

# 九成老年人的选择—— “没有围墙的养老院”做优居家养老服务

5月1日,《无锡市居家养老服务条例》开始实施,由此,无锡市实现了机构养老、居家养老的法制全覆盖。2023年底,无锡60周岁以上的老年人达到148.25万人,而居家养老将是九成老年人选择的方式。上门援助服务使老人在家安享晚年,慢病管理、吃饭就餐等皆能依靠专业人员。养老不离家,这些上门服务打造了一座“没有围墙的养老院”。

## 从拒绝到认可： 找准老人需求点

“阿公,我来帮您测血压、血糖啦。”一踏进惠麓苑的周光南老人家,护理员尹冬梅就和老人亲切地打起了招呼。血压正常、血糖很好,尿酸也没问题。之前,老人向她反映血压有点高,这次的数据和2月份的数据差不多,都合格,尹冬梅舒了一口气,她麻利地填好了服务表格。

周光南的家中一尘不染,地板擦得光可鉴人。周光南夫妇在日本儿子家待过一段时间,对家居清扫很有心得,一般人来打扫,他们都看不上。

面对这样高要求的老人,负责梁溪板块的南京福康通健康产业有



服务人员上门为老人测血糖。

限公司的工作人员也在考虑,他们需要什么样的服务?为此,他们设计了健康管理类的内容,定期上门帮老人量血压、测血糖。尹冬梅当时走进老人家中告知此项健康服务时,得到了老人的首肯,表示这项居家援助服务他们可以接受。周光南说,他们家其实也有血压计,不过用的时间有点长了,担心测不准。作为居家援助服务内容的一项,他们觉得这服务挺实用。

尹冬梅每次到他们家,还会和两位老人聊聊天,普及一点医疗知识。比如,今年过年,周光南的老伴刚做了80大寿,尹冬梅了解到亲友

们送来了保健品,就告诉老人哪些适合他们吃、怎么吃。有时,她还会教老人做点小运动,比如手指操、脚踝运动之类。

尹冬梅原来是一家医院的护士长,是福康通特意引进的人才。她的工作组里,从事健康管理的小伙伴共有3人,以有工作经验的护士为主,每个人每天要服务5到7户老人。福康通的工作人员叶雪表示,这样的服务属于在原有居家援助服务上的创新,用人成本比较高。目前在他们的业务范围内,这样的服务需求不足1%,但却在一定程度上满足了部分老年人的需求。

## 从工单到商单： 一餐饭里的援助

菠菜焯水,轻轻一拌就是一道菜;番茄炒出汁,和蒸熟的土豆翻炒出锅;鸽子和枸杞一起炖汤,美味又有营养。在太湖花园的金翠英家,助老员虞阿姨手脚麻利,近半年的磨合,她烹饪的各种菜肴已深得老两口的认可。周一至周五的10点至12点,她会准时来到金阿姨家,帮着洗菜、切菜、炒菜,顺带把家里的各种角落擦拭一下。

“无锡阿姨,做菜符合我们的口味。眼里有活,做得仔细认真。”这是金翠英对虞阿姨的评价。金翠英和老伴一个79岁,一个81岁,原本身体还不错。她说,自己做饭、保洁本身也是一种锻炼。几年前,老伴有点小中风,身体没以前硬朗了。而金翠英去年底外出滑了一跤,手部骨折。原本两人也没想找人帮忙,可让带病的老伴操持一个家,金翠英心里不舍得。

外面的中介公司也能找到钟点工,但金翠英有点不放心,她想找一位可靠的阿姨。她联系了乐惠居(苏州)健康产业有限公司市场主管路丹丹,表达了这一想法,并很快找到了自己想要的助老员。

每天2个小时,费用80元。金翠英表示,这个价格还算公道,比市



服务人员上门为老人做菜。

面上中介介绍的费用略低。在她内心,这些承接政府服务的机构可靠度更高一些,这是她看重的。“我们往后年岁上去,需要有人帮一把。”金翠英说,老伴原来也喜欢啥事都自己做,但慢慢变老,许多事都已力不从心,能在家养老,吃住都更称心、自由,有了居家服务,让她不再害怕年龄的增长。

路丹丹表示,金翠英家的服务其实已属于商单。两位老人享有的居家养老援助服务所提供的政府工单时长有限,无法覆盖每天上门的需求。但是因为她家原本的保洁工单做得不错,老人有了信任感,才会有市场化的商业单。在新吴区2万多享受服务的老人中,这样的商单

开始慢慢出现。公司还拓展了面向市场的各类开荒保洁、家电家具保洁以及家庭护理服务,这些服务的出现将更好地满足老人及相关家庭的需求,让他们的养老有更多的选择。在解决老人吃饭问题,他们还开辟了上门送餐服务。有些老人年龄较高,行动不便,他们可以提供代为跑腿上门送餐。以一位80岁的老人为例,可享受2小时免费的居家援助服务,折合成3公里范围内的助餐点送餐上门服务为8次(每次扣除15分钟的服务)。如果是包月的话,一般需提供22次送餐服务,那么还有14次送餐服务就需要自费,一般按距离远近,是否有电梯,单价在1元到3元之间。



## 从79.4分到90.12分： 机制保障优服务

在新制定的《无锡市居家养老服务条例》中,明确居家养老服务包括生活照料、健康照护和精神慰藉等各类服务,而居家养老援助服务也有相应的实施办法。为了不断满足老年群体需求,优化服务项目,无锡细化推出包含紧急援助服务热线、专业助浴、艾灸拔罐、心理咨询与疏导等30余项特色服务内容的援助服务项目指导目录,着力破解原有4大类居家上门服务项目笼统、服务内容单一、工时计算简单、服务机构工作积极性不高等突出问题。同时明确“服务工时年度有效,可按月累积使用”,有效破解服务对象对象补贴工时不能跨季度享受的难题。

在服务质量监测方面,无锡督促服务机构采用水印相机拍照、电子围栏等信息定位手段,防止虚假服务“工单”。市区援助服务不合规工单率由6.53%降低至0.6%,服务机构季度评分均由79.4分提高至90.12分。2023年,市民政局接到居家养老援助服务相关12345投诉工单数为0。

无锡还组建了首批120人监测人员库,从运营管理、人员管理、服务成效、设备和系统管理建设、政策宣传等方面,采取区域交叉互查方式,对全市10家服务机构进行现场评估。在2023年开展的7场监测评估中,抽取服务工单现场电话回访604条,接通431条,有效沟通429条,满意418条,满意度达97.44%。在全国居家和社区基本养老服务提升行动项目的42个试点城市中,无锡援助服务因超额完成、质效明显位列第一,2023年10月获民政部通报表扬。

无锡市民政局养老服务处工作人员介绍,居家上门服务其实比机构养老更难做。该服务面对的老年群体大、覆盖面广,需求更是多样,整体从业人员技能水平要比机构护理员低得多,难度却是大很多。目前,全市13家援助服务机构,一线助老员2000多人,服务约27万老年人群体,但社会荣誉感却很低。为此,今年无锡开展了居家援助的护理员首届选树活动,增强他们的职业尊崇感。

今年,无锡将围绕“优化服务供给”和“加强服务监管”两项重点,进一步建立健全援助服务从业人员培养培训和激励褒扬机制,加强人员培训。同时依托“锡心医养”呼叫中心开发建设,推动实现援助服务全流程监管,不断提升居家养老援助服务机构服务品质,让老年人享受高质量的晚年生活。

(晚报记者 黄孝萍/文、摄)