

江汉区社会福利院： 建信息化平台实现智慧养老

“早上炒粉，中午蛋烧肉，晚上就这个豆米炒肉丝。”随着护理员在平板电脑上的点击，住在江汉区社会福利院15楼的陈巧英老人在房间里选定了次日的一日三餐。依托信息化管理云平台，福利院里的老人足不出户就享受了网上点餐配送、网上办理入院登记、签订入院合同协议、缴纳费用等诸多便捷服务。作为全国第一批信息化、标准化试点单位，江汉区社会福利院已经实现了信息化、网络化管理全覆盖，提升了管理效率，也保障了服务的优质与便捷。



江汉区福利院内，老年人操作信息终端

老人足不出户网上点餐

早上9时左右，江汉区社会福利院护理员拿着平板电脑，来到15楼陈巧英老人所在的房间。“早上点个炒粉，中午蛋烧肉，晚上豆米炒肉丝吧。”随着护理员对着平板电脑一阵比划，老人家次日的一日三餐再也不用愁了。

陈巧英今年85岁，因为腿脚不好坐着轮椅，住在15楼的她上下楼非常不便，下楼去食堂吃饭就成了大问题。不过，借助江汉区社会福利院信息化管理云平台，她躺在床上也可以通过平板电脑网上点餐，一日三餐再也不用愁了。

“依托信息化管理云平台，福利院里的老人足不出户在网上就能点餐。”江汉区社会福利院书记熊承刚介绍说，老人们对着平板电脑提前点次日的饭菜，点好后系统后台进行记录，福利院食堂按照记录处理老人的订单，第二天会有专人将头天点的餐送到老人手上。

入住手续网上轻松办理

这一类似于年轻人在网上点外卖的便捷功

能，如今已经惠及了江汉区社会福利院里的每一位老人。除了网上点餐配送，老人们还可以享受网上办理入院登记、签订入院合同协议、缴纳各项费用等信息化管理带来的诸多便捷服务。

江汉区社会福利院的这些“网上办”服务有多便捷？登录江汉区社会福利院网站后，记者通过首页点击“咨询预订”菜单栏下的“在线预订”功能，填写了联系人姓名、联系电话、老人姓名、老人服务类别、房型需求、入住时间等基本信息后，便在网上成功办理了基本的入住手续，全程办理不到1分钟。

此外，通过点击网站首页“惠民品牌”菜单下的“院寓全景”360度全景视频，记者还能直观地了解福利院从大门、服务接待大厅、餐厅、入住房间、健身房、活动中心等福利院的各主要区域，这让记者对江汉区社会福利院的基本情况心里有了底。

院方便捷高效网上办公

“信息化管理云平台不仅方便了入住老人，对福利院的各项办公也带来了极大的便利。”江汉区社会福利院院长周春芳说，她每天只需打

开“飞天智慧养老信息管理系统”，就能查询福利院老人的基本信息、床位空余信息、财务状况、固定资产报表、订餐信息等内容，这些以前需要跑上跑下才能查到的信息，现在通过信息化管理云平台的强大功能能轻松查询，由此实现了办公的信息化、高效化、便捷化与无纸化，也使各项服务做到了精准化。

从被民政部、中国社会福利与养老服务协会确定为全国第一批信息化、标准化试点单位，短短几年，江汉区社会福利院已经实现了信息化、网络化管理全覆盖，通过与第三方合作研发智慧养老信息管理系统，包括接待预订、收费服务、财务稽核、点餐配送、库房管理、客房物品管理等系统，提升了管理效率，加强了安全防范，确保了成本核算的准确率，同时也保障了服务的优质与便捷。

“标准化、信息化名列全国养老机构先进之茅。”原民政部社会福利中心主任、现中国社会福利与养老服务协会会长冯晓丽，在计划今年出版的全国养老服务业标准化指导丛书《养老机构标准化手册》序言中，对江汉区社会福利院标准化、信息化水平给予了极高的评价。

项目解读

以标准助推智慧养老 两年从试点到示范

2014年，江汉区社会福利院被确定为全国首批养老服务业标准化试点单位，经过国家有关部委验收，2016年被评为全国“民政标准化示范单位”，同时也是武汉市唯一一家民政标准化示范单位。从试点单位到示范单位，短短两年，江汉区社会福利院何以得到民政部的肯定？

原来，通过整合养老行业国家和企业标准，江汉区社会福利院在结合自身工作实际的基础上，经过两年时间，由熊承刚、周春芳牵头编写出了100多万字的《养老机构标准化管理手册》，使得养老机构有了可借鉴的养老服务标准。同时，江汉区社会福利院还与武汉市标准化院、民政部福利中心紧密合作，正在制定申报养老机构生活照料规范的国家行业标准。

记者在这部手册和养老机构生活照料规范中看到，洗漱用品应摆放在哪里，老人穿衣时手应伸到怎样的高度，睡前房间通风应达多少分钟，全部都有规范、细致的标准为护理员开展服务提供依据。不仅普通员工有章可循，江汉区社会福利院还针对书记、院长及各部门负责人制定了岗位说明书：“这是我们的岗位说明书，书记、院长等99个岗位有哪些职责，一目了然。”熊承刚介绍说。

