

幸福养老  
“浙江样本”

# 莫道桑榆晚 运河爱满天

## “幸福养老浙江样本”之杭州市拱墅区纪实

本报记者

大运河成为世界遗产,最开心的,是那些居住在大运河两岸的杭州拱墅区的老人了。这个世界上,又有多少人能有幸颐养在一千多年的“遗产”边上?那是一种心理的享受。然而,更让这些老人开心的是,拱墅区近年来在养老事业上作出的巨大努力、获得的累累成果,那是一种全身心的享受,实实在在的享受,幸福的享受。这几年,老人们看到的是,92家社区居家养老服务站、11家集中托老所、58家居家养老服务照料中心、60个老年食堂,一家一家不停地在身边冒出来,一位位老人满脸怡然地被簇拥着住入这些“敬老院”;感受到的是,亲切的问候、深深的关怀、细致的呵护。他们甚至知道,因为拱墅区的养老工作做得好,做得新,做得成功,都引来了全国各地无数的同行们前来学习取经。

## 机构养老 走出全新路径

这家“公建民营”的全名是:杭州和睦老人公寓。它是浙江全省第二家“公建民营”养老机构,却是第一家取得成功的“公建民营”。一个可以佐证的数字是,开办了11个月,床位405张,至今已有125位老人入住。业内人士都知道,这是一个了不起的数字,也是一个成功的标志。

这是怎样的一个养老机构?

走进养老公寓,感觉大堂、走廊、房间,来来往往满脸笑容的服务人员,甚至花园,都让这里看起来是个星级宾馆。只有看到在下棋的、坐在阳光下的、或是服务人员搀扶着缓慢走过的皓首,你才会突然觉得,哦,原来这里是老人公寓。

事实上,这个老人公寓,承载着很多东西,它既作为拱墅区老年公寓的二期工程,被列入“2013年拱墅区政府为民办实事十大工程”,更是拱墅区社会化养老的一个试验田。这里原来是一个企业。搬迁后,拱墅区花了4000多万元,把它收回、建起。去年仲春,拱墅区民政局通过公开招标,最终确定由民营的杭州和睦医院,投入1000多万元来经营,杭州第一个、全省第二个“公建民营”养老机构就此产生;当年底,一个占地面积十多亩、房屋面积8000多平方米的社会化老人公寓,就此运营。

问及这个社会化养老模式为何成功,拱墅区民政局负责人说:“从过去的情况看,由政府大包大揽的养老模式,既是做不到的,也是不可持续的。养老模式必须改革、创新,必须要走社会化的路子。和睦老人公寓的成功,主要归因于我们从这个公寓的实际出发,走社会化养老路子。而且,在选择合作对象,即由谁来经营上,我们结合了医养结合的大趋势,选择了和睦医院,这就为成功打下了坚实的基础。”

我们可以为和睦老人公寓的成功,找到一千条理由,比如地段,坐落在美丽的京杭大运河桥西,距离京杭大运河只需步行5分钟,公寓周边环境优雅,配套设施齐全,还有浙江老年关怀医院、杭州市二医院等医疗机构;比如,公寓功能布局合理,细化到“失能区、失智区、监护区、休养区”,室内配置了中心供氧系统、电子呼叫系统等先进设施;比如,全部实现专业信息化覆盖,智能一卡化管理,分级管理,能为各类老人提供专业化的特色服务,包括心理干预……但最根本的,还是走了一条全新的养老路子。

在拱墅区,这样的“公建民营”养老模式的探索、实施,几年前就开始了。在最新的一份关于拱墅区养老服务工作的汇报材料中,我们看到“大力推进机构养老建设”的大段描述。字

里行间,显示的是如何多种模式并举、多条腿走路,如何创新、改造建设发展机制,最终把机构养老做大做强。

几年的努力,拱墅区的机构养老成绩斐然。目前全区养老机构已有9家,其中6家是“公建民营”,床位数超过了2000张。

医养结合,是最受老人们喜欢的。目前,全区9家养老机构中,已有3家配备了专业医疗设施。有的与附近医院签约合作;有的设立医疗服务中心,配置齐全;有的专门聘请了几十名医生护士,全天候照料老人。重要的是,越来越多的老人,在这里看病,被纳入了医保……

## 居家养老 造就怡享环境

走在拱墅区的街道马路上,你会发现,拱墅已完全不是老概念里的破旧市区,现代化的高楼、大街,传统的黛瓦粉墙江南小弄,加上一条古老美丽的运河,把一个拱墅区装扮成了老人颐养的梦想天堂。也正是基于对拱墅居住环境的自信和多措并举养老的设想,居家养老在拱墅得到了超常规的发展,承担起了大多数老人的养老责任。

