

# 应对“跑步进入老龄化社会”，基层社区该如何“作为”

“老年餐桌”“活力老人”“养老服务驿站”……北京市养老服务样本调查



▲安贞街道养老照料中心护理主任王莉正在准备老人的药品。 本报记者刘婧宇摄

新中国成立前，由于战乱、饥荒、传染病等原因，我国人口平均寿命为35岁，很多人甚至没有机会“老去”。随着生活水平、医疗水平的不断提高，现在我国人均预期寿命已达77岁。

北京已经是一座“跑步进入老龄化社会”的城市，一场应对老龄化的“持久战”拉开序幕。北京市有政策，有行动，有勇气，更有底气，因为在一批率先试点的社区已经积累了很多宝贵经验。

本报记者刘婧宇

盛夏7月的一个下午，在北京市朝阳区安贞街道养老照料中心，今年已86岁高龄的柳静英老人睡过午觉，吃过加餐后，精神抖擞地开唱了，她握着话筒中气十足地唱着“苏三起解”，获掌声雷动后又点名下一位“唱将”：“高俊峰，接下来你唱！”高俊峰老人是她的老伴儿，今年已93岁高龄。高大爷接过话筒，有点较劲地说：“你让我唱我偏不唱，今天给大家来一首打油诗！”说着朗诵起了他那不合辙也不押韵的打油诗，老两口的日常拌嘴把在场的人逗得哄堂大笑。平时不苟言笑的101岁老人原志敏也捂着嘴乐着。

3年前，柳静英、高俊峰老两口在自己要求下前后脚住进了这家养老照料中心，这一住就不打算走了。对比3年前的照片，每天开开心心的柳静英老人居然头灰变白了不少。

新中国成立前，由于战乱、饥荒、传染病等原因，我国人口平均寿命为35岁，很多人甚至没有机会“老去”。随着生活水平、医疗水平的不断提高，现在我国人均预期寿命已达77岁。作为首都，北京户籍人口老龄化程度居中国第二位——2018年，北京市居民平均期望寿命达82.2岁。《新华每日电讯》记者在走访北京市养老机构、社区街道后发现，北京确实已经是一座“跑步进入老龄化社会”的城市，一场应对老龄化的“持久战”拉开序幕。面对这场“持久战”，北京市有政策，有行动，有勇气，更有底气，因为在一批率先试点的社区已经积累了很多宝贵经验。

## 解决头等大事的“老年餐桌”

北京市自2009年开始启动“老年餐桌”建设，但因利润不高、缺乏场地等原因，很多“餐桌”倒闭。但民以食为天，要推行居家养老、社区养老，解决高龄、空巢、失能、失智老人的吃饭问题，是头等大事。

广外街道天宁寺东里小区的“老年餐桌”为何一直运行到现在，其“秘诀”就是“不追求利润”。

每天上午10点40分左右，广外街道天宁寺东里小区老年餐桌的午饭由送餐公司准时送到，养老驿站里等着就餐的老人已排好长队。7月10日的菜品是两荤两素：豆泡烧肉、木须肉、菠菜豆芽和白菜豆腐，主食有米饭和馒头，一份套餐共17元。

社区居民刘崇惠、刘亚军、赵彦忙着给前来就餐的老人盛菜盛饭，不时问一句“够吗？再给您来点儿？”刘崇惠、刘亚军、赵彦都是老年服务站的志

愿者，她们都已退休，在街道办的组织下到社区为高龄老年人和有需要的老年朋友义务服务。75岁的刘大妈和老伴儿正在用餐，刘大妈告诉记者，她儿子工作忙，顾不上照顾他们老两口，她和老伴儿身体不太好，每天买菜做饭就成了老两口最头疼的事儿。有了“老年餐桌”后，他们每天能按时吃上健康可口又卫生的热饭热菜，而且花费还不多，“感觉很幸福！”

