

打造农村居家养老的“射阳样本”

——我县探索农村养老服务路径纪实

本报记者 张学法



富余劳动力 蜕变养老生力军

据资料显示,截至目前,我县共有60周岁以上老年人口共23.61万,占全县总人口的24.5%,其中,五类困难老人及80岁以上的老年人占比高达12%以上。

如何让这些老年人就近就便享受到“刚需”服务?怎样才能保障他们的幸福晚年?我县探索将居家养老服务引入农村,吸引社会力量参与,让专业人员培训在乡人员服务养老,探索出一条新路。

2021年11月中旬,由南京农业大学举办的人口老龄化与农村养老服务体系建设高端论坛上,中国社会科学院政策研究中心研究员唐钧作了《射阳经验:专业机构支撑下的农村养老服务》专题演讲。他说:“射阳的农村养老服务经验看来很‘土’,但很接地气,可供全国农村养老服务参考。”

1 合力打造农村养老服务新体系

我县以江苏省级居家和社区养老服务创新示范点创建为契机,高点站位、重点突破,养老事业取得长足进步。截至目前,全县有养老机构29家,养老机构总床位5801张,护理型床位3880张,护理型床位占比达66.88%,每千名老年人拥有床位数42.67张;已建成居家养老服务分中心(站)284家,老年人日间照料中心6家,老年人助餐点62家,已接受上门服务的居家老人达5.3157万,占比22.51%,基本建成“居家为基础、社区为依托、机构为补充、医养相融合”的多层次养老服务体系。



“智慧养老+”在线提升服务质量

特别值得一提的是在全市率先建成首家公办老年护理院,全县特困、低保、失独、重点优抚对象中的失能老人经评估后实行集中供养,每人每月4500元供养经费全部由财政托底。2020年,县财政又投入5000万元用于老年护理院分院建设,进一步提升了供养能力。

我县创新养老服务体制机制,建立健全适度普惠、主体多元的居家和社区养老服务格局。自然资源、住建、卫健、民政等部门靠前服务,以香港德维护理院、县幸福养老院等为代表的一批外资、民办养老机构在我县优惠政策激励下,落户射阳。

“推进农村居家养老服务,是破解农村养老服务难题,切实提高老年人生命、生活质量的重要途径,是尊重老年人情感和心理需求的人性化选择,也是扩大就业渠道和促进经济增长的重要途径。”县民政局局长陈镜光对探索农村居家养老服务颇有心得。

在国际共识、中国传统、当地经验融为一炉的大背景下,“政府—国企—民营”通力合作的专业养老机构油然而生。近年来,我县以机构为支撑,社区为依托、居家为基础,形成了一个新型农村养老服务体系。目前,全县建成1家县级居家养老服务中心,15家镇级居家养老服务分中心,284家居家养老服务分中心(站),其中标准化居家养老服务中心168家,城乡标准化居家养老服务中心覆盖率达68%,县、镇、村三级服务网络建立健全,不断织密“县镇并行、覆盖城乡”的社区居家养老服务网。

2018年年初,金色年华(上海)养老服务有限责任公司受射阳县民政局委托,在我县开展农村居家养老服务。在将近

4年的服务实践中,首先是县民政局与国有企业新华网江苏有限公司(以下简称“江苏新华网”)就智慧居家养老服务签订合作协议,县民政局通过县人民政府投入提供居家服务所需的经费,江苏新华网投入智慧居家服务所需的设备和技术,民营企业金色年华扮演的是“轻资产的养老服务运营商”,为有需要的农村老人提供上门服务。这样就形成了“政府—国企—民企”通力合作的农村养老服务模式。

通过复旦大学和中国社科院联合调查组的调研活动,金色年华接受了学术理论界专家学者有用的政策建议,并且运用到实践中,再次把合作的范围扩大,形成了“政、企(国企、民企)、学、研”四位一体,为射阳县农村养老体系建设融入了学术理论上的意义。

2 富余劳动力“蜕变”养老生力军

金色年华(上海)养老服务有限责任公司应我县民政局邀请,作为江苏新华网的服务商,在全县承接了134个自然行政村和居委会、江苏农垦集团的三个农场、一个省直管的盐场的居家老年服务。

金色年华公司针对农村的实际情况,想出了一个“金点子”,就是把农村富余劳动力,尤其是中年妇女组织起来,成为养老服务的主力军。做法其实很简单,就是在每个村落实二位农村妇女担任照护员,并成为金色年华公司的员工。

农村的中年妇女,外出打工在劳动

能,安全意识、老年辅具的使用。现在,每名照护员的月收入平均可达3000元左右。

在服务过程中,照护员在夏日顶着炎炎烈日,在冬季冒着寒风雨雪,以周到、专业的服务,终于打开了射阳县居家养老服务的局面,得到了公众,尤其是老年人的广泛认可。纷纷称赞党的政策好,农村养老服务是为人民办实事。从2018年到2021年,金色年华累计提供居家养老服务达到50万人次。

