

# 赋能农村养老 创造“万林标准”

青岛万林康养产业集团探索创新农村养老服务发展模式



经过9年探索实践,青岛万林康养产业集团(以下简称万林集团),凭借自身实体产业优势资源支撑,在农村养老领域走出一条社会化、多元化的路子。10月20日,在莱西市日庄镇召开的青岛市200处社区(村)养老服务站集中开业、走进市办实事见证民生项目暨农村养老服务体系建设现场会,充分肯定了农村养老日庄实践中的“万林经验”,为全市提供了一个可借鉴的样板。

2013年,拥有多家医院、蔬菜生产等实体产业的万林集团,正式进军农村养老产业领域。9年踔厉奋进,万林已形成了21家养老院、20家镇(街)级居家社区养老服务、3家医院、7家诊所,机构养老床位3000张、居家床位5000张,员工1000余人的连锁发展规模。两年前,莱西市日庄镇党委政府将日庄居家社区养老服务以“公建民营”方式委托万林集团运营管理。万林集团立足老年人服务需求,持续探索发展模式,初步形成了“创新机制破难点、用心服务求实效、提质增效促发展”的工作经验,迈出了农村养老服务的新步伐。

## 创新模式 推进整合式服务

由于各方面原因,农村老年人占比高,空巢、留守、独居老年人逐年增多,家庭养老功能不断弱化;加之整体收入低、家庭财富储备少、医疗保障等社会服务相对滞后,老年人“有服务需求、无服务提供、缺支付能力”成为农村普遍存在的问题。为了破解困扰农村养老服务发展的难题,纾解农村老年人的“急难愁盼”,万林集团以日庄镇养老服务为实践基地,通过机制创新破解难题,取得了新的突破。

在长期的探索实践中,万林集团总结出了一整套创新服务模式。根据农村养老的特点,由单一服务向整合式服务推进。农村养老服务是以满足老年人需求为核心的系统工程,在服务模式上必须要有综合性的整体安排。对此,万林集团在对老年人的“急难愁盼”进行调研的基础上,确定了先从助餐、医疗服务做起,再根据老年人的需求稳步扩大服务范围,逐步向“老年人有什么需求、即提供什么服务”的整合式服务推进。

基于这种考虑,在莱西日庄镇政



万林集团护理人员上门为老人体检。



万林集团养老服务人员陪老人画画。观海新闻/青岛早报记者 杨博文 摄

府、民政主管部门的指导下,万林集团改扩建成了拥有66张标准床位的日庄万林居家社区养老服务,重点为本镇失能老人提供长托、日托服务,缓解家庭养老功能弱化的难题;在居家社区养老服务设立中央食堂,集中为各村老人提供配餐、送餐服务,缓解老年人就餐的困难;全面开展居家照护服务,登门为符合条件的失能老人提供医疗护理和生活照料,缓解居家失能照护的困难。同时,万林集团扩大农村养老服务的覆盖面,构筑起可提供全方位服务的养老体系。

## 创新理念 坚持公益先行

由于农村老年人总体收入低,导致一些家庭无力照护的失能老人不能入住养老机构。为满足这些老年人的刚性需求,万林集团坚持“做公益、不以盈利为目的”的经营理念,按照每月1200—2000元的成本价接收老人入住机构。在目前情况下,这个收费标准显然“不够保本”,但集团克服困难,想方设法筹措资金,不仅让老人“进得来”,还要“住得好”。自今年5月份开业以

来,日庄中心已入住了20多名老人。

万林集团在创新服务架构上,实行服务网络全覆盖。根据农村地区的特点,按照四级服务网络架构在日庄开始落地:第一级——莱西市区的万林中心旗舰店。主要为各镇的养老服务中心提供人才培养、物资配送、技术支持等赋能工作;第二级——日庄镇养老服务。主要发挥示范、辐射、支持功能,在做好机构养老服务的同时,支持、指导和规范村级服务站开展工作;第三级——村级服务站。主要依托服务团队为各村老年人提供助餐、助浴、日托、养老咨询等服务,以网格化方式实现服务网络的全覆盖;第四级——服务团队。作为日常服务的提供者,服务团队按照划分区域,分片为困难老人及各村有需求的老人提供上门服务,打通农村养老服务“最后一米”。

多年的养老服务实践中,万林集团研发了“万林智护养老服务”,其“互联网+智慧养老”的功能与效果得到社会充分肯定。日庄居家社区养老服务中心纳入该平台后,推出了两项智能化管理措施。一是为全镇60周岁以上老年人建立了个人健康档案。通过该平台的大数据分析,能够及时

掌握老年人的健康状况,为养老服务提供快捷、精准的依据。二是由万林集团出资为全镇独居老人免费安装了具有“紧急呼叫+语音通话+语音广播”功能的SOS紧急呼叫器,既可实时接收独居老人的居家活动数据,便于为老人提供精准服务,又可及时反馈、报警。

## 用心用情 换取老人幸福感

万林集团创始人李言涛是一个土生土长的莱西人。他念念不忘回馈家乡,特别是回报那些曾为莱西发展做出贡献的老人。作为全国“敬老爱老助老”模范人物,他提出的“家文化”养老理念,已成为万林企业文化内核及员工学习标杆。万林集团先后涌现出2名全国敬老爱老助老模范人物、6名青岛市最美养老院长以及一批齐鲁和谐使者、青岛敬老使者、山东省金牌服务员、青岛市最美养老护理员等优秀员工。

“家文化”养老理念不仅被社会认可,在莱西市日庄万林居家社区养老服务,也赢得了老年人的信任和赞许。

万林集团借鉴国内外的先进经验,组建了由医生、护士、康复师、护理员、社工、社区志愿者组成的服务团队,并以团队为单位实行内部自治管理。同时,通过有效的激励与约束机制,各团队目标明确有干头,各员工多劳多得有奔头,有效地激发了他们的积极性和创造力。

82岁的刘洪高老人,今年5月入院时已是重度失能,在万林集团服务团队的精心照护下,目前老人已拔掉尿管,可以扶着轮椅慢慢行走。

## “万林标准”贯穿于日常服务

青岛万林康养产业集团创始于1991年,是以食品加工出口和医养服务为核心业务,集旅居养老、健康管理、脑血管病医疗、机构养老、居家养老、健康食品产品等六大板块为一体的连锁发展企业。集团公司旗下有三大品牌:生产食品的“鲁林”品牌;从事医疗服务的“言林健康”品牌;从事医养结合养老服务的“万林到家”品牌。其中,“言林健康”品牌是国家智慧健康养老示范企业、山东省医养结合示范单位、山东省医养结合标准化试点单位、青岛市敬老文明号。

近年来,万林集团依据各项养老服务规范和工作实际,先后制定了387项《万林标准》,并承担了国家级标准化试点项目工作。在开展农村养老服务过程中,集团坚持用标准引领服务,把标准贯穿于日常服务的每一个环节、每一项具体工作。

莱西市日庄万林社区居家养老服务的基础建设,得到了当地镇政府的全力支持。在此基础上,万林集团按照青岛市5A级养老服务中心标准,投资350多万元进行了内部消防设施建设、房屋装修、适老化改造等工作,建成了长短期托养中心、中央食堂、老年人活动中心、医疗室、康复大厅等设施,具备了比较完善的服务功能。

在按照标准推进村级养老服务站的建设中,万林集团注重服务设施的功能性与实用性。同时,根据日庄各村地域分布广的实际,投资购置了4部电动汽车,用于开展送餐等上门服务,既保证了服务的时效性,也改善了服务人员的工作条件。