

上海市民政局
上海市经济和信息化委员会
上海市交通委员会
上海市卫生健康委员会
上海申康医院发展中心

沪民养老发〔2022〕13号

关于印发《为老服务“一键通”场景
推广应用工作方案》的通知

各区民政局、经济信息化委、交通委、卫生健康委，各有关单位：

为贯彻落实市委、市政府《关于全面推进上海城市数字化转型的意见》要求，以数字化推动养老服务等基本民生保障更均衡、更精准、更充分，市民政局、市经济信息化委、市交通委、市卫生健康委、上海申康医院发展中心制定了《为老服务“一键通”场景推

广应用工作方案》，现印发给你们，请遵照执行，抓好落实。

上海市民政局

上海市经济和信息化委员会

上海市交通委员会

上海市卫生健康委员会

上海申康医院发展中心

2022年8月15日

(此件主动公开)

为老服务“一键通”场景推广应用工作方案

为贯彻落实市委、市政府《关于全面推进上海城市数字化转型的意见》要求，以数字化推动养老服务等基本民生保障更均衡、更精准、更充分，现制定为老服务“一键通”场景推广应用方案如下：

一、背景情况

2021年以来，在市数字化办指导下，市民政局会同市卫生健康委、市交通委等部门，针对老年人日常生活中急需的高频事项，依托各区现有的应急呼叫“一键通”平台，采取政府购买服务与家庭自付费用相结合的方式，拓展了“为老服务一键通”应用场景。2021年在长宁、松江、普陀等区试点，取得了一定成效。一是创新服务模式，老年人一键联系呼叫中心提出需求，由呼叫中心对接相应服务资源为老年人提供转介服务。先期开展了“一键挂号、一键打车、一键救援、一键咨询”等服务，实现一键呼叫、简易操作、直达需求的服务模式；二是创新协作机制，相关部门紧密协作，实现了与健康云、申城出行等市级挂号、打车服务平台的资源对接，提高了服务保障能力；三是创新服务场景，老年人可通过“一键通”固定电话机、便携终端、电视机、自助终端等方式，在家中或社区为老服务场所随时获取服务。

二、总体目标

以服务老年人为根本宗旨，整合适老“医、食、住、行、康、

养、护、询”等服务资源，协同各部门汇聚共享涉老数据、重塑优化线上线下服务流程，构建完善智能便捷的养老服务体系，形成老年群体享有更具品质、更加美好的数字生活新范式。积极赋能各级为老服务企业和社会组织，丰富延展社会化增值服务，促进智慧养老服务新模式、新业态健康发展。

到 2022 年底，全面落实本市户籍高龄独居的老年人应急呼叫“一键通”项目全覆盖，使用“一键通”实现“一键挂号”“一键打车”“一键救援”等服务，并逐步实现向全市老年人推广；培育一批终端设备提供、服务提供及平台整合企业。

三、推广应用场景内容

为老服务“一键通”场景涉及老年人的就医、挂号、出行、缴费等高频急难需求，民政、卫生健康、交通等行业主管部门须进一步优化完善线上、线下一体化流程，打通后台服务数据，更好为老年人服务。

老年人可通过一键通电话机（在电话机上用醒目字体标注服务名称）、智能手机（APP、小程序或“随申办”老年版）、电视机（遥控器简易操作）以及便携终端、自助服务机等多种方式，一键联系各区的呼叫中心，由呼叫中心对接相应服务资源，实现一键呼叫、简易操作、直达需求的服务模式。

（一）重点场景

“为老服务一键通”重点场景着眼于“一键挂号”“一键叫车”“一键救援”等功能的流程再造、资源对接，为老年人提供便捷、

及时的预约挂号、呼叫出租车和紧急救援服务。

1. 一键预约挂号

通过一键通电话机、便携终端、智能手机、电视机、自助服务机等多终端方式，依托呼叫中心平台、互联网挂号平台实现便捷预约挂号。

(1) 服务流程

老年人通过多种类型终端设备，一键联系呼叫中心服务人员，呼叫中心服务人员会与老年人沟通其挂号需求（如预期就诊时间、意向医院、意向医生等），然后根据老年人在平台预留的个人信息（如医保卡号、联系电话等）通过健康云平台为老年人完成预约挂号。

