

养老半月谈

YANG LAO BAN YUE TAN

本期分享人

王志纲

智库养老服务支持中心 编辑

2016 年 3 月 第八期

分享预约及报名



联系方式 13052086891



破解老年支付难题

Solve the payment problem of the seniors

社会老龄化趋势加剧，庞大的老年人口为健康养老服务产业提供了无限商机，然而投资大、盈利难的问题也常常困扰着养老行业。如何破解老年支付难题成为业内颇为关注的话题.....

老年支付，主要是信任和便利问题，需要建立老人的信任感，提升支付便捷性，并培养他们的支付习惯。围绕医养融合、评估体系、适老化服务及辅具、支付体系、会员积分体系、健康预防、居家护理服务、社群功能等 8 大模块，让我们一同开始社区综合为老服务中心市场化运营的探索。

以芷江西路街道综合为老服务中心为例。该中心地处新静安区，内环以内，紧邻上海火车站，位

王志纲，上海乐慈企业管理

有限公司总部副总经理，中国首届医养融合高峰论坛秘书长，中国老年医学会医养结合促进会专家委员会委员，拥有较丰富的养老产业项目发展实践经验和较扎实的业务理论基础，有丰富的项目管理及市场营销管理经验，同时还掌握中医辩证针灸推拿、康复保健治疗技术。

600 m²，设有日间照护、康复护理、便民驿站、休闲文娱、餐饮服务、医疗诊治等六大功能区域，为社区老年人提供健康管理、生活照顾、文化娱乐、精神慰藉等个性化、多样化服务。

中心还以社会化服务、信息化手段，延伸服务至社区老年人家庭，激活和整合社区为老服务资源，打造辖区为老助老的服务基站和管理平台，促进一体化的资源统筹和一站式的综合服务。旨在通过专业服务为老人培力增能，实现“乐龄生活·长者家园”老年人宜居社区的创建目标。

医养融合

芷江西路街道综合为老服务中心的社区卫生服务站，开通了医保，以便老年人支付。同时采取家庭医生式的健康管理方式，为长者建立个人健康档案，提供科学慢病管理等持续的健康管理服务；还定期组织专家门诊，为老人解答疑难问题；并提供代配药、打针、挂水、中医理疗及陪同就医、专家门诊预约等服务。此外中心还设立了具备卫计委资质的康复护理站，





1 公里接送服务、居家上门护理服务。

会员积分体系

为了鼓励老年人消费，提高他们参与各类活动的积极性，上海乐慈企业管理有限公司特别在芷江西路街道综合为老服务中心内实施会员积分机制，对参与健康管理等一系列服务的老年人进行高积分奖励，比如参与一次血压测量奖励 5 个积分，再用一定积分换取相应优惠。

当然，中心会对办理会员卡的老人进行严格的信息登记，包括个人信息、健康信息、医疗信息和家庭信息。这些信息将为评估老人的服务需求和中心内部进行智能监控所用。

支付体系

在芷江西路街道综合为老服务中心，有整洁宽敞的老年社区食堂。中心为老人提供餐厅式的就餐服务，还有营养师开发营养食谱，专注用户需求，提供糖尿病餐等人性化定制菜单，让长者摆脱繁琐的午餐准备工作。

