引子

一座没有围墙、没有床位的虚拟养老院，让甘肃兰州独居老人张玮实现了居家养老的心愿——营养套餐准时配送上门，全科医生定期巡诊到家，足不出户即可体验生活照料、医疗护理、精神慰藉、紧急救援等四大领域的150多项养老服务。

如今在兰州市城关区，已有13.9万名老人像张玮一样“入住”虚拟养老院，占全区60岁以上老年人口的64%。自2009年12月虚拟养老院启动建设以来，服务老人总量累计达1498.7万人次。2019年底，城关区被工业和信息化部、民政部、国家卫生健康委员会确定为智慧健康养老示范基地。

2013年春节前夕，习近平总书记在甘肃看望慰问各族干部群众时，考察了兰州市城关区“虚拟养老院”的养老餐厅，仔细询问虚拟养老院的运行情况，并端上一盘热气腾腾的饭菜送给就餐的老人，给老人们拜年，祝愿他们新春愉快、身体健康、安享晚年。

在今年重阳节来临之际，习近平总书记对老龄工作作出重要指示，代表党中央祝全国老年人健康长寿、生活幸福。总书记指出，各级党委和政府要高度重视并切实做好老龄工作，贯彻落实积极应对人口老龄化国家战略，把积极老龄观、健康老龄化理念融入经济社会发展全过程，加大制度创新、政策供给、财政投入力度，健全完善老龄工作体系，强化基层力量配备，加快健全社会保障体系、养老服务体系、健康支撑体系。

2017年2月，国务院印发《“十三五”国家老龄事业发展和养老体系建设规划》，其中提出“实施‘互联网+’养老工程”“建设虚拟养老院”。国家发展改革委等七部门2019年12月联合印发的《关于促进“互联网+社会服务”发展的意见》和国家发展改革委等23个部门2020年2月联合印发的《关于促进消费扩容提质加快形成强大国内市场的实施意见》，均明确“支持发展社区居家‘虚拟养老院’”。

前不久，记者走进兰州城关区，探访虚拟养老院里的居家养老新生活。

人民眼·居家养老服务

甘肃兰州市城关区13.9万名老人“入住”虚拟养老院

虚拟养老院　服务实打实

本报记者　付　文

独居老人张玮——

“热线电话一拨，饭菜送到手，护理送上门，服务送进家”

秋雨敲窗，北风刮得玻璃呼呼作响，71岁的张玮半躺在客厅沙发上看电视，不时朝窗外瞥一两眼。午餐时间将近，她却不着急煮饭烧菜，直至挂钟指针悄然划过12点，才站起身来，从厨房取出碗筷。刚摆上餐桌，门铃叮咚作响。

开门一瞧，虚拟养老院的配送员准时来送餐了。掀开盖子，热气腾腾的牛肉拉面香气诱人。“汤清，肉烂，面细，地道！”张老太在兰州生活了大半辈子，最好这一口牛肉拉面。吃罢，她用筷子拨去油花，端起碗来喝了口汤，“原汤化原食嘞。”

张老太有一手好厨艺，过去一个人就能把全家一日三餐安排妥当。但随着年老体弱，如今做饭越来越力不从心：在案板上和面，总感觉手指使不上力气，三拉两缠之后，胳膊便酸痛肿胀。儿女曾用手机给母亲点外卖，但张老太患有高血压，不少外卖快餐多盐多油，她口味儿清淡吃不惯。张老太的烦恼，不少家庭也感同身受。

如何创新服务模式，为居家老年人提供精准化个性化专业化服务，既让老人舒心，又让子女安心？2009年12月，兰州城关区创建由政府主导、企业加盟、市场运作、社会参与的虚拟养老院，依托网络平台和信息技术手段，让线下的养老需求在线上精准对接：老年人通过客服电话说明需求，调度指挥中心就会通过网络给就近的加盟企业派单为老人服务。

2016年7月，在社区干部推荐下，张老太签约“入住”虚拟养老院，一体验就赞不绝口。就拿张老太中午这顿牛肉拉面来说，由虚拟养老院的餐饮加盟企业烹制，既可堂食，也能外卖。“雨天路滑就提前电话预订，天气晴好就去店里用餐。”张老太乐呵呵地说。