呼叫中心主动向老年人语音播报预约挂号结果，并在就诊前提醒老年人按时就医，老年人也可以通过多终端设备自主查询预约挂号信息。

此外，老年人也可在全市智慧健康驿站，利用自助终端自主或在志愿者帮助下实现挂号。呼叫中心可对老年人开展宣传，告知服务地址、服务时间、服务内容等相关服务信息。

(2) 业务协同

①健康云平台提供“一键通”老年人用户预约挂号通道和预约号源。

②智慧健康驿站对终端进行适老性改造，提供预约挂号通道和预约号源。

（3）数据联动

实现“一键通”老年人用户信息、健康档案信息、预约挂号等信息，在呼叫中心、一键通设备、健康云平台、智慧健康驿站之间的共享联动。

（4）部门分工

市民政局：开展老年人重点需求场景调研，组织协调、推进落实相关工作。

市卫生健康委：打通一键通设备终端、呼叫中心与健康云之间的联系通道，优化预约挂号流程，保障基本预约挂号需求。

市经济信息化委：指导相关企业和单位开展“一键预约挂号”场景相关的平台架构设计、技术实施方案、设备终端研发等可行性论证工作，以及信息化专项资金立项审核等工作。

申康医院发展中心：负责指导市级医院配合提供预约挂号号源，协助保障基本预约挂号需求。

各区：负责整合其辖区内的为老服务资源，协助市民政局实施为老服务“一键挂号”场景试点工作。

2. 一键叫车出行

通过一键通电话机、智能手机、便携终端等多终端方式，依托申程出行，为老年人提供巡游车出租车约车功能。也可以在志愿者指导下利用社区内设的一键叫车智慧屏、自助服务机实现一键叫车。

（1）服务流程。老年人通过多终端设备一键联系呼叫中心服务人员，呼叫中心服务人员根据老年人提出的出行需求（出发时间、

出发地点、到达地点、乘坐人数、联系电话等)通过申程出行平台为老年人完成预约订车,申程出行平台确认出行需求并安排车辆后反馈给呼叫中心。呼叫中心主动向老年人语音播报车辆预约情况,并提醒按约出行,老年人也可以通过多终端设备自主查询出行信息。

(2) 业务协同

①申程出行平台提供老年人专属服务,明确“一键通”老年用户的服务内容、服务流程和工作要求。

②如无法按时提供车辆情况下,由呼叫中心联系其他互联网网约车平台,尽可能满足老年人需求。

(3) 数据联动

实现“一键通”老年人用户信息、车辆预约信息、车辆实时位置等信息,在呼叫中心、一键通设备、申程出行平台之间的共享联动。

(4) 部门分工

市交通委:负责指导申程出行针对“一键通”场景中一键叫车出行服务,做好系统优化升级,打通与呼叫中心数据通道,实现数据互通。同时配合做好“一键叫车出行”服务日常运营,负责出租汽车日常监管。

市民政局:开展老年人重点需求场景调研,组织协调、推进落实相关工作。

市经济信息化委:负责指导相关企业和单位开展“一键叫车出行”场景相关的平台架构设计、技术实施方案、设备终端研发等可

行性论证工作，以及信息化专项资金立项审核等工作。

各区：负责整合其辖区内的为老服务资源，协助市民政局实施为老服务“一键叫车出行”场景试点工作。

3. 一键紧急救援

通过一键通电话机、便携终端、智能手机等多终端方式，向呼叫中心报警或发出报警信息，由呼叫中心联系相关单位和人员进行紧急救援。

(1) 服务流程

老年人通过多种类型终端设备，一键联系呼叫中心服务人员报警，或发出报警信息自动连接呼叫中心，呼叫中心服务人员根据情况分类为老年人提供相应的服务。

情况一：用户有响应。各类终端设备向平台发出警报，呼叫中心服务人员处理且用户有响应。接到紧急求助需求后，服务人员及时确认用户情况，并进行紧急联系与救援指导，根据用户需求联系110、120、119等紧急救援单位寻求救援，提供用户地址、目前状况、救援进场路线等，联系用户子女、紧急联系人或其他救援力量；同步开展救援指导，询问用户状况，安抚用户情绪，及时了解急救力量到达情况并通知用户和紧急联系人。

