上海养老院调查③

智能设备能让养老护理更轻松吗

管理着长宁和奉贤两家养老院近1600张床位的徐怡在尝试“智慧养老”过程中更加坚信制度的力量

■本报首席记者 钱蓓

上海西郊协和颐养院曾经有一支销售队伍，配备十多名销售人员招募老人。院长徐怡给他们定下规矩：入住老人如果在三个月内因为不满养老院的服务而离开，负责招募的那名销售员要被扣薪资。

这家2013年开业的公办民营养老院位于长宁区，拥有825张核定床位，属于中心城区少见的大规模养老机构。但是，这么大一家养老院现在早已住满了。

生于1988年的徐怡相信制度的力量，她毕业于华东政法大学国际经济法专业，本来可能成为“千万个公务员里最普通的一个”，后来她的上司让她相信：做养老比做公务员有前途。

对老人和员工不表现出过分亲昵

两年前，年近80岁的张钧贤和胡美琴决定卖掉他们在岳阳路上的房子，找一家养老院安度晚年。张钧贤找出那张保存了五六年的纸条，拨通上面的电话：“逸仙第三敬老院吗？我找徐怡。”对方告诉他徐怡已不在那里，给了他西郊协和颐养院的电话。

徐怡其实不太记得这两位老人，仔细想了想才回过神来：老夫妻是2011年她在逸仙第三敬老院实习期间接待过的。当年她临近毕业，在养老机构当销售员，做咨询、陪参观、安排入住，两个月接待了50多位老人。当时张钧贤夫妇只是考察参观，还没准备入住，但他们让徐怡留了联系方式。

老人对徐怡印象极好，重新联系上后，去她的新机构看了看就决定入住。那时西郊协和颐养院已经没有多余的双人间，他们也不介意在别的房间过渡一阵。张钧贤说：“住养老院要跟对院长。”

徐怡的打扮完全不是想象中的养老院院长。夏天见她时，她穿着“小香风”黑色无袖连衣裙，踩着高跟鞋，化精致的妆。养老院院长通常都像“行走的聊天器”，见谁都能说笑几句，但徐怡不太一样，她对老人和员工并不表现出过分的亲昵。

但她无疑是上海逸仙人寿堂养老服务（集团）有限公司最得力的养老院院长之一，这家公司是沪上资深的养老投资运营商，“逸仙”和“协和”都是它旗下的养老品牌。徐怡事实上管理着两家养老院，另一家是去年10月启动试运营的奉贤区第二福利院，规模同样可观，核定床位数达768张。

> 比起温情满满的敬老爱老口号，徐怡更相信“只有服务好护工，才能服务好老人”。如果说养老院给人的刻板印象是人情多于规则、观念多于制度，徐怡的关注序列恰好相反，她坦言，在现有的用工环境下，要让平均年龄四五十岁的护理人员改变观念很难，更为可行的是建立制度去引导他们做好服务
>
> 最近一年，逸仙人寿堂集团开始在西郊协和颐养院试点“智慧管理”，上线信息系统，配备智能设备。徐怡认真观察着那些设备，想知道是不是真有必要使用它们。“东西不能为用而用，一定要有价值。”在理明白“智慧管理”的效用之前，徐怡觉得没有必要去“秀”智能系统，“我愿意接受新东西，愿意创新，但创新要匹配现实需求”

图为徐怡（左）在陪老人弹钢琴。 本报记者 袁婧摄

四五十岁的护理员队伍怎么适应智能化

徐怡本来的职业计划是做法务，去法院或者律所工作。但就在2011年在逸仙第三敬老院实习的两个月，逸仙人寿堂集团董事长冯强说服她改变了主意。

“他说，如果你做公务员，学历不算高、长项不明显，十年以后也就是千万个公务员里最普通的一个，为什么要去饱和行业做普通职员？养老行业就不一样，这里缺人才，缺少年纪轻、学历高的院长，在朝阳行业历练十年，一定可以有所作为。”徐怡被打动了。

