

# 东方惠乐打造“智慧循环养老”服务新模式

## 石峰“睦邻吧”成株洲社区养老新品牌



▲湖南省株洲市民政局局长易湘东(左七)、中共石峰区委书记张建勇(右七)、东方惠乐董事长陶金海(右六)等为响石岭街道养老服务中心揭牌。

▲湖南省株洲市石峰区响石岭街道开展“新春嘉年华线上直播活动”。

为进一步提高广大老年人的生活质量,满足老年人对幸福美好生活的向往,让夕阳绽放多彩之光,江苏东方惠乐集团有限公司(以下简称“东方惠乐”)在14年的为老服务中不断创新,推进智慧社区服务体系,促进社区居家养老产业健康发展,在各地因地制宜建设“1+N+X”连锁养老综合服务中心,以1个市(区)级养老服务运营中心为引领,以N个街道级养老服务中心为支撑,以X个社区级睦邻吧(日间照料服务驿站)为基点,努力打造立体式城市社区养老服务新模式。

2019年9月,在湖南省株洲市石峰区委、区政府的指导下,东方惠乐建成石峰区首家面向全区开展智慧养老服务的街道级中心——响石岭街道养老服务中心。中心投入运营后,以大数据为支撑,形成了集“区级运营管理中心、街道级服务中心、社区睦邻吧”于一体的立体式养老服务体系。据了解,社区睦邻吧植根于小型社区,又具备大型社区的服务品质,可以为社区老人和居民提供丰富的服务内容,作为一种新型的社区便民服务机构,社区睦邻吧可以因地制宜地提供基础服务项目和创新服务项目,从而在各小型社区之间形成有效链接,打造良性循环的城市社区居家养老服务新高地。

经过一年多的规划布局,目前,东方惠乐已先后

建成响石岭街道杉木塘社区、杨古老社区、云峰阁社区、金盆岭社区、响石岭社区、先锋社区、铜塘湾街道丁山社区香博堡小区、田心街道北岭社区等多个日间照料服务驿站和小区睦邻吧连锁机构,为社区老人和居民提供包括日间照料、文体休闲、体育健身、健康照护、精神慰藉、代际互动、便民配送、助餐助洁、心灵茶吧、图书阅读、党建教育、红色传承教育、养生旅游在内的多层次、多元化、个性化养老服务。通过打造社区15分钟养老服务圈,社区睦邻吧在丰富社区老年人晚年生活,提升老年人生活质量的同时,有效破解了社区养老难题。

### 搭建信息平台 助力社区居家智慧养老

社区睦邻吧在石峰区“12349”居家养老信息服务平台基础上,依托东方惠乐智慧养老信息平台,提供信息数字化管理服务。在社区网格员和社区家庭医生协助下,为社区老人建立完整的信息档案,实时记录老人的活动动态,并通过大数据分析,实时掌握每个老人的需求,提供精准的个性化解决方案。目前,各服务项目已基本实现线上统一预约、派单和服务,养老服务管理智能化程度不断提高,服务质量持续提升。

智慧养老信息平台还推出“时间银行”系统,积极

打造共享互助式养老,在提升老年人生活质量的同时,满足其精神需求。同时,借助互联网平台,推进老年网络文化建设,如通过“313-99夜听”空中平台分享老人们自己的故事,让老人找到生活的乐趣。

### 推进多元服务 满足老年人差异化需求

社区睦邻吧聚焦老年人幸福需求,根据其心理状态和生理状况,提供多元化关爱服务。同时,根据老年人不同的兴趣爱好,成立柔力球队、东方模特队、武术健身气功队等社团,开展形式多样的老年文化活动;依托石峰区老年大学分校、株洲晚报老年大学分校的师资力量,在兴趣班基础上进一步拓展课程内容,提高教学质量,建立课程分级制度,充分满足老年群体的差异化需求。

根据社区居民需求,社区睦邻吧定期举办养生讲座、传统文化道德讲座及社区党课,提供日间照料、助餐助浴、心理咨询、家政服务、养生保健等各种服务,开展棋牌类比赛、垂钓比赛和乒乓球比赛等各项活动,让老年人的生活丰富多彩、充实美好,真正实现“老有所乐”。例如,在今年春节前由响石岭街道主办、东方惠乐养老服务中心和多个社区联合承办的“响石岭街道新春嘉年华线上直播活动”中,社区养老服务中心和各社区睦邻吧工作人员按照节目类别进行编排,社区居民只需准备好服装道具,按时赶到直播地点即可参加直播。

