

北仑探索打造“全域化适老化暖心化”智慧养老服务体系 多方合力,打通为老服务“最后一公里”

通讯员 余姣姣 王禹 记者 厉晓杭

“李大哥，来，试试用力握住我的手，看看最近锻炼的效果怎么样？”李大哥已经中风多年，儿女常年在上海工作，一年半前，行动不便的他住进了位于红联社区的北仑区小港街道福寿康老年照料中心。自从来到这个幸福之家，李大哥的日常生活有了专人照顾，康复训练也不用再跑到医院去做了。

小港街道福寿康老年照料中心是北仑区政府和复旦大学联合开展的政产学研战略合作项目之一，其最大的特色便是“一门式社区为老服务体系”，是我市首个“医·食·住·行·养·乐·学”一体化康复型日间照护中心。

近年来，北仑区大力推进养老服务系统性改革，以居家为基础、社区为依托、机构为补充，坚持医养融合发展，构建“全域化适老化暖心化”智慧养老服务体系，营造更安全、更智能、更舒适、更便捷的老年人生活环境，着力打通为老服务“最后一公里”。

截至2020年年底，该区共建成居家养老服务站280个，其中区域性养老服务中心11个，社区居家养老服务站72个，覆盖率100%；村居家养老服务站197个，覆盖率100%；城乡社区（村）老年人爱心食堂54家，配餐服务已覆盖224个城乡社区，覆盖率90%以上。

擦亮为老志愿服务品牌 探索“全域化”养老服务模式

“幸福来敲门”是北仑区着力打造的为老志愿服务品牌。多年来，该区为80周岁以上的病残、独居、高龄老人提供生活照料、安全守护、康复保健、精神慰藉、文化娱乐5大类10大项目的服务，让时光在老人面前放慢了脚步，得以尽享天伦之乐。

为实现老有所养、老有所医，北仑区结合实际不断创新，探索多样性、整合式、智慧型养老服务模式，让越来越多的老年人能过上幸福的晚年生活。

北仑区与复旦大学社会发展与公共政策学院签订社会养老服务政产学研战略合作协议，开展居家养老老领域合作；出台《关于全面推进居家养老服务工作的实施意见》，明确以解决高龄、失能等老年群体的养老服务需求为重点，对居家养老工作进行全面谋划；构建以区、街道、社区（村）居家养老服务站为支撑，区老年协会、社区社会组织为依托，为老志愿服务为补充的三级联动机制，开展各类居家养老服务……针对不同区域居民对养老服务的不同需求，北仑区民政局着力培养创新主体，打造了多样化的居家养老服务模式，满足居民个性化养老需求。

去年，北仑区在小港街道红联社区探索“1+X”整合式居家养老服务模式，为全市首创。在承接原有居家养老服务功能的基础上，该区与社区医院、志愿者团队、心理咨询组织、剪纸社团、艺术团合作，提供专业的医疗服务、康复护理、健康管理、认知症预防筛查及照护指导，通过探索创新载体，打造整合式居家养老服务模式。截至去年底，已为社区157名老人提供了护理康复服务。

走进小港街道福寿康老年照料中心，理发室、活动室、剪纸室、心理咨询室、护理室、长期照料中心一应俱全。中医调理、专业疗养、免费理发等多种多样的服务，大大提升了老年人的生活品质。活动自如、身体健康的老人，可以在这里与朋友聊天、阅读书报、做手工、品茶休闲；独居、空巢老人短时间没人照顾，可以来这里，由日间照料中心专人照顾；重症老人、失能老

人可以住在这里，由专业护理人员照护。除此之外，这里的陪护人员还提供陪就医、陪出行、上门照护等为老服务，并定时上门为老人进行全方位身体评估……

“我们借助‘幸福来敲门’志愿服务品牌，与居民建立了良好的关系。居民在这里既能享受康复活动、助餐服务、陪就医陪出行等基础服务，也能享受专业的个体照护和健康护理。今年，我们准备把服务辐射到周边社区，让更多老年人能被更好地照顾。”小港街道福寿康老年照料中心负责人王建英介绍，该中心以“日间照料+中短期托养+社区服务”为核心内容，由社区统筹，中心提供技术和物资，志愿者队伍协助，共同打造综合康护服务功能模块。根据核心内容，该中心设立了3个主要功能区，分别发挥不同的作用。

