

厦门湖里打造升级“15分钟养老服务圈” 加快推进多层次养老服务体系建设

厦门湖里打造升级“15分钟养老服务圈”

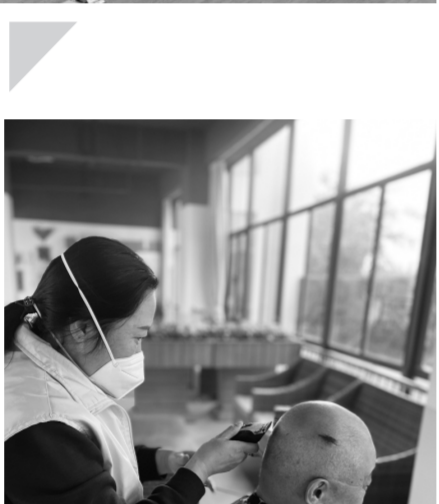
加快推进多层次养老服务体系建设



图① 2023年11月，福建省厦门市湖里区禾山街道枋湖南社区在社区新时代文明实践站开展老年人合唱团培训活动。 林小敏 摄

图② 2024年2月24日，福建省厦门市湖里区金山街道金山社区组织辖区老年人参加元宵节猜灯谜活动。 陈翌荣 摄

图③ 位于福建省厦门市湖里区的金山街道(金安)养老服务照料中心，每周二定期组织工作人员为辖区老年人免费理发。 王泰程 摄



和家庭经济负担。湖里区依托民政部门的福利机构和在民政部门登记注册的民办非企业性质的养老机构，为有一部分有寄宿托养意愿的残疾人或孤寡残疾人提供基本生活照料与护理、康复训练等基础性服务。目前，全区共有4家重度残疾人托养定点机构，提供养老与残疾人托养两项服务，在一定程度上解决了残疾人托养资源不足难题。

链接资源 多方参与 让老年人“老有所依”

近年来，湖里区积极探索“社区+物业+养老”模式，进一步提高居家社区养老服务供给能力。该区成立一支高效、务实的社区助老团队，可有效链接养老服务照料中心，促进供需精准对接，实现养老服务资源的整合与优化，推动社区居家养老服务“全汇聚、全联动、全覆盖”。

湖里区按照每500名老人配备1名助老员的标准，向第三方养老服务机构购买助老员服务项目，确保每个服务项目都有社区助老员常驻。助老员在居家养老服务中发挥着纽带作用，既是政府政策的宣导者，也是民政工作的践行者。工作中，他们按照职责提供助老服务，及时收集上报老年人需求，为有关部门制定政策、改进工作方法提供有效参考。

金山街道金林社区助老员刘露霞主要负责社区助老服务工作。她为服务对象建立“一人一档”档案，积极链接周边资源，提供入户探访、紧急救援等服务，及时解决老年人急难愁盼问题。

据了解，湖里区对社区助老员实行双重管理，由专业养老服务机构派出，进行业务培训，由社区负责统筹安排、街道开展绩效考评、区民政局加强业务指导。此外，社区还负责督促运营单位加强助老员日常管理，充分发挥助老员在统筹资源、加强供需对接等方面的作用。

禾山街道禾山社区是厦门市首批信息化助老试点社区。据该社区居委会有关负责人介绍，助老员的日常工作安排以社区为主，承担社区公益性为老服务角色。工作中，他们认真落实社区居民委员会、业主委员会、物业服务企业“三位一体”融合联动工作机制，将党和政府对老年群体的关心关爱落实到服务当中。

湖里区以特殊困难老年人探访关爱服务工作为契机，全面掌握辖区老年人基础信息并录入健康档案。同时，依托信息化、数字化、智能化技术，提供“服务对象单一智慧平台派单—助老员接单—上门服务—服务平台回访—服务质量整改提升”的全流程服务，进一步提升服务满意度等考核评价体系，不断提升服务质量。

殿前街道兴园社区96岁高龄老人余奶奶住在7楼，平常买菜买药都是助老员买好送上门，但是有些需求，还得由余奶奶自己下楼处理。助老员得知情况后，一直背余奶奶上下楼。自2016年实行助老员驻点社区制度起，兴园社区将余奶奶“交接”给助老员，每周买药一次，买菜一次，每月陪诊一次，助老员的用心服务，让余奶奶心里暖暖的。

