

养老半月谈

YANG LAO BAN YUE TAN

本期分享人

韓紀江

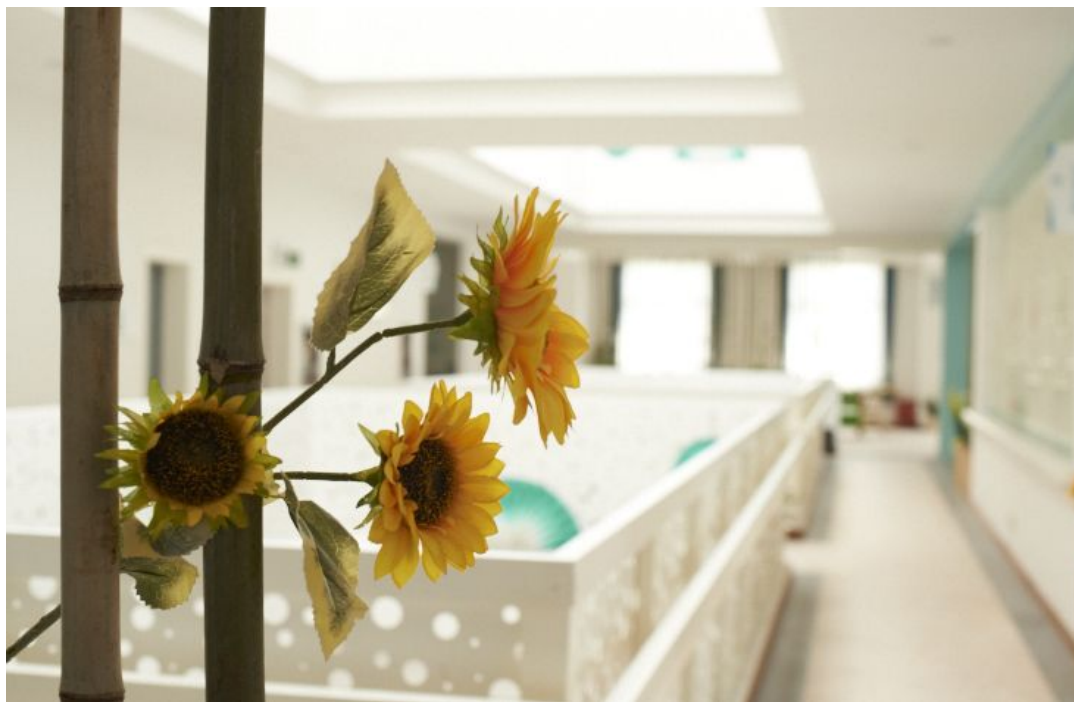
智库养老服务支持中心 编辑

2015 年 11 月 第五期

分享预约及报名



联系方式 13052086891



探索与实践中国本土化

老年服务营运管理模式

The Localization Exploration and Practice of Service
Operation and Management Mode for the elderly in China

椿熙堂乌镇居家养老服务照料中心项目围绕健康管理、膳食餐饮、生活照料、专业照护、社区文化五大服务需求，建立了基于乌镇社区综合服务中心、居家养老服务照料中心、乌镇养老服务中心（敬老院）三位一体的“智慧养老信息管理平台”，实现乌镇社区综合服务中心对居家养老服务照料中心、乌镇养老服务中心（敬老院）的对接，实现服务对象、服务人员、服务监管的三方信息互动。

退休生活社区发展模式

纵观目前国内的一些养老地产项目，常常可以发现，它们多以 CCRC 的长期照料社区家庭老年公寓加社区居家养老的形式呈现，这样大规模的养老社区，往往是一个全龄化的社区，既有非健康老人，也有健康老人，更有非老年人居住。那么，该提供什么样的养老服务才最合适呢？

