

居家养老，托起老人幸福梦

按时吃上可口的饭菜，身边衣物随时有人来洗，生病住院有人守候在身边，健康咨询打个电话就有专家讲解，缴费买菜随时有人代办……目前，我市居家养老方式已经在城区推广，一部分老人过上了“衣食无忧、老有所养、老有所乐”的美好生活。但我市的家庭养老日间照料中心和服务人员过少，也让许多老人羡慕之余只能“望洋兴叹”。



居家养老服务中心的工作人员正在为老人做家务。



12349热线服务人员正在忙碌工作。

□文/图 本报记者 齐放
见习记者 刘彩霞

2 12349热线，为居家老人架起“连心桥”

1 政府购买服务 让老人笑开颜

目前，随着老年群体越来越庞大，家庭养老职能的退化，社会养老压力不断加大，种种养老问题摆在面前，单纯的机构养老已不能满足广大老年人多方面的养老需求，社区居家养老模式便应运而生。

“居家养老的方式主要有两种，对于家庭困难、高龄‘三无’的特殊群体，我市采取由政府购买服务的方式为老人提供服务。而对于大部分经济条件尚好、生活也能自理的老人，则可以随时拨打我市的12349居家养老信息服务平台，就能得到包括医疗、家政等方面的信息。”市老龄办主任葛继峰告诉记者。

据介绍，居家养老主要是让老年人白天可以在社区活动并得到照顾，晚上和子女相聚，以社区作为依托，以老年人日间照顾、生活护理、家政服务和精神慰藉为主要内容，以上门服务和日托服务为主要形式，并引进养老机构专业化服务的养老服务体系。

3月24日上午8时，在召陵区天桥街道办事处万庄村四街88岁的赵秀莲老人家中，来自漯河金康养老服务中心的王秋芳正在为老人打扫房间。赵秀莲老人的4个女儿出嫁及老伴去世后，她已经独自生活了近20年。谈到服务人员上门帮助解决生活问题，老人不停地感谢邻居对自己的关心和服务人员的热心。“我每次出门，邻里都叮嘱我别走远，给我服务的闺女来到我家什么活儿都干。”说着，老人不停地用手绢擦拭眼泪。

作为居家养老的服务人员，56岁的王秋芳每天要进入八个家庭，为十位老人提供服务，从早上七点半到下午五点半为每个家庭进行一个小时的服务。“我为这些老人服务也有了一年了，对于他们我也有很深的感情。每天能替这些老人干点家务活，说话解闷，我自己也感到非常充实。”

“你好，这里是12349热线，请问有什么可以帮您的？”3月25日下午3时许，漯河12349民政公益服务热线的接线员接到市民张女士的求助电话。

张女士表示想找一位钟点工，接线员询问她对家政公司的要求，她说要找一个离家近、条件好的家政公司，希望有会护理的男钟点工上门服务。

12349民政公益服务热线服务人员随后在信息库中寻找相关的信息，与一家家政公司取得联系，把张女士的需求告诉了对方，对方表示可以满足张女士的需求。

然后，12349民政公益服务热线服务人员还把这家家政公司的地址和联系方式告诉了张女士，还告诉她一会儿家政的服务人员会主动和她联系。

“第二天，我们热线的工作人员还会对张女士进行回访，看她是否找到了合适的钟点工，是否还需要其他帮助。”市民政信息中心负责人宗璐璐告诉记者，作为居家养老的补充，为全市人民提供居家养老服务是他们的重要工作，12349民政公益服务热线可以为市民特别是老年人提供包括“紧急救援、日常照顾、家政服务、休闲娱乐、法律咨询、精神慰藉”在内的服务项目，在构建

“安全、便捷、周到”完善的居家养老服务体系中发挥重要作用。

据介绍，漯河12349民政公益服务热线是由我市民政部门主导成立从事居家养老信息服务的专业机构。全天24小时工作人员在线，为全市老年人提供居家养老信息化服务和为市民提供民政业务咨询。去年，12349民政公益服务热线共接听电话3767个，其中居家养老信息咨询占20%左右，包含日常家政服务、家电家具维修、机构养老咨询等方面；民政业务咨询方面的占80%左右，民政业务咨询方面，涉及低保、五保、大病救助等社会救助、社会福利、婚姻问题、老年证办理、贫困大学生救助、退伍士兵优抚安置、公益自行车办理等问题。

“现在在300多家商户和我们合作提供老年人所需的服务。在处理老年人居家养老问题的热线时，我们会根据就近服务的原则为其提供服务商，力争为老年人提供安全、优质、便捷的居家养老服务。”宗璐璐告诉记者。除了提供民政业务咨询，12349民政公益服务热线还联合中医院专家门诊固定时间电话坐诊，为老年人电话提供专门的服务。

