

上海养老院调查②

龙吴路养老院主收失能老人和认知症老人,护理员要过的第一关是受得了“老人味” 老人尊严和护理员工作量怎么平衡

■本报首席记者 钱蓓

徐汇区龙吴路养老院有150多张床位,开业不到一年就住满了。这家机构的院长是1989年出生的刘曼,她身形瘦小、说话轻柔,看不出人行已近10年。

刘曼在上海好几家养老机构工作过,从实习生、护理员、护理主管慢慢成长为机构负责人。她毕业于长沙民政职业技术学院的老年服务与管理专业,当年一起来沪工作的同学有20多人,如今还留在业内的不到5人。

面对“机体老化”的真相

“你知道‘老人味’吗?很多年轻人,光是这一关就过不了。”刘曼做一线护理员时,对此没有太多不适,但同学里有人因为受不了“老人味”而从公办福利院辞职。

人老了,很多事情不受自己控制。“老人味”并不单纯是卫生问题,它更多与老年疾病有关,“比如患有肠胃疾病的老年人,更容易被‘老人味’困扰。”刘曼说,“养老机构如果把消毒、通风做到位,气味可以得到疏散,但护理员要近距离接触老年人,很难完全避开。”

而这只是开始护理动作的前奏。照料一个人的身体,喂饭、鼻饲、擦身、更衣、帮助排便,需要面对层层叠叠的关于“机体老化”的真相。在这方面,拥有一定年龄和更多人生经验的人往往适应得更好。龙吴路养老院主要收住失能老人和认知症老人,他们的护理服务需求远高于自理老人,因此非常仰赖中护护理员。

刘曼团队现有30名一线护理员,平均年龄约为47岁。偶尔有年轻人来实习,她会安排他们在一线护理和行政管理等不同部门间轮岗,“如果只让他们做一线护理,半年都留不住。”国内不少院校开设有老年服务、老年护理相关专业,但毕业生到养老机构“一般都是冲着管理层去的”。对院长们来说,如何留住和用好那些懂专业但心气高的年轻人,始终是个难题。

“尊严”“愉悦”意味着工作量

龙吴路养老院是徐家汇街道的公办



徐汇佰仁堂日间照料中心为定期前来看望老人的家属提供专门空间,便于情感交流。

本报记者 袁婧摄

养老机构,由连锁养老品牌“佰仁堂”运营。佰仁堂成立于2014年,如今在长三角区域运营管理60多家养老服务机构,主要服务中等收入的失能老人和认知症老人。总经理杨喙介绍,旗下机构的收费水平通常在城市平均退休工资基础上“上浮一定比例”,“托底类人群有政府在做,高端客户有高端机构在做,我们做中端的人群。”

类似定位是不少社会化养老服务企业的选择。“高于托底人群、低于高端客户”的“中端需求”老年群体正变得庞大,而面向他们的养老服务相对匮乏。佰仁堂在上海的十多家机构大多床位紧张,并且新建机构“满床”速度总是很快,这也反映了目标客群的需求强度。

相应地,老年人对机构服务的要求也“高于托底”。刘曼奉行的照护理念有一条是这样的——“能站着不要坐着,能坐着不要躺着”。她希望老人尽可能走下床铺、走出房间,去每个楼面的餐区用餐,“多动动肯

定比老躺着好,不管是对身体还是对心情,这是常识。但如果要问为什么,好像我们也无法证明。”

为了这点“常识”,护理员向她抱怨:你知道卧床老人起身一次多麻烦?一日三餐加下午茶,每天起来四趟那是什么工作量?这是养老院日常工作的众多小纠结之一,“尊严”“愉悦”不只是漂亮词汇,它们会实实在在地化作护理员的工作量。只要老人需求持续升级,对护理员的要求必然越来越高,院长心里要做的算术题也越来越复杂。

耐心和共情能力都要消耗能量

记者采访刘曼的时候,有个头发花白、中气十足的爷叔过来“告状”,投诉楼里某位老太“张口一个老年人脑子不灵,闭口一个老年人什么毛病——我忍了五分钟,实在忍不住了,拍了桌子,把她压下来了!”老人对刘曼说:“这些事你们要管管,你们要有点是非观!”

