



## 从被帮助到志愿者

谈及工作中最难的事情,那就是如何让老人们敞开心扉,主动与外界接触。

“2019年底随园来了一对夫妻,爷爷可能有点认知障碍症,刚来的时候特别排斥社区。奶奶为了照顾爷爷,也一直不愿意主动与外界接触。周而往复,这就成了一个死循环。”徐晨辰那个时候暗下决心,既然来了随园,在自己的职责范围内,就不能让两位老人闷在房间里。

经过一段时间的仔细观察,她发现爷爷有爱看书、看报的习惯,奶奶有做手工的爱好,于是她和同事们以爱好出发,带着爷爷加入了读书社团,奶奶则跟一群志同道合的老伙伴玩起了手工,时不时还会分享一些礼物给大家。“爷爷奶奶成长得非常快,爷爷后来还成为了社团的领头人。”

爷爷奶奶们开心,儿女们更放心。

“我们自己有一个V-Care系统,从2017年开始在怡园运行,一直在迭代,1.0版本是呼叫模块,分

析呼应回应情况;2.0更新照护计划,后台统计护理员的工作量;3.0更新全流程服务模块,管控物业、餐饮、医护、文娱四大模块服务流程。”万科V-Care系统在随园项目上全面应用后,除了健康数据外,还把文媒体系纳入到数据管理系统中,通过长者打卡、管家统计的形式,可以提供出区域热力图、社团活动热力图。哪些社团更受长辈欢迎,哪些空间设计还需优化,都能以数据的形式清晰了解,使得课程安排及空间使用的优化都更有依据。

从最开始没人参与、各项活动课程都难以开展,到如今参与热情高涨,热门课程经常爆满。在万科随园,合唱、书法、国画是最受欢迎的几门课,这也成为爷爷奶奶们茶余饭后的谈资。

徐晨辰说,如今老人们已经从一个需要被帮助者成长为一个主动帮助别人的人。一些新加人群体的老人,甚至不需要工作人员去引导,周围老人已经充当起了志愿者的角色。



## 百岁不失智

我国《老年人权益保障法》第2条规定,老年人的年龄起点标准是60周岁。

第七次全国人口普查数据显示,在人口年龄构成方面,60岁及以上人口为26402万人,占18.7% (其中,65岁及以上人口为19064万人,占13.5%)。与2010年相比,60岁及以上人口的比重上升5.44%。人口老龄化程度进一步加深,传统家庭养老已面临挑战,机构养老被认为是未来的趋势。

地产业、保险业、医疗业等纷纷跨界,各方资本纷纷涌入养老市场。然而就现状而言,我国养老产业还处于初级阶段,目前参与者以试水居多,真正的“高峰期”还未到来。

2013年被认为是我国的“养老元年”。当年9月,国务院下发的《关于加快发展养老服务业的若干意见》提出,到2020年,要全面建成以居家为基础、社区为依托、机构为支撑,功能完善、规模适度、覆盖城乡的养老服务体系。

此后数年间,养老政策的发布迎来高峰期,随之而来的,还有社会力量的积极参与。

房地产商加入到养老产业早已屡见不鲜,但区别于传统,他们更想在养老中“玩”出点新花样。受此影响,他们旗下养老团队建立初期便已“鲜活”,发展年轻人、融入新业态,相关工作半径也不断扩大。

除此之外,传统观念也制约着养老产业的快速发展。老年人自身不愿意进养老院,老年人儿女也存在抵触心理,认为这是“不孝”的举动。

“也正是因为要与传统观念有所区分,我们才选择以‘鲜活’模式来进行布局。”徐晨辰说,目前社会大众的抵触情绪多因为老人“心理”照顾的缺失,才造成对养老行业的固化认知。其实老人们仍有许多生活的热情,即便是工作退休、身体机能退化后,年龄并不能限制他们的追求。目前随园老人们的平均年龄段在80岁左右,除一些重症老人外,几乎每个人都有至少一项社团活动。

满足老人身体需求的同时,更要兼顾到精神需求,这成了徐晨辰团队工作的重心。

由于万科随园从建设之初便倡导将社区还给居民的理念,因此在项目中还设置了图书管理员、KTV/影音室管理员、“光盘行动”监督员、餐饮顾问、随园书院节能大使,以及楼层轮值班长等岗位,这让社区长辈更有归属感,也更有价值。

“我们在养老方面其实已经有了成功案例,但并没有着急去复制,而是想要有一个创新。通过两年多的实践,一些认可度高的模式被保留下来,这也证明了可持续开发的价值。”在徐晨辰的理念中,做养老服务,就是要在力所能及的半径范围中做得更好。

采访结束后,北京商报记者拿到了一份由徐晨辰和伙伴们编写的幸福内刊,里面一位叫花秀英的老人有这样一段话:“活着的人,有三重生命:自然生命、社会生命以及精神生命。一个人的生命代表生活质量,活到百岁需不失智。”

