

河北省唐山市路北区完善养老保障网络——

智慧平台可下单 服务中心在身边

■ 万秀斌 史自强

“来老,老张、老李,再来一局,这局肯定我赢!”在河北省唐山市路北区文登苑社区居家养老服务中心里,67岁的陈艳玲和球友们挥汗如雨。

下棋打球、读书看报、喝茶叙旧……陈艳玲经常一整天都泡在这里。“以前打乒乓球要去体育馆或者公园,坐公交车有时来回要一个多小时,寒暑天就打了退堂鼓。现在方便多了,家门口打完球就在这里的老年食堂把饭吃了,简直不要太方便!”陈艳玲说。

记者近日在唐山市走访时发现,为破解养老难题,路北区在原有的177个社区日间照料站基础上,新建了路北区智慧养老服务平台和12个镇街级社区居家养老服务中心,搭建起养老服务“总中枢”、养老服务主阵地、社区日间照料站为基础的三级养老服务网络,解决了居家养老场所少、服务项目少、费用高等诸多问题。

普惠化——

低价助餐服务省省心

“午餐了!您老今天吃点啥?”临近中午,路北区煤研分院社区居家养老服务中心老年食堂饭香四溢。七八种热菜、凉菜一字排开,还有米饭、花卷、包子等各色主食,热气腾腾。

“给我来份面酱肉、杭椒牛柳、养生小炒,再加一碗米饭。”81岁的张大力量

受了老人折扣价,两荤一素一主食的午餐从12元变成了10元。“我是独居老人,之前一个人做饭也得买菜、择菜、洗菜、炒菜,费好些事,加上水电燃气费,也不便宜,在外面吃又怕不卫生。”张大力量说,现在有了老年食堂,省钱又省心。

针对老年人普遍存在的就餐不方便问题,路北区采取“老年人支付一点、政府补贴一点、企业负担一点”的方式,在12个镇街级社区居家养老服务中心内运营老年食堂。“老年食堂尤其注重营养均衡,推出营养套餐,70岁以上老人还享受八折优惠。”路北区民政局局长刘莉说。

目前,这12个养老服务中心均由路北区培育起来的幸福家园、福明、华庭等几家本地养老服务企业运营,助餐服务覆盖至177个社区日间照料站。

“我们社区供餐由煤研分院养老服务中心配送。前一天下午社区微信群里发布次日菜单,居民们接龙订餐,第二天到饭点儿取餐,或送餐上门。”幸福花园社区党总支书记郑丽君说,现在平均每天有四五十名老人下单。

近年来,路北区大力发展普惠型养老服务,当地用好公益性基金,并积极引导社会资本参与养老事业。目前,全区80岁以上老人每月可享受50元至300元的高龄津贴,2020年以来累计发放4200余万元;低保、失能等特殊困难老人可享受居家养老服务补贴、生活补贴、护理补贴,近两年已累计发放69.36万元。

“路北区各镇街整合各自闲置房屋,

免费提供给这12家养老服务中心的运营企业,由其向老人提供‘吃、玩、学、乐、养’等各类服务,目前已累计提供场地2.1万平方米。”刘莉说,“这种免费用房政策,保证了养老普惠服务的良性运转、持续惠民。”

多元化——
提供“养老+看小”等个性化服务

“点点,注意安全,别碰到其他小朋友!”在路北区橡树湾社区居家养老服务中心,居民陈耀先正在阳光房带着小孙子玩耍。

阳光房里,老人孩子其乐融融。一边是孩子喜欢的游乐区、手工制作区,另一边是老年人青睐的棋牌区、阅览区、书画区等。“这里冬暖夏凉还安全,以前遛娃找不到好去处,现在我们爷俩各得其乐,比闷在家里有意思多了。”陈耀先说。

养老服务中心除了提供基本的助餐服务,还提供“养老+看小”等个性化服务。“现在很多小孩子都是老人在带,我们呼应老人的实际情况和需求,为其寻找解决方案。”橡树湾社区居家养老服务中心负责人田蕾说。

这家3100平方米的服务中心内,有多功能活动厅、日间照料室、心理咨询室等。中心邀请志愿者向老人们推出书画、舞蹈、英语等特色课程,满足老年人的精神需求,同时为老人们提供社交场所。心理咨询室则为老人们尤其是独居老人提供心理疏导和精神慰藉。

