一张“网”上的南海智慧养老之路

南海构建“一网三层”普惠型养老服务体系，让144项养老服务像网购一样方便

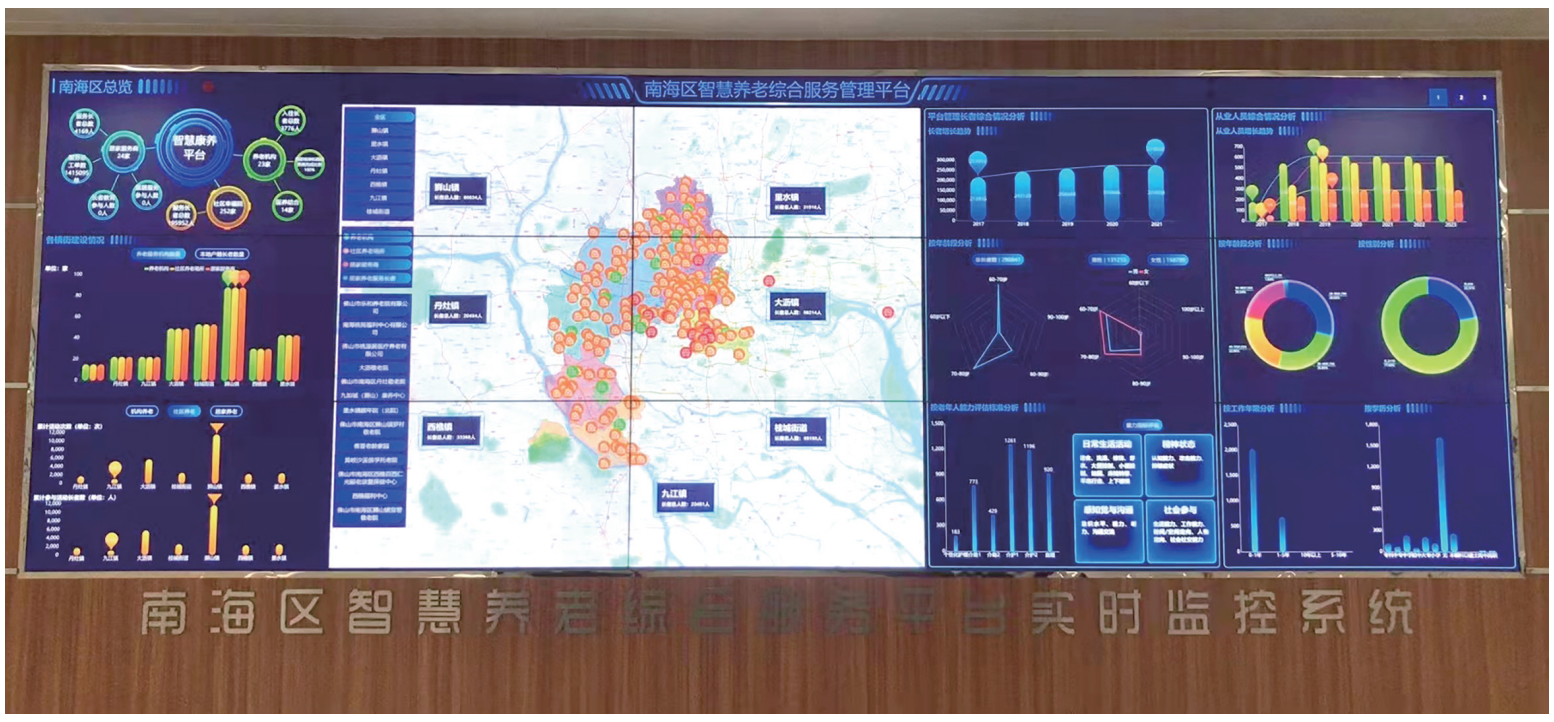
庆祝中国共产党成立100周年
The 100th Anniversary of the Founding of The Communist Party of China
奋斗百年路 启航新征程
学党史 悟思想 办实事 开新局
我为群众办实事

日前，中共中央、国务院印发了《关于加强新时代老龄工作的意见》，从健全养老服务体系、完善老年人健康支撑体系、促进老年人社会参与、着力构建老年友好型社会、积极培育银发经济等方面提出要求和一揽子举措。

对于南海人来说，从“养老”到“享老”已不是新鲜事。近年来，南海通过科技助老和智慧助老的方式，在全省率先上线“智慧养老服务平台”，统筹整合机构养老、社区养老和居家养老三种模式，构建起“一网三层”普惠型养老服务体系。

12月20日，南海区委副书记、区长王勇带队调研南海福利中心和南海区智慧养老综合服务管理平台时，连连点赞：“南海智慧养老模式很不错，要让更多南海老人用得上、用得好。”