徐怡的发展速度比预想的还要快，她在用不同于老一辈院长的方式做事。她有典型的企业管理思维，比起温情满满的敬老爱老口号，她更相信“只有服务好护工，才能服务好老人”。如果说养老院给人的刻板印象是人情多于规则、观念多于制度，徐怡的关注序列恰好相反，她坦言，在现有的用工环境下，要让平均年龄四五十岁的护理人员改变观念很难，更为可行的是建立制度去引导他们做好服务。

徐怡也觉得招人很难，市场上的护理人员、医护人员严重供给不足。“人口红利”的衰减，将在未来很长时间不断冲击这个行业，所以她关注技术创新，关注智能设备，开始尝试“智慧管理”——真正做过养老服务的人知道，“智慧养老”这类炫目诱人的概念，到了应用场景下，总会遇到种种问题。比如，“我怎么带着那么大一支传统护理人员队伍，去适应智能化的设备和管理呢？”

“智慧养老”不是简单“秀”智能设备

最近一年，逸仙人寿堂集团开始在西郊协和颐养院试点“智慧管理”，上线信息系统，配备智能设备。徐怡认真观察着那些设备——健康检测一体机、失智手环、功能性床垫等等，想知道是不是真有必要使用它们。

从成本角度，她目前得出的结论是：唯一能够降低用工成本的只有一样——卧便器床垫。卧床老人使用卧便器床垫，护理人员就可免于处理二便。“老人卧床一天，平均更换尿布五六次。护理人员操作到位的话需要20分钟，动作熟练也得5到10分钟。如果是冬天，还要一件件脱衣服。所以这个设备省尿布钱，也省时间。”徐怡说，更重要的是它能解决护理工作最大的难点和痛点，“如果护理人员的工作内容不包括处理二便，招工也许会容易一些。”而常见的生命体征测试床垫，可以辅助人工，但并不节约人力。

有些时候，护理人员甚至觉得智能设备加重了他们的负担。比如智能手环，它通常适用于手脚灵活的失智老人，用于走失监测。但手环每天充电，需要护理人员代劳，“如果不能让护理人员理解，手环有助于降低他们的工作风险，这类设备必然‘遭嫌’。”

“东西不能为用而用，一定要有价值。”在理明白“智慧管理”的效用之前，徐怡觉得没有必要去“秀”智能系统，“我愿意接受新东西，愿意创新，但创新要匹配现实需求。”

2019年民生实事扫描

“电梯”成为上海不少区政府工作报告中的民生热词

老房加装电梯今年按下“快进键”

■本报记者 周渊

静安区今年开工既有多层住宅加装电梯50台，徐汇区计划对120台老旧电梯开展更新改造，闵行区将对区内900台老旧电梯进行安全评估……上海各区近日纷纷进入“两会”时间，在干货满满的政府工作报告中，记者注意到，“加梯”成为了不少区今年的民生实事项目。其中，在老龄化程度加深的背景下，老公房加装电梯有望提速，各区都在前期调研的基础上制定实施方案，努力让这一惠民工程落到实处。

参与老楼加装电梯的一线工作者说，“加梯”有两大难点：一是需要全流程的专业指导，“一条龙”串起计划立项、规划审批、房屋安全认证、施工许可、质量技术监督、竣工验收等环节；二是搭建良好的协商自治平台，将各家的“小九九”打到一处。

虹口东方公寓加装三部电梯，为居民们带来了便利。 本报记者 袁婧摄

“一条龙”服务打通“加梯”路上堵点

对居民来说，想加装电梯究竟要进哪个“门”？相关手续有哪些？流程怎么走？面对这些集中暴露的问题，立下加装电梯50台“旗帜”的静安区聚焦“专业服务”予以解决。

在加装电梯方面，静安区走在全市前列。该区在2012年率先启动既有住宅增设电梯试点工作，并完成了全市第一幢楼加装电梯的立项工作。2018年就有16台加装电梯投入使用，受益居民327户。新年伊始，临汾路375弄1号楼的居民们就已经用上了崭新的电梯；本月中下旬，远龙公寓也将启用五台新电梯。

