

智慧助益健康养老,数据实现精准服务

——北京市海淀区西三旗街道养老服务行动计划

曹玉明

党的十九大报告提出,积极应对人口老龄化,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。海淀区西三旗街道办事处十分重视养老建设工作,采取多项措施促进养老服务发展。但就目前情况看,养老服务工作仍有一些重点问题需要在未来3~5年进行积极探索研究解决。

西三旗街道养老服务现状

1. 街道基本概况

西三旗街道辖区面积8.23平方公里,下辖27个社区,是中心城区未来产业空间聚集,形成增量发展的重要承载地。在《海淀分区规划(2017年-2035年)》中明确提出打造西三旗发展极,力争将西三旗建设成为具有全球影响力的全国科技创新核心区经济增长极和新型城市形态示范地区。而且,西三旗街道是全国独有的园区型街道,街道践行“街区即园区、园区即街区”的发展理念,努力打造“百草硅谷”特色园区,构建新型城市形态,开创一条既促进企业发展、又提升生态文明建设水平的“老工业基地复兴之路”,使西三旗“街区”与“园区”无缝衔接,互通互融,着力构建符合新型城市形态要求的宜居宜业宜学宜游新街区。

2. 老年人口状况

西三旗老龄比例高,养老服务压力大。2019年最新统计,西三旗街道实有人口17.5万,其中本市户籍常住人口超10万。西三旗地区60岁及以上的北京户籍老年人2.8万,其中80岁及以上的高龄老年人4435人,占地区老年人口总数的15.8%。

空巢等困难老年人基数较大,养老特殊需求问题日益突出。西三旗户籍老年人中,空巢老年人超4000人(占比14.2%)。另外,西三旗老年人家庭结构、健康状况等方面存在的实际困难和问题也日益突出,孤寡、独居老年人1000余人,失能失智、残疾、低保低收入、高龄特困等老年人基数也较大。

未来西三旗人口将激增至30万,外来人口加大养老压力。根据北京市和海淀区发展战略,西三旗实行人才引进政策。目前外来常住人口达到7万人,对比2018年一年之内激增4万人。预计2020年西三旗人口将超过20万人;到2022年,伴随西三旗科技园分批建设完成,人口规模达到30万。而且,大量老年人将随子女进入,加大了养老服务压力。

3. 养老服务状况

形成多元化主体、差异化服务格局。西三旗地区共有4家养老机构,机构类型多样,存在公办养老机构、民非养老机构和民营养老机构等多类运营主体,办公办公、公建民营、民办民营等

多种运营形式;覆盖了从兜底保障到高端服务的多个层级,满足了不同需求的老年人。经过多年发展,西三旗街道现存2个驿站运营较为稳定,为老年人提供老年餐桌、日间照料、休闲娱乐、健康体检、家政等服务;另有1家驿站在建设中,设有养老床位、理疗区、提供送餐、家政等服务。西三旗地区基本实现养老机构、养老驿站、社区、第三方产品/服务供给方的良性互动。

