

构建多层次、立体化养老服务体系，探索独居老人“亲情e联”服务 历下模式打造养老服务标杆

流程再造 城阳区全力打造 “三化三型” 政务服务环境



历下区独居老人“亲情e联”服务项目正式启动



甸柳新村街道第三社区综合养老服务中心老年人正在学唱戏曲

□江玉宝

10月23日，济南市历下区独居老人“亲情e联”服务项目正式启动，实现一个呼叫终端、一个红外感知设备、一个服务平台，就能为独居老人及时提供紧急联络和异常报警服务，标志着历下区智慧养老迈出新步伐。

近年来，历下区按照“9073”养老服务构架，加快推进养老服务供给侧结构性改革，以信息化为支撑，构建以居家为基础、社区为依托、机构为补充、医养相结合、城区全覆盖的多层次养老服务体系，培育“智慧+”养老新模式；整合社会服务资源，拓展服务内容，创新运营模式，不断提升服务质量，打造社区15分钟养老服务圈，让“老有所养、老有所依、老有所乐、老有所安”照进现实。先后荣获全省社区治理暨养老服务创新实验区、首批全国智慧健康养老示范基地等荣誉称号。

构建多层次立体化 养老服务体系

11月16日上午，甸柳新村街道第三社区综合养老服务中心充满老年人的欢笑声。一楼面向辖区老年居民免费开放的文体活动室，20余位老人正在学唱戏曲；长者助餐食堂，让老年人根据需要选择可口可口的饭菜。二楼以上开展全托、短期照料、日托等服务。

像这样能为辖区老人提供集助餐、助浴、助洁、助行、助急“六助”服务，集休闲娱乐、入托康复等医养康护服务于一体的综合性街道养老服务中心历下区已建成12处，社区日间照料中心已建成39处。

近年来，历下区积极应对人口老龄化，加强养老基础设施建设，多渠道、宽领域扩大养老服务供给，筑牢老有所养根基。准确定位“发展居家、整合社区、规范机构、智慧助力”的工作思路，积极推进养老服务设施建设。通过新建、改扩建、租赁、置换等形式，大力发展社区嵌入式、小微化、连锁化养老中心。区政府在资金、政策等方面给予大力扶持。

按照便民利民、一街一特色、一居一品品牌的创建模式，目前，历下区共建成养老服务设施59处，其中养老公寓8处。近日，济南市民政局聘请第三方机构对全市养老服务设施进行专项评估，历下区养老机构、街道综合养老服务中心以及日间照料中心获星级数量、比例和最高星级数量均位居全市首位。

走进甸柳新村街道第三社区石光霞老人家，社区护工正在为她做膝部按摩。“原先膝盖做过手术，以至于住在一楼、三个台阶都上不来。”73岁的石光霞说，

“现在政府给购买了一月40小时的上门管理服务，腿疾一天好起来，感谢党和政府对老年人的关心！”

针对居家养老的老年人，历下区进一步优化居家社区养老服务供给体系，设立专项保障资金，每年投入2000余万元，通过公开招标引进济南阳光大姐等5家经验丰富、社会认可度高的服务公司，为5大类14种标准的老人实行政府托底保障。同时，按照每人每月100元的标准向街道、社区拨付业务经费，专项用于为高龄、孤寡、失独、失能、半失能等老年人安装无障碍设施，提供理发、修剪指甲、购买生日蛋糕等特色服务，打造“没有围墙的养老院”。该项目惠及全区1000余名居家养老的老人。

新模式新服务 提升老年人幸福感

甸柳新村街道第三社区康桥养老服务中心，一块电子屏显示着所服务老人的住址、年龄、慢病等信息。该中心负责人于淋淋介绍：“我们与山东省科学院计算中心合作，共同开发康桥智慧健康养老信息平台，实现养老评估、健康档案、慢病管理、居家养老、养老中心、老年公寓六大模块的全流程管理，覆盖居家、社区、机构等全部养老模式，可提供集医疗、法律、保洁、维修、物业、康复、老年大学等于一体的线上+线下综合养老服务。”