在此基础上，江汉区社会福利院目前正在和中国社会福利与养老服务协会SSIDC北京思德康养老信息研究院合作，以大数据分析为基础，研发标准化管理的升级版——养老机构信息化管理平台，依托这一平台，使养老日常工作数据化、常态化、制度化，为开展智慧养老服务提供标准支撑。民政部有关领导调研时，认为江汉区社会福利院标准明细已上升至制度化高度，形成了独有的体系和范本。基于在标准化建设中探索出的突出成果，江汉区社会福利院的经验被省民政厅在全省范围内进行推广。

项目效果

参与考核指标制定 献计行业质量大检查

今年3月，民政部、公安部、国家卫生计生委、国家质检总局、国家标准委、全国老龄办等六部委联合下发通知，决定在全国开展养老院服务质量建设专项行动。因在服务质量规范化、标准化等方面的突出成绩，江汉区社会福利院参加了此次全国范围内的养老机构服务质量大检查规范与考核指标的起草工作。

熊承刚、周春芳与相关专家一起，参与为此次全国养老机构服务质量大检查22个方面共计115条的检查指南制定考核办法。熊承刚还受民政部邀请在北京民政部培训中心为全国各省市民政（局）负责老年工作的领导和骨干养老机构院长讲课。

2016年中央经济工作会议强调，供给侧结构性改革的主攻方向是提高供给质量，提升供给体系的中心任务是全面提高产品和服务质量。为此，去年武汉市委市政府启动多项工作全面实施“质量强市”战略。

今年4月，武汉为创建全国质量强市示范城市确定了首批“质量强市”示范点，江汉区社会福利院作为养老服务示范项目唯一一个示范点，入选武汉首批20个“质量强市”示范点名单。

本版撰文 见习记者徐锦博

打造“医养结合”升级版 北京专家远程会诊福利院老人

先行先试敢于创新

江汉区社会福利院高度重视“医养结合”工作，2008年通过创办附属武汉市惠民医院，在探索“医养结合”工作中，实现了三个创新：养老机构与医疗结合的创新、生活护理与医疗护理结合的创新、预防与治疗康复结合的创新。

为贯彻落实《国务院关于加快发展养老服务业的若干意见》中关于“积极推进医疗卫生与养老服务相结合，加快推进面向养老机构的远程医疗服务试点”的要求，2014年6月国家发改委、民政部、卫计委三部委联合发文，决定在北京、湖北、云南组织开展面向养老机构的远程医疗政策试点工作，江汉区社会福利院作为中部地区试点单位之一，与武汉市红十字会医院合作开始了面向养老机构的远程医疗政策试点的探索之路。

本着创新性、本土化、可复制的原则，经过市有关部门、江汉区委、区政府的悉心指导，江汉区社会福利院在北京蓝卫通公司协助下于同年10月完成了面向养老机构的远程医疗政策试点工作申报方案的起草工作，并参加了国家发改委组织的远程专家答辩会，在同类项目中排名第一，同时因方案极具创新性得到了国家三部委的一致好评。

让北京专家远程会诊福利院老人

为了开展好面向养老机构的远程医疗政策试点工作，在全国开展此项试点的区域中拿出江汉方案、分享武汉经验，江汉区社会福利院线上、线下积极探索实施方法，全面推动试点工作落地。

“线上我们通过武汉市红十字会医院合作建立远程医疗会诊中心，让福利院里的老人与全国如北京三甲医院的医疗专家进行远程会诊。”熊承刚书记说，远程会诊为老人和家属减少了来回奔波的痛苦，节省了就医成本，得到了老人们极大地欢迎与认可。同时，江汉区社会福利院还通过网上医疗、护理等知识培训、讲座，开展远程医疗教育。



江汉区福利院远程会诊现场

线上推进的同时，江汉区社会福利院在线下通过与全国及省市区对口的医疗机构建立无障碍绿色通道，进行线下的远程医疗服务。此外，还借助价格杠杆机制来限制患病老人的无限制消费。

探路打造“医养结合”升级版

“面向养老机构的远程医疗政策试点工作，可以说是‘医养结合’的升级版。”江汉区社会福利院院长周春芳认为，通过此项试点养老机构也实现了“点餐看病”。

江汉区社会福利院书记熊承刚介绍说，江汉区社会福利院在两年多的试点时间里，在远程医疗方面探索出了不少有益的做法与经验，下一步将在市、区、县、局、委、办、局等部门验证的基

础上，使总结探索出的试点政策得以固化，争取明年通过国家的验收，进而在全区、全市，乃至全国进行推广。

据了解，面向养老机构的远程医疗政策试点工作至今，武汉市3家试点单位共参加远程教学79次，远程会诊23例。其中，江汉区社会福利院参加远程教学38次，向武汉红十字会医院申请远程会诊13例，参加远程疑难病例讨论3次，此外，与空军总医院、解放军总医院第一附属医院、武汉市红十字会医院开展三方疑难病例联合会诊3次。

目前，已有不少老年患者接受江汉区社会福利院远程医疗服务，使这项“医养结合”升级版试点工作真正落到了实处，福利院老人也因此享受到了试点带来的实惠。