退役军人俞伟之参加过对越自卫反击战,退役后在射阳毛巾厂上班,毛巾厂破产后,东打一天工,西做一天零活,老婆杨爱琴出过车祸,家庭生活一直很拮据,郑婕董事长多次上门了解情况,向俞伟之夫妇俩耐心地讲解射阳县居家养老服务政策,建议他们通过自食其力解决实际生活困难。俞伟之夫妇俩在郑婕带领下,经过系统地培训,正式走上居家养老服务的岗位,现在俞伟之夫妇月收入在6500元左右。俞伟之在服务中以军人的标准严格要求自己,并带动身边的人一起做居家养老服务,成为了金色年华公司居家养老服务的积极分子。俞伟之动情地说:“是金色年华让我找回了自信,在奉献中实现人生价值。”

长荡镇甲侯村六组照护员仇云兰几年的工作受到公司和大家的认可,2018年获优质服务月星,2019年获服务队标兵,2020年获最佳护理员、优秀团队管理员,2021年成为一名入党积极分子。仇云兰说:“金色年华这个大家庭让我在家门口就可以就业,家务事和照顾老人两不误,我十分珍惜这样的工作机会,所以我一定要把工作做好,让老人们快乐健康。”

3 送教下乡培训“准正式照护员”

合德镇曹塘村四组孙奶奶瘫痪在床,以前洗头时经常出现一家人手忙脚乱的场景,奶奶也感到非常不舒服,新员工郑红霞通过专业培训后,到孙奶奶家,按照培训流程,首先做好洗头前的准备工作,盆子、大陶瓷盆、毛巾、小浴巾、护垫、梳子、电吹风、热水等全部准备好,奶奶的媳妇问郑红霞,这个大陶瓷缸是做什么用的?郑红霞神秘地一笑,你一会儿就知道了。

郑红霞在给奶奶评估后,熟练地给奶奶洗头,一边洗头,一边和奶奶交流,逗得奶奶乐呵呵。奶奶的媳妇看到郑红霞把大陶瓷盆放在脸盆里,上面垫着毛巾,让老人家的头枕在上面洗头时恍然大悟,哦,原来洗头可以这么省力还舒服,简单呀。郑红霞说:“这是我们通过培训掌握的技能,给老人洗头也是有技术要求的。”

兴桥镇安东村四组张秀云奶奶认为自己有几儿有女,一直拒绝专业照护员上门服务。金色年华公司就送教进家庭,郑婕亲自带队到张秀云奶奶家,手把手地教老人家的孙女顾月圆,从服务要求、护理技能、安全保护、涉老辅具的使用等内容进行培训,让顾月圆很快上岗。金色年华公司就是通过多种形式的送教培训,把国家政策、护理技能、急救知识等传递到千家万户。

建立农村养老服务体系,核心是专业化。因此,要将农村妇女培养成“准正

式照护者”,她们专业能力的提升并不是一次上岗培训就能一劳永逸的。经常性的集中培训在农村又受到环境和条件的限制,散落各村居的照护员给持续的再培训增添了困难。金色年华公司采取的对策是“送教下乡”,即建立专门的培训团队,将老年照护、健康知识和相关的方法、技巧也来个“上门服务”。培训教师一个村接着一个村走,除了照护的知识和方法、技巧,还有急救知识、健康理念、维权意识打包送到农村。“送教下乡”的受益者不光是机构的照护员,村里的老人及其家属也可以前来听讲,这样就达到了广泛普及的目的。截至2021年9月,接受培训的受众已经达到2万多人次。近年来,为适应新冠疫情下的新形势,金色年华公司还把线下培训搬到了线上,让照护员和有需要的村民随时随地地可以使用智能终端设备,通过视频、音频参加学习。

4 “智慧养老+”在线提升服务质量

在当今中国,养老服务的监督机制是一个敏感的话题,尤其在农村。金色年华公司的照护员分散在各村,并在接到服务订单后自行提供服务,这样的服务方式更容易引起质疑。

为了解决这个老大难问题,金色年华公司通过新华网江苏有限公司提供了他们设计的智能软件,在中心站点的控制室中,智能平台的大屏幕上显示着照护员每天的活动轨迹,公司也随时可以与照护员通过手机通话,并通过视频、音频从线上监督照护员的服务行为和倾听接受服务的老年人及其家属的意见。

在运用智慧养老软件的同时,金色年华公司仍然采用传统管理方法,很重视人的作用,建立了“县民政局+镇民政办+村民政专员+村老年协会+机构质量监督”五层监督管理网络。尤其是老年协会,都是本村的熟人,有他们“明察暗访”,及时反馈真实的服务状况。这些反馈意见都详细记在服务台账上,然后每月根据服务频次、服务满意度(包括投诉)两个指标,对照护员进行考核和奖惩,即时兑现,促使他们比学赶超,努力提升服务质量。

