

后疫情时期的养老服务应对策略

赵宗

(北京联合大学, 北京, 100101)

摘要: 受新冠病毒疫情的影响, 养老服务行业遭受了前所未有的冲击, 遇到了不小的困难, 在应对疫情的过程中, 养老服务暴露出了一些问题, 亟需我们解决和完善, 面对新问题必须要及时转变养老思路, 调整并创新养老服务模式。

关键词: 后疫情时期 养老服务 应对策略

中图分类号: C913.6 **文献标识码:** A

一、背景介绍

新冠疫情暴发在 2020 年春运期间, 大规模的人口流动加快了病毒的传播速度与范围, 加大了疫情的防控难度与潜在风险, 随着疫情持续发酵, 流动性风险的持续上升导致疫情在短期内扩散到全国, 全国各地的生产生活普遍遭受较大冲击。控制人口流动是抑制疫情的主要措施之一, 全国 31 个省、市、自治区及下属市区纷纷启动重大突发公共卫生事件一级响应, 各地纷纷封城, 限制人员流动, 实施严格隔离措施。

传染病往往对老年人的伤害更大, 这次新冠病毒疫情的爆发, 对于养老服务产生了强烈冲击。疫情期间, 大部分养老机构采取了全封闭管理, 亲人无法探视、服务人员短缺, 老年人心理上容易产生问题, 同时全封闭状态下老年人的医疗需求难以得到有效的满足。社区养老服务主要涉及到需要养老服务人员上门服务或者老年人去社区养老护理中心, 这就不可避免的出现人员接触的情况, 又因为新冠病毒具有超强的传染性, 在封控政策的影响下, 许多社区养老服务工作基本全线停滞。

在新冠病毒疫情持续影响下, 各种模式的养老服务都存在着重新调整以适应与疫情长期并存的问题。

二、疫情对养老服务的具体影响

(一) 疫情造成养老服务人员的短缺

养老服务业属于典型的劳动密集型行业, 养老服务的有效运转需要充足的养老服务人员。新冠病毒疫情防控期间, 因为属地封控原因, 人员流动受到了很大的限制, 而当前我们的养老服务人员大多数并不在本地, 疫情来临后被阻隔在外地, 就是返回后还要居家隔离或几种隔离观察, 这就造成了养老服务人员的极度短缺。

(二) 疫情对老年人和服务人员的心理影响

新冠病毒具有高度传染性, 封闭与隔离是对付它的有效手段, 疫情期间封控后, 因为家属无法探视, 老人在这种状况下心理比较脆弱, 会想念家人, 容易闹情绪, 老年人又意识不到疫情形势的严峻性, 这就需要对他们进行耐心的解释和安抚, 无形中增加了护理的难度。

(三) 疫情对老年人医疗需求的影响

在全国联防联控、群防群控的防控体系下, 抗疫取得了不错的成果, 但同时疫情防控工

作也给医养结合工作的推进带来了新的挑战。新冠病毒传播速度快，传播途径广，老年人身体抵抗力差属于易感高危人群，一旦被传染，治愈难度高，疫情期间需要更加严格的防控措施，有些地方甚至明确对养老机构进行封闭式管理，暂时禁止老年人进出养老机构。但同时老年人体质弱容易生病，且自身往往伴随着许多诸如高血压高血糖等慢性病，治疗如不及时，会对老年人的身体健康造成直接的损害，甚至有生命危险，部分老年人的医疗需求受到了影响。

（四）疫情对居家老年人的日常影响

疫情期间，因为封控子女不能在身边照顾，社区志愿者不能够长期承担对老年群体的照料，许多高龄、独居老人自身免疫及自理能力又弱，同时，老年人对网上购物、手机支付等新技术手段不够了解，在疫情期间缺乏应急能力，需要重点关照并提供针对性服务。