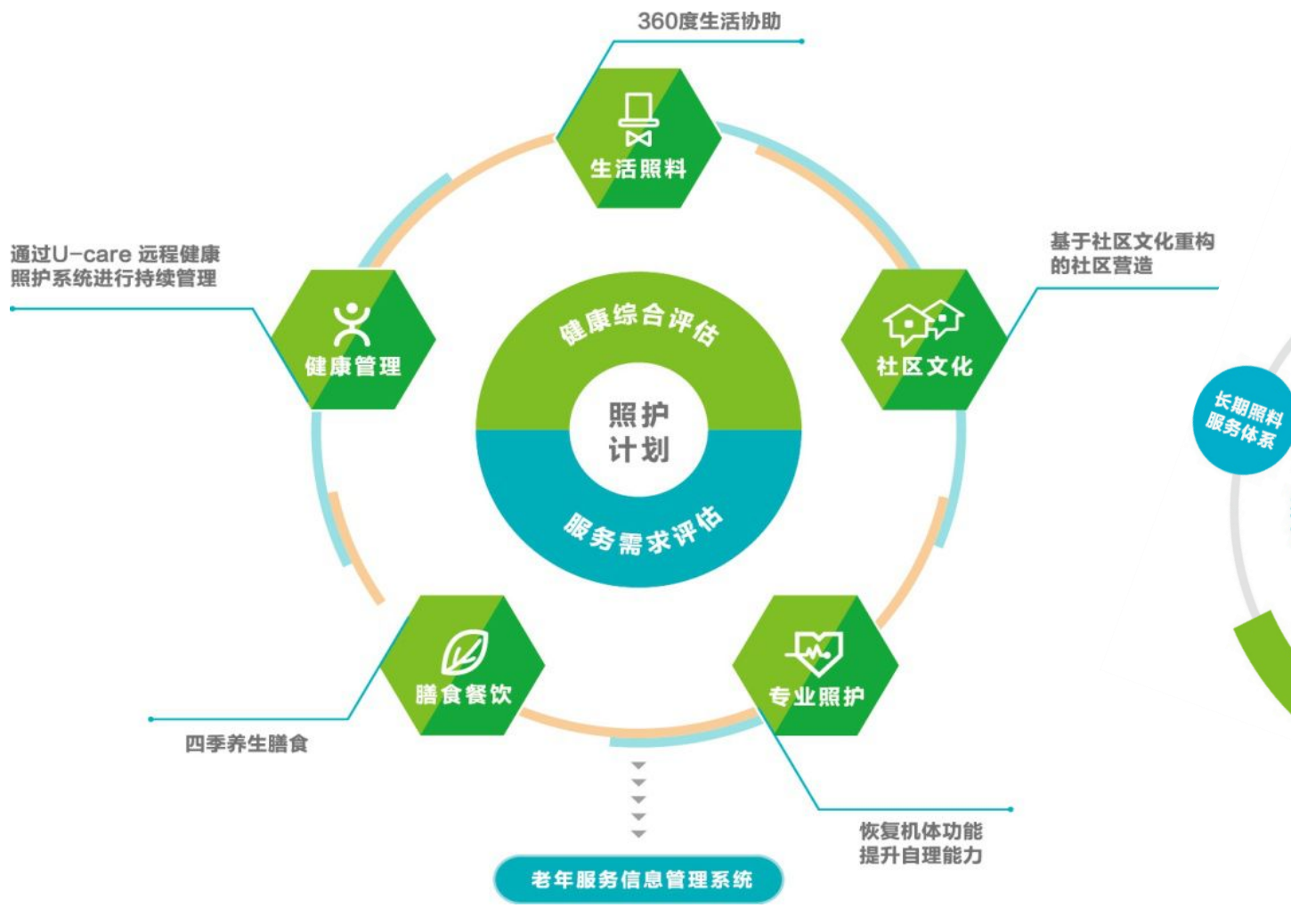
所谓长期照料，其实是一种多样化、个性化的服务，是持续性的照顾。这一服务指

长时间的最大限度的提升身体功能受限的人群的身体自理能力，满足他们的生理、社会、精神、灵性等方面的需求，同时最大化的改善其生活质量。老年社会服务体系通常分为老年社会服务综合管理平台和照护服务管理系统。如社区门户网站、物业服务系统、社区活动信息、健康管理系统、生活照料系统、康复护理系统、社区交互平台等均属于老年社会服务综合管理平台，而护理管理则包括评估计划系统、护理康复管理、日托护理管理与居家护理管理。一个老年社会服务体系模型基本会设置社区综合服务管理中心，包括社区大客厅（会所）、客服中心等，提供社区信息录入、健康档案建立等服务；社区医疗机构，提供健康状况确认咨询等；老年公寓、适老住宅，应用 U-care 远程健康管理、慢病管理、APP、可穿戴设备等智能化服务；健康管理中心、日间照护中心，完成定期数据收集。

退休生活社区发展模式便主要涉及通过 U-care 远程健康照护系统进行持续管理的健康管理，提供 360 度生活协助的生活照料，基于社区文化重构的社区营造，恢复机体功能、提升自理能力的专业照护，以及提供四季养生膳食的膳食餐饮，这些都归于老年服务信息管理系统，此外还有倡导人文关怀、品质生活、全面健康的长期照料服务体系和