负责运营广外街道天宁寺东里小区老年餐桌的是北京红枫盈养老服务中心。据北京市西城区广安门内街道办事处工作人员介绍，广外街道与北京红枫盈不断探索合作，逐步建立起立足29个社区的养老服务驿站，全面覆盖了居家养老、机构养老两大体系，为实现“六个老有”——老有所养、老有所医、老有所教、老有所学、老有所乐、老有所为，做了卓有成效的努力。

北京市养老领域社会服务机构第一联合党委下有5个流动党员党支部，红枫盈养老服务中心是其中之一。其创办人王兵毫不掩饰内心的自豪，“这说明咱们确实做了一些工作，也获得了一定的认可，要不然也不能给咱这里设立党支部啊！”王兵也坦言：“办老年餐桌，成本高，责任大，没利润，大企业不愿办，小企业办不了。这么多年我也是拆东墙补西墙，靠别的领域的微薄利润来补贴老年餐桌。”

“不追求利润”怎么能维持运营？王兵解释：“基本需求领域可以零利润甚至负利润，多样化需求领域微利润”，二者差不多持平，我们就能运营下去。比如老年餐桌就属于老年人的基本需求，旅居养老属于多样化需求。”

“老年经济必定是一种长尾经济，必须在满足基本需求的基础上，发展多样化服务。”王兵说，“很多老年人不会只满足于保障基本生存条件，还有更高的精神追求。”在这一点上，红枫盈养老服务中心想了很多招儿：6月22日，将国家非物质文化遗产——皮影戏引入了广外街道社区，获“一老一小”两大人群的热捧；定期邀请有资质和

经验的授课老师举办绘画、书法、摄影、计算机、围棋等课程，丰富老年人的生活；每年3月-12月，每月开启一趟老年专列，提供休闲旅游、旅居养老服务。

## “银发打工族”不挣工资挣积分

结束了中午“老年餐桌”的运营，社区志愿者刘崇惠稍作休息。她今年60岁，北京市人，原是某大型国企的中层领导，刚退休时她心里空空的，心情很低落。

她听人介绍有一家养老服务驿站，可以为老年人介绍工作：想挣钱的，可以选择适宜身体状况的工作；热心公益的，可以为老人服务的志愿者，不挣工资，而是用服务换积分，用积分换粮油米面以及等积分的服务。“我就是喜欢这个行当，能老有所为。”刘崇惠顺利成为社区志愿者。

“除了订餐、送餐，还要定期探访辖区内的老人，每天事情很多。”刘崇惠说，“但我现在很快乐，觉得自己有用”。所以别看我对于这些老年人提供服务，事实上他们带给我的获得感更多。”

红枫盈养老服务中心的业务范围涵盖了老人需求的10大门类60多种，除了一般的送餐、家政服务，还有老年人再就业、心理疏导、老年旅游、商品网购等。所以，一个个适老岗位应运而生：有负责站点运营的管理岗；有在各个服务站间送餐、送餐的小时服务岗；有专门组织兴趣活动的组织岗；还有一些掌握理疗、保健等一技之长的专业技术岗，加起来总共有20多种。

在养老服务中心提供服务的志愿者们被称为“活力老人”，他们不挣工资挣积分，比如送一份老年餐积分2分，如果独立运营服务站，一个月能积1700分。志愿者挣到积分，可以到养老服务网点换取粮油米面，1个积分等价于1元钱。比如一桶食用油价值155分，一袋东北大米76分；也可以换取企业提供的增值服务，比如一次泥灸保健10分，一次15天的旅游3000分。

这套积分办法，是广外街道办和红枫盈参考“时间银行储蓄”想出来的志愿者管理办法。实施以来，不仅节约了人力成本，更为退休老人提供了自我价值再实现的平台，可谓一举多得。

跟刘崇惠一样重新“上岗”的还有30多位“活力老人”。姚玉荣老人退休前是持证的心理咨询师，专攻老年人的心理。几年前，她重操旧业，为老人提供心理健康咨询，很多老人经过及时辅导，抑郁症状减轻了。

