

面对日益严重的人口老龄化问题,许多地方都在积极探索新型养老模式。在今年的地方两会上,居家养老成为焦点话题。日前,记者来到开展居家养老较早的甘肃省嘉峪关市,对这种新颖的居家养老模式一探究竟——

没有围墙的养老院

本报记者 李琛奇 孟 飞

视点

为应对日益紧迫的“老龄化浪潮”,如何调动社会各种资源和力量,建立科学的管理机制和合理的养老模式,成为全国各地关注的焦点。在今年的地方两会期间,有很多省份将目光放在了居家养老体系的建设上。

江苏省“两会”期间,苏州代表团联名提交一份议案,提出应加快构筑以“居家养老为基础、社区养老为依托、机构养老为支撑”的新型养老服务体系。按照上述原则,苏州市已提出全市90%的老人享受由社会化服务提供的自助式养老。贵州省计划在3年内新建、扩建、改建各类城乡社区居家养老服务中心(站)2400个,为更多城乡空巢老人提供“温馨之家”。

养老体系作为产业和福利事业的混合体,更需要制度和政策层面的深度设计。记者在甘肃省嘉峪关市的采访,正是要看看“没有围墙的养老院”究竟是怎样运作的?



1 问 “无墙”如何管理

依靠一套科学的服务流程,老人在家里就可以享受到很多免费服务

“‘没有围墙的养老院’就是我们的居家养老服务模式。老人在家里就可以享受到很多免费的服务。”嘉峪关市居家养老服务中心副主任冯亚维对记者说。

嘉峪关市探索的居家养老服务流程是怎样的呢?首先,符合条件的老人需要在居家养老服务中心申请注册。老人拨打“一键通”申请服务后,服务中心将核实老人信息及服务需求,向加盟企业发出派工单,加盟企业接到单子按时上门,直至最后完成服务。

服务流程的背后,是嘉峪关市探索建立的价格形成与财政补贴机制,这才是整个环节得以顺畅运行的关键

2 问 企业是否积极

通过政府的统一培训、统一标牌,加盟企业信誉度更高,能够赢得更多市场

这种新型养老模式到底能让有关企业赚到钱吗?企业会不会是冲着优惠政策或者是迫于压力才做的呢?

冯亚维告诉记者,“我们对加盟企业没有优惠政策,初期审核限制较多,过程中也有很多考核和限制,甚至服务价格也比市场同类服务低20%。尽管如此,依然有很多企业想加入我们,现在已有4家家政企业和4家餐饮企业成为加盟企业,还有5家在排队申请中。”

记者调查发现,这几年,家政服务业在嘉峪关市比较火爆,但其中的100多家公司都是“家政游击队”,在工商

3 问 老人得啥实惠

依据不同情况给予老人不同标准的服务补贴,老人的满意率达到98%以上

在嘉峪关市的兰新社区,记者见到了彭淑兰老人和她瘫痪在床的老伴儿。

彭淑兰告诉记者,“我老伴儿瘫了10多年。幸亏几个月前在居家养老服务中心注册了。现在服务员每天上门服务一小时,清洁、做饭、洗衣服什么都做,而且还有每天10元的免费午餐一份,自己一点钱不用花。”

“像我们这些‘空巢老人’,他们来了干多少活我不在乎,能来陪着说说话,我们就觉得很幸福了。”彭淑兰说。

4 问 还需哪些提升

开发特色服务、加强对加盟企业的监督、将服务推向农村,提升的空间还很大

嘉峪关市是移民城市,老一辈移民已经步入老年。能不能让老人不出家门,通过政府购买社会服务的形式解决养老问题?在这样的思考下,居家养老服务中心开始组建。

“现在依然有很多问题待解。”冯亚维说,“比如,老人要暂停某种服务,我们怎么管理;老人不要服务,就要把

支撑。“服务价格是我们中心和加盟企业一起协商制订的,协议不能随意变更。价格应该比市场价格低20%。”冯亚维介绍说。

嘉家家政公司经理刘双当初对此心存疑虑,“价格那么低,先别说挣钱,我们加盟企业怎样能拿到钱?”

