

上海养老院调查①

■本报首席记者 钱蓓

上海遐福养老院所在大楼原来是杨浦区一所酒店式公寓,前两年开发商彻底改造整栋建筑,把“客群”从年轻白领变为退休老人。投资方请来从没有从事过养老服务的蔡琦担任院长,院长的履历跟养老没有任何关系——他先后在东方明珠广播电视塔、黄浦江游船公司、东方绿舟宾馆做过管理者,“服务业出身,跨界做养老”。

遐福养老院共有230张床位,2016年底开业至今,入住率已有35%。投资者预判,面向中高收入老年群体的养老机构是有市场的。蔡琦平常总在11个楼层上上下下,他是从研究“客户需求”角度去观察老年群体日常生活的,所以对老年群体的吃住、养生、社交状况颇有些独特的理解。

吃饭

家庭结构决定饮食结构

遐福养老院每月举办一次自助餐会,那一天是全体老人的“打牙祭之日”;餐品一改平时少油少盐的清淡风格,甚至会提供龙虾意面、烟熏三文鱼之类的“靓菜”,老人们可以随便吃、尽情吃。

但平常吃饭没那么“自由”。养老院每天提供三顿正餐,两顿点心,外加睡前牛奶,老人们的餐食都由营养师搭配,营养足量供给,但不同的人有不同的“负面清单”:痛风的不吃海鲜;血糖高的少吃淀粉类食物,清明、中秋时节实在眼馋青团、月饼之类高糖食物,只能在工作人员监督下轻尝一口。

蔡琦特别重视养老院的“吃”,他发现老人的饮食结构和饮食习惯受家庭结构影响很大,“跟小辈特别是第三代一起住的老人,吃的方面肯定不差——小孩子吃得好,老人跟着吃得好。如果家里只有老夫老妻俩,伙食就会差一点,老人节省,买得少吃得也少,时间久了营养总会不均衡。独居老人就更不用说了。”

医疗

“把病拿掉”,活到100岁是大概率

“都说生老病死是人生规律,但我

遐福养老院依托专业力量关照老人营养膳食、医疗照护、健身锻炼,提供更多更好服务

住进养老院能不能比在家衰老得慢

编者按

2019年伊始,民政部下发通知明确,从新修订的老年人权益保障法实施之日,也就是2018年12月29日起,各级民政部门不再受理养老机构设立许可申请,今后申办养老机构只需依法登记和备案。主管部门要做的,是加强养老机构事中事后监管——业界将这视为深化养老服务“放管服”改革、鼓励社会力量参与养老服务的实质性举措。

我国正处在快速老龄化时期,优质养老服务的供给跟不上社会需求的膨胀。在有效保障基本养老服务的前提下,支持社会力量“入场”,提供多层次、多样化的养老服务,已是当务之急。但门槛的降低,只是社会力量参与养老服务的前提,做养老服务比这复杂太多。这一点,没有谁比那些已经“入场”的社会力量更清楚。单只聚焦养老机构的话,这个领域历史不短,从业者不少,但没有特别成熟、普遍运用的“成功之道”。

这几年,进入沪上养老领域的社会力量正“肉眼可见”地增多,大多数人怀着对未来的积极预期,在当下的辛酸苦辣中摸索养老服务的门道。本报今起推出“上海养老院调查”系列报道,记者实地调查各种类型的养老院,访谈多家养老院院长,了解他们的从业经历,听听他们对行业发展的见解和建议。



①遐福养老院内环境舒适宜人,老人在公共空间看书读报。②遐福养老院配备专业寝具,通过遥控可以方便老人调整寝具姿态。③遐福养老院在入口处特意安装了升降装置,便利老人出行。均本报记者 叶辰亮摄

制图:李洁

觉得生、老、死是规律,病不一定,只要有健康的生活方式——作息规律、饮食均衡、注重锻炼,保持精神愉悦,活到90岁、100岁是大概率事件。”蔡琦认为,“把‘病’拿掉,让人‘无疾而终’,这是养老院的价值所在。”

