

青岛万林康养产业集团探索创新农村养老服务发展模式 赋能农村养老 创造“万林标准”

经过9年的探索实践，青岛万林康养产业集团凭借自身实体经济优势的资源支撑，在农村养老领域创造出一条社会化、多元化路径。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”，为全市提供了一个借鉴的样板。

2013年，拥有多家医院、蔬菜生产等实体的万林集团，正式进军农村养老产业领域。9年踔厉奋发，万林集团已形成了21家养老院、20家镇（街）级居家社区养老服务中心、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中心以“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。

■万林集团护理人员郎芸上门为老人量血压。
康晓欢 摄



创新模式 推进整合式服务

由于多方面原因，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。为破解困扰农村养老服务发展难题，纾解农村老年人的“急难愁盼”，万林集团以日庄镇的养老服务中心为实践基地，通过机制创新破解难题，取得新的突破。

在长期的探索实践中，万林集团总结出一套创新服务模式。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逐步扩大服务范围，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，在莱西日庄镇政府、民政主管部门的指导下，万林集团扩改建成了拥有66个标准床位的日庄万林居家社区养老服务中心，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中心设立中央食堂，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，专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。虽然这个收费标准“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，日庄居家社区养老服务中心已入住20多名老人。

经过不断的实践探索，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，按照四级服务网络的架构，完善服务网络，夯实服务能力。在镇党委政府的支持下，四级服务网络在日庄开始落地：第一级——莱西市的万林中心旗舰店，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——日庄镇养老服务中心，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、养老服务咨询等服务，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”。

多年的养老服务中，万林集团研发了“万林智护养老服务平台”，其“互联网+智慧养老”的功能与效果得到社会的充分肯定。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，可实时提供独居老人的居家活动数据，及时反馈、报警，便于为老人提供精准服务。

用心用情 换取老年人幸福感

万林集团创始人李言涛是一个土生土长的莱西人，事业有成后，他念念不忘回馈家乡，特别是回报那些曾为莱西发展作出贡献的老年人。作为全国“敬老爱老助老”模范人物，他提出了“家文化”的养老理念，已成为万林企业文化的核心。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。

莱西市日庄万林居家社区养老服务中心开业后，护理人员用“家文化”的服务理念，赢得了老年人的信任和赞许。日庄姜家屯村的姜寿芳是一位不能自理、身边无人照护的老人，带着“试试看”的心态入住养老服务中心，经过3个月的精心照护，老人的身体机能有了明显恢复。

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性。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，老人已除掉了尿管，扶着轮椅可以慢慢行走。

农村养老服务 创造“万林标准”

近年来，万林集团致力于标准化建设，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，集团坚持把标准贯穿于日常服务的每一个环节、每一项具体工作，用标准引领服务。目前，日庄中心及各村级服务站均全面建立了标准化管理服务体系，为养老服务的高标准起步奠定了坚实基础。

莱西市日庄万林社区居家养老服务中心的基础建设，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，建成了长期托养中心、中央食堂、老年人活动中心、医疗



■莱西日庄万林社区居家养老服务中心医护人员为老人体检。 杨博文 摄

室、康复大厅等设施，具备了比较完善的服务功能。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。

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。“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。

（康晓欢 张志勤）

幸福养老 钦选万林

国家级医养结合服务标准化试点单位 全国智慧健康养老应用试点示范企业
山东省医养结合服务标准化试点单位 山东省高端品牌培育企业 山东省十佳养老创新项目

专业精细化照护 呵护长者健康
21家养老院、20家镇（街）级居家社区养老服务、养老床位3000张、员工1000余人。

医养结合管理 名医咫尺距离
3家医院、7家诊所，引进健康管理，就医无忧，为老人健康保驾护航。

创新服务模式 推进整合式服务
从机构养老到居家养老、社区养老，根据老年人的需求稳步扩大服务范围，探索“万林管家”新模式。

