

Z 民意聚焦

全国政协委员、北京市石景山区八角社区卫生服务中心全科主任诺敏：

“零距离”为“老老人”提供舒适就医体验

本报记者 杨岚

“要充分发挥家庭医生团队作为‘健康守门人’作用，为‘老老人’居家养老做好医疗保障。”已从事社区卫生工作近20年的全国政协委员、北京市石景山区八角社区卫生服务中心全科主任诺敏接受记者采访时呼吁。

多年来，手机24小时不离身不关机的诺敏，带领团队深入社区居民健康管理的神经末梢，为孤寡、独居、慢性病老人等重点人群为核心的所有社区居民，提供各项公共卫生服务，她的身影常常出现在签约患者微信群里，也常常在下班后出现签约患者的家中。

在签约患者中，有一位八十来岁，同时患有高血压、慢性阻塞性肺病、脑梗等多种疾病的独居老人。在签约服务期间，诺敏定期上门巡诊，了解老人病情、指导用药、安抚情绪。老人曾多次深夜出现急性发病情况，她都会第一时间赶到老人家中，为老人进行健康检查，并联系医院进行转诊。因为这些全面、连续、有效及时的医疗保健服务和照顾，让老人备感温暖。老人曾经专门制作一面锦旗送给诺敏，并时常对她嘘寒问暖，这让诺敏感动不已。社区的许多老人也都因为诺敏细致的服务和照顾，对她十分信任。

“家庭医生团队在提供上门服务时，不仅要关注老人的身体健康，还要主动提供心理疏导、情绪纾解等心理关爱服务。”诺敏谈道，这种身心并重的服务理念，对独居、生活不能自理、难治性疾病晚期的老人，开展日常生活照护、诊疗服务、康复服务以及健康保健等服务，为“老老人”的养老生活质量提供了有力保障。

诺敏介绍，从最初社区开展家庭医生式服务，到如今的社区家庭医生，服务内容不断丰富完善，基层就诊更连续，健康服务更主动，慢性病用药更丰富，转诊渠道更畅通，特色服务更精准，“零距离”为老人提供了更好的就医体验。

如何进一步为高龄老人提供优质的家庭医生服务？诺敏建议，应更好发挥家庭医生签约服务作用，健全老年人基础病等健康信息档案，优先为“老老人”提供家庭医生签约服务，提高家庭医生的服务能力和水平，通过互联网等方式开展居家医疗服务，为“老老人”居家养老提供高质量的医疗保障。

北京市政协委员、门头沟区医疗保障局副局长张娅：

让商业保险为“老有所养”提供有力支撑

本报记者 杨岚

“党的二十届三中全会提出，要‘发挥各类商业保险补充保障作用’。从近年来‘北京普惠健康保’的实践效果来看，商业医疗保险作为一种有效的补充，为被保险人提供了更为全面的养老保障。”北京市政协委员、门头沟区医疗保障局副局长张娅表示。

据悉，“北京普惠健康保”是北京市唯一由政府指导的城市定制型商业补充医疗保险，与基本医保紧密衔接，是北京市多层次医疗保障体系的重要组成部分。

“自2021年首度推出以来，该保险凭借‘低保费、高保障、广覆盖’等特点，在有效减轻参保人高额医疗费用负担的同时，为参保人提供健康管理增值服务。”张娅介绍，据统计，2024年“北京普惠健康保”参保人数为425万余人，其中“老老人”参保人11.4万人，占比13.3%；2023年为参保人提供增值健康服务5800余次，2024年1—7月提供服务7900余次，有力助推了“老老人”的服务保障工作。

“目前来看，进一步发挥‘北京普惠健康保’在‘老老人’养老方面的重要作用，为‘老有所养’提供有力支撑，还需要持续提升普惠健康保参保覆盖面，优化健康服务申请，完善健康服务体系。”张娅说。

对此，张娅建议，首先要加强统筹协调，围绕普惠健康保的补充保障作用，进一步加大案例式、多样化宣传力度，增强群众的知晓度和认可度；不断优化增值健康服务，提升参保吸引力，提高群众参保的积极性。同时，对于经济困难的“老老人”等特殊群体，建议统筹协调利用养老补贴资金统一购买，让更多“老老人”享受到补充医疗保障和健康增值服务。

在完善健康服务体系方面，张娅认为，相关部门加强联动，完善健康服务体系，建立统一的上门医疗服务、护理服务、生活照顾等标准；通过信息化集成分散的健康服务供需匹配问题，共建、共用、共享医疗、护理资源，加强行业监管，不断提升“老老人”的实际获得感。

