

更多养老资讯
扫描二维码关注



养老内参

中国养老网
WWW.CNSF99.COM

主编：苏博

编辑：王福达

责编：赵艳芳

汇聚每日养老产业时事动态，为您一站式提供全面养老资讯

2022年4月2日 星期六（2022第62期）壬寅年三月初二

市场规模将超千亿？老年教育「上线」时刻

在线老年教育开始受到资本青睐



物业服务企业提供养老服务的意义、实施难点与对策建议



- 物业服务企业开展居家社区养老服务（以下简称“物业+养老”）并非近年才有的新事物，实践案例和理论探讨至少从2007年就有出现，从2010年起逐步引起社会和政府的关注，并进入国家决策层的议程讨论。2019年4月16日国务院办公厅《关于推进养老服务发展的意见》，让“物业+养老”正式进入国家议程规划。2020年11月14日，住房和城乡建设部等六部门联合发出《关于推动物业服务企业发展居家社区养老服务的意见》，“物业+养老”的政策制定由此正式开启。

养老视点	4
河北：“低龄”时提供服务“高龄”时享受服务，华柴社区的居家养老模式吸引了很多居民参与	4
河北：邯郸复兴区：适老化改造构筑幸福颐养社区	4
湖北：出台养老服务体系建设“十四五”规划	4
甘肃：平凉市争取 9815 万元助力养老项目建设	4
贵州：城乡居民基本养老保险基础养老金最低标准提高至 113 元	5
青海：西宁市城北区多部门联合“把脉问诊”，医疗养老服务场所消防安全	5
唐钧：照护不等于护理，要发挥老年人内在能力	5
短视频平台推进适老化改造，“防沉迷”帮助老年人健康上网	5
家庭养老床位入户评估是这样完成的	5
提升“造血功能”，让养老驿站“活”起来	6
老人跟子女养老有多难？三个老人亲身经历说明一切	6
国家出手了，独生子女家庭养老问题得到关注，晚年生活不再困难	7
人民网“战疫”求助与建议通道 老年人“扫码出行”难，怎么破？	8
让老年人共享科普“加速度”	8
共建老年友好型社区的重要几点	8
市场规模将超千亿？老年教育「上线」时刻	10
养老研究	12
物业服务企业提供养老服务的意义、实施难点与对策建议	12
“物业服务+养老服务”政策与重庆试点案例	14
“医院物业服务企业介入养老服务”问卷调查结果分析	16
社科院专家：应承认照护老人是社会劳动，给家庭照护承担者发工资	16
健康管理	17
跌倒，是老年人生命健康的大敌	17
中疾控：老年人自然感染获得新冠免疫力代价巨大	17
养老产业	17
新华保险：养老社区带动 60 亿保费康养产业大有可为	17
养老地产	17
九部委发文提升社区医养能力，奥园社区养老模式走在全国前列	17
国际交流	18
老龄化日趋严重？日本将成人年龄下调至 18 岁	18
日本将高端生育医疗费用纳入医保，以缓解老龄化危机	18
只是给老年人发三百块钱，日本人怎么就不同意了？	18
老年说法	19
北京市一中院发布涉老年人诈骗典型案例：养生保健领域占比最多	19
关于我们	20
联系我们	20



中国养老网

WWW.CNSF99.COM

- 养老行业专业社群
- 每日分享《养老内参》
- 最及时养老行业政策发布！
- 不定期权威行业线下分享活动！

加入我们

JOIN US



公众号



社群小助手



加入“社群”请扫描“社群小助手”微信二维码，备注：姓名+单位+职务
也可搜索微信号“ZMYL123”进行添加

中国养老网
WWW.CNSF99.COM

潮爸靓妈®

香山 颐养健康

康养界®

养老内参

中民养老大讲堂

北京中民养老事业促进中心
BEIJING SHONGMIAN PENSION CAREER PROMOTION CENTER

中民养老大讲堂
资深 实践 案例 视频

养老视点

河北：“低龄”时提供服务“高龄”时享受服务，华柴社区的居家养老模式吸引了很多居民参与

俗话说，远亲不如近邻。这句话，在桥西区苑东街道华柴社区被赋予了新内涵。华柴社区是一个典型的老龄化社区，其中60岁及以上老年人约占社区常住人口的50%。如何把“老有所为”同“老有所养”结合起来，成为摆在社区管理者面前的一个大难题。

“这些年，我们不断摸索尝试，通过‘低龄老人志愿服务高龄老人’模式，倡导居民互帮互助，引导老年人力所能及地帮助身边的人，积极参与社区志愿服务，逐渐探索出一条党建引领、志愿服务积极参与、社区老人互助服务的养老新模式。”近日，记者在采访华柴社区党总支书记于薇时说，该模式有效破解了社区居家养老难题，在有条件的社区可复制推广。

组建服务队鼓励老人发挥余热

“阿姨，这两天又冷了，您注意保暖，出门一定记得戴口罩。”3月24日14时许，华柴社区18号楼楼长、社区老党员志愿服务队成员王国萍又来到独居老人联文芳家，询问老人的身体情况。她还走进厨房，打开冰箱，看看老人的日常所需是否短缺。“阿姨，您要是买菜买药不方便的话，就给我打电话。”联文芳笑着连连说“好”。

今年57岁的王国萍是个热心肠，自从2013年参加了社区老党员志愿服务队，她就坚持帮助社区的高龄孤寡独居老人，“我还不到60岁，还干得动，帮助别人也快乐自己。”

走在华柴社区，随处可见社区老党员志愿服务队的身影。擦拭垃圾桶、捡拾垃圾、清除小广告……当天，十余位身着红马甲的老队员，你挥扫帚、我拿抹布，正在对小区的公共设施进行保洁。

“我们退休后发挥余热，利用空闲时间参与社区建设，既美化了社区环境，又锻炼了身体，可谓一举两得呀！”75岁的赵鸿芝是这支志愿服务队的积极分子，每次开展志愿活动，她都第一个报名，脏活累活抢着干。“我们属于公共设施维护志愿服务队，56名队员都是退休老党员，身体尚好，有热情，有干劲儿，都想着退休后在社区也要发挥模范带头作用，能干多少干多少，能干什么干什么。”赵鸿芝说。

原来，针对离退休党员人数较多、经验丰富等特点优势，华柴社区早在2008年就组建起一支由500余名退休老党员组建的“老党员志愿服务队”。

“这支服务队是在社区原党总支书记吕荣科的带领下组建而成的，成员平均年龄75岁。”于薇告诉记者，该服务队成立后，积极参与社区治理、环境卫生整治、帮助邻里、丰富社区文体活动等工作，14年来为社区建设发挥着光与热。慢慢地，在老党员志愿服务队的带动下，有越来越多的退休老党员加入其中，他们发挥各自所长，又组织成立了多个特色志愿团队，有的为居民修理家电，有的为孤寡老人排解生活难题，有的组织文艺队伍丰富居民的文化生活。

“目前，华柴社区已拥有志愿服务队10个，志愿者884人，通过普通服务和点单服务两种模式共同推动了志愿服务常态化。我们还充分挖掘低龄活力老年人潜力，鼓励他们照顾高龄孤寡、身体又不好的老人，加强老年人互助。”于薇介绍说。

链接资源“低龄”助“高龄”

“乔叔早上好，今天家里需要什么东西吗？”“今天帮我买点黄瓜、油菜、香菜和豆腐吧！”……一大早，华柴社区老党员志愿服务队队员霍新清就到周围的菜市场帮社区86岁的老人乔文怀买菜。

“乔叔身体不好，行动不方便，我隔三差五就给他打个电话，有时候还帮他去医院取药。”今年61岁的霍新清也是个热心肠，一直坚持做公益，帮助社区的高龄老人，退休后又加入了社区老党员志愿服务队，积极参与各种公益活动。

于薇介绍说，在华柴社区，像霍新清这样热心的低龄老年人还有不少。“我们将‘老有所为’同‘老有所养’结合起来，组织引导低龄老年人积极参与社区治理、志愿服务，切实发挥‘夕阳余热’，特别是志愿者的‘互助式养老服务’，鼓励有能力的老人帮助困难老人，能自理的老人帮助不能自理的老人。”

在探索“互助式养老服务”的同时，华柴社区还充分依托社区资源，借助社工机构，通过走访调研，根据老年人的需要落实服务内容。

于薇介绍说，华柴社区对接了医院、律师事务所、维修店等外部资源，定期开展为社区老年人义诊、家电维修、法律咨询、智能手机操作辅导等全方位助老服务。比如，增设医疗健康志愿服务岗，书报、书法和书画志愿服务岗，雷锋小屋志愿服务岗，为辖区老年人提供心脑血管、眼科、心理等方面的医疗保健，书刊阅读、书画书法、舞蹈、戏曲等文化娱乐服务以及家电维修等志愿服务。

在华柴社区，记者看到为老年人义诊的年轻志愿者正在帮助行动不便的老年人建立健康档案，帮助卧床不起的老年人联系定点医院提供各类医疗服务。

同时，社区还以开展特色活动为载体，充分发动老年人广泛参与文化活动。“目前社区有7支文化体育活动队伍，全年参加社区和社会活动达60余场，让老年人‘老有所学、老有所乐’更好地服务社区、服务他人。”于薇说。

成立“时间银行”创新社区养老模式

在破解居家养老难题的过程中，华柴社区找到了自己的模式，那就是创建“时间银行”。记者在华柴社区活动中心看到，一本本红色的像存折一样的“时间银行”记录册里，志愿者每一次服务的时长和内容，以及积分都有详细的记录。“每位报名的志愿者都会获得一张积分卡，我们还专门开发了一套积分计算系统，志愿者每服务一小时积一分。”

社区居民白润亭退休后一直热心参加社区的各项志愿服务活动。昨日，在社区活动中心，打开他的“存折”，上面显示他已参与社区志愿服务137个小时，获得了137分的积分。

“付出就有收获。志愿者可以用积分兑换奖品，也可以兑换其他志愿者的志愿服务。”于薇介绍说，社区设立“时间银行”的初衷有两个，一是吸引更多的居民加入志愿服务，另就是保持志愿者参与志愿服务的积极性、持续性。

前不久，在社区开展的“时间银行爱心储蓄”志愿者积分兑换活动中，白润亭兑换了大米和面粉。除了用积分兑换大米、食用油、洗衣液、洗发水等日用品，志愿者也可以兑换其他志愿者的志愿服务。“这是一种‘低龄时自愿服务高龄时享受服务’的接力式志愿服务模式，即健康低龄老人自愿为高龄老人服务，通过志愿服务‘存储时间’，待以后需要时可优先享受养老志愿服务。”于薇说，这一模式得到了社区志愿者的认可，已有357人参与“时间银行”活动。

“当志愿者们想着能助人为乐，没想到还有奖励，这让我们觉得自己的付出得到了肯定，更有动力了！”75岁的陈月华看着“账户”上的积分越来越多，高兴不已。同时，志愿者中还自发地开展了积分大PK活动，“平日里我们还会比比谁的积分多，也调动了大家参与志愿活动的积极性。”

如今，“时间银行”提供可兑换服务20余项，志愿服务积分最高达1000分。于薇说，“时间银行”对志愿者起到的激励作用越来越大。为了方便老年志愿者的使用，华柴社区又依托专业社工机构和志愿服务，将“存折”上的记录一一录入到“时间银行”数字化平台，让志愿服务记录和打卡模式更加智能化。

<http://www.cnsf99.com/Detail/index.html?id=456&aid=103939>

（来源：燕赵晚报）

河北：邯郸复兴区：适老化改造构筑幸福颐养社区

邯郸市复兴区化林路街道福三小区建造于1985年，社区居民老龄化程度高，60岁以上老年人占人口数的80%，但适老化设施破旧损坏严重。复兴区在老旧小区改造中，征求群众意见，从小区环境、出入步道、健身广场、社交场所、邻里中心等方面进行精细化改造提升。完善适老化设施，楼道口和健身广场增加无障碍坡道，对部分设施进行塑胶软性铺设，为老年人打造了环形健步道，使老年人出行更加安全。邻里中心内打造智慧未来社区，增加全方位摄像头，监控全覆盖。将小区内所有老年人的信息录入平台，建立个人档案，绑定云端平台，实现突发情况时一键呼叫，让小区的老年人生活更加便利舒心。

<http://www.cnsf99.com/Detail/index.html?id=456&aid=103940>

（来源：方志邯郸）

湖北：出台养老服务体系建设“十四五”规划

湖北省政府办公厅日前印发《湖北省养老服务体系建设“十四五”规划》(以下简称《规划》)，明确“十四五”时期全省推进养老服务体系建设的总体要求、主要任务和保障措施。

《规划》指出，到2025年，居家社区机构相协调、医养康养相结合的养老服务体系持续完善，高龄、失能老年人长期照护服务体系建立健全，信用为核心、质量为保障、放权与监管并重的服务管理体系不断强化，老年宜居的社会环境初步建立，养老服务供给结构不断优化、社会有效投资明显扩大、养老服务质量持续改善、养老服务消费潜力充分释放，在保障人人享有基本养老服务的基础上，有效满足老年人多样化、多层次的养老服务需求，老年人获得感、幸福感、安全感显著提高。《规划》明确了到2025年养老床位总数达到50万张、养老机构护理型床位占比60%以上、社区日间照料设施覆盖率达100%、乡镇(街道)具备综合功能的养老服务机构覆盖率达60%等主要指标。

《规划》提出，“十四五”期间，养老服务体系建设的重点实施“八大任务”，即构建基本养老服务制度体系、提升居家社区养老服务供给能力、促进机构养老服务提质增效、加快农村养老服务体系建设、深入推进医养康养服务发展、建立健全养老服务综合监管、加强养老服务人才队伍建设、推进“养老+”产业融合发展。

《规划》要求，各地要在加强组织领导、强化用地保障、加大资金投入、完善检查评估等方面下功夫，加强规划实施情况监测分析、中期评估、督促检查，确保各项任务圆满完成。

<http://www.cnsf99.com/Detail/index.html?id=456&aid=103941>

（来源：中国社会报）

甘肃：平凉市争取9815万元助力养老项目建设

近期，省发展改革委下达我市2022年积极应对人口老龄化工程和托育建设中央预算内投资9815万元，重点支持泾川县老年养护院、静宁县老年养护院、崆峒区白庙中心敬老院、庄浪县养老机构消防改造提升、泾川县养老机构消防安全改造提升、静宁县农村敬老院消防安全改造提升6个项目建设。该投资额为近年来养老领域争取投资最多的一次。

这些项目的实施，将进一步改善养老服务基础设施条件，推动设施规范化、标准化建设，切实增强兜底保障能力，提升养老服务水平。下一步，市发展改革委将会同市民政局等部门切实加强项目监管、加快项目进度、

严格资金管理，全力推进项目建设，确保尽早发挥投资效益。

<http://www.cnsf99.com/Detail/index.html?id=456&aid=103942>

(来源：身边24小时)

贵州：城乡居民基本养老保险基础养老金最低标准提高至113元

记者从贵州省人力资源和社会保障厅获悉，自2022年1月1日起，我省城乡居民基本养老保险基础养老金最低标准提高至113元（含中央和省确定的基础养老金最低标准），即在原每人每月98元的基础上增加15元。

根据《贵州省人力资源和社会保障厅贵州省财政厅关于2022年提高全省城乡居民基本养老保险基础养老金最低标准的通知》，各市（自治州）、县（市、区、特区）人民政府将按照贵州省城乡居民基本养老保险待遇确定和基础养老金正常调整机制有关规定，对贵州省城乡居民基本养老保险基础养老金最低标准作出调整。其中，享受此次提高基础养老金的人员范围包括：凡参加城乡居民基本养老保险，年满60周岁、符合待遇领取条件的人员。

另外，增加的基础养老金，不得冲抵或替代各地原已自行提高的基础养老金；各地经办机构要强化基础信息管理，及时清理待遇终止人员账户信息，完善工作措施，加强部门协作，杜绝死亡冒领和重复领取待遇情况，做到“不漏不重”准确无误发放，确保基金安全；提高标准所需资金，由省、市（州）和县（市、区、特区）三级财政按7：1：2比例分担。

据悉，此次调整的目的是为了提高城乡居民基础养老金最低标准，推动城乡居民基本养老保险待遇水平随经济发展逐步提高，确保参保居民共享经济社会发展成果，不断增强参保居民的获得感、幸福感、安全感。同时引导和鼓励城乡居民早参保、多缴费、长缴费，增加个人账户积累，逐步提高待遇水平，促进城乡居民基本养老保险制度可持续发展。

<http://www.cnsf99.com/Detail/index.html?id=456&aid=103943>

(来源：贵阳日报)

青海：西宁市城北区多部门联合“把脉问诊”，医疗养老服务场所消防安全

为深入推进专项整治三年行动，从根本上消除火灾风险隐患，全面提升辖区民政服务、医疗卫生机构消防安全管理水平，4月1日，西宁市城北区消防救援大队根据《西宁市教育培训、民政服务、医疗卫生机构消防安全专项治理工作方案》的通知，联合区民政服务、医疗卫生机构深入辖区医疗机构和养老机构开展消防安全专项检查。

此次联合检查分别到新绿洲惠民综合门诊部、幸福里养老服务中心等服务机构进行全面的消防安全检查。检查组对辖区养老机构的消防安全责任制的落实情况，用火、用电、用油、用气消防安全管理制度的执行情况，安全出口、疏散通道畅通、应急疏散指示标志、消防设施完好情况，值班值守制度落实情况、消防档案管理情况、消防控制室是否能正常使用等方面进行了全面深入细致的检查，并随机抽查了工作人员对灭火器使用方法、消防安全“一懂三会”和“四个能力”建设的掌握情况。

检查组对辖区医疗机构详细了解了门诊部的员工人数、病人分布情况以及消防设施设备运行情况，重点对门诊部的消防安全责任是否落实，是否建立完善消防安全规章制度，是否落实防火巡查，疏散通道、安全出口是否畅通，灭火器、消火栓及其它消防设施是否保持完好有效，员工是否经过消防安全培训，用火、用电管理是否符合消防安全要求等内容进行逐一排查；对消毒药、酒精等储存场所加强消防安全防范措施进行了安全提示。

针对发现的问题，检查组向各单位提出解决办法和整改措施，并要求相关责任人在做好平时日常工作的同时，要高度重视消防安全工作，切实增强消防安全意识，规范场所防火巡查检查，强化对工作人员的消防安全教育，随时做好应急处置准备。

通过此次消防安全专项检查，切实提高了辖区医疗机构和养老机构的消防安全责任人、管理人及员工的消防安全意识，净化了辖区消防安全环境，有效确保辖区消防安全形势持续稳定。

<http://www.cnsf99.com/Detail/index.html?id=456&aid=103944>

(来源：城北区委宣传部)

唐钧：照护不等于护理，要发挥老年人内在能力

“老年人的身心能力尽管有所下降，但他们仍然渴望幸福和尊重。获得优质的长期照护对于无法自理的老年人保持其身体能力，享受基本人权和有尊严地生活是至关重要的。”3月29日，在由盘古智库老龄社会研究中心举办的老龄社会30人论坛专题研讨会上，中国社科院社会政策研究中心原秘书长、中国社科院社会学所研究员、老专家协会副会长唐钧分享了长期照护的国际共识与概念框架。

唐钧介绍，长期照护是指有非正式提供照护者（家庭、朋友或者邻居）和专业人员（卫生、社会和其他人员）所开展的活动系统，以确保缺乏自理能力的人能根据个人的优先选择保持最高可能的生活质量，并享有最大的可能独立、自主、参与、个人充实和人类尊严。

“照护并不等于护理。护理指的是配合医生治疗、观察和了解病人的病情，并照料病人的饮食起居，是医疗概念。而照护和健康老龄化不是医疗概念。”唐钧指出，长期照护包含三层含义：第一层是生活照料；第二层是跟生活分不开的康复护理，如辅助翻身、肌肉放松等；第三层是权益保护。

“长期照护的定义最后落在独立、自主、参与、个人充实、人类尊严。在照护的定义中提及参与，意味着即使是被照护者也要参与所有的照护活动，实现积极老龄化、健康老龄化。”唐钧说。

唐钧指出，必须转变观念，不能继续认为长期照护是仅提供最低最基本的社会保障，也不是为无法自理的老年人提供不完善的基本支持，而要为老年人开启更加积极主动的行动日程。

世界卫生组织对长期照护的体系提出了六条普遍适用的原则：

- 第一，必须是可及而且可负担的。
- 第二，必须支持依赖照护老人的人权。唐钧介绍，提供照护的方式必须有利于维护老年人的尊严，帮助他们进行自我表达，并在可能的情况下促进他们自主决策的能力。
- 第三，在任何可能的情况下，要努力加强老年人的内在能力。“我主张能够自理的老人尽量做家务，最好的家务是买菜做饭，既有脑力劳动也有体力劳动。”在唐钧看来，在中国不是所有的老年人都需要去老年食堂。
- 第四，长期照护必须以个体为中心。“必须以老年人的需求而不是机构的需求为导向。前天看到我爱人的学生的一个毕业论文里提及的现象，在一个很好的养老院里面每天从早到晚都排得满满的，但是调查发现很多人并不喜欢。”唐钧提示，以老年人为核心来安排活动非常重要。
- 第五，公正地对待有偿和无偿提供长期照护的劳动力，他们应该获得应有的社会地位和社会认可。
- 第六，国家和政府必须承担长期照护系统的全部管理责任。

“必须承认长期照护既是社会层面也是政治层面的公益事业，它是基本人权。忽视这一挑战将付出巨大的社会和经济成本。”唐钧表示。

<http://www.cnsf99.com/Detail/index.html?id=454&aid=103945>

(来源：中国社会福利与养老服务协会)