一个在养老院工作的年轻人,要习惯被求助,也要习惯被教育。老年人和家属维权意识强烈,火气上来了也许就会投诉到“12345”市民热线。刘曼平常言谈举止总是很耐心、很“佛系”,她说这是养老做久了“容易早熟”的缘故。

她见过两夫妻两个同住一屋但AA制付费——一个花自己的钱,一个花儿子的钱;她遇到过老人三番两次身体出状况,送完“120”后拒付急救车费;养老院工作人员陪老人就医,出门前签约确定陪护费用,看完医生回来,老人摇头:“这怎么是我签的呢?不可能,我没签过。”

形形色色的老人,各种各样的家庭,微妙而多样的人性。刘曼说,不管在哪一行,做人的服务都不容易,服务老年群体更特殊,需要更多耐心、更多共情能力,这些能力是要消耗能量的。“大家都说养老护理员太少,但扪心自问,有多少人愿意自己的孩子做这行呢?”

■本报记者 李静

上海市妇联昨天召开新闻发布会,介绍拟向今年上海“两会”提交的10份提案、议案。在广泛听取全市各界妇女群众意见和建议后,市妇联对家庭养老、幼儿托育、妇幼健康、生育配套制度创设等问题提出建设性意见。其中,两项关于老人的提案备受关注。

每三个高龄老人中就有一个独自生活

在《关于提升精准养老水平,发挥家庭养老功能的建议》中,市妇联介绍,老年人“空巢”独立居住正成为上海主要居住模式之一,目前60岁以上老年家庭的空巢比例约为34.83%,其中老年独居家庭户占13.42%、老年夫妇家庭户为21.41%;80岁以上高龄老人群体的空巢比例达31.76%——每三个高龄老人中就有一个独自生活。

市妇联调查发现,随着城市发展、人口结构转变、家庭及居住模式变迁等,上海老年人居住模式和老年空巢家庭生存状况发生了一些变化。比如,上海老年家庭分布与老年空巢家庭分布呈现明显“倒挂”现象——中心城区老年家庭户比例明显高于近郊区和远郊区,但郊区老年空巢家庭比例明显高于中心城区。

提案认为,应充分重视并大力支持家庭养老,关注代际居住模式变动,在制定住房、税收等政策过程中,充分考虑两代分居式家庭的养老需求,通过对整个家庭提供资源支持,在不同福利领域进行支持。此外,还应细分空巢老人群体,聚焦不同状况老人的迫切需求,统筹优化资源,提供精准服务;提前绸缪,加强培养专业养老服务管理人才;重视空巢老人的精神需求,重点关注无子女、子女过世和子女不在身边的空巢高龄老人的情感需求。

失独老人因监护人缺失带来一系列问题

失独老人也是市妇联的重要关注点之一。在《关于加强失独老人监护和帮扶的建议》中,市妇联提出,虽然本市已为失独老人提供了免费辅助就医服务、住院护工补贴保障、养老扶助和家政服务等多项服务,但随着失独老人老龄化和高龄化,他们的养老、医疗等需求以及因无监护人而带来的一系列问题更加突出,比如监护人缺失造成的养老院入住难、就医就诊难,以及现有联系人制度实施难等问题。

市妇联建议,上海应探索适用于失独老人的医疗服务协议签署程序——在无法取得患者本人及其家属、关系人意见时,经主治医师提出医疗处置方案,在取得医疗机构负责人或者被授权负责人签字同意后即可实施;探索失独老人就医陪护服务制,购买社会第三方专业服务机构,为失独老人提供一定时间的辅助就医服务;充分发挥社区卫生服务中心的平台作用,把为失独老人提供心理健康服务纳入家庭医生签约服务范围。

市妇联还建议在上海市推广的长期护理保险中突出关注失独老人,优先上门评估、优先提供居家上门护理等服务,以缓解老人因没有监护人无法入住养老院的问题;对于本人有意愿、确实有必要入住养老院、护理院的失独老人,探索明确由政府担保的联系人为监护人的制度,联系和安排老入入住机构养老。

建设一体化在线政务服务平台

上海按时完成全部试点任务

本报讯 全国一体化在线政务服务平台全面对接暨现场交流会昨天在沪举行。来自全国31个省(区、市)和新疆生产建设兵团、52个国家部委出席会议。

为贯彻落实党中央、国务院关于深入推进“互联网+政务服务”的决策部署,落实《国务院关于加快推进全国一体化在线政务服务平台建设的指导意见》要求,本次会议的主要任务是全面部署各地区、国务院有关部门与国家政务服务平台对接工作。

