

# 养老服务“老大难”问题何解

## 这场人大专题询问会亮出宁波解法

宁波618万户籍人口中，60岁以上老年人超过162万人。随着人口老龄化趋势不断加剧，预计到2025年，我市老龄人口将占户籍人口的30%。

如何让老人在“家门口”幸福养老？昨天，市十六届人大常委会第五次会议举行基本养老服务体系建设情况专题询问会，市发改委、市民政局、市人社局、市教育局、市卫健委等12个政府部门的负责人坦率认真地接受来自市人大代表和市民的询问，亮出了破解养老服务“老大难”问题的宁波解法。

记者 黄合 伍慧

### 如何兼顾 优质性和普惠性

提供有效供给，促进“双向奔赴”

城区优质养老机构“一床难求”，城郊乡村养老机构“一人难留”。

当前，全市建有养老机构264家，每千名老年人拥有社会养老床位56张，高于全省平均水平。但是，全市养老机构床位平均入住率不足45%，区（县、市）中平均入住率最高的49.9%，最低的只有27.5%，郊区和农村的养老机构床位空置率较高。

“我想请问市发改委，如何进一步提升我市基本养老服务的优质性和普惠性？”市人大常委会委员何乐君所问的，恰恰也是代表们最为关心的问题。

对此，市发改委主任何国强坦言：“我们要探索供给侧结构性改革，以公办养老机构为托底保障，以普惠型养老机构为主要支撑，以社区居家养老服务为重要基础，促成优质性和普惠性的平衡。”

关于公办养老服务，何国强表示，下一步我市将加大项目谋划力度，“十四五”期间考虑新增36个公办养老机构，新增床位约5000张。同时，以失能失智老人的照料护理为重点，谋划建设宁波市失能失智老人医疗康复中心，辐射带动其他养老机构设立照料、护理专区。

围绕普惠养老，目前市发改委已把养老纳入“一老一小”整体解决方案，统筹出

台一揽子政策体系，扶持、支持、激发各类社会力量参与。同时，通过项目支持、资金补助、租金减免等方式，做好“赋能”和“减负”两手文章，支持机构养老做大做强。

“针对社区居家养老，我们将以市政府的民生实事工程为导向，继续做好老年家庭适老化改造，做好标准化食堂、5A级照料护理中心的建设，以及一些公共场所的适老化改造，不断提高社区居家养老服务的水平和能力，让老年人在‘家门口’养老更有获得感。”何国强说。

市民政局局长胡杰表示，宁波将以优化服务供给作为主攻方向来缓解供需矛盾。一方面，推进机构硬件设施的迭代升级，预计2025年全市养老机构床位达到7万张左右，其中护理型床位占70%；另一方面，推进专业服务的迭代升级，重点实施养老机构的品牌培优计划，引入非营利性机构和国有企业的运营机制，打造一批专业化、品牌化的公办养老机构。

“目前，全市有2/3的老年人生活在农村地区，他们的养老消费能力较低，传统的养老观念尚未转变。我们希望通过长期护理保险的实施，有效解决低收入家庭失能老人的支付能力不足问题。通过宣传和引导，让失能老人入住养老机构成为全社会的共识。”胡杰说。

### 如何补上 专业人员缺口短板

教育培训激励，一个都不能少

一方面，养老服务机构面临“用工荒”，人才队伍长期存在缺口；另一方面，大多数养老服务专业毕业生不愿从事

管理工作，长期从业者更是少之又少。

根据抽样调查，我市约有重度失能老人2.9万人，目前全市持证养老护理员仅有4858人。市人大相关问卷调查显示，受访的人大代表中，超半数因为对养老机构服务人员的专业性存在担心和顾虑，而不愿意将老人送到养老机构。

“如何增强养老护理岗位的吸引力，解决养老服务机构招不到人和留不住人的问题？针对当前养老服务专业人才紧缺的问题，我们在人才培养、专业设置方面有哪些更有效的举措？”市人大常委会委员崔秀良问。

对于这个问题，市人社局副局长叶苗深有同感：“从行业来看，养老服务的‘前景’和‘钱景’都非常好，但从业人员的年龄却不容乐观。目前，这支队伍的年龄大多为50岁左右，学历水平是初中及初中以下，他们普遍认为没有受尊重感，3年留存率只有30%，流失问题非常突出。”

叶苗坦言，这是一个多种因素共同作用产生的长期性问题。“比如，目前养老服务行业的盈利模式、岗位设置非常单一，应与5G、信息化等结合，使这个行业的岗位设置有更大的吸引力，更具有发展前景。”

人才培养，要从教育抓起。市教育局局长毛才盛表示，目前宁波专门开设养老服务专业的学校只有1所，而且留在宁波从事养老服务的毕业生不到10%。“我们将加大对养老服务相关专业的投入，包括加大对养老服务的改造力度，争取到2025年，每年向宁波养老机构提供500名毕业生。同时也可以宁波大学等高校中设置养老服务本科专业，培养养老服务管理型人才，提升我市养老服务的专业化水平。”