通过近1年的调查走访，该中心汇总了红联社区337名老人的健康档案，包括饮食、过敏史、病史、二便、牙齿、睡眠、皮肤等方面，每位老人的身体状况信息被详细记录在册。“我们非常认同社区提出的精准化服务要求，建立数据库能让我们及时掌握老人的身体状况，从而提供与老人需求相符的养老服务。”王建英告诉记者。

据介绍，红联社区的“1+X”整合式居家养老服务模式已逐渐步入正轨，为社区打造“一门式社区为老服务体系”提供支撑，将康养结合服务理念、全程康复照护模式、国际标准管理体系、智能信息管理系统整合在一起，实现“老有所依、老有所养、老有所乐”。

智慧养老是未来养老新趋势。为此，北仑区创新“互联网+养老”新模式，开发建设智慧养老平台，建成了集老年人基本信息和养老服务资源信息于一体，管理和服务功能兼备，区、街道和社区（村）三级互通、数据共享的养老服务平台，促进社会养老服务供需对接，逐步推进老年人智能监护服务。截至目前，该区已通过平台为13236名居家老人提供上门服务，向户籍高龄老人发放高龄津贴1147.92万元，发放率达100%。



为2000多名老人提供送餐服务 打造“暖心化”养老保障体系

“爱心餐荤素搭配，营养又干净，一个月只收350元钱。”梅西村的一位老人乐呵呵地告诉记者。在北仑区梅山岛，爱心食堂实现了全覆盖，让200多名老人的一日三餐得到保障。

随着年龄增长、行动不便，部分老人吃饭成了难题。为此，北仑区于去年开展“膳行北仑”公益助餐活动，广泛动员爱心企业、公益团体、热心人士参与爱心食堂结对助餐，通过北仑慈善网络平台，13家爱心企业和团体捐助了147万元资金，解决了爱心食堂的经费难题。截至去年底，北仑区建成爱心食堂54家，为2000多名老人提供送餐服务。

去年，省、市、区共支出约5000万元用于北仑区养老服务体系建设；整合更多社会力量进入养

老服务领域，民办养老机构、养老设施社会化运营比例逐年走高；先后引进上海福寿康、杭州蓝谷、钱江养老等一批专业化养老服务公司，通过政府购买服务形式，实现了80周岁以上户籍老人每月3小时免费居家养老上门服务全覆盖……为加快推进养老服务体系构建，北仑区通过增加财政拨款、整合社会资源，不断加大资金支持力度。

该区还借助申洲公司中央厨房资源，打造居家养老服务的爱心大食堂，实现老年人送餐服务的社会化运作，提高老年人送餐服务的覆盖率。通过“统一采购、统一制作、统一菜单”，降低运营成本和食品安全风险，提高老年人的用餐质量。目前，申洲爱心大食堂第一站高塘区域站已投入运营，用餐老人的满意度很高。



一户一案个性化定制 实施“适老化”养老设施改造

去年，北仑区民政局邀请专业的社会评估机构对57户生活困难老年人家庭进行一对一指导，开展适老化改造入户评估。通过对老年人生活能力、室内环境和辅具配置等进行评估，综合各项指标为其提供最合适的改造意见和个性化辅具。

改造前期，北仑区创新“菜单式”设计模式，一户一案进行个性化定制，这在全市尚属首创。改造所需资金由政府补助，每户家庭适老化改造补助标准最高为1万元。聚焦“如厕洗澡安全、室内行走便利、居家环境改善、智能监测跟进、辅助器具适配”5个方面的功能，该区将改造工程分解为58个菜单项目，大到几千元一张的高级居家护理床，小到十几元一个的开关、小夜灯，都可按需组合。此外，该区充分利用VR技术，在手机上动态展示设计全景图，让老人和家属提前感受适老化改造的设计效果和功能体验。

这些家中接受适老化改造的老人中，90%有不同程度的心脏病、呼吸道疾病和高血压等慢性疾病。为此，该区民政局在施工设计时充分考虑到老人的身体状况，减少施工噪声、施工污染等带来的影响，保证老人的休息时间。

