

青报调查

主编 马晓月 美编 李飞 审读 张鑫 排版 王婷

“家门口”养老如何省钱又省心？

——本报记者探访居家社区养老的“青岛路径”

□青岛日报/观海新闻记者 贾臻 文/图

需要理发、助浴，只需要一键呼叫预约时间，就能享受到高质量的上门服务；荤素搭配合理的老年餐，会在吃饭时间准时送到家；如果子女白天上班无法照料，可以为老人选择日间托养服务……在青岛，这些专业养老服务已经送到了“家门口”。

为了让208万老年人“垂暮不离亲，养老不离家”，围绕着居家社区养老服务这一领域，青岛最近一直“大动作不断”。

继在全市实现136个镇街居家社区养老服务中心全覆盖，成为全国首个实现由专业养老机构为老年人提供居家社区养老服务全覆盖的城市后，青岛又开始拓宽镇街居家社区服务中心的“服务半径”——围绕打造“15分钟居家社区养老服务圈”，从去年开始在村、社区建设养老服务驿站，让养老服务围绕老人“身边、床边、周边”转。

作为全国老龄化发展速度快、基数大、老龄化态势突出的城市，青岛该如何在让每个老人享有基本养老服务的同时，引导养老事业和服务产业协同发展？在改革破冰的过程中，又该如何打通“最后一米”，让养老“好政策”变成惠老“真红利”？这是摆在政府面前的“必答题”。

三方共赢，居家社区养老服务“正当时”

老年人养老，最大的两个问题就是看病和吃饭。而对于青岛的居家社区养老服务中心来说，这两个条件都能满足。

在位于市北区辽源路街道的福山居家社区养老服务中心康复大厅，记者见到了今年75岁的李万瑛。李万瑛的老伴突发脑梗死，“出院后去哪里康复”的问题一直困扰着她和孩子。按照原来的打算，李万瑛想带老伴到医院康复，但医院距离老两口的家有七八公里，这一对于年轻人来说“小菜一碟”的路程，却成了老两口的“拦路虎”。“直到我们楼长找到我，和我说就在离我们家不到200米的地方开办了居家社区养老服务中心，可以做康复，我悬着的心总算放下了。有了这个中心，我们打心眼高兴。”

与李万瑛一样“打心眼高兴”的，还有今年83岁的鲁秀妹。2017年，鲁秀妹住进了离家50多公里外的养老机构；2020年9月，家门口的居家社区养老服务中心建成后，鲁秀妹从住了将近三年的养老机构搬回了家。在与街道居家社区养老服务中心签订协议后，她从上百个服务项目里选择了送餐、助浴、保洁、理发、康复5个项目。“在家养老，每个月的费用只需要2000块钱，比住养老院的费用节省了一大堆，减轻了我对孩子的负担，我成了这个好政策的受益人。”

按照规定，青岛运营居家社区养老服务中心的养老机构必须具备长护险资质，必须能够提供包括助餐、助医、助浴、助急等在内的“六助”服务。记者走进福山居家社区养老服务中心看到，多功能活动室、社区食堂、康复护理室、长短期托养室、医疗保健室、助浴室、输液室、中央厨房一应俱全。据悉，该养老服务中心可为自理、半自理和全护理老人提供个人照顾、保健康复等多种居家养老服务。

据市民政局测算，签约家庭养老床位后的费用支出，不到养老机构三分之一。

受益的不仅仅是老人，还有运营居家社区养老服务中心的养老机构，他们从居家社区养老中看到了养老产业发展的机遇。

“家庭养老床位相当于分解了养老机构提供的服务项目，根据老年人的需求实现个性化定制、精准化服务，以更好地满足养老服务需求。”青岛市福山养老集团办公室主任隋雪飞说。目前，福山养老集团运营着市北区10个街道的居家社区养老服务中心。通过挨家挨户摸底排查，他们已经基本了解了老年人的相关需求。“居家社区养老服务的‘蛋糕’很大，作为医养结合的养老机构，我们有信心将市场做好，提供更优质更贴心的服务。”

