养老创新重在服务暖心

本报记者 李佳霖

养老模式新探索

面对中国老龄人口基数大、与发达国家相比同年龄健康程度偏低等特点，如何构建适合中国国情的社会养老服务体系，成为在人口老龄化快速发展时期摆在政府与社会面前共同的问题。对此，各地在实践中不断探索、创新各种养老新模式。

上海“幸福9号”老年人乐园开设了唱歌跳舞、棋牌、书画、互联网、健康理疗、超市购物、食堂等多个服务区域，基本满足了老年人日常生活所需。 本报记者 李佳霖摄

“我国老龄人口正在以每年1000万的速度增加。截至2014年底，全国老龄人口接近2.142亿，占全国总人口的15.5%。预计到2055年，这个比例将达到35%。”全国老龄办副主任鲍学全告诉《经济日报》记者。

面对巨大的养老需求，目前，以O2O养老消费为主的“幸福9号”模式、以专业运营团队管理养老机构的“托管模式”以及将政府、社会和社区紧密联系在一起的“暖心工程”模式，正在成为我国居家养老、机构养老和社区养老的创新模式。

“暖心工程”遍地开花

如何让更多的老人在家门口老有所医、老有所养、老有所乐？2010年，“中国社区服务暖心工程”启动，开始了社区居家养老的新探索。该项目由社会爱心企业捐赠资金，在社区开展敬老助老服务、健康关爱、社区文化等系列公益活动。随着人口老龄化快速发展，“暖心工程”适时调整战略，将服务对象定位于96%社区居家养老需求人群，重点是“三无”老人、高龄老人、农村留守老人和其他有需求的中老年人，施以现金资助、物资资助和服务资助。其中，仅服务资助就包括开办老年餐桌，开展日间照料、健康护理、精神慰藉、上门家政等养老服务，还兼顾全体社区居民开展各类丰富多彩的便民服务和文体娱乐服务。通过在街道办事处设立暖心工程服务中心，在辖区内的社区设立社区服务站，使用服务站基金把中央财政、地方资源等直接送到了需要的百姓手中。

自2013年起，“暖心工程”被民政部立项为“中央财政支持社会组织参与社会服务示范项目”，其最大亮点是社会力量广泛参与，通过对项目的广泛宣传和动员，吸纳社会力量共同参与。由于各地企业和个人的慷慨解囊，形成了“暖心工程”多渠道、多元化的捐助格局，实现了“变输血为造血”。

因为将政府、企业、社会组织和社区居民进行有效整合，“暖心工程”自身也得以迅速发展。截至去年年底，“暖心工程”已在全国88个城市建立了200余个社区服务站，为6万多名老人提供了社区养老服务，项目资金累计达到1039万元。

用互联网思维撬动产业

位于上海宝山区红太阳商业广场的“幸福9号”老年人乐园，面积达2000多平方米，开设唱歌跳舞、棋牌、书画、互联网、健康理疗、超市购物、食堂等多个服务区域，基本涵盖了老年人日常的生活所需。自今年年初开业以来，越来越多的老年人将这里视为第二个家：早上锻炼身体，中午看书唱歌，下午学习瑜伽、做手工，直到晚上才依依不舍地离开。

“幸福9号”取自“幸福就好”的谐音。2013年，“幸福9号”首创居家养老O2O模式，通过网上商城、居家养老服务店、老人乐园三大平台，为老龄人口提供线上线下服务，不仅使老龄人口成为互联网消费的新生力量，而且提高了居家养老服务的供给效率和质量。

据了解，“幸福9号”网上商城致力打造老年网络购物第一平台，通过在欧美、日韩以及国内各地建立自己的采购通道，甄选包括营养保健、家具用品、旅游产品等在内的几万种适合老年人的优质商品，取消所有中间环节，让高利润产品回归理性，让老人买到物超所值的商品。该网上商城在2014年3月15日一上线，即突破了1500万元营业额。通过在全国各大中型城市建立自己的物流大仓以及同城物流配送体系，将2万家社区体验店作为最后1公里物流的配送点，按照规划，“幸福9号”很快就可实现消费者在任何一个地方，网上下单2小时内送货上门。

