



杨浦区社会福利院带老人看上海发展。

作为公办的养老机构，杨浦区社会福利院还承担着为行业建立标准、做出示范的职能。乔毅皓介绍：2016年12月以来，根据国家民政部要求和上海市民政局统一部署，该院组织开展了标准化体系建设试点工作。2018年8月，福利院通过上海市民政局内部标准化示范试点项目验收；2019年11月又通过了上海市级养老综合服务标准化试点验收。

在开展标准化试点工作的过程中，许多专家指出：这项工作不能“高不可攀”，要接地气，要可推广、可复制，更要给其他项目积累经验。按照这样的思路，该院坚持在编制、修改过程中“写我们所做的，做我们所写的”，使“养老综合服务标准化试点”贴近养老机构的服务，坚持问题导向、特色思维。

福利院总结以往养老服务流程中不合理的部分，以现场监管把控服务质量，以住养老人、家属和员工意见为反馈机制，从内部自我反思完善标准体系。每个月，福利院组织住养老人以及各部门标准化工作的具体操作员召开一次“民主管理委员会”，在会上询问服务对象对于福利院服务开展的满意情况、了解员工对标准的执行情况，收集相关意见。这些意见成为标准修改的依据和考虑因素。

“为了使标准更具普适性，更具输出价值，我们还不断征询养老行业内各方面意见和建议；同时走访了多家养老机构，结合自身发展状况，针对其他机构的工作方法、服务模式等方面进行对比，取其精华，以‘先试行后标准’的理念，进一步修改和完善我们的服务标准体系。”乔毅皓说。

现有服务标准化的同时，创新实践也必不可少。2018年12月，多方协作下，杨浦区社会福利院搭建了数字化养老院试点项目，居家养老服务效果参差不齐、24小时持续不间断的照护服务和风险管理等问题都得以有效解决。“项目在开展之前可借鉴的例子很少，我们在服务中不断摸索，制定相关服务标准时，提出自己的建议。”该试点项目已被写入《全国居家和社区养老服务改革试点经验和典型案例汇编》在全国推广。

阿娜西说：提供好现有的院内服务之外，她规划着将来也可以为区域内更多的群体提供不同形式的养老服务。乔毅皓则表示：养老是每一个人都要面对的事，我们问自己一个问题：“如果我将来要进养老机构，想得到怎样的服务？”以这个问题的答案作为标准，养老这件事一定可以做得更好。在她看来：养老事业现在已成为热点，但它远远没有走到终点。■