根据《嘉峪关市居家养老服务加盟企业资金结算办法(试行)》,财政补贴的依据是加盟企业所持的工单。服务完成后,服务中心会通过电话及时与老人进行确认,查看服务质量以及是否额外收费,得到肯定回复后才能形成有效工单。“如果听见老人说话吞吞吐吐,我们就一定会派人上门回访。”服务中心呼叫部工作人员张建玲说。

工单完成后,加盟企业定期向服务中心申报。确认后,政府通过服务中心将财政补贴下发给加盟企业,企业再向员工支付工资。这样整个链条才算完成。

企业是否积极

局注册的不过10家。很多家政人员在服务完成后,经常把注册公司的客户发展成自己的客户,慢慢地注册公司的业务量大幅缩减,而“家政游击队”则悄悄建立起来。

“不过,加盟企业可就不一样了。”冯亚维介绍说。首先,通过政府的统一培训、统一标牌,家政服务人员信誉度更高了,在老百姓中有了一定的口碑和市场,很多不在服务范围内的人也更愿意向这些企业购买服务。其次,财政补贴是针对企业法人,服务人员就是和被服务者建立再好的关系,也不能脱离服务中心和企业,这遏制了员工的流失,保证了企业的利润,促进了市场的良性发展。

“居家养老的免费午餐计划也为加盟餐饮企业提供了稳定的客流,社会公益的影响力要远胜过任何广告。”世纪红牡丹嘉华店经理张晓东说。

“像彭阿姨这种情况,属于A3级别的老人,服务补贴最多,一个月可得900元。”冯亚维向记者介绍。“居家养老服务中心根据不同情况,将注册老人分为A、B、C三类,A类中又分为A1、A2、A3三个小类,依据不同类别给予老人不同标准的服务补贴。超出补贴的部分,由老人自己出资购买,但依然享受我们的爱心服务价。”

资料显示,从2012年6月1日正式运营到现在,嘉峪关市已在居家养老服务体系注册的老人有13517人,占到全部符合条件老人数量的一半。现在,加盟企业日均完成工单850余件,服务中心受理咨询等各类电话1200余次,老人的满意率达到98%以上。同一时期,嘉峪关市在居家养老方面支出的财政补贴仅仅160余万元。

还需哪些提升

服务补贴换成钱给他,这将怎样处理;对于一些在餐饮和护理方面有特殊的需求,又将怎样满足。”

嘉峪关市居家养老服务中心今年的工作计划显示,该中心将继续对注册老人进行入户走访,及时更新完善老人信息资料;鼓励清真类餐厅以及具有特护资质的家政企业加盟;聘请居家养老服务监督员,把对加盟企业的监督管理交给第三方;鼓励加盟企业对农村闲散劳动力进行编岗整合,为农村老人提供居家养老服务。看来,嘉峪关市居家养老服务中心已经清醒认识到自身提升空间,并为做好提升工作理清了思路。

调动社会资本积极性

孟 飞

巨大的养老需求本应是市场关注的焦点,并可能形成新的经济增长点。不过,事实却与此有较大差距。

一方面,各地各部门纷纷出台举措,鼓励养老机构加大财政投入,增添床位、增加护工;鼓励社会志愿者、社工定期对社区的老人进行照料;鼓励社会资本投资养老事业,并给予优厚的税收、土地等政策。另一方面,社会资本对养老事业上的投入并不那么热心。

这么一块大蛋糕,为何调动不起社会资本的积极性?根本原因恐怕还是无利可图或有利难图。兴办养老机构,成本高昂,加之传统居家养老观念的存在,很多养老机构经营困难。这无疑会打消社会资本的积极性。

改进政府提供公共服务方式,是党的十八大报告提出的重要内容。目前,很多地方也在探索通过政府购买的方式,向民众提供公共服务。这种情况下,要激发社会资本的积极性,就不能只是政策支持,还需要通过模式创新和市场秩序建构来推动。

嘉峪关市居家养老的模式有借鉴意义。

第一,采用“政府引导、市场运作、企业服务”的模式,没有将养老的责任推给任何一方,而是通过一个服务中心将养老需求信息整合,再通过加盟企业将养老服务能力整合,通过“一键通”等快捷形式,将需求对接并进一步完善流程。这些沟通的成本都由政府埋单。

第二,通过对加盟企业的规范,在一定程度上影响了当地的服务市场。合理的价格、优质的服务质量、良好的服务态度,更带来了加盟企业品牌优势的凸显和信誉度的提升,也带来了日渐丰盈的收益。对于还未加盟的企业和整个市场来说,必然起到净化和规范的作用。

可见,通过信息整合和组织协调,不仅能创新市场运作模式,降低养老经营成本,还可以有效规范养老市场竞争秩序,形成有利于养老事业健康发展的市场环境,这样才能增强社会资本进入养老产业的积极性,进而推动养老产业健康发展,解决好居民的养老问题。

海外视线

国外养老也“在家”

瑞典目前实行的有3种养老形式,即居家养老、养老院养老和老人公寓养老。目前瑞典政府大力推行的是居家养老的形式,并为所有居家养老的老人提供日常生活所需的全天候服务。老年人提出的申请只要核实批准,便会有专业人员定期到其家中进行医疗、家政服务,并为那些有特别需要的人配备专门的警报器。瑞典各地方政府负责提供的家政服务虽说是福利性质的,但还是要收取一定费用。

