**城关区：“没有围墙的养老院” 让幸福养老触手可及**

发表时间：2024-10-10 来源：兰州文明网

　　“你好，请安排一名护工来照料老人。”“家里蔬菜快吃完了，能帮忙买吗？”在兰州市城关区虚拟养老院呼叫中心，很多市民纷纷通过服务热线预订护理、陪医、探望等老年服务项目。作为全国首家智慧养老的试点单位，兰州市城关区虚拟养老院通过有效建立民政与居民的沟通体系，将民众的基本养老诉求、养老资源查询、养老政策宣贯等服务合理嵌入，有效破解了传统养老模式的弊端，实现了“云端”智慧养老。



护工来照料老人。

　　近年来，兰州市城关区从强化政府引导、支持社会参与、加快医养结合、落实优惠政策等方面着手，有序部署推进基本养老服务体系建设，加快解决现阶段老年人急难愁盼问题。

　　兰州市城关区有常住人口150余万人，其中60岁以上老年人约占18.76%。为有效应对人口老龄化问题，2009年城关区创建了全国第一家政府主导、企业加盟、市场运作、社会参与的虚拟养老院。截至目前，有近14万名老人签约“虚拟养老院”居家服务，约占全区60岁以上老年人口的64%。此外，为配合“虚拟养老院”智慧养老服务，2023年以来城关区全力推进街道“嵌入式”综合性养老服务中心建设运营，让老年人在家门口享受优质、便捷、智慧的养老服务。

**家门口享受一站式养老服务**

　　在城关区铁路东村街道综合养老服务中心内，85岁的老人樊淑琴正在护理员乔瑞霞的帮助下进行腿部的康复训练。两年前，樊淑琴老人不慎摔伤，行动不能自理，为了不让工作繁忙的儿女操心，老人和家人商量后，决定在离家不远的铁路东村街道综合养老服务中心，进行全托照护和康复疗养。在护理员乔瑞霞和同事们的精心照顾下，樊淑琴老人已从之前不能站立、行走，到现在能够借助助行器或轮椅慢慢行走。

　　“我入住养老服务中心两年了，感觉这里不仅设施条件好，护理员服务也很到位，现在我自己就可以借助轮椅下床上卫生间了。”樊淑琴老人精神矍铄、面色红润，她表示，这里一日三餐每天不重样，下午有水果和酸奶，而且还结识了一群老伙伴，每天午睡起来，大家还可以在活动室里打牌、唱歌、练毛笔字，每天过得都很充实。

　　今年27岁的乔瑞霞是樊淑琴老人的专职护理员。2019年，从甘肃工业职业技术学院养老服务与管理专业毕业后，乔瑞霞先后在北京、西安等城市从事居家养老服务行业，2022年因母亲患病，乔瑞霞回到兰州，在火车站街道综合养老服务中心从事护理员工作至今。乔瑞霞说，“当时选择学习和从事养老行业，就觉得这个行业未来发展前景好，是朝阳产业，也是播撒大爱的工作。”

　　据火车站街道综合养老服务中心负责人高丽娟介绍，铁路东村街道综合养老中心是2021年、2022年甘肃省委、省政府为民办实事的建设项目之一，由华邦美好家园养老集团承接运营。目前中心有护理员22名，入住全托老人55位，平均年龄81岁。此外，中心还为辖区有居家养老需求的老人提供配餐、助医、助洁、助浴、理发等上门服务，让老人们轻松享受“居家式”养老新体验。

**打造全国首家“虚拟养老院”**

　　2009年，兰州市城关区率先试点建设由政府主导、企业加盟、市场运作、社会参与的全国首家“虚拟养老院”，以智慧养老服务平台为核心，构建起了辖区机构养老、社区养老、居家养老服务相融合的社区养老服务体系，为优化养老服务流程、提升服务效率提供了有力的支撑。

　　66岁的老人孙振华家住城关区红山根西村243号，2023年1月，他就在城关区虚拟养老院注册登记，成为虚拟养老院的受益者之一。“虚拟养老院，让我有了老有所养应有的样子。”对于居家养老的上门服务体验，孙振华表示很满意。这一年来，他享用次数最多的服务，就是上门保洁和老年餐。

　　9月11日一大早，在孙振华老人家中，助老员张丽琛一边打扫卫生，一边和孙振华唠着家常。2008年孙振华患上慢性胰腺炎，这几年因为病情加重，加上又要照顾90岁的老母亲，让他心有余而力不足。城关区虚拟养老院了解情况后，为他办理了政府购买的居家养老服务申请，依托居家养老上门服务项目，为孙振华提供助餐、助洁、助医等家庭照护服务。每隔两天，助老服务员张丽琛就会来到孙振华家中，帮助他和年迈的母亲打扫家中卫生，照料饮食起居。

　　“工作人员每周都要来两三次，有时候我临时有需要，打个电话她们就来了，帮我收拾屋子、洗衣服，给我母亲按摩、捶腿、剪指甲，还帮我洗头、买药，陪我聊天，方方面面都特别周到，现在我精神状态好了，家庭负担也减轻了，真的特别感谢他们。”提到居家养老上门服务，孙振华老人赞不绝口。

**“没有围墙的养老院”**

　　为了满足老年人日益增长的多元化、个性化养老服务需求，城关区虚拟养老院还根据老人失能状况、居家环境条件等情况，精心实施家庭养老床位建设项目，通过智能设备、老年用品和适老化改造，将专业的照护服务向家庭延伸，有效解决“一人失能、全家失衡”的困境。

　　城关区虚拟养老院院长秦田田说，“依托智慧养老网络，虚拟养老院在部分患病或行动不便的老人家中布设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，设备就会自动发送求救信息。平台值班人员立刻回拨老人电话，并通过摄像头确认老人遇困后，将在第一时间通知医护人员上门施救。”同时，城关区还依照政府主导与社会参与相结合的原则，通过政府扶持、以奖代补等多种方式，采用“公办民营”“民建公助”等灵活多样的运营模式，吸引、鼓励和支持各类市场主体、社会主体参与社区养老服务设施建设，有效整合利用现有的设施及闲置资源，建设街道综合为老服务中心、社区老年人日间照料中心，不断夯实社区养老基础。如今，城关区已建成街道综合养老服务中心25个，社区老年人日间照料中心72个，农村老人幸福院11个，备案养老机构9个，养老床位达到5000余张。

　　此外，城关区还建立起“一平台四联动”的工作机制，即虚拟养老服务平台联动养老机构、街道综合养老服务中心、社区养老设施、老年家庭，实现养老服务资源有效整合、互联互通、精准供给。目前，城关区虚拟养老院注册老年人13.97万名，吸纳加盟企业161家，服务网点遍布所有社区，累计服务总量达1600万人次，被老年人亲切地称为“没有围墙的养老院”。（兰州晨报）