

方法有创新 养老更贴心

本报记者 叶子

“年轻时做志愿存时间，年近时兑换养老服务”，公益互助的养老新模式在多地推行；家门开设老年课堂、小区里有了休闲空间，嵌入式的社区养老机构发挥大作用；通过“智能管家”“一键求助”，用智慧系统接入远程医疗，智慧养老体系建设惠及千家万户……

《“十四五”国家老龄事业发展和养老服务体系规划》明确，以加快完善社会保障、养老服务、健康支撑体系为重点，把积极老龄化、健康老龄化理念融入经济社会发展全过程，在老有所养、老有所医、老有所为、老有所学、老有所乐上不断取得新进展。

近年来，多地加大制度创新、政策供给、财政投入力度，积极做好养老服务，助力构建老年友好型社会。

“时间银行” 打造互助养老新模式

打开手机上的“我的南京”APP，家住江苏省南京市浦口区江浦街道东门新村小区的莫兰，正准备在“时间银行”平台上“接单”。今年69岁的莫兰身体健康，热心公益。这天，她接下一单，将为同小区一位独居老人提供上门理发服务。

“自从成为‘时间银行’志愿者以来，我常常利用空闲时间帮助附近小区高龄老人，比如做一些家务料理、买菜、测血压、理发等。”莫兰说，志愿服务不仅拉近了她与邻里间的距离，也让自己的晚年生活感到充实。

莫兰所说的“时间银行”，是互助养老的一种全新模式。它鼓励志愿者为老年人提供养老服务，按一定规则记录存储服务时间，每次志愿服务前后在线上“打卡”，后台自动“存入”相应时间。当志愿者需要时，可提取此前“存入”的时间，兑换成服务。

南京市养老服务“时间银行”管理中心负责人史秀莲介绍，“时间银行”作为居家养老、社区养老的有效补充，是一项创新探索的互助养老模式。服务项目最早以助餐、助浴、助洁、助急、助医“五助”服务为主，近两年逐步向精神文化生活拓展，设有文娱、智能手机辅导等20多项，有效满足养老服务多层次的需求。

“我自己是‘时间银行’的一名志愿者，同时我也可以享受这种服务。比方说，今天天气热，我又不会骑车，遇到家里需要的药品没有了，我就会在手机上发布需求，让志愿者帮我买药，还是蛮好的。”莫兰说，她现在年龄还不算大，正是“老有所为”的时候，以“接单”为主。在她的手机上，“时间银行”里清楚地记录下每一次志愿服务的信息。截至目前，莫兰已累计“存入”300多小时。

互助养老的“时间银行”模式鼓励“低龄存时间、高龄取服务”。像莫兰一样，许多低龄老人成了“时间银行”志愿者。日常系统给志愿者们就近“派单”，他们根据自身实际情况“接单”。像出门买菜、陪老人聊天、打扫卫生这些力所能及的服务，难度不高，志愿者们却能从中收获不小成就感。等到有需要的时候，自己也可以变成被服务对象。表面上看，“时间银行”存的是“时间币”，实际上存储的是邻里之间互帮互助的爱心与善意。

南京市民政局养老服务处处长周新华介绍，南京现有户籍人口中老年人有170.3万人，老龄化程度较高。2019年，南京在试点基础上启动市级层面养老服务“时间银行”建设，鼓励和引导低龄老人、年轻人等加入养老服务队伍中成为志愿者。目前，南京“时间银行”已注册志愿者4.6万人、服务对象8万人，完成服务订单68.3万个。

除了低龄老人，越来越多年轻人也加入到“时间银行”志愿者队伍中，成为志愿群体的中坚力量。南京市浦口中等专业学校的解萍萍，平常会利用课余时间“接单”，教老人使用智能手机、和老人谈心等。

据了解，志愿者在“时间银行”上积累的服务时间，也可以转移到亲属的账户上，如60周岁以上的配偶、父母、祖父母、外祖父母、子女。“我觉得这个模式很不错，既可以发挥我们年轻人的特长来帮助老人，也积累了宝贵的社会实践经历。以后，我还可以把自己积攒的这些服务‘时间’，给我的爷爷奶奶用。”解萍萍说。

