事业单位等开展互助养老活动，形成良好社会风尚。加大培养专职老年社会工作者和社区为老服务志愿者队伍，扶持和发展各类居家养老服务志愿组织，促进为老志愿公益服务组织蓬勃发展、服务队伍不断壮大。[责任单位：市民政局、市卫生健康委员会、团市委，各区、县（市）政府]

11. 加快推动医养深度融合。医疗保障、卫生健康、民政等部门应进一步健全各类医疗和养老床位有序互转的评估、运行机制。完善家庭病床相关政策，鼓励符合相关规定条件的各类医疗

机构、医养结合机构参与家庭医生签约服务，为签约人员提供家庭病床服务；入住养老机构的签约老年人符合家庭病床建床条件的，可在养老机构内按医保规定接受相关医疗护理服务。鼓励上门医疗护理服务，社会办医养结合机构符合“互联网+护理服务”相关准入条件的，可在业务范围内增加巡诊，为居家或入住养老机构的失能老年人开展上门医疗护理服务，相关费用按规定纳入医保支付范围。以健康养老为核心、适度医疗为支撑，加快建立康养联合体。按照国家和省的有关规定，将符合条件的康复护理项目纳入医保支付范围，逐步推进长期护理保险制度。[责任单位：市卫生健康委员会、市民政局、市医疗保障局、市财政局、市市场监管局，各区、县（市）政府]

（四）加大居家养老服务激励保障。

12. 加大扶持优惠力度。完善居家养老服务购买制度，定期公布市场指导价，并结合实际逐步扩大服务项目和范围。各地应当按照规定落实国家和省市对养老服务机构的税费优惠政策，对居家养老服务机构、养老机构的税费、用水、用电、用气、电视、电话、宽带网络等方面给予优惠。自2021年1月1日起，具有上城区、下城区、江干区、拱墅区、西湖区、滨江区、杭州钱塘新区、杭州西湖风景名胜区户籍的中、重度失能（失智）老年人入住主城区社会办养老机构（含公建民营）的，给予每人每月600元补助，不满1个月按天折算；在居家养老服务机构中进行托养服务（30天以内）的，给予每人每天20元补助，每月不超过600

元（本补助与政府购买免费居家养老服务不同时享受），其他地区结合当地社会经济发展实际情况确定。各地应当对符合条件的医疗卫生机构和个人提供签约服务、医养结合服务、安宁疗护等居家养老服务给予相应补贴。[责任单位：市民政局、市卫生健康委员会、市财政局、国家税务总局杭州市税务局、市城投集团、国网杭州供电公司，各区、县（市）政府]

13. 加强养老人才队伍保障。加强基层社区养老服务队伍建设，到 2022 年，每个街道（乡镇）、居（村）民委员会均至少配备 1 名以上专兼职居家养老服务工作人员，街道（乡镇）居家养老服务中心至少配置 1 名社会工作者。鼓励高职院校拓展养老服务与管理相关专业，进一步扩大与养老机构的合作、交流，推进实训基地建设。持续开展养老护理人员职业技能提升。完善养老服务褒扬机制，落实好养老服务人才积分落户、入职奖补、持证奖励等各类激励政策，建立养老护理员岗位补助制度，逐步提高居家养老服务从业人员待遇。支持医护人员从事医养结合服务，鼓励执业医师、注册护士到居家养老服务机构设置的医疗机构、医养结合机构多点执业，执行与医疗机构同类人员相同政策待遇。[责任单位：市民政局、市委编办、市人力社保局、市卫生健康委员会、市教育局、市财政局，各区、县（市）政府]

14. 加快促进养老产业发展。创新和丰富居家养老服务产业新模式与新业态，引入优质资源提供专业化服务，积极拓展新型消费领域。定期公布全市现行居家养老服务扶持政策措施清单和居

家养老服务投资指南，为各类投资主体提供精准服务。积极利用政府产业基金支持居家养老服务产业发展，引导国有资本、社会资本广泛参与居家养老服务。推进居家养老领域产学研用一体化发展，推动关键共性技术、重点产品的联合攻关。[责任单位：市发改委、市民政局、市商务局、市教育局、市财政局，各区、县（市）政府]

（五）强化居家养老服务监管。

15. 建立健全监管机制。健全养老服务失信惩戒、备案管理和市场准入负面清单综合监管机制，加快推进养老服务领域社会信用体系建设。建好用好信息化监管平台，加快建立与养老服务相匹配的联合执法机制，实行清单式执法。畅通消费者反馈渠道，严厉查处侵害老年人人身财产权益的行为，切实保障老年人合法权益。[责任单位：市民政局、市发改委、市市场监管局、市公安局，各区、县（市）政府]

16. 强化居家养老服务质量规范。制定全市统一的居家养老服务质量规范，市民政部门应当会同有关部门对居家养老服务机构进行综合评估，规划和自然资源、民政、财政等部门每2年对居家养老服务用房的配置和使用情况、政府提供的居家养老服务项目绩效情况等进行评估，并实施相应奖惩措施；定期针对本系统本行业领域的重点环节进行安全风险摸排评估。[责任单位：市民政局、市市场监管局、市规划和自然资源局、市财政局，各区、县（市）政府]

三、保障措施

(一) 强化组织领导。各地各有关部门要充分认识做好居家养老服务工作的重要性，明确任务、制定计划、落实责任，市养老服务体系建设工作领导小组成员单位要密切配合，确保《条例》落实到位。

(二) 加大宣传引导。开展多形式深入宣传，引导老年人树立积极的人生观和价值观，广泛营造家庭孝老、社会养老、全民爱老、公益助老的浓厚氛围。

(三) 严格督查问责。建立健全责任追究制度，对在居家养老服务活动中不履行、违法履行或者不当履行职责以及提供虚假信息或采取其他方法骗取补助的相关单位和个人，除追回已补助资金、挽回损失外，依法依规追究责任。

本意见自 2020 年 11 月 10 日起施行，由市民政局负责牵头组织实施。

杭州市人民政府办公厅

2020 年 10 月 9 日

(此件公开发布)

抄送：市委各部门，市纪委，杭州警备区，市各群众团体。
市人大常委会办公厅，市政协办公厅，市法院，市检察院。
市各民主党派。

杭州市人民政府办公厅

2020年10月10日印发

