

民生实事
“优化护老
养老服务”
完成情况

完成区社会福利中心一期提升改造。

全区新建和提升改造老年食堂
(助餐点)10家；转型建成社区食堂2家；
新增认知障碍照护专区床
位60张；为70周岁以上老年人
购买意外伤害保险
92782份；开展“金西善养”
系列为老服务
活动852场
次；消费品以旧
换新居家适
老化改造
1717
户。「金西善养」托起老人幸福晚年
让养老变「享老」民生答卷
2025

“以前踩梯子够东西费劲又不安全，现在伸手就能够着；洗澡有风暖有扶手，这些小改动让我们老年人的生活品质大不一样。”今年，家住文新街道的77岁老人杨如春，在完成适老化改造的家中迎来了新年。他笑着细数身边的变化，这正是西湖区推进“优化护老养老服务”民生实事的温暖缩影。

全区持续聚焦养老服务，通过完善设施、优化服务、丰富活动，推动养老服务网络覆盖更广、品质更优，深化从“生存保障”向“品质享老”转变。

■ 记者 蒲鸿刚 通讯员 邱阳 张宇斐

聚焦“关键小事”：“一顿暖餐”与“一个舒适的家”

老年人的幸福生活，离不开身边触手可及的便利与安全。“以前想吃顿合口的饭菜，买菜做饭得折腾大半天。现在下楼就是食堂，好吃不贵，对我们老年人来说蛮方便的。”在北山街道友谊社区新落成的幸福食堂里，老人们的笑容洋溢着满足。该食堂创新采用“AI智能鲜食现烹设备+数字化服务”模式，通过智能中央厨房标准化生产、大数据分析制定营养食谱，让老年人吃得健康又舒心。

同样，在升级后的文新街道星洲社区幸福食堂里，每天中午飘出的饭菜香气，吸引着众多周边老人前来就餐。食堂不仅环境整洁明亮，还充分考虑老年人的饮食习惯，提供少盐少油、软烂适口的多样化菜品。90多岁的郑爷爷一边品尝着热气腾腾、营养均衡的午餐，一边感慨道：“味道好，价格实惠，真是解决了我们吃饭的实际难处。”这间小小的老年食堂，通过精准对接老年人的日常需求，将便利与关怀融入一

餐一饭之中，真正让“一餐热饭”成为老人触手可及的温暖日常。

居住安全是另一大焦点。全区大力推进居家适老化改造，聚焦如厕洗澡安全等核心需求，并根据老人身体状况和生活习惯“量身定制”。杨如春老人的家就是范例。这项对厨房、卫生间的贴心改造仅用三天完成，未影响正常生活，还让老人获得了相应补贴。

同时，为满足失智老人群体的特殊照护需求，全区在专业养老机构内新增了认知障碍照护专区床位。这些专区采用家庭式、怀旧化的环境设计，配备经过系统培训的专业照护团队，通过个性化照护计划、非药物干预疗法和24小时安全看护，为失智老人提供有尊严、有温度、有专业支持的晚年生活。

织密守护网络：进度提速与保障扩面并举

“我们坚持以需求为导向，不仅推动民生实事项目提前完成，更在覆盖面和保障力度上实现突破。”区民政局相关工作人员介绍，通过精准调研和周密部署，“优化护老养老服务”项目已在2025年9月底前全部完成，较原计划提早2个月。其中，适老化改造超额完成；为辖区70周岁以上老年人购买意外伤害保险92782份，完成率达132%，保障网越织越密。

在政策保障方面，更是主动扩面提标，实实在在减轻了老年人及其家庭的经济与照护负担。如西湖区创新发布了全省首个“老年人康养生活指数”体系，基于对辖区5%以上老年人口的抽样调研和98项数据分析，科学评估老年人的康养状况、认知与行为，并以此为依据推出了包含50个具体问题的康养生活指南。

同时，西湖区还积极推动指数成果转化，打造3个区级综合性康养生活方式体验中心、30个特色体验点，并组建了一支由健康管理师、营养师等专业人士构成的康养生活方式指导师队伍，深入社区面对面指导老人健康生活。

24小时在线的“西小民AI养老顾问”则让这份保障触手可及。对老年人来说，多达20余种的政策服务不是那么好懂，这时只需拨通“西小民AI养老顾问”的电话，就能获得帮助。这位“AI顾问”能耐心倾听老人长时间的描述，精准提炼核心诉求，不仅能把复杂的政策条款“翻译”成老人听得懂的温暖话语，还能智能分析像“适老化改造”与“旧房改造”这类政策的叠加限制，计算出经济、合规的申请方案供老人参考，甚至能在感知到老人焦虑情绪时给予安抚。

丰富颐养生活：多元活动与智慧赋能共融

2025年，西湖区老年人的精神文化生活格外丰盛，专门出台了《西湖区银龄活力社团扶持办法》，每年安排不少于120万元的专项资金，用于支持老年文体社团的发展。以“金西善养”为品牌的系列为老服务活动全年开展达852场次，远超300场次的年度计划。活动依托各民生综合体，聚焦慢性病管理、健康养生等主题，通过常态化讲座与互动，守护老年人身心健康。

在拓展服务深度上，特色化、智能化场景不断涌

现。全区结合省级试点，积极拓展医疗康复、文化运动、智能养老等主题活动，引导康养生活方式。

如重阳节全新亮相的“西溪银发Mall”，是集体验、咨询、服务于一体的站式养老综合平台。老人不仅能在现场体验智能护理设备，还能享受健康检测、兴趣课程等服务，真切感受康养生活的未来图景。西溪街道联合健身企业试点推出的适老化AI运动课程，通过手机App和电视投屏，由“虚拟教练”实时指导老人进行平衡训练等锻炼；三墩镇在重阳节举办的

文艺演出暨公益服务市集，不仅为老人提供了展示舞蹈、民乐、朗诵等才艺的舞台，更在现场设置了口腔检查、中医义诊、反诈宣传等实用的健康与安全服务摊位，实现了“文艺”与“服务”的暖心结合。

“我们将继续以提升老年人生活品质为出发点和落脚点，努力构建覆盖更广、质量更优、参与更便捷的养老服务体系，让西湖区的老年人都能在‘金西善养’的温暖氛围中，安享幸福美好的晚年。”区民政局相关负责人表示。