技能培训，同样是提升养老服务从业人员专业能力的重要途径。今年开始，我



基本养老服务体系建设情况专题询问会现场。（通讯员 朱勤锋 摄）

市启动“一老一小”照护人员培训，截至目前已培训6400名照护人员，其中1000名是养老护理人员，200名是重度失能老人的护理人员。市人社局针对不同职业技能等级予以一定的培训和岗位补贴，通过奖励机制的建立，提升从业人员的价值感、认同感。

“我市还将利用职业院校的办学优势、办学资源，通过产教融合、校企合作等手段，提升从业人员的养老服务技能。年培训人数争取翻一番，到2025年达到5000人次。”毛才盛说。

### 如何打通 医养结合“最后一公里”

以人为本，为老年人减少后顾之忧

老年人本身基础疾病较多，住到养老机构后，万一生病了，能不能及时接受优质的医疗服务？在各个机构开展的调研中，医养结合的问题同样突出，呼声强烈。

目前，我市264家养老机构中，内设医疗卫生机构的仅32家，取得医疗机构执业许可的仅39家，取得医保定点资格的仅22家，医养结合资源配置率低；部分养老机构虽然与医疗机构签约合作，但仍存在服务供给不足、成效不够明显的问题。

市人大社会建设委员会钱荣麓在调研中发现，基层医疗卫生服务机构作为老年健康和医养结合服务的主体，承担着基本公共卫生服务、常见病多发病等基本诊疗服务任务，医护力量不足等难题比较突出，全市医养结合的机制、模式仍有待探索与完善。

对于这个问题，市卫生健康委副主任史国建也带来了一个抽样调查的数据：92%左

右的老年人患有慢性病，21%以上的老年人同时患有严重慢性病，80%以上的老年人月收入不足3000元，80%以上的老年人希望在当地卫生院或者村卫生室看病。

“对此，我们要完善老年健康服务体系，重点完善市、县、镇、村四级网络建设。市级层面，依托宁波市第一医院建设高水平的宁波老年医学中心；县一级，主要是鼓励引进高水平的康复护理医院；加强镇、村两级医疗机构对老年性疾病的诊疗服务水平。”史国建说，到2025年底，全市每千名老年人康复护理床位力争达到5.8张，超过80%的二级以上医院要开设规范的老年医学科，20%以上的社区卫生服务中心或者乡镇卫生院要设置安宁疗护的服务，标准化的村卫生室至少要在80%以上。

同时，史国建表示，要通过深化“养中有医”“医中有养”“医养共建”三种模式，进一步提升医养结合的服务水平。“鄞州钱湖医院、北仑宗瑞医院已经有了一些好的经验和做法，在医疗机构中设置养老机构或养老床位，为失能失智老龄群体开展全流程照护服务。下一步，还要继续在现有的医养结合型养老院中开设医室或诊所，增强日常健康管理和定期健康体检，让更多老年人共享医养结合的成果。”

“此外，我市还将开展老年健康系列行动，依托县医共体建设，做强做深医疗机构，特别是针对偏远山区加强巡回诊疗，提高家庭医生签约率，推进慢病诊疗一体化。在预防保健方面，常态化开展结肠癌、慢阻肺和失能失智的免费筛查，以及免费流感疫苗的定期接种，启动建立老年人口腔档案和营养检查档案，进一步提高老年人的体检覆盖面，做好后续的体检报告解读和健康干预。”史国建说。

## 踔厉奋发 勇毅前行——推动宁波金融高质量发展

作为全国首家由外资银行成功改制而来的混合所有制地方法人银行，宁波通商银行始终坚持党的领导，坚持特色化发展道路，践行“立足宁波、面向长三角、支持区域特色产业”的宗旨，成立10年来交出了规模适度、特色鲜明、质量良好、效益显著、市场影响和品牌形象不断提升的良好答卷。

在英国《银行家》杂志2022年千家银行排名中位列607；在2021年中银协陀螺综合评价城商行序列中排名第30位。

面对新时代新征程和新使命，宁波通商银行始终围绕城商行“三服务”宗旨，以“党建+三金业务+332N架构”驱动高质量转型发展，全力打造核心竞争力和比较优势，努力建设小而美、小而优、小而精的高美誉度专业“心”银行，实现新十年“提质量、上台阶、奔目标”的“三步走”发展蓝图，努力为宁波唱好“双城记”、建好示范区、当好模范生、推进“两个先行”、打造“六个之都”贡献力量。

# 宁波通商银行： 十年特色路 建设“心”银行

## 打造“党建+”品牌 做落实国家政策的“排头兵”

宁波通商银行成立十年来，取得显著成效，根本原因在于，始终坚持党的领导，保持稳定的体制机制，将党建工作融入公司治理和经营管理全过程。该行党委带领全行干部员工做好“两篇文章”，答好“四张试卷”，推动履行政治、服务、社会“三大责任”。尤其是今年以来，开展“惠企惠民、专‘心’”品牌打造，通过“党建+”，发挥对高质量发展的引领作用。

