

养老顾问 该顾问什么问什么?

本报记者 冯维静

家住玉桥街道玉桥南里的赵爷爷今年83岁了,最近,他因眼部疾病需常去医院看病,可正巧身边没人。社区养老服务驿站的“养老顾问”陪同就医服务帮了大忙,电话预订后,服务人员到赵爷爷家帮助他打车、下楼、挂号、取药、打单据,解决其无人陪伴就医的问题。

数据显示,在城市副中心65岁及以上老年人口达21.7万人,九成以上老年人倾向于社区居家养老。作为介于家庭和养老机构之间的一种养老方式,社区居家养老涉及个人、家庭、社区和社会等多方力量和资源。记者调查发现,目前全区共169家养老驿站,社区养老服务体系逐渐形成,但服务供给相对不足、适老化改造不充分等问题仍然存在。为破解这些难题,民政部门正探索一系列推动居家养老服务升级的举措。

社区养老服务市场发生新变化

2023年底,关于社区居家养老的政策和标准陆续出台。从民政部10月发布的《居家养老上门服务基本规范》,到12月国务院办公厅转发国家发展改革委《城市社区嵌入式服务设施建设工程实施方案》,都在强调社区嵌入式服务设施的养老服务功能,以及进一步推动居家养老上门服务的专业化发展。

记者调查发现,传统社区养老服务设施的闲置率逐渐增高,究其原因,主要是“重设施轻服务”,社区居家养老的综合性照护中心服务正在取代传统模式,争取更多认可。

“以前社区里虽然有老年活动室,可以打牌、看书,但没人管理和组织活动,挺无聊的。”家住中仓小区75岁的刘阿姨现在的生活跟以前不一样了。她在自家小区就能参加智能手机培训班、上老年手工课、参加社区组织的健康讲座和义诊活动,每天生活都被安排得很丰富。

为了更好地满足社区养老服务需求,通州区民政局构建起“10分钟养老圈”,让老年人以家为圆心,在10分钟社区生活圈内享受养老服务。社区养老服务市场正在发生新变化。

杨庄街道新华联南区养老服务驿站在“吃”的方面没少下功夫,继开通支持“线上点单、送餐到家”的养老助餐服务之后,又聘请了专业的营养师,推出美味可口又养生的系列中医药膳美食,做到每周菜谱不重样。这些新奇的菜肴不仅吸引老年人,就连企业白领也感兴趣,“平时工作忙,饮食不规律,这几年越来越注重中医养生,没想到在单位附近的社区食堂就能尝到养生药膳。”市民王女士对科普小海报上的标注产生了浓厚兴趣。

中仓社区家园中心立足于打造“养老服务+便民服务+公益服务”的小型综合服务体,升级“买不到柜台”服务,打造“家门口服务”场景,推出便民家政、洗衣、便民小超市等服务,不断推出无偿、低偿、普惠、多元化市场服务,让老年人享受家门口的便利生活。

“我们驿站共五名养老顾问,会根据服务者的年龄、身体状况、住址和各自擅长,来分配服务区域和服务任务,像上门巡视探访、环境清理、陪同就医、代买代送、义务理发等服务,我们都能很好地胜任。”梨园镇大马庄社区养老服务驿站站长王金利总是很忙,作为老年人在小区里的“好邻居”,他们这儿安排了上门保健按摩、助浴、陪诊代挂号取药等多种服务。

通州区养老事务中心相关负责人介绍,“养老顾问”是一项养老服务的创新项目。它以居家老年人服务需求为导向,特别是聚焦重度失能失智老年人专业化照护的刚性需求,将专业机构养老服务搬到老年人家中。为优化服务供给能力,精准匹配服务需求,已陆续引入了家政护理类、助洁助浴类、中医理疗类、老年助餐类等20家优质服务供应商。截至目前,全区涌现出梨园镇、漷县镇的“顾问式养老”,西集镇的“党建+养老”,玉桥街道、新华街道、永顺镇、潏城镇“社工赋能养老”“联合基层分会培育老年公益团队”,临河里街道“医+中心式养老”以及中仓街道的“爱心养老地图”等具有地域特色的试点模式。

“家床服务”延伸医养触角

又是提供优质餐,又是开展公益服务,尽管政府会提供一定补贴,但养老服务驿站要想实现可持续发展,良性运行,出路又在哪里?记者发现,不少运营方都将目光投向了医养结合。

社区养老服务驿站开设医养结合服务,让老人可以不出小区就能享受便捷诊疗。家住光明小区的李玉梅老人前一阵把腰扭了,走路都困难,“太疼了,我出不了家门……”她给社区养老服务驿站打电话,几分钟后,工作人员就推着轮椅上门来接她治疗。花费400元,通过两次正骨,现在已经完全康复。“相比大医院,我们离居民更近,也更方便做到精准医疗。”养老服务驿站的医生程文强说。

