

崇川区探索街道养老服务联合体建设——

# 打造老年人特有的舒适圈



老人在餐饮店休憩。记者陈静



老人在药房测量血压。陆霞



搀扶老人上楼。记者陈静

崇川区拥有60周岁以上老年人约20万人,老年化率达27.8%。近年来,该区养老服务的市场主体日益丰富,有康养、配餐、家政……但总体而言,资源分散、供需不平衡。

9月底,该区探索街道养老服务联合体建设,16个街道的687家单位机构加入并挂牌运行。联合体的建立,统筹了各方资源,让为老服务更加规范、内容更加丰富、供需对接更加精准畅通,打造了老年人家门口方便可及的养老服务圈。

## “5+N”,养老服务更多元

“这里可好了,平时给我们提供丰富的菜品,散步累了也能在这里休息一会儿。”9日上午,家住和平桥街道北濠东村的82岁老人施洁英在濠西书院附近散步,人有些乏了,便来到紫琅春餐饮店歇脚,店长汤海英给老人递来了一杯暖茶。

紫琅春餐饮店是政府定点的老年人助餐点。如今,加入了街道养老服务联合体。大门处,橘色背景的联合体牌匾分外醒目。

“自从挂了这个牌匾,来店里的老人越来越多。有问路的、歇脚的,也有上厕所的,能帮到老人,我们感到特别欣慰。”汤海英说。

“我们以街道为单位,将辖区内企事业单位、养老机构、居家养老服务中心(站)、社会组织、各类商户、各类涉老企业、公共服务商等碎片化养老服务资源进行整合,形成立足社区、辐射居家的养老服务合力。”崇川区民政局养老科科长张卫健介绍。

成员单位统一悬挂“养老服务联合体”牌匾,牌匾上明确标示“歇歇脚、喝口水、解内急、防走失、敢救助”五项内容。老年人只要来到挂着牌匾的单位,就能得到帮扶。“有些老年人记忆力不好,如果走失了,可到任何一个成员单位,寻求帮助。”

成员单位还可以发挥自身业务优势,为有服务需求的老年人提供除这5项之外的“N”项个性化服务,让为老服务更加多元化。

“小杨啊,这个新买的血压药怎

么个服法,字太小,我看不太清。”“彭叔叔,这个药片是一天一粒的,餐前餐后都可以,最近血压怎么样,我先帮您量一量。”10日,家住永兴街道节制闸社区保利香槟国际的耄耋老人彭柏祥来到小区门口的街道养老服务联合体——恒生堂大药房咨询用药事宜,店员小杨耐心作了解答。该药房为老人提供用药咨询、免费测血糖量血压等服务,已成为一种常态。

## 成员联动,供需对接更畅通

13日,陈建军来到古港花都颐养中心,看到年迈的母亲吃饭有人送、房间卫生有人做,一颗悬着的心终于落下了,“特别感谢街道居家养老服务中心的工作人员,为我母亲找到了安居养老的场所,看到她在这里吃得饱、住得好,我就放心了。”

上个月,唐闸镇街道居家养老服务中心工作人员在为横河社区81岁的陈巧英奶奶送餐时了解到,陈奶奶因记忆力减退,一个人在家时常常会忘了关煤气灶,出去时也会找不到回家的路,所以儿子陈建军只好每天带着她一起上班,特别不方便,想送去养老机构,又不知道选哪家。为此,中心根据其儿子考虑入住环境、方便探望等需求,联系了联合体内的古港花都颐养中心。当月底,老人就正式入住。

联合体,关键在于“联”。张卫健说,联合体的建立,可以通过成员单位的联动,让老年人的养老服务需求对接更精准、畅通。

“有些老人,由于行动不便,平日做卫生比较吃劲,需要家政服务,如果自己去找家政公司,一来不懂去哪里找,二来也担心被骗,这次联合体就纳入了多个正规经营的家政公司,如果老人有需要,可以跟社区反映,而所有社区也纳入了联合体,可以帮助联系到家政公司,这样就能解决老人的家庭卫生问题。”

为了精准对接老人需求,各街道均成立了养老服务联合体管理中心,管理中心帮助辖区成员单位之间建立了长效联系机制。任何一家成员单位在服务老人的时候,老人

提出超出其本职的服务诉求,都可以及时、快速反映到联合体内可以开展服务的成员单位,也可以通过管理中心进行反映。

一个多月来,各街道成员单位通过联动帮助老人解决了入住养老机构、政策咨询、居住安全隐患等多方面问题,受益老人55名。

## “联”是责任,期待更多力量参与

建立养老联合体,联的是责任。成员单位的服务质量,是联合体有效运行的根本。

区民政局要求各街道严把成员单位准入和监管。

“把信誉好、服务能力强、有意愿开展助老服务的单位纳入进来。同时,建立长效监督淘汰制度,将服务差的单位及时剔除,对违规行为进行严肃处理,对违法行为线索移交司法机关处理。”张卫健说。服务商根据自己的业务范围,为老年人提供服务,费用不得高于市场价,有条件的出台优惠政策。公益性服务项目不得向老年人收费。

