

社区颐康服务站建设运营存在的问题及建议

领衔代表 宁理明

目前，社区颐康服务站是政府为社区老年人提供基本养老服务的重要载体和主要途径，作为养老服务的“最后一公里”，直接将各类服务送到社区老年人家里，就近为老年人提供日间照料、呼叫服务、助餐服务、健康指导、文体娱乐、心理慰藉等社区养老服务。但社区颐康服务站还处于起步初期，在实际运营中还不可避免地存在一些问题。有些问题是当前养老事业和养老产业发展中存在的共性问题，有些问题则是社区颐康服务站立足于社区的建设运营的个性问题。

首先，养老服务市场的发展还不充分，政府经费扶持力度有限，社区养老服务购买力不足，并且受传统消费观念和经济收入水平影响，老年人及其家庭对购买、消费社区养老服务的认识还有待加强，消费支出意愿不强。部分运营机构受制于长期免费（政府优抚对象）或低偿提供服务的养老服务模式，自我造血功能弱、可持续发展能力低。

其次，养老服务信息化、智能化发展水平有待提升。目前，市级运行了广州市为老服务平台，但总体统筹不够，结合实际使用情况，主要还是在机构管理、数据收集、服务审核这部分功能在使用，未能通过这个平台面对社会面进行信息化服务的提供使用及便利；系统的数据开发应用、开放共享不够，各类涉老数据

没有有效整合，难以充分掌握各社区层面的老年人详细情况和服务需求，还不能充分为政府部门提供决策支撑，不能为服务机构发展养老服务提供科学参考，也还不能为服务对象获取服务提供精准支持。

社区颐康服务站建设运营的建议：

第一、进一步明确社区颐康服务站多元化发展定位。目前，主要是提供社区居家养老的服务支撑和社区就近养老照料，要做的主要是老年人日常生活服务。社区颐康服务站要对所在地区老年人口的总体情况、健康水平和服务需求有一定的了解和掌握，有针对性、有所侧重地开展社区养老服务，避免“一刀切”统一服务内容，出现大而不全、多而不强的问题。根据相关调查摸底，老年人最急需、最迫切的社区养老服务需求是就餐、助浴、医疗、保洁，只有重点做好这些服务，才能帮助老年人解决他们的实际生活问题。

第二、融合医疗资源，增强颐康服务站的医养功能。医疗服务是老年人的重点服务需求。要依托社区颐康服务站为平台，大力推进社区养老健康服务，政府主导社区颐康服务站与辖区医疗机构或社区卫生服务中心开展多种形式的合作，建立健全协作机制。探索社区颐康服务站与社区卫生服务中心衔接机制，在挂号、就诊、取药、综合诊疗、转诊等方面为老年人就医提供便利。同时，加大社区医养结合支持力度，将有条件的社区颐康服务站与社区卫生服务中心对接，老年人在站内享受医疗服务，并为服务

站周边高龄、重病、失能、部分失能以及计划生育特殊困难家庭等行动不便或确有困难的老年人提供家庭卫生服务。将社区公卫服务、家庭医生等纳入社区颐康服务站体系建设当中一并考虑，同步设计、同步实施，实现老人在就医和养老之间无缝对接。

第三、搭建区级养老服务信息化平台，推进智慧养老。要用好养老大数据，深入结合实际探索“互联网+养老”服务新模式；有效整合各类涉老数据，建立养老基础信息数据库，推动数据资源开放共享；运用互联网、物联网等技术，建立集成市场和社会资源、促进供需对接的科技助老信息平台。通过信息化管理、属地化服务，线面结合方式链接供需双方，扩大社区颐康服务站的服务范围，提供个性、高效的智能养老服务。搭建养老“信息平台+呼叫中心+服务系统”三位一体服务网络，实现有求必应，才能打造真正“医、食、住、行、娱、育”为一体的全链条荔湾养老服务新模式。