“幸福9号”居家养老服务店和老人乐园则是通过线下服务与网上商城进行互动，使老人通过网络平台购买日常所需成为可能。其中，居家养老服务店围绕社区建立的基础养老体系，不间断为社区老人提供健康服务、家政服务、健康管理大数据跟踪。根据去年下半年“幸福9号”启动的“一店百家”计划，每家“幸福9号”居家养老服务店至少覆盖200个家庭，为老年人提供营养搭配指导、导医咨询、康复理疗等健康服务。

截至目前，“幸福9号”拥有3000家居家养老服务店和老人乐园，专业养老服务人员近7000人。“幸福9号”正在加快构建老年人消费大数据平台，力求通过先进的互联网技术与移动互联网技术，对中国老人的消费数据进行挖掘与分析，以吸引更多企业参与，共同打造完整的养老产业链。

“幸福9号”突破了居家养老过去单纯依靠政府包办的做法，把市场的机制引入养老服务领域，并且把市场机制应用到养老服务的全过程，旨在打造成世界上赡养老人最多的机构。据了解，“幸福9号”老人乐园也先后进入石家庄、徐州、东营、聊城和上海，预计今年下半年进入北京。

“民营资本参与养老服务的持续性、影响力除了国家政策扶持外，还在于其现代服务理念的设计以及合理、低廉的服务价格竞争，谁能在这两方面有所突破，谁就会在这片朝阳产业中执牛耳。”中国社会福利基金会副秘书长缪瑞兰说。

养老机构托管服务试水

尽管中国有90%以上的老人需要在社区实现安居，但养老市场是多种形式的，对于有慢性疾病的老年人而言，他们可能更适合进入有关机构养老。有调查表明，我国现有养老机构4万多家，养老床位达551.4万张，但空置率达到48%，其中51%的民办养老机构收入持平，40%的民办养老机构长年处于亏损状态。业内人士表示，养老机构面临的生存压力主要来自3个方面：一是资金问题，财政支持有限，银行贷款较少，大部分是以民间借贷为主；二是人才严重缺乏，护士和护理员严重不足，管理人才几乎为零；三是缺乏经营理念，很多机构在经营过程中没有清晰的模式和理念。

我国政府高度重视养老服务业发展，积极推进养老机构改革，鼓励民间资本通过委托管理等方式，运营公有产权的养老服务设施。为此，全国老龄办信息中心成立养老托管中心，与中国社会福利基金会幸福养老基金及相关的专业养老公司，在全国联合开展养老机构托管服务新模式试点。

该模式的特点是在开展养老机构托管服务的过程中，不改变委托机构性质、设施功能，向不善经营的公办和民办养老机构引入资金、人才、理念和品牌，并设立“养老管家”岗位为老人提供贴心服务，提升委托机构效益，促进养老机构健康持续发展，此举靠管理、人才、资金、服务4大优势解决了养老机构发展中面临的瓶颈问题。以北京乐龄时代养老投资管理有限公司为例，通过为养老机构提供设施、培训、宣传、服务、管理等专业支持，目前已经托管了14家养老机构。

视点

落

李景

随着国务院办公厅发布的《中国足球改革发展总体方案》出炉，足球改革终于有了明确的目标和行动纲领。在改革方案出台后，具有争议的落实方案并不鲜见，此前媒体曝出的某地为了发展校园足球，将排球和篮球联赛取消，引起了激烈讨论。

中国足球专业化、市场化进展多年来之所以未取得突出成效，管理不专业是原因之一。虽然我们的足改已经有了总纲领、总目标，需要做的看起来只是进一步厘清体制、明确管理者和主办者的角色职责，重点落实、抓紧实施。但落实目标需要找准重点，不能“跃进式”发展，更不能为了发展而发展。