此外，张娅建议，还要加强“老老人”普惠健康保医疗数据信息共享，简化健康服务预约流程，提供多途径的预约方式，使“老老人”享受普惠健康保的增值健康服务更加便捷可及。

习近平总书记指出，“满足数量庞大的老年群众多方面需求、妥善解决人口老龄化带来的社会问题，事关国家发展全局，事关百姓福祉，需要我们下大气力来应对。”随着社会的快速发展和人口结构的深刻变化，“老老人”（通常指80岁及以上高龄老年人，包括高龄失能失智和高龄自理老年人）的养老问题日益凸显，而居家养老作为其中一种重要的养老模式，其必要性也愈发显著。本期民生·民意版关注“老老人”居家养老。

——编者

■ 委员圆桌

长寿时代来临 如何让居家养老更有质量？

本报记者 杨岚

80岁以上高龄及失能失智老年人等“老老人”是养老服务的刚需人群。日前，北京市民政局等11部门联合印发《关于加强“老老人”服务保障的若干措施》，北京市政协今年把“提高养老服务针对性，破解高龄及失能失智老年人居家养老难题”作为重点议题，开展协商式监督和专题协商议政。妥善解决“老老人”养老问题，正成为超大城市治理的必答题。

▶▶▶ 长寿时代，居家养老成为首选

“当前，我国正处于加速老龄化的初期阶段，此阶段特征主要是老龄化速度的加快及程度的加深，尤其体现在80岁及以上高龄老人数量与占比的快速增长。”全国政协委员、中国人口与发展研究中心主任贺丹判断，从现在到2050年，我国人口老龄化将加速推进，高龄老人增长尤为显著。

据中国人口与发展研究中心预测，未来二三十年，我国高龄老人人口数量还将翻两番。2035年，80岁及以上高龄老人约为8000万，2070年将达到1.9亿峰值。妥善解决“老老人”养老问题迫在眉睫。

在这道必答题中，“老老人”养老特点如何？老百姓更倾向于怎样的养老形式？贺丹介绍，高龄老人的核心特征在于其身

体健康的脆弱性，随年龄增长，慢性病与退行性疾病高发，进而影响生活质量并增加养老难度。其次，高龄老人往往由于健康状况、退休、丧偶等原因面临着孤独、焦虑、抑郁等心理问题，因此高龄老人的心理关怀与社交活动也同样重要。此外，在养老过程中，实现自我价值也是一个关键环节，相关养老服务与支持的供给应该是持续且连贯的。

为将一手数据带上北京市政协专题协商会，近期，北京市政协委员、昌平区人大常委会党组副书记、副主任刘长永组织回天地区委员工作室展开深入调研，先后走访6家养老机构，组织填写问卷1099份，与区民政局、“一镇六街”座谈，深入了解回天地区居家养老老情况。

刘长永介绍，从走访及问卷调查数据情况来看，我们发现老年人居家养老意愿强，居家服务需求大，约80%的老年人愿意在家接受生活照料服务，69%希望在家接受专项护理服务。

贺丹则认为，从健康角度看，居家养老为高龄老人营造了一个熟悉且舒适的生活环境，老人能够维持原有的生活习惯与日常规律，这对维护其身心健康大有裨益。“实践证明，居家养老能够有效缓解老人孤独与抑郁，增强心理安全感，同时促进他们保持社会联系，参与家庭、社区活动，丰富精神生

活，增强归属感与幸福感。通过推广家庭照护床位，就近整合养老资源，提供全面的医疗照料服务，可以有效满足高龄老人多样化的需求，提高生活质量，减轻家庭负担。”

▶▶▶ 综合施策助推居家养老服务高质量发展

如何为“老老人”提供更舒适的居家养老体验？贺丹表示，当前，居家养老面临的核心挑战在于“医疗服务难以延伸至家庭”。当高龄老人需要医疗照护时，往往频繁往返于家、医院及养老机构，既延误治疗又加重家庭负担。因此，居家养老的未来发展应遵循“就近”原则，构建多层次的医疗照护服务体系。

贺丹强调，当前首要任务是要全面摸排底数，建立跨部门大数据共享平台，强化高龄老人能力评估，确保“应评尽评”，严把政策入口关。整合周边医疗照护资源，基于需求评估与地理分布，建立高龄老人医疗照护资源台账，通过乡镇街道精准对接供需，提供相应服务与补贴。推进家庭“适医化”改造，结合适老化措施，满足高龄老人医疗照护的硬件需求。此外，建立多层次医养结合协同机制，由卫健部门主导，实施“五床联动”，在家庭养老床位、养老机构床位、家庭

