

# 大宁 85 后“金牌养老顾问”为老人排忧解难



图片来源/视觉中国

“阿姨您好，您想办理的事为您推荐离您最近的点位，请问您住哪个居民区？”头侧倾夹着手机，双手拿笔快速记录的正是静安区大宁路街道居家养老服务中心的养老顾问殷怡。

在前不久刚结束的第一届“金牌养老顾问”推选活动中，殷怡从全市共 2000 余名养老顾问中脱颖而出，获此殊荣。成为了 50 名“金牌养老顾问”中的一员。



殷怡解答老人问题

## 满足老人需求 一次解决问题

有人会问，什么是养老顾问？养老顾问日常做些什么？“简单来说，就是根据老人需求提供对应服务，让他们更好地生活。”殷怡用简短的语言解释了何为养老顾问。

事实上，自 2018 年起，上海市创新推出“养老顾问”制度，由专人面对面为市民提供政策咨询、资源链接、个性化养老方案定制等服务，提升民生服务质量，体现城市社区温度。

截止目前，大宁路街道 60 岁以上户籍人口有 20000 人，占总人口 28%；80 岁以上老人 3000 余名。应该说，28% 的老龄化程度虽低于上海市 35% 的平均水准，但缺少专业对口人员为老人服务的顽疾一直存在。“比如老人来问，长护险如何办理？每月可以得到多少补贴？没有经过专业培训的话，很难一时给出精准答案。”殷怡说，“老人出门一次不容易，通过我们的专业知识让他们尽可能一次跑动就能解决问题。”

居住在大宁路街道粤秀豪锦养老院的 71 岁老人刘老伯，由于智力残疾 4 级，生活起居需要有人帮助，因长护险评估升级为 2.0 版本，老人弟弟申请了复评，静安区评估

中心派殷怡上门复评并对现行评估流程及相关政策进行讲解，在跟协助评估人员（刘老伯弟弟）沟通中发现，刘老伯属于无子女老人，经济比较困难。评估工作结束后，殷怡又仔细询问了刘老伯其他情况，随后建议家属为刘老伯申请居家养老服务并告知办理地址和所需携带材料。经过殷怡耐心地政策讲解及研究，两周后，老人长护险被评为 3 级，可享受 20 元每天养老机构护理补贴。同时，根据静安区无子女老人居家养老补贴政策可带人养老机构，减轻了老人家属的经济压力，刘老伯的弟弟非常激动，打电话到顾问点：“现在的养老政策真好，大宁路街道的服务更好！”

每当得到老人或者家属的赞誉，都让殷怡内心感觉特别温暖，在她看来，自己只是做了份内事，“每个人都会老，我们通过专业培训后把他们（老人）服务好，以后当我们老了后也能受益，整个社会的养老制度才会有长足地进步。”

## 把老人当朋友 才能更好服务他们

年轻，是记者初见殷怡的印象。确实，想象中养老顾问应该更多是具备充足社会阅历的“阿姨妈妈”，而当 85 年出生的殷怡在老人面前镇定自若、快速准确地说出养老政策时，便意味着她已进入到“养老顾问”的角色当中。

“王伯伯又发来消息了，他最近在练习书法。”殷怡向记者展示微信里和老人的聊天记录，“只要老人愿意跟我沟通，我都会加好友，这样也方便后续知道他们的情况，实时更新动态。”

谈起王伯伯，殷怡打开了话匣子。原来，王伯伯的女儿去了国外，留他一人在上海生活，长时间独居让老人的孤独感与日俱增，“有一次他来社区生活服务中心找我，说自己在家里闷坏了，有什么活动能参与，我把街道乐龄家园的书法班推荐给他，后来，不止他自己参加书法班，还带着身边的‘老伙伴’一起参加。每次写好字，都要发给我看。”

眼下，殷怡的手机里存着 20 余位老人微信，这些老人多为独居、无子女、无人照料的情况，“有些老人几天不给我发消息，我会主动给他们发。”在殷怡看来，老人需要的不仅仅是物质，沟通和了解一样少不了，“只有把他们当朋友一般，才能了解他们的真实需求。”之所以能和老人无话不谈，可能和殷怡之前在部队的经历有关。殷怡告诉记者，原先自己在部队内从事老年内科护士，退伍后被安置到大宁路街道从事为老服务。“18 年市里推出养老顾问后，我接受了专业培训。想更好地服务老人，专业知识培训是必须的。”

据殷怡透露，眼下，大宁路街道正在搭建“智慧养老平台”。往后，老年人可在该平台“100 问”栏目中提出养老政策相关问题，后台收到问题后立马会跳出事先录入好的答案，第一时间解决老年人相关养老政策问题。

## 希望更多人知晓“养老顾问”

对很多老人来说，“养老顾问”还是一个新兴职业，虽然大概能从字面上了解其含义，但殷怡希望更多老年人知晓这个行当，真正为老年人解决政策咨询、资源链接、个性化养老方案定制等问题。

