

一条热线 接住老人的急难事

——和平区“8910智慧养老服务平台”如何响应养老服务需求

■ 赵煜 文/摄

“当时心口闷得慌,浑身冒冷汗,家里就我一个人,真的特别害怕。”近日,在医院休养的小白楼街道开封道社区独居老人李奶奶回忆起8月31日晚的经历,仍心有余悸。

当日17点多,李奶奶突发头晕胸闷,连忙按下床头“居家卫士”一键呼叫器。求助信号迅速传至和平区“8910智慧养老服务平台”。接到求助信号后,平台立即调度就近应急服务队员赶赴现场,并同步联系社区、街道工作人员。应急服务队员火速抵达老人家中,及时将老人护送至天津市胸科医院。考虑到老人独居且无家属陪同,平台当即启动联动机制,工作人员全程协助老人完成挂号、检查及住院手续。

这次紧急救助的背后,依托于和平区“8910热线”搭建的养老服务体系:一个入口受理需求,多方力量协同响应。

一个平台 快速响应老人需求

9月3日,记者来到和平区“8910智慧养老服务平台”指挥大厅,智慧大屏上,烟雾监测、燃气浓度、老人居家活动轨迹等信息实时滚动。热线配备9名接线员24小时值守,30余名应急服务队员随时待命。

采访中,系统弹出一条新工单:家住继贤里的一位困难老人需外出就医,申请上门抬送。值班人员点开老人专属电子档案,年龄、住址、紧急联系人等信息一目了然,随后对照联络表拨通应急服务队员电话下达派单指令,几个流程快速完成。

“老人遇到问题只需一次呼叫,平台负责后续协调。”

■ 记者 何欣

“如何面对居民的不理解?”“同时处理多项工作,怎样避免焦虑?”这些来自一线社区工作者的困惑,成为一堂心理疏导课上的讨论主题。近日,河东区上杭路街道万和里社区联合周边4个社区,引入专业心理服务力量,为30余名社区工作者讲授心理压力管理技巧,帮助基层工作者调整状态,更好服务群众。

“繁杂”事务外 还有情绪压力

万和里社区党委副书记孔祥悦从事社区基层工作已有8年。日常主要负责社区党委的党建和纪检工作。此外,她还是一名网格员,每天“早看窗帘、晚看灯”挨家挨户巡查社区居民情况,接受居民信息咨询和问题反馈。

几天前的一个下午,网格内一户居民家中因水管老化发生漏水,跑冒的自来水渗漏到楼下邻居家中,引发邻里矛盾。接到反映后,孔祥悦第一时间联系维修人员入户维修。随后又多次往返两户居民之间,协调双方沟通赔偿事宜,忙完回到家已是深夜。



8910智慧养老服务平台。

平台工作人员介绍。

这些奔走在老人身边的应急服务队员,是8910养老服务体系的重要支撑。队员都经过专业培训,掌握陪诊护送、应急维修、安全排查等多项服务技能。接到求助后,平台根据事项类型精准派单,老人不用再寻找不同服务渠道。

“老人生病,应急服务队员就是陪诊;老人买药,应急服务队员就是跑腿;老人家中水电出了问题,应急服务队员就是维修人员。这些队员都是拥有专业技能的志愿服务团队成员。”天津市和平区居家养老应急呼叫中心服务中心主任李豪介绍。

从“被动求助”到“主动预警”

在设备展示区,记者看到和平区迭代升级的养老

呼叫设备。从最初功能单一的回拨式呼叫器,到如今全面启用的智能“居家卫士”系统,养老服务实现了从“被动求助”向“主动预警”的转变。

该系统由一键呼叫手环、智能主机终端、烟感报警器、可燃气体报警器、红外人体感知器五大核心设备组成,24小时自动排查居家老人安全隐患,一旦发现异常,系统及时报警并提醒应急救援介入。

“很多独居老人摔倒、昏厥后,可能无法主动呼救。智能设备的作用,就是帮助工作人员更早发现异常。”李豪说。

一键呼叫 串起养老服务资源

面对辖区内高龄独居老人多、养老需求多样的现实情况,和平区以“8910热线”为核心,将平台、社区、街道、民政和专业服务队伍串联起来,形成“一键呼叫、统一受理、分类派单、多方响应”的养老服务模式。

目前,全区已为2500余户孤寡、高龄独居、高龄空巢及失能半失能老人家庭免费安装呼叫设备。除就医陪护外,平台还整合维修、安全排查等民生资源,由熟练掌握水电维修、管道疏通、搀扶护送等专业技术的应急服务队员,常态化为孤残老人提供代买药品、上门帮扶等精准服务。

据了解,“8910平台”自2021年上线以来,共接听求助电话20余万通,处置各类应急服务事件4484次。其中,水电应急维修291次、应急疏通310次、上门确认433次、煤气检测404次(排除隐患63次)、搭抬高龄老人就医648次、陪同孤寡老人就医1054次、帮助孤寡老人代买药品560次。