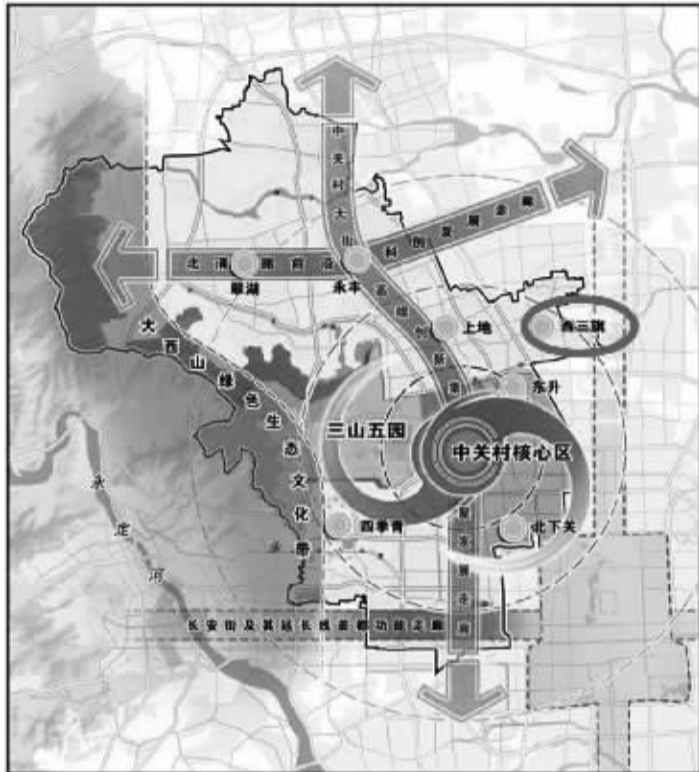
医疗服务:医养结合工作不断推进。医疗打造地域特色老年人医疗服务,但仍面对医疗资源匮乏问题。西三旗地区拥有医疗机构15处(二级以上医疗机构1处)。其中公立医疗机构11处,包括社区卫生服务站8处;规模较大的非公医疗机构4处。另外还有小诊所、医务室等32处。西三旗医疗资源以社区卫生服务站、小诊所、医务室为主,规模小,专业性弱。西三旗地区每千人拥有医院床位数1.81张,远低于海淀区平均数7.36张,医疗资源严重匮乏。

4. 养老服务需求

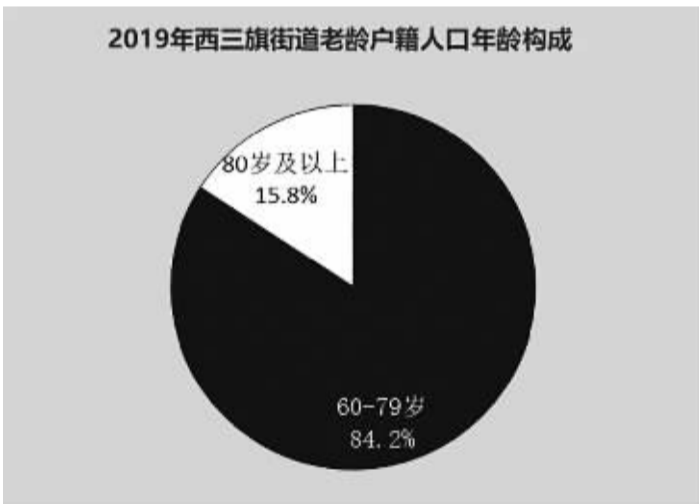
西三旗老年人养老服务需求主要集中在三个方面。需求最高的是医疗健康服务需求,辖区医院服务资源不足,三甲医院挂号难、慢性病开药来回跑等问题比较突出;高龄、空巢、失能老年人对上门医疗、护理、陪同看病等服务需求强烈。生活照料服务需求较为迫切,目前老年餐桌覆盖面仍然偏窄,老年餐收费水平、服务质量多元化需求难以满足;居家生活照料服务、无障碍环境等问题无法有效解决。老年人精神文化需求较为多元,活力老年人文化活动相对丰富多样,但文化活动场地稀缺,场地设施、器械等硬件设施偏少问题比较明显;而空巢、孤寡、高龄老年人的居家陪伴、人际交流等精神慰藉需求很难得到满足。

西三旗地区养老服务主要问题

1. 养老资源利用低效,转型升级缺乏创新。一是养老机构床位闲置比率高,因价格、服务能力等原因,资源利用低效;二是医疗机构与养老结合度低,辖区众多医疗机构仅提供医疗服务,需求较高的康复、护理服务能力薄弱;三是活力老人人力资源闲置严重,养老服务体系忽视了活力老年人的工作能力、奉献精神。



西三旗:《海淀分区规划(2017年-2035年)》重点发展极之一



2. 养老服务资源分散,缺乏统筹协调机制。辖区养老服务资源的分布缺乏系统的整合,相对分散的资源分布无法实现资源利用最大化。各养老服务机构之间各自为阵,服务分散,缺乏统筹布局系统化管理,供需平衡、精准服务难以得到保障。

