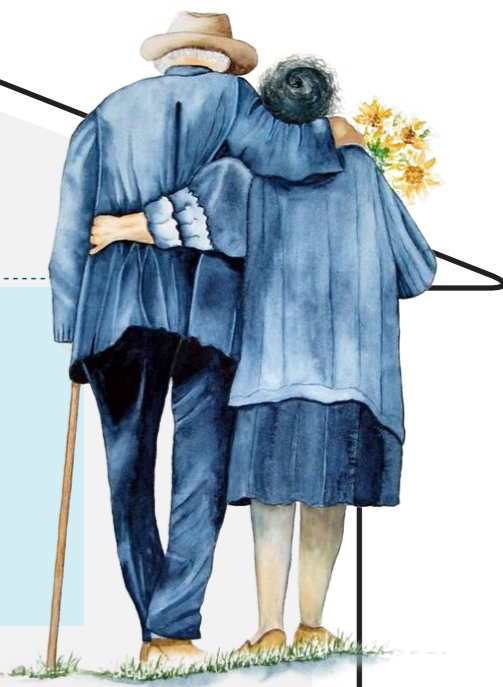


特色养老驿站为幸福“加码”

本报记者 冯维静



通州区临河里街道华业东方玫瑰社区的荷锄归养老服务驿站里,柳秀珍阿姨正和曲艺社员练习合唱。这里既有家庭医生、康复治疗,也有营养膳食、日托照料,还为老年人各种兴趣爱好提供平台。如今,家门口的养老驿站成了社区老年人的聚集地。

今年初,《北京市社区养老服务驿站管理办法》(以下简称《办法》)正式实施,其中明确,驿站在完成呼叫服务、助餐服务、日间照料、健康指导、文化娱乐、心理慰藉等六大基本服务功能基础上,可拓展开展市场化的养老服务,满足社会上普通老年群体个性化、市场化的养老服务需求。

城市副中心各养老服务驿站正不断积极创新,探索开发了一批独具特色的驿站服务,如南仪阁村晚年幸福驿站创新睡眠中心模式、水仙园社区养老服务驿站引入智慧适老服务、群芳二园社区养老服务驿站推出“五位一体”医养结合健康管理服务等,多元化养老服务模式让越来越多的老人安享幸福晚年。曾经等着客户上门、依赖补贴生存的养老驿站行业,也通过更多灵活经营的新方式,慢慢焕发新的生机与活力。

与此同时,政府部门也出台多种措施助力养老服务驿站健康可持续发展。截至目前,城市副中心共建成131家养老驿站,19个养老助餐点,覆盖17个街道乡镇。其中,95%的养老服务驿站设施由政府无偿提供。接下来,城市副中心还将建立驿站服务责任片区,开展护理补贴服务高拓展计划,加快养老助餐点全覆盖,全区一键呼项目植入驿站,引导老年人服务商对接驿站,为驿站提供更加广阔的辖区资源。

驿站
创新

探索“金点子” 抓住机遇促发展

《办法》出台后,不少养老服务驿站开始积极探索开发新服务。由通州区委社会工作区民政局主办的养老服务驿站创新大赛也正式启动,近日赛事进入决赛阶段。此次大赛是全国首次以创投形式,邀请全区养老服务驿站,创新开发服务项目,为老人提供服务,提升全区养老服务站的“造血能力”。

入围的项目中,除了就餐、医疗、康复、照料等基础服务类项目,还包括短视频、蔬菜种植、健康管理等颇受老年人欢迎的新型养老服务。

于家务乡南仪阁村晚年幸福驿站试运营的“睡眠中心模式带动区域内养老驿站增值服务能力”项目就吸引了不少人关注。该项目以关注老年人的睡眠质量为切入点,立足于老年人及其家属的健康问题。简单来说,养老驿站将引进整套睡眠辅助系统,其中包括智能睡眠床垫等,可以在老人睡觉时实时监测老人呼吸、心率等生命体征,同时提供跌落和离床报警,保障老人尤其是长期卧床的老人在睡眠期间的安全和健康。

据介绍,此项目将在通州养老服务驿站中选取有代表性的驿站开展睡眠康复服务。未来,计划以睡眠中心孵化和托管等多种服务形式探索和建立通州区驿站的睡眠中心发展模式,提升增值服务能力,促进社区驿站的可持续发展。

群芳二园驿站则更聚焦智能化服务。为及时掌握周边社区老人的身体健康状况,该驿站和相关医疗集团形成战略合作,共用老人健康档案,在驿站内建档,实时和卫生诊所互通更新。

其中,更创新了智慧诊疗、智慧服务、智慧APP、智慧上门、智慧绩效“新五智慧”服务模式,与线上预约+线下取药相结合。同时,该驿站还组建一支志愿服务队伍,由合作的医护人员带队上门提供居家问诊服务,定期为老人清理过期药品,配备家庭医药急救包等,家庭医生还会上门开展健康管理、用药指导、慢性病防治管理等。同时,也为有医疗需求的居家老人,做一些不碰皮处理的护理服务,定期为老人量血压、测血糖等,延伸家庭病床。

