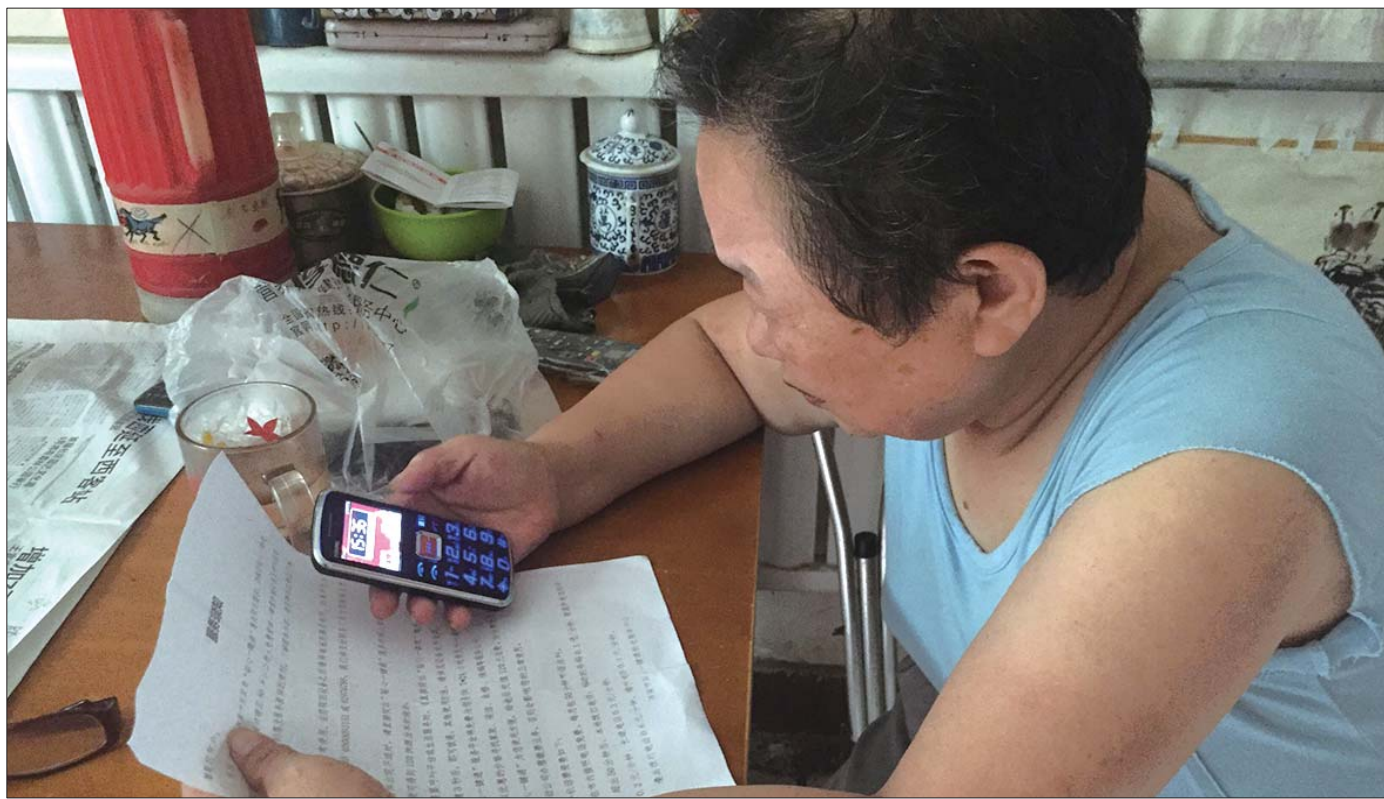


安上养老救助系统,两天就拆了

居家养老平台推广难,老人安的少用的更少

近日,济南一位八旬的独居老太太在家中死亡,但数日后才因楼道中弥漫的刺鼻臭味被物业人员发现。空巢老人、独居老人这个揪心的话题,再次引起人们的关注。

此类悲剧在各地屡屡上演的同时,推行多年的居家养老模式却一直效果欠佳。部分可以提供紧急救助和生活服务的平台在运行中遭遇推广难、收益难等一系列瓶颈。



王春红正在学习如何用居家养老平台联系服务。 本报记者 陈玮 摄

本报记者 万兵 陈玮

独居老人买足菜 一星期都不出门

在济南高新区盛福花园,71岁的王玉英在家里反复擦着地,有一点脏东西也要立马擦干净,她觉得,这样可以打发时间。

王玉英不爱出门,她说“嫌乱”,平时买上一个星期的菜,一周都不出门。

她有一个儿子,住在20公里外的市区,平常一周来一次,最近这几天小区附近修路,儿子来得就更少了,甚至一个月也见不到几回。“平时也没人找我,我自己一个人在家里挺好。”

与她住得不远的蒋华自己生活有些困难,因为骨质疏松,只能靠着拐杖走路,平时也不怎么出门。蒋华有一个女儿,每天过来送菜送饭,不过,坐上十分钟就离开。儿子离她就前后楼的距离,一个星期也来不了一次。更多的时候,她只是坐在沙发上看电视,虽然有时也不知道看的什么。“要不我还能干什么呢?”

她们并不是个例。齐鲁晚报记者从省老龄办获悉,截至2015年底,我省60岁及以上老年人1890万,占总人口的19.23%;80岁以上者230万,占总人口的12.21%。带病养老的老年人占78%,同时空巢老人达到半数以上。这意味着我省约有900多万老人空巢。

济南建达社工总干事刘娜说,“尤其是高危老人空巢,隐患非常大。”

救助平台活跃用户 只占注册用户两成

