养老如何才能舒心、放心、安心？黑龙江通过医养结合、创新养老院管理模式、发展候鸟养老，为创新养老方式作出了有益探索——

# 用心为老人谋幸福

经济日报·中国经济网记者 韩秉志

老有所养

晚年去养老院，在很多老年人的心里都绝非最好的选择。床位紧张、收费高昂、饮食起居不习惯、文娱活动不丰富、寂寞孤独，等等，都是绕不过去的坎儿。

不过，今年75岁的王大爷在黑龙江哈尔滨市安康社会福利院却过得挺开心。他每天都很“忙”，日子要按“小时”安排：书法、下棋、看书、打太极……“我在这儿吃得好、睡得香，怡然自乐、没有后顾之忧，理想的晚年生活大概就是这样吧！”王大爷笑着告诉记者。

前不久，记者走访黑龙江多家养老机构，发现很多养老院里的老人都有着和王大爷相似的感受，养老院给他们的晚年生活带来了实实在在的幸福感。目前，黑龙江省的人口老龄化形势在全国尤为严峻。截至2016年底，黑龙江省60周岁以上老年人口681.62万，占全省总人口的17.94%，老年人口发展呈现快速化、高龄化、失能化、空巢化、少子化“五化”叠加的特点。黑龙江的养老院都作了哪些创新？是什么让这里的老人们幸福感爆棚？

在黑龙江大庆市庆新老年护理院，医护人员在帮助失智老人做恢复训练。 韩秉志摄

## 候鸟养老——让老人舒心

6月12日，3架“龙江老知青”专机满载着来自上海、浙江等地的500多位老人，陆续降落在哈尔滨太平机场。2017年度黑龙江省夏季旅居养老季大幕就此开启。

大庆市肇源县柏寿老年公寓院长王丹已经做好准备，等待南来北往的客人。别看肇源是个小县城，但服务质量却远近闻名，来这里避暑休养的“候鸟老人”越来越多，北京、银川、哈尔滨等地的不少老人都慕名而来。

年过七旬的赵崇宁老人在柏寿老年公寓已经入住3年有余，3年多来留给老人的都是快乐回忆。赵崇宁老人家住北京，因为一次偶然的探亲机会，邂逅肇源县柏寿老年公寓，并从此与这所公寓结下了不解之缘。

“首都多好啊，为啥到肇源这个小县城来居住呢？”听到这个问题，老人不慌不忙地给记者算了一笔账：北京养老，每个月成本在五六千元以上，抢手的养老院还得排队。但在这里，空气好、气候好、服务好，一个月只要1400元。自己身子骨还算硬朗，有了闲钱和精力，还可以实现“说走就走”的旅游梦想。现在，他甚至将医保关系迁到肇源，打算在这里永久定居了。

候鸟式养老日益火热，折射出老年群体收入水平的提高和消费观念的转变，也开启了养老服务的新业态。

顺应这一形势，黑龙江省民政厅出台了《候鸟式养老服务规范》，组建了官方旅居服务平台“黑龙江天鹅颐养联盟”，依托“两湖一池”“油城鹤乡”等知名旅游地，为候鸟老人设计精品旅居养老路线和旅居地。各地养老院也在积极寻求与南方养老、旅游等机构、单位合作，为“候鸟老人”提供床位，推出短期休闲旅游项目。

仅2016年，黑龙江就吸引国内外旅居养老老人124万人次，较2015年增长90%。2015年和2016年两年间，全省接待“候鸟老人”综合服务收入达80多亿元，实现了民生改善和产业发展的紧密结合。“社区养老”“居家养老”“候鸟式养老”等多种养老模式的推进，旨在调动政府、企业、家庭、社会等多方力量，打造“没有围墙的养老院”。

## 标准建设——让老人放心

对入住养老院的老人子女来说，最担心的还是老人的安全、健康等问题。在哈尔滨市安康社会福利院，这类问题都通过两个字来回答——那就是“标准”。

凌晨3点半，天还没亮，安康社会福利院负责餐饮的师傅已经准时到岗，开始制作馒头、稀粥等主食。5点钟，新鲜的时令蔬菜送进养老院厨房，经历一系列标准化加工程序，早上7点钟，香喷喷的早饭按时端到老人们的饭桌前。整套程序有条不紊，靠的是严格管理制度。