南海的智慧养老服务平台到底有多“智慧”呢？昨日，记者来到南海智慧养老服务管理平台走访发现，144项养老服务像网购一样方便，聚焦解决老年人“急难愁盼”问题。



■南海智慧养老服务平台的大屏上，南海养老大数据一目了然。

手机一键下单
养老服务送到家

家住狮山镇罗村的空巢老人刘姨，每月清理厨房、擦玻璃的家务都有专人上门完成。刘姨只需要在手机“南海健康”小程序上下单，这笔业务会就近派送到对应的供应商，提供服务后，小程序会自动完成计时、计费工作。

“我和老伴今年都70多岁了，腿脚也不太方便，平时买菜做饭可以自己完成，但碰到要爬高擦玻璃这样的体力活，我们就不敢弄了。不过现在只要在手机上按一下，就可以选择服务人员上门来帮我们。”说起“南海健康”小程序，刘姨满脸欢喜。

这个“南海健康”小程序的“总后台”——南海智慧养老综合服务管理平台，就在南海社会福利中心1号楼1楼。这里共有10多位坐席员，除了回访服务质量、解答家属和长者咨询外，一些坐席员会根据长者的需要，“发包”入库各服务商，为长者提供家居清洁、个人护理、送餐、康复理疗等144项服务。

大屏幕上，南海智慧养老综合服务平台养老地图精准到镇街每一区域的住宅楼。鼠标所及，刘姨的信息、需求、服务时间、收费等一目了然。而像刘姨这样在平台上下过单享受过服务、纳入南海智慧养老综合服务平台数据库的老人已超4000人。

虚拟平台，实体服务，这就是南海2017年在全省率先上线运行的智慧养老综合服务平台。这家没有围墙的特殊“养老院”，利用云技术开发服务平台和数据库，创新运营模式。整合各类养老服务资源，以信息化和智能化呼叫服务为核心，打造线上、线下互联互动的养老“O2O”新模式。同时，平台开发的手机APP“南海健康”，连接社区资源、社会服务供应商、慈善组织和社工机构，让老人可自行选择所需的送餐、送货、理发、医疗等服务，把个性化服务送到家。

■南海智慧养老服务平台的供应商，上门为下单的长者提供服务。

■社区幸福院内，长者正在做康复理疗。

“小壹助手”连通平台
全天候提供应急帮助

考虑到老人普遍的接受能力和使用习惯，在平台“南海健康”小程序运行的同时，南海还订制了一个养老服务专用手机“小壹助手”与平台连通，24小时接听来电。

家住大沥的李伯，上厕所时不小心跌倒。忍着疼痛，他按下了随身携带的南海“智慧养老”专用手机“小壹助手”红键。南海区智慧养老综合服务管理平台的接线员阿娟接到求助电话后，立即把老人的情况向120急救中心反映。过程中，阿娟一直追踪询问进度。两小时后，她再次回访，进一步确认老人状况。

一个遇到紧急突发事件的居家老人，在智慧养老综合服务平台帮助下迅速化险为夷。李伯对此深有感慨：“有了这样的‘小壹助手’，减少子女很多担忧，专业机构与人员更能在第一时间为我们提供专业的帮助，这对需要帮助的老年人来说，可以称得上是‘及时雨’。”

数据显示，自2017年7月启动至今年12月27日，南海智慧养老综合服务平台为大沥、狮山等镇街居家老人派发1520762份居家养老服务订单，订单内容涵盖“居家生活照料服务”“室外活动照料”“心理慰藉服务”“康复护理服务”144类服务项目。平台实现养老服务情况电话跟进33013次，有效跟踪服务质量，精准推广不同类型的服务项目，促进长者自主选择适合当前需要的居家养老服务包。

“南海智慧型养老服务，真正实现老人生活困难有人管、实际需求有人帮、生存状况有人看，让老人生活实现老有所养、老有所乐。”南海区民政局副局长朱昌灵表示，随着“白发浪潮”来袭，一个小程序、一部手机，定制服务送上门，“好似把养老院搬回家”。

建设社区幸福院
打造15分钟养老服务圈

不同于居家养老的老人，70多岁的张姨，每天上午都会像上班一样，准点来到南海区大岸社区幸福院，到图书室翻翻报纸、看看书或练练书法。午饭后，她又和一群老友记跳跳舞、唱唱粤剧，到下午才回家。

“在这里很开心，每天和一群老友练唱歌、跳舞、聊天，比整天呆在家中无所事事好多了。”张姨感叹道，大岸社区幸福院像养老院，又胜似养老院。

大岸社区幸福院正是南海社区幸福院的缩影。截至目前，南海有251个社区挂牌“社区幸福院”，涵盖85%的城乡社区，为19万老年人提供生活照料服务、保健康复服务、文体娱乐服务、志愿服务等“一条龙”养老服务。

