

上海市民政局 上海市财政局

沪民养老发〔2021〕30号

上海市民政局 上海市财政局关于进一步扩大 本市老年人应急呼叫项目受益面的通知

各区民政局、财政局：

本市一直高度重视和推动发展智慧养老工作，应急呼叫项目通过“一键通”等方式为老年人提供紧急救助、主动关爱以及各种生活服务，有效降低了高龄独居老年人的意外风险。2020年6月，按照《关于在本市实施经济困难的高龄独居老年人应急呼叫项目全覆盖的通知》（沪民养老发〔2020〕13号）的要求，各区实现了项目全覆盖，但还存在受益面较小、供需对接不充分等问题。为贯彻《上海市养老服务条例》，完善老年人紧急救援服务，现就进一步扩大本市老年人应急呼叫项目受益面有关事项通知如下：

一、服务对象

自 2022 年 1 月起，本市户籍高龄独居（80 周岁及以上）的老年人均纳入政府购买服务的应急呼叫项目范围。

鼓励各区将服务对象范围扩大到其他有需要的老年人。

二、补贴措施及服务内容

（一）对经济困难的高龄独居本市户籍老年人，各区政府补贴范围包括“一键通”设备费、电话机初装费、通信月租费等设备及通信费用，以及紧急救援、主动关爱等服务费用。

（二）对非经济困难的高龄独居老年人，各区政府补贴范围包括紧急救援服务费（每月 10 元标准）。鼓励各区采取发动基金会、企业资助等方式解决“一键通”设备及通信等费用。

（三）对其他有需要的老年人，引导鼓励老年人或子女向符合规范要求的服务商购买服务，此类服务费用由政府指导企业收费。对需个人自费的部分，引导企业收取成本价或公益价。针对有个性化需求的老年人，鼓励企业开发定制服务。加强对企业的监管，不得高额收费。支持和引导银行、基础电信企业等机构开展“积分换服务”、“积分换话机”等活动，为老年人或家属子女购买应急呼叫服务提供帮助。

鼓励各区进一步拓展“一键通”项目服务功能，提供打车、挂号、咨询等服务内容。

三、标准规范

应急呼叫项目的服务内容、硬件配置、服务规范、服务监管应符合《上海市“一键通”为老服务项目指南》（沪经信推〔2017〕

875号)相关要求。鼓励各区应用《智慧健康养老居家安全监测规范——报警服务要求》《智慧健康养老居家安全监测规范——智能硬件基本要求》《智慧健康养老居家安全监测规范——数据采集与处理)团体标准,可结合政府采购、招投标工作应用。

应急呼叫项目服务提供商应建立呼叫中心和处理平台,呼叫应答时间应满足《智慧健康养老居家安全监测规范——报警服务要求》。

上述标准规范可至上海市养老服务平台(www.shweilao.cn)下载。

四、督查与评估

区民政局要加强对应急呼叫项目监督检查,对项目服务对象、服务内容、服务质量、资金使用等实施全过程监管。市民政局结合年度工作考核,对项目开展情况进行跟踪、检查、抽查。

五、经费保障

各区民政局根据通知要求,确定本区内服务对象、服务内容及项目招标方案,科学估算项目资金,并按照政府采购的相关规定开展采购并组织实施。项目结束后,由区民政局组织对项目开展联合检查验收,并委托具有资质的相关机构出具项目完成审计(审价)报告。

各区财政局加强财力保障,确保应急呼叫项目的经费投入。

鼓励各区动员基金会、爱心企业等社会资源多渠道筹集资金。积极引导运营商、服务企业及其他社会力量通过打包服务套餐等方

式，降低服务资费、赠送服务设备、减免电话机初装费用。

六、工作要求

（一）思想高度重视。各区要深入践行“人民城市人民建，人民城市为人民”重要理念，切实提高思想认识，强力推进工作落实，确保项目顺利完成。

（二）加强宣传发动。区民政局要组织各街镇、居村委会深入排摸高龄独居老年人底数，并采取多种形式做好对独居老年人的宣传沟通工作，一方面着力解决老年人“不愿装”、“不愿用”等问题，另一方面在宣传中注意讲清监护人的首要监护责任，明确政府、运营机构和监护人的各自职责。

（三）严格项目监管。严格经费管理，按照国家和本市招投标相关规定及财政相关规定，正确使用相关经费。严把项目入口关，优选符合相关标准规范要求、经验丰富、服务能力强的优秀企业或社会组织参与项目。各区民政局要加强对服务过程的监测监管，确保服务响应及时可靠，服务质量和用户满意度充分得到保障。

附件：服务套餐示例

上海市民政局

上海市财政局

2021年11月8日

附件

服务套餐示例

一、套餐 A

1.服务内容：提供紧急呼叫+信息查询、养老顾问、生活便民等服务，以及 2 次/周的主动关爱服务，用户需安装“一键通”设备。

2.服务费用（不含设备费）：最高不超过 40 元/月/人。

二、套餐 B

1.服务内容：提供紧急呼叫+信息查询、养老顾问、生活便民等服务，用户需安装“一键通”设备。

2.服务费用（不含设备费）：最高不超过 10 元/月/人。

注：服务内容及价格供参考，各区可结合本区实际确定。

（此文公开发布）