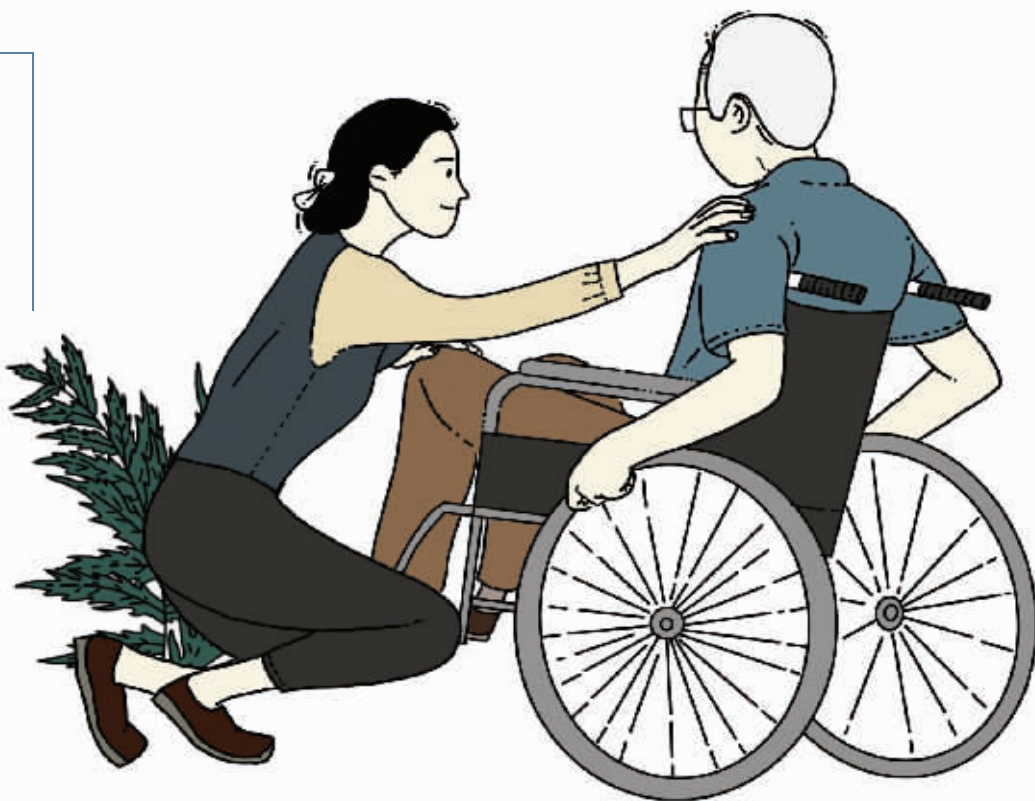


文娱大管家：在养老院里实现百岁不失智

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活动能力，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。