李宗云也是如此，退休后当上了泥瓦匠，在外面的会所做了一次泥灸要上百元，她给老人服务，做一次泥灸半个小时，只收10元钱。同时，她还在养老驿站维持各种活动秩序。

王兵非常认可“银发打工族”，他认为对于老年人来说，更多的是需要摆脱在家里的消极等待，比如等服务上门、等住敬老院这类消极被动的养老方式。希望他们走出家庭、走进社区、融入社会，通过互帮互助，实现自我价值。

## 养老服务驿站，家门口的“管家”

北京市2009年提出构建“9064”养老服务格局，也就是90%的老年人在社会化服务的协助下居家养老，6%的老年人通过政府购买社区照顾服务养老，4%的老年人入住养老服务机构集中养老。

“社区养老服务驿站”概念的提出，更好地整合了“9064”格局，实现了“90+6”的覆盖面，即不管在家还是社区，只要拨打电话，都能享受助餐、助洁、陪同就医等服务，是政府为社区老年人提供基本养老服务的重要载体，堪称社区老年人家门口的“服务管家”。

老人一辈子精打细算，对价格很敏感。养老服务驿站各项服务的定价就充分考虑到这点。

比如，老人如需陪同就医，拨打养老服务驿站的电话就会有专人上门，只需支付25元/小时的费用；老人如需家政服务，一个电话就会有驿站的人员上门服务，也只需支付25元/小时，相比100元/小时-200元/小时的家政服务市场价，可以说相当低廉了。这些费用还可以用老年卡支付，北京市政府对于老人有一定额度的补贴，可以用于在养老服务驿站的消费。

广外街道的王刚萍老人就是养老服务驿站的受益者。她一辈子命途坎坷，从小双腿不开，属于重度残疾，一辈子没有结婚且无儿无女，她有两个哥哥，却是精神分裂症患者，还有一个妹妹也因癌症早逝。早些年，还有妹妹和侄儿照料他和两个哥哥，后来妹妹也不幸患阿尔茨海默症，失去了照料他们三人的能力。

王刚萍老人虽然残疾，但神志很清醒，无奈之下她打电话求助了红枫盈养老服务中心下辖的广外街道养老服务驿站。去接三位老人的是张晶晶。

张晶晶都不忍心去回忆见到三位老人的场景，王刚萍老人当时两条腿因为湿疹已经全烂了，不停地流血流水，他的两个哥哥也浑身散发着好久没有清洗的味道。她立马安排了车辆，免费专车专车陪同王刚萍老人就医，同时安排人为他的两个哥哥做基础护理。之后，在居委会协调下，养老照料中心将三位老人的照料费用一再压缩，决定只收取最基本的饮食费用。经他们的侄儿签字同意，这三位老人住进了广外街道养老照料中心，总算有了妥善的安置。

现在，北京市的各社区养老服务中心正在推广“医养结合”模式，张晶晶再带着老人去合作的三甲医院就医，可以直接走绿色通道，更加方便。

2011年，当时40岁的张晶晶满腔热情地加入红枫盈养老服务中心，从事养老服务这

些年，她帮过老人开药、陪过孤寡老人就医、调解过若干赡养矛盾，算是撞见了形形色色的养老问题。

在她看来，中国人的传统观念里还是更倾向于居家养老，但新的社会发展带来了许多新变化，许多老人很难实现居家养老，比如子女也已步入老年，老人很难再照顾更老的老；比如有相当一部分老人脾气古怪，和子女亲戚都合不来，只愿意独居；再比如一辈子没有结婚没有子女的老人，或子女早亡的失独老人。这类老人日渐衰老后，连日常的基本生活都难以保障，而这些人正是最需要政府购买服务、机构养老兜底的人群。

据统计，北京300多万老年人中，在家独居的老人占9.8%，2017年底，北京提出建立居家养老巡视探访服务制度，由街道（乡镇）委托就近的养老服务驿站、养老照料中心开展服务。

