

# 托起“特殊家庭”的温暖日常

## 记湖南社区居家养老服务中心助老团队

□ 记者 殷志军 李瑾琳 沈烨文(实习)

湖南社区居家养老服务中心助老团队组建于2004年,目前由一名负责人、一名管理员和六名助老员组成,她们的服务对象是一些“特殊家庭”,绝大多数是低保、低收入、残疾人和失独家庭,这个“小而精”的团队,支撑起社区内62户特殊家庭的日常生活。

### 特殊“挑战”她们一一克服

一名助老员一天通常会服务五六个家庭,有时清晨五点便开始工作,上门后需要完成做饭、洗衣、清洁等家务活,也会根据需求为老人们提供助浴、代办、配药等服务。助老员平时工作繁忙,对一些老家在外地的助老员而言,照顾社区里老人的时间远比照顾自己父母的时间还要多。遇上春节等家政服务短

缺的时节,她们甚至都无法享受一个完整的春节假期,放心不下服务对象,提前返回上海。

作为团队管理员,王义玲老师会时常到服务家庭走访,收集反馈意见,并定期开展例会进行沟通,她要处理平台转来的投诉电话,同时,她也会耐心倾听助老员心声,在服务对象和助老员之间进行沟通协调,解开双方之间的误会,也对受了委屈的助老员及时进行心理疏导。

### 与爱同行 她们一路陪伴

在长期的助老服务中,助老员们与服务对象的家庭也逐渐建立起了相互的理解、共情与信任。不少助老员为了更好地帮助服务老人,常常主动增加服务,有时候甚至需要牺牲自己的休息时

间。虽然她们自己收入也不高,但遇到老人生病、住院时,有的助老员还会自掏腰包,为老人们送去生活用品和营养品。在她们那里,“份内事”和“份外事”之间的界限早已模糊不清了。

参加助老工作13年的廉阿姨是团队里公认的“金牌”助老员。刚接手这份工作,她也掉过眼泪。她要负责6户家庭的服务工作,每天忙忙碌碌,辗转于各个服务对象家庭之间。平日里她对老人尽心尽力,即使是在休息时间,一旦有老人打电话寻求帮助,她也会毫不犹豫地赶过去。“有需要就叫我!”这是她对老人们的承诺。对于退休助老员钱阿姨来说,之所以还想继续留在岗位,一大原因就是“舍不得原来服务的那些老人们”。

今年62岁的姜阿姨是团队中年龄最大、资格最老的助老员,作为2004年第一批加入的员工,她已经在岗位上坚守了19年。不久前,她服务的一位智障人士突发脑出血被送入急诊,家中只有一名亲属,难以照顾。当时正处周末,接到家属的求助电话后,家住长宁的姜阿姨立刻先请住得较近的钱阿姨前去帮忙,随后她赶赴医院换班。在助老员的精心照料下,老人的身体状况已经有所好转。性格直率爽朗的姜阿姨坦言,自己本来是个“暴脾气”,但面对这些特殊家庭的老人们,她总是“心很软”。

### 关心关爱 她们也有坚强后盾

居家助老服务是支持家庭养老,帮助解决居家养老困难,预防和减少老年人居家养老安全风险,强化养老服务兜底线、保基本功能的重要工作。对于助老员们的辛勤付出,湖南街道多措并举,既加强对助老员的培训,也重视助老服务员的福利保障,让助老员腾出更多精力提供优质服务,不断提升老年人对居家养老服务的满意度。

## 3万条!

徐汇经济普查宣传工作有特色

□ 记者 吴峰琳

最近,徐汇区出现了一群身着蓝马甲的普查“蓝精灵”,原来是第五次全国经济普查“地毯式”单位清查入户工作正在如火如荼地开展。为助力清查顺利推进,徐汇区经普办推出多项既有特色又覆盖全面的宣传活动。

8月27日,上海市经普办、徐汇区经普办联合开展“打卡徐家汇助力五经普”活动,打卡点设置在美罗城和徐家汇书院两个地标性建筑内。活动吸引了众多市民参与,大家纷纷扫码观看经普视频、挑战经普问答,并留下了对“五经普”的期盼和祝福。本次活动还同步开展了线上答题抽奖。通过活动,更多市民知晓了第五次全国经济普查正在进行中,加深了对于“五经普”的认知度。