今年初,家住中仓街道小园社区81岁的韩阿姨,在街道、社区居委会和家床服务机构的多方协助下,明确了适老化改造方案和家床服务方案,签署了服务协议。上个月,小园社区家床建设完成后,韩阿姨家里安装了铝合金洗澡椅、移动马桶、马桶扶手架、褥疮坐垫等适老化卫浴产品,解决她日常如厕洗浴的难题。此外,服务机构工作人员还按协议约定内容,定期为韩阿姨提供健康评估和居家安全评估服务,并为儿女培训护理技能,提高她的生活质量。

区民政局统计显示,截至目前,通州区养老家庭照护床位已达5000张,区养老事务中心相关负责人表示,“家床服务”其实就是将养老床位“搬进家”,让居家养老的老人能享受到养老专业机构同等优质服务,包括助浴、助餐、陪诊、陪夜、家政等数十项服务,以及低于家政市场的小时工价格。目前,家床服务共涉及21个街道、乡镇的55家试点服务机构,服务总次数10.8万余次,评价满意度99%。

“提供居家养老的上门服务,有更精细化的要求,包括专业员工培训和对其服务的管理监督机制,都有一定的运营门槛。并不是搭建好场地基础设施,这些服务就可以马上提供的。”区养老事务中心相关负责人表示,未来的养老模式一定涵盖大量的居家上门服务需求,不会只局限在社区服务中心和养老机构。但居家上门服务对居家养老护理员及护士的培训与证照考核有一定要求,并非所有的养老驿站短时间内都能满足居家上门的服务要求。



让“家门口”养老“可持续”运营

社区养老服务越来越有态度、有温度,但仍有很多社区养老机构存在运营困难、难以继任的情况。同时,不少老旧社区公共场地少,难以建设养老食堂、照护中心等老年人“刚需”硬件。另外,一些社区养老驿站属于“小作坊”式经营模式,缺乏有行业影响力的经营主体。养老护理人才也依然短缺。

从事社区居家养老工作的侯先生告诉记者,三年前他从互联网行业转入养老行业,觉得这是一个风口。但在具体实践中他发现,虽然这两年养老行业在智能化、专业细分、规范标准等方面有很大进步,但是社区居家养老目前还是很难赚钱。“就养老驿站而言,经费主要来源于区政府、社区街道,但这些补助是有限的,市场化运作能力不足,尤其是在失能失智老人照护上,一些基本养老服务不能真正解决老人和家属的照护痛点。”侯先生说,社区居家养老运营的可持续性和盈利模式还在探索中,作为企业,期待更多的养老服务政策开放空间。

在为居家养老提供上门服务方面,西营前街养老驿站站长高梦丽认为,居家医疗养老服务具有特殊性,养老机构涉足的服务门类有限,更多地聚焦在护理方面,居家医疗的商业化准入门槛目前还是很高。其次,上门服务涉及隐私及安全,相对于其他行业,医疗养老行业的相关线上科普以及商业运营内容往往会被平台限流,所以养老机构目前还处在通过线下渠道推广的模式,社会对居家养老的上门服务了解还很少。

通州区民政局养老事务中心主任王东克表示,近年来,通州区民政局不断完善各项养老工作。今年上半年,共拨付养老服务机构房租租金补贴400余万元,自《养老托育服务业纾困扶持若干政策措施》出台以来,他们积极转发落实,为符合条件的养老机构协调解决租金困难。

相较于数量庞大且分布不均的养老服务需求人口,通州区的专业护理队伍仅有930人。为了提高服务质量和效率,每年养老事务中心都会对护理人员进行培训并逐级发放岗位补贴。

此外“创新养老模式”是通州区在“十四五”期间推动养老服务体系不断提质增效的着力点之一。其中政府搭台、市场化运作的“驿联通”成为全新起点。

“驿联通”项目充分发挥养老驿站的能动性,让养老机构自己提出运营思路,区里组织专家进行评估,对于优秀方案给予了扶持资金。养老驿站执行方案后,如果试点效果好,再向全区推广。利用这种“创投造血”模式,不断提高各养老机构的服务能力和运营能力,促进其高质量发展。比如助浴服务、睡眠解决方案等,都是各个驿站摸索出来的既有市场需求,又有利于提高养老服务质量的的项目。而去年提出的“时间银行”模式也非常有效地解决了养老服务的人力资源不足问题,他们通过村民之间的互助来交换照护时间,以此缓解养老照护的人手问题。

“养老是长期问题,单纯依靠国家财政解决不现实,各市场主体必须共同参与。”王东克认为,要鼓励良性的商业竞争环境,提高大家对居家社区养老的认识。现阶段老人消费意愿低,更需要扶持和宣传,行业发展成熟的过程中,也需要有商业保险和商业化运作的参与。另一方面,企业自身要积极探索新的商业模式,运用智能化和数字化的手段,多渠道营销,拓展多元化的养老服务。

以儒养性,以道养身,以禅养心,
智慧经营中老年幸福。