情况二：用户无响应。各类终端设备向平台发出警报，呼叫中心服务人员处理但用户无响应，此时应默认用户出现紧急情况。服务坐席对无响应报警进行回拨，回拨2次无响应的情况下，立即启动响应机制，进行紧急联系和救援指导。立即联系用户的子女或服

务合同约定对象等紧急联系人，无法联络紧急联系人的情况下拨打110联系民警上门查看。在应急人员上门前不间断呼叫用户，若期间用户回应则撤销报警。

应急人员到达现场后，呼叫中心及时联系并记录救援及后续处置情况，更新用户档案。

（2）业务协同

①120提供“一键通”老年人用户响应通道。

②如老年人出现意外情况，无法接听电话，必要时呼叫中心联系110上门处理。

（3）数据联动

实现“一键通”老年人用户信息、老年人健康档案等信息，在呼叫中心、一键通设备、120急救平台之间的共享联动。

（4）部门分工

市卫生健康委：打通“一键紧急救援”服务中一键通设备终端、呼叫中心与120、962120等急救和出院转运平台之间的联系通道，优化服务流程，保障急救和出院转运用车服务。

市民政局：开展老年人重点需求场景调研，组织协调、推进落实相关工作。

市经济信息化委：负责指导相关企业和单位开展“一键紧急救援”场景相关的平台架构设计、技术实施方案、设备终端研发等可行性论证工作，以及信息化专项资金立项审核等工作，以及信息化专项资金立项审核等工作。

各区：负责整合其辖区内的为老服务资源，协助市民政局实施为老服务“一键紧急救援”场景试点工作。

（二）创新场景

在实现“一键挂号”“一键叫车”“一键救援”等重点场景的基础上，逐步探索实现配药、陪诊、特殊用车、政策查询等创新场景应用。

1. 一键就医全程无忧

（1）慢病续方配药。通过智能手机、远程终端等方式联通互联网医院，实现远程线上咨询、复诊、续方，并通过第三方物流配送将所需药品送至老年人家中。

（2）陪诊出行。通过一键通电话机、智能手机、电视机、自助服务机等多终端方式，联系呼叫中心，实现紧急情况时联系120救护车协调就医，非紧急情况时安排人员陪同就医。

2. 一键订车温暖出行

（3）康复出院用车。通过一键通电话机、智能手机、电视机、自助服务机等多终端方式，联系呼叫中心，由呼叫中心代为预约“962120”康复出院转运车或其他转运车辆接送。

（4）特殊用车。引导企业开展上下楼接送及无障碍福祉车出行服务。

3. 一键咨询政策通晓

（5）养老服务政策与资源查询。通过一键通电话机、智能手机、电视机、自助服务机等多终端方式，联系呼叫中心或养老顾问，帮

助老年人了解各类养老政策，并提供老年人身边的助餐点、老年大学、社区养老机构、热门景点客流量信息等服务资源。

(6) 政策服务主动推送。由老年人所在街镇、居村及专业机构的养老顾问或呼叫中心平台服务人员，依托大数据中心聚合相关政策数据和老年居民基础数据，通过大数据分析实现老年需求的智能发现，主动告知政策信息。

