



养了 27 年水产的人 当上了“小巷总理”

九月份，一封感谢信辗转递到了路忠的手上。信很长，语言很朴素，路忠看了很久很久，几度湿了眼眶。写信的人是一对已故百岁老人的子女，主角是一名居家乐的服务人员，这封信记录了她在过去的五年六个月里，一天隔一天到老人家里上门服务的点点滴滴，最后她一一送走老人。“有些事情连我们子女都做不到，她却没有任何怨言，不会皱一下眉头。”

这名在家属信中有如“天使”的服务人员，路忠并不认识，也从不知道她做了那么多。在居家乐一共有 480 多名服务人员，他不可能每一个都认识，但是这样的信却收了无数次。“老人、子女对我们服务的认可，这是我感动的来源。”他的眼眶隐隐红了。

黑黑憨憨的路忠，一直是个有故事的人，阅尽千帆，他的内心依旧有着最柔软的地方，如同墙上那两行字：“让我们的员工有体面的工作，让居家的老人有尊严的生活。”

与老人打交道，从 13 年前开始。在此之前，他经历了人生的大起大落。

年轻时，碰上上山下乡，19 岁的路忠胸口别着大红花，在喧天的欢送锣鼓中被送到了金鸡湖水产养殖厂。在当时看来，这叫“插厂”，也是知青的一种。年轻人只要努力，是金子总会闪光的，他被送去读了电大，还读了华师大的研究生，成为了这家国营厂的中层领导，享受国家干部的待遇。

新世纪到来，工业园区建设如火如荼，水产养殖厂完成了历史使命，宣布解散。拿着 3 万多买断工龄的钱，45 岁的路忠回了家。除了疯狂找工作，他不知道出路在哪里。

可是，没有专业、没有技术、没有特长，年纪也不小了，哪里都不要他。偶然的机，他听说社区居委会正在换届选举，一个“疯狂”的念头滋生了。他冲到了所在的葑门街道，毛遂自荐，想要参加居委会选举，理由是“我只是要一份工作”。

街道给了他一张居民名单，说：“首先要成为候选人，而成为候选人需要 25 个以上居民的联名推荐。”什么人们都不认识的路忠拿着名单，挨家挨户去敲门，去说服别人，理由也是“我不要别的，只要一份工作”。

最后，他得到了 125 名居民的联名推荐，被街道安排到杏秀社区参与选举的筹备工作。到了那里他才知道，这个社区称得上当时整个沧浪区硬件最差的社区，居委会的办公用房蜗居在一个 40 平方米的阁楼上，冬冷夏热。所管辖的现代花园又缺失各种配套设施，居民的意见极大，以至于在选举前演说现场，就有居民很尖锐的问他准备如何改变现状。

“我会努力带大家一起改变现状。”就这样一句朴实的话，路忠当选了。

1000 多份问卷调查 换来了全国首家“虚拟养老院”

从此，无休止的工作，永远亮着灯的办公室，成了这位“小巷总理”的标志。两年时间，老现代花园装上了路灯，用上了管道煤气，道路拓宽了，绿化也漂亮了。新现代花园



每个人都会老 他为“我们如何老去”提供了一种新的可能

5 年前，2012 年的 8 月，在中央电视台《对话》栏目中，曾探讨过“明天我们如何养老”的话题。对话现场，一名普通话中带着略微吴音的人侃侃而谈，介绍苏州的居家养老经验，让参与的专家和现场观众频频点头。他就是来自苏州的路忠，作为国内首家虚拟养老院的创始人，因为他，更多的人开始了解什么是居家养老？

文 / 本报记者夏天 摄影 / 葛雷

【人物名片】

路忠 59 岁 苏州人

苏州市姑苏区居家乐养老服务中心、苏州市吴中区居家福养老服务中心督导，他创办了国内首家虚拟养老院。他见证了苏州居家养老从无到有、从散兵游勇到职业化运作、从单一的上门服务到融合了上门服务、日间照料、智能养老等为一体的居家养老服务体系。而他，也即将跨入老年人的行列。



没有信报箱的难题也被解决了。一个全区硬件最差的社区摇身一变，成了全苏州居民自治最有特色的社区。

这时，他却倒下了。167 的个头，体重只有 87 斤。胆囊病变，他不得不离开岗位去接受治疗。当时看来这是在渡劫，现在却有些塞翁失马的小惊喜。因为，手术后重返工作岗位的路忠，接到了街道给予的一项“特殊任务”——筹建虚拟养老院。

中国人有个根深蒂固的情结，那就是守着自己的家，守着自己的孩子，谓之“天伦之乐”。虚拟养老院，就是针对这点，将请老人进养老院的思路，改为将养老院送进老人自己家中。

在苏州，“居家养老”的概念首先由杨枝社区提出。在当小巷总理的两年间，路忠就接触过居家养老，社区也为一些老人提供过类似的服务，但是社区居委会的力量毕竟有限，不够专业也没有专职人员，能力限制了服务的开展。