院长陶凤军的管理思路是，把服务质量的提升变成可量化的指标。在他看来，没有什么事情是不能制定成标准的。从老人入院评估、日常照料，到厨师如何打喷嚏、设备能否落灰，所有细节都用标准说话。

“比如，在安排老人入住时，把打呼噜的老人和耳背的老人安排在一起；为半失能老人进食时，如果老人右侧行动不便，护理员要站在左侧喂食，并且保持行动连贯；卧床老人上轮椅时，轮椅要成35度到45度角，先刹闸，再顺势扶老人上车……”说起院内条条标准，陶凤军娓娓道来。

近年来，安康社会福利院首创了“标准管事、制度管人、机制保障、品牌提升、核心在人”的“4+1”管理模式。该院对全院8个行业、45个岗位实行定岗定责，梳理出1000多项服务流程，这些服务标准的详细文本堆起来有一人多高。

如今，安康还在探索对外输出标准化建设成果，比如在海南三亚开设分院，让更多老人享受到“标准管理”带来的优质服务。

黑龙江哈尔滨市安康福利院安排了丰富多彩的文娱活动，这是老人在学习弹琴。 韩秉志摄

## 医养结合——让老人安心

劳累了一辈子的老人大多患有各类老年慢性疾病，需要专业护理，但医疗设备和专业人员的缺乏，是养老服务机构长期面临的窘境。今年3月份，民政部部长黄树贤在全国养老院服务质量建设专项行动动员部署会上指出，当前养老服务和养老院建设工作中，一些养老院存在只能收住自理老人，不具备医疗护理能力，不少需要养老院照顾的失能和部分失能型老年人入院难。

针对失能等老年人“健康养老”刚性需求的上升，黑龙江省有关部门正探索多种方式，打通养老、社区、医院等服务渠道。黑龙江省民政厅发布数据显示，全省200张床位以上的养老机构90%内设了医疗机构，二级以上医院90%与养老机构签订了合作协议并开通绿色通道；社区基本卫生服务项目覆盖到90%以上的社区居家老人，城乡社区和居家养老服务覆盖率分别达到82%和31%；全省养老机构“护养型”养老床位5.3万张，医养结合床位数接近总数的35%，缓解了全省失能老人养老供需矛盾。

去年正式运营的黑龙江大庆市利民颐养院，是一家有着200张养老床位、80张普通住院床位的医养一体型民营养老机构，开业一年，陆续迎来70多位老人入住。记者看到，阳光下老人们在院内练习健身操、学健身气功、接受中医理疗，生活丰富多彩。

然而，两年前这里作为一家专科医院时却是另一番景象。因为缺少患者，医院面临停止运转，十分冷清。

一边有着优质医疗设施和资源，一边是大量需求医疗和康复的老人们。何不将专科医院改建成主攻医养结合的养老院？利民颐养院院长赵汉池经过反复考虑，决定改建一所集养老、康复和医疗为一体的养老机构。实践证明，把医院转型为收治失能半失能老人的护理院，不仅让濒临倒闭的医院实现“二次创业”，同时老年人也得到了专业护理服务。

与利民颐养院前身面临同样困境的中小型医院，在大庆市并不少见。要处理好这些闲置医疗资源，需要转变思路。如今，大庆市已建成10家医养结合型养老机构，有床位1563张。同时，把医养结合养老机构纳入到医疗定点范畴，让入住的参保老年人能够按规定享受相应的医保待遇。

经营有道

# 幸福的晚年生活哪里来

心 月

一个地区的养老产业，是追求幸福的产业。黑龙江以独特的风景气候和比较低廉的生活成本每年吸引各地百万老人来度假养老，引人思考。

养老养老，医养是关键，更是薄弱环节和焦点。常言说得好，花无百日红。人老是自然规律。健康的老人很幸运，他们可以像候鸟一样在全国“飞”来“飞”去，热了到东北，冷了去三亚。可失能和半失能老人就没那么幸运了，他们需要护理，需要治疗。事实上，无论健康与否，老人都离不开医生或护理员。候鸟养老也好，医养结合也罢，没有医疗健康资源的有力支撑，养老产业就无法实现对幸福的追求。美妙的风景、宜人的气候、丰富的物产，都只是幸福养老的组成部分，老人们最关心的还是医疗、护理、健康管理等服务有没有，够不够细致、够不够专业。