四、平台架构

为老服务“一键通”服务平台总体架构由用户层、终端层、资源层、平台层、服务层五个系统层级，以及标准规范体系、组织保障体系两大体系组成。

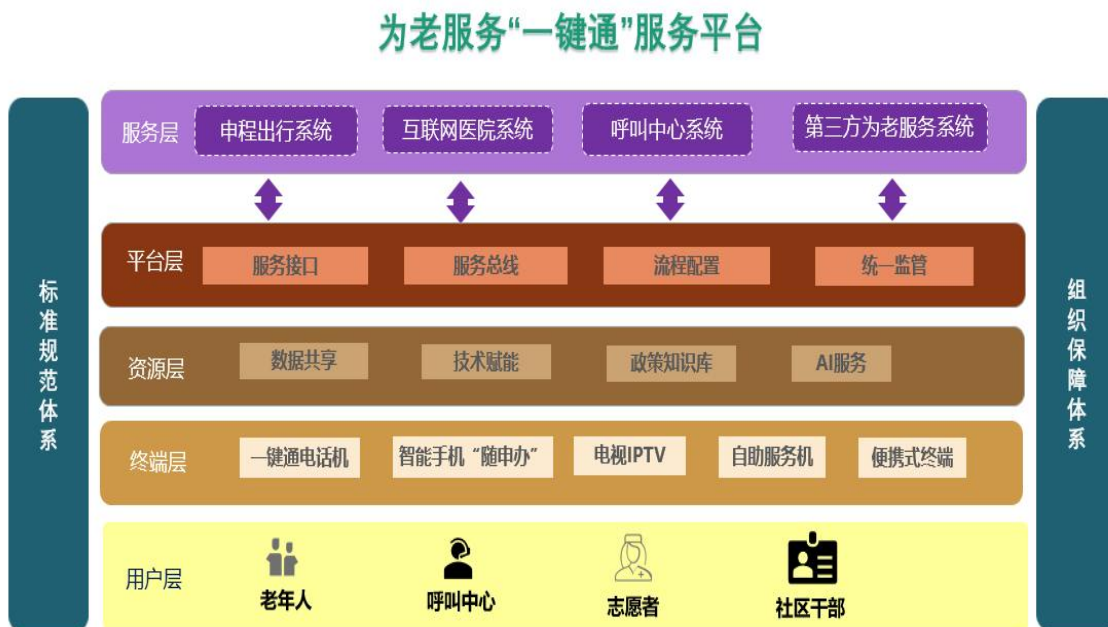


图 1. 服务平台架构图

根据老年人需求和场景设计，由市经信委、大数据中心协调涉及场景服务的民政、卫生健康、交通等部门，向市大数据中心开放

共享相关服务数据或直接共享数据，打通数据通道。涉及为老服务场景的相关部门可通过大数据中心共享数据，提供政策主动推送、提醒办理及代办服务，实现政策找人、数据找人。涉及老年人的就医、挂号、出行、缴费等流程，由卫生健康、交通等部门指导相关单位优化线上、线下流程，更好为老年人服务。

五、终端产品研发

终端设备主要包含一键通电话机、智能手机、电视机、便携式终端、自助服务机等。市数字化办、市经信委积极引导相关企业开发终端产品，丰富完善服务功能。

（一）一键通电话机。基于原有一键呼叫设备升级，可以提供一键呼叫互联网医院、交通出行平台、平台服务人员等相应服务资源。也可通过紧急呼叫键（SOS）联系呼叫中心，为老年人提供代为挂号、代叫出租车、信息咨询等服务。根据老年人需求，电话机可具备语音提示、显示屏查询提醒等功能。

（二）智能手机。对于会使用智能手机的老年人，也可通过专门设计针对老年人使用的“为老服务一键通”APP、小程序或在随申办长者专版中为需要的老年人提供相应服务。

（三）电视机。会同东方有线、IPTV、基础电信企业等服务商，开发“为老服务一键通”电视版，通过遥控器简易操作实现一键挂号、一键咨询、服务申请等功能，同时因电视机机顶盒关联了老年人用户信息，也可依托电视机向老年人推送各类服务信息和服务数据。

（四）便携式终端。通过呼叫按钮一键对接呼叫中心，获取订车、挂号等服务功能。终端设备轻便，功能操作简单，易于老年人随身携带及使用。

（五）自助服务机。可在社区物业、居委会和各类为老服务场所、社区健康服务场所（如智慧健康驿站）设置立式自助服务机，或利用申城出行“一键打车”智慧屏增加相应功能，通过老年人简单操作或在志愿者指导下实现“一键挂号”“一键打车”等功能。

六、运营体系建设

（一）运营服务架构

由各区购买的应急呼叫平台服务商提供日常运营服务。通过平台服务提供商承接老年人一键通呼叫电话，并将老年人的需求依据服务类别分类处理。

根据老年人的需求分别对接相应的资源提供商（如网约车平台、互联网挂号平台、互联网医院等机构或组织）为老年人提供服务，并以数据接口方式分别将服务需求信息派送给不同的资源提供商。