病床、医院治疗床位及安宁疗护床位间建立服务转介、信息共享、资源互通的全生命周期医养结合服务体系。

刘长永则建议，强化保障机制，完善政府统筹机制，充分发挥市老龄委协调作用，完善善、医、康、护等信息整合共享，加强部门合作和政策集成。

“还应发挥政府、社会、市场、家庭作用，夯实以居家为基础，集社会保障、养老服务、健康支撑于一体的全生命周期服务体系。”刘长永举例，如加快完善长期护理保障体系，建立社区应急支援系统，强化失能失智老人照护支持，统筹家庭照护床位和病床政策等。

在强化服务供给方面，刘长永建议，推动供给侧结构性改革，构建政府引导、市场化运作、企业化运营的供给网络，推动银发经济发展。加强老人宜居环境、无障碍环境建设，完善家庭适老化改造支持政策。

此外，刘长永认为，还要研究制定人才“引、育、评、用、留”政策措施，落实国家职业资格制度改革，加快养老服务职业集群建设，将家庭照护培训纳入政府购买服务目录；强化养老服务政策宣传解读，全面提供居家养老、机构养老、适老化产品等信息，实现供需精准对接，构建老年友好型社会。



智慧养老新生活

近年来，重庆高新区积极探索创新养老服务形式，依托社区养老服务站，通过“智慧养老云平台”监测老人的健康数据，为独居、空巢、失能等困难老年人提供包含生活照料、精神慰藉、文娱教育、健康管理等多种服务的个性化“一户一案”服务套餐，让辖区老人享受到优质、便捷的居家养老服务，提升老人获得感和幸福感。图为家庭医生上门为白市驿镇驿站社区老人做健康检查。

新华社记者 黄伟 摄

破解“老老人”护理服务人才“荒”难题

许艳丽

根据国家统计局数据，中国人均预期寿命从新中国成立初期的35岁提升到2023年的78.6岁。特别值得注意的是，80岁及以上的“老老人”增长尤为显著，从2000年的1199万人激增至2020年的3580万人，占总人口的2.54%。而根据北京市民政局的数据，截至2024年10月，北京市“老老人”达到69.8万人，其中高龄失能老年人16.36万人，占比23.44%；高龄自理老年人53.44万人，占比76.56%。

老年人口的持续增加、家庭结构的变化，加大了我国的养老难题，老年社会保障制度、养老服务体系问题日益凸显。如何通过发展应对人口老龄化问题，成为亟须解决的现实问题。“老老人”这一群体因其高龄、健康状况复杂，对护理服务的需求较为迫切。

近年来，国家高度重视“老老人”居家养老问题，并在人才培养、渠道拓展和保障激励方面取得了一定成效。但从整体看，现有的护理员队伍仍难以全面应对“老老人”日益复杂的护理需求。这一现象背后的原因背景是多元的。

首先，居家养老护理员供给不

足。依据国家卫生健康委相关负责人2021年提供的数据，我国失能失智老年群体约有4500万人，而持证养老护理员只有50万人。其次，大多数“老老人”健康状况复杂。“老老人”护理需求具有复杂性和个性化特征，需要更高专业素质的护理员。此外，社区和机构的支持不足。很多社区和养老机构反映护理员短缺，但在实际操作中缺乏有效的用工协调与激励机制，尤其是在调动社区内志愿力量、灵活就业人员等方面未能充分发挥作用。

对此，笔者认为，应促进区域协作，实现护理队伍资源的共享和优化配置，借鉴长三角地区推进养老服务一体化合作经验，以缓解“老老人”较多的大型城市护理员短缺的问题。

要统筹协调志愿服务，充实养老服务人才队伍。将志愿服务纳入养老服务人才体系，统筹协调各类志愿者的合理使用，借鉴现有社会志愿者招聘和管理等的成功经验，提升养老志愿服务人才队伍的专业化、规范化，既能缓解人员短缺问题，也能提高养老服务的覆盖率和服务质量。此外，建议加强对志愿者的激励机制和保障措施，以确保养老志愿服务的持续性。

