

政府“掏腰包”，服务送上门

打造“没有围墙的养老院”

□牡丹晚报全媒体记者 武 霖

当前，随着人口迅速老龄化，养老之困日益凸显。相较于城市里各类养老资源的充裕，农村老人的养老形势更加严峻，尤其是五保老人，没有子女照顾，无论在生活上还是健康上都是养老难题。如何让农村老人，尤其是五保老人“老有所依”，不少地区都在进行探索和实践。近年来，“政府购买服务”这个新词进入公众的视野，为破解困境带来了可能。今年以来，菏泽高新区就采取政府购买服务的方式，把服务送到了困难群众的家门口，为800多名分散供养特困人员提供居家养老服务，打造出“没有围墙的养老院”。



上门提供服务，五保老人“养老不离家”

“你们又来了！最近俺身体不错，多谢你们给体检、照护，还麻烦你们给俺打扫卫生，真是太感谢了。”在菏泽高新区万福办事处鹿坊行政村，68岁的五保老人何永池看到居家养老服务的工作人员再次上门服务，激动地紧握着他们的双手，一再表示感谢。

没有老伴，又无儿无女的何永池，这么多年一直一个人过日子。前几年他的身体还算硬朗，生活中没遇到什么麻烦，可随着年龄渐长，一些小毛病就出来了，血压偏高、腰椎不太好，手脚也逐渐不利落了，有时候身体抱恙，需要人

伺候时，只能靠他的侄子顶上来。可是，侄子毕竟有自己的家庭，而且居家照顾不方便就医，看护也不够专业。直到今年养老服务中心上门提供居家养老服务以后，这一现状才得到改观。

“大爷，最近身体感觉如何？我先给您量量血压吧，一会儿再测测血糖。”工作人员的服务相当细致，结合上次的服务情况和老人的健康报告，逐项检测、逐项记录。

据高新区大成泓宇居家养老服务负责人李静介绍，他们上门服务的分散供养特困人员分为3类：失能人员、半失能人员、正常能自理

人员。根据评估不同，不同老人享受的服务标准不同，除了对他们进行健康管理、医疗看护外，在生活上，服务人员还要定期打扫卫生、定期为他们理发、洗脚、洗衣服、代购商品等。

“我们一般按照时长来计算，每来一次在老人家里服务大概一个多小时。生火做饭、更换灯泡、水管漏水……这些都是我们的服务内容。”李静说，“这些服务由政府埋单，老人们无任何支出，切实享受到了实惠。”为此，一提起服务者和服务项目，何永池老人都竖起大拇指，连声说好。

身兼数职的“服务员”，扮演着五保老人的“好儿女”

“大爷，最近颈椎怎么样？用按摩椅给您放松放松吧。您一边放松，我一边给您剪剪指甲。”11月10日，在马高同老人家里，服务人员孙奎兰正在为他做检查。看到老人的手指甲有些长，枯瘦的手指又黑又油，指甲缝里还有不少污垢，细心的她也不嫌弃，用热水给老人擦擦手，就直接修剪起来。

“闺女，你一点都不嫌弃俺脏，就算有儿女，对俺的照顾也不过如此啊。”马高同说。

据了解，马高同老人无

儿无女，被列入分散供养特困人员名单，因为与92岁的母亲吴凤兰一起居住，身体欠佳的他，尽管已经72岁，还要洗衣做饭照顾老母亲。为此，这对“高龄母子”成为服务人的重点照顾对象。每次来到老人家中，孙奎兰都尽量把所有的服务做精做细，洗衣、做饭、打扫院落，把老人不方便做的事一一处理干净。

采访中，牡丹晚报全媒体记者了解到，五保老人一般家庭相对贫困，不仅身体较差，更因为缺乏照顾，个人卫生和

家里的环境也十分糟糕，甚至是常年不洗澡。作为居家服务中的“主导者”“服务员”，要在居家养老中担起重任，需要身兼多项技能，既要学习掌握老人常见病及护理技巧、生活照料技巧操作，增强其在居家养老服务领域的护理专业性，又要有较强的责任心和公益心。

“我们这项工作有一定的特殊性，需要充满爱心，尤其是照顾这些老人，不能仅仅当成一份工作，机械地完成任务，更多的是扮演‘儿女’的角色。”孙奎兰说。

898户特困人员享受“上门服务”

“服务人员：晁凤敏，被服务对象：李秀英，服务时长1小时5分钟……”在大成泓宇居家养老服务中心监测中心里，所有服务人员和特困人员的相关信息都被汇总到了大数据平台上，老人的健康报告、检测信息、服务情况和老人的服务评价都能详细查询。

据介绍，每一位服务人员上门服务时都要先扫码登录，实时定位，从而反馈信息，这样“监督管理”模式让居家养老的上门服务更加贴心，也更加精细化。

牡丹晚报全媒体记者了解到，今年以来，高新区投入100余万元，采取政府购买服务的方式，委托第三方专业养老照料护理服务机构，把服务送到了困难群众的家门口，为全区898多名分散供养特困人员，上门提供生活照料、家政服务、康复护理和精神慰藉等方面的居家养老“个性化服务”。

通过引进大成泓宇居家养老服务中心这样的第三方社会机构，一方面改变了过去政府大包大揽的状态，有效减轻政府负担；另一方面能提升了社会机构参与养老的积极性，通过社会化养老使老人享受到更专业、更高质量的服务。此举对进一步建立健全特困供养制度，激发社会活力，转变政府职能、创新服务模式、提高服务水平，都有着重要意义。

“下一步，我们将加大培育养老服务产业，增强养老服务水平，搭建智慧养老服务平台，构建集大数据、医疗和养老服务管理于一体的‘三位一体’居家养老服务体系，努力满足老年人多样化、个性化的养老服务需求。”菏泽高新区社会事业发展局局长王峰说。