张晶晶每天除了做好“老年餐桌”的分餐，就是忙着养老巡视，去看看那些辖区内轻度痴呆的、精神有问题的、无人照料的老，她无奈地笑着说：“这些老人脾气不好，见面就惹人，但是越这样你越放心不下。”

有一次，她走到一位老人家门口就闻到很大的糊焦味儿，赶紧进屋一看，这位有些轻度老年痴呆的老人在自己做饭，锅已经烧干到快着火了。要是没有巡视到位，后果真不堪设想。

## 应对老龄化，只争朝夕

养老是一个社会工程，老年人过得是否舒适、安全、有尊严，牵动着每一个人内心深处的安全感。养老如果完全靠政府，政府是包不住的；如果完全靠家庭，很多家庭有心无力。

北京市某街道办一位工作人员坦言，“我们也知道养老这一块形势严峻，但确实有很多工作不好开展。”

他举了个典型例子。北京市有很多老旧小区没有配套适老设施，老年人进出十分不便。某小区的居民提议增设坡道。区政府本着为民办实事的宗旨，组织居民开了研讨会，通过公开招标找到物业公司承包了该工程，区财政也通过了预算。

就在这项工程临近完工的时候，一户居住在一楼的居民提意见，说“你们在我家阳台旁施工，过道在我家窗台下边，征得我同意了呀？”一拨一拨的人去给这位住户做思想工作，都没能做通，这位业主还将街道办一纸诉状告上法庭，最后法庭判街道办败诉，所有修建好的斜坡通道全部拆除。

养老领域工作开展难，这只是一个缩影。面对庞大的老龄人群、艰巨的养老重任，养老必须走社会化分工和专业化服务之路。北京市民政局局长李万钧曾对媒体说，“如果没有做好准备，应对老龄化将是一场艰巨的遭遇战。从2018年到2048年，大约是一万多天，我们必须只争朝夕！”

目前，北京市尽管有4104处养老助残设施，然而并不是所有设施都可以承担一般性的居家养老服务，有些养老服务设施“有名无实”，属于无房间、无人员、无服务的“三无”设施。据北京市2018年的养老领域摸底调查，全市仍然有三分之一的街道和五分之三的小区没有养老助残设施，这说明居家养老服务设施的缺口非常大。

专家建议，要针对全市居家养老服务设施布局进行合理规划，摸清什么地方存在服务“过剩”、什么地方存在服务“不足”，从而判断哪些地方应该建立服务站、哪些地方的服务站需要进行调整，做好供给侧改革。

# 中小学生在暑期“游学”热背后的“花头经”与“冤大头”

## 游学热：一年火过一年

游学的利润就在于“花头经”特别多，“先把家长和孩子整晕了再说”，这是他们流行的行话。

市场上很多的“研学”都是培训机构或旅行社甚至还有个人举办的，价格大约是过去普通旅行团的1.5倍甚至两倍。

很多游学项目层层分包，代理机构寻找的老师也是临时“组队”，这些老师、领队资质无从审查，有些之前是做户外的，有的是做教育咨询的，甚至有些是没有经验的从业人员。

本报记者廖君、王莹、仇逸、郑天虹

哈佛，中国孩子摩肩接踵；剑桥，中国孩子成群结队；牛津，中国孩子鱼贯而入；悉尼大剧院，满眼望去台阶上几乎都是中国孩子……暑假来临，不少中国孩子又踏上了游学之路。近些年，中小学生学习“游学热”不断升温，而假期游学的坑也不少。

在中国举办的夏令营，在国内多个城市有营地，一周时间，有手工陶艺、有皮划艇、有射箭、露营等项目，而且是全英文浸泡的环境，非常吸引孩子；小辉参加了在澳大利亚的营地活动，也有这些项目，收费是国内的十倍左右。

