

# 广州市民政局 2021 年福利彩票公益金资助项目 情况公开（广州市“平安通”服务项目）

为便于社会各界及时了解福利彩票公益金的用途去向，彰显福利彩票“扶老、助残、救孤、济困”的发行宗旨，加强社会监督，促进福利彩票事业持续健康发展，根据《彩票公益金管理办法》《民政部彩票公益金使用管理信息公开办法》《广东省民政厅办公室关于进一步加强彩票公益金使用管理信息公开和资助项目标识设立管理工作的通知》《广州市福利彩票公益金使用管理办法》等要求，现对我单位 2021 年福利彩票公益金资助项目信息公告如下：

## 一、项目信息

### （一）项目名称

广州市“平安通”服务项目

### （二）项目主要内容

“平安通”服务对象为居住在本市行政区域内的、具有本市户籍或持有本市有效居住证的 60 周岁及以上老年人。“平安通”服务机构通过定期电话访问、上门探访等方式提供紧急呼援、心理慰藉、咨询转介、定期关怀、定位、提示等基本项目服务，确保有需要的老年人第一时间得到支援，保障用户生命安全，同时为有需求的老年人提供个性化、多样化的拓展服务，满足用户的服务需求。

平安通服务资助项目内容:

1.实现基本项目所需的服务套餐费用（包括通信月租费用、固定呼出号码通信费用、指定亲属或其他紧急联系人规定时长内的通信费用、基本项目服务费用）；

2.终端设备安装使用满1年以后，继续使用终端所需的设备维护费用（1年内设备维护由服务机构负责）。

### **（三）项目周期**

2021年1月—2021年12月

### **（四）资金额度**

项目总额为1672.61万元。2021年资助金额为1672.61万元，实际支付1672.61万元。

### **（五）项目负责人及联系方式**

项目负责人：陈迪皓，联系电话：020-83178741。

## **二、项目成果**

### **（一）项目完成情况**

根据广州市居家养老综合信息服务平台(以下简称“信息平台”)数据，2021年平安通资助人数有8.39万人，满足服务对象人数6万人的绩效目标要求。广州市家庭经济核对和养老服务指导中心（以下简称“市核养中心”）委托第三方机构（广州动医圈网络科技有限公司）开展平安通服务质量用户回访监督工作，随机抽取平安通用户通过电话、上门回访及扫二维码回访，巡

查督导服务机构等方式进行平安通服务质量监管，根据年度回访调查报告显示服务对象满意度为 98%，满足服务对象满意度 90%以上的绩效目标要求。

## **（二）实际效果**

### **1.构建立体宣传矩阵，推动服务救助范围覆盖全市**

根据《通知》要求，市核养中心坚持以老年人需求为导向，按照织牢织密“六张网”要求，通过多种方式广泛宣传推广，及时为有需要的老人提供平安通服务。市核养中心微信公众号推送 34 篇平安通服务推文。服务机构利用自媒体（网站、微信公众号）进行宣传推广，并联动各街镇社工站、社区居（村）委会开展宣传城乡社区推广活动 462 次，派发宣传单 5.2 万份，构建多样化立体宣传矩阵。推动平安通服务机构与 11 个区 176 个街镇居家养老服务平台承接机构签订合作协议，形成线上线下联动的平安通服务。经核查信息平台数据，2021 年平安通资助人数有 8.39 万人，其中独居、孤寡、散居特困供养、失能等特殊老年群体 1.42 万人全覆盖。通过信息平台数据分析，平安通服务救助范围 100%覆盖全市 11 个区有需求的老年人。

### **2.发挥平安通核心作用，织密织牢特殊群体安全网**

服务机构按照要求和比例配备具有社会工作、心理学、老年服务管理等专业背景人员组成的服务团队，保障坐席接听、电话慰问、上门探访等服务的质量；提供的基本服务项目终端设备种类有 4 种，包括手机、腕表、紧急呼叫器、固定电话等。