短视频平台推进适老化改造，“防沉迷”帮助老年人健康上网

74岁的黄曾新拥有多个国际发明赛事金牌和多项专利，几十年来与电、半导体、磁为伴，带着学生研究物理现象，实施创造发明。

直到2020年，他将课堂搬到了短视频平台上，给更多学生普及物理知识，或结识对发明创造有兴趣的人。至今，他在短视频平台已发布200多个科学实验小视频，拥有44.3万余名粉丝。

61岁的青岛大叔吴新全，通过偶然的机会开启了“打卡年轻人喜欢吃的100种食物”系列短视频的拍摄之旅，并通过美食短视频传播积极、乐观的生活态度。短短几个月的时间内，吴新全靠着他憨厚的笑和浓郁的口音收获了53.8万粉丝和665.6万点赞。

数据显示，老年用户是各类话题的重点关注者和参与者，他们以短视频的形式分享着科普内容、幸福生活和传播着传统文化的魅力。

2021年4月，为抓好互联网应用适老化及无障碍改造专项行动，工业和信息化部发布了《移动互联网应用(APP)适老化通用设计规范》(以下简称《规范》)，进一步推动了移动互联网应用的适老化改造进程。

在《规范》即将施行一周年之际，为响应互联网应用适老化及无障碍改造专项行动号召，近日，抖音升级了时间管理工具，为保障老年人安全健康上网提出了新举措。

有报告提出，短视频产品的合理使用，在一定程度上能够提升老年人的社会参与度和生活幸福感，丰富老年人群与社会的接轨渠道，有助于我国实现“积极老龄化”，促进老年人更好地融入和享受数字生活。

另有调查显示，超六成中老年受访者认为有必要设置时间提醒控制自己使用互联网应用的时间，由医生、家人或朋友录制的语音提醒、视频提醒或为中老年人最容易接受的提醒方式。

据抖音相关负责人介绍，为助力打造老年友好型数字社会，平台聚焦功能场景优化与助老内容传播，在关照老年用户精神生活所需的同时，也提高了其社会参与度、生活丰富度，以一系列“老友”关怀行动，助力老年群体实现“老有所学”“老有所为”“老有所乐”。其中，升级后的时间管理工具在引导老年群体加强自主时间管理中发挥了重要作用。

该负责人还表示，时间管理功能可通过友情提醒和强制监督，将老年人的上网时长控制在合理范围。用户可以自助查看每日使用APP的时间及时间变化趋势，并支持自主设置休息提醒、睡眠提醒、时间锁等功能，达到约定的使用时长后会提醒用户及时休息。

据《2021抖音数据报告》显示，其每日发出上亿次适度使用提醒，46%被提醒用户使用时长明显下降。

<http://www.cnsf99.com/Detail/index.html?id=454&aid=103946>

(来源：人民网)

家庭养老床位入户评估是这样完成的

调查问卷、卷尺、鞋套……3月31日一早，清点“装备”后，家庭养老床位入户评估员朱玲和搭档古丽艾则孜托合提出发了。

当日，两人要完成对大湾南路附近八户老人的登记、评估、签协议、录入平台等家庭养老床位入户评估工作。

乌鲁木齐市将“加快社区养老发展”列为今年十大民生实事之一，计划建成家庭养老床位1280张。目前，入户评估工作完成了1100份，已录入系统复审，为下一步适老化改造和智能化改造做好准备。

朱玲和古丽艾则孜托合提首先来到金湾园小区75岁居民海儿尼沙·吾守尔家。

海儿尼沙·吾守尔是一名低保户，患有冠心病和关节炎，日常行走需辅助性器具或家属搀扶。在沟通中，朱玲询问了老人的日常起居，还俯身观察了老人的腿部情况，给老人打出了3分的评分。

“能力评估是有标准的，有22项内容，满分10分。分值越高代表老人的生活自理能力越强。如果老人需要他人协助系鞋带、拉拉链，分值在5分左右，完全依赖他人则为0分。”朱玲解释说。

现场，古丽艾则孜托合提通过手机终端将老人的打分信息上传到系统。随后两人测量了老人平时的活动空间，包括卫生间的空间设置和厨房的大小、布局等。

“阿姨，给您申请个轮椅，这样方便些。”朱玲说，老人腿脚不便，配备助行器日常可以缓慢活动，有了轮椅后，就医、出门晒太阳等都得上。

经过综合评估，最终敲定为海尔尼沙·吾守尔在卫生间配备助浴椅，在走廊安装小夜灯，考虑到老人常年服药，家庭药箱也在方案之中。

来不及喝水，朱玲和搭档又直奔下一家。

金湾园小区7号楼居民颜廷顺今年86岁，患有右胯骨股骨头坏死。“父亲患病7年了，以前还能扶着去上厕所，现在只能背着去。”老人的儿子颜军说。

考虑到老人常年卧床，给出的家庭养老改造方案中，首要的是手摇式护理床，方便老人起身、日常进食等照护，同时配备防褥疮床垫和坐便椅，改善老人的生活质量并减少家属看护压力。

“这确实是我们最需要的。”颜军签订好改造协议，录入系统无误后，这份入户评估完成。

市民政局社会事务与社会福利科科长王艳荣说，建设家庭养老床位，是将专业化养老床位、养老服务延伸至家庭的一种有效方式。我市通过委托第三方机构、专业人员上门，对老年人能力和建床需求评估，量身定制建设方案。

“入户评估过程中，老年人行为能力评估、家庭养老床位适老化改造、智能化改造以及个性化需求评估同步进行。”王艳荣介绍，符合家庭养老床位建设的主要为经济困难的中度、重度失能老人。通过已评估数据分析，中度失能老人占比约32%。为保证这些老人通行安全，地面改造需要进行防滑与高差处理，为保证活动安全，需在床边、如厕区等安装护栏或扶手。在配置助浴椅、手杖等基础设备的同时，还需安装紧急呼叫按钮、活动监测等智能化设备来预防险情。重度失能老人占比约68%。对于这样的老人，一张能够帮助照护者辅助喂食、起坐等的护理床是必不可少的，此外还需配备智能床垫、生命体征监测设备等，当发生异常时能够及时、自动提醒照护者。

<http://www.cnsf99.com/Detail/index.html?id=454&aid=103947>

(来源：乌鲁木齐晚报)

提升“造血功能”，让养老驿站“活”起来

老年餐厅、活动室、呼叫中心、日间照料室……养老服务驿站在社区落地生根，成为居家老人们的时髦去处。普惠性养老需求的释放，也让老龄化社区重焕勃勃生机。

如今，养老服务驿站已成为社区养老的重要支点。以北京市为例，迄今已建成养老机构567家、社区日间养老照料中心263家、社区养老驿站1087家，基本养老服务对象达26万人。

社区养老服务驿站的运营情况如何？解决了什么实际问题？在模式上还存在哪些困境与挑战？近日，中国城市报记者走进社区展开了调查采访。

托底社区养老服务

走完最后一公里

社区养老为何至关重要？根据2020年9月民政部数据，我国超过99%的老年人居家和在社区养老，仅有不到1%的老年人在养老机构养老。

正午12时，中国城市报记者来到北京市朝阳区水洼社区福寿苑养老服务驿站，只见老年餐厅已经座无虚席。“一素一荤18元，一荤两素20元……”穿着红马甲的工作人员一边介绍餐标，一边为老人配餐。

“餐厅提供早中晚饭，可以提前打电话订餐，也可以点餐。”站长孙美丽告诉中国城市报记者，对于一些腿脚不好、不便来餐厅的老年人，驿站还提供送餐上门服务。“相熟的老人信任我们，就直接打电话让我们留两个包子，到了饭点，上门即提即走，十分方便。”孙美丽说。

“驿站会举办娱乐活动，可以写毛笔字、学国画，前阵子还举行了书画比赛。”对今年80岁的老人李萍来说，小小的活动室为枯燥的生活带来了缤纷色彩。

面对紧急情况，驿站也能为老人排忧解难。78岁的林礼患有慢性病，需要经常去医院复诊，他表示，“就算子女不在身边，我和老伴也可以从驿站找人带我们去看病，挂号、拿药都很方便。”

中国城市报记者注意到，除却老年餐厅、陪同就医服务外，驿站还有日间照料、临时托管、养生项目、精神慰藉、长期托养、理发、助浴、助洁等项目，价格较为亲民，使用驿站就餐卡可获8.8折优惠。“使用养老助残卡，也可以在驿站购买卷纸、老年纸尿裤等日用品。”驿站工作人员说。

北京政府鼓励养老驿站的发展。2022年1月1日，北京市民政局会同五部门印发的《北京市社区养老服务驿站扶持办法》正式实施，明确普惠型养老服务由老年人付费，运营高低偿服务，主要包括为基本养老服务对象提供助餐、助浴、助洁、助医服务。市场服务清单面向所有60周岁以上的老年人，费用由老年人支付。

面对目前居家养老的失能、残疾、空巢等特殊困难老年群体，怎样实现社区养老服务精准触达？目前，大数据正协助驿站完成养老服务的“最后一公里”。

驿站呼叫中心内，工作人员身上悬挂的黑色设备引起了中国城市记者的注意。“这个叫做‘易健呼’，是老人佩戴的智能设备。”工作人员介绍，“不仅可以当手机用，呼叫家人或者我们的平台，也是一个定位器，起到防止老人走失的作用。”

目前，福寿苑旗下拥有26家连锁驿站，在自己的智能服务平台实现数据联通。“依靠大数据，我们可以更加精准高效地为老人服务。比如，我们会录入每次为老人做基本养老服务的记录，通过分析老人已做过的服务，为其匹配推荐相应的养老需求。”孙美丽表示，下一步将逐步完善基本养老服务对象和家庭养老床位的相应数据。

运营遭遇困局

市场呼唤新的增长点

养老行业正值朝阳。艾瑞咨询数据显示，2021年国内养老市场规模或将突破10万亿元，2030年将达到22.3万亿元。企查查数据则显示，目前我国与养老相关的企业超28万家。

市场如此广阔，养老服务驿站的运营模式究竟如何？“养老服务驿站属于公益服务，采取公办民营的形式。”一位驿站经营者表示，承办驿站需要在当地民政局进行备案。

要维持一家养老驿站的正常运营，需要多少成本？北京市朝阳区政协委员、福寿苑养老照料中心董事长王满程在接受中国城市报记者采访时算了一笔账，“在政府无偿提供驿站房屋设施的前提下，要维持北京一家驿站的运作至少要雇佣6个员工，一年的人力成本高达几十万元，还要加上水电、供暖、活动费用等多种开支，仅依靠驿站的收费养老服务难以维持。”

近日发布的《清华城市健康指数2021》分析了90个城市共超过60万个社区，结果显示仅有31.70%的社区在1公里范围内具备养老设施。据多家媒体报道，一些城市的社区养老驿站面临资金、人才、资源等多重压力，经营困难、入不敷出，甚至关门歇业。北京市社会福利服务管理平台数据显示，2021年1月到8月，全市有241家养老驿站服务流量显示为零，另有157家驿站的服务流量低于100人次。

此外，社区养老的托养问题也是难点。记者调查发现，部分日间照料中心的利用率颇为尴尬，不仅床位有限，难以大规模承接社区老人，更有人手不足、专业素质低等问题。相关人士透露，小微驿站并没有足够条件像养老院那样配备专业医师，遇到突发问题容易引起纠纷，夜间托养也存在条件不足等困境。

“除了资金外，人才是社区养老行业面临的最突出问题。”河北省唐山市颐和社区养老服务中心总经理王双志表示，现在政府在资金和政策支持方面比以前到位了很多，而管理人才以及养老护理员的缺失，依旧制约社区养老机构的发展。

“从招人情况看，我们尽量把年龄定在55岁以下，但应聘者寥寥，只能无奈放宽至60岁。”一位养老行业资深从业者告诉中国城市报记者，养老行业总是“小老帮大老”，很大程度上是因为社会对于服务职业的价值认可度低，年轻人不愿意留下。

“驿站不能仅仅作为社区配套，为有而有，而是要真正运作起来。”王满程认为，国家对养老行业正处于放水养鱼阶段，因为养老是微利性、甚至是不盈利的行业，依靠政府财政兜底不现实，民营企业也难以承受长期亏损，“要运营好养老驿站，不仅需要政府的政策引导，更要引入市场竞争，发掘更成熟的商业运作模式，例如，以平台经济等市场手段整合养老资源，提高资源利用率，扩大用户规模，增强驿站本身的造血能力。”

发掘市场潜力

破解县域养老难题

随着社会进步，老年人的收入水平正在不断提高，50后、60后逐步进入老年阶段，“银发经济”正当时。所以，进一步抓住市场细分十分重要。

国家推动的养老模式是“9073”，90%是居家，7%是社区，3%是机构。但社区的7%往往与居家联系在一起。“我们正在构建一个‘居家+社区+机构’三点一线的模式，社区驿站相当于一个圆心，辐射区域内所有居家养老的老年人，让老人居家养老就可以享受社区服务，如果想要升级服务，可以选择去机构。”王满程表示。

据悉，北京市各区政府正逐步推进搭建“区域养老联合体”，以行政辖区为单位，将养老照料中心、养老服务驿站、医疗服务机构、各类商户、公共服务商等碎片化的养老服务资源进行整合，形成立足社区、辐射居家的养老服务合力。

“驿站工作人员通过真诚服务消除老人对机构的戒备，在年龄逐渐增长后，产生付费养老意识的老人会倾向于选择熟悉的机构品牌。”王满程认为，虽然养老驿站前期投入较大，但早布布局会为机构带来稳定的客源。

目前，社区养老大多存在于二线城市，在县域、农村社区养老往往面临推不动的局面，而恰恰是老龄化较为严重的地带。有专家认为，可以优先在经济较为发达的县域进行探索，再逐步下沉至其他地方。

例如，江苏省张家港市正在打造县域养老的范本，推动社区养老服务提质扩面，构建“10分钟养老服务圈”。张家港保障社区养老硬件设施，连续多年将社区养老服务设施建设列入民生实事工程，通过调剂、改建等方式加以保障，并且强化了社区养老助餐功能，对助餐点进行统一管理，突破送餐限制，提高助餐服务辐射范围。

张家港市民政局局长范一明告诉中国城市报记者：“张家港市推动社区养老社会化运营，给予连锁经营品牌化项目资助，使其从公益组织转型为集社区、居家、机构、长护等服务为一体的专业机构。”据了解，张家港社区养老社会化运营率达100%，有24家养老服务机构参与。

为切实保护社会弱势群体老年人的权利，防范养老市场无序竞争，更需要多方协同共治。中国人民大学法研研究所所长刘俊海在接受中国城市报记者采访时表示：“政府要用市场准入、行政监管和行政处罚等权限，激励扬善、惩戒扬恶，净化养老市场的不公平交易、不公平竞争行为；同时，也要鼓励协同共治，让媒体、消费者协会、社会组织等多方力量参与，在监督养老市场方面有所作为，真正建立一个公平公正、多元共享，包容普惠的老年友好型社会。”

<http://www.cnsf99.com/Detail/index.html?id=454&aid=103948>

(来源：澎湃新闻)

老人跟子女养老有多难？三个老人亲身经历说明一切

导语：夫妻都在的时候，大部分都不会跟孩子住的。可是要是有一个去世了。那么老人会跟孩子一起住吗？对于这个话题，我们一起来听听三个男人说出的内心话吧，如果是你，你会跟孩子住吗。老人跟子女养老有多难？三个老人亲身经历说明一切。

72岁的张大爷：

我老婆在两年前去世。去世以后我一个人住在老家。一开始的时候我还想去哪里住的。当时我孩子跟我说，以前母亲在的时候，你可以跟母亲相互陪伴相互照顾，但是现在母亲不在了。你自己一个人住是很危险的，一旦出事情了我们怎么办？不是我们希望你出事，是这样的事是有可能发生的，不管是为了你还是为了这个家庭。你就来我们这边住吧。我拒绝了。我跟他们说，我能够自己住的，为什么要去你们那里？我的事情你们不用管了，我会过好自己生活的。

我之所以这么狠心拒绝，并不是觉得我孩子不孝顺，更不是觉得我孩子条件不行。因为我不想麻烦我的孩子。现在能够自理的时候，为什么要去麻烦孩子？孩子也不容易的，表面上他们确实挺好的。可是实际上他们的压力也是很大的，他们也不想那么烦的。他们让我过去住还不是因为没有办法了吗？也幸亏我没有跟他们住。可是我跟他们说了，后果不堪设想。我身边有一个老人，他跟孩子一起住了。当初我的孩子跟他的孩子一起回来接我们去住。

然后他都想没想就同意了。他觉得，养大孩子喂的不就是让孩子给自己负责吗？现在老了，给孩子养老也很应该吧。我相信很多人也是这样想的吧，然后他也像很多老人那样子去孩子那里住了。就是我不同意而已，我觉得没必要。他去到孩子那里并没有享受到自己想要的那种生活。去到孩子那里反而过得更不好了，并不是孩子对他不好，是他去到那边人生路不熟，然后又不会讲普通话。最重要的是去到那边太无聊了，都不知道干什么。孩子没有时间陪他，他自己又不知道去哪里。后来还因为一些事情跟孩子吵架了。

找到以后还要跟孩子住在一起，就多无奈。住在一起又继续吵架，这就是恶性循环，最后吵吵闹闹的。几个月以后实在是受不了了，然后就搬回来了。本来我那个朋友不想跟我说这个事情，是这一次喝酒当他说出来的。他不跟我说，是因为他怕我笑。对于这样的事情我怎么可能会笑呢？对这样的事情我还是看得比较通透的。虽然说他们是我的孩子，但是他们也有自己的世界的。

我虽然是他们的父母。当时作为父母的我们，怎么也融不进孩子的世界。要是这样子那也何必要去打扰他们呢，他们过好自己生活就行了。我现在能够自理，那我就自己过吧，等哪天我实在是过不下去了，再找孩子。现在我是绝对不会跟他们出去的。我不想麻烦他们，也不想让自己去那里难受。在老家过得也挺好的。在老家的邻居比较热心，有什么事情可以让邻居帮忙。

去到大城市那里，那些邻居还会是这样子吗？在大城市那里人生路不熟的，不知道去哪里。还是农村比较好，而且这样子的话不会麻烦孩子，孩子生活也不容易的，让他们过自己的生活吧。等哪天需要照顾了再去孩子那里吧，现在大家过好大家的生活就行了。我不会后悔这样的决定的，不去孩子那里就是减轻他们的负担，这是我对他们最后的疼爱吧。

66岁的胡阿姨：

我为什么要跟孩子住？虽然我丈夫去世了，但是我不会跟孩子住的。因为之前我去过他们那里住过。那时候我丈夫还在的，然后我就跟丈夫去孩子那里住了，不过这是三年前的事情。那时候丈夫身体不大舒服。然后我就选择跟丈夫去孩子那里养老吧。在孩子那里能够相互照顾，相互陪伴。理想是丰满的，现实是骨感的。去到孩子那里我发现理想跟现实是有差距的。想象中在这里互相陪伴，互相照顾。来到这边以后，孩子根本不管我们的。

第一他们工作太忙了，第二他们跟我们格格不入。来到这里就相当于是一屋楼下的陌生人。说句不好听的，一天下来没说到两句话。有时候还会因为一些工作上的事情跟你吵吵闹闹的。明明就不是你的错。然后孩子就会因为这样的事情把脾气发泄在自己身上。有时候又因为一点小小的事情让他们不开心。不管是儿子那里还是女儿那里都差不多的，去到女儿那里更难。女人根本就不想让我过来，尤其是女婿。其实我们非要过来，只是他们不得不同意而已。

还在那里轮流住了几个月。几个月后发现老了靠不住他们的。能够依靠的就只有自己。算了，还是回老家吧，虽然那时候丈夫还生着病。但是没办法总不能一直留在这里吧，留在这里大家都不好受。自我跟丈夫搬过去以后，整个家庭就没过好日子。天天吵吵闹闹的，甚至有时候还会大打出手。算了，不想再过那样的日子。回老家也挺好的，在老家这边最起码比较自由。想干嘛就干嘛，不用什么事情都要跟孩子说，更重要的是在老家这边，想吃就吃，想喝就喝。孩子那里就不行了，平时吃喝什么都要跟他们说。

甚至有时候还得吃他们做的饭，他们做得更不合我们的胃口。老了就想吃清淡一点的，可是他们天天吃香喝辣。不吃他们做的，然后又说我浪费。吃了我们自己的身体又受不了。我们体谅他们了，但是他们却不体谅我们。星期的时候他们在那里吵吵闹闹的，而我们却想休息。说他们几次又扫他们的兴。更重要的是说了他们以后他们可能会恨我们，觉得我们不体谅他们，难得放假都不能让他们开心一下。

算了，还是回来吧，在老家这边挺好的。后来我丈夫去世了。去世以后我也没有想过过去他们那里，经过之前的那一次我就彻底怕了。我以后都不会去孩子那里的，在老家自己过的挺好的。在老家这边有邻居陪伴，而且环境比较熟悉，住着舒心。去孩子那里人生路不熟，都不知道找谁聊天。团中央说在孩子那里不是有孩子陪伴吗？我想说理想是这样子的，可是现实却不是这样子的，理想中可以跟孩子聊天，可是现实中孩子一天忙到黑。

哪里有什么时间见一次面都难，别说聊天了，孩子回来的时候已经很累了，洗完澡就要睡觉了。而且那时候已经很晚了，可能你都睡着了。所以说算了吧，去孩子那里根本融不入他们的世界的。既然是这样子，那还不如在老家过，在老家这边住了一辈子，已经习惯了。我以后也会在老家过的，我以后都不会去孩子那里的。在老家这边舒服舒心。以后也不想去孩子那里等，哪天实在动弹不得了或者说等到实在需要孩子照顾了，就让孩子回来吧。

69岁的黄大爷：

我今年69岁，来自广东茂名，说真的，要是以前的话，我肯定选择跟孩子住了。毕竟老婆不在了，一个人坐在老家多无聊啊。以前老婆在的时候可以相互陪伴，相互照顾。我现在老婆不在了，在老家真的太无聊了。说句不好听的，如果在老家出事情了，谁管得了。老婆在的话还有老婆帮忙，可是老婆不在了.....我以前就是这样的心情。可是知道我老婆真的不在了，我才发现，去孩子那里住，那还不如在老家住。在老家这边住，就算出了什么事情也是一了百了。可是去孩子那里却会害了大家的。

