

在“没有围墙的养老院”，快乐住进老人心中

■ 本报记者 杜晨薇

按照上海市“9073”的养老服务工作总体格局，近年来，黄浦区坚持把养老服务作为民生大事抓紧抓实抓好。除了充分满足百分之“3”的老人实现入住机构养老的需求外，更多的关注点则放在了百分之“90”在家庭、百分之“7”在社区养老这一主要的被服务人群上，努力使养老服务更便捷，把社区嵌入式养老办得更好，让老年人在家门口就能获得服务。

五层“服务圈”，让养老不离“家门口”

黄浦区是上海老龄人口最密集的城区之一。围绕这一地域特征，近年来，黄浦区确立了以“嵌入式”社区居家养老为主要依托的养老服务方向。

所谓“嵌入式”养老服务，就是将老人“家门口”养老所需的一切生活服务、办事服务等，嵌入到他们的15分钟生活范围内，也让快乐的晚年生活成为每个老人的“标配”。

目前，在完成市政府“机构床位建设”实事项目年度指标的同时，围绕“十三五规划”确定的打造“15分钟生活圈”任务，黄浦区结合社区各类养老服务设施建设进程，已经基本形成了不同层级、各具功能又触手可及的五层“为老服务圈”。

老人最迫切的需求构成了最核心的“居家服务圈”。通过将“长护险”涉及的15项医学照护、27项生活照护，以及居家养老10大类33项生活照料按需配送上门，区内老人可以不出家门，享受居家养老服务。目前，享受由“长护险”各护理站上门提供护理服务的老人人数达到8400余名；享受居家养老生活照料服务的老人达23000余名。

老人离开家，首先接触的人群一定是周边的邻里。尤其对独居、高龄老人，身边“老伙伴”的扶持是晚年生活中不可或缺的力量。利用各居委会空置房屋或空巢独居老人自有房屋，黄浦区大力推广建设“睦邻点”。这些以共同兴趣、就近结对、互助关爱原则建立起来的睦邻点，成了邻里之间守望相助的温馨港湾。目前，全区已经建成122个示范型、普通型睦邻点，它们共同构成了社区养老的二级圈层——“邻里互助圈”。

“家门口”养老的第三级圈层，则扩展至居委会范围。以建立“居委活动圈”为目标，黄浦区内各街道社区通过整合现有房屋资源，建成居委会标准化老年活动室，为老人提供养老顾问、医疗讲座、康复体验、文体活动、涉老事项转接、维权信访代理等较全面的日常服务。截至目前，全区177个居委会已建成123个老年活动室，预计可在“十三五”期间实现全覆盖。

“社区托养圈”的范围更为广大，所涵盖功能也更加丰富。通过在相邻3到5个居委所形成的片区内建设老年人日间照料中心、老年人助餐点等设施，黄浦区得以为部分有需求的老人及其家庭提供日间托养、康复训练、对外交流、文娱及助餐等服务。截至目前，黄浦累计建成36家老年日间照料中心，2家大型老年配餐中心和70个老年助餐服务点。

最外层的“综合服务圈”，以建成老人提供一站式全服务事项的街道综合为老服务中心，以及为老人不离社区体验机构短期住养或为老人家庭提供“喘息式”短期托养的街道长者照护之家为标志，目前在黄浦区已实现功能全覆盖。



▲打浦桥街道老人来老年食堂吃饭。

▲综合为老服务中心工作人员协助老人进行康复训练。

求，是当下建设健全养老服务体系必须充分考虑和不断满足的重要内涵。黄浦区构建“嵌入式”养老服务体系时，就充分考虑了这样五大诉求。

围绕“老有所养”，黄浦区着力推进颐养环境建设：先后推出90岁以上高龄老人赠饮牛奶服务、老人配餐送上门服务（并对其中困难老人实施补贴）、老年人家庭适老化改造、台阶扶手出入口踏步及小区无障碍坡道改造、电动爬楼机租赁服务等。同时，通过每年开展“冬送暖、夏送凉、节送情”活动，低龄老年志愿者与高龄老人结对关爱的“老伙伴”计划等，丰富老人精神世界。

以“老有所医”为建设目标，加强老年医疗保健：每年分批安排全区独居、困难老人免费到第九人民医院黄浦分院、瑞金医院卢湾分院就近接受免费体检；会同老年医学会分南、北两个片区，深入居委举办“健康之友卫生科普讲座”；开展老年人健康促进活动暨“老年健康生活科普周”活动，组织专家进社区开展健康系列知识大型讲座等。

“老有所学”，就是积极发展老年教育：依托黄浦区老年大学东、西校区，10所街道老年学校，10个社会学习点，177个居委学习点，常年开设老年班680余个。目前各教学点已接收老年学员人数1万余人，此外还有近4万名老年学员参加远程教育课程。

