

静安区 大宁路街道

### 姜怡洁:做好“翻译官”和“传声筒”

“姜老师,我们的长护险申请下来了,谢谢依哦,还好有依提醒!”家住大宁路街道延长中路451弄小区的李老伯连声道谢。李老伯口中的“姜老师”是大宁路街道的养老顾问姜怡洁。



姜怡洁为前来咨询养老政策的老人解答

姜怡洁今年33岁,两年前开始担任养老顾问。在日常工作中,她秉承“想老人所想,急老人所急”的服务理念,站在老人及家属的角度思考问题,精准落实各项养老服务政策,以需求为导向,将社区养老资源合理整合,为老人提供个性化养老方案,打通社区助老“最后100米”。

李老伯一家是纯老家庭,无子女。近几年,李老伯的爱人患重病导致部分失能,他本人身体又不好,整个家庭因此陷入困境。姜怡洁了解到这一情况后,立即向他们提出了申请长护险的建议,并且帮助老人办理申请手续,为李老伯一家送去了“及时雨”,有效缓解了他们的生活压力。

“叔叔阿姨,你们平时可以去社区里的长者运动健康之家做做运动。”除了做好养老服务范畴内的各项工作,姜怡洁还主动关心李老伯一家的生活起居和精神需求。“夫妻俩年纪都大了,在家做饭不方便、也不安全。”想到这里,姜怡洁主动上门为他们办理了助餐补贴,并告诉他们就近的助餐点。她还鼓励两位老人积极参加社区活动,结交朋友、发展爱好。在她的关心和帮助下,李老伯和他爱人脸上的笑容变多了,生活质量也有了显著提高。

“在工作中,我发现很多老人平时不太会主动去了解政策,我作为养老顾问,就要当好他们的‘翻译官’和‘传声筒’。”姜怡洁说道。为了让老人在“家门口”就能知晓各类养老服务政策,她多次开展“养老顾问社区行”养老政策宣讲活动,用通俗易懂的语言、深入浅出地向老人讲解居家养老、为老助餐、辅具租赁、为老服务一键通等为老服务项目,将看似复杂晦涩的政策变为老年人听得懂的“家常话”,打破“信息壁垒”。她凭借着自己的专业知识和丰富经验,赢得了老人们的信任和喜爱。

徐汇区 龙华街道

### 姚伯寅:以沟通为桥,打开交流窗口

在养老服务领域,龙华街道51岁的姚伯寅是居民心中一块熠熠生辉的“金字招牌”。2020年,姚伯寅踏入社会组织工作领域,全身心投入龙华街道社区综合为老服务事业中。



姚伯寅在红馨居民区党群服务站为居民答疑解惑

姚伯寅本就是龙华街道的居民,这份地缘上的亲近,让他与社区里的老人们相处起来格外自然。“养老顾问要走进老人内心。”这是姚伯寅的工作理念。他深知,和老人沟通、耐心倾听,是打开他们心扉的关键。“社区老人和我的关系从最初的点头问候,到闲话家常,再到遇事咨询、求助,我们越来越亲近。”姚伯寅说道。在他看来,养老顾问的价值就在于陪伴,为老人打开与外界交流的窗口。尽管工作“碎片化”,随时可能被老人的咨询“插队”,但姚伯寅却十分享受这种被信任的感觉。

在姚伯寅众多的服务案例中,一位70多岁的独居老人的经历尤为典型。老人身患重病、腿脚不便,居住在较高楼层,生活极为节俭,性格又有点孤僻,常把“不久于人世”挂在嘴边。面对这一情况,姚伯寅每天抽出时间陪老人聊天,在安排活动时特意为她保留名额,鼓励她多与其他老人互动交流。考虑到老人并非经济困难才节俭,他还耐心劝她改善生活习惯。邻里汇发生活用品,他也不会忘给老人留一份。在他的关心下,老人逐渐开朗,与他的关系也更加亲近。然而,老人病情还是日趋恶化,后来只能坐轮椅出行。姚伯寅更加关心她的精神状态,为她送午饭、推她出门遛弯,还与她探讨未来生活规划,如入住养老机构或请保姆居家养老。近期,老人通过微信告知姚伯寅,自己的身体正慢慢康复,还发来在养老机构活动的照片。看到照片,姚伯寅悬着的心终于放下。

在平凡的岗位上,姚伯寅以爱与责任践行着养老顾问的使命,让社区老人感受到尊重与关怀。

## 上海市第三届「金牌养老顾问」推选活动结果揭晓

# 他们用真诚服务让「夕阳」更绚烂



刘晓梅登门为老人送上节日礼包

### 焦点关注

您知道社区里的“养老顾问”吗?对于社区里的老年人来说,养老顾问不仅是各项为老服务政策的“万事通”,更是老年人贴心的生活帮手,能增强老年人及其家庭的获得感、幸福感和安全感。

近日,由上海市民政局组织,经过推选、笔试、专家评审等环节,第三批全市“金牌养老顾问”脱颖而出。本报走近其中几位“金牌顾问”,看看他们如何在日复一日平凡又繁琐的工作中,努力打通养老服务供需对接“最后100米”,让社区老人乐享高质量晚年。(文中服务对象均为化名,本版图片由受访者提供)