我老婆去世以后，我去孩子那里住了一段时间。一开始的时候我以为这就是自己晚年的归宿，自己最后会在这里离开的。可是住了一段时间以后，我才发现，哪怕他们是我的亲生孩子。可是在这边依然没有我的容身之所。表面上他们确实挺欢迎我的，实际上他们都讨厌我。而且我跟他们的三观格格不入。他们想的，他们做的跟我想的跟我做的完全不一样。经常因为三观上面的事情吵吵闹闹的。

说句不好听的，老一輩的人都是比较省钱的。然后看到他们这么浪费，我就说他们几句，让他们省一点。而是因为这样的事情遭到他们的责怪。后来我不再说这个事情了。然后他们又说我太奢侈了。还说我不管他们.....我真的不知道他们想怎么样。不管儿子这边还是女儿这边都一样。经常因为一些小事情闹得大家不开心。最后我总算明白了，原来并不是什么事情的问题，而是在这边没有我的容身之所。

之所以这样，不是因为现在的年轻人跟我们老一輩的不同了吗？既然是这样子，那又何必勉强人呢，他们的世界呢？回老家过吧。回老家这边他们反而对我更好了，回老家这边以后他们每个月都会定时给我钱。因为我不在那里麻烦他们了吧。现在在老家这边做得挺好的。所以说老婆去世以后也没必要去孩子那里住的，去那里掺合什么。还不如留在老家，踏踏实实过。就像我现在这样子很舒服，出了什么意外就更好了，一走了之，一了百了。难道不是这样吗？

结语：

确实如此，现在的孩子跟以前的孩子不一样的，以前的孩子总会选择父母，现在的孩子连自己的生活都过不好了。根本没有什么能耐再去管父母事情。要是父母过来住了，只会让他们心烦。但是这是父母又不得不让父母过来住。这样的结果就是让大家过得都不愉快。当然并不是说每一个都是这样子的，说了只是大部分而已。最主要的是现在的压力太大了，现在的孩子太难了。以前的孩子根本没有什么房贷车贷的。现在的孩子，房贷车贷养孩子，压得他们喘不过气来。然后他们就没有时间，没有能耐去管父母了。

越是这样子，父母跟孩子之间就越处不到一起。到最后只会让大家不开心。所以说算了吧，没有什么必要的话就不要跟孩子一起住了。哪怕是因为老伴去世了，也不应该跟孩子一起住。不到万不得已的时候不跟他们一起住吧。有一句话是这么说的，孩子家的金窝银窝不如自家的狗窝。大概是说还是在自家比较好吧。在家里面比较自由自在，而且没有什么烦恼。去孩子那里反而让大家过得都不愉快。如果是那样子的话，那还不如在家里面过，然后让大家过得好一点。

<http://www.cnsf99.com/Detail/index.html?id=454&aid=103949>

(来源：自定情感)

国家出手了，独生子女家庭养老问题得到关注，晚年生活不再困难

受到传统观念的影响，老一輩的家庭总有几个孩子，很难见到独生子女的情况。不过从上世纪80年代开始，人口增长的速度与我国经济发展水平处于失衡状态，人口过快增长给社会带来极大的人口压力，为了使我国的经济能够合理稳步进行，我国就实行计划生育政策，限制人口数量的出生。

之所以现在很多80后和90后家庭只有一个孩子，主要就是受独生子女政策的影响。独生子女政策实行支出确实是有好处的，但是这批人成长起来之后，所面对的养老问题也非常严重。我国人口老龄化的问题已经非常严重，并且在未来很长的一段时间内，这样的状况无法得到改变。老年人口越来越多，给国家带来了极大的养老压力。

虽然现在的经济发展快速，人们的生活水平也有了极大程度上的提高，但是，人们的经济压力还是非常巨大的，几乎80%以上的家庭都背负有房贷、车贷的问题。那么，对于以前只生了一个孩子的人们来说，他们的养老问题应该怎么办呢？

养儿防老的观念已经远远不适用于现在的社会。现在很多退休老人，在退休之后并没有子女的陪伴，独生子女的父母更是独自一人生活，不管是日常生活的照料还是生病的看护，都是退休老人一个人或者与伴侣之间互相陪伴。

不得不说，这样那样的现象确实让人十分难过，而造成这样现象的原因有很多，最根本的原因还是归于经济。老人在年轻的时候对孩子付出时间，金钱来养孩子，当孩子需要成家的时候，又要给孩子买房，而孩子长大了父母也就老了，但此时的孩子又需要承担养育自己孩子的责任，经济条件有限，无法为老人提供更好的物质保障。

如此一代又一代的循环往复，养育孩子和赡养老人之间总是不平衡，老人本该安享晚年的年纪也无法得到幸福的晚年生活。可能一个家庭里面有多孩子，老人的境遇会好一些，但是独生子女的家庭这种问题是无法得到缓解的，甚至有的独生子女家庭，经历白发人送黑发人，这样的打击并非普通人能够体会的。

为了让独生子女家庭的老人得到更好的照料，国家也采取了一些帮扶政策。国家鼓励独生子女与老人生活在一起，为了完善子女父母同居的政策，国家也是进行了多方面的考虑。现在养老金异地支取，医保异地运行等措施都是考虑到老人与子女异地的情况而实施的。

几乎每个地方都有养老院，但在大部分人的认知里面，去养老院都是要付费的，但实际上，在国家政策的倾斜下，有些地方的养老院不需要老人支付费用。比如说70岁以上的，独生子女家庭的子女因故去世，以及生活不便利的老人，就可以去养老院免费养老。虽然说这一政策只是在部分地区开始推行，但随着时间的发展，相信这个政策会慢慢普及全国。

除此之外，国家对于老人医疗上的帮扶也是非常重要的。人一旦到了一定的年纪，身体就会出现各种各样的毛病，再加上老人行动本来就不如年轻人便利，如果老人一旦身体出现问题，老人一般无法独自前往医院就医。所以针对这样的情况，国家就建设了老年医学学科，老年人可以根据自身的情况去医院就医，医生也会根据老人情况的不同给予不同的治疗方案。这一措施让老人的身体健康得到了很好的保障。

我国的老龄化问题越来越严重，保障老年人的生活，不仅需要子女的赡养，同时也需要国家的帮扶。而国家出台的这些政策就可以很好地保障老年人的生活，同时也能够减轻独生子女赡养老人的压力。

结语：

国家现在所提倡的三胎政策，不仅仅是出于调整人口结构的考虑，同时也考虑到了家庭养老的问题。如果一个家庭真的能够养育三个孩子，可能在养育孩子的过程中会比较困难，但是，当父母老了之后，就会有三个子女对其赡养，给老人的晚年生活有更多可靠的保障。

老龄化问题所伴随的养老问题避无可避，只有完善养老体系及养老政策，才能采取积极有效的措施应对这些问题，这些问题随着时间才会得到解决。

<http://www.cnsf99.com/Detail/index.html?id=454&aid=103950>

(来源：左史右经)

人民网“战疫”求助与建议通道|老年人“扫码出行”难，怎么破？

“我母亲不会用健康码，非常影响生活，尤其是坐公交不方便，求助！”

近日，有网友通过人民网“领导留言板”反映老年人因不会用健康码影响出行的难题，希望有关部门能帮忙解决。

收到留言后，菏泽城际公交有限公司对网友反映的问题进行了调查处理，提出三套解决方案：

- 1.无智能手机的老人、儿童或其他不能熟练使用手机的乘客，可由家人按规定代为线上申报和生成“健康码”，由同行家人代为出示；
- 2.彩色打印成纸质“健康码”，连同身份证件一起携带备用（彩色打印的“健康码”须显示为绿码，且打印时间在14天有效期内）；
- 3.对于有智能手机，但是没有网络或者无法操作手机的老人，可由家人将“两码一证”分别截图保存于手机，并携带身份证，提前打开、主动出示，进行实名制登记乘车。

<http://www.cnsf99.com/Detail/index.html?id=454&aid=103951>

（来源：人民网）

让老年人共享科普“加速度”

提升全民科学素质，广州成绩很亮眼。根据最新发布的《广州市全民科学素质行动规划纲要实施方案（2022-2025年）》，广州市公民具备科学素质的比例在五年内提升了5.7个百分点，达17.4%，平均水平高于全国、全省及珠三角城市群。同时，广州宣布从今年起，首次把老年人纳入科学素质行动重点人群，实施智慧助老行动。

为广州老年人提升科学素质，颇像“给优等生补课”。为何这么说？因为广州老年人爱时尚、爱旅游，接受新事物的经济条件和主观意识都比较高。疫情防控中，在广州许多社区都能看见银发族认真学习拍视频、宣传防疫的身影；广州社情民意研究中心日前开展的调查也表明，近三成老年人用过供电部门的线上服务。而且，广州适老化工作一直做得很不错，如许多银行网点都有老年人专属客服，社区家庭医生能即时“云监测”居家养老者的血压、血糖值等。底子好，那么进一步做好老年人科普服务就不能满足于“有教有学”了，而在优化社会科普资源方面按下“快进键”。

多请一些“新师傅”。拿部分老年人仍不敢用手机支付来说，痛点是他们不熟悉、有顾虑，“怕出错。一不留神点错了，卡里的钱就‘飞’了。”如此看来，只是开一门课对于帮助老年人跨越“数字鸿沟”远远不够，要多给他们“实习”机会，并做好保障服务。比如有社区把附近的超市、银行、志愿者等组织起来，让老年人练手、再答疑解惑，就是一种值得借鉴的尝试。推而广之，要不断吸纳社会力量、加大科普资源供给，让更多科普服务深入社区和老年人中，寓教于乐，顺滑地切入老年人生活。

用好那些“老师傅”。广州有许多行业领域的“低龄老人”专家、科技工作者，他们有深厚的专业积累和实践经验，也有时间、精力和爱心从事科普工作。目前，广州市教育局已牵头建设老年教育师资库、志愿者库，就是一个很好的经验。未来，老年人再次服务社会需要更多精细化的配套，比如健全相关法律保障、完善相应的激励政策等。有关部门要搭好平台、集思广益，让越来越多低龄老人在体现自身价值的同时，更好地发挥“科普达人”作用。

一座城市的科技创新能力，不仅在于夜空中升起多少新星，更在于如何点亮万家灯火。如今我们进入科技时代，生活各个方面都开启加速度。此时不要忘记广州还有231万老年人，他们的步伐或许已经慢了下来，但同样值得共享发展的“加速度”。

<http://www.cnsf99.com/Detail/index.html?id=454&aid=103952>

（来源：广州日报）

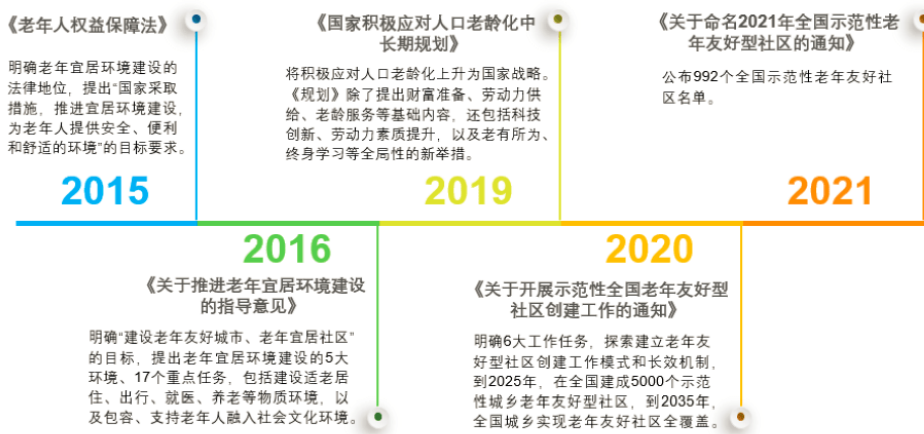
共建老年友好型社区的重要几点

老龄人口的快速攀升催生了老龄服务的巨大需求，而社区作为城市的基本空间单元，提供的居住环境的适老化与老龄服务资源的多样化程度将直接影响老年群体的生活质量，尤其是在“原居安老”理念主导下，社区的老年友好环境营造更为重要。

近日，贝壳研究院联合贝壳公益发布《老年友好社区评价指标体系研究》，通过梳理国内外相关技术理念、政策目标和研究成果，统筹考虑我国老年友好社区建设过程中的现实性和前瞻性，从空间友好、服务友好、人文友好三大维度，构建涵盖住房建设、交通出行、公共设施、照料服务、健康服务、智慧助老服务、社会参与、再促进就业、尊重关爱9个细分维度、37个基本指标的老年友好社区评价体系，为老年友好居住环境建设提供探索性的工作思路。

01“老年友好社区”开启养老新趋势

近年来，加强老年友好型社区环境建设成为国家层面老龄政策新的发展趋势。2015年《老年人权益保障法》的颁布，明确了老年宜居环境建设的法律地位；2016年，全国老龄办等25部门联合印发了《关于推进老年宜居环境建设的指导意见》，提出老年宜居环境建设的重点任务；2020年，国家卫健委发布《关于开展示范性全国老年友好型社区创建工作的通知》，标志着老年友好型社区推进工作开始进入提速实施阶段。虽然老年友好社区建设已经取得了长足发展，但当前社区公共基础设施配置、居住空间适老化、无障碍环境建设等与老年人日益增长的多样化、多层次、多维度养老需求并不匹配。如何精准评估社区老年友好现状，基于社区存在的短板问题提出有效解决方案，是应对人口老龄化难题的重要策略选择。



图：国家层面老龄政策趋势变化

来源：贝壳研究院整理绘制

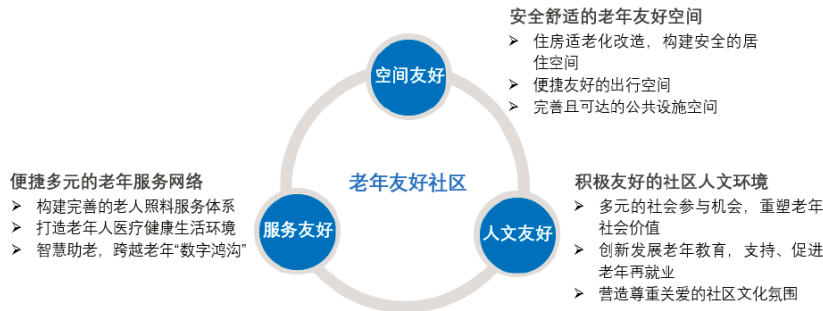
02老年友好社区内涵不断丰富

人口老龄化是一个被社会和历史环境所建构的概念，其理论内涵并非是一成不变。随着社会发展的进步、年龄认知的迭代，世界老龄化理论经历了从“成功老龄化”向“健康老龄化”再向“积极老龄化”三个阶段的转变，社会大众对老龄化的态度由消极转向积极，老年人的社会角色也逐渐从“被广泛歧视的受抚养者”，转变为“注重身心健康发展和实现价值相协调的可持续发展者”。为了更好地促进积极老龄化实现，世界卫生组织于2005年在全球33个城市启动老年友好城市项目，在很多政策文件中提及老年友好社区（Age-friendly Community），将其定义为“通过提供健康护理、社会参与和安全服务来提高老年人生活质量，并鼓励实现友好老龄化的社区”，并确定了老年友好社区建设的八个关键领域：户外空间和建筑、交通、住房、社会参与、尊重和社会包容、公民参与和就业、交流和信息、社区支持和健康服务。

人口老龄化理论演变背景之下，老年友好社区的内涵也不断丰富。从模式变迁看，老年友好社区经历了从“聚集式养老社区”向以居家养老、社区养老为主导的“在地化养老社区”转变的过程。从构建内容看，早期老年环境学主要关注社区物质空间环境建设对老年生活质量的影响，包括住房、交通、户外空间设施等硬件配套环境。随着认知水平提升，不同机构和学者逐步认识到老年友好社区建设的物质环境和社会环境相辅相成，因此创建一个将物质空间环境和社会环境融合并相互增强的友好社区环境，将有效增强老年人的获得感、幸福感和安全感。从价值延伸看，老年友好社区建设越来越重视老年社会价值和代际关系。积极老龄化理论影响下的老年友好社区营造，更加强调老年人在社会发展过程中的价值创造和身份认同，鼓励老年人充分发挥自身潜能和自主性，积极参与社会各项事务活动，重塑老年人社会价值。老年友好社区不单是对老年人友好，更是代际和谐互动的全龄友好社区，综合考虑老年和儿童生活习惯的差异性和相通性，构建代际共居、良性互动的全龄社区是满足多世代需求、缓解双龄问题的有效途径。

03立足实际，构建中国特色评价体系

贝壳研究院通过梳理国际代表性指标框架，以及国内《老年宜居社区建设指南》、《关于推进老年宜居环境建设的指导意见》、《关于开展示范性全国老年友好型社区创建工作的通知》、《“十四五”国家老龄事业发展和养老服务体系规划》等技术标准或政策目标，从“老有所养、老有所学、老有所为、老有所医、老有所乐”五有指标出发，构建涵盖空间友好、服务友好、人文友好3个一级指标、9个二级指标、共37个细分指标的老年友好社区评价体系。



图：构建老年友好型社区的3个维度

来源：贝壳研究院绘制

社区空间友好，即以居住空间为轴心，以社区生活圈为半径，以符合老年人步行尺度的10分钟社区老年友好生活圈规划、建设为载体，通过优化公共服务设施布局、推动社区规划建设适老化改造、完善出行无障碍设施建设等，为老年人打造安全舒适的友好物质空间环境。

社区老年空间友好包括住房建设、交通出行、公共设施三个核心要素。住房建设主要反映社区老年群体居住空间的适老程度，包括“有意愿的老年人居家适老化改造完成率”、“多层老旧住宅加装电梯完成率”、“居住区无障碍设施建设覆盖率”3个指标。社区老年友好出行环境的营造，能够促进社区老年群体积极参与社会活动和便捷享受公共服务设施。衡量社区出行友好的维度包括公共交通的可达性与多样性、公共交通设施无障碍设施改造、社区出行道路无障碍化和社区主要交通道路车分流。公共设施主要评价社区生活圈范围内基础设施配置的完整及可达程度。老年人所需的社区公共服务设施包括养老服务设施、医疗健康设施、文化设施、菜市场、综合超市、公园绿地等，这些设施配置应控制在老年人步行尺度10分钟内可达。而在社区内部，设置符合老年人需求的公共活动场地、休息座椅，绿地等室外公共空间，为老年人融入社区活动提供场所空间。

社区服务友好，即建立以政府为引领、多元主体参与的社区老年服务网络，保障社区老年群体在生活照料、基本医疗、康复护理、安宁疗护等方面就近享受便捷的为老服务；充分利用现代科技手段，搭建社区信息化服务平台，助力老年人享受智慧化养老服务。

社区老年服务友好包括照料服务、健康服务、智慧助老服务三个核心要素。照料服务方面，除应满足老年人必需的助餐、助洁、助浴等基本服务外，还应当重点关注社区特殊困难老年群体，参考各省《“十四五”养老服务体系建设规划》要求，增加“社区（有意愿的）失能半失能老年人家庭照护床位覆盖率”、“社区特殊困难老年人月探访率”两项指标。社区健康服务友好要求老年群体能够广泛享受到医疗救治、康复护理、健康指导等服务。采用“居家老人家庭医生签约覆盖率”、“65岁及以上老人健康管理率”、“社区是否开展康护护理安宁疗护服务”、“社区是否发展老年人康复辅助器具销售和租赁网点”、“社区是否开展老年人健康教育宣传活动”等指标来评价。智慧助老服务方面，搭建养老服务信息化平台，让老年群体足不出户即可通过互联网获取生活服务、家庭护理、健康监测、紧急救助等服务。针对互联网发展下的“数字鸿沟”，社区应组织开展智能产品应用培训活动，提升老年人的技术使用能力；同时，增加社区信息提供（广播、文字、电话等）的适老程度，实现老年人对社区信息的及时可达。

社区人文友好，即营造积极友好的社区人文环境，形成老年人力资源开发机制，鼓励有能力、有意愿发挥余热的老年人积极参与社会各项事务，重塑老年社会价值，帮助老年人获得满足感与效能感。

社区老年人文友好包括社会参与、再就业促进、尊重关爱三个核心要素。社会参与方面，积极鼓励老年人参与社会活动甚至成为公共事务的重要承担者，助力老年人实现社会价值，采取“老年人社区事务参与度”、“社区老年志愿者注册数量占老年人口数量的比例”、“社区是否成立老年社会组织、老年团体、老年志愿服务队等”、“老年人对自身效能感的满意度”等指标来评价。再就业促进方面，鼓励在社区生活圈范围内开展老年教育学习点，创新课程体系 and 教学模式，丰富老年人文化学习生活；同时，社区应建设老年再就业中心，为老年人提供合适的就业培训和岗位，从社区层面创造一个有利于老年人就业的环境。营造尊重关爱的社区文化氛围也是老年友好社区建设的重要方向，通过开展代际活动、敬老爱老宣传、精神关怀等人文服务能够降低老年人心理疾病发生概率，采用“社区组织开展代际共融活动”、“社区是否组织开展邻里互助、敬老/孝老宣传或评比活动”、“社区是否为老年人提供法律援助、心理咨询、情感疏导等精神关怀服务”三个指标来评价社区尊重关爱环境友好程度。

