

银发怡然

乐居羊城

本报记者 李婕

日前，在第三届中国国际老龄产业博览会“2016生态养老发展高峰论坛”上，标准排名研究院联合中国健康养老产业联盟发布了“2016中国养老城市排行榜50强”。其中，广州跻身“2016中国大陆十佳养老城市”，排在第三位。

在老龄化趋势越发明显的今日中国，如何破解养老难题是社会各界普遍关注的问题。早在2014年9月，广州市被确定为全国养老服务业综合改革试点城市。两年多来，该市进行了大胆探索和创新，积累了一系列宝贵经验。

贴心服务温暖生活

欧婆婆是广州市海珠区南华西街鳌洲社区的一名独居老人，患严重风湿，手指甚至出现萎缩，日常生活极为不便。“长者饭堂”的出现，帮她解决了头疼的饮食问题。

海珠区南华西街有60岁以上老人约1万人，占常住总人数25%，是典型老龄化社区。养老问题很突出。老人对开设“社区饭堂”方便用餐、就近用餐的呼声，引起了南华西街道办事处关注。

该社区“长者饭堂”于2016年4月28日中午启动服务。工作日中午开放，可供老人们用餐，并提供送餐服务。欧婆婆从中受益匪浅，社区街坊轮流为她送餐上门。“街坊邻里能帮就帮”是这支义工队伍奉行的原则。而类似的社区养老贴心服务，在广州市司空见惯。

早在2012年5月，广州沙园街道长者配餐中心就在沙园街道办事处的主导下成立，由手拉手社区工作服务中心管理运营，已累计为19万多人次老人提供就餐服务，并为孤寡、独居、高龄等1.8万人次困境老人上门送餐。

配餐中心还推出送餐观察员服务，在送餐时“察言观色”及询问“四好”——身体好不好、心情好不好、睡眠好不好、胃口好不好，对有需要的老人及时反馈，继而有社工跟进服务。

贴心服务已成为广州市养老服务的一大特点。目前，广州市建有居家养老服务中心149个、居家养老服务示范中心24个，占全省1/5，日间托老机构（助餐点）170个，形成贯通市、区、街镇、社区，涵括上门服务、日间托老、活动场所、综合服务等多类型多样化的立体式服务网络，社区养老服务设施覆盖率达到100%。

优惠政策保障生活

10月26日，《广州市人民政府

府关于全面深化公办养老机构改革的意见》印发实施，全市7000多名“三无”老人（无劳动能力，无生活来源，无赡养人和扶养人，或者其赡养人和扶养人确无赡养和扶养能力）、“五保”老人可免费入住广州市公办养老机构，而低保、低收入困难家庭的失能、高龄老人，其基本养老服务收费则按照广州市公布的最低生活保障标准收取。

养老服务已经连续6年被纳入广州市10件民生实事，该市先后制定实施《广州市人民政府关于加快养老服务业综合改革的实施意见》等30余份政策文件，为养老服务业改革发展创造良好政策环境。

“十二五”期间，全市养老床位从2.8万张增加到5.3万张，增长89.2%，其中，2015年新增床位首次达到1万张，接近广州市“十一五”期间新增床位总和；每1000名老人拥有床位数从24张增加到38张，提前5年达到国务院提出的目标。

广州市已经将生活困难的城乡老年人纳入低保或低收入家庭救助范围，城镇“三无”老人供养标准提高至1521元，农村“五保”对象供养标准按当地农村人均纯收入的100%确定，全市“五保”供养标准平均达到1752元。此外，市政府每年投入3200万元为1.3万名“三无”、高龄、独居等困难老年人购买社区居家养老服务。老年人凭证可享受乘车、看病、消费等优待减免政策，78.89万余名老年人参加“银龄安康”意外伤害保险，62.6万余名70周岁以上长者获颁长寿保健金。政策优惠正以可触可感的方式融进老年人的日常生活。

文体教学丰富生活

9月15日是广州市第28个“敬老日”，从这一天起到10月15日，该市开展了“传承尊老敬老美德，助推家庭家风建设”为主题的敬老月活动。尊老、敬老、



广州老龄办举行的“美在金秋”老年人风采大赛

爱老、助老形成一股社会风气。而其中颇为引人注目的，则是老年人太极拳大赛等一系列展示老年人风貌的文体活动。

为老年人提供展示、交流与互动的舞台，为他们的晚年生活增添乐趣，是广州市养老服务值得称道的地方。今年夏天，由广州市老龄委、市精神文明办、市民政局、市广播电视台联合主办的2016年广州市老年人风采大赛，在他们中掀起了一股文艺风。

经过连续4天共8场的预赛竞

年，全市共有老年活动室2732个，同比增加370个。老年活动室日均活动人数超过10万；老年文艺团队1407个，经常参加活动的老年人将近4万人；老年体育团队超过400个，经常参加活动的老年人近万人。

此外，广州市积极推动老年人口教育事业。2015年，全市共有老年大学32所、学员2.58万人，老年学校68所、学员8727人，老年教学点200个、学员2.26万人。全部社区、村均设有文化



义工陪同“空巢”老人游览花城广场

演，共75支队伍进入决赛。据悉，本届广州市老年人风采大赛近300个团队共7000多人报名。参赛队伍既有老牌强队，省、市级代表队伍，也有来自基层的队伍，汇集了全市各类老年文艺优秀节目，是一台老年人的文娱大戏。

为了帮助老年人实现“老有所乐”，广州市大力推动老年活动室和老年文艺团队的建设。2015

室，配备2000多名社区文化辅导员。各级文化馆、图书馆以及基层文体服务中心免费向老年人开放。

下一步，广州市将培育养老产业创意、设计、老年用品电商平台等新业态；支持投资老年住宅、公寓等老年人生活设施；推进金融助老，引导金融机构创新金融产品和服务方式；创新推广老年休闲旅游品牌；为老年人提供全方位的针对性服务。