据了解,目前山东养老实行“9073”体系,即90%靠居家养老,7%靠社区养老,只有3%靠机构养老。对于空巢老人来说,居家养老的条件格外重要。

不少社区或机构已经做出探索,包括和老人生命安全息息相关的紧急救助服务。

王春红是济南绿景嘉园小区一位居民,腿脚不便,只能靠拐杖行走。在社区的争取下,她在今年6月领到了一部手机,一键就可以拨打120,也可找维修、家政、送餐服务。她每天出去散步时,都把手机攥在手里,生怕出现意外。

王春红并不是第一个享受这种服务的人,早在多年前这种服务平台就在全省各地出现,从实际的推广情况来看,并不理想。

齐鲁晚报记者随机调查了五个小区,大多数老人听说过能提供紧急救助的服务平台,却都没有使用过。省内一家居家养老服务平台的相关负责人表示,从实际使用情况看,活跃用户只占到注册用户的两成左右。

“有的老人用了没两天就拆了。”一位社区工作人员说,老人说仪器灯一直闪,不习惯,自己动手拆掉了。

老人的习惯也是平台推广遭遇的瓶颈。王春红拿出一张平台服务须知,上面写着如何使用,但用不习惯手机的她在专人指导下,半个小时才学会了拨打。“对于老年人来说有点困难。”她坦言。

免费时老人安装 交费时卸载

住在玉函小区北区的穆老



空巢老人王玉英在家没事就打扫卫生打发时间。 本报记者 陈玮 摄

师今年79岁,平时有心脏病,家人担心一个人在家有危险,想安装一个呼叫系统,但是一问价格将近300块钱,穆老师怎么也不同意。

“之前免费一年,第二年交平台费,很多老人都卸下来了。”在市中区某社区,一共有五位老人自愿安装了平台系统,第二年都拆了下来。

王春红咨询送餐服务,对方表示会根据老人的需求与商家联系,价格在20元左右,但王春红只能接受10块钱。“还是自己做的饭放心,比如韭菜,我都是泡一泡,饭店里能做到吗?”

