

上海探索养老“外卖”服务

居家养老变身“住家养老院”

□法治报记者 夏天

目前，长护险每天服务时长为一小时，服务内容为 42 项规定动作。那么在这一小时、42 项服务之外，甚至等待长护险评估期间，老人们的照护需求该如何满足？

根据《上海市养老服务条例》规定，“支持符合条件的养老服务机构在老年人住所设立家庭照护床位，提供连续、稳定、专业的养老服务。”

记者走访发现，“家庭照护床位”（以下简称“家床”）服务如今正作为对长护险的补充，在一些街镇试点开展。“家床”服务根据老人的实际居家养老需求出发，每天以更多频次、更长时间，为老人开展上门照护，以填补长户险之外的服务空缺，二者相结合，提高上海居家养老质量。



“家床”服务护理员为长者按摩 夏天 摄

“家床”服务咨询量增长明显

“上海本轮疫情防控后，我们接到不少咨询或申请家庭照护服务的来电。”养老机构福苑“家床”业务负责人黄伟铭告诉记者，“养老院暂时去不了，子女的时间精力也有限，老人又希望能在熟悉的环境里安养，因此能满足在家养老的‘家床’服务就火起来了。”

更深度探究老年人对“家床”服务的需求，则是其对养老实际需求空白的填补。“目前，长护险每天服务时长为一小时，服务内容为 42 项规定动作。那么在这一小时、42 项服务之外，甚至等待长护险评估期间，老人们的照护需求该如何满足？‘家床’服务根据老人的实际照护需求出发，每天以更多频次、更长时间、更多‘自选动作’为老人开展照护，以填补长户险之外的照护空缺，二者相结合，提高上海居家养老质量。”黄伟铭说。

就像家住浦东新区陆家嘴街道的孙阿婆，她与罹患小儿麻痹症的女儿同住，阿

婆年事已高，腿脚不便，母女两人甚至多年都未出过门。在上半年的疫情防控期间，这类家庭的吃饭问题原本是居委、楼栋重点关注的目标。可由于孙阿婆签约过“家床”服务，每天中午“家床”送餐员都会将爱心长者餐按时送到孙阿婆家里，顺便和阿婆聊上几句家常，观察一下阿婆和她女儿的健康状况。因此即使是在上海疫情最严峻的时候，孙阿婆和女儿也没为自己的吃饭问题发过愁。

89 岁的胡爷爷夫妻俩在疫情期间不幸感染新冠，从方舱医院回家后，老两口每天同样能收到签约“家床”送餐员送来的饭菜，堪称“无差别服务”，免去了不少麻烦，使老两口心里暖暖的。

记者从陆家嘴街道综合为老服务中心（梅园分中心）获悉，自 3 月疫情爆发以来，为确保独居、失能等老人不断餐，“家床”助餐服务从原本的周一至周五（工作日）中午送餐增加至一周 7 天送餐。备餐送餐人员每天必须核酸阴性上岗，持送餐证明方能出入小区送餐，风雨无阻。

“就像住在家里的养老院”

记者了解到，除助餐以外，“家床”服务还包括助洁、助浴、代买代办、康复训练、心理咨询、资源链接……等方方面面。有别于传统的长护险服务，“家床”可根据长者的实际服务需求、实际服务频次，把各种不同的服务内容组合起来，为长者提供一个专属的、个性化的居家养老服务计划。

黄浦区五里桥街道是《上海市开展家庭照护床位试点方案》首批试点街道，率先在社区内宣传推广家庭照护床位服务。辖区居民张伯伯长期卧床，并伴有早期阿尔兹海默症。张伯伯的老伴黄阿婆也有严重的骨质疏松，行动不便，无法独自护理老伴。在张伯伯申请家庭照护床位服务后，“家床”护理员每天上门为这对独居长者提供康复训练、代买代办、助浴、陪聊等各类服务，还及时链接政策资源，通过上海辅具用具租赁政策，为张伯伯配备了一台电动护理床，极大地减轻了对其照护压力和负担。

81 岁的陈爷爷几年前开始居家养老。因为患有糖尿病、认知症，家人在照顾他的过程中感到心有余而力不足，身心俱疲。今年年初，陈爷爷的家人为他申请了家庭照护床位，由家附近的养老院每天“监督”老人服药情况，每周安排两天上门问诊，每月进行服务计划的复盘，一个季度安排一次三甲医院复诊。“我们感觉这就像是住在家里的养老院。”陈爷爷的子女们说。