表：老年友好社区指标评价体系

一级指标	二级指标	三级指标	指标性质
空间友好	住房建设	有意愿的老年人居家适老化改造完成率（如安装紧急救援、安全监护设备、防滑处理等）	预期性指标
		多层老旧住宅（7层及以上）加装电梯完成率	预期性指标
		居住建筑无障碍设施改造覆盖率（单元门、楼梯通道、公共楼道等公共空间）	约束性指标
	交通出行	公共交通设施无障碍设施改造	约束性指标
		公共交通可达，步行10分钟可到达交通站点	约束性指标
		社区出行道路无障碍化	约束性指标
		社区主要交通道路人车分流	预期性指标
	公共设施	社区文化活动设施步行10分钟可达	约束性指标
		社区超市/菜市场步行10分钟可达	约束性指标
		社区养老服务设施步行10分钟可达	约束性指标
		社区医疗健康设施步行10分钟可达	约束性指标
		社区公园绿地步行10分钟可达	约束性指标
		社区内部设有老年人活动场所（如老年活动室、活动广场等）	约束性指标
服务友好	照料服务	社区老年人助餐、助洁、助浴等居家养老服务供给	预期性指标
		社区（有意愿的）失能半失能老年人家庭照护床位覆盖率	预期性指标
		社区建立居家老人探访制度，特殊困难老年人月探访率	预期性指标
	健康服务	社区居家老年人家庭医生签约服务人群覆盖率	约束性指标
		社区65岁及以上老年人健康管理率	约束性指标
		社区为老年人开展康复护理安宁疗护服务	预期性指标
		社区发展老年人康复辅助器具销售和租赁网点	预期性指标
		社区开展老年人健康教育宣传活动	预期性指标
	智慧助老服务	社区开展智能产品应用培训活动，助力老年人跨越数字鸿沟	预期性指标
		搭建社区养老服务信息化平台，有效连接老年人供需服务	预期性指标
		社区信息提供（广播、文字、电话等）适老性	预期性指标
		老年人社区事务参与度	预期性指标
		社区老年志愿者注册数量占老年人口数量的比例	预期性指标
人文友好	社会参与	社区成立老年社会组织、老年团体、老年志愿服务队等	预期性指标
		老年人对自身效能感的满意度	预期性指标
		社区生活圈内建有老年学习点	约束性指标
	再就业促进	社区经常性参加教育活动的老年人口占比	预期性指标
		社区建设老年再就业中心，为老年人提供就业培训和岗位	预期性指标
		社区组织开展代际共融活动	预期性指标
	尊重关爱	社区组织开展邻里互助、敬老/孝老宣传或评比活动	约束性指标
		社区为老年人提供法律援助、心理咨询、情感疏导等精神关怀服务	预期性指标

人口老龄化理论演变背景之下，老年友好社区的内涵也不断丰富。从模式变迁看，老年友好社区经历了从“聚集式养老社区”向以居家养老、社区养老为主导的“在地化养老社区”转变的过程。从构建内容看，早期老年环境学主要关注社区物质空间环境建设对老年生活质量的影响，包括住房、交通、户外空间设施等硬件配套环境。随着认知水平提升，不同机构和学者逐步认识到老年友好社区建设的物质环境和社会环境相辅相成，因此创建一个将物质空间环境和社会环境融合并相互增强的友好社区环境，将有效增强老年人的获得感、幸福感和安全感。从价值延伸看，老年友好社区建设越来越重视老年社会价值和代际关系。积极老龄化理论影响下的老年友好社区营造，更加强调老年人在社会发展过程中的价值创造和身份认同，鼓励老年人充分发挥自身潜能和自主性，积极参与社会各项事务活动，重塑老年人社会价值。老年友好社区不单是对老年人友好，更是代际和谐互动的全龄友好社区，综合考虑老年和儿童生活习惯的差异性和相通性，构建代际共居、良性互动的全龄社区是满足多世代需求、缓解双龄问题的有效途径。

04指标体系特色之处

- 第一，扩展社区概念，关注完整居住社区公共服务设施友好。空间维度上，老年友好社区应是一个广义的概念，包括居住场所、社区内部空间及周边居民适宜步行可达范围。根据住建部印发的《完整居住社区建设指南》，老年人视角下的完整居住社区应配建养老设施、医疗健康设施、公共活动场地、菜市场 and 综合超市，且步行可达时间不宜超过10分钟，对此将生活圈内公共配套设施可达指标纳入评估体系。
- 第二，着眼现状，识别中国当前特色国情的主要问题。关注当前阶段老年社会生活面临的关键性问题，包括住房适老化改造、社区无障碍设施建设、移动互联网数字鸿沟和老年人人力资源开发，提出针对性地衡量指标；同时，强化政府养老服务保障兜底作用，重点关注高龄、空巢独居、失能失智等特殊困难老年群体的基本养老服务需求，提出社区层面的“家庭照护床位覆盖率”、“特殊困难老年人月探访率”两项指标。
- 第三，刚柔并济，强化约束性、预期性指标统筹发展。参考官方规划文件中对发展目标的数量，将老年友好社区评价指标分为约束性、预期性两类。约束性指标是老年友好型社区建设中必须要完成的，具有强制性色彩；预期性指标则是对老年友好社区建设方向的指导引领，基层社区可以根据各自实际情况，因地制宜地推进社区老年友好建设工作。

<http://www.cnsf99.com/Detail/index.html?id=454&aid=103953>

（来源：长资讯）

市场规模将超千亿？老年教育「上线」时刻

疫情持续影响，「双减」政策落地，中度老龄化社会到来……种种因素叠加之下，在线老年教育开始受到资本青睐。今年1月，中老年在线兴趣社区「红松」完成亿元级A+轮融资。开课吧宣布正式布局银发教育市场，推出中老年兴趣学习平台「明睿学社」，并完成了数千万元独立融资。

在2021年5月的第七次人口普查中，老年人口总数首次超过少儿人口数。预计不久中国将进入中度老龄化社会。伴随「十四五」养老规划的出台，积极应对人口老龄化、发展银发经济已上升至国家战略层面。在今年两会期间，扩大老年教育资源供给被多位代表提及。市场和政策双重信号下，老年教育发展的机遇在哪里？在信息化发展的浪潮中，在线老年教育又将面临怎样的挑战？

老年教育最早可追溯至1983年，以山东省红十字会老年大学成立为起点，发展至今已将近四十年的时间，经历了从起步、探索、成型到繁荣四个阶段。在起步阶段，老年教育发展慢，教育对象以离退休老干部为主，相应的办学机构规模小、数量少、管理不规范。1994年，老年教育步入探索期，各地开始探索老年教育相关政策制定和老年大学办学方式。2000年，老年教育才正式步入成型期，专门面向老年教育的政策纷纷出台，老年教育管理体制和基础设施基本成型。

直到2012年，老年教育迎来发展的繁荣期。在繁荣阶段，正值互联网高速发展时期，诸如与老年教育相关的「远程」「互联网」「线上」等关键词也被重点提及。在2016年，国务院办公厅发布《老年教育发展规划（2016-2020年）》，将远程老年教育作为重点推进计划之一，并提出「推动信息技术融入老年教育教学过程，推进线上线下一体化教学，支持老年人网上学习」「促进各类教育机构开放，运用互联网等科技手段开展老年教育」。

2017年，《「十三五」国家老龄事业发展和养老体系建设规划》提出「远程老年教育推进」等计划；国务院办公厅发布《关于制定和实施老年人照顾服务项目的意见》，支持兴办老年电视（互联网）大学。2020年，国务院办公厅发布《关于促进养老托育服务健康发展的意见》，推动举办「老年开放大学」、「网上老年大学」，搭建全国老年教育资源共享和公共服务平台。

2021年底，《「十四五」国家老龄事业发展和养老服务体系规划》将创新发展老年教育作为践行积极老龄观的重要途径，并首次明确提出「鼓励老年教育机构开展在线老年教育」。

发展阶段	主要政策	特点
起步 (1983—1993年)		以普通教育、职业教育和面向青壮年的成人教育为主,老年教育相对起步晚,发展慢;教育对象以离退休老干部为主,办学机构呈现规模小、数量少、管理不规范等特点。
探索 (1994—2000年)	《中国老龄工作七年发展纲要 (1994—2000年)》 (1994年) 《中华人民共和国老年人权益保障法》 (1996年) 《关于在部分地区开展社区教育试验工作的通知》 (2000年)	开始探索老年教育相关政策制定和老年大学办学方式,如何保障老年人的受教育权、激发社会力量办学活力成为重点,存在老年教育专项政策缺失、信息技术应用不成熟等问题。
成型 (2001—2011年)	《关于做好老年教育工作的通知》 (2001年) 《中国老龄事业发展“十五”规划纲要 (2001—2005年)》 (2001年) 《关于进一步活跃基层群众文化生活的通知》 (2002年) 《关于做好基层文化教育资源共享工作的通知》 (2002年) 《关于加强基层老龄工作的意见》 (2006年) 《中国老龄事业发展“十一五”规划》 (2006年) 《国家中长期教育改革和发展规划纲要 (2010—2020年)》 (2010年)	老年教育管理体制和基础设施建设基本成型,老年教育专项政策出现,制度趋于完备。在终身教育理念的引导下,多层次、多类型的老年学校兴起,社区老年教育得到推广。
繁荣 (2012年至今)	《关于加快发展养老服务业的若干意见》 (2013年) 《关于推进学习型城市建设的意见》 (2014年) 《老年教育发展规划 (2016—2020年)》 (2016年) 《关于进一步推进社区教育发展的意见》 (2016年) 《“十三五”国家老龄事业发展和养老体系建设规划》 (2017年) 《国家教育事业发展“十三五”规划》 (2017年) 《关于制定和实施老年人照顾服务项目的意见》 (2017年) 《关于推进养老服务发展的意见》 (2019年) 《国家积极应对人口老龄化中长期规划》 (2019年) 《关于促进养老托育服务健康发展的意见》 (2020年) 《中华人民共和国国民经济和社会发展第十四个五年规划和2035年远景目标纲要》 (2021年) 《关于印发“十四五”积极应对人口老龄化工程和托育建设实施方案的通知》 (2021年) 《国务院关于印发全民科学素质行动规划纲要 (2021—2035年)的通知》 (2021年) 《关于加强新时代老龄工作的意见》 (2021年) 《“十四五”国家老龄事业发展和养老服务体系规划》 (2021年) 《教育部2022年工作要点》 (2022年)	建立起城市与农村协同发展,教育与养老相结合的教育发展模式,信息技术在老年教育中获得广泛应用,越来越多的老年人愿意接受数字化改造。

表 1 我国老年教育发展历程

近四十年的时间,伴随信息技术与互联网技术的快速发展,老年人也被卷入信息化发展的浪潮中,互联网对老年教育发展的重要性随之凸显。正如「十四五」国家老龄事业发所强调的,「鼓励发展在线老年教育」。从老年群体使用互联网的情况来看,国家鼓励在线教育也具备现实可行性。根据中国互联网络信息中心 (CNNIC) 最新发布的《中国互联网络发展状况统计报告》,截至 2021 年 12 月,我国 60 岁及以上老年网民规模达 1.19 亿,互联网普及率达 43.2%,51% 的中老年群体日均上网时长超过 4 小时 (全国网民的日均上网时长为 3.74 小时)。60 岁以上老年网民使用手机上网的比例达 99.5%,与网民整体的使用比例基本持平。鼓励在线老年教育,既是信息技术发展和互联网应用推广的客观趋势,更是基于解决老年教育资源供给不充分不均衡问题的现实需求。第七次人口普查数据显示,我国 60 岁及以上的老年人口达 2.64 亿,占总人口的 18.7%,首次超过少儿人口数,预计 2053 年将达到 4.87 亿的峰值。而据全国老龄办统计,全国现有各类老年大学 7.6 万余所,在校注册老年学员及远程教育注册学员共 1400 余万人,但这一数字也仅占 60 岁及以上老年人口的 5%。

2020 年起,60 后和 70 后开始迈入退休行列,新老老年群体受教育比例更高,表现出高收入、时尚化、智能化等特点,拥抱变化、思想开放、悦己消费是他们的新标签。提升生活品质的需求促使老年人进行教育消费,很多老年教育企业也围绕此类需求提供线上课程,内容覆盖养生保健、生活技能、歌舞器乐、国学文史、书法绘画等各个领域。

企业名称	所在地	课程类型	直播课	课程创作方	线上课程收费	线上会员费	其他收费模式
快乐9大学	北京	歌舞才艺技能类	✓	自主创作	78-1099元/课	499元/年	教具&教材电商
美好盛年	广州	歌舞才艺技能类	✓	自制	69-199元/课	99元/月	连锁老年大学
养老管家	深圳	养生保健&生活	×	自制+版权合作	免费、99元/课	365元/年	电商交易
家游学院	杭州	各类课程齐全	×	自制为主	×	365元/年,展销价99元/年	游学+智能硬件
樊登老年学堂	上海	养生&国学&文史	×	网络课+UGC+自制	59-100元/课	365元/年	书籍电商
银龄书院	北京	文学/阅读写作课程	✓	直播	×	×	线下阅读空间
墨池公开课	南京	书法&国画课程	×	自制	100-200元/课	×	纸笔衍生品电商
网上老年大学 (金龄科技)	深圳	中国老年大学协会网上学习平台	✓	授权/合作	免费为主	×	/
乐唱族	宁波	声乐课程	✓	自制	79-500元/课	/	教材+电子资源
乐龄圈 (原快乐中老年艺术学院)	湖北	从声乐课程延伸到其他领域	✓	自制	499-599元/课	原VIP会员1380元,现超级会员6880元/年	游学、电商

表 2 典型线上老年教育企业课程开设情况

为了满足老年人的学习与娱乐需求,早期企业推出的课程以康养文娱类为主,满足了老年人身心健康、生活技能、兴趣爱好的需要,不过在生命财产安全和适应信息社会方面还比较欠缺。近年来,随着国家对老年群体的关注,大型互联网公司开始对产品进行适老化改造。例如,支付宝在疫情期间推出了老年大学板块,主要通过线上网课的形式向中老年人提供相关的教育服务,课程包括手机支付、无接触乘车、保险理财常识、网红直播体验等。

处于退休阶段的老年人的学习需求有别于普通成人。他们已经实现了人生的职业发展、家庭建立及自我完善。老年人的人生经验、社会阅历、工作经历都较为丰富,因此他们所追求的内容不仅限于兴趣和娱乐,还有参与社会、回馈社会、实现自我价值的使命。加上老年人在时间上更加充裕、灵活,因此也非常热衷于传授经验和志愿服务。对此国家政策也倡导老年人继续发挥作用,《「十四五」国家老龄事业发展和养老服务体系规划》提出「鼓励各地建立老年人人才信息库,为有劳动意愿的老年人提供职业介绍、职业技能培训和创新创业指导服务」[在全社会,引导老年人根据自身情况,积极参与家庭、社区和社会发展]。

一级维度	二级指标	内容
追求生活品质的需求	促进身心健康的需要	了解养生与保健、心理健康知识
	学习生活技能的需要	学习生活小窍门
	培养兴趣爱好的需要	发展兴趣爱好、了解社会时事
	生命财产安全的需要	学习有关生命财产安全、家庭理财的知识
追求人际交往的需要	适应信息社会的需要	学习智能设备的使用
	处理亲情关系的需要	学习处理与老伴、子女、代际的关系
	调节邻里关系的需要	学习与邻居友好相处
追求社会贡献的需要	联系朋友关系的需要	学习与朋友联系交往
	为他人服务的需要	帮助他人、传授经验
	为社会服务的需要	参加社区志愿服务

表 3 老年人学习需求结构及其内容

来源《基于当代老年人学习需求的社区老年教育课程开发》

除了关注自身生活和自我价值实现外,和谐的亲戚、邻里、朋友关系也是老年人普遍追求的。老年人退休后,拥有更多的闲暇时间,但同时生活圈子和社会关系也在发生衰减,巨大的环境变化带来巨大的心理落差,使得老年人体验到更加强烈的孤独感。老年人之所以热衷于学习活动,其背后的深层次需求是拓展社交场景,与外界接触并构建新的社交关系链,获得关注感和归属感。不少机构针对老年群体的特殊需求打磨产品。比如明禧学社洞察到老年群体中高发的婆媳矛盾等人际交往问题,推出了隔代教育等多品类课程,帮助老年人更好地处理人际关系。红松敏锐地发现了老年人的人际交往需求,在提供课程的同时通过直播互动、建立社群等方式打造社交场景,让老年人在线上学知识的过程中结交志趣相投的朋友。

从追求生活品质、人际关系再到自我实现,老年人多层次的学习需求催生出多元化的在线老年教育参与者。

设立主体	市场			政府
经营模式	纯线上	主营线上	线上增值	
典型机构代表	糖豆课堂	乐龄圈	美好盛年	北京终身学习网
	墨池公开课	养老管家	快乐50大学	上海学习网
	乐唱族	樊登老年学堂	银龄书院	江苏学习在线
	红松	……	退休俱乐部	福建终身学习在线
	明椿学社		乐退族	金色学堂
	造梦魔方		……	……
	锣钹科技		……	……

表 4 在线老年教育主要参与者情况

从设立主体上划分，政府主导下的老年大学一度是老年教育行业的主流。传统公办老年大学，包括以互联网和广播电视为基础的网络老年大学、开放老年大学等，其开办主要受政策推动；服务于政府重点工作，比如全国十几个省市的终身学习在线平台最初是为响应国家建立终身教育体系的要求而建立，后来随着应对老龄化工作要求和开始强调在线老年教育板块。通常情况下，这类机构追求公益和普惠，因此，其在线教育课程设置大而全，学科面广、内容丰富，但缺乏社交互动，没有核心课程，用户体验不佳，老人的粘性相对较弱。

不同于政府主导的在线教育平台，市场主导的在线教育企业主要受利益驱动，服务于用户需求，其在线教育课程设置相对小而美。但总体而言，这些企业目前尚在摸索在线老年教育的课程、服务、商业模式，称得上独角兽级别的企业仍然缺位。

从在线教育企业经营模式上看，纯线上业务的企业往往最初并非聚焦于在线老年教育，而是在经营中发现老年用户表现突出，进而开始专门开发在线老年教育产品或服务；主营线上业务企业主要通过开发旅游、比赛、周边等线下衍生产品扩大变现渠道，提高利润；还有一些线下老年教育机构受疫情影响开始探索线上模式，开设网络直播和付费课程，这类线上课程并非主营业务，主要还是作为线下课程的增值服务提供给用户。

从人口结构变化趋势来看，老年教育是一个值得期待的蓝海市场。有研究认为，老年人口占比每上升一个点，文化消费就会增长 5 个点以上，老年人在教育上的消费能力也是一个待挖掘的金矿。《中国老年文娱产业发展报告（2020）》指出，预计到 2050 年，中国老年教育市场规模将超千亿元。

新冠疫情迫使一些以前主营线下业务的老年教育企业开始尝试或加速布局线上业务，与此同时，也培养并强化了老年群体的线上消费习惯。以前线上产品过高的使用门槛被疫情拉平，线上老年行业创业机会将加速出现。

国家政策也不断对在线老年教育释放出利好信号。扩大老年教育资源供给、支持社会力量参与老年教育，鼓励开展线上老年教育的导向明确。可以预见，未来会有更多资本和巨头加入在线老年教育赛道，推动行业加速升级。

在线老年教育赛道有选手进入，也有选手退出。2021 年底，唱吧推出中老年文娱教育平台「花生大课堂」，提供声乐、书画等课程，公司高层和员工在媒体采访中都表现出对此项业务的期待。但就在今年 3 月，据 TechWeb 报道称，唱吧已经裁撤中老年业务线，目前，苹果应用商店已经搜索不到花生大课堂 App，唱吧应用中也找不到该业务的入口。尽管市场火热，但企业能否在复杂的竞争局势中找到生存空间仍有待检验。

随着经济社会复苏和疫情防控常态化，市场变化将倒逼参赛选手重新审视老年教育线上学习模式，回归老人现实需求和老年教育本质，占据竞争优势地位。而机构要想抓住政策红利，迎接新挑战，更需正本溯源，明确三点：

一是关注用户需求，实现差异化竞争。《2021 抖音银龄社会责任报告》反映出不同老年群体的网络视频偏好存在差异，如男性爱看军事新闻、体育、维修改装类视频，而女性更爱看礼仪、健康与医学、母婴、民族舞、休闲、儿童才艺表演、美发、亲子教育类视频。对于此前已经积累了用户数据的企业而言，可以透过用户习惯发掘用户需求，不断改进产品提高用户粘性。而对于新进入和观望的企业而言，找准自身定位和拥有潜力的切入点是关键。

二是正确认识线上模式。在线教育打破了时间和空间的限制，可以为老年群体创造更多学习交流机会，利用直播、微信、视频等形式，老师和学员、学员和学员之间形成了良好的互动学习氛围，这也有助于老年人拓展了社交场景，形成用户粘性。对于在线老年教育企业来说，不仅要做好教育，更要做好场景搭建和社交服务。从发展趋势上看，未来，老年教育线上线下将会不断融合，短视频+直播+社群的「线上线下一体化」模式已是大势所趋。

三是回归教育，课程仍是核心竞争力。国内老年教育尽管已经出现包括健康养生、兴趣娱乐、金融理财等方面的多元化课程，但整体仍然以声乐、舞蹈、美术等兴趣娱乐课程为主，内容较为单一，且重复度较高。此外，老年教育主要课程的供给和需求也并不匹配，比如保健类课程最受老年人欢迎，但摄影课程的供给者最多。未来，在线老年教育企业在课程内容上还需精细打磨。

<http://www.cnsf99.com/Detail/index.html?id=454&aid=103954>

（来源：多鲸）

养老研究

物业服务企业提供养老服务的意义、实施难点与对策建议

物业服务企业开展居家社区养老服务(以下简称“物业+养老”)并非近年才有的新事物，实践案例和理论探讨至少从2007年就有出现，从2010年起逐步引起社会和政府的关注，并进入国家决策层的议程讨论。2019年4月16日国务院办公厅《关于推进养老服务发展的意见》，让“物业+养老”正式进入国家议程规划。2020年11月14日，住房和城乡建设部等六部门联合发出《关于推动物业服务企业发展居家社区养老服务的意见》，“物业+养老”的政策制定由此正式开启。2021年2月起，住房和城乡建设部开始在全国范围内组织实施“物业+养老”的政策方案试点。“物业+养老”为何兴起，究竟有什么社会价值，其可复制性和可推广性有多大，本文对这些问题进行一些系统性的探讨。

