

# 高龄独居老人春节餐桌有惊喜

## 虹口“养老管家服务”实现“零距离”供需对接

酱肘子、酱牛肉、炸带鱼、八宝饭……除夕,年逾百岁的朱阿婆收到了一份丰盛的年夜饭套餐。这可让她又惊又喜,难掩激动。

上门送餐的正是她的“养老管家”颜敏。“有些老人年纪大了,烧不动年夜饭;有些家庭条件困难,也希望年夜饭能翻花头。”颜敏告诉记者,为了解决辖区困难群众的年夜饭问题,她所在的广中路街道联合社区食堂为70户高龄老人、独居老人、孤老等困难家庭送上社区食堂自制的年夜饭,给他们的餐桌增添了花样。

春节慰问老人,只是颜敏工作里的一小部分。虹口区推出“养老顾问管家式服务”3年来,颜敏这类养老管家的人数已经达到500名。他们积极回应社区老年人的不同需求,将老人生活中的“医”食住行全方位地管起来,已经成为老人身边的知心人、贴心人。

### 亲切贴心让老人信赖

尽管已经是百岁老人了,朱阿婆生活仍能自理,甚至经常出门买菜。不过,她居住的商业一村属于老旧小区,家里设施较为陈旧,看似安全,其实处处都是隐患,加上她是独居,所以如何保障她的居家安全就成了颜敏的一大心事。

虹口区推出的老年人居家环境适老化改造项目,给了颜敏解困之法。通过全面了解政策、多次上门考察情况,她替小区里包括朱阿婆在内的8位老人申请了适老化改造项目。以朱阿婆选择的套餐为例,她根据自身需求,从12种产品中选择了单边U形上翻扶手、一字型扶手、防滑垫等6种产品,分别安装在卫生间、床头等位置。

“装修队小半天就帮我装好了。”朱阿婆对改造后的居家环境非常满意。以往她上厕所,起身总是非常艰难,到了夜里更是不便。现在有了扶手,她一借力就能缓缓起身,方便、安全多了。

更让她高兴的是,作为高龄独居困难老人,能够享受最高额度的资金补贴,因此整个改造没花一分钱。不仅如此,基础产品服务包还叠加了智慧养老项目,工人为她安装好“为老服务一键通”电话机,“打电话也方便许多”。

颜敏联络的另一位王阿姨同样是独居老人。王阿姨丈夫去世,无儿无女,一年前她独自搬来商业一村,就引起了颜敏关注。王阿姨还记得两

人第一次相见时的场景。当时她去居委会办事,颜敏得知她的情况,就笑咪咪地说:“我又多了个服务对象!”

“这句亲切的话一下子让我对她产生了信赖。”颜敏就这样走进了王阿姨的生活,帮她申请适老化改造项目,装好了安全扶手、无线声光门铃等设施。王阿姨很快适应了新环境,开始融入社区生活。

### “医”食住行都管起来

在颜敏看来,养老管家的职责就是走进老人家中,把老人生活的方方面面都管起来,而不仅限于提供政策咨询服务。

王阿姨做了膝关置换手术后,日常行动不便,就向颜敏求助。“这种情况可以申请长护险。”颜敏熟门熟路地为她申请了长护险评估,确定失能等级为五级,不久便有护理员来为卧床的王阿姨提供每天一个小时照护服务。

考虑到这段时间王阿姨不能自己做饭,颜敏又联系了社区里的老年人助餐点,预约每天送餐上门服务,一顿饭15块钱。这样一来,用餐问题也解决了。

在出行方面,颜敏同样为王阿姨家申请安装了一键电话机,王阿姨在家只要按一下键,就能联系呼叫中心服务人员,通过服务人员叫出租车。王阿姨说,自己原本就有打车习惯,无奈现在扬招打车困难,“有了一键通,我们也可以像年轻人一样,方便地叫到车了”。