从目前的情况来看，部分校园足球的改革措施确有脱离实际之嫌，甚至有点“用力过猛”。我们应该找准发展校园足球的有效办法，而摆在眼前的就有许多工作可做。比如硬件方面多建场地、多开课程、多组织校级联赛；软件方面多配备专业足球教师、培养学生足球爱好，并建立校园足球与职业俱乐部青训体系间的人才流通机制……让足改落地，贵在专业务实，切忌急功近利。

笔者以为，在《中国足球改革发展总体方案》的指导下，前期中国足球的改革、改造确有政府牵头和扶持的必要，但这种管理和引导要专业并且符合足球发展的内在规律，不要热心帮了倒忙。随着改革的深入，相信各地一定会有更有效专业的足改动作，希望未来的改革落实越来越切中要害、专业有效。

事前预防、事中调解、事后稳控

温州瓯海高效化解劳资纠纷

本报讯 记者张玫、通讯员黄松光报道：在浙江温州市瓯海区，因为把好事前预防、事中调解、事后稳控“三道关口”，各类劳资纠纷难题得到有效化解。2014年，全区共受理劳资纠纷举报投诉1577件，同比下降11.7%。

据了解，针对近年来劳资纠纷数量增多和一些劳动者在诉求过程中采用过激行为的情况，瓯海区主要领导作为处置劳纠第一责任人，由区政府与各镇街、开发区层层签订防范责任书，此外还构建了一个劳动保障三级网格化管理体系，全区在一级网格的指导下划为14个二级网格和274个三级网格，组建了一支由专兼职监察员和协管员组成的监察队伍。对一般性劳资纠纷，就当场处理；对调解有难度的案件，建议劳动仲裁；对群体性事件，基层保障中队和区劳动监察大队会在第一时间赶赴现场。与此同时，建立法律援助与劳动争议仲裁衔接机制。目前，瓯海区已基本实现劳动争议法律援助全覆盖。

瓯海区不断探索快捷、专业、高效地依法化解劳资纠纷的新机制。首先建立了工资支付保证金制度。根据《温州市欠薪应急周转资金管理暂行办法》建立保障区级欠薪应急周转金1000万元，各镇街、开发区均建立50万以上欠薪应急周转金。目前，全区共有1636家企业办理工资支付保证金，缴纳金额1524万元。其次，积极落实“110”执法联动接出警机制。在节假日期间开通24小时劳动监察举报投诉热线，发生因欠薪引发的重大群体性事件，第一时间启动处置群体性劳资纠纷突发事件应急预案。最后，建立健全各相关职能部门齐抓共管的联动机制。强化公安、人社、法院等部门之间的联系，向公安部门移交拒不支付劳动报酬案件73件，其中有12家企业的14位负责人因拒不支付劳动报酬罪被判刑。

瓯海区健全完善预警机制，依托基层安全生产和劳动用工管理网格平台，加大日常巡查力度，特别加强对重点企业及重要时间节点的欠薪排查并将欠薪2个月以上企业列为重点监管对象，以“一户一档”方式及时掌握辖区内企业工资支付、社会保障及劳动合同签订等情况。

连线

广东顺德区：

民生实事 百姓参与见实效

本报记者 张建军

不少地方政府每年都会向当地百姓承诺办若干件民生实事，但办的结果如何则缺少反馈；一些公共政策的制定不够接地气，出台后导致实施时也在民意中遇冷。怎么办？广东佛山市顺德区通过请公众打分，对每年的十大民生实事进行公众监督，并让百姓对公共政策进行公开评议、反馈并及时完善，形成了公众议事机制。

“我们的目的是‘事关百姓事，百姓来参与’，通过探索公共服务政策与项目公众评议工作机制，扩大社会参与，促成政社联动，构建多层次社会协调机制，不断改进地方公共服务水平。”顺德社会工作委员会副主任吴力对《经济日报》记者说。