“无疾而终”是很理想化的追求,它切合不少新兴养老机构的价值取向——通过有效服务延缓人的衰老速度。蔡琦想要证明,住进养老院能比住在家里衰老得慢,因为机构能用各种专业手段关照老人的营养膳食、医疗照护、健身锻炼,也能借助外部的敬老助老资源,给老人提供很多家庭无法提供

的精神服务。“无疾而终”不是不管疾病,而是把“养”和“防”做在前端。2017年12月,97岁高龄的吴老像往常那样搓着麻将,突然停下动作,说是不太舒服。当班护士长给他量了血压,发现有点高,马上安排他去医院检查,验血、测血压、拍CT,医生

表示所有指标都正常。吴老觉得自己不痛不痒,只是乏力、发困。医生建议老人回家睡一觉再看。养老院员工不同意,“我们护士长交代,他有脑梗的可能,还是重视一点的好。”确诊是否脑梗要做核磁共振,当场预约也得三天后才能检查,这三天怎么办?在养老院员工强烈要求

下,医生开了点轻度溶血栓的药物。三天后,核磁共振报告显示吴老确实是“脑梗”发作,好在已经用药,没有耽误治疗。护士长解释她为什么那么“执拗”:“我熟悉我们院老人的身体指标,吴老平时的血压比同龄人低很多,那天发病时数字突然上升,门诊医生可能觉得那个血压值‘稍微有点高’,但我知道对他来说很不正常。”

隐私

独立居住空间不再是“奢侈”服务

遐福养老院200多个房间都是单间,可供一人独住或者夫妻同住。在传统养老院特别是公办养老院,双人间和单人间都是稀缺资源,出于尽可能多地接收“保基本”人群的考虑,它们更倾向于设立多人间。但在经济条件允许的情况下,越来越多老人希望拥有独立房间。多个沪上新办养老机构的负责人告诉记者,高性价比的双人间和单人间“出清”的速度总是很快,供不应求。

对个人隐私的看重,是老年人服务需求升级的重要表现。遐福养老院有专门的洗衣服务,每周为老人清洗衣服两次、床单一次,但院方还是在每个房间都配备了洗衣机。“有些老人更愿意自己洗晒贴身衣物。”蔡琦指了指阳台和卫生间说,“衣物可以在阳台晾,也可以用卫生间的电加热毛巾架烘,烘干小件衣物大概需要两小时。”

白领公寓和养老院看似形态完全不同,有些服务逻辑却是相通的,比如营造独立居住空间。“关起门就能过自己的小日子。”蔡琦说,这些在传统养老院显得有些“奢侈”的服务,今后必然变得越来越大众,“老人也像年轻人一样,需要隐私空间。社会对‘尊严养老’的追求,就是这样一点一滴改变行业细节的。”

在上海一些产业园区,“一分钟诊所”为企业员工提供健康服务,既方便他们看病,又提高了工作效率

人工智能时代的“厂医”来了

■本报记者 徐晶卉

你可能仍然习惯起个大早,冲向医院挂号看病——也许只是普通感冒,却也成了耗时两三小时的浩大工程。但现在,“新兴人类”伤风感冒时已经不那么做了:在哔哩哔哩上海公司总部,一个二次元风格的“一分钟诊所”代替了原来配备两名医生、两名护士的企业医务室——病情急的,建议到医院问诊;只是感冒发烧,则会自动推荐相关非处方药。一个月来,这个“一分钟诊所”为企业员工提供医疗健康服务近4000次,大大节约了员工请假看病时间。

随着人工智能(AI)技术的落地,医疗服务可能不再仅仅停留在医院就医,它串联的是从工作环境到消费环境再到医疗环境的生态圈。

“一分钟诊所”如何运转

位于嘉定区的上海大众汽车工厂内,也出现了“一分钟诊所”——并非一分钟看病,诊所里也并没有医生。走进这个1平方米的空间,负责接诊的是“人工智能医生”(AI Doctor),它由200多位人工智能专家组成的团队研发,又被“喂养”了超过3亿条问诊及咨询数据,是一位虚拟医生。