注重客户关系、环境设施、制度流程的营运风险控制体系。



居家养老服务照料体系中，依据服务对象与需求，可分为自立型老人，侧重精神文化活动；要介助老人，侧重膳食、日间照料和健康管理；要介护老人，侧重专业照料和生活照料。而服务提供者主要有义工、志愿者等社会组织资源；医疗救护资源等公共服务资源；养老服务照料中心（站）、养老服务中心（敬老院）等专业照料资源；生活便利（餐饮、超市、保健），服务类（理发、美容），金融、保险、安保，文化艺术（书店、影楼）等社区商业资源。

随着智慧城市的建设，养老产业也迎来了“互联网+”的时代，智慧化照护服务计划因此生成。通过智能平台，对养老服务需求进行专业评估，包括 ADL 评估和 MDS 评估，涉及评估量表填制、CAPs 护理方针确认、CAPs 详细分析、生成专业服务计划、生成服务安排表、定制化调整安排等流程；对健康综合情况进行评估，包括建立动态健康管理档案，提出健康管理计划，进行个性化持续性健康指导，进行观察、交谈、服务记录，以及效果反馈、主动关怀、持续管理信息反馈，然后根据干预计划的实施再评估；最后综合一系列评估提供相应的服务内容，例如康复理疗服务，转介服务，外卖送餐、营养套餐服务，社团活动等。

“互联网+养老”，智能化照护服务计划生成。



乌镇居家养老服务照料中心

去年 11 月在浙江省桐乡市乌镇举行的世界互联网大会为乌镇的智慧养老带来契机，今年 9 月，乌镇智慧养老综合服务平台——乌镇居家养老服务照料中心正式投入运营。乌镇居家养老服务照料中心由乌镇镇政府委托椿熙堂老年社会服务发展中心运营管理。

经过前期调研，“椿熙堂”发现近年来随着人口结构逐渐向老龄化转变，乌镇的老年人口庞大，老龄化尤为严重。截止到 2014 年底，乌镇常住人口总数 57212 人，60 岁以上老年人 14501 人，占总人口 25.35%；80 及以上高龄老人 2111 人；失能老人 269 人；老年群体低保对象 238 人，空巢老人 908 人。与桐乡市整体情况相比，乌镇老龄化程度略高于整体水平。

而通过实地走访，“椿熙堂”还发现老人对各项服务的需求不尽相同，特别是对健康保健类服务、生活照料类服务、膳食餐饮类服务、社交娱乐类服务、精神慰藉类服务的需求度都较高，以及对未来生活照料的关注度也很高。其中，年龄高的老人比年龄低的老人需求度更高，有需要照护的老人家庭普遍对“专业照护”有较高需求。老人们普遍希望增设老年人餐厅和便利送餐服务，希望社区定期组织活动来丰富晚年生活，也希



需求度

望有定期的拜访和慰问。

针对这些服务需求，“椿熙堂”梳理出需为老人提供健康咨询与检查、日常保健（测血压、血糖等）、老年常见疾病防治讲座、便利送餐等服务，需增设社区医院、相应的生活服务、老年人餐桌/餐厅，需要专业的照护人员帮助，需要设立学习兴趣班、集体娱乐活动、志愿者结对服务、看书读报等社区文化活动，需要陪同聊天、陪同游戏，等等。

与此同时，“椿熙堂”亦对社区商业资源展开整体调研，发现乌镇当前的养老服务资源较分散，社区商业资源只能覆盖周边人群，资源分布覆盖不均。“椿熙堂”于是梳理了周边老年人有关的商铺或相关产业（集中梳理服务业和保健类，及服装服饰类、便利生活、健康器械、高龄护理类、金融类等商铺），排查了可利用的资源，沟通了第三方商户资源，落实了近 20 家有强烈意愿表示意愿提供社区及居家养老服务的商户和第三方资源；有效整合与分享社区资源。

总而言之，乌镇养老服务现状可归结为四大问题：第一，90%以上的老年人选择居家养老服务，需求分散；第二高龄老年人需要专业照护，专业服务资源不足；第三，专业养老服务机构及社会组织专业化程度有待提升；第四，政府照顾对象分散在城乡，难以