近年来，随着生活节奏的加快，与子女分居的空巢老人逐渐增多，他们需要在生活上给予照顾，在感情上得到慰藉。现在，很多老年人都把助老员当成自己的孩子，助老员往往承担着比子女还要多的责任，在为老服务中发挥着重要作用。

自2009年成为福建省居家养老服务试点单位以来，湖里街道和通社先后获得“福建省老年人健身康乐园”“厦门市首批‘金秋老年乐园’”等荣誉称号。该社区助老员何淑卿走访空巢老人时，发现李阿姨很少出门，不与小区其他老人打交道，也不参加任何社区活动。为此，何淑卿多次入户与李阿姨沟通，慢慢打开老人的心扉。现在，李阿姨经常出门去社区逛逛，与助老员聊天谈心，心情开朗了很多。

湖里区积极链接资源，通过集体经济注入、注入慈善基金、引入民营企业等多种方式，不断创新养老机构服务模式和经营模式。该区利用江头街道蔡塘社区改造学校旧校舍闲置用地，建成全市首个由村集体经济组织成员近100%集资入股的蔡塘金厝边养老院，有效解决了养老机构资金缺乏的难题。

在蔡塘金厝边养老院，人人都知道一名叫牛桂平的护理员。工作中，她主动作为，尊老敬老，是长者心中的“女儿”。在养老院工作5年来，没有一名长者或家属不夸赞她。

一次，养老院里新来了一位内向的老人，她不到户外散步，也不参加任何活动。牛桂平在细心照料老人起居的同时，每天陪着她在庭院散步，与她一起锻炼，并鼓励她参加社交活动。在牛桂平的关

和陪伴下，老人的脸上露出了久违的笑容。

湖里区将养老事业与公益服务相结合，通过注入慈善基金的方式，由国企出资捐建运营厦门象屿慈爱老年养护中心，目前已发展成为厦门市规模较大、配套设施齐全、非营利性养老机构。同时，引入厦门温馨家园养老中心，由专业化养老服务运营团队进行改造，成为拥有90家养老服务机构的“老人匠心家园”总部，并于2022年12月获评“全国养老服务先进单位”，是全省民办养老机构中唯一获此殊荣的单位。

此外，湖里区聚焦老年人就医难题，积极链接优质医疗资源，通过开辟急诊“绿色通道”，邀请医院为街道养老服务中心医护人员提供科学指导和业务培训等多种方式，努力社区居民提供医养“一站式”服务，着力打造“15分钟社区康养服务圈”。

近年来，禾山社区与厦门莲花医院有限公司护养院签订场所免租合作协议，由莲花医院护养院团队到社区居家养老服务照料中心，为老年人提供慢性病防治宣传、康复护理、义诊咨询等服务。此外，医院还联合社区助老员，上门为部分老年人提供用药护理指导和专业医养结合服务。

张木珍是莲花医院护养院的养老护理员，2002年从学校毕业后，进入医院从事临床护理工作。2018年开始从事养老护理工作。工作中，她踏踏实实、任劳任怨，对护理工作细致入微、精益求精，全心全意为老年人服务，被医院评为“优秀护士”“先进个人”，被厦门市护理学会评为“优秀护士”。

张木珍服务的老人大多是脑梗、脑出血、植物人及有认知功能障碍的老人。护养院收住的一位老人周爷爷，被诊断出脑梗死恢复期、高血压病三级高危、冠状动脉粥样硬化性心脏病、心律失常、主动脉硬化、慢性阻塞性肺病等病症。因年近多病，生活不能自理，周爷爷情绪十分低落。经多方了解，家属让他住进了莲花医院护养院。

“长者就像孩子，对他们要多一些耐心，多一点宽容。”这是张木珍从事养老护理工作以来常说的一句话。繁忙的工作之余，她每天都抽出时间陪老人排解心中的惆怅。护养院里住着的老人，无论是身体状况、家中情况，还是个人喜好、神情脾气，她都熟记于心。