记者梳理发现，不仅在南京，北京、青岛、成都等地均已开展和探索“时间银行”这一公益互助养老新模式，将储蓄和激励机制引入养老服务中，



图① 5月9日，在江西省南昌市青云谱区三家店街道南莲社区嵌入式养老院，老人们正在用餐室吃饭。
新华社记者 彭昭之摄

图②：5月9日，老人在北京市平谷区西樊各庄村的“养老驿站”练习书法。
新华社记者 任超摄

图③：5月11日中午，在安徽省安庆市宜秀区五横乡虎山村居家养老服务点“老年助餐点”餐厅内，老人们在这里吃饭既省事又开心，脸上洋溢着幸福的笑容。
黄有安摄（人民视觉）

图④：5月10日，在浙江省德清县雷甸镇中兴未来社区，社区医生为居民进行健康监测。
王正摄（人民视觉）

运用互联网、大数据、区块链等技术，把老有所为与老有所养结合起来，走出了一条新路径。专家认为，这不仅是对养老服务、养老事业本身的促进，也是一种社会治理上的创新。

资源下沉 “家门口”就能乐享晚年

听到戏曲声响起，人们就知道，老年京剧班又在上课了。在浙江省宁波市镇海区，每周二上午8时45分，新三宝服务社老年学堂的京剧班准时开课。这里的学员们虽然年纪不小，但精气神和学习热情丝毫不输年轻人。

“京剧是中国的国粹，我们要传承和发扬。”杨华春是京剧班的副班长，只见她妆容精致、面色红润，完全看不出已年过半百。杨华春学习京

剧已有30多年，这是她最大的兴趣爱好。现在，她大部分时间都泡在京剧班里，和学员们一起喊嗓子、彩排、筹备各类演出，风雨无阻并乐在其中。“在‘家门口’就能上老年学堂，唱京剧、交朋友，真好！”杨华春说，通过老年学堂，她结识了不少志同道合的“老伙伴”。

像这样接地气、受欢迎的“家门口”老年学堂，是老年服务资源下沉的一个生动案例。作为宁波市首家普惠性特色养老服务机构，自2017年启用以来，新三宝服务社为区域内老人提供文化娱乐、教育培训、体质监测、社团活动、日间照料等养老服务。今年开课后，老年课堂迎来新一批“银发学生”，智能手机使用、乐器演奏、书画绘画、体育健身等课程，极大丰富了老人们的精神生活。

“元宇宙”“区块链”这些新概念，我们不一定非要非常了解，但要大

致知道有这么个事情，否则就要落伍的……”得益于老年学堂的智能手机教学课，杨华春熟练掌握了智能手机的使用方法，还通过手机资讯了解了很多前沿概念。

“以前，老年大学一座难求，很多老人渴望知识，但报不上名，或者要跑到很远的地方上课。现在，有了街道层面的老年学堂，老年人上课更加方便，他们都愿意走出家门，融入到新三宝服务社这个大家庭里。”新三宝服务社党支部书记郭旭峰表示，老人一旦有了兴趣爱好，生活会更加充实快乐。

新三宝服务社所在的宁波市镇海区招宝山街道，已步入深度老龄化，户籍人口约6万人，60岁以上老年人口超过1.5万人，其中80岁以上人口达5000人。为了让老人在“家门口”就享受到优质的养老服务，近年来，招宝山街道加速推进优质资源下沉社区，逐步建立以区域居家养老服

务中心为龙头、社区居家养老服务中心为网点的社区养老服务体系，将服务网络延伸到辖区的每个角落。

在总浦桥社区，银杏小区楼菊卿夫妇都是80多岁高龄，因为腿脚不便，他们加入到新三宝服务社“爱心车轮椅食堂”的送餐队伍。每到饭点，工作人员就会将饭菜送到每一户送餐老人家中。“以前是电话预约，现在更方便，只要在手机微信小程序上选好，就等着送餐上门了。”楼菊卿说。

在白龙社区，以前的车棚和仓库，化身充满书香气和生活气息的“家门口”居家养老中心，建筑面积600平方米，服务老年社区3000名老人。上课、下棋、阅读、聚会或者带儿孙一起来休闲娱乐……社区老人有了优质活动空间。

记者了解到，与宁波类似，全国多地都建设了综合为老服务中心、老年人日间照料中心、“养老驿站”和老年助餐点、活动室等嵌入式的社区

养老机构，通过专业的适老化设计改造，创新社区养老场景，让老年人能够就近乐享晚年。例如，在上海，浦东新区首创“养老便利店”，老年人步行10分钟左右，便能找到一个养老设施。在天津，当地致力于打造“三边”（“家边”“身边”“床边”）“四不离”（不离家、不离亲、不离熟悉环境、不离熟悉朋友）养老服务体系，让老有所养“触手可及”。