### 开展公益助老 提升居民获得感幸福感

为进一步营造良好的爱老助老社会氛围,东方惠乐专门成立志愿者协会,目前已有数百名志愿者通过平台链接的多家公益组织和服务机构,参与弘孝助老服务。针对农村留守老人、城市空巢老人和失独、失能等特殊老年群体,社区睦邻吧在做好助餐、助浴、助洁、助行、助医等基本服务的同时,组建公益便民服务队,提供包括缝补、修鞋、配钥匙、理发等多种上门服务及定时走动服务,提升社区居民的获得感和幸福感。

通过开展公益助老活动,东方惠乐唤起了社会对老龄事业的关注、尊重、关心与帮助,营造了尊老敬老的良好风气,老人生活更加幸福,小区变得更加美好。据统计,社区睦邻吧成立一年多来,已服务社区老人和居民近15万人次。

### 成立老年智库 党建引领共建和谐社区

东方惠乐充分发挥老党员先锋模范作用,以党员为骨干,成立“银龄先锋”和“老年智库”,以“美在金秋”老党员之家为阵地,鼓励和引导更多老年人“以老帮老、志愿服务、互助互助、老有所为”,展现人生价值,充分体现了“老骥伏枥志千里,退而不休愈担当”的朴素情怀。

此外,社区睦邻吧每月定期开展一次主题党日,组织专题党课学习;充分发挥社区党组织的凝聚力和向心力,紧扣文明和谐社区建设主题,开展社区共建共治共享活动;在社区弘扬孝道文化,打造睦邻吧居家养老社区服务品牌,推动全社会共同敬老、孝老、爱老。



中国老龄事业发展基金会弘孝基金管委会常务副主任、江苏东方惠乐集团有限公司董事长 陶金海

### 董事长寄语

2021年政府工作报告提出,“依靠创新驱动实体经济高质量发展,培育壮大新动能”“促进科技创新与实体经济深度融合,更好发挥创新驱动发展作用”。“科技”与“创新”成为报告中的高频词、热词。

深耕老龄产业14年来,东方惠乐坚持务实创新,为建设社区智慧养老综合体,推进社区居家养老服务,以促进家庭和谐、社区和谐和代际和谐为目标,助推和谐社会建设。

东方惠乐将“一切为了老人幸福,一切为了幸福老人,成为老年幸福生活一站式服务商”作为战略目标,在各地政府支持下,建设老年幸福生活一站式服务平台,打造集“区级运营管理中心、街道级服务中心、社区睦邻吧”于一体的养老服务体系,在满足老年人幸福美好生活需求的同时,实现多元主体参与、多方政策支持、多股力量汇聚,为推动老龄事业全面协调发展贡献力量。

成立14年来,东方惠乐始终坚持“创新是生命,规范是寿命”的经营理念,努力实现孝爱文化、创新驱动、产业思维融合发展。未来,东方惠乐将持续推动以孝心、爱心、良心、开心、放心为内容的“五心”文化建设,扎实开展为老服务工作,搭建更大的老年产业发展平台,不断增强老年人的获得感和幸福感,为推动老龄事业发展注入新的动力和活力。

东方惠乐从事为老服务工作超过14年,总部位于江苏省泰州市姜堰区,旗下拥有江苏惠乐知青健康管理、湖南汇乐宝老年服务、重庆弘孝养老科技、苏州青春银龄网络科技开发公司、泰州惠乐旅行社、姜堰利民社区卫生服务站、泰州惠乐大酒店、泰州椿萱茂养老服务有限公司等为老服务、技术开发、健康医疗、康养度假企业及多地养老服务中心,先后在江苏、上海、湖南、北京、山东、广西、浙江、重庆、云南、福建、安徽等地建立连锁服务基地及弘孝养老服务中心超过100所,2020年累计服务旅居养老近10万人次。东方惠乐拥有专业的养老服务规划、技术开发和建设运营团队,可为连锁居家养老服务中心提供系统支持。同时,精确瞄准老年人需求,创新服务内容,打造“循环享老·行走的家”,为老年人提供幸福生活一站式服务。

2018年以来,东方惠乐先后荣获“国家名片提名奖”“中国最具投资价值民族品牌”奖、“江苏改革开放40年品牌创新奖”“泰州市知名商标”“泰州市名牌产品”、泰州市首届“优秀企业”奖、泰州市姜堰区服务业企业纳税先进企业、2019长江品牌年度成就奖、2020全国践行社会责任百佳企业、2021江苏省创新养老信得过企业等殊荣。多地项目经发改委、民政局立项进入项目库,并得到支持。