当患者在使用“一分钟诊所”问诊服务时,“人工智能医生”首先出场,负责与用户交互,引导用户准确描述病症,形成结构化病史,并提供智能诊断方案;然后,在线真人医生出场,进行针对性补充问诊、对症下药,解决患者的问题;最后,结合医生的诊断结果,“一分钟诊所”还能智能开具药方,从而形成整个问诊的智能化。

“人工智能虚拟医生与真人医生相结合,能够确保整个问诊咨询流程的准确性。”“一分钟诊所”的出品方、平安好医生相关负责人解释。



随着人工智能(AI)技术的落地,医疗服务可能不再仅仅停留在医院就医,它串联的是从工作环境到消费环境再到医疗环境的生态圈。图为在“一分钟诊所”内,AI医生与在线真人医生会轮番问诊,确保准确性。(资料照片)

据介绍,上海大众汽车工厂内的“一分钟诊所”已经运转了一个月,除了解决几千个人健康问题之外,还抽空研究了上海大众员工的工作内容,针对性地放置了常用跌打损伤类药物,给予员工更好的医疗健康保障。

这个“一分钟诊所”曾在去年9月在上海举行的2018世界人工智能大会上亮相,也是国内首个商业化运营的“无人诊所”。

截至目前,“一分钟诊所”已在全国八个省市落地,签约近1000台,为超过300万用户提供服务。数据显示,目前“一分钟诊所”单台每天使用已超过100人次。

线上线下融合,打造“城市一公里医疗服务圈”

随着人工智能技术的加速落地,医疗服务领域的竞争风起云涌,阿里巴巴、腾讯等互联网巨头都在布局“人工智能+医疗”,试图从技术入手,在这个产业互联网领域分一块蛋糕。

“未来的医疗服务是融合线下和线上医疗资源的新生态。”平安好医生董事长兼CEO王涛认为,人工智能技术可为医院、诊所、药店和村医赋能。

有分析人士认为,人工智能对于医疗领域的影响已凸显在多个领域。比如在图

像识别方面,腾讯觅影在医疗影像人工智能领域取得了突破,已与多家医院建立合作;而在语音识别领域,“一分钟诊所”的核心优势在于“人工智能医生”背后的智能语义分析系统,能够精准地理解患者想要表达的意思,这使得远程普惠医疗成为可能。

据悉,“一分钟诊所”已在大中型企业、大型社区、连锁药店等人流密集场所进行商业运营,未来还将在学校、景区、商场、高速公路服务区等公共服务场所普及,并将结合线下合作的3100多家医院、6万多家基层诊所,打造“城市一公里医疗服务圈”,快速满足城市居民即时医疗健康需求。

市人大常委会会议明召开

主任会议昨举行 殷一唯主持

本报讯(通讯员陈高勇 记者祝越)市人大常委会昨下午举行第十七次主任会议,决定市十五届人大常委会第九次会议于本周三召开,将审议、表决关于个别代表的代表资格的报告及有关事项等。会议还传达了市委大调研总结推进会精神。市人大常委会主任殷一唯主持会议。

市人大常委会副主任徐泽洲、沙海林、蔡威、高小玫、肖贵玉、莫负春出席会议。

推动落实长三角联合调研

市政协召开主席会议 董云虎主持

本报讯(记者周渊)上海市政协昨天召开十三届二十次主席会议。市政协主席董云虎主持。

会议听取了第二次长三角地区政协主席联席会议有关情况,市政协推动落实会议部署的意见。去年12月,第二次长三角地区政协主席联席会议在南京召开,明确今年长三角地区政协联合调研主题为“加强交通基础设施互联互通、统筹建设,促进现代综合交通运输体系的一体化高质量发展”,联动民主监督主题为“长三角区域污染防治协作机制落实情况”。市政协将结合工作实际,由教科文卫体、人资环建、经济委员会分别牵头,推动落实有关工作。