为更贴心、更高效地开展改造施工，该区综合考虑老人身体状况、户内外环境、房屋结构、穿管

走线等因素，充分考虑改造期间老人的生活起居问题，制定“图表型”施工方案、“一户一案”项目书、“即改即住”时间表，在保证质量的前提下最大限度缩短工期。同时做到3个100%，即被改造家庭100%住在原居居所、100%尊重老人家庭意见、100%按要求改造到位。

与施工改造的难度相比，辅具适配要求更严、标准更高，需依据前期评估测量的老人身高、体重、坐深等数值进行配置。针对6名肥胖老人的生活需求，该区民政局加急定制了特殊型号的洗澡椅，确保改造顺利实施。而这只是北仑规范“精细化”服务流程、切实打造暖心工程的举措之一。

白峰街道上阳村的王守岳是一名四级肢体残疾人，其妻亦患有重病，几年前唯一的儿子去世，让这个困难家庭雪上加霜。没有其他经济收入来源，老夫妻靠低保金生活。在不影响老人正常生活的前提下，工作人员对老人家中的厨房、卫生间等一一进行了改造。“设计很人性化，改造后，我们生活更方便了。”王守岳老人满意地说。

自改造工程开始，该区实行了全过程质量管理，开通适老化改造服务热线电话，建立每月回访制度，确保施工监管、辅具安装、服务保障精细化，力争做到让每个改造家庭都满意、让每位老人都住得舒心。



小港街道福寿康老年照料中心为老人提供足浴服务。（王禹 厉晓杭 摄）



姚墅村“爱心食堂”开张。（余姣姣 摄）

图 示



近年来，北仑区大力推进养老服务系统性改革，

- 以 **居家为基础** **社区为依托** **机构为补充**
- 坚持医养融合发展，
- 构建“**全域化适老化暖心化**”智慧养老服务体系，
- 营造**更安全、更智能、更舒适、更便捷**的老年人生活环境，着力打通为老服务“最后一公里”。

“幸福来敲门”是北仑区着力打造的为老志愿服务品牌。



智慧养老是未来养老新趋势。

北仑区建成了集老年人基本信息和养老服务资源信息于一体，管理和服务功能兼备，区、街道和社区（村）三级互通、数据共享的养老服务平台。通过该平台，该区

已为13236名居家老人提供上门服务，向户籍高龄老人发放高龄津贴1147.92万元，发放率达100%。



截至2020年年底，北仑区共建成

- 居家养老服务站280个，其中区域性养老服务中心11个，社区居家养老服务站72个，覆盖率100%；
- 村居家养老服务站197个，覆盖率100%；
- 城乡社区（村）老年人爱心食堂54家，配餐服务已覆盖224个城乡社区，覆盖率90%以上。

韩立萍 制图

新闻 1+1

智慧养老 破解基层养老难题

基层智慧平台基于“居民画像”得到的大数据进行运作。大数据的精准性、实时度，直接关系到智慧平台的应用能否真正落到实处、走进人们心中，也直接影响了基层社区的精细化管理水平。

在上海市普陀区甘泉路街道，幸福甘泉智慧社区信息化管理平台的数字应用，以动态数据管理模式实现了数字精准服务社区，在生活数字化领域解决了基层社区养老、就医、助餐、出行安全等多维度的难点、痛点。

2020年年初，甘泉路街道建立了覆盖辖区4.5万余户居民的一

户一档信息化家庭档案，并逐步建立“街道-居委会-个体”三级社区常住人口数据库，目前共有居民信息数据115751条。

这样的“活”数据库，切实将数字“云上”服务送进了社区。在甘泉路街道的长新居民区，一名居委会干部发现有老人摔倒，老人因紧张无法回忆起家人的联系方式，只能报出自己的名字和住址，居委会干部通过平台手机端查到了老人家属的联系方式，一边拨打120一边联系家属，大大缩短了基层突发事件的应急处理时间。

（厉晓杭 整理）



小港街道福寿康老年照料中心内，工作人员正在了解老人的康复效果。（王禹 厉晓杭 摄）