“老有所乐”，旨在不断丰富老年文体娱乐：通过推选文学、戏剧、摄影等作品参加市老年文化艺术节、市民文化艺术节等盛会；组织开展敬老月、元宵节、老年书画展、街道“月月演”、千名老人分批“看上海发展”一日游、“上海市黄浦老

龄杯老年门球邀请赛”及“太极拳操”等一系列活动，同时进一步推进老年人身边体育设施建设，在社区增添健身步道、健身房、健身苑点，培育老年人社区公益体育组织，实现各街道市级体育俱乐部、社会体育指导员社区指导站、社区体质检测站全覆盖，满足了区域内老年人文化艺术和健康生活的追求。

最为关键的，也是过去为老服务中最易被忽略的，是如何激发老人的价值感，实现“老有所为”。黄浦区在打造“嵌入式”养老服务体系中尤其关注了老人的自我发展诉求，为老人提供了大量展现个人能力的平台：一方面，依托市级资源，每年组织、选送专业老年志愿者，参加本市分别对应新疆、云南支教、支医的“银龄行动”和“云海行动”；另一方面，在区域内结合为老法律志愿服务，引入退休老法官、老检察官、老警官、老律师、老教授“五老”加入法律援助志愿团，为其搭建在社区发光发热的舞台。

服务到幽微处，重视老年人心理健康

不久前，在黄浦区的一家“心悦夕阳”社区心理咨询室，志愿者何霞接待了一位前来求助的老人。老人的爱人突然过世，精神濒临崩溃，子女劝慰效果并不理想，只得找到何霞。在志愿者的带动下，老人参加了社区组织的许多活动，渐渐有了生活目标，心情也逐渐开朗起来。同为志愿者的马阿

婆告诉记者，黄浦区十个街道都已经成立了“心悦夕阳”心理咨询室，一方面让需要帮助的老人，有了一个心理疏导的慰藉之所，同时也让像她一样希望发挥余热的老人，有了一个实现自我价值的机会。

事实上，黄浦区“心悦夕阳”社区心理助老服务始于2008年，十余年来扎根社区科普宣传，聚焦老年人身心健康问题预防，建立完善社区心理危机预防干预措施，积极探索社会心理服务模式，通过以点带线到面覆盖整个黄浦区，向社区老人传递“治未病”和“做自己的心理咨询师”的理念，让主动预防、未雨绸缪、自我调解、激发潜能的理念深入人心，成为全市第一个专业老年心理服务品牌，为持续、深度、个性化的助老服务奠定基础。

目前，黄浦不但有区级层面的“心悦夕阳”服务指导站，也在各街道成立“心悦夕阳红”心理咨询室，系统培训心理志愿者并进一步深入177个社区建立科普宣传点，开展身心健康讲座、邻里点沙龙、个性化心理咨询服务、社区孤老及独居老人精神慰藉热线，发放科普健康宣传资料等多形式的科普宣传。

关爱到细节，服务到幽微处，通过开展心理助老服务，黄浦区为区域内老人带去快乐的源泉，带去解开心中结的良方。截至目前，“心悦夕阳”心理助老服务共开展各类主题讲座545场，社区宣传活动710场，精神慰藉热线、心理服务371400余人次，专业化系统培训与督导225场，培训社区本土心理志愿者850余名，编制发放各类身心健康科普宣传资料7万余份，总受益534150余人次。

老有所托，更要老有所为

一个老人幸福的晚年生活，往往是由多重因素决定的，其中至少包括：是否能够老有所养、老有所医、老有所学、老有所为、老有所乐。它们关乎一个生命的生理需求和精神诉求。

一位七旬上海阿姨的幸福一天



老年居民在综合为老服务中心自发组织舞蹈排练。

家住打浦桥街道蒙西小区的周阿姨今年70多岁了。如果没有出行安排，她的一天都可以在家门口步行15分钟的范围内容纳度过——

清晨6点，拎着环保袋，周阿姨早早出门了。刚走出小区，便可见马路对面的社区生活服务中心已经热闹起来了，自从里面开出一家便民小菜场和磨刀、修鞋、修伞、配钥匙、修钟表、裁缝等各类小修小补摊位，就常常人头攒动。周阿姨径直走过去，麻利地挑起了蔬菜。“你看这个玉米，鲜嫩糯软，价格还很实惠。关键是现在买菜方便了，每天都能吃到新鲜的。”

结束了采购的周阿姨，回到家，迅速穿戴好围裙做起了家务。时钟刚刚敲响八下，周阿姨又赶忙放下手中的活计，她要去综合为老服务中心完成“每日打卡”了。

这里距周阿姨的家，只有不到15分钟的路程。整个中心分上下两层，集办事、医护、日间照料、文体活动、心理咨询等各类功能于一身。中心一楼的智慧健康小屋，是周阿姨最喜欢的养生之所。由于身患高血压和糖尿病，过去周阿姨总要三天两头跑社区医院监测自己的身体健康指标。“经常一来一去，一上午过去了。”而今有了这个家门口的综合为老服务中心，周阿姨只需要拿出社保卡，在一套高科技监测设备上刷一刷，测量的数据就会马上上传并储存在周阿姨的健康云平台上。“再去医院配药，这些数据就能第一时间查询到，方便医生针对性地定制治疗方案。”

