



养老

北京城市副中心报

4

2025年7月31日
星期四



副中心养老调研报告

养老从“有”到“好”还需破局

本报记者 冯维静

清晨6点半,通州区台湖镇窑上村幸福晚年驿站的厨房飘出小米粥的香气。78岁的李桂兰扶着门框往里张望时,志愿者小王立刻迎上去:“李奶奶您今天来早啦,包子还得等十分钟。”驿站前厅的长桌上,餐具已摆放整齐,李桂兰坐下后,和旁边等候早餐的老人闲聊几句,悠闲等待。

同村的王大爷就没这么方便了,他因行动不便申请了家庭照护床位,能享受上门护理,但昨天预约的助浴服务却因护理员临时被调去照顾其他老人而推迟,这让他有些失落。

这些日常场景,正是通州养老服务中幸福与隐忧并存的微观缩影。作为2025年市级重要民生实事项目,记者从区民政局获悉,今年6月底,通州区提前半年超额完成3000张新建养老家庭照护床位建设的市级目标任务。至此,全区累计建成的8000张家庭照护床位已均衡覆盖22个街道乡镇,与203家养老驿站共同构成服务网络,触达全区36万老年人。从调研情况来看,这一服务网络为老年人带来了实实在在的幸福体验,然而,人手不足、成本过高、供需不平衡等问题也着实困扰着民政部门、养老服务机构以及老年人自身。

家庭照护床位: 8000张床位背后的服务温差

家庭照护床位的核心,是将养老服务机构的专业能力“搬”进寻常百姓家。它并非普通家政服务的升级版,而是提供涵盖卫生清洁、生活照料、精神慰藉、康复指导、维修保养、适老化改造、智能检测、紧急预警与报警等多维度、类机构的专业服务。

说起来,智能护理设备这几年越来越普及,智能床垫、呼叫器、智能手表等都已在一二线应用,为老人提供心率监测、智能呼叫,乃至翻身起床等照护服务。在永顺镇富河园小区92岁失能老人张福生家,护理员刘姐正用专业手法帮老人翻身。“以前得两个人抬,现在有了移位机,一个人就能搞定。”刘姐指的是家庭照护床位配备的智能护理设备。张福生老人虽然失能,但意识还比较清晰,墙上的服务记录显示,本月已完成4次上门护理,这些护理服务均由附近的养老驿站统筹安排。不过老人女儿坦言,上周想约个夜间陪护,驿站说人手不够,得提前三天预约,最后还是自己过来的。

通州区民政局提供的最新数据显示,全区8000张床中6622人处于签约状态,在服务对象构成上,70至79岁服务对象占比32.46%,80周岁以上服务对象占比54.9%,包含高龄3637人、失能失智1119人、低保低收入190人、城乡特困24人。这样的服务对象结构,既体现了养老服务对高龄、特殊困难群体的重点关注,也反映出不同年龄段、不同状况老人的需求差异。

为更好地满足各类居家照护需求,通州区民政局在原有“助眼、助行、助浴、助护、室外助行”五类无忧服务的家床适老化改造套餐基础上,创新推出自由组合套餐,提供个性化、多元化选择。

玉桥街道独居老人陈淑珍就是创新服务的受益者之一,她选择的自由组合套餐,包含铝合金助行器和防滑地胶等5项,正好契合她行动不便的现实需求,这些适老化改造均由民政部门组织专业机构完成。“其实我去年就听说周围邻居有申请家庭照护床位服务的,但了解改造套餐后还是有点嘀咕,往往六七样东西只有一两样是我实际需要的,其他配套的在地区间产生了潜移默化的差距。一位村干部向记者透露,有些村子地处偏远,养老驿站的服务辐射能力有限,导致月度服务次数不足,专业护理员更愿意去城区的驿站工作。农村驿站只能靠本地护工,技能培训有时跟不上。”有一次,一位老人需要更换尿管,本地护工操作不熟练,最后还是从城区驿站请来了专业人员。”这名村干部说。

