

定专属服务 解生活难题 这群人是老人身边的“养老军师”

□记者 廖葇薇

近期,在静安寺街道白领驿家举办了一场特殊的知识竞赛,参加这场比赛的是来自街道 37 个网格的“养老顾问”,比赛以个人答题、小组抢答和场景模拟的方式开展。

此次竞赛全面考察了养老顾问员对社区养老的知识储备和掌握能力,内容涉及居家养老基本政策、长护险相关知识、养老服务设施、老年人意外保险、辅具用具项目、乐龄有伴等服务项目,特别侧重了老年人特别关心的长护险评估及街道特色服务项目的知识。特别是在场景模拟题环节,参赛选手化身为社区老人、老人家属、养老顾问员等,通过活灵活现的表演,模拟了养老顾问们在社区中遇到的老人求助问题,大家在模拟中用专业知识帮助社区老人寻找与之相适应的养老服务,圆满解决老年人迫切的需求。

养老顾问覆盖党建网格 深入社区为老人提供帮助

2020 年 7 月,街道组建起一支 26 人的养老顾问团队,覆盖街道 37 个党建网格,在全区率先实现了养老顾问居民区全覆盖。养老顾问团队成立半年以来,共为 120 位老人提供了专业的养老顾问服务,逐渐成长为社区老人身边的“包打听”“政策通”和“数据库”。当居民有养老政策不理解、寻找养老设施或机构、寻求养老服务等问题时,都可以及时找到身边的养老顾问获得解答。

静安寺街道乐龄生活馆成立于 2012 年,从成立之初到现在都在持续不断地学习养老政策,为居民提供政策咨询服务。自 2018 年 5 月在市、区建立养老顾问点以来,静安寺街道乐龄生活馆更是成为了全市第一批养老顾问点。

养老顾问点的推出,进一步拓展了服务内容,提升了服务层级。如今站点最常接到的便是老人寻求帮助的电话,



养老顾问知识竞赛现场

“家里的电器损坏或者是水管爆裂等等,老人都会打电话过来寻求帮助,我们会从后援单位中给老人指派专人入户维修。”乐龄站点养老顾问丁文霞告诉记者,“通过我们来提供这些服务,也能让老人更加安心。”乐龄站点的为老服务后援单位“乐龄生活圈”包括了家政门市、物业维护、家电维修、陪医陪护、助餐助浴、法律咨询等多项服务内容,涵盖服务单位 80 多家,小到洗澡泡脚,大到帮助老人寻找合适的养老机构,几乎包括了所有老人的日常需求。

深受社区老人信任 量身定制养老方案

2020 年 7 月,街道养老顾问团队建立以来,从以往单一的乐龄站点延伸到各居民区,让养老顾问走到居民身边,更加贴近老人。值得一提的是,如今,机构顾问点和居民区顾问点相互配合,让老人得到最及时、全面的帮助。

家住百乐居民区的夏老伯是无子女老人,一次因突发脑梗送往医院。百乐居民区养老顾问顾颖琦和居委会工作人员分头行动,一边帮老人回家取医保卡等入院材料,联系老人亲属,一边联系乐龄站点为老人安排护理员,帮助老人解

决出院后的照护问题。

当老人准备出院时,乐龄站点根据老人的实际情况,为符合他出院急需有人照顾的需求,向他介绍了“长者照护”这一服务。通过长者照护 3 个月,老人身体大有好转,已经基本能够自行走动。这时,老人便提出了想要回家的要求。丁文霞第一时间对老人的情况做了仔细分析,“这位老人住房比较小,无法安排陪夜服务,他平时又很喜欢跟人聊天,一个人待着会感到孤独。”

结合服务资源,丁文霞为夏老伯制定了一个新的方案,老人白天待在日托所,这样一来解决了他的孤独感及中午就餐问题。回家后使用无子女服务补贴及长护险服务,乐龄生活馆还为老人安装了“一键通”电话,解决了老人晚上突发意外无法求助的问题。社区养老顾问就是要利用好各类社会服务设施、机构和人员等资源,根据每个老人的情况不同,为老年人寻找、制定最为合适的服务。

在帮助老人的过程中,也发生过令人动容的时刻。夏老伯一次在街上突发疾病,当时已经无法发出声音,他只能用手比出一串数字,而这串数字正是静安寺街道乐龄生活馆的电话号码。“能得到老人这样的信任,我们也觉得十分感