当天的检测结果正常，这让周阿姨心满意足。见综合为老服务中心的康复师正带领老人们做脊柱操练习，周阿姨很自然地就加入了。“其实这是我经常参与的项目。每次做完脊柱操，整个人都会感到神清气爽。”

不知不觉中，日头已正当空，“可以去社区服务中心吃中饭了。”步行5分钟，周阿姨抵达了社区服务中心的老年食堂。这里每天要为400多名老人提供助餐服务，中心可以为他们提供酥软可口、低糖少油的健康菜肴，且荤素搭配、营养均衡，每一份却只要8块钱。如果是75岁以上的高龄老人，还可以享受光明邨老年配餐中心的配餐到家服务。

午后，周阿姨又一次回到了综合为老服务中心——她要参加30多名老年合唱队成员一起，一展歌喉。“像这样的合唱活动每周一次，每次两个课时，中心给我们请了专业的老师来培训。”周阿姨说。

得益于打浦桥街道近年重点打造的这个“15分钟为老服务圈”，周阿姨们有了一个晚年生活的乐园。截至目前，街道一共开设1个综合为老服务中心，1个长者照护之家，1个老年食堂，3个日间照料中心，17个老年活动室。同时，以综合为老服务中心为枢纽，联合各类社区服务场所，街道将老年人生活中必备的种种资源连成一张线下的“服务网”，让区域内的老人，都能在步行15分钟的范围里，实现一切生活需求。

智慧养老，让服务便捷如“点菜”



在打浦桥街道智慧健康小屋，老人正在接受体质测评。

选择“街道”，点击“您可享受的服务清单”，再点击“服务项目及设施地图”，家住黄浦区的王阿姨只花了几秒钟的时间，就在手机上搜索到了想要预约报名的家门口老年舞蹈课程。“太方便了，不用再跑出去到处打听了。”

提起这个能让王阿姨动手手指就轻松搞定家门口为老服务的互联网平台，要从黄浦区近年来大力推进的“智慧养老”工作说起。

为加快推动黄浦区养老服务工作发展，应对区域人口老龄化和高龄化的严峻态势，进一步提高区域内老年人生活质

量，黄浦区于去年底建成了区“智慧养老”一体化综合服务平台（以下简称“平台”），并于今年1月正式上线。

王阿姨使用的这个功能，就是平台上的子系统之一——综合为老服务信息系统。这个系统下设服务清单、服务地图、最新活动、最新政策、一网通办、用户中心、咨询互动等七大模块。区内的老人及家属可以在其中的“为老服务项目清单”里直接查看为老服务项目，也可以通过拨打各街道综合为老服务中心热线电话、微信等方式进行为老服务项目查询。

这样的“一站式”网上为老服务体系，就如同一张虚拟“菜单”，使用者可以根据自己的诉求灵活下单，再也不需要担心“喜欢的活动没赶上，参加的活动不喜欢”了。

平台相关负责人朱锴告诉记者，系统的后续开发还将承载除民政部门外，区内其他相关涉老部门、社会为老服务机构的政务类、公益类服务内容，让系统真正成为在线服务、线上管理、线下运作一体化的综合为老服务信息系统。

事实上，提供综合的为老服务信息，只是平台面向用户推出的核心功能之一。以“管理、分析、服务、互动”为目标，集监督管理、技术支持、资源共享、统筹调配、评估反馈等功能为一体的平台，自然少不了数据分析、数据监管的相关系统支撑。

朱锴表示，目前的平台一共已经形成综合为老服务信息系统、智慧养老综合数据中心、养老服务分析及监管系统三大部分，希望由此打造并实现区、街道及居民区为老服务机构三级联动，形成综合养老服务管理体系。

其中，智慧养老综合数据中心主要涉及黄浦区养老工作人、财、物三方面信息，涵盖了全区所有60周岁及以上有老年人人口综合信息、养老经费运作台账信息及为老服务的物件和事件信息。通过数据关系和数据关联，可以实现养老需求和供给的精准匹配和服务定位，提高为老服务能效。养老服务分析及监管系统，则是一个具备了养老资源信息管理、数据统计、机构管理、服务监管等功能，及相关行政事项后台办理的内部养老业务专业管理系统。依托智慧养老综合数据中心，该系统实现了对现有各项养老服务的统一监管评价和服务机构诚信体系建设，同时可以展现辖区内养老服务运作、资源分布、老年人口分布等综合情况。