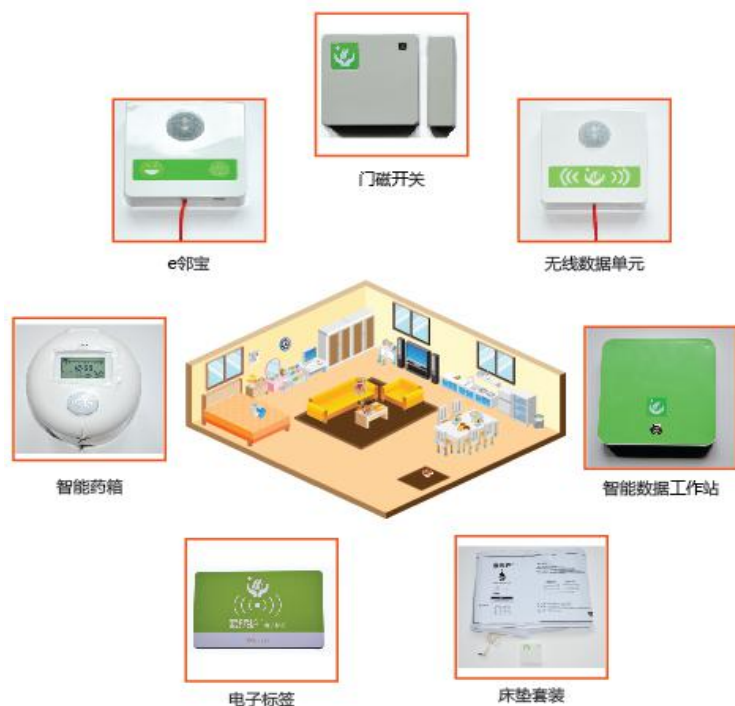
考虑到有些高龄老人记忆力衰退等本能体征，为更好地方便老人付款，中心便采取一卡通支付的举措，如此一来，不论是用餐还是享受其他服务，老人都能轻轻松松完成支付。

此外，中心也注重培养老人的支付习惯。为帮助老人保持年轻心态，延缓衰老，增进文娱兴趣，与时俱进，中心特开设了多种针对 60 周岁以上老人的教学班，如电脑班、智能手机班、乐慈美食会、戏曲兴趣班、摄影兴趣班、艺术兴趣班等，但是这些课程均须收取费用，定价并不算高，一堂只收 3 元，为的就是促进老年人养成良好的支付习惯，增强支付意识。

评估体系

芷江西路街道综合为老服务中心对老人服务需求的评估主要包括认知能力、情绪与行为、社会能力、生理能力、疾病诊断、预防保健、营养摄取、服务与治理等内容。在评估老人的服务需求后，中心才会为老人提供相应的、适合的服务。





居家护理服务、适老化服务及辅具

居家护理服务便是其中一项重要服务。中心建设了智慧养老服务平台，通过菜单式居家养老服务平台，社区老人可根据自己的需要，通过热线电话、网站和手机三种途径选择和订制服务，其中包含各类便民服务的预定、派单等功能。

此外，中心采取智慧养老居家上门的措施，运用信息化技术和物联网技术实现日常管理等数据采集。如智能感应装置可自动捕捉老人离床、睡眠、呼吸异常等信息，极大提高老人的安全指数；快速响应系统能在异常情况发生时，自动向子女、监护人和护理员发出紧急报警，加快抢救时间；全面监护系统能对老人日常生活数据进行自动监控，智能分析和全面管理，亲人及机构可以随时了解老人身体情况；实时关爱系统能远程自动提醒老人按时吃药和血压监测等生活关爱事宜。

健康预防

诚然，不论是社区照料还是居家服务，芷江西路街道综合为老服务中心都非常重视老人的健康预防问题。中心提供健康关怀、畅享生活、照护服务与膳食餐饮等一系列服务。如在健康关怀方面提供家庭医生，进行健康干预；在畅享生活方面组织志愿服务、日常活动、老年兴趣班；在照护服务方面提供照护管理和应急救助；在膳食餐饮方面提供营养配餐、午餐配送、暖心茶、咖啡等。另外还提供心理及法律服务、开设太极晨练班、针对普通老年人群的健身班（包括音乐辅疗、园艺辅疗、生命回顾、防跌倒健康班等多种课题）等等服务。

中心旨在通过科学的服务设计，将老年学、老年医学、心理学、认知学、社会工作等专业知识融入老年人喜闻乐见的各种活动和节目之中，实现寓健身、康复、心理调节、认知能力保持与恢复等专业照护功能于游戏、课程、节目表演等活动之中，以身心机能活化运动来对抗身心老化，以求让老人在身、心、灵上得到康乐。



社群功能

为了增强老人的存在感和价值感，芷江西路街道综合为老服务中心还提供老人互助服务。他们以社区为单位，让 55-70 岁有服务能力的老年人发挥余热融入社会实现自我价值，促进社区养老服务精细化、全面化的同时，也为解决将来养老服务人员短缺做进一步尝试。

总之，培养老人支付习惯，破解老年支付难题，让长者们快乐地生活，是芷江西路街道综合为老服务中心仍在不断努力的方向。（完）

