

提升“造血功能”， 让养老服务驿站“活”起来



北京市朝阳区水碓子社区福寿苑养老服务驿站内，社区老人在老年餐厅就餐。

托底社区养老服务 走完最后一公里

社区养老为何至关重要？根据2020年9月民政部数据，我国超过99%的老年人居家和在社区养老，仅有不到1%的老年人在养老机构养老。

正午12时，中国城市报记者来到北京市朝阳区水碓子社区福寿苑养老服务驿站，只见老年餐厅已经座无虚席。“一素一荤18元，一荤两素20元……”穿着红马甲的工作人员一边介绍餐标，一边为老人配餐。

“餐厅提供早中晚饭，可以提前打电话订餐，也可以点餐。”站长孙美丽告诉中国城市报记者，对于一些腿脚不好、不便来餐厅的老年人，驿站还提供送餐上门服务。“相熟的老人信任我们，就直接打电话让我们留两个包子，到了饭点，上门即提即走，十分方便。”孙美丽说。

“驿站会举办娱乐活动，可以写毛笔字、学国画，前阵子还举行了书画比赛。”对今年80岁的老人李萍来说，小小的活动室为枯燥的生活带来了缤纷色彩。

面对紧急情况，驿站也能为老人排忧解难。78岁的林礼患有慢性病，需要经常去医院复诊，他表示，“就算子女不在身边，我和老伴也可以从驿站找人带我们去看病，挂号、拿药都很方便。”

中国城市报记者注意到，除却老年餐厅、陪同就医服务外，驿站还有日间照料、临时托管、养生项目、精神慰藉、长期托养、理发、助浴、助洁等项目，价格较为亲民，使用驿站就餐卡可获8.8折优惠。“使用养老助残卡，也可以在驿站购买卷纸、老年纸尿裤等日用品。”驿站工作人员说。

北京政府鼓励养老服务驿站的发展。2022年1月1日，北京市民政局会同五部门印发

的《北京市社区养老服务驿站扶持办法》正式实施，明确普惠型养老服务由老年人付费，运营商低偿服务，主要包括为基本养老服务对象提供助餐、助浴、助洁、助医服务。市场服务清单面向所有60周岁以上的老年人，费用由老年人支付。

面对目前居家养老的失能、残疾、空巢等特殊困难老年群体，怎样实现社区养老服务精准触达？目前，大数据正协助驿站完成养老服务的“最后一公里”。

驿站呼叫中心内，工作人员身上悬挂的黑色设备引起了中国城市记者的注意。“这个叫做‘易健呼’，是老人佩戴的智能设备。”工作人员介绍，“不仅可以当手机用，呼叫家人或者我们的平台，也是一个定位器，起到防止老人走失的作用。”

目前，福寿苑旗下拥有26家连锁驿站，在自己的智能服务平台实现数据联通。“依靠大数据，我们可以更加精准高效地为老人服务。比如，我们会录入每次为老人做基本养老服务的记录，通过分析老人已做过服务，为其匹配推荐相应的养老服务。”孙美丽表示，下一步将逐步完善基本养老服务对象和家庭养老床位的相应数据。

运营遭遇困局 市场呼唤新的增长点

养老行业正值朝阳。艾瑞咨询数据显示，2021年国内养老市场规模或将突破10万亿元，2030年将达到22.3万亿元。企查查数据则显示，目前我国与养老相关的企业超28万家。

市场如此广阔，养老服务驿站的运营模式究竟如何？“养老服务驿站属于公益服务，采取公办民营的形式。”一位驿站经营者表示，承办驿站

需要在当地民政局进行备案。

要维持一家养老服务驿站的正常运营，需要多少成本？北京市朝阳区政协委员、福寿苑养老照料中心董事长王满程在接受中国城市记者采访时算了一笔账，“在政府无偿提供驿站房屋设施的前提下，要维持北京一家驿站的运作至少要雇佣6个员工，一年的人力成本高达几十万元，还要加上水电、供暖、活动费用等多种开支，仅依靠驿站的收费养老服务难以为继。”

近日发布的《清华城市健康指数2021》分析了90个城市共超过60万个社区，结果显示仅有31.70%的社区在1公里范围内具备养老设施。据多家媒体报道，一些城市的社区养老服务驿站面临资金、人才、资源等多重压力，经营困难、人不敷出，甚至关门歇业。北京市社会福利服务管理平台数据显示，2021年1月到8月，全市有241家养老服务驿站服务流量显示为零，另有157家驿站的服务流量低于100人次。