（二）运营模式

对于经济困难的老年人，由各级政府依托“应急呼叫”项目，采取政府购买服务的方式为老年人提供基本的“一键挂号”“一键打车”“一键救援”等服务，需个人自费的部分引导企业收取成本价、公益价。

针对其他老年人，引导鼓励老年人或子女为老年人购买“一键挂号”“一键打车”“一键救援”等服务，此类服务费用由政府指

导企业收费，需个人自费的部分引导企业收取成本价、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（如健康管理、网络代购等），加强对企业的监管，不得高额收费。

（三）标准规范

由于各平台服务提供商和资源提供商使用的系统、业务流程都不尽相同，需制定明确统一的相关标准规范。在试点基础上，政府部门牵头相关行业协会或企业开展具体的标准规范体系建设。

（四）监督管理

以信息化技术推动实施“一键通服务”精准监管，提升服务监管智能化、精细化水平。市级建立统一的“一键通”服务监管平台，实时接入各类服务数据进行统计分析、监测预警和综合展示。相关数据和分析预警结果共享推送至市民政局、市卫生健康委、市交通委等相关业务主管部门，各部门依据法律法规和职责分工开展监督管理和处置。在服务提供和平台应用中高度重视数据安全和老年人隐私保护，应当按照国家有关规定严格落实各项信息系统安全防护措施，加强数据采集、存储、处理、使用等全过程的身份鉴别、授权管理和安全保障，防止老年人信息泄露或者被非法获取。

七、推广应用计划

2022年6月前，制定推广应用工作方案。系统总结前期试点工作情况，梳理应用场景服务内容、终端设备、工作流程，协调市级相关部门形成推广应用工作方案。组织各区落实市民政局、市财政局《关于进一步扩大大市老年人应急呼叫项目受益面的通知》要求，

将本市户籍高龄独居（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，为推广应用为老服务“一键通”场景提供支撑。市经信委会同市民政局、市卫生健康委开展智慧健康养老产品及服务推广目录征集工作，面向社会征求为老服务“一键通”场景相关产品和服务。

2022 年 7 月至 2022 年 9 月，扩大试点范围。在 2021 年度试点的基础上，扩大试点范围，拓展服务对象，开展一键挂号、一键救援、一键打车等重点场景试点，同步组织相关区试点拓展一键助餐、一键申请等功能。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。组织相关企业开展设备功能升级完善、服务流程的优化再造。

2022 年 10 月至 2022 年 12 月，全面推广应用。逐步实现向全市老年人推广，培育一批终端设备提供、服务提供及平台整合企业。

八、工作要求

一是思想重视，精心组织。积极推进养老服务数字化转型，让老年人充分享受智能化发展成果，是新时期养老服务体系创新发展的重要目标和重点路径。各部门和各区要进一步加强认识，积极回应老年人诉求，细化推广应用方案，指导相关单位做细做实推广工作。市民政局要加强各区工作督导，在市数字化办指导下，会同市经信委、市卫生健康委、市交通委、申康医院发展中心、市大数据中心等部门做好市级层面统筹协调工作。

二是需求牵引，稳妥推进。“为老服务一键通”主要解决老年人的办事问题，实质是“一键通办”，重要在于“通”以后的“办”。在前期试点的基础上，各区民政部门要指导推广应用的街镇全面摸清老年人的挂号、打车、紧急救援等需求，各市级部门要统筹市、区两级供给资源，在需求调研的基础上分层分类对接供给资源、优化工作流程，确保“一键通”通得了、办得成。各区对于“为老服务一键通”推广应用中可能存在的风险因素，要深入分析与评估，做好预案，确保试点平稳推进。

三是加强宣传，做好保障。各区、街镇应结合推广应用任务目标，向辖区内的老年人服务对象及其家属子女开展“为老服务一键通”的宣传，积极引导老年人参与。各区要加强服务过程的跟踪和监管，协调相关部门及时回应和解决老年人的诉求。将“为老服务一键通”纳入居家环境适老化改造产品清单，鼓励老年人家庭在居家环境适老化改造以及家庭照护床位服务中应用。“为老服务一键通”场景建设中系统改造、设备研发等符合条件的，可申请市经信委信息化专项资金。鼓励各区加强对数字化转型示范场景建设和推广应用的项目、经费支持。