

福彩公益金助力下的山东养老服务实践与创新

“福”护银龄守“钱袋”！ 防非防欺诈公益课 为晚年安全“加码”

□王君

为福添彩，爱暖银龄。10月21日下午，济南市解放路街道历山路社区党群服务中心内暖意融融。由山东省民政厅、山东省福彩中心、济南市民政局、齐鲁晚报·齐鲁壹点联合举办的2025“孝亲敬老”进社区志愿服务活动——“福”护银龄、防非防欺诈公益课，在此温情开讲。课程紧扣老年群体“养老钱安全”，通过专业宣讲与互动交流相结合的形式，为社区长者精准筑牢财产安全“防护网”。

活动现场，泉城金融卫士志愿者宣讲团率先带来说唱表演《我不信》，通过专业宣讲与互动交流相结合的形式，为社区长者精准筑牢财产安全“防护网”。活动现场，志愿者们以节奏感十足的演绎，将常见诈骗套路融入鲜活唱词，用艺术化形式揭开诈骗伪装，瞬间点燃现场氛围，引得长者纷纷拍手叫好。

在主题宣讲环节，日照银行济南分行营业部大堂经理卢璐结合真实诈骗案例，深入拆解“高收益理财”“养老产品骗局”等典型诈骗模式的特征，手把手教现场长者从骗子的“承诺话术”“操作流程漏洞”中识别风险，内容通俗易懂、实用性强。“以前总听说有人被骗，今天听卢老师一讲，总算摸清了骗子的门道，以后不会糊涂上当了！”一位独居老人听完讲解后，拉着工作人员的手感慨道。

山东省司法厅“法律援助”法律志愿服务队队员崔丽雯则聚焦“防骗护身应对策略”展开讲解。从“接到陌生来电如何冷静应对”“发现可疑情况应向哪些部门求助”，到“不幸遭遇诈骗后如何留存证据、高效维权报案”，她以逐步递进的方式，指导长者掌握“遇事不慌、依法维权”的实用技巧。

活动现场还专门设置“拒绝非法彩票”咨询服务点。山东省福彩中心的工作人员不仅向居民普及合法彩票知识、拆解非法彩票骗局，还耐心解答大家的疑问，进一步强化社区居民的风险防范意识。

“不仅学到了实打实的防骗本领，更真切感受到社区和社会对我们老年人的惦记与关爱。”参与活动的老年人张阿姨握着志愿者的手感动地说。据悉，本次活动重点覆盖社区独居、高龄等重点老年群体，不少子女主动陪同父母到场学习，让“守护养老钱”成为家庭共同关注的话题，也推动“家庭共筑防骗防线”的意识在社区落地生根。



工作人员现场向老年人介绍福彩公益金使用情况



老人在九如城广生泉康养中心活动室跳舞健身



宝云康养老年大学定期为老人开设合唱课程



威海市社会福利中心通过手工课程，锻炼老人动手能力

□钟欣

在人口老龄化日益加深的今天，如何让老年人安享幸福晚年，是社会面临的共同课题。近年来，山东省不断加大政策支持和福彩公益金保障力度，聚焦加快构建居家社区机构相协调、医养康养相结合的养老服务体系，出台养老服务高质量发展三年计划，制定省级养老服务资金支持政策，将福彩公益金作为支持养老服务高质量发展的重要保障。“十四五”期间，山东省累计投入福彩公益金14.4亿元，推动养老服务网络不断健全，养老服务供给扩容提质，让幸福养老触手可及。

九如城广生泉康养中心 嵌入社区的“幸福驿站”

“从前一个人在家，连动手做顿饭都提不起劲儿，现在好了，天天有人陪着说话，食堂的饭菜特别合胃口，生病也不用担心没有人照顾，平时还有丰富的娱乐活动，这日子啊，越过越开心。”来自泰安市泰山区九如城广生泉康养中心76岁的老人张广英说。

据悉，九如城广生泉康养中心，是一座建筑面积约1800平方米的嵌入式康养中心，设有58张养老床位，目前已入住46位老人。

广生泉社区党委书记、居委会主任齐洪丽说：“我院收到了119万元福彩公益金投入，这笔资金对我们来说意义很大，承载着社会对老人们的关爱，我们会将每一笔资金都用到实处，提高我院老人的幸福感。”