今年6月起,徐汇区经普办就着手推出多项宣传活动,从在“上海徐汇”公众号留言送好礼,到宣传品、清查告知书印发,再到清查短信通知、户外大屏宣传、电梯电子屏宣传。宣传方式上做到线上线下广覆盖,涵盖“上海徐汇”、各街镇、楼宇电梯电子屏以及辖区内各大商场。截至目前,共发送清查告知短信近3万条、投放电梯屏点位近1300个,大大提升了公众对经普的感知度和参与度。

目前,徐汇区已开始逐户上门清查工作,清查目的是摸清本区范围内从事经济社会活动的各类法人单位、产业活动单位以及从事第二产业和第三产业活动个体经营户的基本情况和分布情况,准确界定第五次全国经济普查的对象与种类,确保普查对象类型界定准确、普查单位不重不漏,为后续各项经济普查工作奠定坚实基础。

枫林街道的安康居委会日前在一次日常的定期走访中,发现老年住户陈书盘在家中虽有应答,但似乎无法正常行动,居委主任与其他居委工作人员闻讯后第一时间赶到现场。居委主任赶到后立即在门外呼叫老人,老人能发声回应,但表示身体无法动弹。

“我们当时心想不好,能出声但身体无法行动,得赶紧送医”,居委主任向记者介绍了具体情况,“我们当时第一时间电联老人的家属,同时联系派出所民警,老人女儿远在美国联系不上,堂弟在福建第一时间没法赶到上海。”得知老人家属无法到场后,居委主任果断拨打110报警,消防人员与120医护人员联动到场。开锁人员破门后,陈书盘老人被发现坐在卫生间马桶上,人往后躺着,失去了行动能力。事态紧急,从破门、抬出到陪同救助,一气呵成的救助送医行动在多方工作人员的协同努力下被迅速完成。

“看一看,瞧一瞧,买一送一啦!”

“满10元送卡片,满20元送玩偶,走过路过不要错过!”

8月24日一大早,天平路街道康平居委活动室热闹非凡,小朋友们的叫卖声此起彼伏传出了居委小院。原来这里正在举办一场“跳蚤”市场的暑期活动,“小威杂货铺”“青青的小店”“山杉和高山的商店”……售货摊位上的商品琳琅满目,已经吸引了不少“小顾客们”的驻足围观。

“小掌柜们”为了招揽“小顾客”,使出了浑身解数,有的“小掌柜”甚至带了小话筒来吆喝招揽生意。“小顾客”在摊位前细心挑选自己喜欢的商品,“小掌柜”则耐心地介绍。大家一番讨价还价,买卖成交。临走时“小掌柜”还追着送几颗糖果,招揽回头客下次光临。

市场交易活动持续了一个小时,整个过程洋溢着欢乐的氛围。活动最后还评出最佳经营奖、最具人气奖、最佳创意奖等各个奖项。

活动结束后,大家都还意犹未尽。“这个活动很贴心,家里孩子闲置的物品太多,通过这个活动,既安置了闲置物品,又锻炼了孩子的沟通交流能力。”青青奶奶高兴地说。小朋友们也纷纷表示,这个活动太好玩了,期待下一次还能参加。

## 独居老人病倒动弹不得

# 居委干部定期走访及时救助

□ 记者 解景昇

救助送医的过程是顺利的,安康居委会主任与居委工作人员陪同老人在龙华医院急诊室作了各项检查。医生诊断老人病情较重,其中心脏器官衰竭严重、肺部感染严重,肝脏器官衰竭严重,根据病情危重告知单说明,需要对老人进行重症监护治疗。重症监护治疗需要监护人做出救治决定,但老人的所有亲属都不在上海,这该如何是好?

寻亲无果是无奈的,居委主任告诉记者,“远亲来不了,老人女儿那边打长途也联系不上。我们只能从老人手机的联系人中寻找可能的监护人,费劲了周折,最后是联系上了老人的外甥。”

当晚9点,陈书盘老人的外甥赶到医院,经与医生沟通,了解老人的病情后,他表示还需要与家人再沟通后才能做决定。其间安康居委工作人员与老人外甥做了交接,将相关病史资料交给他,并陪同他与医生沟通后,居委会工作人员才放心离开医院。

常言道,“老吾老以及人之老”,关爱老人是一个宜养社区的必要之责。在枫林街道的片区治理中,安康居委会注重对独居老人的日常关心,时刻践行“你有急事,我必响应”的助老宗旨,先后两次救助老人送院治病抢救。居委工作人员坚持对独居老人每日一问,切实织密着居民区“邻里关系一张网”。

## 社区小市集 孩子大成长

□ 记者 殷志军 陆翔 李瑾琳