河东区上杭路街5个社区为社区工作者引入专业心理服务

为居民解难的人 也需心理解压

“有时调解邻里矛盾到深夜,回家后还会反复琢磨是否处理妥当。”今年41岁的孔祥悦说,每天工作都要解决具体问题,还要面对居民情绪、邻里矛盾和沟通压力。长时间高负荷运转,让她一度出现失眠和食欲不振的情况。

天津市津南区李丽心灵驿站教育咨询中心创始人、国家二级心理咨询师李丽介绍,该“心灵驿站”2019年成立至今,持续为全市社区基层工作者开展心理健康团辅,仅津南区就连续7年服务6个街镇近60个社区,累计服务约6000人次。多年调研、统计显示,约25%的基层工作者存在不同程度心理压力,不少人希望获得“一对一”的心理支持。

专业力量为基层工作者“心理充电”

“不要管中窥豹,不要以点带面,换一个角度看待问

题,你的心情会豁然开朗……”团辅活动现场,李丽通过卡牌讲解环节,引导大家进入深层的内省与交流。在她的引导下,大家敞开心扉,分享工作中的困惑与压力。

面对大家的提问,李丽结合实际案例逐一回应,讲授情绪调节、压力管理等实用方法。“社区工作琐事多,有时会觉得‘这事怎么总也做不完’。可以试着用‘我已经完成了3件事’代替‘还有5件事没做’,心态会轻松许多,和居民沟通时也会更有耐心。”

“平时我们总是忙于解决居民的问题,却很少关注自己的内心。”两个多小时的心理疏导团辅活动结束后,孔祥悦拿着写满笔记的本子说:“这场活动,让我感觉被理解、被治愈。以后工作再忙,也会抽时间给自己做‘心理按摩’,只有调整好自己,才能更好地服务居民。”

河西区天塔街“问需于民”推动滨水道微更新

300份问卷“问”来家门口便道焕新



■ 记者 吕献峰 文/摄

日前,河西区天塔街通过近300份调查问卷精准摸排,将居民反映最集中的路面破损、停车乱象列为首批微更新任务。如今,河西区滨水道新铺防滑便道砖平整舒适,道路出入口处增设阻车桩,长期被机动车侵占的人行道重新归还行人。

这是天塔街“老味天塔·情怀体北”品质街区建设的最新成果。作为该街道微更新工程首批任务,滨水道路段(宾水南里门口至标准眼镜店)的便道铺设与阻车桩安装自8月18日开工,8月30日竣工,短短十余天,街区环境和通行秩序明显提升。

“以前出门要绕着车走”

半个多月前,滨水道路段两侧部分便道破损、坑洼,机动车占压人行道现象时有发生。早晚高峰时段,人车混行,行人被迫绕行机动车道,尤其给老年人、推婴儿车的居民及残障人士带来不便。

“以前出门要绕着车走,现在路通了、安全了,心里踏实多了!”住在宾水南里的居民感慨道。

改变源于一场“问需于民”。天塔街前期对微更新涉及的滨水道路段及环湖东路路段商户进行走访调研,同时通过线上线下相结合的方式向居民发放调查问卷近300份,广泛收集商户与居民的意见建议。调研显示,居民反映最突出的问题主要集中在人行道破损、机动车占压、公共设施不足等方面。其中,道路通行安全和停车秩序成为最迫切诉求。

依据问卷结果,天塔街将居民关注度最高的路面问题和停车乱象列为首批重点改造项目,优先实施路面翻修,同步加装阻车装置,切实还路于民。

修便道 设阻车桩 还路于民

此次工程对滨水道路段沿线破损、坑洼的人行便道进行修复,重新铺设地砖,长度约101米,铺装面积750平方米,彻底解决“雨天积水、走路绊脚”的出行隐患。

针对机动车占压人行道问题,在修复便道的同时,天塔街在沿线人行道出入口及易发生机动车违停区域设置18个阻车桩,既保障行人通行,也兼顾消防通道和轮椅通行需求。

这个项目由河西区委社会工作部统筹指导,区住房和城乡建设委、区城市管理委与天塔街协同实施。

“以前出门要绕开破损台阶和坑洼路面,现在路平了,推轮椅都方便多了。”宾水南里一位居民说。

便道铺设和阻车桩安装完工,是天塔街探索“通过精细化小投入推动面貌焕然一新”的实践。下一步,该街道将继续推进环湖东路路段微更新工作,通过持续听取居民意见、完善公共空间,让街区环境提升更加贴近群众需求。

足不出户 办理分类广告

分类信息刊登项目

- 公 告 · 寻人启事 · 减资公告 · 声 明 · 遗失声明
- 注销公告 · 免责声明 · 指定承租 · 生日祝福 · 结婚启事
- 资产债权公告 ·····

扫描二维码 进入小程序办理



联系电话>>> 23602233