黑龙江对养老产业的探索正是抓住了这个关键点和薄弱环节。对于那些健康的“候鸟”老人，当地立足于接收医保关系、解决看病报销的问题。对于失能或半失能老人，当地把中小型医院改造为护理院、护养院，尽力提供专业的护理和治疗，并把这些养老机构纳入医疗定点范畴，让入住的参保老人能够按规定享受相应的医保待遇。医养结合医为重，黑龙江把医作为养的必要条件去经营，无论是关爱病房还是家庭病床，黑龙江养老产业的实践紧紧抓住了老人最迫切的需求。

有养无医，是很多老人所担心的，也是目前各地养老机构的现状。受制于资金和人才的匮乏，各地很多养老机构对此也一筹莫展。但黑龙江为啥能做到两个90%？黑龙江省民政厅发布的数据显示，全省200张床位以上的养老机构90%内设了医疗机构，二级以上医院90%与养老机构签订了合作协议并开通绿色通道。大庆市并非经济发展的领头羊，却也建成了10家医养结合型养老机构，床位1563张。从这些成功实践可以得出的结论是，政府部门的有为是关键。

我国养老产业起步晚，基础差，涉及公共部门和资源也多。虽然需要全社会的力量参与，提供多层次养老服务，但政府部门的主导和统筹在起步阶段非常重要。黑龙江养老产业正是基于各相关部门的通力合作，积极作为，打破部门和地区的分割，挣脱旧有体制利益的羁绊，一步步打通养老、社区、医院等服务渠道，将床位、医生、设备等医疗资源重新整合，低成本增加医疗健康服务供给，为养老产业夯实了基础。

标准化服务，是养老产业生存的根基。努力追求标准化，黑龙江安康社会福利院制定了1000多项细则，这说明，标准化养老不是不可以做到，而是大多数养老机构从一开始就没有更高的追求、更专业的要求。眼下，养老产业比较热。很多地方认为，照顾老人，找几张床位，凑几个人，谁都可以干。不必说看病，日常的生活照料、失能半失能老人的护理都需要标准。一些养老机构环境优美、设备先进，但服务并不能让人满意。这种状况表明，我国养老机构的管理水平、专业服务能力都还有待提升。这也是不少养老机构说起来很好，看起来也不错，参观的时候热热闹闹，但老人们还是觉得住着不舒服、不方便，宁愿在家将就也不愿意到养老机构去的重要因素。

养老是全民的大事，幸福的晚年是每个人的追求。政府的推动，社会的参与，会加速资金与人才等要素在养老产业集聚。只有政府积极作为，解决好“医”的问题，养老机构全面实现标准化管理，幸福才会来敲门。

链接

# 为长辈打造安全之家

本报记者 许红洲

前不久，清华大学建筑学院教授周燕珉的微博文章《我为走向年迈的爸妈装修了一个家》，成为备受关注的一篇热文。许多网友在点赞并收藏这个实用帖的同时，表示被教授装修改造方案的专业和细心所感动。

通过对视线、光线、无障碍和家具的改造，周燕珉对父母的老房子作了微改造。比如，在鞋柜上做了高度85厘米的台面，用来当扶手，鞋柜底下特意留出30厘米高度。“85厘米高度是国家规范的扶手高度。一般的鞋柜下面只空10厘米，一不小心就会把鞋踢进去，还得弯腰才能把鞋掏出来，对老人来说这个动作很危险。改成30厘米，再在里面挡块板子，这样鞋子一半在里面一半在外面，很容易找到。”周燕珉说。

既是女儿，也是长期专注住宅精细化设计及老年人建筑设计研究的专家，周燕珉始终强调，老年社区、老年住宅和养老设施的设计与建设，一定要关注老人是怎样生活、怎样使用家具的。只有精细再精细，处处用心，才能让老人住得更加安心自在。

周燕珉把这一理念带到由她担纲设计的北京泰颐春养老中心，并将其发挥得淋漓尽致。泰颐春位于南三环宋家庄地铁站西侧，目前已开放参观和预订床位。这家养老院的主体结构为回形建筑，共计7层，整体内装修为美式风格。“回字形结构使得每层的东西两个生活组团都能有较为宽敞的公共活动空间，每个组团都有一个助浴室和一个护理站，方便老人活动和护理。”泰颐春养老中心常务副院长刘凯向记者介绍说。