新华园社区养老服务驿站则多点创新,打造无围墙养老院,依托线上综合服务平台,准确匹配驿站服务与老年人需求,重点化解智慧化养老“华而不实”、价格不亲民、责任划分模糊三个痛点问题。具体包括,系统高度整合,实现多系统无缝数据共享;智能爬楼机助力服务,为出行困难的家庭排忧解难;智慧化设备低价租赁,首年提供50%的租赁补贴;试行自助营养餐桌,菜品更丰富,价格更亲民;探索理疗服务自给自足,自我发展;试点推进金牌护士服务,满足入户护理需求等。

大赛最终评出中山街社区养老驿站E生活、北京诚和敬驿站“我的菜园在郊区”、通州瀚丰居家养老服务社区驿站+双导流养老服务驿站等10个“好项目”。接下来,还将为辖区内有想法、有创新的养老服务驿站服务商提供项目资金支持和专家指导,激发城市副中心养老服务驿站服务单位的积极性与创新能力,形成可复制可推广的副中心模式与经验,未来推广到“北三县”等京津冀地区,推动养老事业协同发展。



潞城镇养老照料中心内,老人们看电视放松身心。

政策
支持

老人享福 驿站减负

“为吸引更多服务商参与到养老服务体系中来,让养老服务驿站得到持续健康的发展,常住人口老龄化较为严重,建这个养老驿站就是想让外出务工人员放心,让村里的老人安度晚年。”村党支部书记董守军说,这处刚刚建成的老年驿站,曾经是村里的沼气站。煤改气后,沼气站就彻底闲置。经过村两委班子研究,决定把这处闲置场地建成老年驿站。老人早晨把孩子送进幼儿园,走两分钟就能到驿站。“等正式开业了,老人不仅能在吃饭,还可以凑在一起打打球、聊聊天,省得整天都闷在家里。”董守军说,今后驿站将交由第三方运营,解决了场地这个大问题,也为运营方减轻了很大负担。

据了解,目前通州区已建成并运营131家养老驿站,其中95%的养老服务驿站设施由政府无偿提供。同时,通过补贴方式鼓励和支持社会资本建立社区养老驿站。对于缺少养老场所的农村、社区,通州区相关部门还对闲置厂房等开展疏解腾退,并出台措施吸引出租房和闲置住房用于养老驿站。针对驿站助餐、助洁、助浴、助医、助行、健康指导、康复护理、代办等收费服务,政府部门也给予大力资金支持。

按照本市相关标准,服务流量补贴按照不低于服务总收入50%的比例予以资助,即驿站每收取老年人100元费用,政府给予50元的补贴。对于农村养老驿站以及经政府同意,运营方利用自有设施或租赁设施用于社区养老服务驿站建设运营的,按照实际服务流量补贴的1.5倍予以资助,也就是说驿站每收费100元,政府将给予75元补贴。“服务越多,补助越多,这样做有助于防止驿站不积极主动开展业务而依靠运营补贴勉强生存,造成设施资源的浪费。”民政局福利科有关负责人说。



德仁务前街村将村内一处废弃沼气站改造成为可就餐、娱乐、健身的养老服务驿站。

突破
盈利难

微利驿站健康“活”下去

养老服务驿站提供的大多是微利服务,不少养老服务驿站都希望借助新业务突破“盈利难”,实现经营的良性循环。

一位业内人士向记者介绍,随着老年人的需求日益多元化,未来驿站仅靠日间照料、助餐服务、心理慰藉等基础服务运营,可能就不“吃香”了。

“《办法》的出台为驿站提供了舞台,明确‘可拓展开展市场化的养老服务’,也给行业注入新活力,调动企业积极性,目前不少驿站已经开始筹划新方案,发展增值服务。”该业内人士说,政府将更多的市场化空间留给企业,并承担兜底保障工作,在此基础上,相关部门也可腾出精力在其他方面给予支持,更好地将顺分工。

不少驿站已经开始积极开展市场化探索。疫情期间,一些驿站敏锐地发现老年人的“无接触服务”需求十分集中,快速调整、精准对接,通过新建微信群、增加“视频教做饭”等新生服务等线上服务,代买、代跑腿,并开通有意义的线上交流,满足老年人“无接触服务”的需求。

此外,预约服务也悄悄进入居家养老领域。诚和敬养老服务驿站一位工作人员向记者介绍,疫情以来,整合“预约”服务成为驿站的主要工作之一。“员工通过电话、微信等形式与老年人沟通,随时跟进最新需求,整理汇总后登记备案,按照老年人需求提供现阶段可实现的服务。通过这类模式,既能及时掌握老年人需求,也能将驿站提供的服务更大范围地进行推广,让老年人了解到驿站究竟能够提供哪些服务。此外,为减少接触,很多驿站工作人员在日常生活中的支付方式也更加向线上倾斜,老年人也因此增加了智能设备的使用,微信下单的人数也有所增加,还有部分驿站通过新媒体形式探索更多的盈利空间,去适应当前的老年人消费趋势。”

