

# 探寻银发经济的“浙江密码”② 这家养老机构缘何没有“老人味”



李青照料院内老人。  
受访者供图

见习记者 熊方嘉

近日,记者走进杭州市拱墅区石桥街道爱心老年之家,瞬间颠覆了对养老院的刻板印象。这里整洁明亮,温馨而充满生活气息。最令人意外的是,面对记者的突然到访,机构内每个房间都没有任何令人不悦的“老人味”。而该机构入住的老人中,超八成属于高龄、失能或失智老人,还包括杭州市拱墅区12位特困与低保老人。

在与爱心老年之家“大家长”、院长李青的交谈中,记者找到了机构二十年如一日保持“清爽”的秘诀。

## 从老人抗拒 到让“无异味”成为常态

2006年,因前期服务获得政府认可,李青承接了杭州市上塘街道敬老院的运营。刚接手,团队就面临巨大挑战——院内异味在大门外都能闻到。部分老人对清洁工作十分抵触,不仅不配合,甚至与工作人员发生冲突。

李青带着护理员一点点啃“硬骨头”:找不到合适的干净衣物,自掏腰包买新的;面对尿失禁老人不愿提及的尴尬,她把观察融入日常,路过老人房间时多留意被褥是否异常,陪老人聊天时关注他们是否频繁调整坐姿。

“老人不是故意为难我们,只是对我们还不信任。”李青说。

从业二十余年,李青对“干净”的要求从未松懈。她常对团队成员说,异味不会凭空消失,必须找到根源才能彻底解决。一旦闻到隐约异味,她会顺着气味仔细排查。正是这份对细节的执着,让“无异味”成为了这里的常态。

## “抠门”仅对自己 注重专业服务与人才培养

谈及为何如此执着于养老事业,李青透露,与她的奶奶有关。李青的奶奶患有阿尔茨海默病,随着病情加重,家中已无法提供专业照料。数十年前的杭州,养老机构尚未如今天这般蓬勃发展,资源相对紧张。那时,她带着奶奶跑了多家养老院,均被拒之门外。

也正是这段经历,让她找到了人生的方向:让像奶奶这样有需要的老人,都能获得应有的照料。

因此,即便机构逐渐“做大做强”,李青始终坚守“物美价廉”的原则。她将开销“抠”到极致,曾身兼数职,从凌晨4时起床买菜做早饭,到夜里每两小时帮老人翻身。

但李青的“抠”仅对自己,在提升服务专业性和人才培养方面,她却格外大方。

定期组织考试、开展技能比拼,先后派出三名员工赴日本学习先进养老理念,力求将最基础的翻身、喂饭等服务做到既专业又贴心。

在她的坚持下,养老院的护理团队个个经验扎实、责任心强,成了老人们最信赖的“家人”。团队先后获得杭州市下城区养老护理员技能大比武三等奖、下城区养老机构“安全生产月”消防知识竞赛第一名等荣誉。

李青始终抱着“政府需要我、老人需要我,就继续做”的信念,希望更多老人能在爱心老年之家真正找到“家的感觉”。

## 五年成绩单 | 关爱弱势群体 构建温情社会

浙江省在“十四五”期间,以“共同富裕示范区”建设为总抓手,将低收入群体的养老问题作为民生保障的重中之重,着力构建覆盖全面、城乡统筹、权责清晰、保障适度的多层次养老保障体系,取得了显著成效。

提高基础养老金标准,筑牢收入保障“第一道防线”。连续多年上调城乡居民基本养老保险基础养老金最低标准,待遇水平位居全国前列,增加了包括低收入老年群体在内的参保居民现金收入。浙江省城乡居民基本养老保险基础养老金最低标准从2020年的每人每月155元,提高到2025年的每人每月240元。地市标准均已超过300元。

完善养老服务补贴制度,实现“按需施救”。建立了与经济困难程度和失能等级挂钩的养老服务补贴、养老护理补贴制度,并推动补贴从“补供方”向“补需方”转变,让低收入失能老人有钱购买服务。根据浙江省民政厅数据,享受养老服务补贴、养老护理补贴的老年人75万人,基本实现了对经济困难的高龄、失能(失智)老年人的全覆盖。

强化兜底保障,实现“应保尽保、应养尽养”。全省特困人员基本生活标准普遍按不低于当地上年度城镇常住居民人均消费支出的50%确定。对低保对象、特困人员、残疾人、低保边缘户等困难群体,参加城乡居民基本养老保险由政府给予代缴,2024年全省共为32.5万名困难人员实行了代缴。

推进养老机构提质增能,重点满足刚需群体。“十四五”期间,全省新增养老机构床位(主要面向失能、失智老人)约5万张,其中很大一部分用于保障低收入群体。大力推进养老机构的“认知障碍照护专区”建设。至2024年底,全省已建成认知障碍照护专区床位2.55万张,重点收住重度失智老人。

缩小城乡区域差距,推动基本养老服务均等化。通过“海岛支老”“区域协作”等创新模式,将优质养老资源和政策向山区和海岛等薄弱地区倾斜,确保低收入老年群体不分地域都能享受到基本养老服务。自2021年启动“海岛支老”行动以来,已累计派出多批专业养老团队支援海岛,惠及百余个海岛上的数万名老年人,其中大量是低收入老人。

这些举措和数据充分表明,浙江在“十四五”期间,不仅在经济上领跑,更在关爱社会最弱势群体、构建有温度的老龄社会方面,走在了全国前列,为“浙里康养”金名片提供了坚实的民生底色。