实践层面，早在2007年10月，河北物业服务企业卓达物业就在石家庄卓达太阳城小区实施“全龄化社区养老”的“新型养老服务模式”。卓达太阳城的实践探索很快通过大众媒体的报道，引起业界及社会各方的注意。但在行业期刊出现的最早“物业+养老”案例却是关于成都天天新物业管理公司的实践探索。

《现代物业》期刊2008年2月号来自湖南农业大学、2008年2月号的《中共杭州市党校学报》和2009年第7期的《城市开发》来自四川省社科院研究者的文章都介绍了成都天天新物业管理公司把为老人尤其为空巢老人提供免费养老服务纳入到物业管理日常工作中的实践案例经验，这些文章都对“物业+养老”模式的必要性优势进行了一定的理论分析。“物业+养老”由此进入公众视野。

在2010年9月号的《中国物业管理》杂志中，原建设部住宅房地产业司司长、时任中国物业管理协会会长谢家瑾在该期卷首撰文推荐把河北石家庄卓达太阳城项目作为物业服务企业与居家社区养老结合的范例。卓达案例此后在行业期刊上被较多地研究和讨论。

2011年3月，全国人大代表林欣欣等5位代表联名提出第4485号建议，建议应鼓励物业服务企业在小区内开办养老院，将这个方案首先正式呈现在国家最高议事场合。此外一些全国和省的政协委员也在不同议事场合中提出类似提案。2011年11月，民政部通过民函2011622号文对林欣欣等人大代表提出的第4485号建议给予回复，肯定这一建议，同时透露住建部将配合国务院有关部门开展调研，争取制定物业服务企业开展社区养老服务的扶持政策。这一回复说明“物业+养老”已正式进入政府议程，但还处于议题采纳阶段。

从2011年开始，一些头部房企的下属物业服务企业如保利在广州、绿城在杭州、长城在深圳等地开展了更多的物业养老探索，一些地方政府也开始对物业服务企业开展居家社区养老服务给予了一定的政策支持与引导。

2013年9月13日，国务院《关于加快发展养老服务业的若干意见》，要求加快发展养老服务业，不断满足老年人持续增长的养老服务需求，提到了“引入社会组织、家政、物业等企业，兴办或运营老年公寓、社区日间照料、老年活动中心等形式多样的养老服务项目”。这是国家文件中首次提到物业服务企业与养老服务之间的关系。文件同时还要求，“凡新建城区和新建居住(小区)，要按标准要求配套建设养老服务设施，并与住宅同步规划、同步建设、同步验收、同步交付使用”。这不仅为“物业+养老”创造了成为正式政策议题的机会，还提供了相对应的硬件要求。

中国物业管理协会在2014-2016年组织了三期中国物业服务企业创新养老服务模式研讨班，还于2015年在广州组织了“物业管理与居家社区养老服务”论坛。《中国物业管理》杂志在2010-2019年之间发表了近四十篇关于物业服务企业提供养老的案例介绍或理论探讨，相关案例的企业包括卓达、保利、绿城、长城、金融街、亿达、北京达尔文、悦华置地、重庆海宇、成都成飞、淮安苏淮等。此外，《城市开发》《现代物业》《住宅与房地产》等行业期刊上也有大量案例介绍和理论探讨。撰文作者除了来自高校与科研机构的研究者，也有很多是行业亲身实践者。由此可见，“物业+养老”的话题逐步在民政和老龄委系统受到越来越多的关注。

一、“物业+养老”的内因与外因

“物业+养老”具有多方面的重要现实价值，既有增进普惠性养老服务覆盖面扩大的社会价值，又有促进物业管理行业转型升级的经济价值和产业价值，这是其能引起国家决策者重视、认可并进入政策制定进程的根本原因。

(一)扩大普惠性养老服务覆盖面的外在要求

进入21世纪以来，我国的人口老龄化进程加快。“七普”数据显示，2020年我国60岁及以上老年人口为2.64亿，占人口比例为18.7%；65岁以上人口占比为13.5%，离14%的深度老龄化标准仅一步之遥。另据国家卫健委有关负责人在2021年5月31日答记者问，预计“十四五”末期我国60岁以上老年人占比超过20%，在2035年前后占比将超过30%。还有权威预计，到2050年前后，我国60岁以上老年人口数将达到峰值4.87亿，占总人口的34.9%。

老年人口的迅速增长，使得加快推进养老服务高质量发展的重要性愈发凸显，这不仅关系到老年人的晚年幸福，也关系到他们子女的工作生活，涉及千家万户的生活福祉，对国家稳定、社会和谐和经济社会可持续发展都至关重要。

当前我国已经基本构建了以居家为基础、社区为依托、机构为补充的养老服务体系，总体上呈现“9073”的养老格局，即老年人90%左右居家养老、7%依托社区养老、3%入住专业机构养老。但目前我国机构养老和社区养老这两种社会养老服务各有局限性，在普惠性、专业性、供需匹配性、可持续性这几个维度上难以兼顾，难以大规模、便捷普惠提供较高质量的养老服务。

而物业服务企业则利用邻近性高、常驻社区和熟悉老人等方面的独特优势，发展方便可及、快速响应、精准对接需求的多样化上门居家养老服务，承办社区养老，可为提高社会养老服务普惠性、专业性、供需匹配性和可持续性的兼容并作出贡献。物业养老体系形成后，不仅可以有效助力居家养老，还可以与社区养老和机构养老有机融合，相互协作，形成“三位一体”的融合型养老服务新业态。

(二)行业升级转型发展的内在需求与可行性

梳理“物业+养老”模式的出现与成长过程，最初试水的物业服务企业，往往是带着两个出发点：(1)在工作中融入孝道文化，成为企业文化的一部分；(2)提高业主满意度，提升企业包括母公司集团的品牌形象。但随着相关实践的积累，越来越多的物业服务企业看到了开展居家社区养老服务对于物业服务企业而言，不仅是提高其物业服务品质的重要内容，也是其优化资源配置、实现业务延伸、拓宽增值渠道、扩大社会价值从而实现自身升级转型的重要契机。

相关机构估计，2030年我国养老产业规模可高达22万亿元，具有广阔发展前景。一系列外部环境的变化为物业服务企业提供居家社区养老服务提供了机遇。一方面，信息技术的发展为养老服务需求与供给的对接提供了帮助。通过智能设备，老年群体可以较为便捷地发布服务需求，而物业服务企业亦可基于相关智慧平台优势降低运营、管理成本，提升服务响应速度；另一方面，物业服务企业在多主体养老服务体系中的平台作用逐步显现。在居家养老、社区养老和机构养老三类基本养老服务形式中，物业服务企业无疑可以扮演服务中枢纽的角色。如子女日间工作，将老人寄托在小区的照料中心，社区养老服务中心和外部医养康养机构都可以派人在此提供服务；在老年人与社区养老机构、医院和专业医养康养机构的往来中，物业服务企业可以提供接送等服务。

对于外部专业养老服务提供者，如果想入局常驻社区的上门式居家养老服务领域，物业服务企业是最佳的也是绕不开的合作伙伴。对于物业服务企业来说，认识到自身所处的平台地位，也有更多主动性开展多种形式的居家社区养老服务。

我国物业管理行业经过40年的发展，日趋成熟。据中国物业管理协会发布的《物业管理行业发展指数报告2020》披露，2020年全国物业服务企业共有23.4万家，管理面积超过330亿平方米，行业产值超过1.25万亿元，物业从业人员约740余万人(不含外包)，企业的单位面积营业收入为35.7元/平方米，人均管理面积4463.7平方米，年人均营业收入15.9万元。另据估计，全国城镇住宅小区的物业服务覆盖率已超过50%，在大城市超过60%。物业服务企业扎根社区，助力社会基层治理，尤其在抗击新冠肺炎疫情工作中发挥了重大作用，积极融入社区联防联控工作，成为社区公共卫生供给和应急管理体系的重要补充。在庞大的服务人员队伍中，只要其中有一部分可专职或兼职参与到养老服务大军中，就能有力缓解我国养老服务人员严重不足的局面。

值得注意的是，2020年下半年以来，中央多部委发布重要政策，支持物业管理行业向养老、家政、房屋经纪、社区团购等多领域延伸发展。如2020年12月，住房和城乡建设部等十部门发出的《关于加强和改进住宅物业管理工作的通知》，鼓励有条件的物业服务企业向养老、托幼、家政、文化、健康、房屋经纪、快递收发等领域延伸，探索“物业服务+生活服务”模式，满足居民多样化多层次居住生活需求。在政策大趋势背后反映的是，物业服务呈现高覆盖、平台化的特征，与养老服务都有高度可交叉性。物业服务企业以服务起家，从人员服务意识，开展生活服务具有天然优势。借助数字化转型，与专业机构展开联合，物业服务企业完全有能力有条件开展方便可及又可负担的个性化居家社区养老服务。

二、“物业+养老”模式在政府层面的推动和试点开展

2019年4月的国办发20195号文不仅让“物业+养老”模式正式走入社会大众视野，也成为了国家意志。2020年11月的建房202092号文更进一步确认了“物业+养老”模式的基本内涵和行动路线。该文件指出，物业服务企业可通过内设居家社区养老服务部门，专门提供助餐、助浴、助洁、助急、助行、助医、照料看护等定制养老服务，也可以根据自身条件，结合养老需求，成立独立的居家社区养老服务机构，实现居家社区养老服务规模化、品牌化、连锁化经营。如果取得居家社区养老服务机构营业执照，应被允许跨区域经营居家社区养老服务。文件要求，新建居住小区应配套建设居家社区养老服务设施，在老年人较多的若干相邻小区，集中建设老年服务中心，可交由物业服务企业为老年人提供全托、日托、上门、餐饮、文体、健身等方面的服务，提高养老设施使用效率。文件鼓励物业服务企业开办社区医务室、护理站等医疗机构，通过招聘和培训建立养老服务专业队伍，为老年人提供基本医疗服务。文件还鼓励物业服务企业对接智慧城市和智慧社区数据系统，积极推进智慧居家社区养老服务。

自2019年4月国办发20195号文发出以来，有不少城市的政府积极推动起来，推动“物业+养老”落地，有代表性的包括上海市、南京市和北京市。在2020年11月建房202092号文发布后，各地的行动力度更加加大。目前省级层面行动比较积极的有山东省、陕西省和新疆维吾尔自治区

2021年1月29日，住房和城乡建设部副部长倪虹主持召开“物业服务+养老服务”试点工作推进会，强调要开拓思路、大胆创新，推进物业服务与居家养老服务的深度融合，形成可复制可推广的成熟经验。

2021年4月7日，在北京举行的“物业服务企业开展居家社区养老服务试点工作专题研讨会”上，住房和城乡建设部房地产市场监管司物业管理司负责人出席，试点项目所在城市的住建系统业务负责人参会。首期七家试点入选企业远洋亿家物业(北京)、绿城椿龄科技(杭州)、保利物业(广州)、长城深圳共享之家、南京银城、郑州方圆等也都派项目负责人出席会议。这次会议相当于政策试点工作正式启动。

2021年5月21日，在深圳进行了“物业服务企业开展居家社区养老服务试点方案论证会”，住房和城乡建设部房地产市场监管司领导出席会议并讲话，要求加快试点工作进度。此次试点方案论证会，首期试点项目所在的七个城市的住建系统物业管理司和七个项目的企业方都派代表出席，代表试点工作的进一步开展。

三、“物业+养老”落地中的困难与挑战

不仅住房和城乡建设部在组织“物业+养老”的试点，也有一些省市自行组织了相关试点，这些试点都在有序进行中，也都在一些方面取得了积极进展。但客观来说，即使有来自政府最高层面的“高位推动”和“政治势能”，“物业+养老”的养老服务新模式要走入千家万户，仍然存在很多困难阻碍。

笔者根据对部分试点案例的实地调研及结合有关材料，归结起来，“物业+养老”落地中的核心难点主要表现在六点：场地缺乏自主、业务无授权、业主认同低、服务能力弱、运营模式不明、政府支持缺失等。这六个难点又根源于三个方面：一是企业对经营义务的盈利性要求与养老服务的公益性普惠性要求之间有显著冲突；二是物业服务企业的供给能力与养老服务的特殊需求之间有巨大落差；三是物业服务企业与业主群体在当前治理社区框架下利益上有难以化解的对立矛盾等。

“物业+养老”实践中一个最大的困难是，企业生存与发展的盈利性与养老服务公益性普惠性之间的矛盾。物业服务企业作为市场化的盈利性组织，开展任何业务，包括开展养老服务，不能不考虑成本的可回收问题，这就有可能与普惠性养老服务所要求的低廉甚至免费供应内存在冲突。企业毕竟是需要有盈利才能持续发展，资源和业务能力也是有限的，只能选择对其最有收益的业务去开展。大多数物业服务企业只能驻守一个或少数几个小区，规模性较差，无论开展居家养老服务还是社区养老服务，业务十分琐碎，业务收入十分微薄，业务成本却可能非常高昂，大多数物业服务企业望而却步。此外，中国现阶段的大多数老人对于养老服务都视为社会福利，没有支付意愿。如果没有足够的政府购买服务介入，让物业服务企业去提供普惠性养老服务肯定举步维艰。但如果物业服务企业不能通过有效的经营，降低单位服务成本，政府购买服务成本过大，也将不可持续。所以说“物业+养老”有存在价值，就是政府和社会各方面寄希望物业服务企业能够充分发挥其效率性、邻近性和对老人熟悉和容易得到信任、对老人服务需求识别精准性等方面的独特优势，培养居民对养老服务的付费意识，降低养老服务的总体社会成本。哪怕企业提供的服务有很大一部分最后是通过政府买单，也要让政府和社会看到养老社会成本下降的经济效益。物业服务企业这方面要努力创新探索，丰富服务内容，制定合理定价，尽快找到用户、企业、政府三方都满意的运营模式。但在没有找到这样的运营模式之前，大多数企业缺乏进入养老服务领域的积极性。

即使企业有积极性，养老服务也毕竟是一项高度特殊的服务，专业化和精细化程度都很高，甚至还有一定的风险性，进入门槛较高，要求提供服务的人员有一定的资质或至少具备较高素质，这与物业服务企业原来提供的服务项目有较大的差别，现有人员素质与之相比有较大距离。根据《物业管理行业发展指数报告2020》，中国物业管理行业近700万从业人员中，有80%为一线操作人员，农村务工人员居多，本科生比例不足7%，从业员工技能储备和知识水平较低。此外，物业服务企业提供居家社区养老，目前才刚刚得到政策认可，但还没有可参照的规章制度，甚至连规范标准都没有，很多政策配套严重不足，需要很多的协同性治理。

当物业服务企业有意愿有能力开展养老服务的时候，又遇到诸多问题，来自业主的不认同乃至抵制，是最具有制约性的。试点中发现的场地矛盾、非受益业主的不认同与抵制等问题，归根到底，是当前社区治理结构下物业服务企业与业主群体难以避免的利益矛盾。场所使用权的归属、企业开展服务的权限争议，从根子上来说，需要对物业服务企业在小区中扮演的角色和功能定位进行反思，并对社区内的物业服务，到底属于市场服务还是准公共服务，做出更深认识。物业服务的购买是一项公共选择，不能个体购买只能集体购买，其收益有高度外部性，成本却高度内部化，个体业主在物业服务享受上具有非排他性，在决策上存在非自愿性。要真正突破这方面的制度障碍，就需要对物业服务企业的运营模式进行重新设计，对社区内物业服务的性质做出重新认识，也需要与基层社会治理和社区治理的模式变革进行互动。

四、“物业+养老”的服务内容建议

当前鼓励物业服务企业开展提供养老服务，亟需解决“提供什么”“谁来提供”“如何提供”和“谁来买单”四大问题，其中“提供什么”是最迫切需要解决的问题。“提供什么”应该坚持一个基本原则，必须能体现物业服务企业在这方面具有独特优势，有较高的不可替代性，也就是要落实总体思路的第二条，物业养老是对机构养老、社区养老的互补而不是替代，也要避免与互联网机构等开展的“互联网+养老”产生同质化竞争。物业服务企业相对其他可能提供养老服务的企业或机构而言，具有六大突出优势：邻近性、常驻社区、信任度高、精准识别需求、与主营业务有交叉、在小区有场地，用好这六大优势来兼顾平衡好养老服务普惠性、普惠性和供需匹配性三者要求，是“物业+养老”活力的基础。

老年人需要的养老服务类型很多，但从内容角度可大致分为生活服务(餐饮、保洁、沐浴、购物、出行、社区课堂、法律援助、日间照料等)、保健服务(体检、护理、养生调理、心理咨询、精神慰藉、康复训练等)、应急服务(安全监护、紧急救助)三大类，又可从紧急性、专业性、频率性、成本敏感性这四个维度去归纳这些服务在需求层面的特征。

注：生活服务为课题组所认为的物业服务企业具有相对比较优势的服务大类，但该类中仍然还要进一步细分不同小类，并不是所有生活服务物业服务企业都具有比较优势。同时，在保健服务和应急服务中，也有一些细分种类或一些过程环节，是物业服务企业具有相对比较优势的。

物业服务企业在开展居家社区养老服务中应该坚持有所为有所不为，从以上服务项目中选出自己不仅有能力提供并还具有相对优势的部分聚焦发展。尤其在试点起步阶段，试水企业要把有相对优势的业务做出品牌，形成一套可复制可推广的标准，让客户满意，为后面的普及推广打下良好的基础。这就需要认真分析物业服务企业相对其他可能提供养老服务的企业或机构而言，到底有什么特殊性，再结合各种养老服务的特征，来识别出相对竞争优势。比如：

(一)突出响应性快的优势。邻近性和常驻社区意味着物业服务企业不仅能对老人跌倒、中风等突发紧急事件做出最快速的线下响应，而且是24小时覆盖。这是嵌入社区程度再高的社区养老机构也难以比拟的。疫情期间，诸多小区实行封闭政策，外部人员难以进入，物业服务企业的响应优势在疫情期更加显著。在未来，线下应急响应，经过规范后，应该成为物业服务企业提供服务内容的标配，并应融入社会智慧化急救体系。

(二)场地优势的挖掘是根本。物业服务企业如要开展养老服务，务必用好场地优势。相比外部养老服务提供者，物业服务企业更低的场地成本，是竞争优势的主要来源。尽管当前还存在不少制度障碍，物业服务企业常驻小区，其物业服务用房可通过改造兼备居家养老服务站点功能。部分小区闲置低效物业用房较多，可进一步改造成为日间照料、银发餐厅等场所。物业还可以基于场地优势提供康复器械、健身器材、文娱影像乃至适老化家具等的租赁，增加资源的可及性，也就让社会养老资源增加对老人的覆盖性。

(三)用好信任感高的优势。物业服务企业长期担任小区管家的角色，服务人员与老人朝夕相处，在老人那里信任度高。因此物业服务人员经过一定培训后，就可以开展养生调理、精神慰藉和情感陪护等方面的服务，上门服务容易，覆盖率高。

(四)发挥供需精准匹配的特长。物业服务企业特别需要充分利用熟悉老人状况与能精准识别其需求这点优势。政府主导的社区养老，提供服务内容需要统一和规范，往往基于“顶层设计”，个性化不足，供需匹配性较差，造成不少资源浪费。市场化养老机构，通过价格机制减少供给浪费，但又形成对低收入老人的屏蔽，难以达到养老服务的普惠。物业服务企业进入到养老服务体系中，就是在大量个性化很强的生活类和保健类养老服务中，通过适当引入价格机制、高度定制化等手段，增加供需匹配的精准性，减少不必要的资源浪费，降低养老服务社会总成本，以此来增加社会效益。

(五)与主营业务其他业务展开协同效应。物业服务企业可以基于与现有主营业务的结合开展养老服务。物业服务企业提供的小区保卫保洁服务，可与助餐助浴助洁和快速收送等服务有机结合；所提供的水电与房屋维修等服务，可与老人住所与家具的适老化改造相结合。物业服务人员具备前置服务技能储备优势，服务过程也产生成本优势。当前住房和城乡建设部等正在推动“物业+生活”，在“小社区大服务”的框架下，物业服务企业正在把服务内容向诸如托幼、家政、文化、健康、旅游、教育等领域扩展延伸，养老服务的开展很需要与这些服务形成协同效应。

(六)做好公益服务与盈利服务的协同。物业服务企业在应急服务等方面有无可替代的优势。然而应急响应服务具有人道主义性和公共品性，应该以免费或政府购买服务为主，因其频率性较低，专业化也比较高，物业服务企业将只是参与过程中的部分环节，不会成为企业收入重要来源，然而这可以促进用户对企业的信任感提升，有利于业主认同感提高，为其他业务开展打下基础。从可形成稳定大量收入角度，物业服务企业还是要紧紧抓住常驻社区和空间邻近的独特优势，聚焦那些频率性高、专业性不强又有成本敏感性的生活服务，比如助餐、助浴、助洁、助行等，并扩展到助医、助诊、照料看护等。物业服务站点位于小区内部，工作人员随时可

开展上门服务，到位及时，成本天然具有优势。

五、“物业+养老”试点与推广中的注意点与建议

笔者认为，推进“物业+养老”落地，要本着循序渐进的原则，根据需求差异化和各地实施条件的不同，鼓励供给模式多样性和持续创新，与智慧物业发展、城市发展与治理的数字化智能化转型紧密结合，并强调与社区养老机构及其他养老方式的互补而不是替代，成为积极应对人口老龄化国家战略的组成部分。在更高的战略上，要与物业管理行业转型升级、物业服务运营模式变革、“物业+生活”的推进紧密结合，与基层社区治理模式变革共同前行。