给养老服务插上“互联网+”的翅膀，历下区将养老机构、街道综合养老服务中心、社区日间照料中心全部纳入区综合养老服务平台管理，实现服务网络共享、数据共享、资源共享，建成没有围墙的“智慧养老院”。

“这里服务好，伙食好，感觉跟在家里一样温暖。”位于历山路的鲁商福瑞达国际颐养中心，护理员正在教85岁的刘巧云老人用智能手机。

据介绍，该机构以“养护为主，医养保障”医养结合模式，为入住者提供生活照料、康复护理、精神慰藉、文化娱乐及常见病、多发病、慢性非传染性疾病的预防、诊断、治疗以及康复等服务，服务对象为自理(高龄尚能)、半自理、失能、失智长者。

该中心还将医养结合从机构向居家延伸，为周边400余名老人提供居家上门服务。中心建立一支居家服务团队，为符合条件的居家长者提供上门服务，如尿管、胃管置换，采血、灌肠、康复训练，测血糖、血压、心电图等由医护人员完成，个人卫生处置，洗澡、按摩等由护理员完成。

谈及养老院的运营，福瑞达颐养中心副院长王桂君说，得益于历下区优越的营

商环境和给力的养老服务政策，鲁商福瑞达国际颐养中心致力于打造齐鲁养老第一品牌，2017年被评为山东省首批医养结合示范单位，获得2018年度山东老龄产业“最佳养老机构奖”、2019年度济南市“最受欢迎养老机构”奖。

关心老人，从一顿午餐开始。11月16日中午，解放路街道青龙街社区食堂坐满了就餐的老人。“迎合了周边老年人需求，餐厅开放后，来就餐的老人非常多，且多是常客。”食堂经理巩成坤介绍，“这里原先是一处日间照料中心，根据老年人需要，增加长者助餐功能，除提供就餐服务，还可举办老年人生日宴，就地转换提供棋牌娱乐、午休等服务。”

今年，历下区以解决高龄和失能老年人“吃饭难”问题为重点，兼顾其他老年人助餐需求，开设22处老年人社区助餐点，为老年人提供安全、方便、实惠的助餐服务。年底前，全区社区助餐点将达到45处。

长者助餐点以公建民营方式，委托第三方专业运营，前来就餐的老人，掏出身份证或者就餐卡一刷，就能在这里买到比市场价便宜的饭菜，“一荤两素、一主食一汤”，收费在10元左右。

一手抓高质量的为老服务和产品供给，一手抓营商环境。历下区民政局和各街道以“店小二”的姿态全心全意为养老服务企业，留住了企业的人、留住了企业的“心”。同时，不断创新优化运营模式，街道综合养老服务中心采取公建民营方式，先后引进上海爱照护、南京安康通、北京华录等国内知名养老服务运营公司，培育无忧管家、山东康桥等本地养老服务企业，实现专业化、连锁化、市场化运营，助推养老服务品质节节攀升。

高科技 守护独居老人

“这个按钮虽小，关键时刻能救命。”家住泉城路街道鞭指巷社区的独居老人杨世凤指着挂在床头的红色按钮说，她是“亲情e联”服务项目第一批受益者。“有了这个按钮和红外线工具，心里踏实了，有什么突发问题，一按按钮就能够及时与亲戚朋友联系。”

老年人是发生意外伤害和疾病突发的高危人群。为进一步完善全区老年人关爱服务体系，防范并及时发现居家意外风险，历下区民政局强化科技支撑，创新打造智慧养老服务平台，推出“亲情e联”服务项目。“今年，历下区委、区政府把独居老人关怀照顾作为民生重点工作，区委、区政府领导对独居老人的安全和健康尤其关注，多次召开专题会议研究部署、督促落实。”历下区民政局局长孟薇表示，通过为全区60周岁以上的3000名独居

