

“假噪声”与“真关爱”

“田警官来啦!”居民区社工戴轶伦的声音从屋里飘出来,协管员吴永莲也从文件柜后探出头,笑着朝他挥了挥手:“就等你了!”

三人围着靠窗的方桌坐下。田均房说:“昨天我去312室敲门,张阿姨说楼下半夜总听见脚步声”“我瞅着楼道灯坏了,是不是得赶紧修修?”戴轶伦记到本上,说散会后就去联系物业。田均房又说:“5号楼的孙阿姨心脏手术做完了,给我打电话说已经出院回家休养了,咱们得去看看她。”

田均房又提起小区夜间巡查的事,吴永莲想起昨天接到8号楼李叔叔反映,小区东门的快递柜总有人乱翻,还有上次提到过的9号楼拍视频说不想活了的王老伯,他的女儿也出问题了,王老伯说要跳楼……田均房一听,马上决定去王老伯家看看。

田均房、吴永莲和戴轶伦,三人一组就是“警暖桑榆”党建品牌的一个最小单元。“民警+综合协管员+社区志愿者”,在城中路派出所,这样的社区老年服务队,与社区里的独居、高龄老人结对,通过日常探望、困难帮扶、上门办证送证等举措,让老人们感受到社区治理的温度。

李老伯的例子最典型。今年6月的一天,凌晨2时,派出所报警电话突然响起。76岁的独居老人李老伯声音里带着明显的疲惫与焦虑:“田警官,楼上的噪声吵得我没法睡,你快来看看吧!”刚结束值班的田均房,立刻赶往老人家中。

敲开房门,李老伯攥着枕头坐回沙发上,眼里满是血丝。“您别着急,我先去楼上看看。”田均房一边轻声安抚,一边往楼上走。没想到敲门半天无人回应,田均房联系物业调取了近期入住记录,排查了近3个小时,最后发现老人楼上其实是空置房。

李老伯依然疑神疑鬼。此后几个月,他坚持认为楼上有人走动,影响他的休息。田均房前后陪老人上楼查看了七八趟。有一天,李老伯甚至颤巍巍地搬了把椅子,放在空置房的床边:“田警官你看,我做个记号,咱们走了要是有人来,这椅子肯定会动!”

下次再来,椅子还在原地,老人固执:“肯定是故意躲着咱们!”田均房没戳破老人的执念,每次都耐心陪他检查,一再安抚:“您放心,有我在,肯定帮您弄明白。”

后来,楼上房东把房子租了出去,李老伯这下更“理直气壮”了。当天就再次报警,坚持说租客“白天人不在,夜里搞噪声”,非要检查租客的抽屉和背包。田均房赶到时,租客小周站在门口,一脸无奈。

“李老伯,您先别急,小周是在这附近工作的年轻人,咱们慢慢说。”田均房拉着李老伯到一旁,轻声解释租客的情况,又转身跟小周致歉:“老年人年纪大了多担待。”小周被田均房打动了:“没事田警官,大爷可能是害怕,我把包和抽屉都打开看看,让他放心。”他拉开抽屉和背包拉链,里面是日常用品和几件换洗衣物。李老伯探头看了看,嘴唇动了动不说话了。

接下来的一个多月,李老伯的报警电话依旧频频响起,租客小周脾气好,每次闹完都看在民警的面子上不再计较,最后因为工作调动,干脆退租离开了。房子又空置了,但田均房知道,下一位租客不一定会有这么好的脾气,楼上的房东忍耐也到了极点,必须找到老人的心结,才能彻底化解他的焦虑。

田均房多次到老人家探访,发现客厅茶几上摆着孤零零的搪瓷碗,墙角的旧电视没开,整个屋子安静得能听见时钟嘀嗒声。“李伯伯,您子女多久来一次?”得知老人子女都在外地工作,几年也不回来一次,看着老人落寞的眼神,田均房忽然明白,这噪声哪是来自楼上,分明是太孤单了,夜里静下来就容易胡思乱想啊。

在“警暖桑榆”党建工作引领下,城中路派出所“社区为老服务队”行动了起来,社区民警和志愿者每天上门,陪老人聊天,听他讲年轻时的故事,帮老人量血压,修理松动的插座……看着满屋子热闹的身影,李老伯笑着说:“你们一来,我心里热烘烘的,夜里也不瞎琢磨了。”

吴永莲和戴轶伦也找了楼组长王阿姨和几位热心邻居:“王阿姨,您要是方便,每天路

警暖桑榆

本报记者 杜雨敖

早上7时30分,松江公安分局城中路派出所,48岁的社区民警田均房动作娴熟地换好执勤服,指尖轻轻拂过蓝色衬衫的领口,将一点点褶皱捋平。

田均房个子不高,身板笔直,拿起对讲机和记录本,快步出门。8时不到,他已经来到韵意一村居委会,以他名字命名的警务室、工作室还有“小甜老年服务队”就在这里。这些专门为社区老年人服务的站点,也是松江公安分局“警暖桑榆”党建品牌的实践地。

