

# 倾力打造 15 分钟养老服务圈

## ——“大同助老”3位优秀助老员素描

我市按照第三批全国居家和社区养老服务改革试点精神,坚持“党委领导、政府主导、部门协同、社会参与、市场运作”的原则,构建起满足老年人多层次、多样化养老需求的服务体系“大同助老”。

去年9月,“大同助老”被国家发改委确定为全国首批14个运用智能技术服务老年人典型案例之一,提出“大同助老”蹚出智慧居家养老新路。山西省公布了2021年全省养老服务“惠民生、增福祉”十件大事,“大同助老”服务品牌名列其中。今年2月15日,“大同助老”获“全国智慧健康养老示范企业”荣誉称号。

“大同助老”依托“398贴心保”智能化终端设备、398智慧养老云平台、呼叫中心以及社区助老服务站,为老年人搭建起了线上、线下无缝对接的15分钟养老服务圈。近日,记者走访了3位优秀助老服务员,听听他们的切身感受。

### 马小红

#### 体贴老人 亲如闺女



马小红为老人讲解“398贴心保”使用方法 双红 摄

“小马对我们太好了,耐心又细致,从不嫌我们话多唠叨,我们这些老姊妹经常来这里,有事找小马帮忙,没事也想进来聊聊天。”

“为了我们老年人,小马每天早来晚走,还给我们建了一个微信群,随时帮我们解决生活中遇到的问题。”

“小马还是我们的理发师,对行动不便的老人,她还上门服务。”

近日,记者走进平城区同泉里助老站,说起站长马小红,老人们交口称赞。

“我也50多岁了,在慢慢变老。选择这份职业,就是希望为养老事业贡献一份力量,服务好老人们的同时,也让我收获满满。”去年10月,同泉里助老站一成立,马小红就来这里工作了。

“孩子,大爷在宏洋美都小区,听邻居说,你们可以帮忙申领大同助老卡,我来问问。”

“大爷,我把办卡需要提供的资料和信息给您写在这里了,上面还有我的电话。”

“阿姨,这是给您免费配的‘398贴心保’,我给您讲讲咋使用,如果有需要帮助的,您只要敲响这里的按键就可以了。如果遇到不明白的地方,您可以随时给我打电话。”

每天8点助老站一开门,马小红就面带微笑接待老人们,耐心讲解着如何办理大同助老卡,怎样使用“398贴心保”,细说大同助老“六助”服务。

马小红说,他们助老站要服务育才社区、同泉里社区、和平社区、迎春社区23个小区的居民,要用绣花的功夫,通过几百次、上千次的讲解,将“大同助老”的“政策红包”带给每一位老人,让他们感受到党和政府的温暖。

为给老人们解决“头等大事”,助老站将周二下午、周五下午作为定点理发时间,马小红又变身“托尼老师”。家住同泉里第二干休所小区的姚木兰80岁了,她说,小马是个处处为老年人着想的好孩子,有一次,下午预约理发的老年人多,轮到她最后一个理发时,已经过了下班时间,可小马没有丝毫犹豫,直到晚上七点半给她理完发才回家。“为了服务好我们这些老年人,不能正点下班是常有的事儿,遇上行动不便的老人,她还下班后上门给理发。”姚木兰说。

“今年过惊蛰的时候,小马买了梨,给我们小区的三位失独老人逐户送去,让我们心里暖暖的。”同泉里38号院的张国庆感动地说。

马小红白天线下忙,晚上下班后又在线上忙。她专门组建了一个“同泉里助老站”微信群,老年人可以随时在群里呼她寻求帮助,她还经常在群里讲课,指导老年人如何防范诈骗、如何养生等。目前群内已有老年人300多位。

“我把我所服务的每一位老人都当成亲人,我就是他们的亲闺女,每天把简单的事情重复做、重复的事情用心做,让老人在暖暖爱意中,快乐幸福地颐养天年。”马小红说。 本报记者 双红

### 孟亚丽

#### 服务老人 风雨无阻



孟亚丽耐心接受老人咨询 刘剑 摄

“每个人都会变老,每个家庭都有老人。尊重老人就是尊重我们自己!”孟亚丽是兴国寺社区助老服务站站长,她在工作中践行敬老、爱老、助老的传统美德,以自己的一举一动影响和带动身边的人。

“小孟啊,这大冷天的还让你跑一趟,真不好意思。以后遇到天气不好的时候,大爷就在家随便吃点,不订餐了,省得你专门来送。”建设里小区的张大爷看到顶着大风给自己送来午饭的孟亚丽时,就像心疼自己的女儿一样,说着暖心话。