平安通的 6 项基本服务项目包括：紧急呼援服务、定位服务、咨询转介服务、心理慰藉、定期关怀服务、提示服务。每项服务具体开展情况如下：

（1）紧急呼援服务：服务对象突发疾病或遇有紧急状况使用紧急呼援按钮，通过“平安通”服务平台呼叫紧急救护或报警，“平安通”服务机构将紧急情况信息实时发送给服务对象指定的亲属或紧急联系人，跟进救护与报警处置情况。服务机构提供的诉求呼援服务类型，包括：120、110、119、寻人定位、急联亲属等，其中转介 120 服务的用户主要是患有高血压、冠心病、糖尿病、脑梗塞、慢性胃炎等疾病的老年人。经抽查服务机构的服务记录，平安通用户的紧急求助均得到及时处理，紧急呼援处置达标率达 100%。累计提供紧急呼援服务 2751 人次，挽救 184 名老年人的生命，时刻为独居、孤寡、散居特困供养、失能、高龄等老年群体的生命保驾护航。

（2）定位服务：使用无线通讯技术或 GPS 定位跟踪技术，为服务对象提供准确定位，“平安通”服务平台进行位置记录，寻找失踪老人，记录老人活动轨迹，并在授权后，按约定时间和在紧急情况下向服务对象指定的亲属发送位置信息。2021 年为 8.39 万老年人提供定位服务。为患有健忘症、认知障碍症等的老年人设置电子围栏，系统自动预警防止老年人走失。2021 年累计成功找回走失老年人 8 人次。

（3）咨询转介服务：提供养老机构查询、社区居家服务查

询、养老政策咨询等服务；通过信息平台将服务对象需求的康复护理、生活照料、助餐配餐、医疗保健、日间托管、临时托养、文化娱乐、精神慰藉、临终关怀等社区居家养老服务转介给服务对象居住地居家养老服务机构；为服务对象提供就诊网络挂号服务等。根据信息平台数据，累计提供咨询转介服务 3.42 万人次，服务机构为用户提供“6 秒内响应、24 小时在线”服务，应答及时率达 100%。平安通已逐步成为居家老年人的养老服务顾问。

（4）心理慰藉：服务机构主要是为有需求的老年人提供线上心理疏导服务，并提供持续的跟踪服务，将需要心理干预用户的相关情况通报老年人居住地的社工服务站。有需求的用户一般是患有被害妄想症、恐惧症、老年抑郁症等疾病的老年人。根据信息平台数据，累计提供心理慰藉服务 306 人次。通过专业的心理疏导，可以有效缓解老年人的不良情绪，保持其身心健康，不断提高老年人的幸福感和安全感。

（5）定期关怀服务：根据服务对象的不同类别制定关怀计划，定期给予电话问候及安排上门探访服务，散居特困供养人员、孤寡、独居等用户应至少每天一次电话问候，每月三次上门探访；纯老（空巢、农村留守）、失能（伤残）、低保低收入、计生特扶（含失独）等用户应至少每周一次电话问候，每季度三次上门探访；其他用户可根据用户意愿协议确定定期关怀服务频次和方式，确保关心关怀到位。根据信息平台数据，

累计提供定期关怀服务 606.01 万人次。通过结合节假日、老年人的生活及健康状况，提供定期关怀服务，有助于增强老年人对平安通项目的信任度，加强与老年人的交流沟通，既可以反映老年人的服务需求，又能体现政府体贴关怀老年人，不断满足老年人持续增长的养老服务需求，让更多的老年人享受到有尊严、有质量的晚年生活。

（6）提示服务：遇有极端天气等特殊情况下，服务机构及时主动提示服务对象居家和外出需注意的相关事项。根据信息平台数据，提示的内容包括：低电量警告、极端天气、超出电子围栏、未进行每日报平安等提示，累计提供提示服务 350.66 万人次。通过提示服务，提高老年人的居家及外出安全意识，让家属掌握老年人的生命安全状况，平安通已成为老年人的智慧保姆。

### **3.开展长者平安防疫行动，为老年群体办实事好事**

为深化市委“令行禁止、有呼必应”的工作要求，按照市民政局疫情防控工作部署，2020 年 1 月开始，市核养中心组织平安通服务机构持续开展“长者居家平安防疫”行动，发挥我市平安通服务在社区疫情防控阻击战中的线上线下联动优势，做好平安值守、防控指引、应急响应、疫情摸排及需求响应等五项行动，共同守护社区居家老年人。指导平安通服务机构提供“6 秒内响应、24 小时在线”服务，积极做好线上线下联动服务；建立转介服务工作机制，主动摸排特殊长者服务需求，分类转介至社区