成立以来,东方惠乐始终坚持创新,积极探索养老事业与老龄产业可协调、可持续发展模式,携手各地政府打造覆盖县、街道、社区三级网络的立体式智慧养老连锁综合体,建设高标准智慧养老服务中心、日间照料中心及社区弘孝服务站,在具备条件的地区建立为老年人提供旅居养老服务的康养基地,打造社区养老、日间照料、养生旅游、健康管理、康养基地线上线下一体化智慧养老综合体。各地养老服务中心设有日间照料中心、老年学堂、智慧养老云呼叫中心、书画创作室、老少互动室、棋牌娱乐室、助餐中心、党员活动中心、养生理疗中心、时间银行管理中心等多个功能服务区,为社区老年人提供包括日间照料、助餐送餐、文化娱乐、健康管理、养生旅游等在内的多元化服务。

东方惠乐依托自主研发的“7-12智慧养老产业路由器”(社区养老产业孵化器)提供的垂直双边养老服务,努力实现老龄事业和产业协同发展。一是以智慧终端的移动健康管理养老模式为核心,建立城市社区养老弘孝服务中心,创造基础养老服务项目收益。二是以老年照护五师体系(健康管理师、营养师、运动营养师、心理咨询师、专家医师)和“养生+旅游”为核心产业,建立“行走的家”养老基地,创造“循环享老”产业收益。三是依托线上线下一体化养老服务平台提供的垂直双边养老服务,创造平台服务佣金收益;依托基于多年运维经验、技术积累和品牌价值的个性化服务,创造咨询及培训收益。四是依托社区、社工、社会组织“三社联动”模式,全面提升社区居家养老服务质量的,帮助地方政府创建创新养老示范中心、银龄党建先锋社区和养老育小示范社区,为地方提供就业岗位,推动老龄事业和产业全面协调可持续发展。

目前,东方惠乐正在与湖南株洲、岳阳,江苏泰州、南京、苏州,重庆黔江,山东潍坊、温州鹿城等多地社区开展合作,复制株洲市石峰区“1+N+X”模式(1个区级养老服务运营中心,N个街道级养老服务中心,X个社区级睦邻吧),在当地政府的指导和帮助下,建设以社区睦邻吧(弘孝服务站)为基点的连锁养老综合服务中心。在社区睦邻吧建设过程中,东方惠乐通过提供多元化服务,不断增强居民对睦邻吧的归属感,提升社区养老幸福指数。同时,借助“银龄先锋”力量,打造和谐社区、文明社区、幸福社区,努力争创全国友好型老年社区。

东方惠乐在社区睦邻吧倡导“积极老龄化、健康老龄化、幸福老年人”理念,努力营造敬老、孝老、爱老的社会氛围;依托社区服务,推进政企合作、“三社联动”,更有效地调动社会力量,优化社会资源配置,提高群众参与各类社会活动的积极性和主动性;利用街道志愿服务中心、社会组织服务中心、党建服务中心及睦邻中心所在居委会、社区等各类资源,形成良性的社区自治循环体系与政企合作的多元格局,推动社区居家养老服务产业可持续发展。

2021年,东方惠乐将围绕株洲市石峰区“打造医养结合示范区”这一目标,建立社区医养结合服务板块,大力拓展服务内容;全力构建社区15分钟服务圈,在东方惠乐区区块链“时间银行”基础上,建立高效的志愿者服务体系,丰富友好型老年社区活动内容;围绕15分钟便民工程项目建设,拓展更多便民产业项目;恪守“让老人幸福、为幸福老人”的创业宗旨,努力打造老年幸福生活一站式服务平台和老龄产业共享服务平台,多层次、多形式、多方位满足老年人对幸福美好生活的向往。

## 为老服务十四年助老事业可持续发展



东方惠乐启用人脸识别系统,打造数字化智慧社区。



东方惠乐在社区睦邻吧开展“便民服务进万家”活动。



东方惠乐举办社区手绘培训班。



中国老龄事业发展基金会理事长于建伟(右三)、江苏省老龄产业协会会长张建平(左一)、东方惠乐董事长陶金海(左二)等为东方惠乐南京市建邺区莫愁湖街道弘孝养老服务中心揭牌。

本版文图由江苏东方惠乐集团有限公司提供



中共石峰区委书记李军(右十一)、石峰区副区长易辉(右十二)、东方惠乐董事长陶金海(右十三)等为铜塘湾街道香博堡小区睦邻吧揭牌。