而社区幸福院不仅是老人在社区休闲活动、接受“一条龙”养老服务的重要载体，也是智慧养老综合服务平台落地社区的重要载体。

依托南海智慧养老综合服务平台，社区幸福院的分布情况、日常服务情况、长者的需求等数据一目了然，有助于为社区居家养老的老年人提供更精准的服务，解决线上与线下脱节，社区养老资源不足、服务不及时、不到位、不专业等问题，提升社区居家养老的质量。

近期，《佛山市南海区养老服务体系建设提升三年行动计划（2021～2023年）》出台，根据安排，到2022年底前，每个镇（街道）建有1家社区居家综合性养老服务机构，全区新建住宅小区配建养老服务设施100%达标，建成社区15分钟养老服务圈。同时，加大力度推动社区幸福院建设，到2023年年底前，社区幸福院覆盖率达到100%。

借助“互联网+智慧养老”，南海以智慧养老综合服务平台为“网”、机构养老为补充、社区养老为依托、居家养老为基础，构建“一网三层”普惠型养老服务体系，打造南海区养老服务“事业+产业”全生态链模式，让南海老人“老有所养、老有所乐、老有所医”的幸福梦想照进现实。

特写

被慢慢改变的孔叔

家住狮山镇松岗石碣村的孔叔，快80岁了，之前是村里出了名的“老烟杆”，无儿无女，独自居住，一天可以抽三包烟。虽然知道抽烟有害健康，但一直没有什么大病的他，对抽烟从不控制。

两年前，血压偏高、关节疼痛的他，得知南海智慧养老服务平台有“居家医护套装”服务后，毫不犹豫下单。这个“居家医护套装”服务包含医疗巡诊服务、康复护理服务、精神慰藉服务、助行代办等各种老年人“急难愁盼”的服务。

两年来，每周到点，医生会来巡诊，要孔叔按时吃降血压的药，清淡饮食，减少抽烟；每隔一段时间，康复师就会上门理疗，提醒孔叔注意保暖，抽烟会加剧疼痛；每月，社工上门做精神慰藉时，都和孔叔约定每天坚持少抽2根烟，慢慢就可以把烟戒了。

没想到，正是在养老平台的系列服务下，孔叔吸烟从三包降到一包甚至半包，血压也恢复了正常，每天还能踩着自行车去市场买菜，偶尔与老友相聚喝早茶，过着他向往的晚年生活。

高龄独居老人洗澡不再难

“真是太方便了！”最近一个月，桂城街道平洲的梁先生通过南海智慧养老服务平台下单10次上门助浴服务。在预约时间内，专业助浴团队上门为梁先生的叔叔郭伯洗头、洗澡、擦防冻伤的润肤露。

独居的郭伯今年83岁，无子女，之前在梁先生帮助下洗澡。但年底梁先生工作、出差特别忙，定期帮叔伯洗澡有些力不从心，所幸养老平台推出的“上门助浴”服务解了他“燃眉之急”。

12月22日，护理团队准时来到郭伯家中，对老人进行助浴前的身体检查并登记健康档案，确保老人身体各项指标正常后，为老人助浴。过程中，护理团队还时刻与老人沟通。“你们真是太好了，服务很专业，让我叔能按时洗澡，真是太感谢了。”梁先生说。

从去年开始，南海智慧养老服务平台根据“需求调查”，特意增加了“上门助浴”服务，切实为老人解决了“急难愁盼”问题，提升了老人的幸福感。

延伸阅读

让“智慧养老”走进千家万户

当前，“思想再解放、改革再出发、建设现代化活力新南海”大讨论正如火如荼地开展。

响应号召，12月21日开始，南海民政局组织相关镇街及相关机构召开了一场“如何让智慧养老走入千家万户”的大讨论。

南海民政局副局长朱昌灵表示，为让更多长者及家属享受到智慧养老服务的便利，接下来，智慧养老平台计划多方筹措资源，开展包括社区宣传、服务体验等活动，建立社区通讯员制度，推动社会公众使用“南海健康”小程序或呼叫平台“0757-66886188”免费热线获得养老服务和信息支持，让“智慧养老”走入千家万户。

对于备受关注的医养结合养老模式，到2022年底前，南海将建立养老机构与医疗机构预约就诊、绿色通道快速就诊等合作机制，在南海区建成1家医养结合示范性养老机构。同时，到2023年底前，将完善社区幸福院的康复医疗设施设备，打造社区医养结合试点示范，探索设立“家庭照护床位”。

南海养老事业发展是南海区民政局落实“思想大解放，改革再出发”的具体行动，也是贯彻落实南海区第十四次党代会报告提出的“聚力民生服务改善，积极应对人口老龄化，深入推进医养康结合，解决好群众高品质养老服务需求”。

文/图 珠江时报记者 戴欢婷 通讯员 李晓茵