“事关百姓的地方公共政策效果如何？只有百姓才有深刻体会，群众不满意的，本地政府权力范围内的我们修改，事关上级部门的我们提出反馈建议。”吴力说，去年，顺德印发了《公共服务政策与项目公众评议试点工作指导意见》，规定各公众评议委员会中社区群众比例为30%，党员代表、人大代表、政协委员、决咨委委员比例为40%，其他专家学者、行业代表比例为30%，并请第三方独立机构主持评议。

今年年初，顺德区举行2014年度民生实事公众评议会，9个职能部门就去年10件民生实事的目标、进度、操作等向公众评议代表报告，参与评议的公众代表共100人。吴力说，民生实事公众评议会为职能部门与广大市民充分沟通提供更有效、更便捷的渠道，标志着公众评议机制的初步形成。

顺德区教育局副局长郭金元告诉《经济日报》记者，评议给了政府职能部门与公众对话的机会。例如，关于顺德新城区公共教育资源配置的问题，按照计划将建一所中学、一所小学，可是新区建起后，中小学建设却有些滞后，群众意见很大。但通过公众评议会，公众知晓了政府的努力和打算，政府也与百姓达成了共识，形成了舆论合力，从而推动了问题的解决。

贵州贵安新区：

拆迁建设 安置先行惠万家

本报记者 王新伟 吴秉泽

为了修建骨干道路，贵州省贵安新区湖潮乡新民村村民陈海宏承包的部分土地被征用了。拿到补偿款后，陈海宏原本打算外出打工，但很快就从区内的一家物业公司得到了一份协管员的工作。

“没想到在家门口就能找到工作。虽然土地被征用了，但是衣食无忧，生活有保障。”陈海宏告诉记者。

去年获准建设的贵安新区，一切从零开始，拆迁安置任务相当繁重，处理不当就会影响新区发展。

据了解，自2013年6月下旬以来，贵安新区已相继组织实施180多个建设项目的土地房屋征收工作，累计征收土地8万余亩、160万平方米，迁坟2.2万余座，共补偿资金80.25亿元，涉及群众6.5万余人，未发生一起影响社会稳定的事件。

“我们按照‘惠民第一、安置先行’的原则，开展土地房屋征收安置工作，积极为被征收群众创造安居乐业的良好条件，让他们成为最先、最直接的受益者，得到群众的支持。”贵安新区管委会主任马长青一语道破玄机。

建设工作启动以来，贵安新区把惠民利民放在拆迁工作的首位，坚持机构搭建、政策研究、房源建设、综合配套、征后服务、素质提升“六先行”，政策、信息“两公开”，补偿、安置、监管“三到位”，着力为被征收群众安居乐业创造良好条件，让群众成为新区发展的首先受益人。

在土地、房屋征收中，贵安新区以项目为单位，形成专门班子配套开展征收安置工作，通过广泛调研和风险评估，研究制定了30个征收安置政策文件，为征收安置提供了有力保障。同时，贵安新区坚持阳光操作，每一个项目都制定相应的征收补偿安置方案，相关法规政策、补偿标准、补偿结果在乡镇和村张榜公布，获得多少补偿、公不公平，群众一目了然。

此外，贵安新区还坚持房源建设先行，切实消除了被征拆群众的后顾之忧。在建设之初，贵安新区就启动了可容纳3000余人的两个临时安置点建设。去年，该区又开工建设可容纳4.5万人居住的11个永久性安置点，将于今年底全部竣工。与传统的安置点建设不同，贵安新区将安置点放在了地段好的位置，并加强基础配套设施建设，保障了居住者生活便捷。

除此以外，贵安新区还为被征收群众代缴了5年医疗保险，将被征地群众全部纳入社会养老保险制度予以保障，积极采取一些综合举措，为拆迁群众提供安全可靠的生活保障。

近日，江西省崇仁县石庄乡建设执法中队人员到竹山新村对村民收集的垃圾进行有偿分类回收。为打造清洁美好乡村，自去年以来，崇仁县在全县15个乡镇146个自然村，由县财政出资，各村聘请了保洁员，负责村垃圾日常清扫、分类收集及配合运送，使村容村貌发生了极大变化。 周志华摄