同样看好未来市场的还有青岛万林健康产业集团董事长李言涛。作为青岛运营农村地区居家社区养老服务中心的“主力军”，李言涛的企业主要为平度市、莱西市的农村老年人提供专业养老服务。相对于城区而言，农村虽然老龄化程度更高，但由于经济基础薄弱、消费能力较差等原因，要运营好养老服务中心难度更大。“相信通过消费市场的培育，以及不断提升我们企业自身精细、精准服务的水准，居家社区养老服务的市场空间还是很大的。”李言涛说。

而对于政府来说，居家社区养老服务可以让老年人花最少的钱，享受到最急需的专业养老服务，这是沉甸甸的“社会账”“民生账”。市民政局养老服务处处长乔先华还告诉记者算了一笔“经济账”：以一个街道平均有500名失能失智老人计算，要新建一所医养结合机构，除需要土地30亩外，还需要政府补贴约700万元。对于政府来说，这笔“账”也是沉甸甸的。



■在街道居家社区养老服务中心托养的老人成了一起下棋娱乐的好朋友。



■长沙小区恒福物业开设助老餐厅，为小区里的老人提供配餐服务。



■日间托养的老年人在居家社区养老服务中心聊天。

政府扶持，市场化运营做大养老产业

养老服务，是“夕阳”事业，更是“朝阳”产业。

用“夕阳事业”激活“朝阳产业”，青岛采取了哪些行动呢？

午饭时间，记者来到位于海口路33号青岛家园的金家岭街道社区居家养老服务中心，前来就餐的老人络绎不绝。“我们目前有3000多名会员前来就餐，签订了160多张家庭养老床位。这得益于金家岭街道给我们选址的地方好、人流量大。”负责运营此处居家社区养老中心的青岛唯老汇养老服务有限公司负责人胡园园说。

胡园园口中的“地方好”，在崂山区金家岭街道办事处社会事务办主任李燕看来，就是能够有利于居家社区养老服务中心长远为街道上的老人提供优质的养老服务。“因此，我们选择了交通便利、方便进出的门口网点房免费提供给养老机构使用，就是希望中心可以辐射到更多的老年人。”

按照规定，青岛居家社区养老服务中心的面积要不低1000平方米，才能实现其服务助餐、助医等多种功能。在“寸土寸金”的城区，由政府免费提供用房，对于养老机构来说，显得格外重要。

除了为运营居家社区养老服务中心找到“好地方”，青岛更是明确规定新建住宅小区要按照每百户配建20平方米的养老服务用房以满足未来青岛养老服务发展的需要。

在西海岸新区，新区民政局要就小区养老用房的规划对新建小区的规划图纸提出建议。“我们的原则是新建小区的养老用房不能太偏僻，否则老人去不方便。同时建设时不能太散，最好和小区卫生服务设施、文化设施一同建设。”西海岸新区民政局民政事业发展中心主任宋延斌说。“以我们的新建小区长江新村为例，沿街的网点房就是养老服务用房，而且和社区卫生服务、物业、文化站建在一起，距离幼儿园也是100米以内的距离。多功能合

一，对老年人需求的满足就会更多一些，服务就会更好一些。”

除对运营居家社区养老服务中心的组织实行完全免费的用房政策，实现“零”租房成本外，青岛还通过一次性建设补贴、家庭养老床位补贴、失能老人签约6.5折优惠、年度考核评估奖励等优惠政策，鼓励市场主体进入居家养老服务市场，推动居家社区养老服务的市场化长远健康发展。

同时，青岛还对70岁以上的老年人实施助餐补贴，并开发上线了全市统一的老年人助餐服务交易结算系统，老年人到助餐服务机构购买助餐和送餐服务时，可采取人脸识别或刷卡等手段支付费用，政府补贴资金在老年人支付费用时自动扣减，简化了老年人登记、签约、就餐流程，实现“一站录入，全城通享”。这在让老年人“吃得饱、吃得好”的同时，也吸引了更多老年人与居家社区养老机构签约。

