“一网三层”的南海智慧养老之路

养老服务实现跨越式发展，让“老有所养、老有所乐、老有所医”的幸福梦想照进现实

文明佛山 FOSHAN 我们的节日.重阳

岁岁重阳，今又重阳。在南海“老有所养”的答案可不止一种。

南海有这样一家无围墙“养老院”，没有一张床位，却为辖区近19万名老人，提供护理、家政等多项一对一、个性化服务。

从洗衣做饭到打扫卫生、从日常琐事到突发情况、从紧急响应到护理陪伴……老人一键呼叫，相关服务人员就会提供上门服务。

这家“养老院”就是南海智慧养老综合服务平台。党的十八大以来，南海养老服务实现了跨越式发展，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，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。

■智慧平台分配订单，医护人员上门为老人提供服务。 珠江时报记者/刘勇斌 摄

科技赋能

智慧养老服务一键下单到家

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。

三年前，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，也学着使用“以前想都不敢想”的新玩意儿“小壹助手”，下单后布满皱纹的脸笑成一朵花。

这个“居家医护套装”服务包含医疗巡诊、康复护理、精神慰藉、助行代办等各种老年人“急难愁盼”的服务。

三年来，每周到点，医生会来巡诊，要孔叔按时吃降血压药，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。现在的孔叔，吸烟从三包降到一包甚至半包，血压也恢复正常，每天还能踩着自行车去市场买菜，偶尔与老友相聚喝早茶。

孔叔做梦也不会想到，有生之年能乘着南海智慧养老服务平台的东风，感受“指尖养老”的便捷，过着他向往的晚年生活。

“小壹助手”是南海智慧养老服务平台，考虑到老人普遍的接受能力和使用习惯，特别定制的一个养老服务专用手机，与平台连通，24小时接听来电。

虚拟平台，实体服务，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“养老院”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，为长者提供个性化服务。

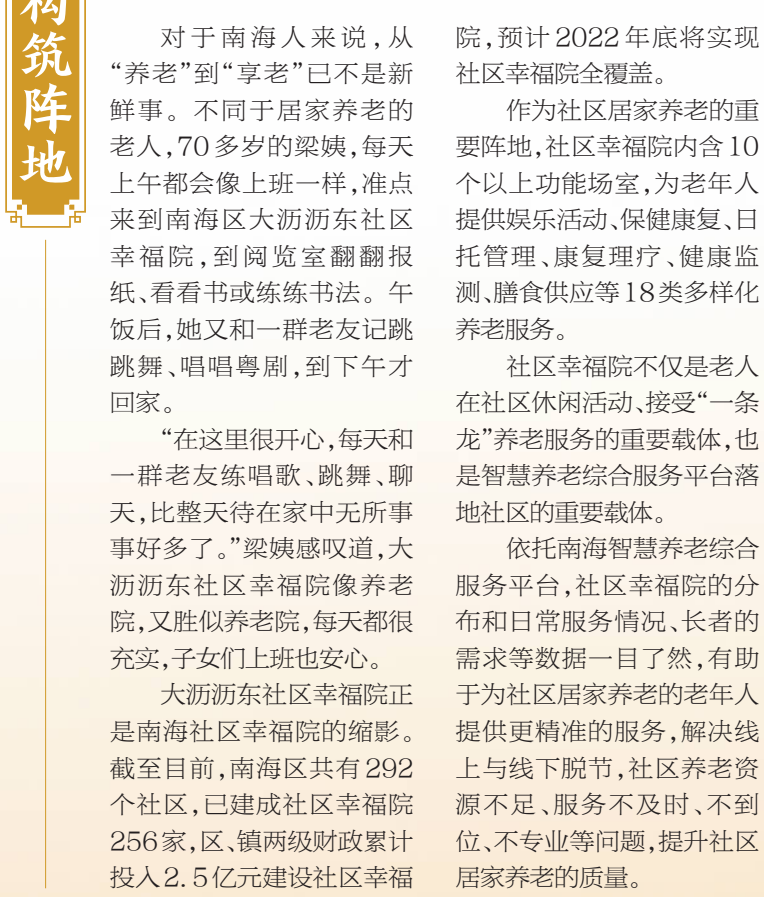
整合各类养老服务资源，以信息化和智能化呼叫服务为核心，打造线上、线下互联互动的养老“O2O”新模式。智慧养老综合服务平台开发了“南海健康”小程序，老年人可通过小程序实时查询周边的养老服务机构和服务活动，线上申办“老友券”“高龄老人津贴”“家庭照护床位”等政务服务；开发“壹健康养”线上商城，为老年人提供涵盖紧急呼援、健康监测、家政便民等10大类144项养老服务。