包括该中心在内,幸福家园健康发展有限公司在路北区运营着6家社区居家养老服务中心,公司运营部部长高雪

说:“我们不断拓展服务项目,跟辖区医院、理发店等机构合作,邀请专业人士定期到各服务中心提供特色服务。”

“您好,能上门帮我擦玻璃吗?”幸福家园健康发展有限公司的护理员陈立琴接到一个保洁订单,家住路北区钓鱼台北楼社区的75岁独居老人陈淑红打来电话。

两小时后,全屋的玻璃都干净了。陈淑红因病导致身体部分失能,生活依靠轮椅,平时喜欢坐在窗边看人来人往。“玻璃亮了,我心里也亮堂了!”陈淑红说。

目前,路北区有500余名残疾、失独、低保等特殊困难老人,政府为其购买了居家养老“六助”服务,由幸福家园健康发展有限公司提供服务,老人们每月都可根据服务菜单,免费享受价值100元的上门服务、助洁、助医、助购、助急、助浴等服务,让不少居家养老难题迎刃而解。

智慧化——
融合一键呼叫、服务派单等多项功能

“阿姨,请问您需要什么护理项目?”“大爷,别着急,告诉我您家的具体位置。”……

走进路北区城市运行调度指挥中心,七八名接线员正头戴耳麦,在智慧养老服务平台上工作,现场语音答复声、键盘敲击声此起彼伏,一片忙碌。

平台管理员张雅静介绍,智慧养老服务平台融合了一键呼叫、预约上门、服务派单等多项功能。“全区500多名特殊困难老人或其他需要帮助的老人,可通

过打进电话或通过‘路北智慧养老’公众号、下单多种上门服务项目。”

平台大屏幕上,密密麻麻的蓝点遍布在全区地图上,每一个蓝点都代表一名护理员,平台工作人员可以清晰看到护理员的实时分布情况。鼠标点击一个蓝点,能够显示该护理员的姓名、目前的服务项目及服务时间等多项信息。

“我们要求每名护理员入户服务时,进门后首先拍照打卡上传系统,服务结束需再次打卡上传。通过监督和把控服务质量,把服务做实做细做优。”张雅静说。

路北区智慧养老服务平台自今年投入使用以来,数据量不断积累。“大数据分析为我们提供了决策依据。”路北区民政局副局长苏超群说,“比如大数据分析,助洁服务占服务总量的六成以上,这提示我们助洁服务需求高,要进一步提升服务质量,同时也提示我们分析其他项目为何使用率偏低,推动开展调研、改进服务。”

王建生、孙素芹是路北区的一对失独老夫妻,每个月都会呼叫护理员为其上门服务。“智慧养老平台会给我们打回访电话,询问服务情况,我提出想让护理员陪我唠唠嗑,现在她服务结束后还会陪我聊一会儿,感觉真好!”孙素芹说。

“下一步,我们将对智慧养老服务平台系统进行升级,增加服务现场智能监控设备,进一步提升服务质量,同时完善公众号的服务功能和便捷性,让老人们享受更加优质的服务。”苏超群说。

(据《人民日报》)

江苏省扬州市广陵区汶河街道基层治理再次提档升级——

用“全科+”换“服务佳”

■ 肖飞 黄芳芳 陈晨

作为江苏省扬州市的“城市客厅”,广陵区汶河街道今年以来将基层治理再次提档升级,用“全科+”换“服务佳”,构建起“只进一扇门、只找一个人、能办所有事”的“全科+”基层治理新模式,通过推出“全科+叫车”“全科+救助”“全科+代办”等服务新体系,全面激发基层治理新活力,打通服务群众“最后一米”。

“全科+叫车”服务 为老百姓“代步”

“喂,小王啊,我想今天去医院复查,但不会叫车,请你帮帮忙。”家住集贤二村小区的残疾人高老太向石塔社区全科社工王清打去了求助电话。问清目的地后,王清连忙发布了一则特困群体叫车订单,被正巧在附近的出租车司机董亮接下。不出15分钟,就将高老太送到了目的地。