截至2018年底,国家政务服务平台主体功能建设已经初步完成。本市作为首批试点对接的省市之一,按时完成全部试点任务。通过全面推进“一网通办”,建成全流程一体化在线服务平台。同时,牵头建设长三角政务服务一体化平台,使之成为第一个国家政务服务平台跨地区应用的典型。

会议强调,各地区各部门要把加快全国一体化在线政务服务平台建设作为深化“放管服”改革、推进政府治理现代化的重要举措,要进一步明确任务、压实责任、齐心协力、攻坚克难,确保对接工作按时完成。同时要求进一步强化政务服务平台风险防控能力,加强对接中的网络和数据安全管理,构建全方位、多层次、一致性的防护体系,切实保障全国一体化在线政务服务平台安全平稳高效运行。

上海市、浙江省、广东省、国家发展改革委、公安部在会上作交流发言。上海市委常委、常务副市长周波到会致辞。

自主择业军转干部座谈会举行

本报讯 (记者何易)2019年上海市自主择业军转干部迎春座谈会昨天下午召开。记者获悉,自2001年国家实行自主择业安置方式以来,上海共接收安置自主择业军转干部近3000人,目前就业创业率约88%。

上海市退役军人事务局表示,将深入贯彻落实习近平总书记关于退役军人工作重要论述精神,坚持以退役军人为中心的理念,通过建环境、建机制、建队伍、建法规,退役服务好,保障好广大退役军人和其他优抚对象,不断增强他们的获得感、幸福感,切实让军人成为全社会尊崇的职业。

上海今迎今冬第三场雪

本报讯 (记者周渊)2019年开年不过十余天,上海今冬的第三场雪就要来临。据上海市气象部门预计,受冷空气和东移北抬的暖气团共同影响,今天江南地区有一次雨雪天气过程,上海正处于雨雪区北缘,预计将出现短时小雪或小雨夹雪。

在上周末迎来短暂阳光之后,上海本周再次重回阴雨天气。昨夜起转为阴到多云天气,受冷空气影响,今天全天气温较小,今晨市区最低气温可降至1℃左右,郊区为-1℃至1℃,局部地区有薄冰,最高气温仅4℃左右。白天风力较大,预计陆地最大阵风可达6级,长江口区和沿江沿海地区可达7到8级,夜间风力将趋于减弱。至于太阳何时再“光顾”上海,据现有气象预报,在这轮阴雨后天际的阳光将再现——今天夜间上海就将转为多云天气,明后天上海将以晴或多云天气为主。

上海有入托需求的0-3岁幼儿每年超4万,但目前能入托的不到2万,市妇联调研求解——

托幼机构发展何以难“提速”

■本报记者 李静

数据显示,上海每年0-3岁年龄段幼儿保持在10万名左右;而2016年,上海托幼园所能满足的幼儿入托数仅为1.5万余人。近两年,本市推进“新建20个社区幼儿托管点”市政府实事项目,已建成45个社区幼儿托管点,计划招生数1800余名,但远远满足不了实际需求。如何补上这一供需“缺口”?

记者获悉,市妇联拟在今年上海“两会”上提交《关于推动普惠性托育机构健康发展的建议》,建议本市一体化建设托儿所和幼儿园,加快发展普惠性社区型托育机构,并出台支持政策鼓励社会各方参与举办托育机构。

去年底,市妇联对五个区的15个街镇进行调研,发现每年有入托“刚需”的孩子约占总量的三成,有可能需要入托的孩子超过四成;目前入托需求主要集中在中心城区,结构性供需矛盾非常突出。托育“短

■去年底,市妇联对本市五个区的15个街镇进行调研,发现每年有入托“刚需”的孩子约占总量的三成,有可能需要入托的孩子超过四成;目前入托需求主要集中在中心城区,结构性供需矛盾非常突出

■市妇联建议本市一体化建设托儿所和幼儿园,加快发展普惠性社区型托育机构,并出台支持政策鼓励社会各方参与举办托育机构

板”其实已不是新鲜话题,去年4月,上海已发布《关于促进和加强本市3岁以下幼儿托育服务工作的指导意见》《上海市3岁以下幼儿托育机构(点)设置标准(试行)》《上海市3岁以下幼儿托育机构(点)管理暂行办法》(被称为“1+2文件”)等文件。但托幼机构的发展仍然难以“提速”。