老人使用“一键通”电话

动。”丁文霞说。

冬日里的温情 暖心服务为老人抵御严寒

近期,上海持续降温,寒冷的天气里静安寺街道的老人们心里却是暖暖的。青凤老年生活护理服务中心的送餐员王海辰来到愚园路 361 弄,为 88 岁的独居老人汝兆坤送餐。据了解,根据街道统一安排,各居民区工作人员和志愿者向社区孤老、残疾人等特殊人群上门告知寒潮预警的温馨提示,并为部分高龄及行动不便老人启动特殊天气助老餐“送上门”的贴心服务。

乐龄生活馆也积极行动,及时为老人增添御寒衣物,进行防寒取暖小知识宣教,通过“一键通”为老服务机多次提醒老人做好抽烟防火、安全用电、燃气使用等方面安全告示,确保老人安全过冬。

丁文霞向记者介绍,“一键通”电话对辖区内 80 岁以上独居老人和无子女老人免费安装,主要保障老人的日常生活安全,让他们发生紧急情况时可以及时求救。电话上包含四个按钮,分别是报平安、紧急求助、亲子电话以及服务热线。安装“一键通”电话的老人每日都要用“报平安”按钮向站点工作人员报平安,若老人身体突发不适不能说话,只需按下紧急求助按钮,站点的工作人员会及时上门查看情况、帮助老人。目前街道已经有近 400 位老人安装了“一键通”电话,乐龄站点每天 24 小时有人值班,密切关注老人的突发状况。

“走过路过别错过” 城市因他们更美好

□记者 廖葇薇

今年 68 岁的徐忠辉是静安寺街道华山居民区的居民,平时在社区里积极参加各项志愿活动,服务社区居民。他更是静安寺市民巡访团的一分子,加入这支队伍至今已经有近 3 年的时间,是团队中一名略有经验的队员。在过去的 2020 年里,他处处留心,尽职尽责地做好市民巡访员工作,共拍摄上传辖区内不规范、不文明现象照片共 300 余张。近期,徐忠辉获得了 2020 年静安区优秀市民巡访员称号,记者与徐忠辉相约在华山居委会,通过他的讲述,了解到了市民巡访员的工作。

徐忠辉向记者介绍,作为市民巡访员没有固定的工作时间,但他们有一个共同的工作守则,那就是一句话——



徐忠辉(右一)

“走过路过不错过”。针对辖区内出现的不文明现象,队员们都要做到时刻留意,随时纠正、反映,“就好比 we 居民区的另一位巡访员,他每晚都会围着咱们华山居民区散步,在散步的同时留个心眼,正好就当巡逻了一遍。我们日常就养成了这种习惯,只要一上街就会时刻注意周围的环境。”

在一次路过延安西路镇宁路口时,

徐忠辉注意到一个消防栓的龙头在使用后连续几天都没有拧好,这关系到消防设施的安全问题,徐忠辉十分放在心上。他自己将龙头拧好后,将这一情况反映给有关部门,提出辖区内的消防设施应该派专业人员进行巡逻检查。有关部门接到反映后立即响应这一建议,如今已有了针对安全设施的定期检查制度。

特别是在 2020 年 7 月,创建复评全国文明城市城区期间,也是徐忠辉和其他巡访员们最忙碌的时候。“静安寺街道位于我们城市最中心的地带,所以我们一定要做得好,不能让街道丢脸!”徐忠辉回忆道,那段时间街道巡访团内 22 名队员个个都十分积极,“还有一些因年龄大退下来的老同志,还是一如既往地在群里上传照片、反映情况。”“走过路过不错过”的这一句准则,早已成为

了他们生活中的一种习惯。

作为一名巡访队员,三年来,徐忠辉也切身感受到许多变化:“不仅辖区内出现的不文明现象越来越少了,最大的感受是处理问题的速度越来越快。”巡访队员与各方工作人员有一个微信群,队员们看到问题即刻拍照上传至群内,所反映的问题基本上都能在半小时之内得到解决。徐忠辉告诉记者,工作人员的解决速度常常让他也感到佩服,“有时候在回家路上看到道路边堆放的垃圾,我就拍下来发到群里,还没等我到家,就已经收到解决的反馈了。”这样事事有回音,看着自己每发现的一点小小的不足都能得到解决,让许多像徐忠辉一样的巡访队员觉得,这座城市因为自己变得更加文明、美好,这就是他们日复一日坚持巡访的动力所在。