



街道定期开展免费公益服务。

“不用去养老院，也不用请保姆！”
成都这个小区物业“上门养老”

□ 华西社区报记者 程玥 受访者供图

11月11日下午，成都高新区肖家河街道兴蓉社区超洋花园，小区物业工作人员董芷晴敲开74岁的肖奶奶家的门。

进门不急着落座，先看餐桌——食品有没有过期、老人吃的药有没有吃错；再进厨房，看燃气灶关没关、窗户合没合、软管有没有硬化；最后拐进卧室，弯腰看一眼过道里有没有障碍物。“他们来给我测血压，看我吃没吃药。我原先就只吃高血压药，其他的没吃。他说不行，奶奶，这些药你都要吃，不吃以后要摔筋斗。他提醒了我，现在我就照着吃了。”肖奶奶说。“儿女不在身边，他们就当儿女一样，过来陪说说话，多热闹，多高兴。”

近日，成都高新区肖家河街道“物业+养老”试点项目在兴蓉社区超洋花园小区落地开展，探索物业服务升级与社区治理新路径。不用去养老院，也不用请保姆，小区物业敲开家门把养老送进来——这事，就发生在成都高新。

超洋花园是个典型的老旧小区，共有住户958户、居民1700余人，60岁以上老人占比23%——差不多每四个居民里，就有一位60岁以上的老人。

小区物业慢慢发现，老人的难处，光靠搭把手根本不够。

“有的老人家里电路老化，子女在外地，赶不回来处理；还有独居老人经常打电话找我们帮忙。物业有些事确实不方便做，更需要专业的养老人员。正好公司成立了这个板块，我就主动加入了。”物业工作人员董芷晴说。



志愿者陪同老人参加活动。

与此同时，肖家河街道发挥物业“人熟、地熟、情况熟”的优势，把服务理成三张清单：公益兜底、普惠低偿、增值按需。免费公益服务里，是定期上门探望、居家安全检查、垃圾代收、政策咨询、文体陪伴，重点保障独居、高龄困难老人；普惠低偿服务涵盖维修、家政、照护、康复护理，价格低于市面；市场化增值服务则包含24小时应急呼叫、营养配餐、健康跟踪、上门陪伴、洗衣保洁，回应更高照护需求。

试点还把分散服务打包成安全守护、一日供餐、健康监测、上门陪伴、家务帮扶五大刚需服务包，创新推出服务结余可抵扣物业费——老人不用一次性承担高额费用，物业也有了稳定收入。

“老人不入住养老院、不用请保姆，也能安心养老。”试点现场，肖家河街道民政服务部副部长晏利向记者介绍，“服务结余可以抵扣物业费，让老人得实惠，服务也更能持续。”怎么上门、多久上门一次，也有讲究。

“我们按老人情况分级，蓝色的一般一个月上门一次，黄色的一周一次，红色的两天一次，重点关注80岁以上的老人。”董芷晴说，“上门拜访、水电气安全检查、力所能及的家务、挂号代购，老人带不走的垃圾，我们也帮着收走。监控室24小时有人值班。服务的老人都留有我们的电话，他们能第一时间找到我们。”

小区里还建立了快速响应机制：居民家中有急事，一个呼叫、一个电话就能找到人。

此前10月5日早上7点30分，5栋一位独居老人误触“应急呼叫设备”，值班人员第一时间响应，保安王班长跑到门前敲门核实，又及时联系家属。虚惊一场后，子女连连道谢：“这么短时间就有人到场，我们在外面工作也放心了。”

试点运行两个月以来，物业工作人员累计上门探访、安全排查135人次，帮老人代办代购20人次。街道还联动社区卫生服务中心，为老人建立动态健康档案，开展健康监测、慢病管理、康复指导，开通绿色就医通道，定期开展认知训练。

从一次上门到一声呼叫，肖家河街道超洋花园小区以物业为支点，用需求牵引供给，兼顾公益兜底与市场化运营，把服务从养老延伸到全龄、从单项延伸到系统。

老人不用离开熟悉的家，物业多走一步，晚年就多一份安心。这一步不大，却正好走到老人最需要的地方。