

## 政策速递

失能老人养老消费补贴升级  
**山东居家养老  
月补800元**

**本报讯** 1月1日起,民政部、财政部部署的向中度以上失能老年人发放养老服务消费补贴项目在全国全面落地,山东作为全国首批试点省份同步执行国家新政:居家上门服务消费抵扣比例提升至50%,月最高补贴达800元,惠及全省约60万名中度以上失能老年人。

此次新政是在山东、浙江、重庆等试点基础上的优化升级,聚焦普惠性与补贴力度提升。作为试点地区,山东已提前完成本地信息管理系统与“民政通”对接,完成养老机构、社区养老服务机构以及第三方专业评估机构的注册入库,建立“填报-审核-反馈-修正”闭环机制。2025年试点启动以来,全省累计发放养老服务消费券53.8万张,开展“2025山东养老服务消费提振年”“百家养老机构试住周”等活动,全省养老机构新入住老年人3.2万人,预计拉动消费27亿元。

相较于试点阶段政策,此次新政的补贴力度实现双提升:旧政策中,养老服务消费券抵扣比例为40%,且补贴额度分两类设置,其中机构入住、日间托养、喘息服务每月最高抵扣800元,居家上门服务每月最高抵扣500元;新政则将居家上门服务的抵扣比例提至50%,月最高补贴额度全部统一为800元,居家上门消费抵扣比例、补贴上限较此前提高20%、60%。同时,消费券不可同时领取的规则保持延续,且补贴可与长期护理保险待遇叠加——扣除长护险报销后,个人自付部分仍可按50%比例用消费券抵扣。

在申领流程方面,老年人或代办人可通过“民政通”APP或小程序进行线上注册申请,经能力评估符合条件后,5个工作日内发放首月消费券,后续每月1日自动续发;县级民政部门为不便线上操作的老年人提供线下协助。

为保障政策落地,山东省市县三级民政部门均开通服务热线,接受政策咨询、业务投诉等,对服务机构“先涨价后折扣”、虚假服务、套取资金等行为严肃处理,确保补贴资金安全高效惠及目标群体。  
(王君)

## 23年守护“老小孩”,74岁的她用爱与责任书写人间最暖情

青岛盛欣老年公寓院长王萍把心掏给老人赢信赖,目标是干到90岁

记者 沈硕

12月23日,在青岛盛欣老年公寓厨房,王萍正在和员工热火朝天地包包子。“虽然可以用机器包,但皮厚,老人们更喜欢吃手工大包,所以今天全员齐上阵。”这只是王萍院长寻常工作的一幕,自2002年投身养老事业,23年如一日坚守岗位,以诚信、责任、良心赢得老人信赖,见证青岛养老事业变迁,先后荣获多项殊荣,如青岛市首届养老服务机构“十佳院长、十佳服务明星”、青岛市首届“敬老使者”“青岛市行业领军人物”“养老服务业优秀院长”等,但她从不居功自傲,她说:“每一次的荣誉都是新起点的开始。”



院长王萍(左一)和总经理盛柱(左三)与老人们在一起。  
王萍(左一)

### 1 退而不休 用热情与爱心开启养老路

“2002年在我即将退休的时候,朋友推荐我去养老机构看看,这一去面试就通过了。”就这样,王萍没有休息一天,就踏上了新的岗位——夕阳红老年公寓院长,从此开启了与养老事业的不解之缘,这一干就是23年。

初入养老行业,王萍可谓零基础起步。“当时就是怀着一腔热情和爱心加入了养老事业。”退休前的王萍在单位从班长一路成长为车间主任、工会主席、党委副书记,也积累了丰富的管理经验和深厚的群众基础。“工作中,光有热情和爱心是不够的,还要不断摸索,付出艰辛努力。”从那时起,她自学养老知识,积极参加民政局、红十字会等组织的业务学习,不断摸索养老经验。

今年74岁的王萍依旧是每天早晨6点半从家出发,晚上6点半才回家,无论风雨寒暑,从未间断。即便身体不适,她也从未有过正儿八经的休息时间,节假日、公休日都坚守在工作岗位上。她的付出,老人们都看在眼里,记在心里。老人们一天没见到她,逢人就会打听她的去向。“一天不上班,我在家心里也老有个牵挂,每天只要在老人面前‘晃一下子’,拍拍手、击击掌,我心里都踏实。”这份深厚的情感,让王萍与老人们紧紧相连,也支撑着她在养老道路上坚定地走下去。

### 2 信任如磐,老人信赖成为前行动力

在王萍23年的养老生涯中,最让她感动的是老人们的信任。她告诉记者,有些老人已跟随她近20年,这份信任跨越了漫长的时光。“诚信、责任、良心,这六个字是我一直坚守的信念,能与老人、家属、养老机构之间建立起坚不可摧的信任桥梁。”