三、应对策略

（一）提升养老服务的智慧化水平

“养老智慧化”即利用现代科技手段，将养老服务中的各个有机部分整合在一起，为老年人提供所需的日常护理、医疗健康、教育娱乐等方面的服务，以便提高养老服务的效率。后疫情时期应依托现代科技手段，着力提升社区养老服务效能，引导社区养老管理体系智能化，充分利用大数据物联网技术和智能设备，大力提升养老服务的智慧化水平，解决疫情期间出现的一些问题，打造社区养老服务新格局。

后疫情时期应加快建立和完善老年居民电子数据库，为居家老人配备智慧养老设备，比如各类传感器和智能设施，同时充分利用数据资源，为居家老人提供针对性、个性化、多样化的便捷、健康的智能化产品和服务。理想的社区智慧养老服务，应该能够让老人在社区或在家中就可享受到自助售餐、保洁服务、家庭护理、医疗救助等居家养老服务。

医疗智慧化是养老智慧化中很重要的一环，所谓远程医疗就是通过老年人穿戴的智能化设备，连接医疗终端，由医务工作者对老年人的身体状况进行评估监测；根据评估监测结果，通过手机等通信终端，为老年人提供相应的医疗信息、医疗咨询和医疗救助。

疫情期间，部分养老机构在保证减少接触的前提下，尝试使用智能机器人来满足老人的日常照料需求，比如为老人配餐送药、检测指标等简单的日常工作。后疫情时期，可以加大并改进智能机器人在养老服务中的使用，让其在养老服务的日常照料中发挥更大的作用，减轻养老服务人员的压力，同时，必须抓紧设计开发专门针对老年群体养老需求的智能产品和设备，对现有智能设备进行适老化改造，提升养老产品与设备的“智慧化”程度。

（二）推进发展医养结合模式

养老服务在受到新冠疫情冲击后，医养结合养老服务模式的优势得到了很好的体现，医养结合模式成为将来养老服务发展的一个重要方向，我国目前的医养结合针对具有不同需求的老年群体主要分为医养互嵌、医养协同等几种。在新冠疫情发展高峰期间，许多受影响地区的发热门诊、医院床位都供应不足，医疗物资短缺、医务人员超负荷工作，还有很多前往医院检测的疑似病例，医院的交叉感染风险增高。老人作为易感人群去医院看病无疑存在着巨大的风险，而医养结合养老模式恰恰可以解决这种问题。医养结合养老机构自身具有一定的医疗设备，设有医疗室、门诊室，还有固定的医生、护士等专业的医护人才，老人身体有任何情况，都可以首先就近观察、救护以及简单的治疗，这样不仅能及时对患病老年人进行救治，还能降低交叉感染的风险。

医养结合模式的优势显而易见，后疫情时期我们应加快推进其发展，落实医疗卫生与养

老服务的结合，积极构建养老、医护、康复相互衔接的医养结合模式，充分发挥基层医疗卫生机构、家庭医生的作用，强化与社区、家庭合作机制，把医疗和养老服务引进社区家庭。

（三）加快时间银行养老制度的建立

养老服务人员的缺乏始终是制约养老服务发展的瓶颈问题，尤其新冠疫情期间的各种封控隔离措施，更是让这个问题雪上加霜，促使我们加快时间银行养老制度的建立，尽可能缓解养老服务中的人力紧缺现状。

时间银行类似于银行储蓄，将个人服务的时长存入时间银行系统，在有需要时再将时数取出，兑换相应的服务或物品。养老服务中的“时间银行”是指低龄老人为高龄老人提供志愿服务，积累服务时数，待自己年老需要服务时，享受同等时数的服务，时间银行不仅是一种满足老年人经济、健康、心理、社会参与等需求的积极养老的表现形式，同时也是一种建立在信任机制上的养老方式。时间银行服务主要是志愿者到服务需求者家中开展，陌生人之间开展服务必然要通过信任机制的建立才能打破隔阂，在社会嵌入理论中，社会网络的信任机制是终极的嵌入机制，也是一种法律替代机制，信任机制是促进社会和谐桥梁，而时间银行更是构建信任机制的良好平台，它的推行不仅为养老事业提供了新思路，对人与人之间和谐相处亦有贡献。