“《办法》为驿站服务‘松绑’后,我们就根据老年人的建议,设置了专门的展示柜,老年人可以‘点单’,由驿站来‘代购’,不论是药品,还是米面粮油,老年人有需求,我们就尽力去帮忙对接供货商。”中山街社区养老驿站一位工作人员说,他们目前已增加代办服务,包括代买蔬果,到定点医院代购药品等。

在探索的过程中,不少驿站还尝试引进一些服务商、企业合作方等,整合资源,扩大自身优势。

根据本市政策,被评估为重度失能的老年人每人每月可以领取600元的失能补贴。为了让失能老人在使用政府补贴购买护理用品时更加便捷,今年西集镇大沙村幸福晚年驿站就牵手新伙伴,开发新服务:与京东商城合作,为有失能老人的家庭打造“在线挑选—驿站下单—京东送货”的“无接触”网购新模式。

该驿站负责人向记者解释,重度失能补贴并不是以现金形式发放,需要在失能老人护理补贴服务单位使用,因此并不能直接“网购”护理用品。了解老人的实际需求后,作为失能老人护理补贴服务单位之一的大沙村幸福晚年驿站便推出这项新服务。其中,由驿站运营方——七彩乐居养老有限公司成立专门的代买团队,通过京东商城对接合作,在京东商城挑选护理用品,通过新对接的平台代为下单,再由京东快递为老人送货上门。失能老人既能享受到网络购物优惠的价格和及时送达的服务,又能以失能补贴来支付相应费用。整个环节中,驿站不收取任何费用,极大方便了有重度失能老人的家庭。

除了新推出的无接触代买服务,该驿站还推出“一元爱心餐”、400元三餐包月、30元包月艾灸理疗等服务。

驿站积极开展更丰富的市场化探索,政策层面也出台了不利好消息。北京市民政局相关负责人表示,未来,政府层面将在保障基本养老服务对象基本养老服务需求的同时,拓展改革的细节和深度,通过对养老驿站财政支持方向的调整,让驿站可以向着更市场化、更可持续的方向优化、调整。“整体来看,驿站将更明确地定位为‘养老管家’‘养老顾问’,今后,其中将主要握有三类资源:政策资源、市场资源、社会资源。如何逐渐掌握并充分利用这三类资源,更好地响应老年人的居家养老服务诉求,将是驿站运营商下一步要重点发力的方向。”该负责人说。

今年,北京市也将全力破解驿站可持续发展问题,在坚持政府无偿提供设施、给予建设补贴的前提下,修订驿站运营扶持办法,探索引入基础补贴,建立运营补贴与服务质量星级评定结果挂钩机制;全面取消驿站市场化服务限制,支持驿站在不违反“十个严禁”前提下依法组织开展市场化服务,激发驿站市场活力。将充分发挥政府兜底线、保基本作用,通过土地、金融、财政等多种政策组合支持,为失能老年人群体提供成本可负担的就近精准养老服务。

通州区委社会工作区民政局社会福利科有关负责人表示,为进一步满足广大老年人生活照料需求,今年通州区还将多方面发力。

其中,实行社区养老驿站规范化管理,建立驿站服务责任片区,开展驿站支持平台建设试点,畅通村居社区养老服务的供需对接;制定护理补贴服务商拓展计划,拓展护理补贴服务商范围,将全区社区卫生服务中心、养老助残商户纳入护理补贴服务商;建立护理补贴数据监测机制,强化上门护理服务标准化、规范化管理;全面推进养老机构助餐服务,加快养老助餐点全覆盖,试点建设“网络平台+驿站+第三方膳食营养评估+数据跟踪反馈”老年餐服务模式。

同时,加大驿站管理力度,不断提高驿站服务要求,规范驿站运营。从消费安全、食品卫生安全、服务质量等各方面对驿站进行督导,促进全区驿站健康有序发展。在加大驿站运营平台建设方面,将实现全区一键呼项目植入驿站,引导老年人服务商对接驿站,为驿站提供更加广阔的辖区资源。

数说

数据显示,过去的十多年间,通州区常住人口中65岁及以上人口的总体规模增长了5.1万,以平均每年递增0.6%的幅度保持稳步小幅增长。老龄化率也从7.7%增至2019年的8.5%,增长了0.8个百分点。截至2019年底,通州区户籍总人口中60周岁及以上户籍老年人口20.01万人,占全区户籍总人口的24.78%。其中,65岁及以上人口为13.80万,80岁及以上高龄老人2.4万。全区常住总人口中65岁及以上的常住人口为14.2万,占比达到8.5%。