卫生服务热线、社工站、社区居委会（村委会）等，保障长者的生命及居家安全。

在疫情防控期间，服务机构对所有平安通用户进行全员覆盖电话及短信提醒，叮嘱用户及家属减少出门，实时关注政府防控指引，不信谣、不传谣。面对突如其来的新冠肺炎疫情，广州市“平安通”不负嘱托，时刻守护广州市老年人居家安全。通过加大疫情防控宣传力度、对特殊长者增加定期关怀和心理慰藉服务频次、主动收集长者生活及防疫服务需求等措施，确保所有平安通用户平安度过防控期。累计向老年人及家属推送疫情防控、天气变化提醒短信 604 万条，电话关怀、上门探访慰问老年人 626.35 万人次，摸排特殊老年人需求 67.2 万人次，为 64 名老年人解决口罩、预约核酸检测、购买药品等防疫需求，为居家隔离的 122 名老年人联系当地社工解决餐食问题，向 120 医疗急救中心、社工站、居家养老平台、街道社区转介老年人其他需求 3761 人次。

**服务照片：**



图 1：平安通服务项目标注福彩公益金资助标识情况



图 2：市核养中心到平安通服务机构开展督导检查





图 3：平安通工作人员电话回访老人及上门为独居老人送防寒物资



图 4：平安通服务机构开展老人防诈骗宣传活动

### **(三) 绩效目标完成情况**

绩效目标：资助 6 万名以上老年人的平安通基本项目服务套餐费用及终端设备维护费用。“平安通”用户满意率达到 90% 以上。

实际完成情况：根据信息平台数据，2021 年平安通资助人数有 8.39 万人，满足服务对象人数 6 万人的绩效目标要求。市核养中心委托第三方机构开展平安通服务质量用户回访监督工作，根据年度回访调查报告显示服务对象满意度为 98%，满足服务对象满意度 90% 以上的绩效目标要求。

项目产出指标：服务对象人数达 6 万人；应答及时率达 98%。  
项目效益指标：服务对象覆盖面 100%；平安通服务对象满意度达 90% 以上。

#### **项目产出完成情况：**

1. 服务对象人数：“平安通”服务资助对象人数 6 万人。

根据信息平台数据，2021 年度平安通资助对象有 8.39 万人，满足绩效指标的要求。

2. 应答及时率：应答及时率达到 98%（应答时间少于 6 秒）。

根据信息平台数据，2021 年累计呼援服务 3.69 万人次，其中紧急呼援服务 2751 人次，经抽查平安通服务机构的服务记录，应答时间均少于 6 秒钟，满足绩效指标要求。

#### **项目效益完成情况：**

1.服务对象覆盖面：“平安通”服务救助范围 100%覆盖全市各区有需求的老年人。

通过信息平台进行用户的覆盖情况分析，平安通服务已实现广州市 11 个行政区全覆盖，100%覆盖全市各区有需求的老年人，满足绩效指标要求。由于老城区的人口老年化现象比较严重，目前大部分用户较集中在越秀、海珠、荔湾三个老城区。

2.平安通服务对象满意度：对“平安通”服务机构进行服务质量回访，服务对象满意度 90%以上。

市核养中心委托第三方机构进行定期“平安通”服务质量回访抽查，根据抽查数据进行服务质量统计分析，并针对存在问题提出服务改进可行性建议。根据年度回访调查报告显示服务对象满意度为 98%，满足绩效指标要求。

### **三、存在问题和改进措施**

（一）存在问题：由于疫情期间，部分行政区域处于封闭、管控或防范区（“三区”）管理状态，平安通服务机构因客观因素或用户主观原因未能完成部分用户的定期关怀服务频次要求，导致出现部分考核指标不达标、资助审核进度和前期资金支出等有关工作受到不同程度影响，进度较慢。

（二）改进措施：下一步，将努力克服有关影响，提前部署推进有关工作，进一步加快工作进度。