“要说居家养老,用‘5432’就可以概括我们整个的居家养老服务体系。”区民政局负责人介绍。

这是怎样的一个概念?“5”是“五养”服务;“4”是“四项举措”;“3”是“三级网络”;“2”是“两种服务”。

事实上,这是个庞大而复杂的体系,可以说,拱墅区投入了巨大的财力、人力建起来,才让数万老人能在家纳福、颐养天年的。光一个“5”——“五养”,就包含了很丰富的内容:

膳食。目前,全区建起了60家老年食堂,其中,大多数是社区通过社区用房进行实体化运行,一部分是通过社会福利机构或社会力量进行配送。“继续鼓励各社区和社会力量依托各种资源,采取自办型、合作型、承接型等方式开办老年食堂”;

休养。近60家社区居家养老服务照料中心,每天接纳社区大量的老年人日间在此休息、娱乐、交流。拱墅区还在和睦社区居家养老日间照料中心等探索“社区主导+社会化运行”的模式,将政府保障、社区医疗、专业技术、商业服务等社会资源整合起来,建立包括政府补贴、机构运行、个人付费的综合居家养老服务体系。这种立体式保障老人利益的探索,很快引起了全国养老业的关注,来自全国各地的参观学习团,几乎踏破了和睦社区居家养老日间照料中心的门槛。大塘巷社区“老来乐会馆”、红石板社区“老来乐会馆”、华丰社区“巧媳妇”绿色餐厅、南苑社区“幸福家园”、霞湾社区“阳光

大管家”等,也是亮点纷呈,名声鹊起。

乐养。拱墅全区92个社区的图书阅览室、电子阅览室、文娱活动室、健身场所,全部免费向辖区老年人开放。区、街道、社区整合各种资源,通过文体类的社团丰富老年人业余生活。至于敬老院、老年活动中心和90岁以上的老人,区里都是赠送报纸给老人看的;

健养。拱墅区卫生局以及各社区卫生服务站,为7万余名老年人建立健康档案,派遣医务人员上门服务,构建优质、便捷的居家养老“15分钟”医疗健康服务圈;

助养。政府为老人购买服务,由杭州健康社区服务中心、心连心、元墅、巾帽西丽等9家社会组织向辖区纳入政府购买服务的对象提供生活照料服务,解决老人的实际生活困难。

再来看看“两种服务”,实际上是两种服务模式。包括了丰富完善社区



为百岁老人送温暖。

助老助残服务模式和积极扶持发展社会组织参与居家养老服务模式。对不符合政策,但确实生活不能自理或需要帮助的,以及离休干部、市级以上劳模、重点优抚对象、纯居干等有特殊贡献的老年人,由助老员上门为他们提供必要的生活照料和精神慰藉;引入社会组织,通过公开招标、专家组评审等形式,确定拱墅区元墅综合服务中心、拱墅区幸福大家园养老中心、拱墅区巾帽西丽老人服务中心、杭州慈鸿健康管理公司等9家单位——参与到居家养老服务模式里来,为老人进行专业化服务。

困难老人的居家养老,受到了特别的关注和关爱。这些低保、困难、低收入家庭中生活不能自理或不能完全自理的老年人,经第三方评估后,根据评估分值,确定服务时间,签订服务协议,定人、定时、定服务。目前,全区4100余名老人每月享受到



在世界遗产里颐养天年,老人们的幸福感不要太强哦!

## 采访感言

# 有创新就是那么任性

本报记者

前几天,采访一个大型“养医结合”点的开张,感觉有点惊艳,一幢高楼,5层以下是医院,6层以上是老人公寓,结合得这样“紧密”,还是比较少见的。规模也大,老人公寓有800个床位,足够“规模”了吧;医院也强,ICU的面积、设施,绝不亚于三甲医院。这幢楼是租的,这个“养医结合”是民营的,规模水平是上档次的……这一切,就像媒体给予的评语,充满了创新的意味。而在拱墅采访养老,最大的感受,就是“创新”二字;最大的感悟,就是“必须创新”。没有创新,只有传统的供奉送终式的养老,永远不可能有浙江近1000万老人的完美幸福晚年。

都说中国式养老的发展方向是养老方式多样化、服务对象多元化、投资主体多元化、运作机制市场化、服务队伍专业化。记者的体会是,这一切的实现,核心就是养老要走向市场化,让社会和民间资本成为养老服务的“主角”,这也正是养老服务创新的一个主要方向。所以感觉拱墅养老强有力的“创新”,正是因为该区大胆坚持市场化改革取向,坚持多条腿走路,支持鼓励民间资本发展养老服务业。一个和睦老人公寓,聚起了多方力量,从企业用房