时间银行制度展示了一条互助养老的有效路径，将低龄老年志愿者和高龄老年群体连接到一起，低龄老年人照顾高龄老年人，低龄老年人可以从中实现自身的社会价值，高龄老年人也可以满足一部分的照顾护理需求，二者既不脱离家庭，也不会使老年人丧失对外部社交网络的连结，适度的社会化由此得以实现，是一种集家庭养老和社区养老优点于一身的创新养老途径。与此同时，它还可以形成老年群体间“以服务换取服务”的良性循环，以确保该模式的延续性，具有可长期沿用的特点。

（四）关注老年人的精神层面需求

后疫情时期可开展互联网智能技术问题讲解，帮助老年人接触新知识，学习新技能。多组织线上文化活动，加强老年人的心理健康建设，可以依托智慧化建设，积极拓展线上交流与娱乐，让老年人在封闭的环境中能够及时和家人进行视频通话、线上互动，实现“云团圆”，缓解老年人和家属的焦虑，同时在线上娱乐活动中找到乐趣，提升老年人的幸福指数。

（五）合理改造养老机构的建筑布局

新冠病毒传播迅猛，作为易感人群的老年人如果感染，治愈难度高，所以养老机构必须更加严格防控，这对养老机构的软硬件都提出了更高的要求，合理改造养老机构的建筑布局就是其中的一项。后疫情时期，养老机构建筑的合理布局能够在物理层面最大化保障老年人的安全，同时也能为老年人提供更温暖更人性化的养老服务。改造中，应把这次应对新冠疫情的各种功能性设施纳入养老机构建筑设计中，将功能区进行细化并相对独立布局，大致分为防疫功能区（比如可能涉及感染的隔离区、消毒区、医疗废弃物运输通道等）、物资保障功能区、家属探访功能区以及养老服务人员生活休息功能区。

总之，疫情为养老服务业提供了一个新的机遇，相信后疫情时期，养老服务发展的步伐将会加快，养老服务业线上线下多种模式的融合发展将提速，特别是养老智慧化和医养结合的特征将会越来越明显。

注：北京政治文明建设研究基地课题（后疫情时代社区养老模式研究）（21zzwm023）研究

成果

参考文献

- [1] 赵宁, 张健. 国外智慧养老发展模式的经验与启示[J]. 社会科学动态. 2020(08)
- [2] 徐凤亮, 王梦媛. 国内外智慧养老比较与发展趋势研究[J]. 劳动保障世界. 2019(27)
- [3] 郑静. 后疫情时代推进医养结合服务工作的思考[J]. 西部财会. 2017(07)
- [4] 唐文聆, 耿蕃芳, 张文秋, 宛红梅. 我国医养结合养老服务的发展现状及困境分析 [J]. 质量探索. 2020(01)
- [5] 孙鹏娟, 田佳音. 新健康老龄化视域下的中国医养结合政策分析[J]. 中国体育科技. 2020(09)
- [6] 俞进. 后疫情时代“互联网+”居家养老的机遇与挑战[J]. 全科护理. 2020(35)
- [7] 张渝榆, 梁绮雯, 蒙惠玲, 欧洁仪, 郑妙珠.“时间银行”互助养老国外经验与启示 [J]. 法制博览. 2018(04)

作者简介:作者为北京政治文明建设研究基地助理研究员, 论文为北京政治文明建设研究基地课题(后疫情时代社区养老模式研究)(21zzwm023)研究成果

Coping strategies of elderly care services in the post epidemic period

Zhao zong

(Beijing Union University, Beijing, 100101)

Abstract: Abstract: affected by the epidemic of COVID-19, the pension service industry has been hitherto unknown and has encountered many difficulties. In the process of coping with the epidemic, the pension service has exposed some problems, which urgently need us to solve and improve. In the face of new problems, we must change the old-age care ideas in a timely manner, adjust and innovate the service mode for the aged.

Keywords: Post epidemic period Pension services Coping strategies