“没事大爷,您想吃啥就点啥,不用担心我。您先吃着,我赶快去给下一家送饭去。”和张大爷聊了几句,孟亚丽赶忙离开继续为老人送饭。孟亚丽一边走一边说,兴国寺社区助老服务站去年10月成立至今,已为500多位符合申领条件的老人发放了“398贴心保”,老人只要通过语音下单就可享受助医、助购、助行、助餐、助洁、助救等服务。现在老人们用的最多的就是助餐服务,每天中午孟亚丽要给十多位老人送餐,风雨无阻。

订餐的老人分布在兴国寺社区的36个小区,每天11时30分收到中央厨房送来的午餐后,孟亚丽都会先规划路线,以便以最快的速度送到每一位老人家中。孟亚丽说,很多老人对她表示感谢,并关心地说以后天气不好就不订餐了。但助老服务对她来说,不仅是本职工作,更是一份责任,要用百分之百的诚心去做好。

除了送餐,孟亚丽还帮老人们办理大同助老卡、找家政服务,老人们遇到其他解决不了的事也常打电话找她帮忙,遇到不明白的问题会打电话向她咨询。孟亚丽说,老人们不论晚上还是周末,只要有需要就会给她打电话,而为了方便老人,她的电话一直不关机。有一次,一位老人打电话说有事找她,她立马赶了过去,老人说小区物业让扫码交水费,可他不会,让她帮忙交一下。

除了日常琐事,还帮助老人联系转移党组织关系、陪老人去医院……在服务老人们的工作中,孟亚丽的朴实和孝心温润着老人们心,老人每次见到她就会聊几句,遇到事情愿意向她倾诉、找她商量。

91岁的赵大爷说,自从社区有了助老服务站,老人们的生活方便了很多,想去哪、想吃什么、有什么需要,只要通过“398贴心保”说句话,孟亚丽就会把服务送上门,真不赖。

本报记者 刘剑

### 冀晚霞

#### 善待老人 细致入微



冀晚霞查阅助老服务台账 辛雅君 摄

“家里暖气漏水了,行动不便做饭有困难了等等,这些生活上的琐碎事,对老年人来说却是大问题。老人们遇到这些难事儿,不管分内分外,我都热心帮忙。”平城区新华街道跃进街社区助老服务站站长冀晚霞通过点点滴滴小事,切切实实帮助到需要帮助的老人,让老人们在暖暖爱意中颐养天年。

去年11月,刚刚退休的冀晚霞在家赋闲,无意中得知社区助老服务站招聘助老员,她觉得这是一份很有意义的工作,便应聘上岗。冀晚霞说,老龄化社会对养老服务的需求持续增加,尤其对于子女不在身边的老人来说,“大同助老”的“六助”服务,是解决老人们实际困难的很好途径。

“社区助老员的工作干起来并不简单,老人们年岁大了,好多问题说不清,更需要有耐心,一个问题反复地说,他们才能听得懂。不能急,不能躁,这样才能把问题解决好。”冀晚霞告诉记者,上岗后她了解到,太多的老人需要关注和帮助,子女能在身边照顾的风毛麟角。她的日常工作主要是帮助老人们申领大同助老卡和“398贴心保”,对于行动不便的老人还给送到家里,手把手地教给使用方法,临走时还留下自己的电话,方便老人们随时询问。

“小冀啊,打扰你午休了,可我的贴心保和助老卡都在申领中,家里暖气突然漏水了,物业来了好几拨人也没找到原因。我实在没办法了,突然想到了助老服务站,你能帮我想想办法吗?”

去年11月28日中午,在家午休的冀晚霞接到社区一位老人的求助电话。她立即请示领导,用站内的贴心保向呼叫中心下单,不到10分钟手机就显示下单成功。

“小冀啊,太感谢你了,暖气修好了,你们可真是帮我解决了大困难。”一小时后,老人的电话再次打进来,一个劲儿地道歉。听着老人难以掩饰的喜悦心情,冀晚霞告诉老人,等他的贴心保发下来就更方便了,可以通过它解决好多问题。

助老服务工作,平凡而又细微,平常而又琐碎,发理发券、体检券,送餐、送货,处理紧急情况……冀晚霞将社区老人当成家人一样孝敬与帮扶,亲力亲为解决他们生活中遇到的各种难题。

“其实我所做的都是简简单单的小事,将细致入微的服务送到老人身边。每个人都有老去的一天,善待老人,就是善待明天的自己!”冀晚霞说。 本报记者 辛雅君