据齐洪丽介绍，119万元的福彩公益

金包括：4万元的养老服务业资金、80万元的社区居家养老服务中心建设补贴、5万元的幸福食堂建设补助，还有30万元是社区居家养老服务中心补助款，主要用在中心改造、安全电源安装和幸福食堂电气设备升级上。如今，幸福食堂已经从以前只提供午餐，变成了“三餐供应+上门服务”的全服务模式，每天会准备7至8道菜品。

据了解，在广生泉社区的积极协调下，九如城康养中心联合街道卫生服务中心、医联体单位、物业企业等力量，共同打造了社区医养驿站，长者们在家门口就能享受到便捷的医疗服务，实现了“小病不出门，大病有绿通”的服务模式。

除此之外，养老服务中心还打造了弘毅书院和“泉”老年学堂，设有书画室、茶艺棋牌室等功能室，定期组织书法交流、舞蹈展演、合唱团活动，丰富了老年人的晚年生活。

烟台宝云养老服务中心 智慧引领的“五星标杆”

“我和91岁的老伴都在这里住，以前在家，我整夜都不敢合眼，怕他出事，现在好了，这里的智慧医疗系统时时刻刻‘盯着’，而且护士两小时就来检查一次，我心里啊，总算踏实了，终于能睡个安稳觉了。”来自烟台市宝云养老服务中心的86岁老人李秀香说。

据悉，宝云养老服务中心位于烟台市毓璜顶街道，自2021年12月运营以来，已成为当地综合性养老服务的示范标杆，占地面积6204平方米，集机构养老、居家养

老、康复医疗等于一体，民政备案床位206张，配备专业护理及医护人员百余名，入住率高达90%。2023年被评为三星级，2024年晋升为五星级养老机构。

据了解，自开业以来，中央、省、市三级福彩公益金已累计投入322万余元，这些资金精准投向了适老化改造、智慧养老平台建设和康复设备升级。

据姚怀宝介绍，宝云养老服务中心注重医养结合，与芝罘医院、烟台山医院、解放军970医院等多家三甲医院建立医联体合作，院内设有门诊、药房、康复科等，实现了“养护、照护、医护、康复”四位一体的管家式服务。

威海市社会福利中心 兜底保障的“爱心港湾”

“我最满意的是医疗条件，中西医结合还能做康复治疗，之前我腰椎不好，在家动不了，老伴不会照顾，孩子没时间。儿子打听后送我这儿，中心组织医疗小组会诊，制定了详细的方案，不到一个月我就能下床，生活基本能自理，你看我现在状态多好！”来自威海市社会福利中心的老人杜远华说。

据悉，威海市社会福利中心作为威海市重要的民政福利载体，自建设之初便

与福彩公益金紧密相连。中心主院区总建筑面积达2.7万平方米，建设总投资1.59亿元，其中福彩公益金投入5282万元，为机构筑牢“兜底线、保基本、促普惠”的发展根基。

“福彩公益金有力支持了我院的硬件升级与服务拓展，未来我们还将持续规范管理、创新服务，推动民政福利事业高质量发展。”威海市社会福利中心主任曲桂贤说。

据了解，该院针对精神障碍患者，科学划分病区，创新“村居预警—县级统筹—中心收治”闭环机制，率先开展特困、低保重症患者免费集中收治，累计巡诊2000余人次。面对失能老人，投资建设医养综合大楼，创新“三床合一”转换机制，探索“中医+康复+养老”特色模式，年服务老年人500余人次。对于流浪乞讨人员，在全国首创“落户+评残+供养”三位一体安置机制，累计为70余名流浪乞讨人员办理落户安置，实现临时救助与长期照护无缝衔接。

此外，威海市社会福利中心还积极探索智慧养老系统，2025年投入30万元福彩公益金专项资金，与哈工大（威海）联合研发智慧养老平台，并向全市10余家养老机构免费共享开放，推动区域养老服务实现数字化转型升级。

取之于民，用之于民。山东福彩公益金的大力支持，让全省养老服务高质量发展注入新动能，让“老有所养、老有所医、老有所乐”的美好愿景成为温暖日常，为应对人口老龄化提供了富有启发的区域样本，同时也照亮了“让每位老人享有幸福晚年”的共同追求。