老年人免费安装无线联络器和人体动态感知设备，借助高科技手段为老年人打开直通救助的绿色通道。

据了解，对自愿签订服务协议的家庭独居老年人，该区以政府购买服务形式，由运营方上海天与养老服务有限公司为每位独居老年人家庭安装“亲情e联”智慧养老服务终端。该终端集一键式SOS无线呼叫和远红外定位动态监测于一体，其中，一键式SOS无线呼叫器安装在老人触手可及的地方，当老人感到身体不适或遇到突发事件按下按钮后，区智慧养老服务平台会接到预警信息，提醒人工坐席以电话的方式直接联系老人确定的紧急联络人。而远红外定位动态监测则智能监测老年人在家中的状态，如果8小时内未监测到老人的活动迹象，随即向平台发出预警，通知联络人前往家中察看老人状态，保障老人安全。同时，成立三级助老志愿服务队伍，大力开展亲友自助和邻里互助养老服务，采用线上线下相结合的方式，积极构建“以政府关爱为主导、家庭关爱为基础、社区关爱为重点、社会关爱为主体”的功能完善、多元参与、覆盖广泛的老年人关爱服务体系。

上海天与养老服务有限公司经理王继显说：“该项目通过基于物联网NB-IoT技术，结合大数据及人工智能技术研发的独居老人智能预警管理系统，运用先进的远红外定位动态监测设备，实现对全区独居老人统一智能化监护。”

项目首先在泉城路街道进行试点。为街道100户独居老人完成智能设备安装，并对设备日常使用过程中的稳定性进行了测试，获得老人及家属一致好评。“将远程安防监控技术延伸至居家养老服务领域，通过这种主动呼救和被动监测相结合的方式，切实对独居老人进行关怀，确保独居老人居家安全。”历下区民政局干部石荣强表示。

这一创新实践，助推了历下区社会治理体系和治理能力现代化。历下区智慧养老服务信息平台，与全市养老服务信息平台及历下区城市运行指挥中心进行数据对接，将独居老人服务数据接入各街道分中心，实现数据同步、服务联动、一网贯通。下一步，区民政局将加快推进服务网络建设，进一步丰富平台功能和服务项目；积极开展养老护理员专业化培训，全面提高养老护理队伍的整体素质和业务水平；推动养老事业智慧化、多元化、多样化发展。“我们将按照党的十九届五中全会提出的‘推动养老事业和养老产业协同发展，构建居家社区机构相协调、医养康养相结合的养老服务体系’的总体部署，紧紧围绕老年人所需所想所盼，不断完善政策体系，优化设施供给，提升服务质量，让老年人感受到更多看得见、摸得到、用得上的实惠。”孟薇表示。

□刘艺璇

好的政务服务环境、营商环境，是一座城市综合竞争力的核心体现，是推动高质量发展的关键支撑。政务服务环境好，八方资本、各路资源自然会纷至沓来。今年以来，围绕落实高效青岛建设攻势工作任务，城阳区不断创新服务举措、加速流程再造，按照“一二三四”工作思路，打造亲清政商关系，营造让企业家感到舒服的阳光发展生态。审批效率进一步提升、服务水平进一步提升、营商环境进一步优化，打造“三化三型”政务服务环境，建设青岛内联外通的中央活力区迈入发展快车道。

以“两项试点”为抓手 促进审批服务效率大提升

流程精简、效率提升、率先试点、先试先行。今年以来，城阳区开展“两项试点”，审批“加速度”不断刷新，“服务之手”更有温度，政务标准化新标杆示范引领作用显著。

在全市首推告知承诺制改革。城阳区研究制定《关于推行行政审批告知承诺制度的实施意见(试行)》，确定包括事业单位法人设立、变更、注销等在内的10大项17小项纳入第一批实行范围，将“批前审查”改为“批后监管”，申请人书面承诺其符合条件，即可当场取证。结合推行告知承诺制，开展减事项、减材料、减环节、减时间“四减”活动，建立审管协调联动机制，取消踏勘事项13项，取得相关许可证4003个。