“它（家床服务）是从老人的需求点出发的，不是只从长护险这 42 项服务里面选。”黄伟铭说，“签约老年人可根据自身需求，从‘家床’服务中获取其在家的各种各样养老需求。同时在服务时间上，无需根据长护险评估等级，而是根据老人需求，如果觉得长护险一天一小时不够，可以要求‘家床’服务早上来一个小时，帮助我擦脸穿衣，中午来一个小时，帮我喂饭、做一些家务，晚上再来一个小时，帮我做一些睡前的生活照护，这样就能分别解决老人早、中、晚不同的养老需求了。”

对于养老产业而言，“家床”服务也是在养老机构“一床难求”“护理员缺口”情况下，提升机构服务覆盖面，同时增加护理员收入的有力举措。

正如《上海市养老服务条例》所要求，“发挥养老服务机构的专业支撑作用，推动居家社区养老服务机构为家庭提供专业服务，鼓励养老机构开展居家和社区养老服务，提高养老服务资源利用效率。支持符合条件的养老服务机构在老年人住所设立家庭照护床位，提供连续、稳定、专业的

养老服务。”在五里桥街道，签约了“家床”服务的任阿婆每天吃到的午餐，就来自顾卞裘莉敬老院的食堂。

每天上午 10 点半左右，护理员小黄会来这家机构领取“爱心长者餐”，再送到斜土路上的任阿婆家里，不仅解决了阿婆的午饭，还接着为任阿婆开展居家打扫、代配药、代购物等“家床”服务。任阿婆的老伴因患有脑梗，已经住进了养老机构，家中只剩下她一人。但阿婆自身也有一些基础性疾病。自签约“家床”服务以来，她的日常

生活质量已显著得到改善。

“之前机构一床难求的时候，‘家床’服务可以解决这个问题。而今因疫情影响，不少养老机构处在纾困过渡期，‘家床’服务又能使机构作为社区嵌入式照护功能之一做一个扩散，把它的综合照护能力显现出来。”黄伟铭告诉记者，“家床”服务可以以养老机构为圆心，将本身的富余照护能力辐射周边区域；同时照护人员在有闲暇时，也可参与到“家床”服务中，分散他们的专业性，也能增加一部分收入。



图为「家床」助餐服务为老人们及时送上放心餐

采访对象 供图

最低不到400元/月，也可个性化定制

那么相较于长护险的普惠性，“家床”服务的可及性又如何呢？

记者从五里桥街道和福苑养老获悉，一种“家床组合服务包”包括身体照护、居家清洁、代配药、陪医、代买、代办、夜间应急响应、送餐、居家烧饭菜等项目，一户有困难的长者每月最低只需支付 385 元，其中还包括街道为每户符合条件的长者提供的每月 500 元的补贴，以及企业的让利。此外，老人还能选择叠加“家床膳食服务包”“认知症照护包”“家床定制特需包”等多类服务包，将不

同的服务内容打包组合，全方位无缝契合老人和家属的需求。

还有同属黄浦区的老西门街道，联合快乐之家养护院推出的“家床”养老服务包，具有不同服务标准，从最低 360 元每月的“标准化服务包”，到包含按摩推拿、做饭、夜间陪护以及药品管理等价值 5000 余元的个性化服务包，以尽量满足不同情况老年人的需求。

“上海探索的是养老‘外卖’服务。”有业内人士这样描述上海“家床”服务的探索，如同是在家里呼叫养老

机构一系列专业服务的“外卖”，把养老院的那张床“搬”到了家里。同时，上海也正探索家庭照护床位远程支持等多种智慧养老服务，聚焦智能化、可视化、个性化，形成数字化养老服务场景。例如浦东新区打造的“浦东惠”智慧养老平台，可实现“养老服务一键可达”功能，以便老人或家属线上下单，从经过平台详细考察精选的口碑优良养老机构中预约护工上门服务。护工每次服务后，平台都会有专门的回访，向老人或家属了解服务情况，从而对供应商的服务进行打分，到年底进行考评。