

物业+养老,居家养老有了新选择

市政协委员马海莉建议鼓励支持我市开展“物业服务+养老服务”试点

两会观察

/ 委员提案 / 开展“物业+养老”试点

养老问题一直是整个社会关注的焦点,而青岛是人口老龄化程度较高的城市之一。截至2021年底,全市60岁以上常住人口208.72万,老龄化率达到20.35%;80岁以上常住人口31.3万,占老年人口的15.3%。

马海莉提出,应结合实际,按照“企业自愿参与、政府适度支持”的原则,在我市探索开展“物业服务+养老服务”试点工作,引导物业服务企业发挥常驻社区、贴近居民、响应快速等优势,根据不同区域人口结构、老年人服务需求,有针对性地提供多元化、个性化的社区居家养老服务。

“支持物业服务企业利用其与小区居民日常联系紧密、就近就便等优势,依托物业服务企业现有服务场所、现有服务队伍、现有服务网络,充分发挥供需对接平台作用。”马海莉表示,为推进养老服务品牌连锁发展、提高养老服务专业能力,支持物业服务企业根据自身条件,结合养老需求,成立独立的居家社区养老服务机构。鼓励开展居家社区养老服务的物业服务企业建立养老服务专业人员队伍,支持现有物业服务企业的物业管家、保洁等人员参加养老护理员职业技能培训,经培训合格后为辖区老年人提供居家养老服务;支持物业服务企业与现有成熟品牌的专业养老服务机构进行合作,通过合作经营,引入专业的养老团队和社会工作者,提升物业服务企业的专业化水平。

马海莉表示,鼓励物业服务企业建设智慧养老信息平台,将社区老年人生活情况、健康状态、养老需求、就医诊疗等信息纳入统一的数据平台管理。鼓励物业服务企业对居家社区养老服务设施进行智能化升级改造,配置健康管理、家用电器监控、楼宇对讲和应急响应等智能设施,以失能、独居、空巢老年人为重点,建立呼叫服务系统和应急救援服务机制。推广物联网和远程智能安防监控技术,实现24小时安全自动值守,提高突发事件应对能力,降低老年人意外风险。

马海莉还表示,一方面,在符合国家相关法律法规、工程建设消防技术标准和消防安全管理要求下,支持有条件的物业服务企业利用小区内物业闲置资源,改造建设社区养老服务驿站,面向社区老年人开展日间托养、助餐、文化娱乐、体育健身等服务。另一方面,物业服务企业应以小区为单位设置驿站,由各区民政局统筹支持和协助街道(镇)划定驿站责任片区,并做好与周边已建成运营中心(站)的辐射区域协调。备案挂牌为驿站的物业服务企业,由各街道(镇)结合实际,以其物业服务区域作为服务责任片区。经规划主管部门审核同意,并办理施工许可证等手续后,支持物业服务企业根据老年人日常生活和社会交往需要,重点在单元门、坡道、电梯、扶手等公共区域建筑节点进行无障碍设施改造。

近年来,“物业服务+养老服务”渐成社会热点话题,尽管模式还在探索过程中,但是有很多业内人士认为,在多重政策利好下,未来养老产业将会迎来发展的黄金期。记者12月27日获悉,市政协委员、青岛市市北区退役军人事务局副局长、三级调研员马海莉的提案,就建议鼓励支持我市开展“物业服务+养老服务”试点,打造多元化、个性化社区养老服务。记者探访发现,在青岛,崂山区中韩街道的部分社区已经在“物业服务+养老服务”方面进行了有益的探索。



小区居民正在华都社区万林助老餐厅就餐。

碍设施改造。

/ 服务机构 / 让居家养老更便捷

青岛万林康养产业集团是青岛康养行业的“龙头”。据了解,截至2022年11月,万林在青岛区域运营22家养老分院、19家居家社区养老服务中心、3家医院、7个诊所、1个居家公司、1个家政服务公司,机构养老床位超过3000张,居家床位超过5000张,服务的老年人超过10万人。

“专业的养老服务机构与资源相对丰富的物业结合在一起,可以提升物业企业的养老服务专业化水平,还可以给小区居民提供更多的增值服务,增加小区居民和居家养老的服务黏性。在一定规模的小区内设立服务站点,从呼叫服务到上门,顶多5—10分钟就可以到达。”青岛万林康养产业集团总裁李相东介绍,目前来看,从居家养老需求出发,在鼓励物业服务企业开展相应服务的同时,还可以从科技、资金等多角度给予养老服务机构和物业服务企业支持。“物业服务+养老服务”还可以更深层次地挖掘各类居家养老需求。比如,目前老年人普遍存在家政、送药、代买、设施维修、家电维修、精神慰藉、定期寻访、安全值守等“点单式”居家养老需求。