据悉,为了方便老城区居民出行,近日,汶河街道联合扬州市出租车司机志愿者协会,共同打造且揭牌了“出租车爱心驿站”,并推出全科社工“居家出行服务卡”,居民只需拨打上面号码,全科社工将在第一时间“接单”,并向出租车司机志愿者协会发布“叫车”订单,由附近的出租车志愿者上门接送。针对特殊困难群众,协会还专门定制了“爱心出行卡”,困难人员可凭此卡免费乘坐出租车,最大程度保障其出行便利。

“作为一名出租车志愿者,我很乐意,也很骄傲能帮到有需要的人。希望以绵薄之力,让困难群众行更远的路,看更美的风景。”董亮说。

基层探索
ICENGTANSUO

“全科+救助”服务 点亮群众“微心愿”

树人苑社区居民夏贝贝通过一张全科社工名片,拨通了全科社工陆玉琴的电话:“我快生了,急需办理生育登记证,能帮个忙吗?”得知情况后,陆玉琴立即“派单”至第二网格代办员江子辰,由她上门帮忙办理。江子辰当即前往,不到15分钟就将难题解决。“感谢这个名片,只一个电话,服务就送到了。”夏贝贝说。

2022年,扬州市民政局发布《社区全科社工服务规范》地方标准,汶河街道聚焦全科社工示范打造,推出全科社工“十件套”,向居民发放全科社工名片。通过拨打名片上的电话,居民可按需“点单”,再以全科“派单”、网格“接单”、群众“评单”的无障碍服务模式,实现“线上线下同频互动”,为困难群众点亮“微心愿”。今年以来,街道已为有需要的特殊群体办理了504项业务。

“全科+代办”服务 延伸古城保护触角

今年,汶河街道重点推进古城保护计划,聚焦仁丰里历史文化街区业态提升,以群众需求为导向,在古城先后打造43个网格连心服务站,组织260名网格全科社工、社会志愿者等人员,建设“古城帮代办”服务队伍,结合全科网格“四办”工作法(即办、代办、陪办、上门办),由全科社区“接单”并“派单”,将代办服务送至古街小巷,使得“全科+代办”服务与古城保护有机结合,全面形成“古城15分钟便民服务区”。

汶河街道负责人表示,“全科+代办”服务品牌的打造,延伸了全科社工服务触角,让他们不再是单纯的前台业务接待员,实现了从线下到线上、从基础业务到各类“微服务”的转变。而全科社工加入仁丰里“微更新”服务,不仅让传统文化焕发出全新活力,刺激了游客消费,也提振了街区商家创业创新和传承非遗的信心。(据《扬州日报》)

打造“百姓健身屋”
免费健身有地方



为营造全民健身的浓厚氛围,提高群众身体素质,山东省惠民县打造“百姓健身屋”,配备跑步机、力量训练器、动感单车、乒乓球桌等健身器材,免费向群众开放,满足附近群众健身需求。目前,惠民县已完成5个镇街“百姓健身屋”试点建设。

上图:10月12日,在惠民县桑落镇一处“百姓健身屋”,群众在锻炼身体。

右图:10月12日,在惠民县姜楼镇一处“百姓健身屋”,群众在锻炼身体。

新华社记者 郭绪雷摄

公开视窗
GONGKAISHICHUANG

陕西
举办慈善政策法规培训班

本报消息为持续学习贯彻慈善法及慈善政策法规,提升慈善从业人员的水平,近日,陕西省民政厅在西安市举办了全省慈善政策法规培训班。

培训会上,陕西省民政厅相关负责人强调,在新发展阶段,要发挥好慈善事业在第三次分配中的作用,各级民政部门和慈善组织要凝聚向善合力,夯实慈善根基,让慈善善举蔚然成风;创新发展格局,优化资源供给,让慈善暖流涌动不息;打造慈善文化,弘扬慈善理念,让“慈善之光”薪火相传;坚持依法行善,促进社会公平,让慈善雨露浸润群众心田。

培训班邀请多位专家学者围绕社区慈善新进展、慈善政策法规、慈善组织法律风险、慈善信托、慈善组织内部管理、慈善资源链接、慈善促进共同富裕等内容,系统阐释了慈善业务知识和实务经验。

湖北

开展走进养老机构体验活动

本报消息为提升养老机构服务质量,推进质量强省共同缔造活动,湖北省民政厅日前组织开展“质量开放日·邀您走进养老机构”体验活动。

活动期间,该省230余家养老机构结合自身特色,通过线上线下相结合的方式,邀请体验人员参观养老机构适老化设施与照护服务项目,介绍老年人福利政策、养老机构基本情况、照料康复服务、营养膳食提供、文化娱乐活动内容,并开展座谈,让社会各界更加直观地感受新时代的养老服务。

