

城市养老供给侧短板如何弥补?

专家：智慧养老+平衡供给才能打通最后一米

□本报记者 盛丽 孙艳 白莹 文/摄

当前，我国城市养老存在三大明显短板：一是社区的居家养老缺乏配套。中国的老年人90%以上选择居家养老，但是这个领域的服务相比机构养老发展得更慢；二是居家养老无法提供精准服务。城市空巢化以及养老专业设施薄弱，造成老人需求得不到灵活响应；三是面对失能、失智老年人照顾的养老问题愈加突出，目前对此缺乏政策支持。为了破解大城市养老短板，北京市在全国率先制定了全国第一部居家养老地方性法规《北京市居家养老服务条例》，围绕养、保、住、用、用、餐、医等领域进行政策设计，并且引进现代科技手段，改善养老供给侧状况，已经取得明显效果。专家建议，城市居家养老最主要的问题是打通最后一米，让每位老人都能得到零距离的精准服务——



【调查】 引进智慧元素 提升硬件服务

硬件服务是养老服务中的重要部分，不少老年人和家属希望更多的科技元素能够出现在养老领域中。调查中，记者发现一些地方也在尝试试点打造智慧养老系统。“空巢老人，没有按时就寝、在屋内日常活动、如厕等，发射器将感应到这名老人的动态信息有异常，经过与日常起居生活数据的比对，我们社区志愿者第一时间接到后台发射的报警信号，直接获取老人居住信息，到其家中查看情况，进行第一时间的帮助。”海淀区北下关街道社区服务中心主任郭聪利介绍，街道柳北社区正在试点全方位打造智慧养老系统，真正的为辖区老人提供智能化、信息化、便捷化、远程化的养老服务。

在大慧寺21号院4单元5楼居住的谢庆贵老人，今年已经72岁了，几个月前，老伴儿不幸去世了，成了空巢老人。去年11月份，家里安装了智慧养老系统，记者看到，这个系统在谢阿姨家里，一共安装了4个设备，包括网络发射器、就寝探测器、紧急求助器、如厕探测器。谢阿姨说：“老伴儿走了，两个儿子又得上班，家孙晚上来陪住，白天没人陪。自打安上了这个，感觉多了份保障。”

研发此套系统的北京怡凯智能技术有限公司项目负责人武林告诉记者，这套系统是通过智能看护系统的传感器组，部署在老人生活环境中，对老人日常起居活动进行全天候精确探测和处理分析，并将起居异常和意外信息发送到亲友手机上。如果发现起居生活的异常，会快速

进行反应。

郭聪利介绍：“我们发现，建立养老驿站过程中受到了普遍的房屋用地的限制，所以基于居家养老的概念，我们提出在街道、社区、签约服务商‘三位一体’，推进居家养老服务2.0的实施进程。这样一来，就把工作重点转移到了解决社区居家养老三个问题，一是把养老服务以生活照料为核心转变为以提高生活质量为核心；二要把养老服务从单一化和碎片化转向多样化和集成化；三是通过社区养老管家的模式，将原本松散的服务转变为专业化的第三方服务整合与统一管理。从去年开始，该系统已在北下关街道的40个空巢老人家中试点。”

记者了解到，居家养老服务2.0是以老人为中心，从老人的实际需求出发，以全面提升老人生活质量为目标，以居家安全为基础，以专业养老管家为服务管理核心，以精神慰藉为重点，以民族传统为支撑，以专业化服务为依靠，为居住在家中的老年人提供社会化服务。

【激活】 创新软件功能 提供“日问候”服务

除去在养老服务中加入更多硬件科技元素，结合老年人的需要，在养老服务软件创新上一些地方也在做着探索。去年10月1日，顺义区老龄办接到了家住杨镇齐家务村的老人王凤兰女儿送来的一面锦旗。因为工作原因，王凤兰老人的儿女都不在身边，老人的生活和行动存在很大的困难。周末，王凤兰老人的女儿回家，正巧碰到服务员。看见正在仔细认真的收拾屋子，连老人都想不到的地方，服务员都收拾的干干净净。不仅保洁做得好，老

人生活上的一些困难，服务人员都想尽办法去解决。

目前，顺义区独居老人2100余人，分布在19个镇6个街道近400个村、居，自2015年10月起，顺义区开展了60周岁以上独居老人“日问候”服务，实现对独居老人的“日问候、日关怀”。