“目前，招宝山街道拥有一家区域居家养老服务中心，9家AAA级社区居家养老服务中心，1家AA级社区居家养老服务中心，已实现居家养老服务中心全覆盖。老年人可根据自己的居住地，就近在社区享受到快捷、方便的服务。”招宝山街道负责人表示，引入社会力量、推动医养结合、建设老年助餐“数字中央厨房”……下一步，他们还将不断改革创新、扩大供给，努力满足老年人多层次多样化需求。

技术赋能 养老服务变得更聪明

圆圆的脑袋用作显示屏，小小的身材显得十分可爱，这是北京市海淀区燕园街道为老年居民新配备的“机器人管家”。别看只是个机器人，紧急救援、家政服务、休闲娱乐，它都能干。

“以后有什么需求不用上网找了，直接一点机器人，社区就帮忙解决了。”燕园街道的张玉芳是“机器人管家”的首批使用者，她发现，智能机器人身上有个“一键求助”按钮，只要按一下，就能拨通社区调度指挥中心电话，进而寻求各种所需服务。

在“机器人管家”背后，是已投入运营的燕园街道智慧养老服务中心。街道党工委副书记姜晓刚表示，依托互联网与大数据，燕园街道搭建了一个能够覆盖北京大学周边社区的智能化、信息化智慧服务平台。智慧养老服务中心包括一个调度指挥中心、一套智慧养老暨社区服务管理系统和首期700套家庭智能服务终端。

“家庭智能服务终端包括智能服务机器人和拉绳报警器，已免费发放给畅春园和承泽园社区的老年居民。”姜晓刚介绍，除了一键呼叫功能，智能服务机器人还将搭载更多贴近老年人居家养老需求的智能设备，如独立监护智能床带、防摔倒智能报警雷达、老年人健康指标自动报警仪等。智慧服务配套软件系统能即时响应需求，并对服务进行全程监控，确保服务质量和安全。

小设备连着大网络，养老服务正在变得更聪明。

福建省泉州市泉港区也建设了一个智慧养老信息化服务中心。中心的一块大屏幕上实时显示着入驻老人的基础健康档案、服务需求、服务情况及服务评价等信息：9372条基本信息，15196次助餐、助洁、助行、助医、助浴等服务，40万人次定期回访……数据显示，泉港区居家养老服务已实现村居全覆盖。

有了智慧养老系统，健康有人管，转诊更智能。2022年3月，家住泉港区峰山镇诚峰村的庄婆婆身体不适，通过智能手机联系上助老员，不到10分钟，助老员就来家里并联系了镇卫生院。在峰山镇卫生院里，医疗组负责人很快收到预约请求，立即操作建档接诊，通过“双向诊疗”系统在泉港区医院开通绿色通道。通过远程医疗，福建医科大学附属第一医院联合泉港区医院数次会诊，25天后，庄婆婆痊愈出院。

像庄婆婆一样，因智慧养老系统受益的老年人不在少数。在数字化时代，多地已行动起来，从政策制度、协同组织、技术支撑等方面推动智慧养老体系建设。

在广东省广州市，当地聚焦典型场景需求，出台广州市智慧养老需求清单，探索落地了一批智慧养老应用。例如，长者大配餐服务已全部实现刷卡或刷脸就餐，能自动完成就餐结算及补贴减免；民政部门与供电部门还合作试点开展家用电异常预警，通过智能电表实时发现异常用电情况，并及时通知核实跟踪处理。

在湖北省武汉市，江汉区启动家庭养老床位建设，各类智能设备齐齐上阵。例如，家里的智能床垫能实时监测老人的心跳和呼吸数据，工作人员在后台就能掌握老人的健康情况。如果老人独自外出，红外线感应和门磁装置将自动记录，根据服务机此前设置的报警阈值，在后台发出提醒。

在江苏省无锡市，新吴区旺庄街道的老年人家庭适老化改造充满了“智慧”。从智能水表、烟雾报警器到煤气泄漏报警器，可供选择的智能设备有10多种……

随着互联网、大数据等技术持续赋能，智慧养老建设将更加深入。专家建议，各类智慧养老服务还应注意帮助老年人跨越“数字鸿沟”，让老年人使用起来既省心又舒心。