日本政府从2000年开始实行护理保险制度。“脱离医院,让老人回归社区,回归家庭”是这项保险的主要目的。日本国民每年缴纳3000日元就可以在65岁后接受这项保险提供的服务。

德国的妙招是安排一些大学生和独居老人同住,这样老人得到了照顾,大学生也省下了宿舍的租金。德国社会福利机构还安排一些独居老人和单亲家庭住在一起,组成“三代同堂”的临时家庭。老人体验祖父母照顾孙辈的快乐,单身父母也能省下请保姆的费用。

据调查,美国85%的老年人都希望在家中养老,不愿被送到养老机构。但是,一旦独居老人突然发生意外,如何才能及时发现并采取救助措施?美国正在研制一种全新监测系统,该系统由一个与互联网连接的电脑、电视界面、电话和一系列传感器组成。这些传感器被精心放置在老年人活动的关键地点,如浴室、厨房、入口和卧室,用来监视老人家中情况并记录他们的行为。(柯梦)

央行发布报告指出——

全球经济仍面临较大风险

- 主权债务危机仍是最大风险
- 新一轮货币宽松带来不确定性
- 贸易和投资保护主义倾向上升

本报北京2月6日讯 记者王信川报道:中国人民银行今天发布的《中国货币政策执行报告(2012年第四季度)》指出,全球经济增长前景存在较大不确定性,预计2013年仍将保持低速增长。展望未来,全球经济主要面临以下风险:

一是主权债务危机仍是全球经济增长面临的最大风险。目前欧债危机暂时出现缓和,但风险依然存在。此外,美国和日本潜在的财政风险也不容忽视。

二是美国财政政策的不确定性将继续给美国和全球经济带来冲击。虽然美政府与国会已就“财政悬崖”问题达成初步方案,但未来几个月仍将面临政府支出削减方案谈判等问题。

三是发达经济体新一轮宽松货币政策对全球经济影响存在不确定性。由于当前大部分量化宽松货币政策无期限,对自身和全球经济的作用效果存在极大的不确定性,可能进一步加剧全球跨境资本流动的波动,对新兴市场经济体产生更大的溢出效应。

四是贸易和投资保护主义倾向上升。当前主要经济体经济增长前景黯淡,失业率高企,金融监管加强,贸易摩擦和投资风险增加。

五是地缘政治风险增加。近年来,一些发达经济体内部政治极化现象日益严重,中东地区的政治形势也趋于恶化,东亚地区地缘政治紧张加剧,可能对双边经贸关系和区域经济合作形成干扰。

金融市场化的试金石

张艺良

财经絮语
Editor's Desk

让有形和无形之手共同促进银行理财产品健康、有序发展,这本身就是学习和适应金融市场化的过程

同那些政策督导下诞生的金融产品不同,市场本身存在的供需不平衡,是促成银行理财产品市场迅速形成壮大的内在动力。一方面,实体经济对资金有切实需求,银行受制于资本金和存贷比等限制;另一方面,投资渠道狭窄的消费者,也亟须寻找让资金更为保值的理财方式。在这样的金融环境下,市场通过理财产品这一产物有效缓解了各方的需求。

到2012年末,我国银行理财产品余额已超7万亿元,且整体健康、风险可控,已成为银行中间业务收入的支柱和消费者投资理财的热宠。在支持实体经济发展、改善社会融资结构,推动利率市场化进程,分散银行系统性风险和推动商业银行经营转型等方面,银行理财产品都发挥了积极作用。然而,作为新兴事物,市场规律的双面之手在推动其发展的同时,也埋下了不容小觑的危机。

需求带来的诱惑,经验上的不足,令部分银行在操作理财产品业务时存在不规范甚至违规现象。“资金池”运作模式潜藏着的流动性风险,理财产品本身所存在的投向及兑付等风险等正在显现。

理财产品的诞生、发展和问题的背后,都存在着市场化的基因。切不可因存在问题对其全盘否定,甚至粗暴地动用行政手段加以限制,而应尊重市场规律,在鼓励发展的总基调上,对一些易发生风险的领域和环节有针对性地监管指导,对消费者进行必要的知识普及和教育。

让有形和无形之手共同促进银行理财产品健康、有序发展,这本身就是学习和适应金融市场化的过程。从这一维度上讲,理财产品类似于银行市场化进程中的一块试金石,需要共同呵护。

金视界

圆明园庙会买卖街开街

2月6日,游客在北京圆明园皇家买卖街购买冰糖葫芦。当日,北京第四届圆明园皇家庙会皇家买卖街开街。 赵冰摄(新华社发)

本版编辑 王薇薇
本版邮箱 jrbjrcj@163.com