服务中借助义工和志愿者服务力量，每周为独居老人提供不少于四次精神关怀服务，并建立每周问候关爱台账。通过电话问候的方式和老年人沟通、了解需求，特殊情况下通过上门服务的方式，陪老人聊天交流，给老人讲故事、读书读报，陪老人散步、游览。

目前，参与独居老人“日问候”的义工和志愿者共有800余人，出现紧急情况时能够第一时间通知各镇、街道及子女，及时应对突发情况的发生，帮助子女能够及时掌握老年人情况。

此外，通过政府购买服务的方式，聘请优秀第三方为全区独居老人提供每周2小时的家政服务，为保证服务质量，聘请专业第三方，对服务开展专项评估及老年人满意度调查。服务内容不仅包括打扫卫生、洗衣服、擦玻璃等清洁工作，还涉及拆洗被褥、干农活等服务，更有针对性的为老年人提供服务。

为保证服务顺利开展，全区投入100余万元，建立5个服务站，配备8辆服务车、百余辆电动自行车开展此项服务。目前，为全区独居老人提供服务的服务员100余人，服务员均为本村及周边40至50岁之间人员，一是与老人接触度较高，减少服务过程中的排斥感，更有效的为老人提供服务。

2015年10月至2017年，顺义区财政共计投入578余万元，用于开展60周岁及以上独居老人日

问候服务，仅2017年，独居老人家政服务近16万小时，日问候24万余人次。

【建议】 养老需要顶层设计 打通最后一米

养老供给服务如何精准送进老年人身边，打通养老服务最后一米？养老驿站怎样实现可持续运营？对此，政协委员们纷纷支招、献计，例如建议加强供给服务顶层设计，让养老服务精准落地，使用统一的养老服务管理平台，让全市各类养老机构服务互联互通，协调服务。

市政协委员季茹介绍，根据此前的调研显示，绝大多数老人愿意居家养老。在理想的养老方式中，选择居家养老方式的老人占比88%。老年人对养老服务的需求，排名前三位的分别是：医疗、送餐和助浴。有高达83%的老人反馈了看病难的问题，很多半自理、不能自理的老人表示已经很久没有看过病了，多数是子女代替老人去开药。

除了医疗服务和送餐服务这两项刚性需求以外，排在第三位的是洗澡助浴服务需求。很多老人表示由于身体失能导致自己洗澡成为一个格外困难的事情，稍有不慎便可能滑倒造成骨折等身体损伤。在调查过程中，调查组特别注意到，很多老年人表示此前并不知道还有助浴这项生活服务。

季茹建议，加强养老精准供给服务的顶层设计。由政府主导，搞好养老顶层设计，引导市场、各类社会养老企业，按统一规划、设计、建设服务和管理，统一养老服务标准和规范。优惠政策公平、明确、能落地，真正建立公平开放的养老服务产业发展市场。

同时，依据养老需求，提供分类保障和精准供给服务。季茹介绍，对老年人群体进行养老服务数据调查，详实了解老人养老服务的基本需求，通过专业评估、需求分析，合理划分老年人群体，科学分类，以老年人及其家庭的养老服务需求为导向，针对不同老年群体和老年群体中的不同情况，分类设置机构、居家和日间照料、医疗、送餐、助浴等养老服务项目，实现服务供给的精准有效。

季茹还建议，建立统一的养老服务管理平台。使用统一的养老服务管理平台，实施标准化数据管理、应用类网络、物联网、云计算、大数据养老服务管理，包括服务全过程的质量监管，使全市各类养老机构服务互联互通，协调服务，资源（如：助浴设备）共享，提高养老资源的使用率和使用效益。实施养老机构网络化建设。尤其居家、日间照料和驿站式养老机构要合理布局，确保就近就便实施片区区域性全覆盖养老服务。

如今，不断增多的养老驿站打通了“最后一公里”的问题，但要着力研究并解决养老驿站可持续运营问题。民建北京市委提出，养老消费的主体仍然是政府买单，市场配置资源的决定作用和机制尚未形成。

对此，建议鼓励社会参与，引入慈善机构、公益基金、保险机构、上市公司进入养老驿站，以冠名权、公益赞助等方式解决驿站的部分日常运营资金。通过驿站整合社区里的各种与养老有关的服务和资源，激发市场消费，提高服务质量和效率。同时，出台供应商入驻驿站的参考合同文本，赋予驿站经营单位对入驻供应商实施监管等权利。