青岛通过政府政策扶持、市场化运作的方式，改变了以往只靠政府补贴的模式，让养老机构在政府政策的扶持下参与市场竞争，使其更具活力，更能够为老年人提供优质专业服务。

政府政策引导、市场运作的模式，成效已经显现。据乔先华介绍，截至2022年底，全市共有2.2万名老年人与居家社区养老服务中心签约享受助餐送餐服务，共53家专业化居家社区养老服务组织投身老年人助餐服务市场，撬动社会资本投入3亿元，促进就业8000余人，逐步形成了政府政策支持下老年人助餐服务市场化运营的良性局面。

打通“最后一米”，让“好政策”变成“真红利”

青岛是全国老龄化发展速度快、基数大、程度高、老龄化态势突出的城市之一。据第七次人口普查结果显示，青岛60岁以上的老年人常住人口达208.72万，老龄化率达到20.35%；80岁以上常住老年人口31.3万，占老年人口的15.3%。与此同时，青岛每年有5万多人进入老龄阶段。

截至目前，青岛正在运营的养老机构在院老年人1.6万余人。而自2019年居家社区养老

服务相关文件出台以来，仅3年多的时间里，青岛的居家社区养老服务中心已为2.4万老年人提供了居家社区养老服务，其中失能老人约1.8万人。可以说，居家社区养老服务已成为养老服务的主阵地。如何整合各方力量，将居家社区养老服务发展壮大，是当下亟须解决的问题。

对此，乔先华表示，“虽然居家社区养老服务发展很快，但相对于庞大的有养老需求的老年人群体来说，2.4万人的数量并不是很大。我们已经选取部分养老服务机构作为基层联系点，找出堵点，让好政策能更广泛惠及老年人。”坐在办公室碰到的都是问题，深入基层看到的全是办法。他说：“老年人最需要什么，完善养老服务的堵点何在，我们更需要进一步听取更多来自居家社区养老服务中心运营机构以及老年人的声音。”

在居家社区养老服务中心，关于打通政策落地“最后一米”的工作，也正在逐步展开。

“以配餐上门为例，老年人的需求很旺盛，但是我们受制于企业人手不足的现状，对于老年人配餐的需求很难满足。”胡园园说，为此，金家岭街道也帮着一起想办法，让机构和社区楼长、网格员等建立对接联系，发动爱心人士增加配餐力量。

福山养老集团运营的居家社区养老服务中心同样面临着上门配餐人手不足的问题。“我们采取的是和第三方合作的方式配餐，让我们的服务‘触角’可以触及更多老年人。”隋雪飞说，虽然目前配送成本较高，但相信随着居家社区养老市场的培育，签约老年人会越来越多，届时配送成本会逐渐下降。

最贴近居民的物业企业也开始了居家社区养老服务的探索，以便让养老服务的“触角”触及更多小区老年人。“我们在南岛组团小区开展了‘早晨七点半拉窗帘’活动，对小区内空巢独居、高龄等重点老人展开巡查。一旦发现有七点半没有拉开窗帘的情况，我们会上门入户走访。我们还建立了餐饮配送服务，每周都会在小区里发布一周菜单，对于有需求的老年人也提供上门配送服务。”恒福集团办公室主任唐鹏告诉记者。

记者从市城市管理局获悉，去年以来，市城市管理局积极开展物业企业发展居家社区养老服务试点，充分发挥物业企业“常驻社区、贴近居民、快速响应”的优势，为老年人提供助餐、助急等养老服务项目，有效破解高龄、空巢、独居、失能老年人的生活照料难题。目前，全市共有25家物业企业参与试点工作，服务老年人达6000余人，成为居家社区养老服务的重要力量。

发挥好社区、楼长的基层治理力量，也是让政策落地的重要途径。作为市北区福安小区4号楼1单元的楼长，现年67岁的赵桂芝对楼里36户住户的情况了如指掌。她把楼上有60岁以上老人的20户住户宣传了个遍，已经有9户老人与街道居家社区养老服务中心签约，享受到了舒心的养老服务。



■一对夫妻入住离子女家不远的居家社区养老服务中心，方便子女探望。

