



## 营建全龄友好包容社会 助力康养四川融合发展

第五届中国（四川）养老服务创新发展高峰论坛暨示范康养案例展播活动

# 开在“家门口的养老院” 破解社区无专业养老服务困局

### 走访社区养老服务综合体

实施“幸福美好生活十大工程”，成都正持续推进全龄友好包容社会营建工作，按照计划，今年成都将陆续建成运营22个社区养老服务综合体。本报记者了解到，截至目前，其中部分社区养老服务综合体已进入初期试运营阶段。那么，进入试运营的养老综合体运营情况怎么样？养老综合体为社区老人提供哪些特色服务？社区老人入住情况如何？带着这些疑问，9月2日，记者实地走访了位于成都市成华区双桥子街道的新鸿社区养老服务综合体。



带着老人一起做保健操。

### 记者探访>>>

#### 养老综合体试运营5个月 目前执行闭环式管理

当日上午，记者来到位于双桥子街道新鸿社区内的养老服务综合体——祥瑞通·成华苑。和大院内一排排留有岁月痕迹的老楼相比，这栋装潢一新的四层独栋楼宇看上去十分显眼别致。记者到访时，该养老综合体大门紧锁，两名工作人员在门内招呼，问明来由。待完成来访登记和体温检测后，大门方才打开，记者顺利进入到综合体内部，并见到了新鸿社区养老服务综合体负责人杨星妍。

“请多多理解，出于疫情防控需要，目前管理相对严格些。”刚一见面杨星妍解释道。原来，从7月28日起，这里严格执行闭环式管理，为保证已入住老人的健康安全，这里还未对外来人员开放，对入住老人的家属也严格实行预约探视制度。

杨星妍介绍，新鸿社区养老服务综合体已在今年4月初开始试运营，为社区老人提供日托、全托、助餐、康

养等各类服务。“一楼为日间照料区，为辖区老人提供公共养老服务日常所需；二至三楼为全托服务功能区，是入住老人的生活区，为他们提供更加多元的托养服务；四楼主要是厨房和餐厅。”她还介绍，新鸿社区养老服务综合体目前设有照护床位约30张，试运营5个月来，已接收入住10余位全托老人，这些老人全部来自于新鸿社区。

### 特色服务>>>

#### 提供衣食住行全方位照护 申请老人助餐点等项目

“社区养老服务综合体是一个集社区照护服务功能、医养结合功能、老年生活服务功能、养老便民服务功能、对下指导功能于一体的、满足养老多元化需求的社区平台，专业化程度不亚于专业养老院。”杨星妍告诉记者，处于试运营阶段的新鸿社区养老服务综合体正在按计划推进其五大功能的实现，为居民百姓提供衣食住行全方位持续的照护服务。

“目前，我们除了对辖区内有需求的



工作人员给老人喂饭。

老年人提供日托、全托、喘息式服务项目外，还开展了健康监测、指导用药、陪同就医等服务，与就近的成都市第六人民医院、成都新华医院等签订了医养合作协议，帮助辖区内有就医需求的老年人实现就医“绿色通道”。我们还对辖区内有需求的老年人提供助餐服务，可来院就餐，也可以打包带走或送餐上门等。”

她还表示，新鸿社区养老服务综合体处于新鸿社区内，是一家真正位于“家门口的养老院”。“老人们不用远离熟悉的生活环境和亲近的街坊四邻，就能享受到和养老院一样甚至更好的专业照护服务。”下一步，该养老综合体计划根据《成都市人民政府办公厅关于深化养老服务综合改革提升养老服务质量实施意见》文件精神，按照“中央厨房+长寿食堂+助餐服务点+配送入户+邻里互助”的模式，申请老年人助餐点位，为老年人提供优质、高效的助餐服务，同时根据相关文件要求，申请家庭床位试点等项目。

### 锦旗故事>>>

#### 开业后居民叫好 入住老人家属送来三面锦旗

记者刚进入养老综合体时，就注意到了悬挂在一楼大厅的三面锦旗。杨星妍说这些锦旗都是老人家属自发送来的。她回忆说，在辖区养老服务综合

体运营前，今年86岁，已经半失能状态的陈婆婆一直住在其他养老院，但她的生活状态一直没有起色。“我们试运营后，陈婆婆的儿子就把她接到这里来，在我们的照护下陈婆婆的精神状态渐渐好起来了。她的儿子对工作人员的用心护理很认可，于是送来了这面‘不是亲人 胜似亲人’的锦旗。”

91岁的刘婆婆由于身体疾病在医院住院近一个月，回来后才发现其骶尾部有一个压疮，“家属带到我们这里时压疮已经破皮，容易感染引发败血症。我们每天按时给刘婆婆消毒、清创、换药，护理大约10天就愈合了，家属夸赞护理人员非常专业，便送来一面‘尽心尽职 服务周到’的锦旗。”

“另一面‘无微不至 亲如一家’的锦旗则是90岁刘婆婆的女儿送来的。”杨星妍坦言，和陈婆婆、刘婆婆一样，院中一大半全托老人都是从其它养老院转过来的，新鸿社区养老服务综合体的开业试运营，破解了辖区老人无专业养老服务体系的窘境，居民普遍叫好。

### 直面问题>>>

#### 缺乏统一的行业标准 养老人才不足、缺乏专业技能等

据有关数据显示，目前成都市成华区60岁以上老年人超过18万人，该区正加速步入深度老龄化社会。发展养老服务是一个长期的课题，养老服务行业健康良性发展也有一些现实问题亟待解决。

“对于任何行业来说，健康有序的发展离不开标准化建设。”杨星妍表示，总体来说，目前养老行业还缺乏统一的行业标准；缺乏有效的第三方监督和评价体系；服务质量的监督和管理机制仍然不健全。

杨星妍介绍，新鸿社区养老服务综合体护理人员全部经过专业培训学校培训考核，均已取得了人社部认证的专业证书后持证上岗。但她也坦言，“人才招聘与培养是养老机构经营困境的核心问题。养老服务机构人才总量不足，稳定性差，且以女性为主。养老服务人才参差不齐，专业知识不足，缺乏专业技能等等。”

而在社会接纳度方面，她还表示，虽然近年来社会大众对机构养老的接受度有所提升，但社会舆论仍然是阻碍养老机构迅速发展的一大原因。“大家经常会看到很多养老机构的负面新闻，这也在一定程度上影响了养老机构的发展和社会对养老机构的接受度。”杨星妍相信，随着“幸福美好生活十大工程”进一步推进，这些问题将在不断地实践中一一得到解决，为营造全龄友好包容社会助力。

华西社区传媒记者 朱佳慧 受访者供图



综合体内老人们休闲娱乐的地方。