王萍关心老人的每一件小事,一日三餐,她都要亲自过问。哪怕

有菜单,只要哪天不去伙房,她心里就不踏实。“其实我也干不了什么惊天动地的事,但我就想,只有去老人房间走一趟,才知道老人有什么需求;哪怕去伙房包个包子,也知道味道怎么样。”老人们也把她当作亲人,心里有什么话都愿意和她说,甚至将户口、各种证件以及百年后的安排都放心地交给她。

然而,这份坚守也让王萍对家

人充满了愧疚。本该退休后含饴弄孙的她,在孙子出生那天,因养老机构来电而匆匆离开医院,错过了小孙子刚出生的模样。“现在家人也都习惯了,尤其逢年过节的时候,他们也都不指望我能帮上什么忙了。”王萍笑着说。但正是老人们的信任,让王萍觉得所有的付出都值得,也成为她继续前行的动力。

### 3 见证变迁,创新引领养老事业发展



王萍(右一)

“做院长23年,我也见证了青岛养老事业从起步到蓬勃发展的巨大变化。”随着社会的发展,入住养老机构的老人不再是吃饱穿暖,老人需要的精神层面也要跟上。王萍告诉记者,2002年她刚加入养老行业时,青岛的养老机构仅有20多家,如今已发展到200多家,“也

就是说现在竞争日益激烈,管理模式也要不断创新,才能满足老人家属日益增长的需求,包括入住环境、设施以及精神层面的需求等等。”但无论养老事业的外在形式与具体要求如何变化,在王萍看来,积极向

上的精气神始终是贯穿养老工作始终的核心要素。这不仅仅针对入住的老人,对于养老机构的工作者而言同样至关重要。

尽管已经74岁,王萍依然怀揣着一个美好的心愿:“十多年前我曾对本报记者说过我的心愿,如果我的身体允许,这个院长我想干到90岁,协同我们80岁的员工来照顾100岁的入住老人,用我们优质的服务让入住老人获得更加健康长寿。”王萍希望社会能更加关注养老服务,注入年轻力量,让养老队伍更加稳定,让每一位老人都能安享幸福的晚年。

### 对话

## “把老人当作亲人去关爱, 把机构当成家去守护”

记者:深耕养老机构运营管理多年,您认为最大的成就感源自何处,又面临过哪些挑战呢?

王萍:成就感每个阶段都有不同的体现。这一路走来,团队特别团结,遇到困难不退缩,齐心协力把工作做好。老人信任我、家属放心我,这让我觉得特别有成就感。

有些老人跟着我快20年了,他们常跟我开玩笑说“干着干着就成股东了”,意思就是把养老院当成自己家的事在干。还有的老人把户口、证件,甚至身后事都放心交给我,就因为相信我。有的老人夸我什么都会,其实我也不是啥都会,但我都会凑近看看,比如上老人房间走一趟,你就知道老人有什么需求;去伙房包个包子,你就知道味道怎么样。我觉得院长就像个桥梁,要连接好投资者、员工、老人和家属。

记者:做养老,您觉得最重要的因素是什么?

王萍:在我看来,做养老工作,无论时代如何变迁、理念怎样更新,核心始终是对“人”的重视。

从老人层面来讲,他们有着各自独特的经历和需求,我们得绞尽脑汁去满足他们的个性化要求,努力把敬老院打造成他们温馨的“第二个家”,让他们在这里能感受到家的温暖与关怀。对于员工,我们用心保障他们的生活,搭建成长平台,让年轻从业者能在养老行业里找到自身的价值与归属感。要知道,只有员工生活舒心、工作顺心,他们才能以更饱满的热情和更优质的服务去照顾老人。

除了对“人”的重视,精气神也至关重要,而且这种精气神要贯穿养老工作的始终。不管是养老机构的工作人员,还是入住的老人,自身都要充满精气神。工作人员有了精气神,才能把积极向上的态度传递给老人;老人有了精气神,生活才会更有滋味。这种精气神就像一种无形的力量,能在养老机构里形成良好的氛围,感染每一个人。

另外,团队的合作精神同样不可或缺。在我们养老机构里,我们把老人当作自己的亲人去关爱,把团队成员当成兄弟姐妹去支持,把机构当成自己的家去守护。大家心往一处想,劲往一处使,齐心协力克服各种困难,共同创造属于我们的荣耀与骄傲。

记者:对于青岛市养老行业或产业的发展,您认为未来会怎样?

王萍:十多年前我就跟贵报记者说过,我有个心愿:如果身体允许,我想在这个养老院干到90岁,带着80岁的员工一起照顾100岁的入住老人。这个心愿源于一次去泰国学习的经历。当时,一家养老院的名誉院长是一位穿着旗袍的老太太,她虽然把日常工作交给了孙女,但自己依然天天上班。我当时就想,我要是也能干到90岁就好了。

我说这句话有三层意思:一是希望退休后还能在自己热爱的养老领域发挥余热,继续发光发热;二是希望养老队伍能稳定下来,我们要做好老中青员工的搭配与激励,留住人才;三是期盼老人们都能健康长寿。