作为定位精细化、专业化的养老机构，泰颐春不仅在硬件设施、材料选用上要求高端环保安全，更在细节设计上处处用心。

“我们的床都是从丹麦进口的医用级电机护理床，可以很方便轻松地上下调节，最高可上升到73厘米处，最低到40厘米处，不仅方便老人上下床，对护理人员也是个比较舒适好操作的高度。”刘凯说。房间内生活用水都是40摄氏度至42摄氏度的温水，对于洗手池和水龙头的高度和远近也都作了精心测算。“考虑到站立和坐轮椅洗漱的两种可能，既让站立洗漱不难受，也要让坐轮椅洗漱的老人能轻松够到水龙头，同时还不会卡腿。”刘凯说。

与设计的精心和巧妙、硬件设施的高端和安全相呼应，泰颐春在服务理念和管理模式上也追求精细化、专业化、亲情化，为长辈提供贴心的呵护。

与其他养老机构一样，泰颐春也拥有丰富的医疗资源、专业的护理人员和管理团队。但不同的是，泰颐春更注重对长辈的心灵呵护以及整个工作团队的和谐，前瞻性地设置了“社会工作者”这一职位，每层都配备1名到2名专业的“社会工作者”，对入住的老人随时给予专业观察和心理辅导。

# “互联网+银发”模式开启

本报记者 沈则瑾

据上海市老龄委发布的数据显示，截至2015年年底，上海户籍60岁及以上老年人口已经达到435.95万，占到户籍总人口的30.2%。另据上海老龄科研中心预测，到2018年，上海户籍60岁及以上老年人口总数将突破500万，2020年总数将超过540万，随着时间推移，规模将持续扩大。

发展“互联网+银发”，满足数量庞大的银发人群的众多需求，妥善解决人口老龄化带来的民生问题，将为“银发数字经济”带来极大的机遇。上海市政府非常关注老年人群体和老龄市场，尤其2015年以来，各级政府推出许多政策发展老龄事业，涉及健康、养老、交通、旅游、娱乐等老年人生活的各个方面。

从2014年起，上海科技助老服务中心、上海市老龄科学研究中心等连续举办了3届上海创新为老服务大赛，鼓励和引导用科技创新提供优质、适老的为老服务项目和产品，大赛落幕时推出了电动爬楼机、“爱照护”物联网平台等10大为老服务创新项目。

2015年第二届上海创新为老服务大赛以“这一刻，为父母而创新”为主题，为老服务项目不再仅仅是为老年人提供助餐助洁，而有了更多“互联网+”元素，从为老年人设计智能手机桌面、用电脑游戏的方式延缓老年人的脑衰老，到用微信平台帮助老年人记录家事、用小小的“智能伴侣”连接起老人和子女……这些创新项目不仅丰富了老年人的生活，让老年人更有时代感和价值感，也使很多老年人改变了传统的养老理念，变得更加积极时尚。

2016年第三届大赛涌现出了更多依托“互联网+”、科技含量更高的创新项目。比如，全面监护心脏功能的护心甲、只有名片大小能进行安全预警的远程陪护仪、一元硬币大小简捷收集糖尿病患者血糖数据并提供个性化生活建议的“医随访”项目等。同时，更多互联网技术应用到老年社区的公益项目，比如“快乐起跑，情暖夕阳”“为痴直播”“基于互联网的社区物物交换”等。17岁的杨云迪姑娘为外公设计了一款卡通智能药盒，不仅可以声控给药，还能让她通过传感器感受外公的体温和脉搏。

为了对这些接地气、有潜力的优秀服务项目和创意给予支持，最终将其推向市场，服务更多老年人，上海去年成立了科技助老创新联盟，围绕公益助老进入“互联网+”时代，为获奖项目提供各类孵化服务，助力项目成长。据联盟副秘书长刘青介绍，3年来，创新为老服务大赛一共收到500多个创新项目，每年推出的10大创新为老服务项目80%已成功融资，如“医随访”项目进入了微软孵化器，“福寿康”“爱照护”等项目也获得了很多融资。

刘青说：“通过大赛，出现了一些真正沉下心来为老年人服务的优秀企业。同时，科技、互联网元素在老龄市场得到了充分运用。这说明在初创企业成长过程中，非常需要各方力量的支持和帮助，也需要携手创新和协同发展。”上海市经济和信息化委员会副主任傅新华表示，上海有条件发展“互联网+银发”，下一步将加强互联网与健康、养老、交通等领域的深度融合，降低服务成本，让“互联网+银发”成为有规模的商业模式，成为智慧养老工程的重要内容。