有的老人则对养老服务平台带来的话费有些顾虑。根据一家养老服务平台的服务须知,用于呼叫的手机上存有120元话费,分15个月用完,用完后老人继续充值就可以使用,每月50分钟免费。有老人表示,拿到手机以后,并没有用到服务,而是用来给家人打电话。

“老人的消费观念,使得他们不愿意去购买服务。”省民政厅相关人士说,这也成为不少居家养老服务机构遇到的难题。

居家养老服务不赚钱 得靠旅游卖老年产品

不少业内人士认为,目前养老市场仍然有一定潜力,但老人的消费需求尚未刺激充分。

山东省老年产业协会会长白玉光说,无法刺激老人的消费,导致很多从事居家养老的机构经营不善,甚至关门。“不少养老服务中心以会员的方式开展前端后端服务,比如前端的送餐、医疗等服务,后端旅游、销售老年产品等,很多是依靠后端赚钱。”

山东和乎养老服务中心工作人员表示,居家养老服务并不赚钱,基本是纯公益性质,要依靠旅游等内容赚钱。

“我们提供送餐、维修、陪同看病、医疗等服务。”市中区一家社区养老中心的工作人员说,目前社区有上千名老人,选择送餐的只有十几名老人,而这是服务最多的项目。

在很多老人看来,一些服务完全可以跳过平台自己解决。有一次,王春红想要修理家里的暖气,呼叫了平台,对方10分钟就回信了。但她觉得,自己给维修公司打电话也可以,还能讲价。

省民政厅相关人士说,目前我省有89个养老服务公众信息平台,有的做得还可以,有些就难以盈利。在省老年产业协会会长白玉光看来,不盈利的要占大多数。

“只做平台很难有盈利点,只能通过政府购买来维持运营。”上述民政厅相关人士表示,只是依靠平台对接相应的公司不好盈利,“比如,老人通过平台找到了家政公司,下一次就能直接跟家政公司联系了。”

白玉光认为,养老服务公众信息平台还没有建立起体系,比如可以依靠自身的服务项目来对接老人,而不是单纯做一个平台。

省民政厅相关人士表示,目前威海、泰安、淄博有几家平台做得不错,有平台以自己的家政公司为基础进行运营,效果很好。

奖补有政策依据 方案已经在研究

“政府应给予一定的补贴,让老人参与到这个市场中。”一

名业内人士表示,比如目前威海等地在老人享受养老平台服务的基础上,每月给予补贴,运营效果就很好。

我省也在朝这个方向努力着。《山东省养老服务业转型升级实施方案》提出,建立全省统一的养老服务信息平台,实现“一个平台、服务全省”,对服务效果好、人网老年人比例高的平台运营机构给予一定经费奖励,具体政策由省民政厅、财政厅另行研究制定。

相关人士介绍,“具体的奖励方案已经在研究中。”

同时,省民政厅年底将出台养老服务公众信息平台,免费给养老机构使用,整合资源。同时宣传养老机构,为老人服务。

省民政厅相关人士表示,关注空巢老人,不仅要依靠政府,还要依靠社区的力量。“政府的资金是有限的,以托底为主。”目前通过政府购买专门服务,社工走进小区服务空巢老人,比如刘娜和同事就负责服务盛福花园的空巢高危老人,定期走访,老人遇到问题随时关怀,碰到恶劣天气还会挨个打电话提醒。王玉英有一天发烧,儿子给社工打电话,社工就带她去打针。

省老龄办相关人士表示,应该建立“大社区”概念,拉近邻里之间的关系,形成社区关联的氛围,预防极端事件的发生。比如在济炼社区,邻里之间共同照顾独居老人,每天都敲门确保老人安全。

社区养老还存在其他难点,比如上门医疗、上门护理等,老人需求高但很难实现。

山东省社科院研究员高利平说,社区医疗卫生服务普遍存在着医疗设施落后、医疗人才短缺、医疗技术水平较低、百姓不信任、医保结算限制等问题,无法实现老人在家门口看病。

济南市基爱社会工作服务中心副总干事李国青表示,不少小门诊有意向为老人上门服务,但由于资金、人力的限制未能真正付诸实施。