山东医保实干惠民生

青岛市激活医保基层服务

打造“15分钟医保服务圈”

青岛市医保局积极构建覆盖市、区（市）、乡镇（街道）、村（社区）的四级医保服务网络，开辟基层医保服务创新之路。目前，全市已建成3015家医保工作站（点），其中103家获山东省标准化医保工作站（点）称号，7家获全省“群众办事满意型医保工作站（点）”殊荣。

以医保经办大厅为核心开展标准化建设，打造服务“金招牌”。开展咨询“一口清”、办理“一键通”、服务“一次成”，全市10个医保经办大厅均获评省级标准化窗口。出台基层医保工作站（点）管理办法，上线“青岛市基层医保服务平台”，打造“基层医保服务驾驶舱”，实现精准高效管理。今年以来，累计办理医

保业务超110万笔。

以镇街便民服务中心、村（社区）党群服务中心和定点医疗机构为“两翼”，将医保服务送到群众家门口。街道便民服务中心设医保专窗，专人专岗办理业务。编制统一教材，建立“镇街培训、村居落实”的培训机制，累计培训“医保明白人”8000余人次，真正实现“大事不出

淄博市以“小切口”医保改革

撬动幸福指数大跃升

案例奖”。三是提升手工报销效率。推出OCR智能审核系统，审核周期缩短至10个工作日。

整合资源、挖潜增效，看病就医“没焦虑”。一是创新开展医保“信用支付”。住院免押金，近20万人签约，授信总额超21亿元。二是探索推进医保钱包试点。实现个人账户资金跨区域、跨亲属“自由流动”，减轻家庭就

医负担。三是创新建立医保药企直接结算监管系统。截至9月底，累计为254家药企结算药品、耗材采购款3.44亿元。四是全省率先实行床位精细化管理。通过“身份证式”管理与医保结算挂钩，引导医疗机构增强控费意识。二级及以上医院住院次均费用降幅达7.8%，平均住院日少了1天，人均自付费用减少120元。

镇、小事不出村”的便民目标。

开展“医银合作”“医企合作”“医校合作”，拓展服务新边界。先后与5家银行合作，在200余家银行网点设社医保联合业务窗口，提供13项医保服务；在8家大型企业、12所大中型院校设专属医保工作站，为企业职工和在校学生定制特色服务。

改革创新、以行践诺，保障关怀“全周期”。一是生育津贴发放“静默认证、即申即享”，承担生育省内异地就医直接结算试点，率先实现全域全覆盖。二是试点开展居民长期护理保险，26.9万居民参保，托起“老有所护”期盼。三是开发异地就医问题反馈平台，集成在线咨询、实时反馈等功能，提升异地就医服务质量。

东营市医保服务“市域通办”

打通为民服务“最后一公里”

东营市打破市域内参保人员参保地与户籍地或居住地不一致的限制，推动27个医保政务服务事项实现“市域通办”，打通医保服务“最后一公里”。

打破地域壁垒，跨区业务家门口办。研究出台“市域通办”实施方案，明确通办模式，优化提升信息系统支持，实现医

保服务事项在市域范围无差别通办。在市县级两级经办设立“市域通办”专窗的基础上，依托全市多元化医保服务站点，构建覆盖全市的便民服务网，引导具备服务能力和服务站点为群众提供网办指导、帮代办等服务。

标准化服务护航，办事体验更统一。

制定“市域通办”办事指南，统一办理时限、办事流程、档案管理等，充分利用每日晨会强化学习培训，确保全市执行统一的办事指南、规范的操作流程、标准化的服务体系，为群众提供同等优质的医保服务。

复合模式并行，精准适配多元需求。

全面推行“综合柜员制”，前台不分事项“一窗受理”，后台协同“分办联办”。依托“OCR智能审核”等手段，压缩审核时间50%以上。完善“东营医保”小程序，群众足不出户就能在线上提交材料办理业务。探索实现生育津贴申报、部分特殊慢特病资格认定等高频业务即申即享服务。

德州市以医保业务“一体化”

破解基本公共服务均等化难题

德州市扎实推进医保市域经办服务协同“一体化”，通过1.1万余件跨区域业务办结，1864个基层站点落地，打造出“从问题出发、向民心落脚”的基本公共服务均等化实践样本。