据悉,该省各地民政部门高度重视此次体验活动,精心组织、加强领导、强化统筹,及时对外发布信息,邀请群众参加体验活动。

近年来,湖北省先后开展了养老机构服务质量提升专项行动和养老服务监管效能提升专项行动等,出台相关政策,开展养老机构等级评定工作,实施农村福利院“平安工程”“冬暖工程”等,不断提升养老机构服务质量和安全管理水平。

云南

出台行业协会商会服务高质量发展方案

本报消息近日,云南省民政厅出台《行业协会商会服务高质量发展专项行动实施方案》,引导和推动全省行业协会商会主动服务和融入新发展格局,在服务全面推进乡村振兴中主动担当作为。

实施方案提出,各级民政部门要鼓励引导行业协会商会充分发挥其扎根行业、贴近企业和专家团队的资源优势,开展深入、细致、多元化的调研,为政府部门制定和实施法律法规、产业政策、管理制度等提供决策咨询与专业支持;要鼓励引导行业协会商会通过多种方式,积极向会员单位(企业)宣传解读国家和省各项稳经济、促发展政策,积极助力解决行业企业招工难和高校毕业生就业难的问题;要鼓励引导行业协会商会聚焦行业和企业发展需求,积极构建行业人才支撑和储备体系;要建设一批推动行业产业发展的服务平台,推出一批引领行业产业发展的品牌项目,完善一批维护行业发展秩序的自律公约,服务一批促进经济布局优化的产业集群,谋划一批服务高水平对外开放的新举措。

宁夏

印发加快推进养老托育服务高质量发展方案

本报消息近日,宁夏回族自治区发展改革委、民政厅、卫生健康委联合印发《自治区加快推进养老托育服务高质量发展三年行动方案(2023—2025年)》,围绕完善服务体系供给,创新服务提质增效、融合发展促转型、部门协同强监管、优化要素降成本五个方面,明确了全区加快推进养老托育服务高质量发展的20条措施。

方案明确,到2025年,全区养老机构护理型床位占比将达60%,社区养老服务设施覆盖率将超过90%,新建居住(小)区配套建设养老服务设施达标率将达到100%。

方案提出,通过完善社区服务网、建设综合服务中心、扩大普惠供给和完善日间照料等举措,加强机构、社区、居家养老托育服务能力建设,加快推进完整社区、未来社区和“一刻钟”便民生活圈建设。

护蕾成长 助力花开

——福建省莆田市民政系统协同多方力量关爱保护未成年人纪事

■ 游晓璐 陈萍英

近年来,福建省莆田市民政局深入贯彻落实习近平总书记关于民政工作重要指示批示精神,紧紧围绕民政部、福建省民政厅部署要求,坚持儿童利益最大化原则,积极开展“护蕾”专项行动,聚焦重点、破解难点,有效打通了未成年人关爱服务“最后一公里”。

“福蕾行动”助成长

“你们想要的彩色笔来啦!”莆田市仙游县游洋镇儿童督导员徐爱娟笑着对小新和弟弟们说道:“谢谢爱娟姐姐!”孩子们一窝蜂似的拥到她跟前。

小新今年9岁,他的母亲智力二级残疾,父亲听力一级残疾,两个弟弟正在上幼儿园。徐爱娟深感孩子们需要额外的关爱,常常入户看望他们。

徐爱娟是莆田市54名儿童督导员之一,他们和全市1000余名儿童主任、社工共同守护着留守(困境)儿童。

徐爱娟有一本“儿童笔记本”,上面密密麻麻地记录着全镇留守(困境)儿童的家

庭情况、需求。回到镇上,她便让小新兄弟等儿童的走访信息上传到她农村留守(困境)儿童信息库。仅今年7月以来,莆田市就已上传留守(困境)儿童信息4000余条。

“关爱留守(困境)儿童,一个也不能少!”徐爱娟说。

近五年,莆田市探索建立“网格+留守(困境)儿童关爱保护工作机制”,综合运用“铁脚板+大数据”方式,对农村留守(困境)儿童家庭情况全面“大摸底”,细化区分儿童监护风险等级和服务需求,分层分类开展好关爱服务。2019年,该机制成功入选全国首批18个农村公共服务典型案例。