“自从有了智慧养老信息系统,我们在手机上能及时接受服务订单,简化了手工派单的程序,增加了服务频次;在服务的过程中通过老人对服务套餐的选择、服务时间的设定、老人的身份比对、服务照片、质量视频的上传,使服务更标准、更规范。”金色年华公司兴桥镇管理员丁雨红体会颇深。

新坝镇民政助理仇龙霞坐在办公室里就能及时地知道新坝镇每天的居家养老服务情况。她在系统上可以随时看到护理员在为哪个老人服务,服务的项目是什么,可以在护理员服务的时候,让村里的民政专员实地察看,还可以通过系统上看到服务工单后,直接进行质量回访。仇龙霞说:“智慧养老服务平台让我们能更直观地知晓我们新坝镇居家养老服务情况,及时掌握服务数据,了解服务状况,监督服务质量,大大地提升了工作效率和服务质量的监督管理。”

据县民政局副局长戴自荣介绍,自2016年起,县委、县政府将养老工作列

入民生实事工程,2017年县财政投入3000万元,用于提升居家养老服务设施,2018年再投入2600万元,全县居家养老服务工作,尤其是农村居家养老服务迈上了新台阶。

5 党建引领打造红色奉献文化

作为革命老区射阳县,红色传统和革命精神深入人心,这些都是金色年华公司打造企业文化的最有利的文化资源。因此,在这样积极向上的氛围中,金色年华公司以党建为中心,成立了临时党支部以及妇女联合会、红十字会志愿服务队、爱心基金会等组织。依靠当地党委、政府、人大、政协机关和群团组织以及企事业单位,在服务机构的中心站点设立了政协委员联络室,离退休人员活动中心,退役军人活动中心、侨联工作站、社区老年艺术团、“四点半课堂”等,既把群体组织的功能下沉到基层,又通过群体组织的社会效应,带动养老服务工作的开展。

“我们始终为加强员工的思想政治建设放在第一位,把红色文化作为企业文化的立根之本。”金色年华公司董事长郑捷介绍,在“清明、七一、八一、国庆、抗战纪念日、英烈纪念日”等重要时

温暖等活动。

金色年华公司积极引导全体员工弘扬传统文化,其宗旨是“怀一颗感恩的心,做一个温暖的人”,定期不定期的举办团康活动、送教下乡、综合为老服务、技能大比武、线下线上读书会、养老护理技能培训等活动,通过“温度感、家庭感、亲情感、保障感、归属感、凝聚感、责任感、带头感、先进感、自豪感”的十感行为,使金色年华公司的照护员从农村妇女、家庭主妇华丽转身为职场新女性。

红色奉献文化深深根植在在护理员的心中,他们的行动温暖人心。新坝镇团队家贺仁村三组的照护员李书琴在利马其台风肆虐之时,得知本组的孙红珍、陈标珍、唐明兰三位奶奶儿女在外打工,冒雨把三位奶奶接到家中,管吃管住。三位奶奶拉着李书琴的手说:“你就是我们的亲人!”

去年6月的一天晚上,徐忠魁老人不小心突然摔了一跤,后脑勺跌破鲜血直流。董翠萍老人急忙与谷加英联系,几分钟后,谷加英便叫来车将徐忠魁老人送到了长荡镇卫生院进行抢救。值班医生说,好在老人送教及时,否则就有生命危险。据徐忠奎老人的女儿徐春玲介绍,她的父母亲发生类似的情况有好



送教下乡培训“准正式照护员”

间节点,通过开展老革命讲传统、慰问老军人、为困难老革命志愿服务等多种形式“革命传统主题”的活动,激发全体员工工的爱国主义热情;在“三八、五一、五四、学雷锋日、红十字日”等节日开展各种庆祝和志愿服务活动;在“端午、中秋、重阳、春节”等传统节日,组织大家为空巢、孤寡、失独、困难家庭及长者送

几次了,都是村干部以及谷加英等人及时伸出援助之手,才使得老人及时脱离危险。有一次,董翠萍老人情绪低落,就打电话给女儿,当时徐春玲正在上班,便与照护员谷加英取得联系请其帮老人“减压”,谷加英接到电话后立即登门一边帮助老人烧鱼一边与老人聊家常,使得老人缓解了精神压力。

“2020年12月29号冷空气席卷多地,到处都是厚厚的积雪。九十高龄的老母亲一人独自在家正发愁白天怎么出行时,开门一瞬间让她老人家深受感动。原来我社区区域护理员王长兰、丁雨琴两人正冒着零下八九度的严寒,仔仔细细地扫除了我家门前屋后地上的厚厚的积雪。当我九十高龄的老母亲打电话把这件事告诉我时,我心里非常激动!老人在你们的心中不单纯的是你们的服务对象,而是像对待自己的长辈一样!在此由衷的向她们表示衷心的感谢!”这是2020年12月29日夜一场大雪后,长者儿子宋玉清第二天发给郑婕董事长的感谢信。这样的爱心奉献的善举在金色年华公司不胜枚举。

摄影:秦瑶佳 姚金梅 张婉莹
王寶玥 王国强



党建引领打造红色奉献文化