筑牢均等化基础，以底层设计打破地域壁垒。构建“一主体四支撑”经办服务体系，以医保经办大厅为核心，联动乡镇

便民服务中心、定点医药机构、金融网点及网格员，建成1864个标准化基层站点，从物理空间缩小城乡服务差距；搭建“基层医保综合受理”信息平台，打通线上线下壁垒，从技术层面保障服务“机会均等”。

夯实均等化内核，以统一标准保障服务同质。推行“六统一”与“四最”标

准，统一全市27项“一体化”业务的事项名称、编码、材料、时限、环节与服务标准，杜绝县域“标准洼地”，确保“全市一盘棋”；以《办事指南》《业务指导手册》固化流程，建立“当场办、规范办、协同办”分类机制，践行“均等≠平均”的精细化理念。

激活均等化动能，以长效机制巩固公

平底色。以“三个建设”为重点，通过系统培训打造“一岗多能、一窗通办”队伍，消除“服务能力落差”；依托政务大厅、微信公众号、基层宣讲等渠道，重点面向老年人、农村居民等群体普及政策，避免“政策盲区”；运用“好差评”系统与第三方评估，以刚性约束确保政策落地，让均等化承诺转化为群众实际体验。

临沂市

数据赋能“双通道” 服务民生“有温度”

临沂市医保局强化医保数据赋能，全面推进“双通道”药品精细化管理，切实提升参保患者购药可及性与便捷性。今年以来，累计将616种药品纳入“双通道”管理，“双通道”药店累计结算24.20万人次。

聚焦“三方协同”，推动处方流转电子化。通过医保、医院、药店“三方”协同发力，全面推行电子处方流转，规范电子处方开具、流转和结算报销流程，开通医保码、医保卡获取电子处方渠道，打通便民服务“最后一公里”，提升群众购药便捷度。建立“双通道”药品电子处方、电子备案表、购药代办人留存信息“一人一档”，加强用药管理。

推行“三项管理”，实现医保支付规范化。实行门诊慢特病定点管理，压实定点医疗机构慢病管理和处方开具的主体责任。加强基金总额预算管理，将药店发生的“双通道”药品费用进行处方溯源管理。强化处方查询分析管理，实现定点医疗机构医师处方精准分析和有效监管，从源头引导科学合理开具处方。

搭建“三个场景”，推进用药管理精细化。围绕打造智能化管理闭环，搭建电子备案校验场景，系统实行分类备案管理，若无电子备案或处方与备案信息不一致则无法开方。搭建用法用量校验场景，对超国家标准用法用量、超剂量开药的处方实时拦截。搭建用药总量控制校验场景，对超量用药患者系统自动提示，从源头防范用药风险，守好基金安全底线。

邹城市

聚合破壁垒 优服务提质效

邹城市以“高效办成一件事”为抓手，聚焦打通跨域服务、拓展联办范围、深化“即申即享”，推动医保服务从“分散办”向“集成办”、“被动办”向“主动办”转型。

突破地域限制，跨域服务跑出“加速度”。推行市域内医保服务“同标准受理、无差别服务”，设立通办专窗，梳理27项高频业务纳入通办清单；依托“济宁医保”小程序等平台，推动异地就医备案等跨省通办业务“全程网办”，通过互认材料、联合核查，与周边县市实现零星报销、外伤核查等业务“联申联办”，平均办理时间缩短50%。

打破部门藩篱，联办服务实现“零障碍”。构建“医院申报+数据跑路+即时办结”模式，实现新生儿“落地即参保”、生育津贴“即申即享”；整合门诊慢特病认定、续方、结算等环节，推动81种慢特病“即申即享”“即时认定”；构建医疗救助“主动发现+精准推送”服务链，对困难群体实行“身份自动识别、待遇自动核定”。今年累计发放医疗救助金1256万元，惠及困难群众5190人。

创新服务模式，待遇兑现开启“快车道”。创新帮代办及容缺受理模式，镇街及村居“医保明白人”通过上门服务、电话受理，实现参保登记、异地就医备案等业务全程帮代办；制定容缺受理事项清单，明确28项可容缺办理业务。今年通过容缺受理为130余名群众解决燃眉之急。