同时,莆田市积极推进农村留守(困境)儿童关爱网络建设,假期关爱、结对帮扶、亲情关爱、心理健康等“十项工程”。全市共建成18个农村留守(困境)儿童保障工作乡镇示范点,乡镇示范点困境儿童结对帮扶达到100%,县区困境儿童结对帮扶达100%。

“艺术疗愈”暖心房

近年来,莆田市民政局打造了“艺

起”携手,爱无止境”关爱品牌,积极吸引合作机构和专业志愿者,探索“艺术疗法”在特殊儿童关爱领域的运用。

今年8月,莆田市留守(困境)儿童艺术夏令营在涵江区白沙镇坪盘研学基地开营,夏令营设有非遗灯笼绘画、艺术疗愈、陶艺制作、艺术扎染等课程。

在“艺术疗愈”课程中,孩子们在专业老师的指导下,伴随着音乐,用油画棒、丙烯彩色笔在心形画板上画下了他们当下的情绪。其中一幅画引起了陈建斌老师的注意——小文(化名)在心形画板上画下了几朵正在下雨的云,画面上全是忧郁的蓝。

“小文,你为什么这么画?”陈建斌敏锐地问道。

“我爸妈在外地打工,他们有时一年多才回来一次。我妈常说带我出去玩,但总是办不到,我的心就像在下雨。”小文说。

得知小文的心愿后,社工立即与小文的母亲沟通此事,其母亲深感愧疚,并在七夕节当天带着小文游览了莆田市。 “留守(困境)儿童的声音值得被倾

听,通过艺术疗愈的方式,他们能以特殊的方式表达自己。”市民政局社会救助和社会福利科科长陈建斌说,“这次我们搜集了每个孩子画下的‘心语’,结营后会把画作一一发给孩子们的父母。”

今年以来,莆田市未成年人保护委员会、市民政局协同莆田市涵江区涵福社会工作服务中心等机构,已组织开展艺术疗愈、艺术夏令营等系列活动100余场,惠及儿童2万多人。

花朵处处绽放

“爸爸,我永远爱你,我等你回来。”近日,在莆田监狱举办的一场见面会上,小峰(化名)对正在服刑的父亲说道。在这场“山无意见有声 跨越高墙的父爱”活动中,73名未成年子女见到了“高墙”里的父亲。

近年来,莆田市积极探索建立“阳光守护1+N”服刑人员未成年子女关爱模式,通过教育疏导、家庭关爱、法律援助等措施帮扶服刑人员未成年子女。

莆田市民政、公安等部门建立“党政+社工+志愿者”队伍模式,根据具体

情况,将服刑在押人员的未成年子女划分为“红、黄、绿”三类,建档立卡分类管理并开展服务。“红色”指有严重不良行为、严重心理问题,家庭监护缺失或监护不当,家庭关系恶劣,家庭贫困的服务对象等,主要服务内容是给予救助和保护;“黄色”指无户口,符合社会救助条件却不懂得申请,家庭关系、朋辈关系紧张的服务对象等,主要服务内容是帮助申办救助、融入社会;“绿色”指自信心、交往能力、沟通能力、抗压力等抗逆力仍需要提高的服务对象等,主要服务内容是给予心理关爱。

来自仙游县的南南(化名)是“红色”服务对象。南南今年10岁,他不到1岁时父亲因罪服刑,母亲将南南送给奶奶抚养后便外出打工,杳无音信。“南南甚至连户口都没有,不能上学,我们真的心急如焚!”2020年,莆田市阳光青少年事务服务中心收到了市民政局转交的一封求助信,社工第一时间开展服务,在民政、公安等部门的支持下,与监狱沟通,对接爱心企业家提供资金支持,邀请司法鉴定所法医为南南父亲采血做DNA鉴定,最终帮助南南顺利取得户口并入学。

自“阳光守护1+N”机制建立以来,全市累计帮助走访、帮扶服刑家庭近万次,协调解决上户口、入学等问题400多个。

“通过开展‘护蕾’行动,我们希望每一朵小花都可以在阳光下自由、快乐地绽放!”莆田市民政局副局长郭国辉表示。(据《中国社会报》)