群众有“呼声” 服务有“回应”

——聚焦我区养老服务领域热点话题

老有所依、老有所养、老有所乐、老有所安,是人民群众最关心最直接的需求,也是事关民生福祉的头等大事。

群众有需求,群众有呼声,服务就应该有回应。只有切实满足好老年人的多方面需求,着力解决好群众的烦心事、忧心事,才能让全体老年群体从实实在在的获得感中,拥有一个幸福美满的晚年生活。

近年来,我区积极完善应对人口老龄化顶层设计,拿出有力度、有创新的务实举措,努力破解优质供给不够充分、区域发展不够均衡等问题,加快推动萧山特色养老服务体系建设,显著提升老年人的获得感、幸福感、安全感。为此,本刊聚焦近期我区养老服务领域的热点话题,积极回应群众关切,共同寻找“解题”思路。

■文/记者 孔亮燕 通讯员 贺军

打造『家门口康养联合体』 打通康养服务『最后一公里』

“呼声”——

家住北干街道广德小区的王大伯今年72岁,平时空闲时分,他最常去的地方是小区内的广德社区康养联合体,在那里和志同道合的朋友下象棋、打乒乓球,既锻炼了思维,也活动了筋骨;身体略有不适的时候,康养联合体内的康复治疗师还能提供推拿等保健服务。

作为我区首个嵌入式社区康养联合体,广德社区康养联合体刚刚运行一年。这个由社区和物业用房改建而成的康养联合体,不仅有老人独立活动的空间,还设有康复训练区、中医疗养区等,同时对社区高龄、失能老人发挥了较大的照料作用。

养老服务涉及方方面面,老年人对养老服务的需求也更加多元化。王大伯对于目前广德社区康养联合体的服务表示了高度的满意,认为康养联合体为老年群体提供了实质性的帮助,也为他们创造了更多的社交机会和生活体验。同时,他也表达了对康养联合体服务的更多期望和需求,希望增加代配老年人常用药等个性化服务以及提供更多丰富老年群体精神生活的文化活动。

“回应”——

每个人都会老,老有所依、老有所乐是养老的最好状态。当前,萧山老年人康养服务需求呈现刚性,规模巨大、前景广阔。为此,区民政局在北干街道广德社区进行场景试点,打造全区首个社区嵌入式康养联合体,引入专业机构运营,专为老人提供包括康养医护服务、文化娱乐服务、生活链家服务、适老产品服务、智慧养老服务等一站式康养服务。

广德社区康养联合体运行一年来,为我区探索社区一站式康养体系建设积累了丰富的经验。下一步,我区将进一步加强现有设施、人才、政策等资源整合,利用好康养事业“存量”资源,做好康养产业“增量”文章,打造“家门口的康养联合体”,形成居家社区机构协调、医养康养相结合的家门口整合式照护服务,进一步优化和扩大养老服务供给,着力破解康养服务“最后一公里”难题。

与此同时,我们也看到,随着老年人口规模的扩大和高龄老人的增多,失能老年人数也随之增长,我区老有所养、老有善养任务依然非常繁重,特别是在老有善养、提高老年人生活品质方面,存在一定的短板,康养服务供给还需要下大力气加以改善。特别是要大力发展针对老年人身体功能下降或丧失等的精准康养服务,才能切实提高我区养老服务质量,实现老有善养。

针对多样化、多层次的养老需求,帮助老人实现“家门口养老”的愿望,我区着手编制《镇街康养联合体运营标准》《社区养老服务场景建设指引》和《全城通助餐机构建设与管理规范》(市级地标),从顶层设计上进一步优化和扩大养老服务供给,全面打造综合、整合、融合、可及的“大社区养老”新格局。

其中,《社区养老服务场景建设指引》的出台,将为今后我区社区养老服务设施新建、提升改造和运营、社区居家养老服务提供等工作指明方向。下一步,我区将积极探索1+X+N的养老服务体系建设,构建起以社区嵌入式养老机构为支撑,智慧集成医养康护综合照护的社区养老情景,为老年人就近提供高质量的多元养老服务模式。

政府购买居家养老服务 提升养老服务满意度

“呼声”——

“张阿姨,您好,我们是第三方服务人员,今天到您家里来是想了解一下您对我们政府购买居家养老服务情况是否满意?”“谢谢你们关心,我对他们的服务很满意,他们来家里服务的时候都很热情、很细心、对我也很照顾,感谢党和政府。”

这是区民政局委托第三方服务人员对享受政府购买居家养老服务老人开展满意度测评时的情景。据了解,本次满意度测评将对全区6000位享受政府购买居家养老服务的老人进行入户调查。问卷主要围绕老人基本情况、政府购买居家养老服务开展情况和政府购买居家养老服务满意度三方面展开,听取老人们对居家养老服务的满意度和意见建议,进一步摸清和掌握老年人对居家养老服务的需求情况、开展情况,以及服务满意度等。

家住广德小区的蒋大伯身患残疾,多年前又因重病身体孱弱。辖区居家养老服务商每月派助老员为他进行居家上门服务,缓解家属的照护压力。

在萧山,大部分的老人都像蒋大柏一样选择居家养老。蒋大伯和家属都认为,居家上门服务提升了老年人的幸福感、获得感和安全感,同时也希望居家养老服务商的专业化水平能进一步提升,尤其是在开展精神慰藉、缓解心理压力、改善家庭关系等专业服务方面,给予老人和家属更多的帮助。

“回应”——

截至2022年年末,萧山区有老年人口32.88万人,占总人口的26.8%,其中65岁及以上老年人口24.47万人,占总老年人口的74.41%;80岁及以上高龄老年人口4.34万人,占总老年人口的13.2%。萧山老年人口规模位居杭州各县市区首位,人口老龄化、高龄化、空巢化、失能化“四化叠加”趋势明显。

2022年,我区民政养老服务领域共投入资金达1.25亿元。其中资金支出最大的三项分别为:居家养老政府购买服务补助、高龄津贴和居家养老服务设施运行补助。

在萧山,政府购买居家养老服务已实现高龄老人普惠。截至去年年底,我区享受居家养老政府购买服务的老人已达4.3万余人,提供养老服务达108万余单,结算服务补助资金共计4966.37万元。居家养老服务极大地满足了高龄和特殊困难老年人综合照护和精神慰藉等需求,充分体现政府保基本、兜底线、促公平的原则。

据了解,目前政府购买居家养老服务主要交由第三方开展服务,各镇街严格按照招投标管理办法和程序,确定辖区居家养老服务承接机构,并加强对承接机构的管理。区民政局依托“互联网+养老”系统、开展服务满意度测评等措施,加强监管,评估各镇街和服务承接机构开展情况。下一步,民政局根据将根据满意度测评结果,对服务实施情况进行跟踪分析,保障老人们的权益,确保政府购买居家养老服务取得良好效果。

政府购买居家养老服务主要通过“重阳分”的形式惠及全区老人,但目前我区仍有部分老人尚处在“有余额,无使用”的状态。接下来,区民政局还将进一步加大宣导力度,提升老年群体对我区养老服务政策的知晓率,提高“重阳分”的使用率。