秋雨初霁，张老太领着记者走进家门口的马队长牛肉面馆，这是虚拟养老院的25家加盟餐饮企业之一。见到熟识的服务员，张老太热情地打起招呼，“还是‘老四样’。”她随手刷卡、接过小票，档口的服务员很快递出餐盘，搁着一碗拉面、一个鸡蛋、一碟牛肉、一份小菜。张老太笑眯眯地指了指墙上的价目表，“你瞧，市价15元的饭菜，我个人支付8元就行。”

“虚拟养老院根据老人健康及经济状况分类补贴，其中无劳动能力、无生活来源、无赡养人和扶养人的‘三无’老人每餐全额补贴15元；低保老人、低收入老人和一般老人，每餐分别补贴12元、10元、7元。”城关区虚拟养老院院长秦田田介绍，目前城关区虚拟养老院各餐饮加盟企业的日均就餐人数约3600人，高峰时逾4000人。

“热线电话一拨，饭菜送到手，护理送上门，服务送进家。”张老太将一本服务手册递给记者，虚拟养老院提供生活照料、医疗护理、精神慰藉、紧急救援等四大领域的150多项服务。翻看她的手机通讯录，虚拟养老院的客服电话号码965885被设置为星标置顶，拨出记录比打给子女和老伴的电话加起来还多。

助老员刘海升——

“接单后30分钟内上门，后台系统全流程监控，回访机制确保服务质量”

秋风拂过，枝叶沙沙作响。漫步于城关区杨家园社区，一棵棵国槐簇拥着灰白墙面的筒子楼，张玮在这里生活了46个春秋，亲眼看着碗口细的小树苗长成合抱粗的大树。儿女虽多次动员她搬过去同住，但张老太念旧，舍不得老宅院里的一草一木和多年来的街坊邻居。

张老太膝下有一双儿女，女儿在兰州、儿子在江苏南京工作。小孙子出生后，张老太和老伴拎上大包小包，兴高采烈地去南京照顾了大半年。但她不适应南方冬季湿冷、夏季闷热的气候，下雨天关节疼痛。又牵挂老家的女儿和外孙，“手心手背都是肉，得一碗水端平。”她和老伴商量后决定，老两口分住，分别照看孙子和外孙。外孙上学后，张老太逐渐闲下来，便独自住回了老宅。

“年纪越大越恋家，但这个家也老了。”张老太说，房子设施老化，最头疼的是厨房管道漏水。她起初买来胶布应付了事，最近见漏水严重，赶紧致电虚拟养老院求助。订单被派送至距杨家园社区最近的加盟企业服务网点——甘肃民召城市服务集团所属的三为家政综合服务公司，公司助老员刘海升旋即上门维修。

身着工装、佩戴工牌、拎着专业工具箱，刘海升进门前主动向张老太说明来意，并出示标有姓名和工号的工作证。与张老太确认服务项目、范围、价格无异议后，他打开手机上的安康通移动服务软件，实时记录服务动态，“每到一户都要‘签入’，完工后‘签出’，系统全程监控。”

拿着手电筒，刘海升躬身探入逼仄狭小的橱柜，逐一排查管线漏水点，很快发现故障位置。拧紧闸门、卸下旧管、换上新管，技术娴熟的刘海升很快完成拆旧换新作业。“材料费120元、手工费30元，收费比市场报价低了近三成，还保修。”张老太扶着老花镜，仔细打量手中的收据，又伸手摸摸新修好的水管，脸上露出满意的笑容。

同质服务为啥收费比市场价低一截？“虚拟养老院将服务对象划分为ABCD四类，A类‘三无’老人和D类重度残疾老人由政府出资兜底；B类重点优抚对象按月补贴50元服务费；C类普通老人自己购买服务。”刘海升解释，因加盟企业接单量大，惠民让利力度就可变大些，收费普遍比市场价低20%至30%。

“接单后30分钟内上门，后台系统全流程监控，回访机制确保服务质量。”刘海升说，维修完成，服务流程并未结束。他掏出手机，拍摄水管照片即时上传后台系统，“虚拟养老院会按每日服务量的25%进行抽样电话回访，每月随机抽取40名老人入户回访。”

加盟企业负责人杨民召——

“探索可持续的公益助老模式，在保本微利与惠民让利之间找到平衡点”

深秋的兰州，寒意渐浓。步入兰州市红古区盛远生态农产品专业合作社，占地180亩的蔬菜大棚内暖意融融，一颗颗鲜红的西红柿在青翠枝蔓间若隐若现。这里是民召城市服务集团的自营种植基地，蔬菜直供虚拟养老院。