近年来，湖里区探索推行“近邻+养老”模式，在市民政局指导下，开展居家和社区养老服务改革试点工作。同时，充分发挥养老服务机构、街道社工站、社区助老团队优势，为特殊困难老年人提供精准周到的服务。

大邱和小邱是湖里街道康乐社区的两名助老员。工作中，她们耐心倾听老人诉求，充分了解老人生活习惯，及时为老人排忧解难，让他们时刻感受到爱与温暖。

社区居民幸阿姨与儿子住在一起，性格内向且患有心脏病。由于儿子工作特别忙碌，老人几乎是独自一人生活。有几次，幸阿姨心脏病发作，向社区助老员求助。大邱和小邱接到电话后第一时间赶到，大邱照顾老人，小邱拨打急救电话，将幸阿姨及时送到医院救治，使她脱离了生命危险。

近年来，湖里街道康乐社区探索近邻党建模式，坚持“党群联动、全员参与”，积极打造“爱心驿站”，努力打通服务群众“最后一公里”。同时，积极开展“银晖守护、暖心助老”行动，不断提升居家养老服务品质，让老年人真正感受到“家门口的幸福”。

2023年，康乐社区开展关爱老年人义诊活动36次，服务老年人650人；依托“送医上门”活动，为行动不便的老年人提供上门义诊服务18次，服务老年人27人；上门探望独居、空巢等困难老年人，为其提供代购生活物资、银行取款等服务48次；开展爱心慰问活动12次，文化活动12次。同时，以“银晖帮扶”行动为契机，为行动不便的老年人补办结婚证、身份证、银行卡；将社区“爱心发展”搬到老年人家中，组织心理咨询师定期上门理发，努力实现服务群众“零距离”的目标。

“银晖守护、暖心助老”行动不仅帮老年人解决生活中遇到的难题，还在精神上给予他们安慰和陪伴。得到帮助的老人发挥所长，关爱更多需要帮助的老年人，形成“银晖守护联盟”，营造了敬老、爱老、助老的浓厚氛围。

创新模式 优化服务 让老年人“老有所乐”

每名退休老人心中都有一个美好的愿景，希望晚年生活能够幸福有为，这一美好愿景正在湖里区成为现实。

近年来，湖里区积极创新模式、优化服务，在各街道、各社区探索推行“学堂+食堂”“文化+养老”模式，通过开设精彩纷呈的特色课程，组织开展趣味横生的

活动，让居家社区养老服务成为“家门口”养老的新选择，让老年人精神生活更加丰富，生活更加舒适，让幸福养老有“知”有“味”，让养老“享老”。

在金山街道金安社区，有这样一群“夕阳红”，他们聚在一起跳舞、绘画、练太极、打乒乓球、玩扑克、下象棋……开办了10年的“银发学堂”，让多姿多彩的老年教育点亮“银发人生”。这里没有垂垂老矣的长叹，只有高涨的学习热情和对生活的灿烂笑颜。开办以来，“银发学堂”不断丰富教学内容，创新教学方法，积极打造老年人的知识学园、精神乐园、生活家园，让他们都能拥有幸福美满的晚年。

江头街道园山社区有多个安置房小区，60岁以上居民约占户籍人口的30%。为有效解决居民尤其是老年人的“吃饭难”问题，园山社区采取“公建民营”模式，开办江头街道(园山)敬老院，由湖里区属国企下属控股公司代为运营管理。2023年9月，园山社区盘活空间资源，加强配套设施建设，将该餐厅升级为近邻餐厅，为辖区近邻居民提供标准为“两荤、两素、一饭、一汤”的午餐。同时，积极发动热心居民，联合运营方组建近邻餐厅爱心督导员队伍，负责监督食品安全卫生，维持就餐环境整洁，引导居民文明用餐，午餐时段餐厅繁忙而有序，营养丰富的菜品、整洁的就餐环境、热情的爱心督导员，让前来就餐的老年人和上班族赞不绝口。

据运营方有关负责人介绍，公司秉持“个人交一点，企业让一点，政府补一点，慈善捐一点”的理念，将敬老餐厅升级为近邻餐厅，努力让有需求的近邻居民都能享受优质低价的助餐服务，让居民在就餐中体验“幸福味道”。