静安区房管部门表示，为使加装电梯这一民生实事加快推进，今年将进一步搭建社区服务平台，因地制宜引导居民协商自治，提供全流程的专业服务；还将引入第三方服务名单，小区业委会可从中选择相关单位提供加装电梯的专业实施服务，“一条龙”包办设备采购、工程实施、维护管理、手续办理和相关协调等工作。另外，加装电梯所涉及的各个部门也将进一步完善沟通机制，在审批程序上进一步挖掘优化空间，缩短手续周期，早日完成加装50台电梯的开工建设工作。

闵行区则走出了另一条路：房管部门进一步加强指导，因地制宜地把加装电梯与旧改工作有机结合，力争将“加梯”与旧住房成套改造同步进行，减少二次施工造成的不便。

群策群力解决“加梯”过程中各项难题

在虹口区，去年成立的第三方社会组织——“家加乐”加装电梯事务所也被写入政府工作报告，成为社区治理创新的一个标杆。事务所负责人章建新表示，破解“上上下下”的难题，关键在于居民自治。目前，上海多个区已推出工作室、事务所，以“一站式”便民服务和搭建居民协商平台助推“加梯”工程迅速落地，同时总结经验、规范制度，将成功个案变为可共享的经验。

在“家加乐”，老法师群策群力解决“加梯”过程中的各项难题，还制定了一套完整的“加装电梯工作法”，梳理步骤和审批流程，指导居民按图索骥。“双管齐下，居民的积极性更高了。”章建新说。

虹口区因此信心十足：今年“家加乐”将在区内开出多个分所，而加装电梯也有望“连点成片”，从一幢楼推广到一个小区，提质增效。

闵行区也于去年12月在江川路街道成立了首个加装电梯工作室。短短一个多月，已帮助五个居民区启动加装工作，17个单元楼通过初步征询。工作室打出“政策咨询+技术指导+业务受理”一站式便民服务，请来区域党建成员单位——专业电梯公司的技术人员进驻，既为前来咨询的居民答疑解惑，也在安装过程中解决技术难题。

政府部门也在努力为这项民生工程争取更多资金支持。据悉，江川路街道正协调区域内多家银行加紧制定优惠贷款方案，还将聘请专业单位对“加梯”意愿集中的小区预先进行实地勘察，制定实施方案。

上海今年计划改造300公里高危高龄供水管网

到2020年底全面完成1240公里的改造及优化任务

本报讯（记者**李静**）上海将加快高危高龄城市供水管网的更新升级，今年中心城区计划改造300公里服务年限超过50年和混凝土材质的老旧供水管网；到2020年底，全面完成1240公里的改造及优化任务，进一步完善供水系统性能，提升供水水质。同时，配合水厂深度处理改造、二次供水设施改造等实事工程，有效提升从源头到龙头的供水安全。

近日，每天22时前后，金沙江路（中山北路—大渡河路）附近的供水管网改造工程现场，工人们便开始忙碌起来——等车流变少，他们就要开始施工。金沙江路段供水管道是敷设于上世纪70年代的DN1200管道，管龄已近50年，材质较差，随着时间变迁，管道内结垢逐步变厚，安全隐患增大，近年来几乎每年都会发生一到两次爆管漏损事故。金沙江路是全市东西交通要道，这里的水管爆漏会给交通带来很大不便。

这里地处交通要道且周围管线复杂，无法进行常规的拆排施工。改造前，技术人员经过实地勘察、多方检测、反复论证，最终确定采用DN1200铸铁管内穿DN1000玻璃钢管“管中管”新工艺，既避免开挖地面影响交通，也为新管提供更多保护。

施工方城投水务集团供水分公司相关负责人介绍，去年12月21日，工程前期准备工程全部完成，工程的内穿管工程正式启动；改造期间，金沙江路DN1200输水管暂时停役，通过科学调度保证地区水量供应；整条顶管利用枣阳路、怒江路两个原DN1200钢管作为节点分三段顶进，共设置四个工作井开展施工；整个工程预计于今年3月底完成。