3. 重点项目推进困难,医养结合障碍重重。医养结合工作在全国仍处在摸索阶段,西三旗医养结合发展也存在较多问题,存在服务体系不完善、服务效能不高等状况。医养结合、慢性病用药、专业医院转诊等服务在实际运作中还存在诸多困难。另外,专业化护理,个性化、精准化看护照料还存在较大缺口。

4. 服务过程缺乏监管,绩效评估作用有限。政府对养老服务机构建立了较多的扶持政策,但实际服务数量、服务内容、服务质量缺乏有效监管措施,西三旗养老监管问题同样突出。养老服务更多依赖于养老服务机构的的社会责任感、承担责任能力,普遍存在的现象是养老服务缺乏

后续跟进,老年人服务需求无法得到持续解决。

下一步发展对策

1. 创新管理,实现地区养老服务多元共治

努力建立政府主导、多元参与、有效互动的服务格局。以“管办分离,委托运营”为思路,搭建管理平台,让企业、机构、社会共同参与地区养老服务发展。创新建立社区“全科社工、综合受理、一门服务、区域通办”机制。联合社区、物业、家庭,平衡各方利益,共同打造社区宜居环境。发挥老年人人力资源,开展互助服务,让老年人参与到养老服务之中。

搭建统一管理、职能明确、互联互通的管理平台。建立养老服务综合管理平台,将政府、社区、机构、家庭、老年人等各方纳入平台。服务项目按“服务内容、服务对象、服务条件、服务载体”统一管理。服务流程按“需求采集—需求评估—服务与转介—

服务评价”统一进行。统筹服务需求采集,开展需求分析,以需求为驱动,让养老服务跟着需求走,解决养老服务供给不平衡不充分问题。

形成数据监督、全程监控、全民协管的监管体系。政府适度向社会开放数据,引导社会组织、市场企业及公民开放自有数据,实现数据共享。以数据为支撑,构建双向绩效评价和协同监督问责制度。对平台运营实行实时、全过程监管,对运营机构进行签约式管理,“一年一评估、一年一签约”,对服务开展进行监督评价。基于“互联网+”和“公民参与”两大要素,建立高效便捷的智慧平台,促进各主体之间相互辅助,相互监管,构建起有效的多元监督环境。

2. 智慧应用,架构养老服务支持系统

建设“互联网+”智慧养老服务支持系统。开发建设涵盖养老服务各项服务和资源,贯通需求生成、需求评估、资源管理、服务与转介管理和评价等服务管理环节的养老服务管理系统。围绕老年人行为习惯构建多元服务端口,包括线上服务系统,如互联网、微信、APP等客户端,社区、机构服务窗口,以及“一键通”热线等渠道。

预留社区服务对接端口。系统应基于所有居民的需求出发,推进社区服务的智慧化,避免成为单一养老服务系统。未来系统应成为以养老服务、居民生活服务为核心,搭建智慧化系统平台,使管理者、社区居民和各种智慧服务系统形成多种形式的信息交互,通过职能及服务互补实现互惠共赢。

3. 规范服务,提升养老服务效能

建立地区养老服务目录,明晰服务边界。以“服务类别、服务项目、服务对象、服务明细、服务方式、服务机构”为基础,建立西三旗地区养老服务目录。结合相关政策,对老年人的服务项目进行梳理形成服务项目清单;按紧急程度、专业程度、需求规模等进行归类整理,明确政府覆盖对象与标准;对社区内生活服务资源进行梳理,形成便民服务资源清单。建立动态管理机制,对服务目录进行及时更新、变更。

统一养老服务流程,优化服务路径。畅通需求采集渠道,定期整理老年人服务需求内容,形成老年人“信息—需求—服务”一人一册。养老服务平台综合分析采集的需求信息,掌握地区老年人需求分布和动态变化,及时调整资源和服务项目满足老年人需求。对老年人的基本情况、当前服务意愿和下一步服务方案进行综合评估,以进一步识别服务需求、明晰对象准入、确定服务主体。

(下转14版)