落实政治责任。提高政治站位，全行始终把国家方针政策作

为行动指南，认真贯彻落实各级党委政府及人行、监管部门的决策部署，较好完成主要监管指标任务。今年以来，深入贯彻落实稳市场主体保就业的决策部署，专题研究出台“四心”18条一揽子举措，推动政策直达快享、快速见效，扛起稳经济、稳增长、“通商”担当；全线上化落地全市首笔“薪资保+”业务，目前完成进度暂列同业首位。

落实服务责任。全行始终坚守城商行服务定位，全面推动区域经

济社会发展。近年来，全行以“六稳六保”为抓手，实施“增贷、减息、免费、延期、优先”等措施，提供有力度、有温度的金融服务，荣登宁波市“六争攻坚”先进集体、“抗疫复产模范榜”。尤其是今年，积极响应纾困助企号召，以十周年行庆为契机，开展“惠企惠民”专项活动，为近千家企业提供优惠贷款，切实减轻疫情影响。近期正以上海分行为依托，落实长三角一体化发展战略，不断实现“面向长三角”的初心使命。

## 搭建“332N”架构

### 做数字化改革的“探路人”

科技是第一生产力，加快实现高水平科技自立自强是必然趋势。宁波通商银行始终顺应科技发展趋势，积极落实数字化改革要求，实施科技兴行、数字融合战略，打造“332N”科技“新引擎”，形成“四轮驱动”模式，全面提升全线上化服务水平。

打造智慧网点“升级版”。该行始终坚持“以客户为中心”的服务理念，努力建设“大运营工厂”，通过三集中交易向后、智能化服务向前、去柜化人员向外、小型化成本向下等措施，开启智慧网点转型之路。在全行开展“通商会客厅”主题活动，努力提供更加专业化、人性化的体验式服务。

建设网上通商“高速路”。该行持续优化迭代畅通开放银行渠道，着力提升渠道合作对接、自主风控等专业能力，不断完善网银、手机银行、微信银行、电话银行等相结合的线上渠道。

构筑智能风控“防火墙”。该行设立建模实验室，引入内外部数据，依托省金

融平台和普惠金融平台等，加强系统建模和数据应用，提升预警、审批、监测等自动化水平，有效发挥数字化风控作用，极大地提升了业务效率。

十年前，通商银行基于独特而宝贵的历史，植下政府支持、机制灵活的良好发展基因。十年来，面对复杂严峻的特定时代背景，肩负起政府的希望及社会的期待，迎难而上闯出一片新天地。宁波通商银行将继续肩负改革创新使命，在党的领导下履责担当，始终坚持特色发展之路，夯实精益治理之基，锻造科技兴行之力，打造高美誉度的专业“心”银行，为宁波现代化滨海大都市建设贡献通商力量。

## 聚焦“三金”特色 做服务实体经济的“深耕者”

作为地方法人银行，宁波通商银行始终深耕本土、聚焦主业，探索专业特色银行建设之路，在汽车、物流等细分金融领域特色品牌基础上，致力打造新的特色业务名片，重点做深“一大”业务，为辖区重点项目提供综合金融服务；做强“三金”业务，助力地方产业升级提质。

园区金融助力块状成长。园区金融是夯实银政企合作基础、实现批量业务的高效服务模式。宁波通商银行实施“园区金融+”策略，推进重点园区“一园一策”综合服务，推进“总对总”签约、总分支行联动；打造“立业通”“能效通”“助创通”“数据贷”等特色产品，向园区+供应链金融、园区+科创金融、园区+国际业务、园

区+绿色金融等领域延伸。截至2022年9月末，全行园区金融贷款余额近70亿元，覆盖园区逾100个，服务园区客户近500户。其中“能效通”服务光伏建设企业20余家，支持园区光伏屋顶项目逾60个。

供应链金融推动链式发展。宁波通商银行将供应链金融作为贯彻落实国家决策部署和银行支持实体经济、服务中小微企业的重要抓手，紧紧围绕核心企业及其上下游客户，重点推进“四大行业、三大模式”，研发订单融资、买方信贷、经销商数据贷等标准化产品，全力实现供应链业务全流程、线上化、智能化运营，进一步提升流程体验和效率。截至2022年9月末，全行供应链金融授信额度达到

100亿元；普惠小微贷款余额近100亿元。

科创金融支持创新智造。宁波通商银行自2015年开始就助力“大众创业、万众创新”，强化科创金融顶层设计，构建“12345”发展体系，形成自身特色。该行重点以全市首家“人才银行”和科创孵化基地建设为依托，服务初创期和成长期企业，形成以“融才通”“助创通”、投贷合作等专属产品为特色的“逐梦通”品牌；完善专营团队、专业产品、专职审批、专项考核“四专机制”，开展空间、产品、信贷、政策、服务“五项赋能”。截至2022年9月末，全行科创贷款余额近20亿元，服务客户近400户。