城中路派出所位于松江区泗泾镇,辖区5.65平方公里,服务群众12.5万,管理着43个小区,其中征收安置小区31个,廉租房、经适房小区6个,人口密度居松江区之首。

除了征收安置居民,因为绿化多、空气好,很多原本住在市区的老年人,也都喜欢来此养老,导致这里人口老龄化程度急剧攀升,高龄、独居老人多,养老照料、健康服务、精神慰藉等适老化需求突出,成为亟待解决的现实问题。

“警暖桑榆”应运而生。

田均房在工作中

杜雨敖 摄

民警陈俊来到泗泾康养中心给行动不便的老人办理户口迁移

受访者供图

这起纠纷的化解,是“警暖桑榆”机制解决涉老纠纷的缩影。拿姚鹏程的话来说,“社区里的矛盾尤其是老人之间的矛盾,从来不是‘按规则办事’就能摆平的,需要带着温度的‘情感疏通’。看似琐事之争,内核往往是‘争一口气’的委屈、‘丢了面子’的在意,或是‘没被看见’的失落。调解也从不是简单‘评对错’,而是俯下身听懂老人的‘潜台词’,摸准那些没说出口的‘核心关切’,暖了心才能平了事。”今年4月,在泗泾镇人民政府的支持下,城中路派出所“警暖桑榆”机制汇聚公安、司法、法院、城管、教委等11个部门以及各居委会的力量,从老年人常遇的矛盾入手,提供情理法三方面的疏导援助,让涉老纠纷“事心双解”。

人老了,哪怕有老伴在身边,也都渴望子女多回家看看。但大居人口密集,又远离市区,老人子女自驾车前来,停车难成了痛点。不少老人对此意见很大,希望派出所想想办法。

今年9月,在“警暖桑榆”机制的多方协调下,城中路派出所联动居委会、小区物业等部门,解决了子女们探望老人的后顾之忧——通过统筹安排停车资源,“社区老年服务队”专门制作了“亲情停车卡”,老人提前申领,子女来探望时不但有车位,还能享受4小时免费停车时间。效果立竿见影,今年国庆节期间,回家看望老人的子女也明显多了。

温暖的防线

不少住进大居的老人都是从市区征收安置而来,手里有补偿款,而且数额还不小,很容易成为不法分子的目标。守好“银发群体”的“养老钱”,是派出所格外上心的事。他们用老年人更能接受的方式,为晚年生活筑起一道温暖防线。

史阿婆好心借给隔壁邻居薛阿婆的女儿小孙200余万元,没想到对方拖了两年都没还。小孙甚至放言,这是经济纠纷,法院判了也是等。史阿婆到派出所求助,咨询怎么才能让小孙尽快还钱。接警民警朱更海通过“警暖桑榆”机制组织了调解,但调解过程中他发现小孙的陈述明显存在疑点——借款理由是“继承遗产”要交税,但她名下既无房产也无存款,问及还款计划,却言辞闪烁,态度消极。

朱更海分析,此案并非普通经济纠纷,而是诈骗。派出所立即抽调精干警力,会同松江分局刑侦支队成立专案组,开展立案侦查。最终,小孙对犯罪事实供认不讳,因涉嫌诈骗罪被松江警方依法刑事拘留。

这起案件让朱更海始终难以释怀,史阿婆成了他心里放不下一块石头。每隔两三天,他就会去史阿婆家探望。“这么多钱被骗走,老人心里不好过。”朱更海安慰史阿婆想开点,不要钱没了,身体也垮了。当得知分局研发的涉老预警模型开始试点使用,他通过“警暖桑榆”机制,将史阿婆的事情上报,把老人的名字加入涉老预警模型,标注为“需要特别关注与关心”。

据朱更海介绍,涉老预警模型主要针对两种类型老人,一是易走失倾向的老人,二是长时间不外出的老人。通过设定“短时高频徘徊”“跨区域异常活动”等特征,实现行为预判与主动干预。模型试点以来,已累计触发预警62条,帮扶32名独居老人,有效防范了失联风险。

科技进步的力量很重要,但对于很多老人来说,还是每天上门的探望和关心更让他们安心。田均房的手机记事本上,常会记上一句句看似没啥逻辑的话:“这栋楼电路老化厉害,要多检查。”“这层电瓶车停放数量超出户数了,看一下是不是有群租。”“这楼上住的两家养狗,记得通知老人年检。”“这楼孙阿姨一个人生活,上个月刚做完心脏手术,多关心着点。”“这楼肖伯伯是空巢老人,多打电话叮嘱,别出意外。”

……

警暖桑榆,不止重阳。每个人都会老,当青丝变白发,步履变蹒跚,最需要的是这份安心、一声叮嘱、一次及时的援手。“警暖桑榆”,是“藏青蓝”守护“夕阳红”,是警务室常亮的灯、寒冬里温热的餐、反诈时耐心的劝,是老人说“有警察在,我们就踏实”的信赖与安全感。