此外，社区养老的托养问题也是难点。记者调查发现，部分日间照料中心的利用率颇为尴尬，不仅床位有限，难以大规模承接社区老人，更有老人手不足、专业素质低等问题。相关人士透露，小微驿站并没有足够条件像养老院那样配备专业医师，遇到突发问题容易引起纠纷，夜间托养也存在条件不足等困境。

“除了资金外，人才是社区养老行业面临的最突出问题。”河北省唐山市颐和居家养老服务有限公司总经理王双志表示，现在政府在资金和政策支持方面比以前到位了很多，而管理人才以及养老护理员的缺失，依旧制约社区养老机构的发展。

“从招人情况看，我们尽量把年龄定在55岁以下，但应聘者寥寥，只能无奈放宽至60岁。”一位养老行业资深从业

老年餐厅、活动室、呼叫中心、日间照料室……养老服务驿站在社区落地生根，成为居家老人们的时髦去处。普惠性养老需求的释放，也让老龄化社区重焕勃勃生机。

如今，养老服务驿站已成为社区养老的重要支点。以北京市为例，迄今已建成养老机构567家、社区日间养老照料中心263家、社区养老服务驿站1087家，基本养老服务对象达26万人。

社区养老服务驿站的运营情况如何？解决了什么实际问题？在模式上还存在哪些困境与挑战？近日，中国城市报记者走进社区展开了调查采访。

■中国城市报记者 方紫薇文图

者告诉中国城市报记者，养老行业总是“小老帮大老”，很大程度上是因为社会对于服务职业的价值认可度低，年轻人不愿意留下。

“驿站不能仅仅作为社区配套，为有而有，而是要真正运作起来。”王满程认为，国家对养老行业正处于放水养鱼阶段，因为养老是微利性、甚至是不盈利的行业，依靠政府财政兜底不现实，民营企业也难以承受长期亏损，“要运营好养老服务驿站，不仅需要政府的政策引导，更要引入市场竞争，发掘更成熟的商业运作模式，例如，以平台经济等市场手段整合养老服务资源，提高资源利用率，扩大用户规模，增强驿站本身的造血能力。”

发掘市场潜力 破解县域养老难题

随着社会进步，老年人的收入水平正在不断提高，50后、60后逐步进入老年阶段，“银发经济”正当时。所以，进一步抓住市场细分十分重要。

国家推动的养老模式是“9073”，90%是居家，7%是社区，3%是机构。但社区的7%往往与居家联系在一起。“我们正在构建一个‘居家+社区+机构’三点一线的模式，社区驿站相当于一个圆心，辐射区域内所有居家养老的老年人，让老人居家养老就可以享受社区服务，如果想要升级服务，可以选择去机构。”王满程表示。

据悉，北京市各区民政局正逐步推进搭建“区域养老联合体”，以行政区为单位，将养老照料中心、养老服务驿站、医疗服务机构、各类商户、公共服务商等碎片化的养老服务资源进行整合，形成立足社区、辐射居家的养老服务合力。

“驿站工作人员通过真诚服务消除老人对机构的戒备，在年龄逐渐增长后，产生付费

养老意识的老人会倾向于选择熟悉的机构品牌。”王满程认为，虽然养老服务驿站前期投入较大，但早早布局会为机构带来稳定的客源。

目前，社区养老大多存在于一二线城市，在县域、农村社区养老往往面临推不动的局面，而那恰恰是老龄化较为严重的地带。有专家认为，可以优先在经济较为发达的县域进行探索，再逐步下沉至其他地方。

例如，江苏省张家港市正在打造县域养老的范本，推动社区养老服务扩面提质，构建“10分钟养老服务圈”。张家港保障社区养老硬件设施，连续多年将社区养老服务设施建设列入民生实事工程，通过调剂、改建等方式加以保障，并且强化了社区养老助餐功能，对助餐点进行分类管理，突破配送餐限制，提高助餐服务辐射范围。

张家港市民政局局长范一明告诉中国城市报记者：“张家港市推动社区养老社会化运营，给予连锁经营品牌化项目资助，使其从公益组织转型为集社区、居家、机构、长护等服务为一体的专业机构。”据了解，张家港社区养老社会化运营率达100%，有24家养老服务机构参与。

为切实保护社会弱势群体老年人的权利，防范养老市场无序竞争，更需要多方协同共治。中国人民大学商法研究所所长刘俊海在接受中国城市记者采访时表示：“政府要运用市场准入、行政监管和行政处罚等权限，激浊扬清、惩恶扬善，净化养老市场的不公平交易、不公平竞争行为；同时，也要鼓励协同共治，让媒体、消费者协会、社会组织等多方力量参与，在监督养老市场方面有所作为，真正建立一个公平公正、多元共享，包容普惠的老年友好型社会。”（李萍、林礼为化名）