3 应对老龄化，社会化的居家养老是大趋势

目前，随着人口老龄化的迅速发展，老龄化和空巢化老年人不断增多，再加上家庭小型化的发展趋势，日益普遍的“421”家庭人口结构使得基本依靠子女、亲属照顾的传统家庭养老方式遇到困难，这一切都对养老事业的发展形成了巨大压力，解决日益增长的老年照料服务难题已经成为全社会日益紧迫的任务。

“如今，面对养老问题，许多老人甚至中年人常常把‘我老了不靠孩子，就进养老院’挂在嘴边，充分体现了大家对于社会养老的需求与依赖。”市老龄办主任葛继峰告诉记者，当社会都寄望于社会养老的时候，现实情况却不容乐观。

最新数据显示，目前我市共有各类养老机构96家，其中农村敬老院75所，收住社会老人的社会办养老机构仅有21家，社会办养老机构占比仅达25%。到2020年，我市的综

合养老机构床位（含居家式养老机构）目标为2.2万张以上，也就是说，“十三五”期间，全市每年仅增长养老床位2500张，远不能满足社会的需求。

记者调查了解到，目前我市的公办和民办养老院的水平参差不齐，公办养老院设施服务较好，但容纳程度极其有限。民办养老院设施比较完善的，收费较高，许多老人无力承受；收费便宜的设施简陋，服务水平低，无法满足老年人的需要。

“养老机构数量、质量与老年人的需求相比，差距非常悬殊。因此，解决养老问题的关键还是居家养老。社会承担的养老比例可能在10%，也就是说90%还要实行居家养老，大力推动社会化的居家养老是养老方式发展的必然趋势。”葛继峰告诉记者，在农村推行的是敬老院，在城市以居家养老和日间照料中心为主。

如今，老年人越来越多，养老问题已经成为社会关注的热点。记者在调查走访中了解到，面对日益旺盛的养老需求，目前居家养老无论是家庭还是社会显然还要面临许多问题。

观念认识尚未转变。老年人及其子女传统的养老观念尚未改变，绝大部分老年人习惯于独居或空巢生活，他们的子女也不愿意老人进行社会化养老，并且社会上对“孝”的理解存在一定的误区，认为社会养老助老是子女不孝、不尽贵的表现。

资金投入不足，养老设施缺乏。目前，社区老年基础设施依然薄弱，如社区内休闲的活动空间和设施不足，没有可供老年人展示才艺的舞台。我市也有十几家社区服务中心，能为老人们提供简单的娱乐场所和休闲服务。

待遇偏低，人员缺乏。由于居家养老服务员没有明确的职业特征，被大多数人等同于普通的家政服务员，社会地位和物质待遇都较低。因此，导致专业的护理人员不愿跨入居家养老服务领域。社区老年服务人员大多没有受过专业训练，缺乏专业性质的老年护理、老年心理等知识，服务质量难以到位。

怎样才能更好地为这些高龄老人、空巢老人、困难老人 and 所有需要照顾服务的老人提供方便、快捷、适用的各种服务呢？

葛继峰告诉记者，作为全国养老服务业综合改革试点城市，目前我市正在努力构建“以居家养老为基础、社区照顾为依托、机构供养为补充”的养老服务体系。目前，我市市区以三家居家养老服务中心为依托，在2015年实行政府购买服务的方式为260位老人提供了养老服务。未来，我市将逐步扩大政府购买服务的规模，让更多老人享受到居家养老的方便和舒心。

“老年人的养老观念要转变，要能接受各种新型的养老方式。”漯河金康养老服务中心主任焦富鸿认为，在尊重广大老年人的意愿和心理需求，在继承、改革和发展传统家庭养老模式的基础上，全力营造一种新型的老年人在家里居住与社区照顾、上门包护服务紧密结合的居家养老服务模式，这样才能为解决绝大多数老年人的养老服务需求。

“在加大宣传，让更多人了解居家养老的好处的同时，还要加大投入。”漯河福寿园居家养老服务中心主任万峰认为，一方面要拓宽社区养老资金投入，加强社区养老设施建设。另一方面走社会化道路，以税收优惠、购买服务、人才引进等为杠杆，鼓励社会团体和个人投资社区老年人服务事业。

也有业内人士认为，目前的政府购买养老服务的价位明显偏低，应该逐步提高价格，调动服务人员的积极性。同时，各服务机构也应该加强专业化人才队伍建设，完善专业社工人才的培训、评估及激励机制，对居家养老服务员进行老年人生理学、心理学和护理学等专业知识培训，取得上岗服务资格。

漯河医专社会部主任李达理博士建议，社区要注重对辖区内各类资源的整合利用，组建老年业余文体队伍，举办文艺会演、体育健身、知识讲座、心理减压等活动，开设社区老年课堂，以满足老年人开发智力、充实知识、陶冶情操、强健身心的需要，使老年人老有所学，学有所得。同时，要鼓励和支持社区单位、居民、大专院校学生以及社会各界人士为老人提供多种形式的志愿服务。