老人们可以通过这个手机,紧急呼叫,日常服务。甚至,可以与养老服务机构的专业技术人员聊天、倾诉。

据介绍,就在一年前,“在区委、区政府领导支持下”,拱墅区民政局结合老年人实际需求,腾出二楼办公用房,整合改造出了这个智慧养老服务中心,内设“智慧养老”呼叫坐席。然后,以居家养老服务为中心,充分整合社区、社会多种服务资源,引进先进技术手段,全力打造全区的智慧养老综合服务平台,及时高效地为老年人提供全方位、多层次、多元化的居家养老服务。

伴随着这个平台降临的,是养老服务中心热线。

这个功能强大的平台,主要通过采用政府购买服务方式,完成智慧养老服务体系搭建、信息化平台及呼叫中心建设、呼叫器终端发放、居家养老服务请求受理及服务提供等工作,全面实现老年人基本信息库建设、养老政策法规管理、老人呼叫响应、紧急定位救援、老人常态监控,并通过建立街道、社区与辖区居民的沟通桥梁,利用科技手段,提升社区老年人的生活水平。

智慧养老平台还整合社会组织参与为老服务。鼓励各街道有选择地多家引入,形成竞争态势,为老人提供一些专业性较强的服务。最新的统计表明,共整合为老服务商家及社区为老服务机构超过1000家,政府购买服务提供商9家,越来越多的老人在不知不觉间,享受着越来越多的智慧养老带来的便利、关怀和温暖。

正在加速建设中的智慧养老,是“一个网站,四个平台”。一

的回收、改造到用市场化的竞标方式选择,引入民营资本运营,政府再给予从政策、规定到资金等多方面支持,所有的环节,所有的动作,无不体现一种强烈的市场意识、社会化意识。

智慧养老,也是如此。所谓“智慧养老”,其本身就是个巨大的创新。不记得是哪个人说的,让一个人提早过上未来的高科技高质量生活,就等于让这个人多活了很多年。拱墅区让老人享受“智慧生活”,大概也有这个意思吧。当然,意思远不止这些。有了“智慧”的老人们,才更深刻地感受到“幸福”和“爱”。站在拱墅养老服务中心,听听养老服务热线,强烈感受到,所谓莫道桑榆晚,运河爱满天,何可无创新!

让人感觉良好的,是拱墅养老业的创新,是那种属于开闢有度、收放有序的创新,而决不是全部推向市场、推向社会、无序创新。拱墅区现在坚守的是“保基本、兜底线”责任,这叫“低端有保障、中端有供给、高端有市场”,坚决承担政府在社会养老服务方面的基本责任。也正因为如此,就有了拱墅在居家养老上的创新,就有了独有的“五养”服务,也就有了“老年食堂”、“照料中心”、“精神慰藉”、“三方评估”等养老新闻。

原来,有创新就可以那么任性。

个网站,就是拱墅区养老服务综合服务网站。拱墅区指望,通过这个网站——

实现全区养老机构、社区、医疗护理机构、退休人员管理服务机构的网络互联、信息共享,推进养老服务机构和社区信息化建设;

推广远程健康监测,拓展养老机构专业化服务的惠及面,探索养老、保健、医疗服务一体化发展模式;

实现老人数据、就医数据、亲人数据、服务人员、服务机构、服务信息等数据的一对一、一对多匹配管理,规范养老服务标准,提升养老服务质量;

通过标准化的开放接口,整合社区养老服务资源和社会化养老服务资源。设置统一的受理号码,统一受理老年人服务诉求。实现与本地电话、老年手机、固定呼叫器以及其他终端设备的呼叫无缝接入;

根据老人及其家人的不同文化层次,提供多渠道的养老信息告知和诉求窗口(包括养老服务网站、手机终端、微信公众平台、数字电视、呼叫热线等)。

四个平台,则包括了智慧养老调度平台、智慧养老监管平台、智慧养老支付平台、智慧养老服务管理平台。

“我们怎么做,做了多少事,不重要;重要的是,老人们都得到了什么,感受到什么。”是的,我们从拱墅智慧养老中心工作人员繁忙服务的景象中,养老服务热线此起彼伏的呼叫应答中,感受到了老人们的幸福感受。拱墅一位老人写下的“莫道桑榆晚 运河爱满天”,大概正是拱墅7万老人感受的最好写照。



“智慧”陪伴着拱墅区老人的幸福生活。



开展健康教育