而路忠要做的就是，一个整合服务资源，有一支职业化服务团队的专业机构。他一个人，用了整整 6 个月，做了一份详尽的可行性报告。在这个前期项目调研中，他带着一千多份抽样调查问卷，对 9 个社区的 80 岁以上老人“地毯式走访”，解决了两大问题，分别是到底为老人做什么？怎么为他们提供服务？报告中，他一共拟出的居家养老的六大类共 53 项服务内容。

2007 年 10 月 8 日，位于莫邪路上的第一家居家乐养老服务中心静悄悄的开始试运营，只有 16 个员工，为葑门街道的 200 多户老人服务，但这些老人均来自于政府购买服务，就是政府为高龄老人提供的免费上门服务。

路忠是忐忑的，一开始很多老人都对居家养老秉持着拒绝怀疑的态度，就算是免费服务，也不愿意接受。两个月后的 12 月 6 日，全国首家虚拟养老院居家乐正式运营，伴随着一场盛大的开业仪式，他心中的大石

苏州市虎丘区环境保护局行政处罚决定书

被处罚单位名称: 苏州诚鸣展示设备有限公司
营业执照注册号: 320506000420969
组织机构代码证: 39829969-7
被处罚单位法定代表人: 苏建东
地址: 苏州浒关镇城际路 50 号 (双虎投资发展有限公司) 内 3 号楼 2 楼

2016 年 7 月 25 日下午，苏州高新区（虎丘区）环境监察大队执法人员对你公司进行现场监察，发现你公司于 2016 年 4 月从吴中经济开发区搬迁至现址生产，主要生产展示装饰台。你公司车间内有两个喷漆房，喷漆房无密闭，废气经管道排至楼顶；另有一个打磨车间，未密闭，现场地面有粉尘沉积；你公司未办理相关环保审批手续。

上述行为已违反了《中华人民共和国环境影响评价法》第十六条、《中华人民共和国环境影响评价法》第二十二条的规定。

以上行为有以下证据为证：
1、苏州市虎丘区环境监察现场笔录 1 份；
2、苏州诚鸣展示装饰有限公司相关资料。

据此，我局于 2017 年 7 月 28 日，在苏州广播电视报 A03 版面将《苏州市虎丘区环境保护局行政处罚听证告知书》（苏虎环行罚听告〔2017〕第 12 号）进行登报告知，在规定期限内你公司未提出听证申请，故执行原处罚决定。

终于落下一半。此时已初见成效，起初拒绝的老人慢慢有了回流的迹象。

2008 年 10 月，居家乐完成了沧浪区六个街道全覆盖。运营五年后，2012 年以后，居家乐居家养老服务的步子迈得越来越大。

自己也将成为居家养老的受益者

五年，居家乐从小树苗变成了一棵小树。又五年，这一棵树已经枝繁叶茂。

在居家乐服务中心的实训基地里，完整呈现了一个典型老年家庭的实景。其中有几个电子设备相当吸引眼球，最特别的是一台看似普通的电话机，搭配一个小小的手持报警器，老人在家里的任何角落发生危险，就会自动向居家乐的呼叫中心拨打求救电话。一个类似监控探头的设备，搭配安装在门上的感应器，就能在老人活动不正常的情况下自动求救。一个小小的类似车钥匙的仪器，则可以监控老人的行动轨迹，进行定位，并能在老人发生危险求救时做出第一时间反应……

“这些智能化设备我们正在推广中。”路忠说，借助这些电子设备，做到尽可能的避免老人发生意外。而这些智能设备的普及，正是居家乐这五年来做的大事之一。

另外两件大事分别是居家养老服务在姑苏区的全覆盖，以及日间照料中心的起步。前者的契机是 2012 年底的三区合并，第二年居家乐就实现了全姑苏区所有街道居家养老服务的全覆盖。目前，其居家养老服务覆盖姑苏区 21000 户、吴中区 20000 户老人。

后者，则又是一个创举。对于生活可以自理的老人来说，上门服务并不合适，但是他们又普遍面临着吃饭和孤独的问题。于是，2011 年，全国首家日间照料中心在二郎巷开出，命名为南山驿站。目前，整个姑苏区一共有 55 家日间照料中心，其中有 12 家由居家乐运营。在这些日间照料中心里，老人可以享受助餐、助浴、体检、理发、扞脚等服务，还能参加一些课程的学习。“小朋友去的是托儿所，我们这是托老所。”居家乐从一开始的 16 名员工猛增到 570 多名员工。功成身退的路忠从一线变成了培养人才的导师，培训、协调成了他的主业。

明年，路忠就将迈入 60 岁大关，也意味着他即将成为一名真正意义上的老人。“等我老了，居家养老是一定的，只是等到自己真正动不了的那天，我还是会选择进入养老机构，不给子女添麻烦了。”

/ 数字 /

目前苏州全市一共有 1018 家日间照料中心，享受虚拟养老院居家养老服务的老年人超过 22 万人，16 万户。