

郑州市民政局文件

郑民文〔2024〕2号

郑州市民政局关于 建立城市社区“银发顾问”制度的实施意见

各开发区社会事业局，各区县（市）民政局：

为进一步推进居家社区养老服务高质量发展，依据《河南省养老服务条例》《河南省人民政府办公厅关于加强养老服务人才保障的实施意见》等文件精神，现就建立城市社区“银发顾问”制度，提出如下实施意见。

一、总体要求

城市社区“银发顾问”制度是由政府组织实施，利用街道、社区养老服务设施和养老服务人才等资源，为辖区居民特别是老年人寻求服务提供精准指导和有效支撑的一项便民服务措施。开展城市社区“银发顾问”服务工作的基本目标是促

进养老服务供需信息对称，推动养老服务资源优化分配，通过普及养老政策咨询、办事指南、服务推介等，为有需求的家庭和老年人形成养老服务清单建议，链接服务资源，提供全方位的养老服务，以满足老年人多层次、个性化的服务需求。到2024年底，全市街道养老服务中心“银发顾问点”全覆盖，面积400 m²以上的社区日间照料中心“银发顾问点”基本实现全覆盖。

二、工作任务

（一）规范设立“银发顾问点”

各区县（市）（含开发区，下同）的街道养老服务中心应当设置“银发顾问点”，具备条件的社区日间照料中心要落实“应设尽设”。设立顾问点应具备以下基本条件：

1. 标识标志。顾问点应在醒目处置摆放或张贴全市统一的“银发顾问”标识，在场所内使用指示牌、引导牌等进行指引；顾问员应佩戴专用标志，便于服务对象辨识。

2. 硬件配置。顾问点现场原则上单独设置，应配有必要的桌椅、电脑及互联网办公等条件，提供面对面服务环境。

3. 服务时间。顾问点应明确并公示服务时间，确保在工作时段内提供相关服务。

4. 规章制度。顾问点应建章立制，墙上张贴工作职责、服务内容，优化服务流程，做好服务过程记录等。

（二）配齐配强“银发顾问员”

顾问员可由专业机构内熟悉养老业务的管理或服务人员担任，每个顾问点一般不少于2人（社区日间照料中心至少1名），确保随时提供服务。顾问员应具备以下工作要求：

1. 道德素养。应具备高尚的道德品质，尊重老年人的人格尊严和隐私权，保护老年人的权益和利益。

2. 服务态度。及时听取需求并提出合理化建议，服务要耐心、细致、热情，不得搪塞、敷衍、推诿，不得勉强老年人接受，不得因利益关系对养老服务资源进行选择性的推介。

3. 业务能力。按照政策业务“全能通”要求，全面了解和熟悉本社区的养老服务资源以及相关养老服务政策。

（三）明确“银发顾问”服务内容

顾问点均应开展以下基本服务、拓展服务。

1. 基本服务

（1）养老福利政策指导。主要包括基本养老服务清单，以及老年人享受各类福利政策的办事指南。

（2）养老服务资源介绍。主要包括养老机构和街道养老服务中心、社区日间照料中心等各类养老服务设施，以及各类居家养老服务项目等信息介绍。

（3）咨询建档与服务记录。主要包括服务对象建档及记录，以及持续开展跟踪服务等。

2. 拓展服务

顾问点可根据老年人需求，提供各类养老服务供需对接服

务，进一步拓展以下服务内容：

（1）提供养老服务清单。开发和推介适合不同老年人特点的“养老服务包”或养老服务项目手册等。

（2）家庭养老服务支持。包括家庭护理知识讲座和技能培训、老年辅具用品推介、居室适老化改造指导等。

（3）组建养老顾问团队。利用机构人才资源，坚持个人服务与团队服务相结合，定期或不定期到社区做巡回宣介。

（4）推广线上顾问服务。坚持线下服务与线上服务融合，利用微信公众号等，拓展顾问服务渠道，为老年人寻求养老服务资源提供智能推荐。

（四）加强“银发顾问”工作管理

市民政局负责全市城市社区“银发顾问”制度落实的建设、指导和推进；区县（市）民政部门负责本区域内“银发顾问”工作的组织实施；街道办事处、社区居委会落实“银发顾问点”的具体管理、运行、监督等工作。

1. 申报。由街道办事处、社区居委会对照“银发顾问点”设置标准条件，组织辖区街道养老服务服务中心、社区日间照料中心申报。

2. 确认。区县（市）民政部门依据街道办事处、社区居委会申报材料，进行现场查看，确认“银发顾问点”，做好相关备案工作。

3. 发布。区县（市）民政部门负责通过本级智慧养老服务平台

台、宣传媒体等，向社会及时发布“银发顾问点”名单及相关信息。

三、工作要求

（一）高度重视。各级要充分认清建立城市社区“银发顾问”制度的重要意义，将其作为推动居家社区养老服务高质量发展、为老年人创造高品质生活的重要任务，充分整合街道、社区资源，将工作做细、措施落实。同时，市民政局要将城市社区“银发顾问”制度建立、运行等情况，纳入年度社区养老服务设施运营考评体系。

（二）扩大宣传。区县（市）民政部门、街道办事处、社区居委会要积极通过多种渠道，向辖区居民广泛宣传“银发顾问”工作，加强舆论引导，提高知晓度，切实增强社区老年群体的获得感，在全市营造尊老敬老爱老的社会氛围。

（三）强化培训。市民政局负责研发线上“银发顾问”，为顾问点、顾问员等提供信息化支持。市养老事业发展中心负责为全市“银发顾问”每年开展不少于2次业务培训。区县（市）民政部门统筹辖内培训资源，分层分级分类有计划、有针对性地开展养老政策法规、业务知识、服务技能等培训，提升顾问员的服务能力。

（四）规范操作。区县（市）民政部门、街道办事处、社区居委会督促辖区“银发顾问点”，研究制订日常管理服务制度、优化服务流程，并指导顾问点及时在本级智慧养老服务平台上更

新、维护相关信息。

2024年1月12日