一位长期关注养老事业的学者表示,解决农村养老服务的落差,不能简单复制城区的模式,需要建立“区域统筹”的资源调配机制。比如由城区的养老中心承担专业培训及应急救援,乡镇驿站负责日常服务,再结合村级互助点填补“最后一公里”的空白,这样才能让农村老人也能享受到有温度的照护。

养老驿站: 从“助餐”到“乐活”的进阶瓶颈

梨园镇晨晟社区养老服务驿站自去年运营以来,通过“老年卡折扣+个性化餐品”模式得到了老人们认可,“早餐10元内打8.8折,中餐或晚餐优惠5元,三菜一汤搭配合理,吃得既实惠又放心。”68岁的马慧芳告诉记者,驿站还针对糖尿病、高血压老人推出低盐低脂套餐,“我家对门的老爷子行动不便,驿站还能给他送餐上门呢。”不过,采访中,也有老人建议驿站能多些菜品选择。

一日三餐吃饭问题,是老年生活的重中之重。虽然相关部门、机构想了很多办法,但仍要面对“众口难调”“成本过高”之类的窘境。

永顺镇一家养老驿站的后台数据显示,这里工作日午餐的老年人就餐率达90%,而晚餐仅为35%。“晚上值班人员少,没法提供热菜,只能卖预制餐。很多老人晚上不想吃预制餐,就自己简单做点,或者干脆不吃晚饭了,可这样对身体不好。家庭照护床位的老人晚上有送餐需求的也很少,主要也是这个原因。”一位负责人坦言,订餐的配送成本随着距离增加而上升,最远的千家乡驿站,每份餐要比城区多花不少配送费。“我们也想降低成本,但距离摆在那里,油费、人工费都省不下来。”

马驹桥镇一家养老驿站的负责人也告诉记者:“因为配送成本太高,我们驿站的餐费比城区稍微贵一点,有些老人觉得不划算,就不来驿站吃饭了。而且有时候天气不好,配送车在路上耽误时间,送到的饭菜都有点凉了,给家庭照护床位的老人送餐也是如此。”

驿站的文娱服务也存在“冷热不均”的情况。翠景北里驿站的非遗剪纸课座无虚席,老人们围坐在一起,手里拿着剪刀和彩纸,在老师的指导下认真地创作着。但路城镇某驿站的书法室却门可罗雀,虽然笔墨纸砚齐全,却只有两位老人在里面练字。工作人员说:“我们也宣传过书法课,但来的老人很少。可能这边的老人对书法不太感兴趣吧。我们也考虑过针对周边老人开展一些适合他们的室内活动,但目前还没找到合适的项目。”

“年轻人喜欢热闹,高龄老人更需要安静服务。”一家养老驿站的站长向记者透露,他们曾尝试开设智能手机课,结果因参与人数不足就停办了。“第一次有5个老人来,第二次就剩3个了,实在没办法就停了。那些来上课的老人也说,年纪大了,学这些东西太费劲。特别是有些老人行动不便,这类课程他们基本没法参加。”

现实考题: “覆盖率100%,但服务质量得打个问号”

在通州区民政局老龄事业发展中心工作人员向记者展示的全区养老服务覆盖图上,203个红点(养老驿站)均匀分布在通州地图上,每个红点都在辐射服务周边的家庭照护床位。

“覆盖率达100%,但服务质量得打个问号。”他指着台湖镇的一个红点说,那个驿站因周边拆迁导致服务人群流失,不仅自身运营受影响,周边的家庭照护床位老人也面临服务协调困难的问题,却仍在维持运营。“这个驿站每年的运营成本不低,但服务的老人没几个,我们也在想办法,看能不能调整服务范围,或者转型做其他相关服务。”这名工作人员说,此前他们组织过政府、企业、驿站召开座谈会,一些深层次的问题逐渐显现,成为制约养老服务高质量发展的“现实考题”。

首先,养老驿站人力不足、成本过高。部分驿站存在护理员一人承担多岗位职责的情况,工作强度大、压力高,且由于薪酬待遇、职业发展空间有限,人员流动性较强,难以形成稳定的服务团队,一定程度上影响了服务的连续性和专业性。而养老驿站的运营成本也居高不下,主要包括场地租金、人员薪酬、智能设备维护、食材采购等。尤其是小型驿站和偏远地区驿站,由于服务人次相对较少,规模效应不足,加上内部装修改造等前期投入较大,长期运营面临较大资金压力,部分驿站甚至依赖补贴维持,可持续性面临挑战。