(一)“物业+养老”不可一刀切，要因小区施策。试点工作的目标不是产生一个统一的放之四海而皆可用的模式，而是展现多样化模式和指出丰富的潜在可能性。“榜样的力量是无穷的”。试点要给出一系列的菜单式自选组合，让各地政府部门、街道社区与企业协商选择，或从中受到启发启迪，进行再创新，实现“顶层设计”与“基层创新”的交互促进。坚持以需求为导向，尊重业主自愿选择和多样化差异化诉求，精准识别需求，提高用户认同感和参与度。

(二)“物业+养老”不是对社区养老和机构养老的替代，而是相互合作，相互融合，相互支撑。有条件的物业服务企业可以先从自建养老机构或承接政府社区养老中心开始，向周边小区产生辐射，建立“航空母舰+小舢板”的模式，从而让物业养老与机构养老、社区养老有机融合。物业服务企业开展养老服务一定要立足自身特点，充分发挥自身独特优势，开展服务的原则应是具有较高的不可替代性，不与其他市场主体及社区机构产生同质化竞争。

(三)“物业+养老”需要放在“物业+生活”的大框架下推进。要与物业服务企业提供其他方面的生活服务形成合力并相互支持，从着眼物业管理行业的转型升级来加快推动模式创新。而这不仅需要物业服务企业自身服务能力及资源整合能力的提升，也涉及标准物业服务范本及相关资质准入标准的调整。同时，试点工作要以养成居民对养老服务的付费意识为重要出发点，不能让居民将之当做政府付费的养老公共服务。部分公益性服务可以纳入政府购买服务，但服务板块要能独立核算，并至少要有部分服务能实现投入产出资金的可循环。

(四)“物业+养老”的推进需要与基层社区治理改革紧密结合。“物业+生活”不仅是产业机遇，更是基层社区治理深化和治理模式创新的重要组成部分。要将物业服务与社区治理进行有效整合，与推动城市管理服务下沉结合，让人财物和责权利对称下沉到城乡社区，增强城乡社区统筹使用人财物等资源的自主权。把物业服务视为准公共服务，赋予物业服务企业更多的社区服务功能。在党建引领和街道社区的指导下，鼓励物业服务企业参与更多社会基层治理事务，以为法理依据，赋予物业服务企业优先使用小区或社区公用场地用于养老等生活服务的特权，促其成为“社区生活服务集成提供者”，但同时也给予更多的责任要求，接受街道社区的更多直接指导。可考虑创设物业管理委员会制度，作为对业主自治机制的补充和落实物业管理属地责任的举措。物业管理委员会由街道、居委会、物业和业主代表共同组成，可临时代行业主委员会职责，也可长期设立，形成与业主自治的配套。也可考虑与“信托制物业”试点结合推进。在更宏观意义上，推动“物业城市”的创建，让物业服务企业承担更多城市基础服务的运营。

(五)“物业+养老”要与“物业+生活”一样，紧密结合智慧物业的发展，成为城市数字化与智能化、生活数字化与智能化、治理数字化与智能化转型的一部分。要广泛利用最新信息技术和人工智能技术，推进“整体智治”，实现共治治理创新与信息技术革命的互动融合。

(六)“物业+养老”要当做积极应对人口老龄化国家战略的一个组成部分。要与社区与居家适老化改造紧密结合，相互依托。依托物业和社工团队，发动组织志愿者活动，开展丰富多彩的老年学习社交活动，在着眼提高老年人生活品质的同时，也着力挖掘老年人宝贵的智力资源与经验资源，与开发“银色经济”相结合。

作者陈杰系上海交通大学住房与城乡建设研究中心主任，国际与公共事务学院，中国城市治理研究院教授，刘寅坤系中国物业管理协会副秘书长，张宇、石曼卿系上海交通大学住房与城乡建设研究中心助理。

<http://www.cnsf99.com/Detail/index.html?id=469&aid=103955>

(来源：物业精英汇)

“物业服务+养老服务”政策与重庆试点案例

第七次人口普查显示，我国目前60岁及以上人口为26402万人，占18.70%，其中，65岁及以上人口为19064万人，占13.50%，人口老龄化程度进一步加深。在我国基本国情下，超90%的老年人选择居家养老，而与之相矛盾的是家庭小型化与家庭照护功能的不断弱化，这就预示着政府和社会需要承担更多的养老责任。近年来，由物业服务企业探索实践的“物业服务+养老服务”便是对家庭养老的一大补充，由物业服务企业为社区老年人提供助餐、助洁、日间照料、精神慰藉、康复训练、紧急救助等服务，充分发挥其常驻社区、贴近居民、响应快速等优势，降低养老服务的总体社会成本。市场有需求，企业有发展，老人能受益，此举得到了中央及地方政府的大力支持，政府陆续出台了大量政策文件鼓励建成“居家社区机构相协调、医养康养相结合”的养老服务体系。本文梳理了相关政策的指导意见并有效结合学界动态，加之针对重庆地区的实地调研，有望对居家社区养老的全国性、规模性开展产生积极的促进作用。

一、物业服务企业提供养老服务的优势

2020年11月，民政部养老服务司有关负责人在答记者问中表示，居家养老在我国养老体系中起着基础性作用，相对于其他养老模式，居家养老的社会成本更低，更符合老年人的生理和心理需求，在今后相当长一个时期仍是我国养老的主要模式。而在实际生活中，居家养老的老年人往往因为独居、子女事业繁忙、身体健康状况等种种原因，对社区养老也存在不同程度的需求，特别是未来相当长一段时间内随着我国老年人数量的持续攀升，这种现象是不可避免的，为此居家养老与社区养老不宜割裂。同时，随着第一代独生子女的父母进入大规模退休阶段以及生育率的不断降低，逐步小型化的家庭已没有足够的照护能力去单独承担陡然增加的养老压力。不难预见，老年人及其子女对社区养老的需求会大幅度增加。

长期以来，物业服务企业被认为是物业建筑的维护者和小区安全的保卫者，不少城市小区的物业服务覆盖率已超过80%，构成了一张庞大的社区网络，很多服务可以以此为载体展开。近年来，通过保利物业、绿城服务、长城物业等头部物业服务企业在社区养老的实践探索不难看出，相对于其他可能提供养老服务的企业或机构而言，物业服务企业具六大突出优势：邻近性、常驻社区、受居民信任度高、精准识别需求、与主营业务有交叉、在小区有场地等。利用好这六大优势来兼顾平衡养老服务的覆盖性、普惠性和供需匹配性，是“物业服务+养老服务”活力的基础。物业服务企业作为社区的运营管理者，在物理距离上较养老机构更贴近老年群体，这对于助餐、助洁、助行等高频次的需求有着天然的成本优势，对于紧急救助、安全监护等应急服务更能及时响应。长期为业主提供服务也让物业服务人员和业主建立起了良好的信任关系，为养老服务引进社区打下坚实的基础。物业服务人员与老年人接触频繁，可以相对准确地掌握老年人的需求，便于提供个性化的服务。物业服务企业可以基于现有主营业务开展养老服务，节约运营成本。在场地利用上，物业服务企业常驻小区，其物业用房可通过改造兼备居家养老服务站点功能，部分小区闲置的物业用房可进一步改造成为日间照料、银发餐厅等场所，实现更低的场地成本。

凭借着邻近性、常驻社区、受居民信任度高、精准识别需求、与主营业务有交叉、在小区有场地等特点，在居家养老、社区养老和机构养老三类基本养老形式中，物业服务企业无疑可以扮演服务中间平台的角色，有效链接各方服务。正是这些不可取代的天然优势，塑造了“物业服务+养老服务”的巨大价值。政府和社会寄希望物业服务企业能够充分发挥其独特优势，降低养老服务的总体社会成本，而对于企业自身而言，开展养老服务不仅可以弘扬孝道文化，提升企业形象，还可以优化资源配置、实现业务延伸、拓宽增值渠道，通过合理经营布局，发掘庞大的养老市场，实现转型升级和经济效益。无疑，不论是对于老年群体、政府和社会，还是对于物业服务企业来讲，推行“物业服务+养老服务”都是正确的选择。

由于部分养老服务的准公共性质，单纯由市场力量运作、民营企业参与的话，不足以构建健康有序的社区养老体系。为此，近年来政府陆续出台了大量关于“养老服务”的政策文件，对居家社区养老的顺利开展给予支持。2019年4月16日，国务院办公厅《关于推进养老服务发展的意见》专门提出推动居家、社区和机构养老融合发展，并首次提出探索“物业服务+养老服务”模式，支持物业服务企业开展老年餐食、定期巡访等形式多样的养老服务。在这之后，针对实践探索中的场地不足、从业人员素质良莠不齐等种种困难，2020年11月14日，住房和城乡建设部、发改委、民政部、卫健委、医保局、老龄办等六部门联合发出《关于推动物业服务企业发展居家社区养老服务的意见》，为居家社区养老的顺利开展提出了指导性意见。由此，“物业服务+养老服务”模式在国家层面得到推动。

二、“物业服务+养老服务”的政策支持

(一)兜底保障普惠性

民政部2019年11月曾在答复全国政协委员黄燕萍《关于构建居家社区养老服务模式的提案》时，把“居家社区养老”定义为，“以社区为依托，采取全托、日托、上门等方式，为社区或居家生活的老年人提供生活照料、康复护理、助餐助行、紧急救援、精神慰藉等服务和产品”。毫无疑问，居家社区养老服务的模式能够兼具家庭环境和机构专业性，其规模化效应在满足大量老年人就近养老服务需求的同时，还能弥补传统机构运营成本、隔离亲情、环境封闭等现实问题，具有较好的覆盖性和普惠性；其市场调控、政府监管的价格机制又可以有效避免公共资源浪费，让有限的社区服务资源流向刚需人群，实现更好的供需匹配。

作为“实施积极应对人口老龄化国家战略”的重点举措，居家社区养老无疑得到了国家政策支持力和政府资源的有力保障。国务院办公厅《关于推进养老服务发展的意见》指出要继续深化养老机构改革，充分发挥公办养老机构及公建民营养老机构兜底保障作用，在满足当前和今后一个时期特困人员集中供养需求的前提下，重点为经济困难失能老年人、计划生育特殊家庭老年人提供无偿或低收费托养服务。《国务院办公厅关于促进养老托育服务健康发展的意见》再次提到要大力发展成本可负担、方便可及的养老托育服务，综合运用各类政策支持，扩大服务供给，提高服务质量，提升可持续发展能力，在起到保障兜底作用的同时，还需要避免资源浪费。《上海市养老服务条例》中第十四条提到“本市定期开展养老服务需求和供给状况调查，建立养老服务统计监测和信息发布制度”。在此基础上，加之社会参与、市场运作的原则，“物业服务+养老服务”模式通过付费服务的过滤机制，能够在很大程度上筛选出有实际需求的老年群体，有效减少资源浪费，也避免了一味由政府购买而造成的不可持续性，实现供给端与需求端的精准匹配。

(二)专业化人才支持

《关于推动物业服务企业发展居家社区养老服务的意见》指出，要组建专业化养老服务队伍，鼓励开展居家社区养老服务的物业服务企业建立专业队伍，加强岗前培训及定期培训，协调职业院校、培训机构为物业服务企业培养养老护理、康复、社会工作、心理咨询等专业人士提供人力资源支持，落实养老服务从业人员培训补贴、职业技能鉴定补贴等，并将符合条件的从业人员纳入公租房或政策性租赁住房保障范围。一方面通过全社会的努力加大老年医疗护理员培训培养的力度和速度，一方面提高从业人员的福利待遇及社会认可度，同时通过社区服务人员、互联网技术精准对接社会需求。此外，物业服务企业应当充分发挥其平台性优势，有效链接专业养老机构、医疗机构、医疗机构、社会爱心人士等资源，为老年人提供更加专业的服务。

在“医养康养相结合”的体系框架下，提升社区养老的医养结合服务能力也十分重要。《关于推进养老服务发展的意见》着重强调了要简化医养结合机构设立流程，实行“一个窗口”办理；《关于推动物业服务企业发展居家社区养老服务的意见》提到要鼓励物业服务企业开办社区医务室、护理站等医疗机构，招聘和培训专业人员，为老年人提供基本医护专业性，支持将符合条件的医疗机构纳入医保支付范围，支持社区医务室、护理站与大型医疗机构建立长期合作关系和就医双向转介绿色通道，鼓励医护人员到社区卫生室、护理站执业，并在职称评定方面享有同等待遇；《关于促进养老托育服务健康发展的意见》指出要发展养老服务联合体，支持根据老年人健康状况在居家、社区、机构间持续养老，为居家老年人提供上门医疗养老服务，构建失能老年人长期照护体系，有效利用社区卫生服务机构、乡镇卫生院等基层医疗机构、乡镇卫生院等基层医疗机构，提升养老机构应急保障能力，增设隔离功能并配备必要的防控物资和设备，加强工作人员应急知识培训。在地方性条例中，《上海市养老服务条例》提到要鼓励养老机构开展居家和社区养老服务，为符合条件的居家、社区与机构养老的老年人建立健康档案、提供定期免费体检等基本公共卫生公共服务，以及提供健康指导、保健咨询、慢性病管理等家庭医生签约服务，并为符合相关医疗指征条件的老年人提供上门诊疗、设立家庭病床、居家护理等服务。

在完善老年人关爱服务体系上，社区、街道办事处等政府有关部门应该同物业服务企业联手，建立健全定期探访独居、空巢、留守老年人工作机制，积极防范和及时发现意外风险，推广“养老服务顾问”模式，发挥供需对接、服务引导的作用，并积极组织老年人开展有益身心健康的活动，发挥老年人的专长、技能和经验，鼓励其在自愿和量力的情况下从事传播文化和科技知识、兴办社会公益事业等社会活动。同时，鼓励开办“时间银行”等长者互动行动，发展社区敬老志愿服务，鼓励爱心人士到社区开展敬老爱老活动，关爱老年人的晚年生活。

(三)基础设施建设

针对目前社区养老场地受限、养老设施欠缺的难题，中央及地方有关文件主要给出了以下五条实施路径：其一是盘活小区内既有公共房屋和设施，清理整合居住小区内各类闲置和低效使用的公共房屋和设施，经相关方面同意后交由物业服务企业统一改造用于社区养老；其二是保障新建居住小区养老服务设施达标，配套养老服务设施与住宅同步规划、同步建设、同步验收、同步交付使用，支持利用集体建设用地发展养老服务设施；其三

是加强居家社区养老服务设施综合利用，遵循集中和分散兼顾、独立和混合使用并重的原则，在老年人较多的若干相邻小区集中建设老年服务中心，同时因地制宜多布点小型养老服务点，作为服务中心的有效补充，方便小区老年人就近享受服务；其四是推进社区适老化改造，支持物业服务企业根据老年人需求，在社区内或老年人家中增设无障碍通道、加装电梯，以及提供地面防滑、加装扶手、消除地面高差等改造活动；其五是完善养老服务设施用地政策，鼓励非营利性养老机构申请划拨用地或农民集体用地，新建营利性养老服务设施建设用地以租赁、先租后让、出让等方式供应，降低用地成本，同时允许按照适老化要求优化人均面积、车位配比等指标。

《上海市养老服务条例》提到要将社区养老服务设施作为城市更新的重要内容，已建成居住区的养老服务设施未达到规划要求或者建设标准的，所在地的区人民政府应当通过扩建、改建、购置、置换、租赁等方式予以补充和完善。在此基础上，物业服务企业作为服务平台和渠道入口，弱化对场地资源的需求，重点提供上门养老服务，一方面联结政府对接养老服务，另一方面以平台的方式对接各类专业资源，从而实现全方位、多层次的养老服务供给。

在开展居家社区养老服务的实践探索中，企业应当充分利用自身优势，以居家上门服务为主要方式，以刚需人群为切入口，在起步阶段，凭借企业自身在社区经营多年的基础和政策的政策支持，打响品牌，塑造形象，同时形成一套可复制可推广的标准，为后续规模化扩张做好扎实准备。对此，国务院办公厅《关于推进养老服务发展的意见》《关于推动物业服务企业发展居家社区养老服务的意见》等多部文件都提到了要支持物业服务企业根据自身条件，结合养老需求，成立独立的居家社区养老机构，养老服务营收实行单独核算，实现居家社区养老服务规模化、品牌化、连锁化经营，并允许取得营业执照的养老机构跨区域经营。

在5G腾飞的互联网时代，搭建社区养老公共服务信息平台必要且重要，为居民提供养老资源信息查询、网上咨询、业务办理、养老公共服务申请受理等服务，实现“互联网+养老”的智能化办公。《关于推动物业服务企业发展居家社区养老服务的意见》专门提到，要建设智慧养老信息平台、配置智慧养老服务设施、丰富智慧养老服务形式、创新智慧养老产品供给，积极推进智慧居家社区养老服务。互联网的便捷性在方便社区居民的同时还可以降低运营成本，可谓一举两得。

(四)财税优惠

在企业积极开展居家社区养老服务的同时，政府应当积极推动财税支持政策落地，通过减税降费、拓宽融资渠道等多种方式支持居家社区养老服务的发展。

《关于推进养老服务发展的意见》提到要减轻养老服务税费负担，养老机构符合现行行政规定条件的，可享受小微企业等财税优惠政策，对在社区提供日间照料、康复护理、助餐助行等服务的养老机构给予税费减免，落实各项行政事业性收费减免政策，落实养老机构用电、用水、用气、用热享受居民价格政策，不得以土地、房屋性质为由拒绝执行相关价格政策；提升政府投入精准化水平，将养老服务纳入政府购买服务指导性目录，全面梳理现行由财政支出安排的各项养老服务项目，以省为单位制定购买养老服务标准，重点购买生活照料、康复护理、机构运营、社会工作和人员培养等。

在拓宽融资渠道上，人民银行、财政部、银保监会、证监会、自然资源部等方面各司其职，共同推动解决养老机构融资难题。相关文件给出了具体的指示：鼓励商业银行向提供居家社区养老服务的物业服务企业发放资产(设施)抵押贷款和应收账款质押贷款，并参照贷款基准利率，结合风险分担情况，合理确定贷款利率水平；鼓励金融机构合理确定贷款期限，灵活提供循环贷款、年审制贷款、分期还本付息等多种产品；支持物业服务企业以企业未来收益权、土地使用权为担保发行债券；鼓励商业保险、基金、信托、社保基金等资金投资居家社区养老服务项目，降低物业服务企业负债率；扩大实施养老产业专项企业债券和养老项目收益债券，支持合理灵活设置债券期限、选择权及还本付息方式，鼓励发行可持续债券。

(五)完善监督管理

为深入贯彻落实党的十九大和十九届二中、三中、四中全会、五中全会精神，深化“放管服”改革，加快形成高效规范、公平竞争的养老服务统一市场，中央及地方陆续出台相关政策，建立健全养老服务综合监管制度。

2019年4月出台的《关于推进养老服务发展的意见》指出要制定“履职清单免责、失职清单问责”的责任清单，建立各司其职、各尽其责的跨部门协同监管机制，完善事中事后监管制度，同时要解决养老机构消防审验问题，做好养老服务领域信息公开和政策指引。2020年11月下发的《关于推动物业服务企业发展居家社区养老服务的意见》提到，物业服务企业开展居家社区养老服务和有关设施要符合消防、环保、卫生、应急管理等相关标准，应当严格保障老年人的信息安全，避免个人信息泄露。此外，要大力规范养老服务收费行为，相关收费必须明码标价，确保老年人的知情权、参与权、选择权和监督权。2020年12月，国务院办公厅专门发布《关于建立健全养老服务综合监管制度、促进养老服务高质量发展的意见》，从明确监管重点、落实监管责任、创新监管方式、加强保障和落实四个维度出发，不断优化营商环境，引导和激励养老机构诚信守法经营。

三、试点案例分析：重庆市鲁能社区

(一)试点服务范围

重庆市以鲁能社区6街区作为试点，成立了社区养老服务站，为辖区内的空巢老人、独居老人、特困家庭、留守儿童、残疾人以及60岁以上老年人，提供居家上门服务，包括生活照料、家政服务、医疗保健、精神慰藉等；通过整合周边志愿者、企业、爱心人士等各种优质资源，建立合同式养老服务者联盟，建立一公里服务圈，提供包括餐饮、康复、护理、助浴、助急、助洁、助购、助医等需求，为老人提供菜单式的便利养老服务。2020年6月，笔者针对重庆市渝北区龙塔街道鲁能西路社区“物业服务+养老服务”现状进行了实地调研，将真实情况与政策条款相比较，取其不足而改之。

鲁能西路社区的居家社区养老服务主要依托社区内设立的养老助残服务站开展，这是由民政部投资、之平物业发展有限公司运营的养老机构，提供社区养老、居家养老、机构养老以及养老社区的营运和管理服务。该养老助残服务站嵌入社区，辐射周边鲁能西路社区及金科公园王府两大社区，针对60岁以上的长者进行入户需求调查，共计3406户，60岁以上的老人家庭787户，共有长者1082人。

(二)社区养老服务站

服务站拥有日间休息室、理疗室、社区食堂、公共用房、心理咨询用房、娱乐活动用房、行政辅助用房等，能满足不同老人的照护、休闲需求，提供日间照料中心、长者邻里中心、长青学院等场地及服务，可对老年人的日常生活进行照料，并为其提供相互交流、休闲娱乐的平台，同时对60周岁以上的老年人开发娱乐活动用房，每周有专门的绘画课、书法课、舞蹈课等，活动内容多样且免费进行，深受社区老年人欢迎。

其中，之平管理投资15万元打造位于渝北区龙塔街道鲁能西路社区6街区的社区食堂，交由专业养老机构由彩长服务运营管理，主要解决辖区的空巢老人、独居老人、特困家庭、残疾人等群体买菜难、做饭难的问题，切实保障了此类人群能够得到专业照护。社区食堂的意义也不只是让老人吃饭这么简单，它还是一个良好的互动平台。社区老人们因为吃饭聚在一起，有了许多共同话题。有共同爱好的长者可以在此组团，参加相似的小组活动。社区食堂在一定程度上还可以提供医疗咨询服务，兼任“健康课堂”这一角色。之平管理利用本身的优势和资源与旗下专业的养老机构相结合，对所有60岁以上的老年人在社区食堂就餐进行补贴，减轻他们的经济压力，对于有需要上门服务的老年人，由彩长服务人员及物业服务人员派入户，真正让居民受到实惠。长期就餐长者167人，2020年7-8月60岁以上长者就餐3520人次。

