

附件 2

引资引智升服务 百尺竿头上新阶

——广东省广州市越秀区东山福利院典型经验材料

越秀区东山福利院（以下简称“福利院”）建立于 1987 年，经过三十多年的发展，由一个仅有 45 个床位的小院舍发展成为一个占地 30000 平方米，建筑面积达 20000 多平方米，设床位 450 张，院内设有怡康区、护养区（失智区）、颐养区（公寓式）和社区院四个院区，集养老、康复、医疗于一体，是一家多功能、多层次、多项目的综合性福利院。先后被评为广州市花园式模范单位、广东省一级福利院、全国模范养老机构。2014 年被全国老龄办和民政部等授予全国模范敬老单位。2017 年被评为广东省最佳养老机构。2018 年被评为广东省五星级养老机构。

（一）以医助养，重养需重医。老年人患有多种疾病情况普遍，医疗服务的好坏直接关系到养老质量的高低。为做好入院老人医疗服务，满足院舍老人的医疗需求，福利院率先引进一批先进的医疗、康复设备，在保证生活护理服务品质的基础上，开展专业康复医疗项目，不断探索多元化发展，形成医疗护理、营养膳食、康复服务、精神娱乐、宁养关怀等综合服务特色。施行医疗与生活护理交叉服务，机构专业医疗人员同步每天上门巡房，制定健康处方及健康指导。对因病致残和慢性疼痛的老人进行康

复评价，制定康复措施。坚持饮食营养特色化，由营养师根据不同类型不同饮食要求的老人配置营养均衡的膳食。组织持续性的活动，丰富老人文娱生活，并引进社会团体与老人联谊，缓解老人与社会的脱离感、隔绝感，有效实现优质服务。

（二）服务困老，慈善必首行。从建院开始，福利院就牢牢秉承公办养老院的职能，承担了我区救济孤老的大病、重病入院治疗和临终护理工作，先后住养老人 2580 多次，其中“三无”孤老、退休孤老 747 名，较好地完成照顾全区救济孤老、优抚孤老的服务工作。与此同时，福利院就设立了慈善门诊，向全区 4974 户低保户、困难户提供医疗服务。福利院还承担了越秀区居家养老服务试点工作，依托文明路院舍成立越秀区居家养老服务总部，为救济孤老、独居老人及有需要帮助的老人提供生活照料、家政服务、义工服务等上门服务，为全市居家养老服务摸索经验。目前，福利院已形成服务主体多元化、服务内容多样化、服务队伍专业化、服务制度规范化的社区居家养老格局。

（三）引入社工，提升“软”服务。全方位引进社工服务理念，首创与社工机构建立养老机构专业社工服务站模式，设立了“夕阳红社工站”，成为广州市首个院舍专业社会工作服务试点单位。社工站设立后，为院舍老人提供入院适应、专业咨询、个案服务、小组活动、社区文娱康体活动等专业“软”服务，丰富了长者生活，提升了长者院舍生活质量。从 2013 年起，社工服务项目将福利院员工纳入到服务范畴，为员工未成年子女举办“候鸟

南飞”等项目，在稳定员工队伍、提高员工干事创业的热情中发挥了重要作用。2015 年，院舍文化建设被纳入到社工服务项目中来，鼓励长者和员工积极互动，共同参与读书、写字、看报纸、绘画、唱歌、跳舞等活动，集思广益，参与院舍改造，共同推进“院舍文化”的全面提升。

（四）智慧养老，服务再精准。紧跟科学技术发展，提升院舍服务智慧化水平，提高服务的精准度。近年来，东山福利院引进了先进的医疗监护设备并运用于长者生活。该设备安装在长者的床底，通过监测长者的呼吸、心跳以及起床的次数等，通过 WiFi 联网到电脑以及手机，监测长者的呼吸、心跳以及离床次数，如长者在夜间的时候离开床超过设定的时间、呼吸异常、心跳心率异常等，通过发短信的形式通知到固定的手机，通过 WiFi 对监护电脑以及手机发出异常反馈。

（五）引资引智，率先探索 PPP 模式。2017 年 3 月，越秀区以采取 BOT 的 PPP 项目合作形式，由区民政局无偿提供建设用地，项目公司根据既定设计方案和投资计划完成养老用房建设，采取 BOT 模式（即建造-运营-移交）开展四期工程建设。通过公开招标，确定了由华润置地及华润建筑的联合体取得了项目资格，并在项目建设领导小组的监督下成立了广州润康养老发展有限公司的项目公司。在项目工程建设阶段完成后，以确守 PPP 项目合作协议精神为原则，区民政局对工程建设进行验收，并代表区政府全数接收项目的不动产产权；项目公司则在保障提供

60 床越秀区兜底对象养老床位的基础上，取得为期 20 年的项目自主经营权，开展市场化的综合托养服务。在 PPP 项目合作模式的框架下，探索公办养老院前所未有的运营优势，一是减少区政府财政运营压力以及项目借贷风险；二是可以将公办养老机构的扩建投资风险转移到国有或民营企业，同时也能对应转移公办院舍的社会兜底服务的成本投入；三是利用财政以外资本完成公共服务设施的建设，有效减缓了地方政府阶段性的财政投入压力和风险；四是通过 BOT 运营模式的合作机会，有利于为公办养老机构带来国有或民营企业先进的技术和管理经验。