“每天早上6点采摘，7点装车运往公司的‘中央厨房’，10点半清洗完毕后上锅烹制，确保11点半准时由送餐员分发到集中就餐点或老人家中。”民召城市服务集团董事长杨民召说，随着订单量持续增加，去年3月启动产能提升工程，投资1350万元的15座温室和1座育苗中心目前正在紧锣密鼓建设中，计划今年12月竣工。

民召集团是一家员工近万人的大型物业管理企业，为啥要租地种菜卖菜？这源于企业加盟虚拟养老院后的经营新探索。

虚拟养老院成立伊始，热心公益的杨民召就主动与民政部门接洽，签约成为首个家政服务类加盟企业。最初的5年，民召集团的虚拟养老院业务板块一直处于亏损状态。如何在各项服务收费遵循政府指导价的前提下扭亏为盈？“我们的应对之策，就是立足养老服务跨领域延伸，依托上下游产业链降本增效，探索可持续的公益助老模式，在保本微利与惠民让利之间找到平衡点，把‘夕阳’事业发展成‘朝阳’产业。”杨民召说。

循此发展思路，民召集团建设了包括盛远生态农产品专业合作社在内的5个蔬菜专供基地，总面积超过1500亩。从田间地头到老人餐桌，全产业链压缩了中间环节，助力采购成本下降两成以上。近年来，民召集团虚拟养老院业务板块的年利润维持在20万元左右。

让杨民召如虎添翼的是党和政府出台各项扶持政策，让企业轻装前行。

对虚拟养老院的派单，杨民召和员工一度心存顾虑：服务对象为老年人，易发意外伤害事故，存在潜在经营风险。为爱心善举保驾护航，2015年，甘肃省启动养老机构综合责任保险工作，对养老服务机构参保给予资助；2017年，进一步拓展到机构雇主责任保险工作。2018年8月，甘肃省政府办公厅印发的《关于加快发展商业养老保险的实施意见》提出，鼓励支持虚拟养老院等机构投保综合责任保险。

“多一份保障，多一份安心。”杨民召拿起一张保单介绍道，虚拟养老院的助老员每人每年保费200元，其中政府补贴160元、企业支付40元，“在保险期限内，服务对象因在养老服务责任范围内发生意外事故遭受人身伤害或身故的，依法应由养老服务机构承担的经济赔偿责任，由保险公司按照约定负责赔偿。”

去年11月，住房和城乡建设部、民政部等六部门联合印发《关于推动物业服务企业发展居家社区养老服务的意见》，这令身兼甘肃省物业管理行业协会会长的杨民召对养老服务这片蓝海更加充满信心，“国家政策导向明确了企业发展方向，加盟虚拟养老院11年来的实践也为企业积累了管理经验。”如今，民召集团已在甘肃平凉、庆阳等市投资了多个商业养老项目。

全科医生吴世慧——

“慢性疾病跟踪管理，突发疾病紧急救助”

身着白大褂、肩挎小药箱，全科医生吴世慧、护士董霞霞踩着台阶爬上3楼，来到张玮家中巡诊。进屋落座后，董霞霞拈起一根酒精棉签，轻轻擦拭张老太的无名指末梢，随着针头刺入指腹，血滴渗出，董霞霞用试纸快速取样，置入便携式检测仪现场化验，血糖浓度随即检出。“每升6.8毫摩尔，在正常范围内，但略高于前两次的结果，仍需注意饮食。”吴世慧叮嘱道。

回到社区卫生服务中心，两人将检测数据和医嘱誊抄到张玮的健康档案上，随后录入慢性病管理信息系统。接过董霞霞递来的健康档案，记者随手翻看，2型糖尿病患者随访服务记录表、高血压患者随访服务记录表、家庭医生签约服务协议书等材料一目了然。

2010年9月，兰州市依托社区卫生服务中心开展虚拟养老医疗站建设，吴世慧和董霞霞所在的城关区酒泉路街道社区卫生服务中心成为首批挂牌的26个虚拟养老医疗站之一。虚拟养老院注册老人在这里就医时可享受全免或半价优惠服务，涵盖从挂号到诊疗的八大类项目。其中，挂号费、诊查费全免，注射、换药、清创缝合、氧气吸入、物理降温、雾化吸入等实行半价优惠。

自张玮2016年10月21日建档以来，吴世慧就定期上门问诊，辖区内已有包括张玮在内的2407名老人被纳入慢性疾病跟踪管理。每季度，吴世慧都会对建档老人开展一轮入户走访。一旦发现血压、血糖异常，及时为老人查验糖化血红蛋白等指标，并进行为期半个月的连续监测，给予相应的用药和膳食指导。