最美不过夕阳红。文化养老是老年人的迫切需求，也是湖里区老年教育的一项重要内容。10年前，在该区文旅部门、禾山街道的关心与支持下，禾山社区部分有文艺特长的居民自发成立一支艺术团，如今已发展成代表社区居民艺术整体水平的群众性业余文艺团队。

成立以来，该团队坚持专业精神，常年培训艺术骨干，不断提升表演水平。目前，艺术团共有团员160余名，多次参加全国、市、区、街道、社区比赛和表演，获得奖项60余项。

金山街道金安社区77岁的退休教师邹阿姨是社区老人协会常务副会长。她能歌善舞，乐观向上，组织社区文体爱好者成立了腰鼓队、健身队、太极拳队等多支队伍，努力用文艺精品满足居民精神需求，成为金安社区“老有所为、老有所乐”的典范。

作为社区新时代文明实践站的一名志愿者，邹阿姨长期带领志愿服务队员参加文明劝导、文化宣传等活动及“小喇叭”宣传队组织的各类活动，先后获评“福建省巾帼志愿者”“最美‘五老’志愿者”等荣誉称号。

据了解，金安社区是厦门市最大的纯社会保障性住房社区。该社区由2个小区组成，总人口2万余人，60岁以上老人占社区总人口的17.2%。目前，社区共有16支志愿服务队、3886名志愿者，老年人志愿者占41%，有7支队长是老年人。金安社区充分发挥老年人德高望重、经验丰富的优势，鼓励老年人做好表率，积极参与志愿服务队伍，认领项目和岗位，带领更多居民参与邻里互助、交通劝导、垃圾分类等志愿服务活动，努力打造融洽邻里关系，构建和谐社区。

2023年被授予“第九届厦门市道德模范”荣誉称号的吴秀丹，是漳州市东山县人民法院的一名法官。退休后，她和老伴来到厦门与女儿同住。户口迁到厦门后，吴秀丹第一时间把自己的党组织关系转到金安社区。2015年起，她开始以法律志愿者的身份，为社区居民协调处理各类矛盾纠纷，哪里有矛盾，吴秀丹就出现在哪里。在她的耐心调解下，邻里间矛盾变少了，关系变好了，居民对吴秀丹的信任日益增加，有关社会单位多次邀请她调解部分疑难复杂矛盾纠纷。

近年来，为进一步增强群众维权意识，吴秀丹在社区微信群开设“普法小课堂”，通过“以案说法”的形式讲解法律知识，人们都亲切地称她为“秀丹阿姨”。“秀丹阿姨”的同事崔建明，退休后也从漳州市搬到金安社区居住。与吴秀丹一样，她也在社区义务帮助居民解决法律难题。目前，“秀丹退休法官调解工作室”共有6名退休及在政法单位任调解志愿者。工作室成立以来，已就地化解各类矛盾纠纷200余件，成为社区矛盾纠纷调处的中坚力量。

“接下来，湖里区将通过整合资源力量、优化服务供给等多种方式，加快推进多层次养老服务体系，全面提升养老服务品质，不断增强老年人的获得感、幸福感、安全感。”湖里区民政局有关负责人说。

曾勇 陈佳敏

近年来，福建省厦门市湖里区人口老龄化呈加速态势。目前，全区常住老年人近8万人，户籍老年人近6万人，老龄化率约13.2%，80周岁以上高龄户籍老年人近6000人，约占户籍老年人总数的11%。

为有效应对人口老龄化，满足老年人对养老服务的需求，湖里区坚持“统筹规划、因地制宜”，通过改革试点，进一步提高社区居家养老服务水平，完善社区助老员制度，织密基层为老服务网络，加快建设“以居家为基础、以社区为依托、以机构为补充”的多层次养老服务体系，打造升级“15分钟养老服务圈”，让老年人“老有所养、老有所依、老有所乐”，安享幸福晚年。

完善政策 加大投入 让老年人“老有所养”