积极推行“基层一窗”改革。城阳区制订印发《关于进一步加强基层政务服务标准化建设的实施方案》，对事项进驻、硬件设施、窗口设置、办事流程、工作制度及社区便民服务站建设标准等进行明确。按照“五统一”(统一名称、统一功能布局、统一服务事项、统一服务流程、统一服务标准和“六有一能”(有场所、有人员、有制度、有网络、有设备、有经费、能办事)标准要求，打造完善区、街道、社区三级便民服务体系。

目前，全区8个街道全部设立便民服务中心，255个社区全部设立便民服务站，其中190余个社区完成标准化建设。“让群众少跑腿，让数据多跑路”“让老百姓在家门口能办事、办成事”正是城阳区审批服务效率大提升的生动注脚。

以“三大改革”为动力 推动行政审批制度再优化

实现高质量发展的关键是创新，核心是制度创新。要想消痛点、解难点、除堵点，必须牢牢抓住制度创新这个“制高点”。近年来，城阳区聚焦“三大改革”，推动行政审批制度改革，为企业“松绑”、为市场“腾位”。

全面深化“一事全办”改革。对于涉及两个以上部门的关联事项按链条进行梳理整合，将“多事多流程”整合为“多事一流程”，实现全过程、全链条服务。分两批分别确定“一事全办”目录36项、51项。截至11月底，共提供“一事全办”业务咨询和办理2100余件次。

全面深化商事登记制度改革。城阳区全面推行企业登记“全程电子化”，进一步精简企业开办环节，由5个压缩至2个，实现企业开办1个工作日办结，最快半天即可办结。自6月30日起，城阳区为新开办企业提供免费刻制公章服务。今年1—11月份，全区新增市场主体33357户，其中企业新设15913户，同比增加3.67%，位列全市第二。

全面深化项目审批制度改革。城阳区研究制订《城阳区工程建设项目审批制度改革实施方案》，工程建设项目全过程审批时间控制在85个工作日以内，政府投资项目和社会投资项目审批时限控制在40天、29天以内。深入推进建设工程竣工验收联合验收，将时限压缩至10个工作日以内，工业、仓储建筑工程联合验收时限压缩至3个工作日以内，实现“建成即使用”。

以“四个完善”为根本 实现政务服务环境大改善

政务服务优化永远在路上。以提速增效为第一要务、以群众满意为第一标准，城阳区以“四个完善”为根本，贯穿权力运行的全流程、政务服务的全过程，切实提高政务决策、运行、服务、落实效率。

加快完善“模拟审批”流程。城阳区制定“模拟审批”全流程申请材料清单，建立沟通协调机制，及时出具“模拟审批”意见。截至目前，已将亚洲杯足球比赛场地建设项目、新机场高速连接线项目等103个项目纳入“模拟审批”项目库，为95个项目出具“模拟审批”意见112个，有效促进项目快审批快开工快建设。

加快完善“网上办事”通道。城阳区拓展网上办事深度，全区依申请政务服务事项1007项100%提升至三级及以上标准，实现网上可办。畅通网上办事路径，积极争取财政资金支持，为全区没有进驻市民中心以及街道社区三级依申请政务服务事项搭建网上办事承载平台。推进政务服务事项“智能办”(秒批)，印发《关于公布城阳区“秒批”和第一批“不见面”审批服务事项清单的通知》，组织各部门积极开展“智能办”服务。

加快完善诉求解决机制。城阳区深入推进“我爱青岛·我有不满·我要说话——阳光城阳在行动”民声倾听主题活动，畅通诉求五大渠道。截至11月底，共受理政务服务热线转办件3553件，其中业务咨询件占96.4%。受理监督电话投诉2100余件，其中业务咨询占97.6%。收到办事群众感谢信36封，锦旗24面，政务服务热线表扬件16件，群众满意率达100%。

加快完善公共资源交易模式。依托青岛市公共资源交易一体化平台，城阳区全面推行政府采购和房建、市政、工程全流程电子化交易，实现网上自主预约开评标场所，网上自行免费下载招标采购文件，网上编制电子投标文件，网上进行异议澄清及答疑，远程异地投标、网上开标、网上签到、远程解密投标文件、电子评标、远程在线答疑、网上数据实时查询，网上公开交易结果，整个开评标全过程做到“线下不见面、网上面对面”。

