

看这个新模式如何照亮夕阳生活—— 物业介入社区居家养老

物业人员加推养老培训、物业公司主打便民食堂开业、承接社区养老服务中心运营。去年，国家六部门联合发文，推动“物业服务+养老服务”的社区居家养老发展。今年以来，锡城多家物业公司频频发力，在社区居家养老上加大力度，让老人们的夕阳岁月更加美好。

物业介入养老领域能做哪些服务？他们的优势视角何在？还需要哪些支持？近段时间以来，记者走访多地，和居民、社区、物业公司及主管部门一起，聊聊物业养老的那些事儿。



物业上门探访、量血压。

物业+养老，发力点在哪里？

在梁湖南苑小区的乐龄驿站里，物业在这里占据了一个角落办公。而整幢楼里，电梯上下，居民可在各大活动室进行自己喜欢的活动。

一楼的乐善小厨，一周菜单会提前张贴在墙。“梅汁排骨、黄瓜炒蛋、红烧素同肠、清炒毛白菜和番茄鸡蛋汤”，居民丁阿姨表示，二荤二素一汤收费15元。针对年满60周岁的滨湖区户籍老人，根据不同类别，每餐还有1-3元不同的补贴，可以居民自己来拿，也可以请物业送餐，挺好。尤其是夏天到了，省得家里开伙。

厨房除了订餐外，还能请师傅加工做菜。“我买过鱼，出点费用，让他们帮忙加工松鼠鲈鱼”，丁阿姨说，邻居还请师傅烧过鱼片，味道很不错。有时，家庭聚会，他们也会来小厨花上几百元，请师傅做一桌饭菜，就近就便，省心省力。

同样的模式在毛湾家园里复制，这里的熙怡益悦养护院今年1月正式对外开放。楼下有快递超市、日间照料中心，小区里的老人可以来这里活动，助餐服务则覆盖了周边多个社区。这两家小区的物业都是怡庭物业，正在试点“物业+养老”模式。

6月19日，落霞苑小区由地铁科技打造的便民食堂开业，对周边老人有优惠，成为物业提供便利生活的一种尝试。在五星家园，金佳物业的工作人员表示，正在推广适老化改造等服务，为居民安度晚年提供样板。金佳物业康养事业部的王晗莹表示，“社区食堂、社区文娱、居家助老、适老化改造、辅具租售是公司探索助老服务的主要方向”。据观察，目前锡城物业+养老也主要在这些方面发力，服务内容大同小异，形式上则有成立专门部门和引入第三方等不同模式。

有物业工作人员表示，当业主摔倒在家中时，一方面可以呼叫子女，同时物业也能够接受子女委托，更快上门。相较于其他机构，物业一周7天24小时的全天候服务，现实意义更强。而一些由第三方提供的服务，他们更有可能实现“集采”，价格上比市场更优惠。比如为失能老人助浴，市场价一次约在240元，但在物业平台上的报价能实现180元。

在梁溪区住建局的工作人员看来，物业公司增加养老服务，是一个加分项，能更好地为业主服务，但如果做得不好，可能还会给自己挖坑砸口碑。目前试点的都是有一定实力的公司。

一碗汤的距离，物业的优势与底气

金佳物业在去年年底特意成立了康养事业部，以居家养老为发展方向，希望依托该业务能与业主靠得更近。他们今年在北桥社区将承办居家养老服务站，预计在11月左右开业。在蠡湖一号等地的物业前台则加推助老元素，设立老人休息区，放置报刊、老花镜等供老人取用；在五星家园等六个小区启动老年人探访，开始推广适老化改造等项目。

五星家园的物业经理胡一军表示，小区老龄化较为突出，今年3月，团队花了一个月时间对小区30多户独居、孤寡老人等人群进行了探访，为老人量血压，并建立健康档案。探访的同时，顺便会发挥物业特长，发现老人家中的开关、电

灯坏了，会帮他们免费维修。

怡庭物业养老板块的负责人吴燕表示，物业人员上门收缴物业费或提供服务，能够起到探视作用，还能给业主带来心理慰藉。比如，小区里有一位50多岁的女士，未婚未育，身体也不太好，物业每天送餐上门时，顺便去探望一下。另一位业主和子女们来往较少，在多次接触之后，业主吐露了自己的心事，物业工作人员尽自己所能改善两者关系，也会通知业主参与各类活动，走出封闭的家门。

吴燕认为，物业常驻社区，和业主就是一碗汤的距离。业主只要走到物业前台或一个电话，类似于求助酒店大堂，工作人员会帮他打车、代办、代买，一键或一站式解

决各类问题。他们现在在毛湾家园和梁湖南苑等地打造了3个样板，通过中心站的模式去覆盖周边社区。

地铁物业也在社区推广他们的养老计划，开展问诊、理发、磨剪刀以及包粽子等各类节令活动，形成睦邻氛围。同时百姓家中有家政需求，空调、油烟机清洗等需求，他们也可上门服务。对一些老人的就医需求，他们会依托有经验的居家养老机构提供上门服务。

滨湖民政局副局长周华表示，物业的优势在于离业主非常近，可以提供实时服务，业主需要看病、送餐、助浴，他们的响应更及时。这种365天在线的及时性是社区工作人员和网格员所不具备的。



物业在小区里提供志愿者服务。



物业进入居民家中进行智能适老产品宣讲。

服务新场景，软硬件都需要提升

对于物业人员来说，如果要介入养老领域，技能需要迭代。吴燕表示，即将启动对物业工作人员的培训，每期20个人，初步打算进行5期养老方面的培训。胡一军也表示，物业工作人员也需要学习和老人的沟通技巧，他们期待在这方面能有所提高。

此外，物业公司还面临着场地困难的瓶颈。吴燕表示，怡庭管理着全市150多个老旧小区，不少地方并没有养老配套用房。“物业的用房其实也不大，作为养老用房不太合适”，吴燕表示，养老用房可方便老人们前来打球、唱歌。未来，她希望一些小区的架空层能让物业用。

“有了场地，大家才愿意聚拢过来，好的设备和政策才方便宣传”，另一家物业公司的工作人员表示，他们也在思考不同社区的不同做法。比如一些硬件条件较差的老旧小区，能否把闲置的一些非机动车库拿出来。而对于物业来说，居家养老也需要一些数字化的现代设施来加持，才能发挥物业的优势。“前两年，有小区发生过一位老人摔倒在家，去世一周后才被发现的事件”，胡一军表示，物业不可能每天走到每一户家中，一些预警的设备很重要。他们能为业主提供红外线监测和烟雾报警之类的设备，一旦预警响起，能第一时间

有人知晓，或通知物业赶到。

无锡住房保障和城乡建设局物业管理处处长徐丹表示，锡城进军养老的有养老地产下属的物业公司，也有一些纯做物业的国企和民企。物业公司更清楚业主的需求，和业主的互动也比社会养老机构强，但方向肯定是以居家养老为主。不过从目前来看，市场上供求和需求仍不匹配，失能老人看护等方面的需求大，而供给端更多满足的是活力老人。无论是物业公司成立分公司进军养老行业，还是作为一种平台链接第三方资源，都是一种尝试，需要物业公司培育市场和提升能力。（晚报记者 黄孝萍）