

文娱大管家：在养老院里实现百岁不失智

走过黄金十年，房地产这趟列车正在发生“变道”——战略调整、架构重塑，各大房地产商都在积极探索“住宅+”概念。

新的赛道上，有商业、有物流、有教育，也有养老这个大市场。与传统的养老院不同，房企入局养老，更强调社区的概念，其中一个养老院里的新职业也随之诞生——文娱管家。

作为一个妥妥的“90后”，万科随园文娱管家负责人徐晨辰这么形容自己的职业——负责让90岁的爷爷奶奶们玩起来，而且要玩得嗨、玩得好。



学社工的文娱“体验官”

“我2019年加入随园，在来之前，我的概念里，养老就是简单的工作重复做，重复的工作用心做。”90后”徐晨辰大学时的专业方向是社会工作，按道理，她应聘养老服务是对口的。

为了能做好这份对口的工作，入职之前徐晨辰还给自己做了一个长长的心理建设——对待老人一定要有耐心，不要怕重复的工作。

但来了万科随园后，徐晨辰却有点蒙圈——她的工作不是传统的看护照料、日复一日，而是要在这家养老院里给老人们当文娱管家，要让老年人过得每天都精彩。

把文娱融入到养老，是当下养老行业破解老年人真正心理需求的有效探索。传统意义上人们对“养老”的概念是照顾和看护老年人，但在生命周期变长、人口老龄化加剧后，由于独生子女工作忙，对老人的照顾和看护变成了一种所谓“负担”，即便是在老人们扎堆的养老院里，更多的感受也是孤独、可怜、寂寞。

日本的介护则是最大限度地发挥老年人自身具备的日常生活动作能力，以提供“自立支援”为基本理念，提倡老年人有价值的养老。

徐晨辰上大学时曾有过4个月到日本做交换生的经历，也顺便接触到了日本“介护”知识。“可以理解方向，但确实没有实操经验。”

现在如果你问徐晨辰如何定义自己的职业，她总结的是——“体验官”。

“文娱管家的工作，主要是为老人们开发一些适合他们的课程，开拓社团资源，发掘老年人的潜力，甚至不定期地举办一些大型活动。这就需要先体验后开发，在过程中收集需要改进的地方，再进行反馈和改进。”徐晨辰如此归纳。

一朵“小红花”

一个“90后”的小姑娘，去设身处地地给80岁、90岁的爷爷奶奶们设计每日怎么玩，这事远比想象的难。

首先，跟“90后”不同，随着年龄的增长，90岁的爷爷奶奶们会越来越焦虑，一种对自我“无用”的否定感，让他们对新鲜的事物第一反应是否定。

“我们的工作就是要化被动为主动，消除老人们与外界的‘无用’隔阂。”徐晨辰认为，培养兴趣爱好，积极走出去社交，应该是随园内老人生活的日常，这也符合随园“没有围墙的养老院”的运营理念，通过多社交、强互动，打破老人内心的界限，让老人们感受到温度、体面和尊严。

但往往第一步最难迈出。

据徐晨辰介绍，目前万科随园共有17个社团、9类护理课程，以及14门自理课程。这些从无到有的过程是最难的，调动积极性成为破题的关键。新事物与传统观念发生碰撞，许多老人一开始并不适应。期间有磨合、有退出，也有各种质疑。”

如何让老人们能更快地参与进来？一朵“小红花”，给了徐晨辰和她的团队灵感。

“本质上老人跟孩子的内心非常相似，他们期待获得肯定，喜欢得到表扬，那我们就在院里最显眼的地方贴出红花榜，对积极参与社团

的亮出小红花。”徐晨辰的一朵小红花迅速收获效果，老人们开始积极地参与到社团试水中来。

读书、唱歌、跳舞、手工、京剧、走秀，甚至还有电竞……随园里90岁的老人们在“徐晨辰们”的带领下彻底放飞了自我，“玩”起来了。

北京万科养老业务为鼓励长者早就提出了“幸福银行”的概念，老人们在奖励机制下，通过参加集体活动，积攒积分，并在幸福银行领取“工资”。

举例来说，老人每日准时做早操可以获得1个幸福币，参加书法、手工课程学习可以获得5个幸福币，组织合唱社团排练可以获得10个幸福币。凭借每月攒下来的幸福币，他们可以在园内理发、唱K，也能在幸福集市、时光影楼等活动中进行消费。

去年疫情，本以为刚刚全面走上正轨的社团活动会受到影响，意外的是，疫情带来的紧张与压抑，恰好让老人们通过社团活动全面释放出来，老人们的参与程度空前高涨。

“甚至他们还根据自己的喜好，自发组成了几个新社团，比如健走，我们这里的老人平均年龄都在80岁以上，考虑到健走的运动量有点大，原来我们并没有设置这个活动。”徐晨辰回忆，疫情期间，几个稍微年轻点的老人牵头，随园健走团正式开启，如今已经扩大到百人规模。