## 不菲的价格却难以保障安全

多位受访人士表示，价格虚高、安全难以保障、多头管理容易成为校园腐败之地，是当前游学夏令营的三大隐患。

价格年年涨存在虚高，游学营销“花头经”多。这个暑假，广州陆女士把孩子送到新西兰当地一所公办学校插班学习三个月，机票、学费、住宿总花费8万多。最近几天，上海黄浦区一所中学的初二女生小颖同学正在美国游学，19天的费用约为48000元。

据一位业内人士透露，游学的利润就在于“花头经”特别多，“先把家长和孩子整晕了再说”，这是他们流行的行话。更主要的是，与一般的旅游团相比，孩子们在国外住的是民宿，吃的是简餐，费用往往却比五星级豪华团要贵出一大截。

监管部门权责不明，谁来保障游学的安全？2013年，因为飞机突发故障，浙江江山中学两名参加夏令营的女生不幸遇难。去年，一位北京家长在网络上发文称，自己的双胞胎女儿在参加一个暑期游学项目时，遭到男性带队教练的猥亵。“我好后悔，为什么要给她报这个夏令营？”事发后，家长报警，公安局正式立案。

尽管游学日渐火爆，但近年来，关于短期游学的安全事故也频频出现在媒体上。广东法制盛邦律师事务所律师陈曦说，游学属于一个灰色地带，正规而言应该由学校自己组织，或者由旅行社资质的机构组织。

但在实践中，往往是由某些咨询服务公司，通过其海外对接的一些资源或外包给旅行社组织，开设这种咨询服务公司没有门槛与资质要求，不规范操作空间较大。对于国外承接出境游学团的地陪，很多也缺乏资质，比如在读留学生，当地兼职的华人或是代理服务的华人机构，这样组成的队伍，安全性几乎无从保障。

游学市场龙蛇混杂无门槛，容易成为学校腐败之地。教师的资质问题，也是游学痛点之一。陈曦说，很多游学项目层层分包，代理机构寻找的老师也是临时“组队”，这些游学机构的老师、领队的资质无从审查，有些之前是做户外的，有的是做教育咨询的，甚至有些是没有经验的从业人员。

市场上很多的“研学”都是培训机构或旅行社甚至还有个人举办的，价格大约是过去普通旅行团的1.5倍甚至两倍。

一些家长担心，教育部门推出的研学旅行是否物有所值？花样繁多、价格不等的研学，会不会让孩子产生攀比心理？出了问题找学校，还是找承办的旅行社呢？还有家长说，像这种研学都有学校老师参加，但老师不用出钱，费用都由参加研学的学生分担，这是不是变相的腐败？

## 如何让游学健康发展？

“游学”增长迅速既是教育领域也是服务业的一场供给侧改革。

业内人士说，作为一种新的“游+学”业态，在发展的过程中，某些地方教育部门、学校也存在怕承担安全和经济责任的隐忧。陈曦建议，教育部可以联合市场监管等多部委对涉及此类业务的机构和游学团进行审核，确立“星级名单”进行推荐，便于家长选择。

一位业内人士告诉记者：“面对层出不穷的游学机构和游学项目，家长最为关注的问题还是安全保障，但游学市场属于典型的交叉地带。”因此，家长应选择正规机构，并切实了解和考察所选机构推出项目的安全保障措施，以及以往该机构出行的安全系数。

据了解，现在很多高校暑假也有“开放日”，高校假期也有对中学生开展的各种夏令营活动等，许多家长却了解甚少。

业内人士建议，我国的多所知名高校也可以和教育部门“联合组织‘游学团’，惠及更多学生。华中师范大学范先佐教授说，夏令营在孩子成长过程中确实能起到作用，但并不一定要去国外才有收获。他说，每个家庭的情况不同，可以带着孩子去参观国内名校，还有名人故居、博物馆等。如果孩子喜欢读书，可以去本地有名的书店，或者去美术馆，看画展，听专家讲座，同样都能够拓展孩子视野。