家综服务 家家可及

本报记者 李婕

近年来，家综服务（家庭综合服务中心）成为广州市社区服务的热词。2010年，该市选取20个街道作为家综试点。2015年底，共建成街镇区级家庭综合服务中心188个，实现街道全覆盖。5年间，家综服务成为广州家家可及的福利。

专业、便民

家综服务中心是政府职能转移，让渡社会服务管理空间的重要载体。通过政府购买的方式，市民可以享受更为专业化、便民化的社工服务。2011年起，广州市按照每个家庭综合服务中心每年200万元的标准，在全市逐步推进家庭综合服务中心建设。

有观点认为，家综服务改变了过去政府“大包大揽”的传统做法，将本应或可以由社会力量管理的事项交给社会组织，进一步加快“小政府、大社会”的转型；另一方面，服务模式从过去“政府配餐”逐步过渡为“群众点菜”，从传统、非专业的社区居委会服务转变为由民办社会工作服务机构提供的专业化社工服务。

目前，广州市的家综服务内容覆盖家庭服务、长者服务、青少年服务、社区矫正、医务社会工作服务、残障康复、移居人士服务、农村社工服务、异地务工人员服务等多个领域。家综社工为困境人士提供心理疏导、陪伴支持、资源链接、社会关系调适等专业服务，专业社工则在扶老助残、扶贫济困、社区矫正等方面发挥积极作用。

多元参与

2015年，广州市家综共服务290多万人次，其中开展家庭服务12万人次，长者服务38万人次，青少年服务54万人次，特色服务60万人次，其他服务130万人次。此外，家综服务还先后参与了广州市建业大厦火灾事故、广州“7·15公交爆燃事件”等多个公共应急服务问题。

这背后则是多元参与形成的专业服务发展格局。2008年，广州市只有9家民办社会服务机构，现在发展到417家。经过5年多摸索，该市已建立了政府购买社会工作服务项目与机关事业单位、居委会、社区服务站、社区社会组织之间的服务双向转介机制。

链接

“新家园”暖人心

“新家园”移居人士服务项目自2012年10月启动，通过中文“伴学”、移居资讯咨询、同路人分享会等服务，已累计为约6万人次移居人士（在穗居住外籍人士、港籍人士以及准赴港人士）提供服务。

1.“聚爱中外，伴我同行”关爱困境儿童活动。2016年2月，外籍人士参与本地服务的项目开始启动，策划并举行了“聚爱中外，伴我同行”关爱困境儿童活动。30名外籍义工、本地义工与本地儿童参与。他们一起聊天、做游戏，一起制作手工艺品，在此过程中，增进相互认识与了解，让困境儿童感受关心与关怀。

2.“乐融微笑行动”友善城市社区教育活动。该活动由一系列社区教育活动组成，倡导“以微笑打破文化与语言的隔阂”，踏上互相接纳与欣赏的第一步。自2013年12月18日国际移民日起，每年的12月18日（国际移民日）及5月8日（世界微笑日），活动方向社会征集微笑照片，参与者通过网络或现场拍摄等方式，把他们的微笑照片汇聚在这里。“乐融微笑行动”得到了超过1000名中外籍人士的支持，300多名义工朋友参与活动。

3.中文“伴学”服务。项目组织义工陪伴、协助外籍人士学习中文。一方面活动有助于提升外籍人士中文水平，改善其语言不通的适应困境，另一方面也能促进本地人士与外籍人士的沟通交流，增进双方认识和了解。除了一对一学习外，该服务也会定期开展社区实践活动，让外籍人士实地运用所学，与本地居民沟通交流。服务从2015年10月开展至今，提供给外籍人士的中文学习服务170人次。（白原）



社区居民教外籍人士包饺子

老外乐享社区服务



在广州这座国际化的都市，不仅仅市民可以享受政府购买的社区服务，在这里生活的外籍人士也可借助社区服务的力量，化解生活的难题与不便。

截至2016年6月25日，广州市共有在在外国人7.7万人。他们在社区融入、文化认同、政策学习等方面存在困难，因文化背景差异、政策认识不足等引发的社区矛盾时有发生，加大了社会管理的压力和成本。

为此，广州市选取外籍人士聚居区域进行试点，由政府购买、社会组织承接服务，专业社工运用社区、个案、小组等社会工作手法，通过个案辅导、中文兴趣班、社区融合互动等形式解决外籍人士的个人或家庭问题。

语言是搭建文化认同的第一步。试点项目开展了95期外籍人士中文学习小组活动，服务近7.2万人次。通过学习中文，在社区中居住的外籍人士能自行进行购物、政策咨询等，也习得了广州的礼仪习惯。

兴趣是联结社区温情的纽带。试点项目培育了中非青少年足球队等社区兴趣组织，引导他们以义工的身份参与社区公益活动，回馈社区。如在社区中举办跨文化交流嘉年华，让中外居民相互学习对方文化。

指南是便利生活的工具书。为了方便外籍人士的广州生活，提升外籍人士对广州文化的认同感和社区融入感。项目目前已完成编撰《广州小非洲的故事》《大都市“飞地”治理》《外国人汉语学习教材》《外国人生活一本通》《外国人服务专刊》等，让外籍人士提前了解、询问有方。

在社区服务实践基础上，广州市还形成了6份关于外国人的议案，包括关于广州市成立外国人服务社工站点的建议、建立外国人数据库的建议、优先签发非洲裔外国人家庭类签证建议、来穗外籍人士社区融入培训的建议等。社区服务真正成为外籍人士羊城生活的福音。（白原）