“飞牛小匠”是崇川区一家社会志愿服务组织。5月起成为起凤园小区的物业。9月,加入了和平桥街道养老服务联合体。既是社会组织又是物业的双重身份,让该小区的老年人享受到了“超值服务”。电器维修、家电清洗、管道疏通……只收取材料费;对于独居老人,隔三差五安排专人上门看望,为他们做卫生、陪他们聊天。

“他们的服务细致入微。”9日上午10时许,9号楼的耄耋老人薛玉琴,从外面买了一堆水果蔬菜回来,刚走到小区门口,“飞牛小匠”的工作人员杨敏就帮忙迎上去,一把接过沉甸甸的袋子,搀扶着老人,一起上了楼。

“挂牌以来,不少成员单位已经陆续开展服务,成员单位之间的联动,配合也越来越默契,这是一个好的开始。”张卫健说,接下来,区民政局将在全区层面加强联合体宣传,让联合体惠及更多老年人,同时,鼓励引导更多的社会机构加入,链接更多的养老资源,营造全社会共同关爱老年人的温馨氛围。

本报记者陈静

## 护航银发一族 安享金融生活

### 银行业适老化服务标准升级

在数字浪潮及老龄化的趋势背景下,金融服务适老化成为建设老年友好型社会的重要内容。去年8月,人民银行南通市中心支行指导南通市银行卡业协会制定出台《南通市金融服务适老化工作规范》,在全市形成协调统一、有据可依的老年金融服务标准,护航老年人安享幸福生活。

## 适老化改造,出“新”更走心

开辟“绿色通道”、设置“爱心窗口”;配备老花镜、放大镜等适老化便民物资;设置尊老公益区、活动区……如今,走进全市各银行网点不难发现,“老年专属”已经成为各网点的标配,不少银行对辖内各网点进行了优化布局改造,用出“新”更走心的精细化服务让老年人安享金融生活。

“我们重点对县域、农村及其他老年客户占比较高或金融薄弱地区优化网点规划,下沉服务重心,优先满足老年客户群体金融服务需求。”邮储银行南通市分行相关负责人介绍,目前,全市邮政储蓄银行所有网点均开通老年人支付服务绿色通道,致力打通“金融服务最后一公里”。

使用存折存取款是不少老年人的习惯。升级版的“南通标准”还新增提出,“要便利化受理存折,提供自助打印等功能,及时为老年人解读存折内容。”记者从农业银行南通分行了解到,该行持续推进自助机具上线“存折模块”。

## 智慧化服务,有“智”更细致

近年来,随着移动互联网迅速普及,移动支付已成为市民日常生活中不可缺少的一部分。如何让老年群体也能畅享移动支付带来的便捷?人民银行南通市中心支行支付结算科负责人介绍,2.0版“南通标准”对老年人移动支付产品、服务流程等也提出了规范要求,切实解决老年群体在移动支付中遇到的突出问题。

“把金融产品做得更简洁明了,老年人用起来就能更得心应手。”南通农行相关负责人介绍,该行将掌上银行升级为标准版、大字版及乡村版三种,适用于老年人的大字版功能非常精简,同时还设有语音助手,长按说话即可完成余额查询、转账支付、话费缴纳等日常金融业务,帮助老年人跨过移动支付这道“门槛”。

“手机银行界面简洁明了,学了一会儿就上手了。理财、医保、生活缴费等功能一应俱全,还能了解各地的衣食住行娱情学,对我们老年人太友好了!”不久前,徐老先生在银行工作人员帮助下,学会了使用“岁悦长情”版中国银行App。

## 多样化关怀,“守护”更有情

85岁老人欲汇款2.3万元“保证金”注册会员,被农行南通如皋海阳南路支行营业网点工作人员及时阻止;八旬老人想要汇5800元“服务费”给“专业理财老师”办理“股金账户”,被如皋农商银行百岁路支行工作人员识破骗局……

数字化支付背景下,老年群体成了电信网络诈骗的重点对象群体之一。“和收款人是什么关系?转账用途是否清楚?”针对老年客户不容易识别电信诈骗的特点,“多问一句”已经成为全市金融机构工作人员的“习惯动作”,全力守护好老人的“养老钱”。

本报记者张水兰 本报通讯员李娟菊