为方便老人看病，虚拟养老院持续扩大服务供给，与社会化医疗机构签署共建协议。张玮家门口的济苍堂中医馆就是合作企业之一，3年多来，张老太每个月都要来此做针灸和推拿。主治医师王苍生对她的情况了然于胸：“张老太体形偏胖，易诱发膝关节退行性骨性关节炎。我们结合虚拟养老院实时更新的健康档案，及时为她调整康养诊疗方案。”

依托智慧养老网络，虚拟养老院2019年起在部分患病或行动不便的老人家中布设了装有音频触发装置的语音报警器。老人突发意外或身体不适时，只需喊一声，设备自动发送求救信息。平台值班人员立刻回拨老人电话，并通过摄像头观察屋内状况，确认老人遇险后第一时间通知医护人员上门施救。

“慢性疾病跟踪管理，突发疾病紧急救助。”吴世慧说，虚拟养老院与甘肃省第二人民医院合作建立就诊绿色通道，方便老人通过医联体平台预约挂号，节省了候诊和排队时间。

虚拟养老院院长秦田田——

“智慧养老服务水平持续提升，标准化管理体系日臻完善”

步入开放式大厅，电话应答声和键盘敲击声此起彼伏，中控平台上的各项数据指标频频跳动。这里是城关区虚拟养老院调度指挥中心，智慧养老云平台值班工程师刘名哲目不转睛地盯着显示屏，密切关注老人们的动态。他指尖轻触鼠标，拨通了独居老人周守志（化名）的视频电话。

屏幕上的周守志老人笑呵呵地挥手致意，刘名哲随即向他问好，询问他是否按时定量服药。几乎每天，值班工作人员都会以这样的方式与周守志老人互动。这位老人因小儿麻痹症常年卧床，且患有多种慢性疾病，过去由年迈的大哥照料。如今，工程师在周守志家中安装了可360度旋转的监控摄像头，方便工作人员随时了解情况；装配了传感元器件的智能床垫实时收集老人的心率、体动频次等生命体征数据，为医生综合研判病情提供支撑。

2018年，城关区获得民政部专项资金1600万元，区级财政配套5000多万元，启动实施虚拟养老院异地扩建提升工程，通过升级扩容实现线上调度线下助餐、助洁、助医等“十助”功能。

“科技赋能虚拟养老，减轻了财政压力。”兰州市民政局养老服务科科长王永祥介绍，《民政事业发展第十三个五年规划》提出，到2020年每千名老年人口拥有养老床位数达35至40张，城关区现有60岁以上老年人23万人，据此测算至少需要建设8000多张养老床位。而建设一家拥有100张床位的养老机构，不包含土地成本，据估算耗资约3000万元。虚拟养老院设立以来，城关区累计投入建设资金8200万元、养老服务补贴1.71亿元。“两相比较之下，虚拟养老院的建设成本低、服务人群广，综合效益显著。”

“没有一张床位却‘入住’13万多老人，实现云端‘陪伴’，智慧养老服务水平持续提升，标准化管理体系日臻完善。”秦田田介绍，城关区虚拟养老院先后通过了“ISO9001国际质量管理体系”“ISO14001环境管理体系”认证，相继出台了虚拟养老院加盟企业管理办法、虚拟养老院餐厅服务质量星级评定与管理办法等系列制度规范。“今后将在标准化、规范化建设上持续发力，让更多老人在虚拟养老院里感受到真情关怀。”

“从12年前的一部电话接线忙，到如今的一张智慧网络托起夕阳红。”秦田田以一组数据佐证“互联网+”对智慧养老的助力：“十三五”期间，甘肃省持续开展“互联网+智慧养老”行动，推进全省养老服务信息平台建设，居家养老服务平台比“十二五”期间增长了6倍，吸纳加盟企业700多家，年服务量近1000万人次。

图①：在兰州老年大学教师（左一）指导下，老人们练起模特步。

新华社记者　**马希平**摄

图②：兰州市城关区虚拟养老院话务平台。

图③：城关区虚拟养老院加盟企业服务人员为老人修剪指甲。

图④：老人们在城关区虚拟养老院的加盟企业餐厅用餐。　**资料图片**

本版责编：**孔祥武　杨　彦　孙　振　戴林峰**
版式设计：**汪哲平**