记者了解到，自管网更新计划启动以来，供水分公司针对各类情况不同的管线制定了不同的改造策略和原则——对于可跟进市政工程同步更新的情况做到掌握第一手资料积极跟进，快速立项，避免重复开挖；无市政计划工程列为单项工程的，主动与市政、交警单位对接争取项目实施；无法开挖实施的个别难点项目，专项采取非开挖工艺实施管线修复。

市水务局表示，旧有管网改造将结合架空线入地、道路整修等项目共同推进，要求供水企业做好基础数据排摸，提前安排年度改造计划，并与交警、路政部门做好工作对接。在改造过程中，可能会对周边交通等造成影响的，水务部门将会积极与交警、路政等部门协调，优化方案，减少日间作业，确保文明施工，减少对市民生活的影响。

“快鹿系”集资诈骗案一审宣判

本报讯（记者**何易**）昨天上午，上海市第一中级人民法院依法公开宣判被告单位上海快鹿投资（集团）有限公司、上海长宁东虹桥小额贷款股份有限公司、上海东虹桥融资担保股份有限公司以及被告人黄家骝、韦炎平、周萌萌、徐琪（美国籍）等15人集资诈骗、非法吸收公众存款系列案件，对快鹿集团、东虹桥小贷公司、东虹桥担保公司分别以集资诈骗罪判处罚金15亿元、2亿元、2亿元；对黄家骝、韦炎平以集资诈骗罪判处无期徒刑，并处罚金；对徐琪以集资诈骗罪、非法吸收公众存款罪两罪并罚判处有期徒刑13年，并处罚金；对周萌萌等其余12名被告人以集资诈骗罪分别判处有期徒刑15年至9年不等的刑罚，并处罚金。

经审理查明：2013年9月至2015年8月间，涉案人施建祥（另案处理）为实施非法集资活动，组建了个人实际控制的以快鹿集团为核心并统一管理东虹桥小贷公司、东虹桥担保公司以及金鹿系、当天系、中海投系等融资平台的快鹿系集团。

2014年3月至2016年4月，涉案人施建祥指使东虹桥小贷公司提供虚假债权材料、东虹桥担保公司匹配虚假担保函件，再由金鹿系等融资平台包装成各种理财产品，连同中海投系融资平台擅自发行的基金产品等，在未经有关部门批准的情况下，采用召开推介会、发送传单和互联网广告、随机拨打电话、举办或赞助演出等方式通过门店、互联网等途径向社会公众公开宣传和销售，从而非法集资共计434亿余元。上述非法集资所得钱款均被转入涉案人施建祥、快鹿集团实际控制的银行账户，除282亿余元被用于兑付前期投资者本息外，其余款项被用于支付各项运营费用、股权收购和影视投资等经营活动、转移至境外和购置车辆以及个人挥霍、侵吞等。至案发，本案实际经济损失共计152亿余元。

上海市第一中级人民法院认为，三家被告单位及黄家骝等15名单位直接负责的主管人员和其他直接责任人员，以非法占有为目的，使用诈骗方法非法集资，其行为均已构成集资诈骗罪，且数额特别巨大。被告人徐琪还违反国家有关规定，非法吸收公众存款，扰乱金融秩序，其行为又构成非法吸收公众存款罪，且数额巨大。上述被告单位和被告人的非法集资行为，造成近4万名被害人巨大经济损失，严重破坏国家金融秩序，严重危害国家金融安全，结合本案事实、性质、情节和社会危害程度，依法作出上述判决。

被告人家属、被害人代表、美国驻上海总领事馆领事处官员等共计约300人旁听了一审宣判。本市司法机关将继续加强对涉案资产的追赃挽损工作，对在逃的涉案人员继续予以追捕、追诉。

申城加强烟花爆竹管控

春节临近，上海警方和消防管理部门加大对非法经营或藏匿烟花爆竹违法行为的查处力度，加强做好烟花爆竹管控工作。图为上海青浦消防应急救援支队联合属地派出所日前查获一处非法烟花爆竹存放点，当场收缴烟花爆竹32箱，对相关责任人员依法行政拘留。

本报记者 赵立荣摄影报道