服务站在前台特意设置了公益爱心超市，凡热心人士或单位参加各项为老服务和公益活动，积分累计到一定数量即可在爱心超市兑换相应礼品。服务站倡导更多的志愿者加入到长者服务中来，为辖区老人搭建更多帮扶平台，截至目前已经纳入系统的志愿者78名。

(三)线上线下入户服务

在鲁能西路社区，依托线上软件，上班的子女只要线上下单，出行困难的老年人即可享受居家养老点餐式上门服务。目前服务站每天受理服务80人次以上，同时在社区的其他养老服务站建立了配餐点，老年人不用走很远的路就可以在自己的小区内实现就餐。目前社区食堂已覆盖周边17个小区，受益人数达1200余人。彩长养老服务重点为社区60周岁以上老人提供居家养老服务，老人可通过物业热线、服务中心现场登记等方式进行服务预约，这也是除政府采购外其主要的收益来源。结合长者需求，彩长养老服务提供适老化改造、助餐、助浴、助洁、助行等养老服务，2020年5-8月受理居家养老服务2211次，上门服务老人1240人次，服务类型包括家庭适老化改造、助洁、外出就医陪同、配餐入户、绿植养护、认知症干预与预防训练等。70岁以上，失能或半失能、独居的老年人更愿意购买相关居家上门服务，其中，助洁、助浴、助行、陪同就医等四类服务最受欢迎。

表：试点线上线下服务项目

服务项目	服务内容	服务时间	套餐价格	包月套餐价格 (每月4次)
上门助洁服务	理发、洗头、修剪指甲、测量体温、血压、心率	60分钟	38元/次	120元/月
个人清洁服务	头、面部清洗、口腔清洁、手足部清洁、测量血压、心率等	60分钟	66元/次	228元/月
排泄护理服务	各类专业排泄护理服务	60分钟	66元/次	228元/月
压疮护理服务	伤口清创、上药、包扎、测量血压、血糖、心率	60分钟	35元/次	98元/月
中医推拿服务	疏通经络、按摩、拔罐	60分钟	66元/次	228元/月
足浴服务	中医泡脚、足底按摩、修剪指甲	60分钟	45元/次	140元/月
日间照料服务	理发、午餐、下午茶、体脑训练、测量体温、血压、心率	60分钟	66元/次	228元/月
康复辅助	康复训练、保健性康复	60分钟	45元/次	140元/月
助行服务	陪同散步、陪同外出	90分钟	35元/次	100元/月
代办服务	代购代领物品、代缴费用	60分钟	20元/次	/
精神慰藉	谈心交流、读书读报	60分钟	35元/次	100元/月
助医服务	陪同就诊	150分钟	60元/次	/
	代为配药	60分钟	35元/次	/
保洁服务	提供家庭助洁	3.5元/m ²	/	/
助餐服务	送餐上门	/	18元/次	/
体脑训练	体力与脑力训练	90分钟	45元/次	140元/月

该站点提供的服务内容及其收费标准见表，其中助洁、助餐是最受欢迎的两项服务。

(四)试点项目的困难和启示

一般年龄较轻、生活能自理的老年人及其子女更青睐社区提供的免费敬老爱老活动或服务，支付意愿较低。这也启示了物业服务企业的服务对象可逐步由高龄、失能、独居人群扩大到更多的老年人群，更好地将需求转化为消费。

在运营成本上，相关负责人表示，提供社区养老服务的主要支出在于人力成本，包括养老护理专员、物业服务人员、管理人员等的薪资，而目前的团队结构也正由以上三类人员构成。此外，社会各方的志愿服务也是社区养老的强有力支撑。

虽然服务站活动丰富、形式多样，但场地却受到了很大限制。据工作人员介绍，当初小区规划设计时并未考虑到养老场地需求，现阶段的场地大部分依靠物业用房因地制宜改造而来。而社区内的适老化改造主要分为家庭内和社区公共环境的适老化改造，其中，家庭适老化改造主要针对防摔处理，包含加装扶手，卫生间防滑处理等；社区公共环境的适老化改造主要包括加装扶手等防摔设施、打通无障碍通道等，这符合各地政策文件的指导意见。

笔者通过对鲁能西路社区的“物业服务+养老服务”实地调研发现，彩长养老服务在该社区基本实现了居家、社区、机构养老服务融合发展，结合社会志愿者的参与，为老年人提供覆盖面广、专业性强的居家上门服务

务，并在服务站内设各类活动用房，在满足老年人基本生理需求的同时，也为其提供形式丰富的精神娱乐活动。但是小区内也存在着养老场地缺乏、设施不足，老年人支付意愿低的常见问题，为此，物业服务企业主要通过强化居家上门服务来弱化对场地的需求，为高龄、失能、半失能等刚需老年人提供生活照料，并在将来继续发挥其专业性，逐步扩大服务对象，增加营收。

四、总结

在人口老龄化加剧的社会背景下，积极开展居家社区养老服务是必要的，而物业服务企业凭借自身强大优势，是再合适不过的服务提供商和链接政府资源、外部机构的平台方，为此，中央及地方政府也密集出台了大量文件，鼓励“物业服务+养老服务”顺利展开。针对目前遇到的服务队伍专业水平不高，以及老年人支付意愿低、盈利难等困难，政府、企业、社会通力合作，在有大量市场需求的现实基础上，遵循政府主导、社会参与、市场运作、统筹发展、保障基本、普惠多样的原则，积极推动养老事业高质量发展，保障居民幸福、安稳的晚年生活。

<http://www.cnsf99.com/Detail/index.html?id=469&aid=103956>

(来源：物业精英汇)

“医院物业服务企业介入养老服务”问卷调查结果分析

一、医院物业服务企业介入养老服务的政策支持

2013年，国务院下发的《关于加快发展养老服务业的若干意见》提出：“引入社会组织和家政、物业等企业，兴办或运营老年供餐、社区日间照料、老年活动中心等形式多样的养老服务项目。”该文件明确鼓励物业服务企业参与养老服务项目。

2020年，住房和城乡建设部等部门下发的《关于推动物业服务企业发展居家社区养老服务的意见》指出：“推动和支持物业服务企业积极探索‘物业服务+养老服务’模式，切实增加居家社区养老服务有效供给。”该文件明确鼓励物业服务企业推行“物业服务+养老服务”居家社区养老模式，并制定了相应的激励扶持措施。

2020年底，住房和城乡建设部等部门下发的《关于推动物业服务企业加快发展线上线下生活服务的意见》提出：“鼓励物业服务企业依托智慧物业管理服务平台，发挥熟悉居民、服务半径短、响应速度快等优势，在做好物业基础服务的同时，为家政服务、电子商务、居家养老、快递代收等生活服务提供便利。”该文件进一步明确物业服务企业要拓宽物业服务领域，要以智慧物业管理服务平台为支撑，大力发展居家养老服务。

从政策来看，我国正在推进居家、社区、机构养老融合发展，积极构建全方位、多层次、立体化的养老服务体系，因此，医院物业服务企业参与养老服务正当其时。

二、医院物业服务企业介入养老服务的可行性和可操作性分析

(一)日常生活照料类养老服务

通过调查发现，在日常生活动照料类养老服务中，老年人对助医、助急、助餐服务需求强烈。其中，医院物业服务企业在提供助医服务方面的意愿和能力较强，能较好地满足老年人就医的需求。不过，我们也要看到，医院物业服务企业助医服务的部分项目还存在短板，如医疗辅助器具(轮椅、拐杖)短缺等。此外，医院物业服务企业在提供助急、助餐服务方面的意愿虽然强烈，但其提供服务的能力稍差，如智慧紧急呼叫器配置不足，无法及时响应老年人的需求等。

(二)康复护理类养老服务

通过调查发现，在康复护理类养老服务中，老年人对口腔健康护理服务需求强烈。实践中，由于口腔健康护理的技术难度较高，从事口腔健康护理服务的人员需要具有主治医师及以上资格，且从事相关工作满五年。此外，口腔健康护理还需要口腔治疗台等专业设备。在提供该项服务方面，拥有相关专业人才和设备的医院物业服务企业具备较强的可操作性。

老年人对人工肛门带护理、尿管护理、压疮护理的需求占比在20%左右。尽管本次调查的对象多为健康老人，但是调查对象对这种一般在半失能、失能状态下才会产生的服务仍表现出一定的需求。医院物业服务企业对提供这些服务的意愿较强，但能力较弱。人工肛门带、尿管护理、压疮护理属于政府购买服务项目。政府补贴加上大部分老年人愿意为该项服务支付一定费用，使得提供该项服务具备较强的可行性，但医院物业服务企业尚不具备该项服务能力。

(三)医疗保健类养老服务

通过调查发现，在医疗保健类养老服务中，老年人对定期体检的需求占比为84.44%，说明老年人对定期体检服务的需求强烈。医院物业服务企业在提供此项服务方面具备较强的可行性和可操作性。根据相关政策规定，年龄在60岁及以上的老年人每年有一次社区免费定期体检的机会。作为一项公益性服务项目，协助社区进行定期体检展示了医院物业服务企业强烈的社会公益心，有利于得到老年人的信任。

大多数老人对慢性病档案、专属医疗档案、在线看诊、远程医嘱等养老服务的需求强烈，其中慢性病档案、专属医疗档案需求人数为136人，占比75.56%，而医院物业服务企业提供这两项服务的意愿强烈但能力稍弱，医院物业服务企业需要加强这方面的能力以便更好地为老年人提供服务。

老年人对养生推拿保健服务、中医调理指导服务虽有一定的服务需求但医院物业服务企业提供这两类服务的能力较弱。根据规定，养生推拿保健服务的提供者应具备劳动局的相关技能证书和卫生局的执业中医资格证，并具备两年的工作经验；中医调理指导服务需要具备中医经络调理师资格证。医院物业服务企业的护理人员是否达到相关要求是其能否提供这两项服务的关键所在。

老年人对于针灸理疗、功能性保健食品、专家定期心理咨询、安宁疗护养老服务的需求不高，且医院物业服务企业提供这些服务的能力都很低，这些服务项目的可行性和操作性都很弱。

(四)个性化养老服务

通过调查发现，在个性化养老服务中，大多数老年人对养生旅游服务需求比较强烈，医院物业服务企业虽有提供此项服务的意愿却缺乏相应的能力，可操作性较弱。

老年人对家属专业护理培训服务和24小时照护服务的需求比较弱，部分老年人对家属专业护理培训的认识不清，把家属专业护理培训的对象局限于子女，忽视了其他亲属的作用。医院物业服务企业提供这两项服务的意愿强烈，能力也比较强，故判断这两项服务具备一定的可行性和可操作性。

老年人对药膳滋补营养指导的需求较弱，且医院物业服务企业提供此项服务的能力也很弱。药膳滋补服务的提供者需要具备主治中医师、主管中药师以上的专业技术职称，对中药药材功效、配置相当精通，专业性、技术性要求都比较高，医院物业服务企业不具备提供该项服务的能力，这项服务的可行性和可操作性都较弱。

三、医院物业服务企业介入养老服务的对策建议

(一)精准把控需求，提高自身能力。

医院物业服务企业应根据各类养老服务的可行性和可操作性精准把握老年人的需求，对业务结构作出合理调整。

对于针灸理疗服务等可行性和可操作性都比较弱的养老服务项目，医院物业服务企业应当敢于放弃。对于定期体检、提供医疗辅助器具(轮椅、拐杖)等可行性和可操作性都比较强的养老服务项目，医院物业服务企业应该充分利用医疗资源和护理队伍优势为老年人提供这方面的服务。对于家属专业护理培训、24小时照护服务，医院物业服务企业应加强宣传，破除老年人认为这项服务仅局限于子女的误区，扩大家属专业护理培训的范围。对于在线看诊、远程医嘱等可行性强但可操作性弱的服务项目，医院物业服务企业应提高自身提供这些服务的能力，或与其他机构合作提供相关服务。

(二)加强宣传力度，充分发挥自身优势。

参与本次调查问卷的医院物业服务企业总计服务医院数量为864家，其中三甲医院561家、三乙医院108家、三丙医院12家、二甲医院212家、二乙医院46家、二丙医院6家，护工队伍人数高达13809人。庞大的护工队伍和与高等级医院之间的密切联系使医院物业服务企业参与养老服务具备独特优势。但是，通过问卷调查发现，老年人对医院物业服务企业的认可度不高，有些人甚至对医院物业服务企业存在一定的偏见，对卫生方面也存在一定的担忧。因此，医院物业服务企业应该通过电视广告、宣传册、讲座等老年人乐于接受的形式加强宣传，充分发挥护理队伍优势，为老年人提供形式多样的助医、医疗保健、康复护理和个性化医疗等服务。

(三)协同社区养老机构开展养老服务。

对于助餐、助急、助医、人工肛门带护理、尿管护理、压疮护理等居家社区养老服务，医院物业服务企业可以与社区养老机构联合开展这些服务。对于助餐服务，医院物业服务企业可以联合居家社区养老机构利用社区长者食堂为老年人提供餐饮，或是进入社区住宅小区以老年助餐车的形式开展老年助餐服务。老年助餐车成本低廉，一辆老年助餐车的成本从几百元到1000元不等，且助餐车可以得到政府助餐补贴，能够有效提高医院物业服务企业助餐服务的能力。对于助急服务，如智慧紧急呼叫器的配备，也可利用社区养老机构资源向老人提供，并利用社区养老机构应对能力强、距离近的优势为老人提供服务，与之形成优势互补。

(四)协同医养结合机构开展养老服务。

对于口腔健康护理、养生推拿保健、中医调理指导、药膳滋补营养指导、在线看诊、远程医嘱、24小时照护这类对专业技术要求比较高的养老服务，医院物业服务企业可以与医养结合机构合作开展养老服务，口腔健康护理服务可以协同医养结合机构中的专业牙科医生开展，养生推拿保健、中医调理指导、药膳滋补营养指导等服务则需要协同具有一定资质的中医师开展服务。

(五)政府加大政策扶持力度。

调研得知，老年人每月养老金大多在3500元以下，每月能承受的养老服务费用仅为1000元左右，这就需要政府加大政策扶持力度，且要求政府扶持资金向半失能、失能老人倾斜，降低医院物业服务企业提供助医类养老服务的成本。如在助餐服务方面，大多数城市都有助餐方面的政府补贴，但标准不一。2018年，北京下发了《关于进一步加强老年人助餐服务工作的意见》，明确老年餐桌各项标准。在助餐配餐补贴上，《意见》提出了“个人掏一点、企业让一点、政府补一点、慈善捐一点”的多方支撑、多方参与的模式。具体补贴的人群、补贴的养老助餐服务单位、补贴的项目和补贴的标准，由各区结合实际制定补贴办法，补贴所需经费由各区财政负担。2021年，西城区启动了“父母食堂”试点工作，个别试点要求每餐最高价格不超过16元，助餐补贴标准为4元/餐，对重度失能老人及90岁以上老人，另外补贴2元/人次的送餐上门费。深圳市按保障对象的身份、年龄不同补贴5-15元/餐/给予长者饭堂和送餐机构2元/人次的补贴。济南市60周岁以上的老年人可享受助餐服务优惠价格；70周岁以上的老年人按年龄每天分别给予1元、2元不等的补助；对特殊老年人市级每天给予2元补助。杭州市则对配餐中心、老年食堂，分别给予最高50万元、20万元、10万元的建设补助，对通过验收、运行良好的集中配(送)餐中心、老年食堂按照实际就餐人数每年给予5-15万元运营补助，助餐服务点每年给予3万元运营补助。可见在助餐补贴方面，各地因经济发展水平不同，补贴标准和方式也不一，大多数城市采取给予老年人每餐补贴的方式支持助餐服务，而杭州市则采用给予助餐企业建设补助的方式，其他地方政府可以借鉴杭州市的做法，在给予老年人助餐补助的基础上，给予从事助餐服务的企业一定的补助。

对于政府购买服务范围之外的养老服务项目，各地政府也可以适当给予补贴。同时，医院物业服务企业应采取多元化的运营方式与社会资本和民间资本合作，实现互惠共赢。

<http://www.cnsf99.com/Detail/index.html?id=469&aid=103957>

(来源：物业精英汇)

社科院专家：应承认照护老人是社会劳动，给家庭照护承担者发工资

全球人口老龄化进程发展迅速。联合国在1990年提出的“老年人五项原则”的第三项是照护，世卫组织据此在2000年提出了老年人长期照护。中国2022年年初发布的《“十四五”国家老龄事业发展和养老服务体系规划》中，明确指出将稳步建立长期护理保险制度。

在老龄社会30人论坛和盛智库老年社会研究中心近日举办的专题研讨会“长期照护的国际共识与概念框架”中，中国社科院社会政策研究中心原秘书长、中国社科院社会学所研究员、老专家协会副会长唐钧表示，不应该把中国传统文化和国际共识对立起来，中国面临的很多社会问题都是国际共同的问题。应该把对老年人的健康服务跟医疗服务区分开，医养结合的说法混淆了概念。“全职太太职业化”应恰当表述为照护活动

的社会化，要承认包括照护老年人在内的照护活动是社会劳动，可以像世界很多国家一样给家庭照护承担者发工资。

有人认为，在老龄化进程中，中国愿意从事老年服务的劳动力不多。唐钧表示，这实际上是全球共同的问题，各国普遍缺乏愿意从事老年服务的劳动力，使得居家养老服务成为最主要的国际共识。以欧洲为例，95%的老人都在家养老，这是出乎国内许多人意料的。

他进一步指出，中国面临的很多社会问题都是国际共同面临的问题，例如低生育率常常被归咎于计划生育政策，但在全世界生育率最低的东亚地区，中国是唯一执行计划生育政策的，生育率却并非最低。

“把中国传统文化和整个国际共识对立起来是不对的。现在形成的国际共识中已经有很多中国传统文化的影响和融入。”唐钧表示，人类命运共同体理念的重要价值在当今世界更加凸显。

1991年第46届联合国大会通过了《联合国老年人原则》文件，包括独立、参与、照护、自我实现、人的尊严五个方面。第三条照护包括非正式照护、健康服务、社会和法律保护、享有人权和基本自由。唐钧指出，照护原则中一半内容有关权益保护，因此必须把照护和护理区别开。

唐钧指出，中国正处在应对老龄化社会的窗口期，60岁以上人口占比达到18%，仍处于轻度老龄化的阶段。目前中国60岁至65岁老人占老年人总数的三分之一，60岁至70岁占59%。老龄化的负担还不算太重，但老年人绝对数量很大，因此要应对重度老龄化社会做好充足准备。到2050年，中国老龄化程度可能达到33%到35%的高峰。

唐钧表示，应该把对老年人的健康服务跟医疗服务进行区分。健康的老龄化不仅指没有疾病，因为对大多数老年人来说，维持功能发挥最为重要。假使身体存在疾病，但只要功能发挥正常，一个老人仍然处在健康的老龄化过程中。

“医养结合的说法混淆了概念，不应该把健康老龄化跟医疗、治病联系在一起。可以采取的应该是康养结合，健康服务和医疗服务是两回事。”唐钧说。

今年全国两会期间，全国政协委员、广西壮族自治区柳州市人民检察院检察长韦震玲提交提案，建议立法保护家庭全职成员的利益和合法权益，将在家庭全职从事家庭服务视为一个受法律保护的职业，媒体称为“全职太太职业化”。

唐钧认为，“全职太太职业化”更恰当的表达应该是照护活动的社会化，要承认照护孩子、照护病人、照护残疾人、照护老年人等照护活动是一种社会活动，是一种社会劳动。从这一角度出发，可以给家庭照护的承担者发放工资，这是世界很多国家的做法，称为社会津贴或社会工资。应该公正地对待有偿和无偿提供长期照护的劳动力，让他们得到应有的社会地位和社会认可。

<http://www.cnsf99.com/Detail/index.html?id=469&aid=103958>

(来源：北京日报)

健康管理

跌倒，是老年人生命健康的大敌

老年人跌倒是非常危险的事情，每一次跌倒都可能是人生最后一次跌倒。老年人跌倒为何具有如此严重的危害性？最常见的原因有以下几方面：

1. 颅内出血：老年人颅内动脉常有不同程度的动脉硬化，血管易损性增加。如果不慎跌倒、头部着地，很容易导致脑出血。脑出血的危险性不言而喻，无需多谈；
2. 髌骨骨折：这是老年人跌倒后最常发生的骨折类型之一。如果骨折后不适于手术治疗，需要长时间卧床静养，而长时间卧床可以显著增加老年人肺感染的风险，这是导致老年人骨折后死亡的最常见原因；如果采取手术治疗，老年患者手术中和手术后的风险也显著高于年轻人；
3. 颈椎骨折：危害性同上；
4. 下肢骨折：下肢骨折后（包括手术治疗后）往往需要长时间制动，在数周的时间内受伤的肢体被固定，这会显著增加下肢静脉血栓的风险，后者是引起致命性的肺梗死的常见原因。

老年人往往存在不同程度的骨质疏松，跌倒后非常容易发生骨折，每一次骨折都可能对老人产生致命性的影响。所以“防跌倒”应成为老年人保健的最为重要的内容之一。

走路不看着、每一步都要走的稳稳的、尽量绕开不平坦的路、雨雪天气少出门、积极使用拐杖或助行器、不要登高，这些都是避免跌倒的有效措施。

<http://www.cnsf99.com/Detail/index.html?id=627&aid=103959>

(来源：澎湃新闻)