记者 钱依馨 郭爽 房澜 丁雨

虹口区 曲阳路街道

### 杨佳慧:用热忱与专业服务社区老人

在虹口区曲阳路街道玉二居民区,有个大家都熟知的“热心肠”——杨佳慧。今年37岁的她,投身养老服务工作近5年,她用自己的专业与热忱,收获了社区老人的信任。

玉二居民区60岁以上老人近半数,社区为老人提供的上门送餐服务让他们不用再为吃饭发愁,但杨佳慧发现,小区里还有一些老人因为出行不便,无法按时支付餐费。于是,她每个月都会主动上门,让不便出门的老人交餐费再也不用跑上跑下了。平时,杨佳慧除了接待老人的养老政策咨询,还力所能及地为老人解决一些生活上遇到的小问题,她还主动担任起了小老师,教老年朋友如何使用智能手机。她指导起来不厌其烦,遇到听力不好的或者听不懂的老人,她就一遍一遍耐心重复,直到教会为止。“小杨年纪轻轻,人稳重、脾气又好,服务也到位,阿拉都喜欢和她说话。”老人平日在小区里遇见杨佳慧,都忍不住给她“点赞”。

在日常工作中,杨佳慧遇到过许多老人的紧急求助,其中一位独居老人的经历让她尤为揪心——老人离异,女儿不在身边,亲戚之间也不怎么走动,最近又查出糖尿病,身体每况愈下。杨佳慧和玉二居民区党总支书记上门探望时,看到老人无助的

松江区 泗泾镇

### 刘晓梅:为老服务唯有真心相待

泗泾镇景港居委会的刘晓梅从事养老相关工作已经5年多了。提起刘晓梅,社区里的老人说她待人接物一直是笑脸相迎,总是细心地为他们排忧解难。从初到居委会的调整适应到如今的得心应手,刘晓梅说:“要把服务的社区老人当作自家的老人来看待。”

2023年,辖区内一小区搬来一位居民张阿姨,刘晓梅与居委工作人员上门走访时了解到,张阿姨的老伴和独生女儿在几年前相继离世。至亲的离去,给了张阿姨沉重的打击。“刚开始接触时,阿姨根本不愿意将家里的事情与我们外人说,而是一直压抑自己,一个人默默承受。消极情绪长期累积,她也逐渐对生活失去了信心。经过多次上门,我们逐渐获得阿姨的信任,她才慢慢打开心扉,主动向我们倾诉内心感受。”然而没想到,刚刚打开心扉的她又被查出身患大病,这让张阿姨的生活又黯淡起来。

刘晓梅没有迟疑,主动承担起帮助张阿姨的工作。“我与阿姨的妹妹及朋友、邻里进行沟通,一起为阿姨提供情感支持,第一时间为她申请老年助餐服务和‘松江区家关爱服务’项目,免费上门为张阿姨进行家居保洁、衣物清洗、饭菜烹制。同时,我还为她对接了镇里相关的医疗资源,张阿姨能够随时对接医生,在镇里医疗机构看病从挂号预约、门诊就诊到取药,全程都有专人协助。”

凭借多年的工作经验,刘晓梅意识到,像张阿姨这样的独居老人,身体的病痛往往伴随着精神世界强烈的情感需求。“于是我定期上门,问问阿姨有什么需要帮忙的地方。电话、微信的问候也不能少。居委会还特别安排了楼组长与张阿姨结对,在日常生活中能及时发现她的需求,给予更及时、细致的帮助。”张阿姨医疗支出巨大,经济负担沉重,刘晓梅积极为她申请区级医疗帮扶,“今年还帮她申请了困难老人补助,为张阿姨再添一份经济保障”。此外,刘晓梅还为张阿姨制定了“个性化”日常安排,“包括适当的运动时间、饮食搭配建议,还有定期健康检查、多走亲访友、多参加活动……让她知道居委会和亲人、朋友、邻居都惦记着她,而这些看似微不足道的小事,往往最能温暖人心”。

在泗泾镇,像刘晓梅这样的养老顾问有40余人,他们如涓涓细流,以各种形式关爱着社区老人。从事养老顾问工作多年,刘晓梅已经习惯遇事多从老人的角度去考虑。刘晓梅说,耐心倾听老人的话语,深入理解他们的内心世界,给予情感上的有力支持,这是养老服务的关键,“居民的诉求往往多样,各家的家庭情况和诉求各不相同,养老顾问工作其实没有捷径可走,唯有真心相待”。



杨佳慧上门为老人送慰问品

眼神,杨佳慧十分心疼。于是,她迅速行动,第一时间为老人安排订餐。得知老人不会注射胰岛素,两人找来志愿者耐心指导,大家还齐心协力为老人清理家中杂物,令老人的居住环境更加整洁、安全。为了不让老人继续独居,杨佳慧积极与老人的弟弟沟通,经过一番努力,终于找到了一家合适的养老院。面对老人家属的感谢,她说:“这样的老人是我们基层关注的重点人群,作为养老顾问,我更要发挥好桥梁和纽带作用,让老人有困难能找到人帮忙、感受到关爱。”

在杨佳慧和同事们的坚守下,社区老人越来越了解养老顾问的工作了。“担任养老顾问几年来,对我工作最大的认可,就是老人们从一开始不知道‘养老顾问’是什么,到现在遇事直接说要找‘养老顾问’。”杨佳慧说,她从内心感受到了这份工作的意义所在。