数据显示，自2017年7月启动至今，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超150万份居家养老服务订单，实现养老服务情况电话跟进超3万次。

“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”。

■南海区智慧养老综合服务平台大屏。 珠江时报记者/陈建烨 摄

扫码看视频新闻



■市民在社区幸福院长者饭堂排队取餐。 珠江时报记者/刘勇斌 摄

构筑阵地

社区幸福院里的“无忧养老”

对于南海人来说，从“养老”到“享老”已不是新鲜事。不同于居家养老的老人，70多岁的梁姨，每天上午都会像上班一样，准点来到南海区大沥沥东社区幸福院，到阅览室翻翻报纸、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，比整天待在家中无所事事好多了。”梁姨感叹道，大沥沥东社区幸福院像养老院，又胜似养老院，每天都很充实，子女们上班也安心。

大沥沥东社区幸福院正是南海社区幸福院的缩影。截至目前，南海区共有292个社区，已建成社区幸福院256家，区、镇两级财政累计投入2.5亿元建设社区幸福院，预计2022年底将实现社区幸福院全覆盖。

作为社区居家养老的重要阵地，社区幸福院内含10个以上功能场室，为老年人提供娱乐活动、保健康复、日托管理、康复理疗、健康监测、膳食供应等18类多样化养老服务。

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，社区幸福院的分布和日常服务情况、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。

标准引领

打造“15分钟”养老服务圈

党的十九大报告提出，构建养老、孝老、敬老政策体系和社会环境，推进医养结合，加快老龄事业和产业发展。

一直敢为人先的南海，在养老服务上从未止步。2020年，南海区被确定为国家级养老基本公共服务标准化试点城市之一。

用标准化引领高质量发展，在试点建设中，南海区构建了养老基本公共服务标准化体系，包括政策保障体系、事项体系和标准体系；制定了《南海区养老基本公共服务项目清单》《南海区养老服务项目清单》《南海区养老服务设施及人才扶持项目清单》，涵盖“养老保障、养老服务、老年人优待、老年人宜居环境和老年人参与社会发展”等17大领域共71个服务事项；编制了50份团体标准和14份指导性技术标准，明确了提升养老服务质量的“基准线”和“等级线”。

让养老服务有章可循、有规可遵。南海持续完善养老政策体系，配套出台《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）》《南海区居家养老服务社会化运营机制》等系列政策文件，以体系化的政策导向引领养老服务事业发展。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，为老年人提供“最后一米”服务，推动养老服务朝着规范化、标准化的方向不断迈进。

全国“七普”数据显示，南海区常住人口366.72万人，其中60岁以上35.68万人，占9.73%，十年间60岁以上人数翻了一倍多，高龄化趋势愈加明显。

“南海定不负‘老吾老以及人之老’的美好之托，不仅仅‘有所养’，还将实现‘健康养’‘幸福养’。”朱昌灵表示，接下来，南海将“创熟”与“养老”充分结合，聚合各类社会资源，发动志愿者、兴趣社团、商家企业、热心人士等多元主体参与养老，实现双向打通“最后一米”，形成共建共治共享养老大格局。

十年跨越发展。站在新的历史起点，南海区将以应对人口老龄化为己任，不断推动养老服务高质量发展，以“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，进一步增强老年人获得感、幸福感、安全感，老年人安享幸福晚年的美好愿景正逐步变成现实。

文/珠江时报记者 戴欢婷 通讯员 李晓茵