会议审议了对上海市2018年预算执行情况和2019年预算草案的意见和建议。去年12月,市政协召开专题通报会,委员们围绕有效实行积极的财政政策、加大减税降费力度、切实加强财政管理、推进政务公开透明等,对做好本市财政工作发表了看法。会后经认真梳理,形成意见和建议。

会议听取了2018年市政协履职统计分析报告情况汇报。一年来,广大委员坚持围绕中心、服务大局,积极履职尽责,努力提升质量,认真做好“委员作业”,展现出新时代政协委员的新担当新作为。据统计,全年共有830名委员15011人次参加955次市政协日常会议活动,386名委员以第一提案人身份提交提案738件,204名委员反映社情民意信息688篇。

会议还传达了市委大调研总结和推进会精神。市政协副主席方惠萍、赵雯、周汉民、张恩迪、李逸平、徐逸波、金兴明、黄震出席。

上海试点利用电子警察查处非机动车越线停车

本报讯(记者张晓鸣)记者昨天获悉,为进一步规范非机动车守法意识,上海市公安局交通警察总队开始试点利用“电子警察”查处非机动车越线停车违法行为。

非机动车越线停车,就是当非机动车遇停止信号时,超越停止线在路口内停车等候的违法行为。这个违法行为一直饱受机动车驾驶人诟病,也是比较容易引发交通事故的一种违法行为——既影响正常右转的机动车,也对非机动车自身的安全产生隐患。尤其一些大型车辆右转时会因视线存在盲区,无法及时发现一些超越停车线的非机动车,最终导致“包饺子”事故的发生。

从去年12月底开始,市交警总队在静安区共和新路中华新路试点利用“电子警察”抓拍非机动车越线停车违法,已累计抓拍违法30余起。交警部门表示将通过“电子警察”设备功能的多样化、智能化,持续不断严管行人和非机动车交通违法行为。据统计,自去年1月起,市交警总队试点利用“电子警察”查处行人、非机动车交通违法行为,截至今年1月,有1.02万违法行为人接受了违法处理,违法行为主要通过行人闯红灯、非机动车逆行等。通过“电子警察”执法模式,部分路口行人和非机动车守法意识明显增强。

百个上海思政工作创新品牌脱颖而出

微视频展示交流活动昨举行,以生动语言和独特视角汇聚起激荡人心的力量

委”、上汽大众“‘老娘舅’工作法”、国际邮轮旅游服务中心“构筑邮轮服务品牌”、青浦区徐泾镇“敞开大门开启社区自治”、普陀区曹杨新村街道“‘夕阳圆梦’行动”、

西南位育中学“德润田林”等100个思政工作创新成果卓越品牌和优秀品牌。

2018年,市委宣传部、市思政工作研究会以“辉煌巨变40年,新起点上再

出发”为主题,面向全市组织开展此次展评活动,获得各界热烈响应,经过评审,100个品牌脱颖而出,以微视频的生动语言和独特视角,汇聚起激荡人心的力量。

本报讯(通讯员范峰)昨天上午,市委宣传部、市思政工作研究会在上海城市规划馆举办“在改革开放中守正创新”——上海思政工作创新成果微视频(微电影)展示交流活动,集中展示并现场交流改革开放40年特别是党的十八大以来,上海思政工作取得的新经验新成果,并向全市思政工作者发出号召:以再出发的决心和勇气,守正创新,更好承担起举旗帜、聚民心、育新人、兴文化、展形象的使命任务,推动新时代上海思政工作实现新发展。

会上,表彰了嘉定区“百姓系列”、杨浦区“大家微讲堂”社区政工师”、豫园股份“高扬旗帜擦亮名片”、建工集团“工地‘政