中疾控：老年人自然感染获得新冠免疫力代价巨大

国务院联防联控机制4月1日下午召开新闻发布会。有记者提问，目前我国国家还是有一些老人新冠疫苗一针都没有接种，对这部分人群我们应该怎么样提高他们的免疫水平，对抗奥密克戎变异株？

中国疾控中心免疫规划首席专家王华庆回应称，实际上目前我们接种新冠病毒疫苗还是预防感染后发生重症和死亡最好的一项措施。第一，接种疫苗的有效性。我们看到，疫苗在预防重症和死亡方面的效果还是非常显著的。第二，接种疫苗其实相比其他措施更简单易行。第三，提高老年人的特异性免疫力，接种疫苗是最佳的途径。

我们人体感染了新冠病毒，获得免疫力，属于自然感染，这是一种方式。但是这种自然感染所获得的免疫力代价是非常大的，尤其是对那些有慢性基础性疾病的人，还有老年人。国外老年人感染新冠病毒之后，由于没有接种疫苗，不管是住院率、进入ICU病房的比例，还是病死率方面的代价都非常大。所以最好的办法还是接种疫苗，接种疫苗获得的免疫力是针对新冠病毒的特异性免疫，因此我们还是建议60岁以上的老人，只要没有禁忌，不是缓种的对象，要尽快接种疫苗，并按规定的间隔接种加强针，让老年朋友产生抵御新冠病毒侵袭的特异性免疫力，包括目前正在流行的奥密克戎变异株。

<http://www.cnsf99.com/Detail/index.html?id=627&aid=103960>

(来源：界面新闻)

养老产业

新华保险：养老社区带动60亿保费康养产业大有可为

3月30日，新华保险管理层在2021年度业绩发布会上透露，公司“十四五”规划为未来发展指明了方向。其中，党委副书记、副总裁张泓就康养产业“十四五”期间发展规划进行了具体介绍。

“十四五”期间，新华保险康养产业将围绕寿险业务发展，聚焦个人客户，特别是中高净值客户，以解决养老、医疗等痛点问题为切入点，加强康养产业投资布局，推动“线上+线下”业务整合，以“保险+服务”形式提升公司产品附加值，推动建立保险客户康养生态圈。

张泓指出，新华保险将采取一系列举措推动康养业务发展：一是从顶层成立领导协调小组，推动寿险主业产品创新，特别是加大与康养之间的融合性产品创新力度；二是筹划组建康养产业投资运营管理平台，将目前已有的康养资源和未来希望建设的康养项目，进行统筹管理、专业化运营；三是在推动过程中，聚焦高端客户全生命周期服务，特别是养老社区与寿险主业的高效协同；四是坚持“轻、重资产相结合”的康养产业布局；五是完善医疗健康布局，加强医疗资源的整合。

张泓透露，截至2021年底，新华保险养老社区入住资格函签署量达到40000份，对应累计应收保费近60亿元。新华保险融合型产品（健康管理公司与寿险主业合作的将健康管理服务融入保险）2021年已上市，并取得了收益。新华康复医院在年初已获卫生部门批准，获取了医疗保险的资质。北京莲花池尊享公寓、海南博鳌乐享社区已投入运营，延庆颐享社区一期工程已经落地，今年有望开始营业。

张泓表示，新华保险康养产业大有可为，前景可期。公司将加大专业团队的建设，以市场化的标准积极引进人才。

<http://www.cnsf99.com/Detail/index.html?id=522&aid=103961>

(来源：周到上海)

养老地产

九部委发文提升社区医养能力，奥园社区养老模式走在全国前列

近日，国家卫生健康委、国家发展改革委、民政部、财政部、住房城乡建设部、应急管理部、国家医保局、国家中医药局、中国残联九部门联合发布《关于开展社区医养结合能力提升行动的通知》，《通知》明确指出要有效利用现有基层医疗卫生、养老服务资源，提升居家社区医养结合服务能力，切实满足辖区内老年人健康和养老服务需求。

从注重机构养老，转向重点发展社区居家养老，是我国“十四五”养老服务发展的要点之一。“银发浪潮”汹涌而来的当下，如何保证“老有所养”“老有所乐”也是近年来两会的热点话题之一。

早在1998年，广州本土起家的中国奥园集团（3883.HK）便开启了在健康养老领域的布局探索，尤其是旗下主攻大健康业务板块的奥园健康（3662.HK）2019年在联交所主板上市后，奥园积极响应健康中国战略并以此为契机，在康养业态和运营模式上不断探索，凝聚一大批专业人才团队，打造高品质的基础设施、标准化的康养流程、完备的生活空间，尤其重点发力社区居家养老产业，综合提升社区医养能力，建立和完善老年健康服务体系，让居家养老、社区养老等“多选择生活方式”成为可能。

从硬件搭配上看，奥园在政府指导下打造综合养老服务中心，即颐康中心，以“医养结合”“智慧养老”为特色，致力于用专业的服务让长者能够在家门口享受到一站式综合养老服务。颐康中心内还搭配奥园第一综合门诊部，通过加入广州番禺“医共体”，实现与医院的医疗信息互联互通，将综合门诊、康复治疗、慢病管理、养老服务、居家服务等资源充分整合，提供更优质的覆盖老年人全生命周期的个性化养老服务内容。

配合硬件落地的，是奥园健康在社区养老软性服务上的持续发力。去年8月起，全国奥园社区同步启动“3+1行动计划”，从业主中招募“社区敬老志愿者”，与奥园物业一起，共同为社区长者提供健康义诊、上门陪

伴、老人生日会等多样化守护关爱服务，全方位保障社区老人的身心健康、愉悦。2个月内，全国80个项目参与，长者关怀活动108场，参与业主2500人，获得南方财经全媒体集团专题聚焦报道。

此外，奥园社区一直以来保持着“尊老、敬老、爱老”的优良传统，例如在番禺社区每逢九九重阳便开展多种多样的长者节主题活动，迄今已开展至第九届。同时多年来联动各方资源力量，陆续通过家访慰问、社区义诊、疫苗接种长者专场、长者配餐等，让长者切身感受到社区关怀和邻里温情。

作为深耕大湾区业务覆盖全国的综合性企业集团，奥园还不断通过整合旗下地产、商业、文旅、医美、科技、教育、体育等多重产业资源，赋能奥园健康发力社区居家养老产业，致力于综合提升社区医养能力，建立和完善老年健康服务体系，比如奥园在江门恩平、中山泉林、清远英德、广州南沙均打造了各具特色的康养小镇，在上海奉贤、广州番禺、杭州等地建成多个专业性的医美医院、健康中心等。

值得一提的是，奥园健康首个社区居家智慧养老机构幸里颐康中心，以及旗下广州番禺社区颐康站在养老服务领域的探索成果，不仅获得广东省委主要领导的高度认可，亲临现场指导，也成为广州市政府认可推广的新模式，更是多次赢得各主流媒体专业媒体的关注。仅2021年内，中央电视台新闻摄制组《新闻30分》《朝闻天下》《新闻直播间》等王牌栏目更是两度来到奥园社区，多次聚焦报道奥园健康养老模式，探讨奥园如何依托产业资源和能力优势，实现智慧长者服务精准落地，满足多元生活需求。

可以说，奥园在社区居家养老服务领域的探索实践已经蹚出一条新路，奥园社区养老模式走在全国前列，成为全国范围缓解养老难题的参考样本之一。

<http://www.cnsf99.com/Detail/index.html?id=556&aid=103962>

(来源：金融界)

国际交流

老龄化日趋严重？日本将成人年龄下调至18岁

#日本将成人年龄下调至18岁#据日本《读卖新闻》消息，日本《民法》修正案于4月1日生效，日本成人年龄正式由20岁下调至18岁。依据该修正案，年满18岁即可独立签订信用卡办理、投资、消费等涉及财务的合同，但吸烟、饮酒、参与公营赌博等仍需年满20岁。

#日本将成人年龄下调至18岁#

1876年，明治时代的日本首次将20岁界定为成人年龄。日媒指出，这是日本时隔146年首次在《民法》中调整成人年龄。因经济合作与发展组织(OECD)的多数国家都采取“18岁成人”的形式，日本也决定配合国际标准进行调整。具体来讲，年满18岁的日本成人可不经父母同意签订手机、信用卡等合同，也可办理有效期10年的护照。女性的结婚年龄从16岁调整至18岁，和男性一样。

此前有媒体指出，日本社会老龄化日趋严重，下调成人年龄标准意在鼓励年轻人早进入社会，参与社会生活。但一些专家担心，许多18、19岁年轻人缺乏社会经验，没有监护人保护容易上当受骗。日本现行法律规定，未成年人或其监护人有权取消未经监护人同意而签订的合同。新规生效后，18、19岁人群将失去相关法律保护。

<http://www.cnsf99.com/Detail/index.html?id=578&aid=103963>

(来源：九派新闻)

日本将高端生育医疗费用纳入医保，以缓解老龄化危机

为缓解老龄化危机，从周五开始，日本的公共健康保险将报销70%的高端生育治疗费用。目前，日本是世界上尝试试管婴儿的女性人数最多的国家之一。2019年，每14人中有1人，即约7%的婴儿是通过试管婴儿受孕的，而美国的这一比例为2%。然而，其出生率仍徘徊在1.3左右，远远低于经合组织所说的维持人口稳定所需的2.1的比率。

日本南部九州府的圣母医院的院长田中敦预计他的诊所会有更多的病人，那里已经挤满了寻求体外受精等治疗的夫妇，以前每个周期的费用超过50万日元(26000人民币)——超过了普通家庭的月收入。

他说：“我认为我们会看到大量的病人。”他补充说，全国范围内的试管婴儿尝试甚至可能翻倍。

然而，田中和其他专家说，这还不足以扭转日本人口的下降，因为病人仍然面临着相当大的费用，而且保险范围不包括基因筛查和使用捐赠卵子等程序。他们说，随着未来几年育龄妇女人数的减少，政府需要做得更多。

日本的经验将成为面临出生率下降的先进经济体的一个观察案例。虽然包括丹麦和法国在内的少数几个国家已经提供免费或大部分免费的试管婴儿治疗，但日本是对此类治疗的费用进行补贴的最大经济体。

此举是鼓励年轻人生孩子的最新尝试。在过去十年中，日本扩大了对有孩子的家庭的日托和月度津贴的财政补贴。日本的育儿假政策已经是世界上最慷慨的政策之一，尽管由于社会和工作压力，很少有父亲能充分享受所提供的服务。

政府已经为寻求生育治疗的低收入夫妇提供了一些财政援助，但最新的变化旨在为寻求试管婴儿的更多人群提供机会，包括在非排卵期将精子注入子宫和使用冷冻胚胎等方法。

政策制定者希望保险的覆盖面能够鼓励那些在经济疲软的情况下与多年的低工资作斗争的夫妇尽早尝试治疗。

健康和全球政策研究所的YukoImamura说：“这很好，它将降低30岁出头的人的门槛，这些人需要试管婴儿治疗，但却在等待他们的奖金。”该研究所是东京的独立智囊团，专注于健康政策。

<http://www.cnsf99.com/Detail/index.html?id=578&aid=103964>

(来源：边际实验室)

只是给老年人发三百块钱，日本人怎么就不同意了？

新冠疫情的出现，给各个国家的社会民生和经济发展都造成了巨大影响。为了帮助民众度过暂时的困难，日本政府推出过不少特别措施——简单粗暴地发钱！

给育儿家庭的10万日元“临时特别给付金”，给用人单位的“雇佣助成金”，给个体经营者和自由职业者的“歇业补贴”，给疫情期间闭店的餐饮店和食材供应商的补贴，以及疫情刚一出现时发放给全体国民(包括短期居留超过3个月以上的所有外国人在内)的10万日元“特别给付金”等等。无一不透露出同舟共济、共克时艰的暖意。



2022年3月中旬传出消息，日本政府将对领取养老金者发放一次性补贴5千日元(按当前汇率，5千日元尚不足300元人民币)。消息一出，舆论哗然，不少人表示反对。在共同社发起的调查中，更有高达66%的受访者表示这一做法不恰当。

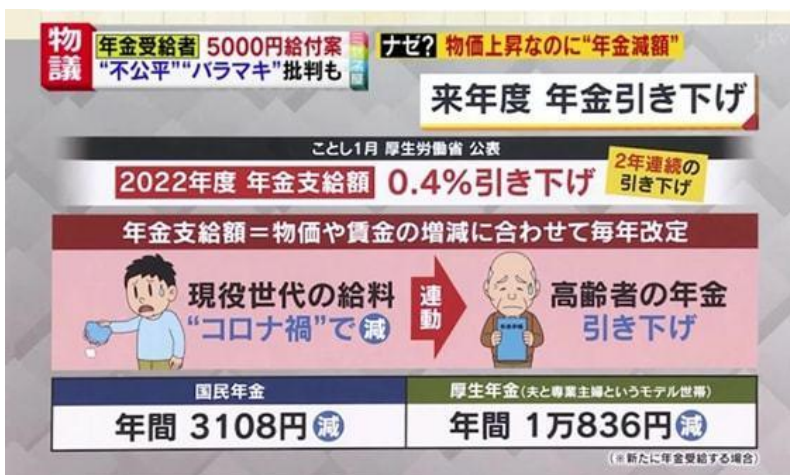
10万日元发钱，5千日元怎么就不该发？养孩子可以领补贴，老年人就不该被照顾？老吾老以及人之老，日本人怎可如此无情！可，事实真的是这样吗？

首先，一部分人反对发放这5千日元的理由，是担心有“贿选”嫌疑。针对老年人的补贴不是不能发，而是发放的时机不对。2022年7月，日本将举行参议院选举，选在此时对老年人一次性发放补助，颇有醉翁之意不在酒的感觉。毕竟，在日本，老年人才是对政治最有热情的群体。有统计数据显示，60岁以上老人的投票率是20至30岁年轻人的两倍多。况且，此举并非孤例。6年前的参议院选举前，日本政府也曾向全国的1100万低退休金老年群体一次性发放3万日元。



其次，也有不少人表示，仅覆盖退休老人的补贴是对在职员工的忽视。所谓年金（即养老金）制度是一种保障退休员工未来生活的制度，换言之，是依靠目前在职的各类员工缴纳社保，供给退休人员领取养老金，并根据整个社会的收入和物价水平的变化而做出调整，由此形成一个支出平衡的闭环。另一方面，正在步入“人生百年”时代的日本，出现了越来越多的长寿老人，客观上导致政府需要支付的养老金总额不断增加。更大的财政压力，自然也就转嫁到在职员工缴纳的税收和社保之上。

绝非危言耸听。对比日本最近四年来的基本养老金可以发现，2019年是6万5008日元/月，2020年略增为6万5141日元/月，2021年降回6万5008日元，2022年则再降至6万4816日元/月。换句话说，疫情蔓延两年，日本老人的基本养老金减少了325日元/月。然而，对于在职员工（包括正式员工和兼职）来说，疫情带给他们经济方面的冲击，可能远比这个数字大的多。每日勤勉工作、支撑日本养老金系统正常运作的在职员工，才是承受经济压力最大的一批人。



再次，酝酿对老年人发放补贴显示了岸田文雄治理智慧的不成熟。有目共睹，日本首相岸田文雄上台之后，刻意采取与日本前首相安倍晋三的膨胀经济政策完全不同的紧缩态度。针对老年人无差别的发放现金的做法，无疑与紧缩政策相悖；此外，一有问题就发钱，而不是进行有益的政策讨论，治国理政毫无章法，小心按下葫芦浮起瓢。如此左右互搏、前后矛盾、治标不治本的做法，不免让民众对于岸田文雄的执政能力和日本的未来捏一把汗。

消息已经散出去了，岸田文雄能不能找到台阶下，又是一个考验他执政智慧的难题。别看5千日元不多，但不是日本首相可以随意做主的！

<http://www.cnsf99.com/Detail/index.html?id=578&aid=103965>

(来源：蒋丰看日本)

老年说法

北京市一中院发布涉老年人诈骗典型案例：养生保健领域占比最多

3月31日，北京市第一中级人民法院召开“关注老年人权益保护，营造防骗社会环境”线上新闻发布会，介绍该院近五年来涉老年人诈骗案件审理情况，针对老年人防范诈骗提出建议，同时发布八件涉老年人诈骗典型案例。

数据显示，2017年1月至2022年1月，北京一中院审理诈骗案件共532件，涉及诈骗老年人的案件40件，占诈骗案件总量的7.5%。从发案趋势上看，诈骗老年人案件数量呈逐年上升态势。2017~2018年均审理涉老年人诈骗案件3件，诈骗数额多在100万元以下。2019年起，案件数量及犯罪数额均有大幅增长，年均审理涉老年人诈骗案件12件，且平均每年有2件诈骗数额在500万元以上案件。

北京一中院副院长马来客对此表示，该类案件中，被告人多利用老年人关注的养老、保健、理财等事项实施诈骗。老年人群体往往防范意识不强，无法有效识别骗局，且证据留存意识不足，难以维护自身权益。针对此类犯罪，北京一中院既关注老年人权益保护，依法从严惩处犯罪，同时强化司法宣传，延伸审判职能，对具有教育意义的案件进行新闻宣传，联合社区开展防诈骗讲座，最大限度发挥司法审判的社会效果。

北京一中院副院长谭劲松介绍，近五年来该院审理的40件诈骗老年人案件中，涉及养生保健领域的案件占比最多，共计17件案件，占比42.5%。其中13件案件为向老年人高价售卖三无保健品，或者以帮忙办理保健品退费的名义行骗，另有4件案件为虚构老年人身体有疾病的事实，推销昂贵的养生服务项目骗取老年人钱款。

另一类较为常见的诈骗老年人案件为收藏品类诈骗。犯罪分子以可以高价代售收藏品、老物件等名义，收取高额代售服务费，或者骗取老年人收藏品。此外还有上门安装燃气报警器，骗取高额安装费；以购买高回报投资理财产品的名义实施诈骗的案件。

同时，近两年来电信网络诈骗案件呈多发趋势，自2020年来，有3起案件系犯罪分子通过电信网络技术手段联系被害人，冒充司法机关工作人员，虚构被害人个人信息泄露、需配合调查的事实，诱骗被害人转账，此类案件往往被害人众多，涉案数额较大，且受害人多为老年人。

除了上述常见的诈骗类型外，还有个别以民族资产解冻、帮忙办理取保候审、帮助办理北京车牌或者北京户口等，以及利用封建迷信以做法事等名义骗取老年人钱款的案件。

谭劲松介绍，在诈骗老年人案件中，过半数的案件为多人共同作案，且犯罪行为有明确的组织性。从犯罪行为造成的财产损失上看，绝大多数案件数额在数十万元至数百万元不等，犯罪数额在500万元以上的占比达20%。部分案件犯罪数额特别巨大，案发时钱款均已被犯罪分子挥霍或隐匿，导致追赃挽损困难。

对此，北京一中院建议老年人群体在日常生活中要加强防范意识，勿轻易泄露个人信息，勿轻信推销，遇到无法辨别真伪的情况及时向家人或者有关部门求助，同时记得保存转账记录、收据、对方身份信息客观证据。

<http://www.cnsf99.com/Detail/index.html?id=606&aid=103966>

(来源：工人日报)

关于我们



中国养老网建立得到发改委、民政部、卫健委、全国老龄办、中民养老规划院、中国老龄事业发展基金会、中国社会福利基金会的指导和大力支持。我们以向社会传播养老服务业资讯、促进养老产业与事业建设发展为己任，充分发挥互联网特性，增强吸引力、可读性、亲和力，力求打造成为中国养老信息资讯的网络传播平台。

中国养老网致力于宣传党和国家关于养老产业与老龄事业的政策和制度；传达党和国家及各级政府养老工作资讯；宣传建党以来老龄工作的历程；宣传国家对老龄化社会的指导方针；促进各级养老服务工作、养老设施关于老龄化数据的研究支持，为读者提供养老服务业关于政治、经济、文化、健康、生活等方面的咨询。

中国养老网致力于养老战略的研究，承载国内大批专家学者、养老从业人员，集中一批专家学者，面对快速老龄化的政策安排，实施好《“十三五”规划》促进养老服务体系与老龄事业更好发展，努力实现老有所养、老有所医、老有所教、老有所学、老有所为、老有所乐的工作目标。积极探索在养老保险、照护保险、养老信托、养老服务等领域的体系建设。

北京中民养老事业促进中心长期从事养老事业和社会保障工作，是中国养老网的载体。积极研究我国“十四五”养老服务体系研究，研究养老服务体系建设与养老服务设施规划，培训养老高级管理人员以及评估师，支持国家养老示范工程的建设，支持国家爱心护理工程的发展。

中国养老示范基金是中国老龄事业发展基金会专项基金，由北京来博颐康投资管理有限公司捐资发起。重点支持养老研究和养老标准建立，表彰优秀养老专家学者及工作者；支持国家建立医养结合、社区养老辐射支援居家养老等模式与体系的建立和实施；支持养老示范工程，建立更多国家养老示范基地；支持国家爱心护理工程，促进爱心护理院规范健康发展；支持养老领域能力建设，建立国家养老服务职业体系；支持国际养老互动交流。

亲爱的读者，中国养老网为了给您带来更加优质的服务，更加丰富的网站内容，提供更好的资料与您分享。同时，中国养老网的发展也离不开您对我们的热心支持和帮助。欢迎社会各界人士对中国养老网不吝赐稿，丰富我们网站内容使我们更加全面与专业！我们将来稿择优发布到中国养老网和其他平台中并注明作者。

谨在此感谢社会各界人士对养老事业的关注与支持！

感谢北京香山颐养健康管理有限公司、幸福颐康养老产业投资有限公司的支持！

联系我们

小助手（微信）：ZMYL123

官网：www.CNSF99.com

网站地址：北京市海淀区三里河路一号

办公地址：北京市朝阳区建国门外外交公寓

邮编：100600

邮箱：Cnsf99@163.com Cnsf99@126.com

电话：010-68316105/6

传真：010-85325039

内部刊物仅供参考