为积极贯彻落实应对人口老龄化国家战略，推动老龄产业和养老服务体系高质量发展，2022年12月，厦门市制定《厦门市“十四五”老龄事业发展和养老服务体系规划》(以下简称《规划》)。《规划》聚焦广大老年人在社会保障、养老服务、医疗健康等方面的急难愁盼问题，提出22条主要目标，要求到2025年，积极应对人口老龄化的政策体系逐步完善，老龄事业和产业实现有效协同、高质量发展。

湖里区按照市委、市政府要求，将“打造升级15分钟养老服务圈”纳入全区“十四五”规划，先后出台《关于加快养老事业发展的实施意见》《关于深化推进居家社区养老服务工作指导意见》《购买居家社区养老服务项目评估实施办法(试行)》《困难老年人家庭适老化改造实施方案》《养老服务机构拓展居家养老服务试点工作实施细则》《湖里区特殊困难老年人探访关爱服务实施方案》6份文件，根据养老新形势、行业新风向，强化政府引导和政策支撑。

据该区民政局工作人员介绍，湖里区通过争取上级财政支持，发动社会力量参与，强化财政兜底保障的方式，持续加大投入，推动养老项目落地见效，确保养老服务“有人、有钱、有场所”。截至目前，全区共有专业养老机构10家，总建筑面积近20万平方米，总床位超过4300张；千名老人养老床位超过80张，在全市各区排名第一，在住老人达2200余人。

此外，湖里区以居家和社区基本养老服务提升行动为契机，持续深化家庭养老床位试点成果，不断

提高居家和社区基本养老服务能力。目前，全区59个社区均设有居家养老服务站，另有长者食堂13家、社区助餐点22处，可就近为社区老年人提供优质低价的餐饮服务，“15分钟养老服务圈”基本成形。同时，积极提供老年人居家适老化、智能化设施改造及个人防护、康复护理、精神慰藉等个性化、多样化上门服务，建设家庭养老床位近300张，实现24小时在线接收和处理应急求助，15分钟响应处理。

目前，湖里区共有养老服务照料中心10家，全部按照三星级以上标准建设，总建筑面积达1.8万平方米，床位超过230张，可为老年人提供护理及心理咨询等服务。

2022年，金山街道(金安)养老服务照料中心被评为“福建省五星级居家社区养老服务照料中心”。该中心配备22间功能室、28张短托及午休床位、医疗护理站、老年人能力评估设施和长者餐厅等养老设施，可为金山街道1.3万余名老年人提供“家门口”的养老服务。

据了解，金山街道(金安)养老服务照料中心是金山街道、金安社区为加快养老事业发展而实施的为民办实事工程，是街道、社区搭建的多层次养老服务体系的重要组成部分。该中心成立以来，积极探索推行以金山街道养老服务照料中心为核心基点、辐射辖区9个社区居家养老服务站、服务N名老年人的“1+9+N”工作模式，倾力打造“15分钟养老服务圈”。

此外，湖里区在城市更新过程中，坚持新建住宅小区与配套养老服务设施同步建设，加快建设“一老一小”综合体项目。区政府主导规划布局，整合社区现有资源，实现养老服务设施与卫生、文体、托育等基础民生功能复合利用，推进殿前街道(高殿)养老服务照料中心和禾美、金山、岭下3个公服综合体项目建设，规划后浦、塘边、高金林、体育公园4个综合体项目。

该区以“公建民营”形式引入国企运营建设发溢倍养老中心，进一步拓宽普惠性养老服务供给渠道。同时，积极开展幸福安康险投保工作，60周岁及以上户籍老年人可免申即享意外伤害保险；安排专人定时定点入驻各街道，开通24小时紧急报警电话，为遇险老年人提供便捷高效的理赔服务。近5年来，共理赔案件2400余件，理赔金额达1700万元，有效减轻了老年人遭受意外伤害而增加的支付压力



2023年9月，福建省厦门市湖里区禾山街道五缘湾北社区在社区新时代文明实践站开展“乐享中秋，悦动国庆”中老年人秋游活动。 李梅玲 摄



2023年9月，福建省厦门市湖里区湖里街道康泰社区举行“生日有您，温情同乐”第三季度长者生日会。 余燕燕 摄



2023年6月，福建省厦门市湖里区禾山街道五缘湾北社区组织助老员上门为老年人测量血压。 熊梅 摄