目前,本市公办幼儿园托班、集办托儿所、福利性托育点收费在1000元/月以内;市政府实事工程托儿所托管点限价为3000元/月;“1+2文件”出台后,新获批的非营利性托育机构收费往往在6000-7000元/月,

营利性托育机构价格甚至1万元/月。但市妇联的调查显示,本市73.43%的幼儿家庭能承受每月3000元以下的托育费用,22.43%的幼儿家庭能承受3000-5000元的托育费用。

目前的社会化托育机构的收费标准超过普通家庭可承受的范围,离普惠性还有一定距离。但托育机构也有难处,一次性建设投入大、房租及人力成本使收支难以平衡等问题亟待解决。而市政府实事项目新建社区托儿所托管点选址难、建设要求高、招生规模有限;社区托儿所托管点整体收入偏低且不稳定,收支不平衡问题凸显;民办、私立托育机构因准

入门槛、前期投入和运营成本较高,亏损情况常见——一般4-5年后才盈利,投入比和利润率较低,市场退出率高。

市妇联呼吁,上海应坚持托幼一体化发展,鼓励公办幼儿园充分发潜,增开托班,加大政策支持力度,在办园经费、教师待遇、生均经费等方面给予支持;统筹规划新建幼儿园资源布局,合理增加幼儿园数量、用地面积和师资编制,进一步明确新建、改扩建、迁建以及配套的公办幼儿园要按一定比例设置托班数量;补贴开设普惠性托班的民办幼儿园,如按入托幼儿数给予财政补贴,或采用政府购买学位等方式给予扶持。此外,提案还建议充分考虑大力发展普惠性、社区型托育机构,构建15分钟全龄段社区生活圈,实现一个街镇开设一家普惠性托育机构的目标。

面对这一巨大民生需求,市妇联提出,积极鼓励企事业单位、园区、楼宇等社会各方积极兴办托育机构。政府可进一步完善支持体系,缓解民营机构在创办初期的经济困难,加强对开设托育机构规模成本预算的指导等。

长宁区试点从业禁止,10名侵害未成年人罪犯被列入行业“黑名单”

应聘保育员等须先过入职查询关

监护侵害等违法犯罪的案件不在少数,应当被纳入从业禁止范围。

此次出台的《意见》共10条,分别从目的依据、适用对象、禁入行业、入职查询、执行监督、配合协调六个方面,对提高未成年人教育培训机构和看护行业入职门槛、加强源头预防明确了要求。《意见》主要有五大亮点,包括受理人员范围更广、明确禁入的行业更多、黑名单数据库信息更全、分类明确执行监督部门、理顺衔接协调机制。

《意见》要求,未成年人教育培训机构和看护行业的用人单位对于经查询发现存在“性侵害及相关的违法犯罪;实施过家庭暴力和监护侵害违法犯罪;利用职业便利或

者违背职业要求的特定义务实施的侵害人身心权利的违法犯罪;被判处不得从事教育、培训、看护相关职业的刑事禁止令或从业禁止(仍处于禁止期限内);其他再犯可能性较高,对未成年人身心安全威胁较大的违法犯罪等”违法犯罪记录的人员,均不予录用。

《意见》还明确规定,对未成年人负有教育、培训、看护等特殊职责的单位,要执行“禁入”的岗位不仅包括教师、培训师、教练、保育员等直接对未成年人负有特殊职责的工作人员,也包括行政人员以及保安、门卫、司机、保洁员等虽不直接负有特殊职责,但具有密切接触未成年人工作便利的其他工作人员。招募志愿者的,同样参照适用。

《意见》中黑名单数据库的建立以公安

机关全国违法犯罪记录数据库为基础,实现数据库动态管理,确保信息的全覆盖和准确性。同时,建立双管齐下的强制查询制度:一方面要求应聘教育、培训、看护等特殊行业的人员依法如实报告自己是否存在违法犯罪记录;另一方面,对于拟招录或聘用人员的用人单位,在进行招录前应向所在地的公安机关派出所申请查询拟招录或聘用人员是否存在违法犯罪记录。

《意见》出台后,长宁区检察院依托机制保障,积极适用刑事从业禁止,已对10名利用职业便利实施侵害未成年人犯罪的被告人,建议法院依法禁止其在一定期限内从事教育培训或看护行业,法院均判决予以支持。