其次,医养结合深度不足。尽管全区医养结合覆盖率已达100%,但在实际服务中,“医”与“养”的融合仍不够深入。部分养老机构与医疗机构的合作停留在基础对接层面,家庭医生团队入驻频率、多学科诊疗联动效率有待提升;农村地区智慧养老体系覆盖范围有限,慢性病管理、重度失能老人专项医疗服务的精细化程度不足,难以完全满足老年人多样化的医疗健康需求。这一问题在记者调研中确实存在,一位失智老人的家人曾告诉记者,现在的服务大多是普通的养老服务,与失智老人的特点和需求契合度不高,想给老人找专业的失智照护服务,不管是家庭照护床位还是驿站,都很难找到合适的,“有时候老人会突然情绪激动,服务人员都不知道怎么应对。”

最后,就是助餐服务模式有待创新。助餐服务在配送效能、膳食多样性等方面仍有提升空间。部分偏远社区的助餐点因配送距离远、老年人用餐时间分散,存在配送成本高、餐品保温难度大等问题;针对特殊饮食需求,如吞咽困难、特定疾病饮食等情况,个性化餐品供给不足,且部分驿站的菜单调整响应速度较慢,难以充分匹配老年人动态变化的饮食需求。

破局之路: 从“有没有”到“好不好”

采访中,区民政局一位负责人向记者透露了养老服务下一步计划:将分区分级规划设置养老服务机构,力争与老年人口规模相适应的养老服务机构数量实现城乡地区基本持平;依托社区养老服务机构、社区食堂等,建立集中助餐点,为老年人提供营养均衡、搭配合理的餐食;加强对在职养老服务人员的培训,定期组织开展业务技能和职业道德培训,提高养老服务人员的专业水平和服务质量。这些举措将同时惠及养老驿站、老年人及其家庭。

目前,通州区有关部门正完善养老护理员薪酬激励机制,扩大职业技能培训覆盖面,通过“线上+线下”结合模式提升专业能力。建立区域养老服务人才共享平台,统筹调配人力,探索“志愿者+专业护理员”协作模式补充服务力量。前不久《北京市养老服务条例(草案征求意见稿)》开启社会意见征集,其中针对失能失智老人照护的相关内容引发关注——文件提出养老机构可向老年人家庭提供照护技能培训。目前,通州区不少养老驿站已陆续组织护理员去失能老人家中入户培训,上门护理员都经过系统培训,既能提供专业服务,又能当“老师”。“护理员没法时刻守着,把技能教给家属,才是长效保障。”通瑞嘉苑社区养老服务驿站站长李宇廷说,从进食姿势到用药禁忌,这些日常照护里的门道,经护理员拆解演示后,让家属们豁然开朗。

同时,优化成本管控与资源配置。探索优化财政补贴方式,对运营困难驿站给予倾斜,引入社会资本参与建设运营。推动驿站资源共享,集中采购食材、共用智能设备维护团队,整合小型驿站扩大服务规模以形成效益。

深化医养融合服务体系。加强养老服务机构与医疗机构深度联动,提高家庭医生团队入驻频次,建立多学科诊疗快速响应机制。扩大农村智慧养老体系覆盖范围,提升农村地区智能监管平台服务精度,推出慢性病和重度失能老人个性化健康管理方案。完善卫生健康顾问制度,组织多学科医师定期进驻驿站坐诊。

此外,还要创新助餐服务供给模式。探索推广智能化中央厨房经验,建立集中制餐配送中心,通过标准化生产和冷链物流降低成本,配备保温设备保障餐品质量。开发低盐低脂、软食等个性化餐品,建立“老年人饮食需求档案”,实时收集反馈快速调整菜单。对偏远社区助餐点,探索“邻里互助配送”模式提高效率。



本版编辑 陈节松 校对 彭师德 刘一 沙澎泽 绘制

本版摄影 唐建