万林康养集团在承担国家级智慧健康应用试点示范任务后,自主研发了具有万林特色的居家服务智能化管理系统,通过这一系统所具备的“服务行走轨迹留痕、自动录音、录像、水印实时照片传输、家属签名即时评价、客服中心及管理人員随机回访”等6种功能,实现了居家上门服务的全过程监管。“万林智慧健康养老服务平台目前已经形成了以医生和护士为团队核心,以康复师、护理员、心理咨询师为补充的服务团队模型。”李相东告诉记者,目前,万林正在开发连接

智能管理系统的家属端,对失能服务对象的生命体征进行实时检测,重点解决空巢服务对象照护难点。

/ 实地探访 / 助老餐厅“刷脸”吃饭

家住华都社区的72岁曲阿姨是崂山区中韩街道万林助老餐厅的常客。“以前就经常到助老餐厅就餐,因为这里的饭菜不但价格公道,而且非常可口,适合老年人的口味。”曲阿姨告诉记者,最近天气变冷了,他们老两口在助老食堂订餐很方便,现在助老餐厅又有了“刷脸”新功能,“以前来吃饭还得操作智能手机付款,每次打饭需要排很长的队,我操作手机也不熟练,付起款来比较麻烦。现在有了‘刷脸’就能吃饭的功能,真是太方便了。”

据市民政局养老服务处处长乔先华介绍,老年人持本人的社保卡到全市居家社区养老服务中心及其下设的服务站点进行首次消费时,可将本人面貌及社保卡信息录入“青岛通养老服务卡”结算系统中,随后的养老服务消费即可通过人脸识别的方式支付费用,相关政策补贴资金在老年人支付费用时自动扣减,政府每季度按照结算系统中的信息数据为居家社区养老服务组织兑现补贴。特别是在老年人助餐服务方面,我市70周岁及以上老年人在一家老年人助餐服务机构录入信息后,即可在全市所有的老年人助餐服务机构通过人脸识别的方式购买助餐服务并享受相关补贴政策,实现“一站录入,全城通享”。

城阳区万科魅力之城小区物业客经理霍冬蕊介绍,该小区是最早建立“一厅一堂一中心”的小区之一。目前,除了助老食堂,物业中心还打造了图书室和老年活动中心,配有乒乓球桌、台球桌、象棋等娱乐设备。目前物业中心已有12项助老服务,所有服务均免费,从健康义诊、定期理发到入户电器修理,涵盖

了老年居民生活的方方面面。“2023年,我们还将上线社区的诊疗服务,进一步满足社区居民医疗服务需求。”霍冬蕊介绍,后期小区将与社区、街道及专业养老机构联合,进一步满足老年人生活服务需求。

/ 政策支持 / 青岛九部门联合发文

为更好满足广大老年人日益多样化多层次的养老服务需求,切实增加居家社区养老服务有效供给,市住房城乡建设局、市民政局、市财政局等九部门联合印发了《关于支持物业服务企业开展居家养老服务有关意见》(以下简称“《意见》”)。

《意见》指出,鼓励物业服务企业先行先试,挖掘各类居家养老需求。鼓励具备条件的物业服务企业开展居家社区养老服务试点。各区(市)确定物业服务企业利用现有人力资源、设备资源和业主信息资源,充分发挥常驻社区、贴近业主、响应快速等优势,开展养老服务。在从业人员方面,则要迎合需求,鼓励从业人员向多专化发展。鼓励开展居家社区养老服务的物业服务企业支持现有的管家、保洁、设备维修、秩序维护等人员参加养老护理员职业技能培训,根据企业市场拓展情况,按照老年人照护需求采取岗位调整、人员分流、兼岗等方式调整人员配置,逐步建立一支复合型、专业化物业服务企业养老服务团队。

此外,《意见》还指出,根据物业管理项目业主定位、服务定位、收费定位、规模定位综合评估,支持大型头部物业服务企业根据自身条件,结合养老需求,成立独立的居家社区养老服务机构。在各区(市)开展“物业服务+养老服务”试点工作,逐步实现居家社区养老服务规模化、品牌化、连锁化经营。同时,可以通过与专业养老服务机构进行合作,引入专业的养老团队和社会工作者等方式选定试点,提升物业服务企业的养老服务专业化水平。

观海新闻/青岛早报记者 隆维峰 摄影报道