把住疫情防控的“大门”

菏泽市荣军医院争创群众满意医院

□陈锦华

“我和我的祖国，一刻也不能分割。无论我走到哪里，都流出一首赞歌……”日前，菏泽市荣军医院病人活动室内欢歌笑语，听着跑调的歌声，拿着走样的折纸、书画，可病人脸上却洋溢着欢快的笑容。面对家人的来电、问候，一句“我们在这里挺好的”，是病人由衷的感激，更是对菏泽市荣军医院最大的褒扬，也让寒冬里战斗在诊疗岗位上的医务人员感到内心暖暖的、幸福满满的。

“专治”管理 将疫情挡在院外

2020年初春，一场突如其来的新冠肺炎疫情打乱了正常的社会、生活秩序，也让肩负守护人民健康职责的菏泽市荣军医院接受了一次严峻的考验。

为切实保障病人健康，针对院内老年病号、精神疾病患者较多的实际，根据新冠肺炎疫情防控指挥部总体安排，菏泽市荣军医院出台措施，对精神疾病患者、病区和涉及的诊疗人员开辟绿色通道，划出诊疗区域，开展专人专业的医疗团队“专治”管理服务。

首先是对精神疾病病区实行全封闭管理，将精神科、内科等涉及一线诊疗的专家、医务人员统一调配，打破病区分块壁垒，组成专业医疗团队进入该病区，开展诊疗服务。其次，进入病区医务人员按毕业年限、技术水平、技术职称等实施层级管理，让每个医疗组、班次既能胜任日常诊疗工作，又能担当突发危重病人的救治重任。

医院负责人表示，精神疾病病区医疗团队实施的“专治”管理服务，减少了病人转院次数，减少了不必要的资源浪费，避免因人员进出病区可能引发的“院感”疫情事件的发生，为确保群众健康打下坚实基础。

健康宣教

在院内营造温暖的家

“早餐，最好吃个鸡蛋，或食用牛奶、豆奶等一些蛋白含量较高的食品。午餐，则要补充一些身体所必需的牛肉、羊肉、禽蛋等食品。晚餐，可食用粥、豆类等食品，从而补充身体所需的五谷营养。”有人说，健康要“管住嘴，迈开腿”，但为了保障身体必需的营养，一些肉、禽蛋还是要有的。”菏泽市荣军医院食堂内人头攒动，笑语声声，医务人员正为增强病人健康意识，向病人及其家属讲授科学健康饮食知识。

封闭管理期间，一些病情较轻病人嚷嚷着想家，病情重的还可能一度出现焦躁情绪。为缓解病人有可能造成的病情反复，菏泽市荣军医院出台举措，利用一切可以利用的空间、时间，开展健康宣教和健身运动。比如，利用集中就餐前30分钟时间，开设“每日一讲”健康

知识大讲堂，通过健康知识、名人轶事、国语课堂等故事趣闻，向病人传授国学知识；利用病区活动室，开设“每日一练”特长培训班，通过教授折纸技艺、书法培训、绘画培训，提高病人“动手”能力；利用病区走廊、楼梯间等有限空间，开设“每日一动”健康漫步走活动，增强病人肢体行动能力。

菏泽市荣军医院负责人表示，通过健康知识普及，贴近病人自身实际，寓教于乐的折纸技艺、书法绘画培训等，又让病人吃出健康、吃出快乐、吃出品质，从而赢得病人及家属的一致赞誉，为确保病人诊疗和提升生活质量起到积极作用。

人们常说，一把钥匙开一把锁。朴实的话里蕴含了实践出真知的哲学道理。实践证明，面对新冠肺炎疫情可能发生的蔓延，菏泽市荣军医院这支医疗团队不拖沓、不逃避，敢于直面问题、倾力而为，护佑了优抚对象的健康，从而牢牢把住了疫情防控的“大门”，也向党、政府交出一份合格的答卷。