



养老

特派记者 毛丽君

当你老了,你会在哪里? 你对未来有怎样的期许? 今年的政府工作报告,说“养老”,用了前所未有的篇幅。报告指出:“我国 60 岁以上人口已达 2.5 亿。要大力发展养老特别是社区养老服务业,对在社区提供日间照料、康复护理、助餐助行等服务的机构给予税费减免、资金支持、水电气热价格优惠等扶持,新建居住区应配套建设社区养老服务设施,改革完善医养结合政策,扩大长期护理保险制度试点,让老年人拥有幸福的晚年,后来人就有可期的未来。”

社区养老服务有哪些不足? 现有的资源如何与老人们的真实需求对接? 如何应对养老服务可能的发展趋势……精准化、专业化、智能化,全国两会上海团的代表们直击养老服务短板,为“可期的未来”建言献策。

精准发力补短板 专业智慧惠民生 这样的未来你期待吗?



■代表建议,居家养老进一步挖掘包括家庭、社区、邻里、志愿者等在内的非正式照料资源 图为留守保姆陪伴老人过年 记者 刘歆摄

精准 了解老人需求 提升幸福指数

在为期一年的实地走访和深入调研中,全国人大代表刘艳发现,目前,在社区养老方面,各地围绕养老服务供给、政策支撑、行业监管等建设,积极探索,获得显著成效。

“打造综合为老服务中心、长者照护之家等,社区养老服务设施基本覆盖;围绕助餐、助洁、助急、助浴、助行、助医,社区养老服务内容不断完善;推动医疗机构与养老机构合作、长护险试点,社区医养结合服务初具雏形;吸引为老服务社会组织、企业的参与和投入,社会力量多方参与稳步增长;加大信息化平台建设、智能化产品开发,社区智慧健康养老快速发展。”社区养老服务清单不断完善,但为什么老年人的获得感和幸

福感并没有较大提升? 刘艳认为,那是因为对老年人群的真实需求不够了解。

据刘艳介绍,目前养老服务供需尚未在整体上做到以需求为导向,以降低成本和减轻家庭负担为目标。供需平衡较为粗放,缺乏完整统一的需求评估体系,导致在掌握老年人群,尤其是特定人群如失能、失智等老人的真实需求方面有所欠缺,进而无法精准定位,制定适宜的服务计划,提供个性化服务,更无法精准评估服务效果。

要提升获得感,首先就应该清楚地知道老人们要的是什么。因此,刘艳建议,探索建立精准需求评估的长期机制。一方面,要梳理重点人群管理需求,重点针对半失能、半

失智、高龄、独居老人等人群进行深入的需求分析,人群确认后摸清需求特点,进行个案管理,并建设相应的信息化平台支撑。另一方面,探索养老需求动态跟踪机制。建议通过梳理和分析目前有关养老需求排摸、调研、评估的项目、资源和数据,尝试建立养老需求数据跟踪和分析模型,将跟踪和分析的情况及时、定期提供政府部门进行决策参考。

“具体操作可由社区和专业机构指导,由具备资质的专业社工提供长期的个案跟踪服务,并整合他们的基础信息、统一照护需求评估、健康数据、家庭状况等信息形成完整的资料。通过个案管理逐步实现动态需求跟踪和分析,合理规划服务和对接资源,提高服务对象的参与度和获得感。”刘艳说。

对于养老机构的配套服务,最期待的是什么?全国人大代表王伟说,未来,老年人会有越来越多个性化的需求,比如购物、金融等等。“养老机构的配套服务应该更加完善,注重信息化平台的建设,智能化产品的应用,满足老年人娱乐、理财等多元化的需求。”

“除了需要基本的日常生活照料之外,老年人更需要心灵上的慰藉。这就对智慧养老服务的内容、形式等提出了更高的标准和要求。”全国人大代表陈力也看到了同样的问题,他建议围绕老年人的实际需求,不断扩充智慧养老服务内容,在日常服务的基础上,逐步增设老年人目前迫切需要的医疗救助、文化娱乐、精神生活、心理健康等服务内容,开发医疗、教育、心理咨询、文化娱乐等各种养老服务应用,增加选择的多样性,提升养老服务的便捷性,解决好老年人居家养老的多样化需求,真正满足老年人老有所乐、老有所学、老有所为的精神需求 and 价值实现。

陈力说,未来,智慧健康养老社区建设将成为主要发展方向,因此涉老法律法规应进一步加强智慧健康养老社区建设的相关内容。“比如在《老年人权益保障法》修订中增加倡导设立社区智慧养老机构、住宅设计预留老年无障碍通道及各种可接入户网络系统等适老宜老规定;以街道(乡镇)社区为基本单元,依托社区公共服务综合信息平台,精准对接老年人服务需求和服务资源,方便服务供应商为老年人提供精准化、人性化、个性化、专业化服务;运用互联网、移动互联网、物联网等技术,开展互联化、物联化、智能化的居家社区养老服务,推进养老、保健、医疗服务在社区层面一体化的健康发展。”