政府应给予政策支持，完善培训和保障体系。民政部门应为从事居家养老服务的人员提供政策支持，具体包括岗前业务培训、相关经费保障等，制定专门的课程和考核标准，确保其具备必要的知识和技能。同时，建议提供适当的财政支持，减少上述人员在服务过程中的压力，从而吸引更多从事该行业。

还应丰富居家养老服务人员类型，提升护理员工作待遇。社区工作人员和物业服务人员可有偿承担“老老人”日常生活支持，如代买菜、送餐、送药、水电费缴纳等事务，减轻“老老人”出行负担。养老机构和居家照护服务可进一步扩展，针对“老老人”提供健康检查、照护指导、远程医疗和紧急呼叫等支持，确保其在家得到全方位的照顾和关怀。此外，改善护理员的工作环境和福利待遇也至关重要，建议社区、物业和养老驿站加强合作，推动资源共享与服务互补，并设立护理员心理疏导和健康管理机制，帮助其减轻工作压力，提高职业满意度和安全感。

【作者系北京市政协常委，中国劳动关系学院国际交流合作处（港澳台办公室）处长】

Z 民意精选

“问需于民、问计于民”是我们经常听到的两句话，是对领导干部的要求，是走群众路线的表现。现在我认为还要再加一句，叫“问效于民”，即工作的效果如何，也要问人民群众，听他们的评价和反馈，看他们是否满意，是否有获得感、幸福感、安全感。

为什么要加这一句？归结一句话，是完整性的需要。需要、办法、效果，这三个环节是我们办事的一个完整过程。首先是群众的需要，我们要去问，去调查，然后把群众的需要变成我们的工作目标和任务。习近平总书记说得好：“人民对美好生活的向往就是我们奋斗的目标。”如果我们不问需要，办的事情与群众的需要不对应，就失去了我们奋斗的价值。共产党的一切工作，都是为了满足人民群众的物质和精神、长期和短期需要，即为中国人民谋幸福、为中华民族谋复兴。现在我们有一种现象，就是想当然地判断人民群众的需要，调查不够深入和具体，差异性精准性不够，或者以前做过调查在没有调查，需要可能改变了，所以设计的很多工作，由于针对性不够其效果就大打折扣。只是一味提供、一味做事，好像很敬业很辛苦，其实并没有真正满足群众的需要。

了解了需要，设计了目标任务，但怎么去实现？同样要向群众征求意见和办法。因为群众是切身利益者，身处其中，他们会去想怎么才能实现和满足；因为群众人多势众，他们是实践者，所以群众是最有智慧的，是最聪明的，经验多智慧多主意多，把群众的意见集中起来，就能找到很好的解决问题的办法。我们许多干部，习惯于凭理论、经验，凭借自己的想法，想当然地设计方案设计政策，不做深入调查研究，不了解实际情况，结果往往行不通、出问题出障碍。

问了需、问了计，是不是效果自然就好了？如果问了这两点，效果自然就好，是必然结果，那我们就没有必要去问效了，没有必要多此一举了。但是不是这样就对呢？不一定。因为需要和计策都来自群众了，之后我们的干部领导都还要进行集中，进行设计。但集中了需要，集中了意见，计划是否科学可行，措施是否得力恰当，推进是否有序到位，资源是否足够保障，这些都是影响效果的因素。也就是说，影响效果的因素是复杂多样的。再者，行动计划实施后，惠及了多少人，惠及了哪些人，大家是否都感受到了，感受是否都一样，这些都是需要调查询问才能了解，因此要多对工作的效果进行了解。政府的许多工作，都会在一段时间后开展满意度调查，实际就是在问效于民。

现在政府的工作，注重施政，注重实施，注重供给，注重服务，但总的来说对效果了解较少。干部在总结工作、汇报工作时，做了多少说得清清楚楚，但效果如何往往是说不清楚的。因为很多单位部门，都缺乏一套信息反馈、追踪问效的机制和办法。现在我们重视人大监督、群众监督、舆论监督等，大家会把工作做得更好一些。但效果如何，不是监督能够替代的，还需要一套方法去了解和评价。

所以，如果从头到尾，我们都与人民群众进行了信息的对接，过程信息完整了，我们为人民群众的目的宗旨就能够更好地实现了。

因此，我们要有这样的意识，即从头到尾都要听取人民群众的意见，这是为人民服务的完整过程。不仅如此，更为重要的是，要总结形成一套问需、问计、问效的方法、工具、手段，使三问的效果更加到位有效。

（作者系北京市政协委员，北京教育科学研究院教授）

为人民服务要三问于民

钟祖荣