目前，大宁路街道在辖区内共设有街镇级养老顾问点 3 个，居村级养老顾问点 24 个，每个点位配备养老顾问 1-2 人；此外，养老顾问通过开展线下活动，普及养老相关政策的同时，让广大老年人对“养老顾问”有一定知晓。

问起如何更好开展养老相关服务，殷怡直截了当地说：“面上的东西大家都知道，但要快速准确地解答老人问题，必须经过专业培训。这也是养老顾问存在的意义。”（周到上海）

# 延长路上的这家社区咖啡馆 温情满满

□记者 王雪萍

人们都说咖啡馆是能带来幸福感的地方，在一杯杯温暖的咖啡间可以结识很多志同道合的朋友，彼此之间形成一种默契纽带，在人生旅途上留下一份美好的回忆。这也是很多人将休闲时光都“虚度”在咖啡馆的原因。

位于延长路 125 号的 Pushing Coffee 是一家典型的社区咖啡馆，不太起眼的门面即使是从门前刚好路过也需要格外留意一下。但也许就是这样的简单与平凡，才造就了充满社区温情的天然亲切感。

咖啡店面积很小，目测 9 平米左右。店内的陈设简单而又温馨，不仅有暗示了店主爱好的滑板、头盔，还有一面照片墙，里面都是店主与好友、顾客在咖啡店的合影，留下一个又一个温情的小故事。

Pushing Coffee 的主理人是一位 98 年的年轻男孩，早在 2018 年 9 月实习时就和女朋友开起了这家咖啡店。两年多的时间，这里不仅留下了他和女友的一点一滴，也让他们因此结识了不少好友，熟客都亲切地称他为“小李”。

咖啡店由于面积较小，主要以外带为主，门口放置了两张小凳子，偶尔捧杯咖啡坐在街边看看街景也是不错的选择。店铺也有外卖这一选择，除了通过外卖平台配送，小李也会通过微信亲自为客人配送。“很多客人都住在附近，他们想喝咖啡了在微信上和我说一下，我自己骑车送会更快一些，对于我们双方来说也比较方便。”小李告诉记者。

店内的饮品价格在 15 至 30 元之间，



姜汁拿铁

除了常规的澳白、卡布奇诺、美式咖啡外，也有独特的季节限定——姜汁拿铁，由店主手工磨制姜汁而成，暖胃又暖心。

店内还有一款隐藏菜单——南瓜芝士蛋糕，由老板娘在前一晚亲手制作，每天限量 8 块，口感绵软，底部酥脆，往往下午之前就售卖一空。问及为何不多做一些，小李也腼腆一笑，答道：“两个人的产能毕竟有限。”

除此之外，桂花拿铁也是许多人的心头之好，原酿的桂花酱给咖啡带来了缕缕清香。在寒冷的冬季里点上一杯桂花拿铁，再配上一块南瓜芝士蛋糕，感受简单的幸福。

### Pushing Coffee

· 地址 ·  
延长路 125 号

· 营业时间 ·  
周一至周五：8:00-19:00

· 价格 ·  
人均：32 元/人

# 携手装点中国年 南京银行服务社区行 ——南京银行市北支行走进2601弄居委

2020年12月24日，作为南京银行上海分行“携手装点中国年”社区行系列活动的一部分，南京银行上海市北支行走进2601弄居委，为居民带来了一场投资者教育讲座，揭穿身边金融诈骗套路，守护市民的“钱袋子”。

## 面对诱惑守住“想一晚”底线

“大道理或许大家早已听过无数次，但难免会遇到对方话术太厉害，天花乱坠难免让人心动，但务必守住底线——不要当即拍板付款，先回家睡一觉再做决定。”对于这一“底线”，南京银行上海市北支行相关负责人着重强调了多次，“你们不会差这一晚上的收益，但很多人往往都会在第二天幡然醒悟，避免了难以挽回的损失。”

同时，相关负责人还提到了近年来电信诈骗的转变，从原先完全“无中生有”的编故事，到如今通过非法渠道获取被害人姓名、身份证号、甚至银行卡号后，将真实信息与诈骗内容掺杂在一起，“真假难辨”地诱使被害人跌入他们的套路。

## 资管新规下“保本”仍不愁

“外面这些高息产品的确不靠谱，但现在听说银行也不再保本了，我们到底该买什么理财？”在现场提问环节，好几位居民都提出了同样的问题。

“资管新规”过渡期已延至明年年底，现在保本理财仍然在售。此外，存单类产品和结构性存款均不受该新规影响，保证本金的同时仍可享受较高利率。”相关负责人以南京银行利率4%的3年期个人定期存款为例，该产品起购门槛仅为1万元，且被纳入存款保险保障范围，50万元以内做到“保本保息”。

“本次系列活动不仅拉近了银行与居民的距离，也让更多居民了解到金融知识的重要性，让他们树立了正确的风险防范意识，维护自身的合法权益。”此次活动还特邀了书法专家与居民一起在春联上写下对于明年的美好期许。一直以来，南京银行上海市北支行以履行社会责任为己任，积极开展并参与各类公益活动，传递正能量，为社会公益事业贡献力量，认真践行“有担当、有温度”的银行。