智慧养老建立在现代高科技和大数据应用的基础上,用户数据的使用和共享,多维的数据交互将意味着信息安全也成为一个重要问题。“一旦经营者保护用户信息不力或者遭遇信息窃取,势必会引起老年人的恐慌,甚至对老年人的财产和生命安全造成重大威胁。”陈力建议,尽快形成关于智慧养老网络安全的法律法规,保障智慧健康养老服务平台网络安全,提高其防攻击、防病毒、防窃密能力。加强智慧健康养老个人信息保护,制定智慧健康养老有关的信息采集标准和操作流程,依法依规加强智慧健康养老服务平台的数据管理和安全管控。

智慧

满足多元需求 保证数据安全

照护 加强人员赋能 挖掘潜在资源

养老,关键的一环在照料,其中包括专业照护和非正式照料。“在五里桥街道综合为老服务中心,有一位冯阿姨,让我印象深刻。她原来是居委会干部,退休后成为一名护理人员。”刘艳说,冯阿姨身份的转变,让她看到了社会大众对护理人员的理解和尊重,但专业照护,光有爱心和热情是不够的,像冯阿姨这样的从业者,她们缺的是专业的知识和培训。

同时,社区养老服务岗位繁多,不仅仅是护理和行政管理人员,还包括咨询、评估、照护管理、信息管理等方面,原有模式下的服务人员已无法满足需求的变化。“目前社区养老服务各方面的人才储备及专业人员

的能力建设不足,需要开展系统化的人才引进、培训、评估等工作,这是提升社区养老服务水平的重要支撑。”

社区养老服务人员储备急需赋能。刘艳说,要提升养老服务质量,不仅要加强社区养老基础队伍建设,建立一个涵盖公共咨询、需求调研、需求评估、服务监督等养老基础队伍的培育和管理机制,包括人力资源评定、专业能力建设和激励制度等,更要加强社区养老人才教育培训,将养老的培训需求与供给进行精准匹配,高效实施分类分级培训,加强对服务和管理人员的赋能。

上海“9073”的养老格局意味着,绝大部分老人是由家庭自我照顾,居家养老如何得

到更好的服务? 刘艳说,包括家庭、社区、邻里、志愿者等在内的非正式照料的资源值得进一步挖掘。“很多家庭成员在老人照料上缺乏专业的知识,对老人疏于关心,老人的很多病症的早期表现是非常明显的。”作为一名医生,刘艳“治未病”的理念在养老领域有了同理心,“尤其是一些暂时缺乏有效治疗手段的疾病,可以早发现,早诊断,早治疗,对于基础病变的预防非常有益。”

刘艳建议从非正式照料切入,由居委会牵头,通过专业社会组织辅助,建立非正式支持系统,增强家庭、社区、邻里、志愿者在老人养老生活中情感关怀以及心理疏导的作用,以补充正式照料体系在人文关怀方面的不足。同时,在照护服务方面,鼓励社会力量探索发展整合照护,促进医疗、健康、养老的融合,提高照护资源的利用。

惠民 扩大覆盖范围 优化操作流程

2016 年,长期护理保险(下称长护险)被纳入社会保险,并在上海、成都等 15 个城市开展试点,至 2017 年底,参保人数超过 4400 万,当年受益 7.5 万余人。

长护险制度的推行不仅缓解失能群体的照护压力,还拉动相关产业的发展,但其中的问题也需要引起重视。刘艳说,目前长护险的护理内容及对象有待完善,评估模式和质量有待加强,机构经营和服务有待规范。“15 个试点城市,真正实现全民覆盖的城市只有 2 个,实现城区覆盖的 7 个,其他

只能覆盖到职工医保的参保人。而老人照护统一需求评估存在一定的偶然性和人为因素,导致了评估质量较难控制。”

她建议进一步明确覆盖人群的政策实施口径,逐步扩大长护险覆盖人群,向未满 60 岁但确需长期护理的居民延伸、增加失智情况评估。同时,适当增加符合长护险政策原则又受老人欢迎的服务项目,满足不同人群的需求。

在优化老年照护统一需求评估流程方面,刘艳建议,完善评估指标体系,规范评估

操作流程,加强评估人员专业培训和评估质量控制,探索评估员跨区域开展评估,加快第三方定点评估机构建设,完善评估复核机制,确保评估过程和结果的公平公正。“换句话说,同一个老人,不论在哪里评估,由谁评估,他的评估结果都是一样的。”

在商业养老保险方面,全国人大代表周燕芳说,作为养老金体系的第三支柱,商业养老保险正处于起步发展阶段。受税制影响,试水市场不久的税延养老保险产品,并不如此前预期的红火,政策吸引力也没有那么高。对此,她建议,进一步扩大税延养老保险产品覆盖范围和地域范围,并在申报过程中实现税务信息共享,简化税务申报流程。