如今,王阿姨已经恢复了健康。



“我一桩桩事情都是经过小颜的手。”为此,她特地把这些事都记在了稿纸上。

记者跟着颜敏走在小区里,遇到的每位老人都笑着与她打招呼。从2012年担任居委会的老龄干部,到2018年开始有了养老管家的新身份,颜敏已经在社区扎根整整十年了。帮助健康欠佳的老夫妻申请“银发无忧”老年人意外伤害保险,为高龄独居老人寻找日间照护机构,组织低龄老年志愿者关爱高龄老人的“老伙伴计划”项目……自打成为养老管家,她为近百名老人量身定制养老服务方案,尽力解决他们生活中的各种难题。

从“顾问”到“管家”,这一探索并不只是换了一个名称。相比养老顾问聚焦政策咨询服务,养老管家要解决的是贴身服务的问题,他们走百家门、访百家情,从而实现养老服务供需对接从“最后一公里”到“最后一百米”,再到“贴身服务零距离”。

### 新模式提升服务品质

数年如一日的付出,并不是没有见证。去年,虹口区民政局举办了第三届“金、银牌养老管家”评选活动,经过街道推荐、个人综合能力测试、专家评定等环节,共有63名“金牌养老管家”、146名“银牌养老管家”脱颖而出。

业内人士介绍,考核评估是提升养老管家服务规范化、专业化程度的重要手段。每年组织的培训和考核工作为养老管家提供了交流平

台,更让他们切实提高业务水平,更好地服务老人。在这样的引导下,3年来虹口养老管家规模不断扩大,从最初的200人增长到了500人。

养老管家项目将如何发展?记者了解到,虹口接下来将推出“物业+”居家养老服务,通过吸纳社区里的“四保人员”,即保安、保洁、保绿、保修等居民熟悉和信任的服务人员,增加队伍人数。

为什么要引进“四保人员”?业内人士举了一个真实案例:“一位老人出门需要打车,他通过一键通叫到了车,但是只留下了小区名字,没有约好具体上车地点。于是老人在南门等,司机在北门等,司机联系不上老人,就这么耗了半个多小时。”

“这种时候,如果小区保安负责协调,就不会发生这类情况了。”他指出,目前居家养老服务虽然基本解决了“贴身服务零距离”的问题,但整个服务链仍有不完善的环节。推出“物业+”养老服务模式,让“四保人员”经业务培训提升服务能力,利用碎片时间为辖区有需求的老年居民提供助餐、助洁、助急等服务,可以有效提高服务质量,使得老人在熟悉的环境中得到及时的帮助。“到时,养老管家就不再是一个

人,而是一个通力协作的团队。”

摘编自 上观新闻

历时近两年的升级研发,虎年新春期间,黄浦公租房线上服务升级了,同时还增设了“上海黄浦公租房”微信小程序和“上海黄浦公租房”APP,租户可以通过门户网站、小程序和APP任意一方在线支付租金,支付方式更加灵活多变,更便捷了。

据了解,新门户网站除了在对内房源管理、账目统计等版块进行系统改进外,更重要的是对新闻发布、出租房源选择和查看、缴纳租金、申退合同等方面进行了新增和完善。

比如,在“项目展示”栏目,其中最大的亮点就是“VR看房”,即运用VR虚拟现实技术与3D全景展示技术,让用户全方位了解房屋的户型和细节,身临其境看遍室内每一个角落,立体感更强。此次升级改版,还特别增加了每个项目周边交通、商业、医疗和教育配套资源的推荐和定位。

而在“推荐房源”栏目,升级后的推荐房源精准到室号,第一时间向公众推出可供出租房源的具体信息。“地图找房”栏目则提供多种找房搜索方式。用户可以通过项目名称、区域、地铁、通勤等多种方式找到更适合自己的房子,查找方式更实用,更人性化。

值得一提的是,新门户网站还增加了“资格自测”,让初次接触公租房的用户对自己的情况作一个初步的判断;“下载中心”方便用户线上自行打印各类材料表格,节省线下办理时间。

“上海黄浦公租房”微信小程序和APP与新门户网站内容保持同步联动。更方便的是,租户可以通过门户网站、小程序和APP任意一方在线支付租金,真正做到了用新技术提供更人性化的服务,提升用户使用感受。

摘编自“上海黄浦”公众号

### 黄浦公租房线上服务实现升级

**荣誉榜**

**上海海丰米业有限公司**

荣获

**绿色储粮标准化**

**试点单位**

产品: 海丰优质大米

荣获

**中国好粮油**