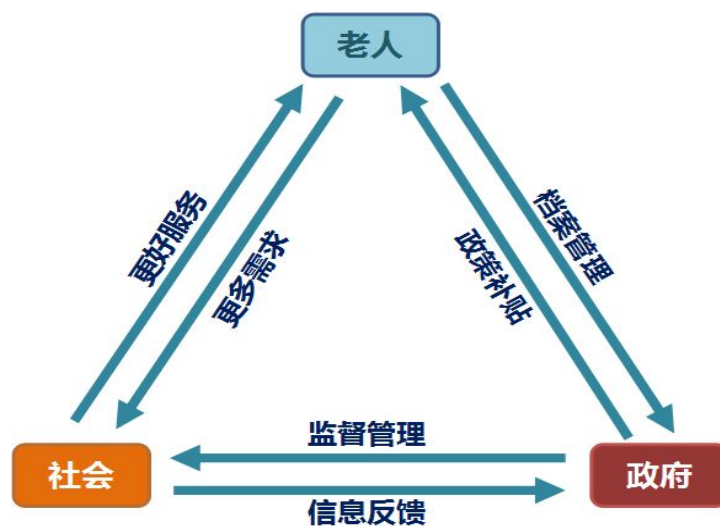
及时了解受照顾对象情况。当然，之前一些高端养生养老项目在乌镇落地，以及政府养老保障到位，也凸显了乌镇养老服务体系的建设优势。因此，椿熙堂乌镇居家养老服务照料中心紧紧围绕健康管理、膳食餐饮、生活照料、专业照护、社区文化 5 大服务体系，通过建立基于乌镇社区综合服务中心、居家养老服务照料中心、乌镇养老服务中心（敬老院）三位一体的“智慧养老信息管理平台”，实现了乌镇社区综合服务中心对居家养老服务照料中心、乌镇养老服务中心（敬老院）的对接、实现了服务对象、服务人员、服务监管的三方信息互动。

乌镇智慧养老解决方案也由此设立，包括需求评估、照护计划、健康数据采集/服务管控、专业服务转介、提供服务资料和需求、服务提供、健康管理与追踪照护计划动态调整、健康管理与追踪照护计划再评估。以专业服务计划中介护型老人服务包为例，椿熙堂乌镇居家养老服务照料中心可为老人提供健康咨询，预约医生，制定个性化餐饮、运动、生活方式等健康促进服务；可通过 u-care 健康管理系统跟踪会员健康状态，并更新健康评估及健康档案；可进行电话用药提醒，提供应急救助、智能照护、协助取药、陪同就医、电话（上门）问安、身体清洁等生活护理服务；可提供日托服务、助浴服务、

- 1 需求评估
- 2 照护计划
- 3 健康数据采集/服务管控
- 4 专业服务转介
- 5 提供服务资料和需求
- 6 服务提供
- 7 健康管理与追踪照护计划动态调整
- 8 健康管理与追踪照护计划再评估

物理治疗、康复服务，以及膳食定制、预定送餐等服务。

“椿熙堂”开启乌镇智慧养老“1+2+1”模式，即构建一个庞大的数据中心，建立服务需求数据跟踪与分析体系，涵盖老年人基本信息数据库、养老服务信息数据库、社会养老服务资源数据库等内容；提供两大服务，包括建立交互系统，提供常规服务，实现“有求有应”、多样性选择，以及安装智能照护系统，配置设备，提供定制服务，实现个性化需求；建立一个具备监管、审批，信息反馈等功能的综合管理平台，从而构建乌镇智慧养老生态圈，实现老人、社会、政府的协调发展。



一个数据中心
+
常规、定制服务
+
一个综合管理平台

对 60 岁以上老年人进行信息化健康管理，对高龄、失能老年人进行居家照护服务及管理，对空巢家庭老年人提供远程预警、报警服务，为老人、家庭、社会搭建家庭照护社交平台，实现政府部门养老服务监管与审批信息化——乌镇智慧养老的建设目标就是到 2017 年，逐步建立起以居家为基础、社区为依托、机构为支撑，专业化服务为依靠，以物联网、互联网技术为手段的智慧养老服务体系。而在设计布局上，乌镇居家养老服务中心也讲究智能、人性化的设计，助浴室、无障碍洗手间、六色养生餐厅、健康管理中心、日间照护中心、多功能活动室、多媒体教室、文体活动室、信息中心……均美观整洁，深受老人喜爱。特别值得一提的是，“椿熙堂”还专门发动乌镇有特长的老人组建形式多样的老年社团，一点带面，从而丰富老年人的精神生活。

思考

多年的涉老工作，使“椿熙堂”得出了“REVIEW”的老年服务价值观，即老年服务需秉持理性、客观的风险意识（Risk），遵守人人平等的原则（Equality），提倡对自我认可（Value），注重文化共融（Inclusiveness），



保持学习态度（Education），倡导团队精神（We）。“椿熙堂”的理念就是通过品质管理、风险控制，实现共生环境、社区营造、公益营销，塑造社会环境、文化环境、生活环境、健康环境，让老人提供生活照料、专业照护、健康管理、社区文化、膳食餐饮服务，使老人乐享生活。

关爱老人，就是善待明天的自己。“椿熙堂”正在不断努力！（完）

