

跟着局长——
办实事

如何实现幸福养老“临”距离

杭州市临平区民政局局长下一线破困局



(左图)小Xi助理数据可视化看板。



(右图)在临平街道梅堰社区,开展低价理发服务。 通讯员供图

本报记者 林雨尘
通讯员 张心一

5月29日,记者跟随杭州市临平区民政局局长仲昕来到荷花塘社区走访。她直言养老服务从来不是轻松事,全区60周岁及以上户籍老人达14.42万人,还有不少随迁老人。她说:“孤独是大问题。”

而这份孤独,在荷花塘社区尤为凸显。

困境: 随迁孤独 无人可诉

社区活动室里,不少老人带着孙辈在儿童区玩耍。安徽的张奶奶说:“儿子白天上班,连个说话的伴都难找。”社区党委书记高超女介绍,社区2800位居民中60周岁及以上1365人,但随子女居住的非本地户籍老人有1435人,比原住的老人还要多。为此,社区推出“新荷计划”新市民融入行动,开设“方言小栈”,邀请热心的本地老人教随迁老人学方言,打造“阿拉的舞台”邻里节、“家乡故事分享会”等,取得了一定成效。

但这只是第一步,随迁老人还有其他养老服务需求要解决。仲昕仔细询问老人日

常情况,并记录下诉求。

破局: 局长下一线 系统谋出路

带着问题,仲昕跑遍了8个镇街。她发现,一方面,大多数老人的养老服务需求都集中在维修保洁、跑腿接送、生活照料、医疗陪护等领域;另一方面,一些低龄老人在服务企业、公益志愿者等方面有服务意愿,高龄、独居等老人有求助需求,但双方“没牵上线”。

于是,她召集相关科室、各镇街民政工作负责人及养老机构负责人等共商对策。有人提出“外卖接单”模式,有人想到银行积分体系。思路逐步清晰,以智慧平台“撮合”供需,以积分“激励”参与。

临平街道梅堰社区成为“试验田”,试点“小Xi助理”互助养老智慧平台,设需求发布、服务提供、积分兑换三大模块,整合社区为老服务资源,并招募志愿者、退休党员等邻里力量。老年人通过电话或语音发布需求,邻里力量自主接单,完成服务即可获得“邻里心币”。

记者现场登录小程序进入“互助中心”,点击“代买配药”提交需求,订单即出现在“互助大厅”。

长效: 制度撑腰“心币”流转

目前,“小Xi助理”平台已发放“邻里心币”超194万枚,覆盖669人,兑换814人次。试点初见成效,为推动互助式养老走得更远,临平区制定《临平区邻里互助养老行动实施方案》,依托“普惠公益、低价有偿、个性增值”三类服务,动员退休医生、宝妈、能人达人、热心居民等邻里力量积极参与,联动辖区商户支持积分兑换生活物资与助老权益。

同时,试点邻里互助养老服务矛盾纠纷“三级调解”机制和服务评价及投诉处理机制,探索建立“满意度亮星”与“黑名单退出”制度。

/ 记者手记 /

基层养老工作远比想象中繁琐,解题钥匙藏在“沉下身子”里。老年食堂探索面向全龄段、全时段开放,“塘小护”“茅临光”“马姥姥邻里帮”等互助养老力量活跃在一线,“15分钟养老服务圈”持续织密……扎实行动的背后,是不求显绩、只求实效的正确政绩观。

养老服务没有终点,只有连续不断的新起点。

钱塘区 邻里善治新活力

本报讯(通讯员 沙佳乐)近日,在杭州市钱塘区河庄街道田城社区,一支由本地居民组成的“澜苑好媳妇”志愿服务队常态化奔走楼栋之间,通过上门探视、健康监测、生活帮扶、温情陪伴,为辖区高龄独居老人送去贴心服务,有效破解拆迁安置小区养老服务难题,绘就了邻里和睦、共建共享的基层治理新图景。

天台县 以练备战筑防线

本报讯(共享联盟·天台平桥镇 谢吉江)近日,天台县平桥镇东林片区组织辖区志愿服务队,开展防汛防台应急演练。人员转移组志愿者直奔地质灾害隐患点、低洼易涝区等重点区域,开展“敲门行动”,逐户排查、逐人劝导,耐心向群众讲解汛情风险和转移要求,对行动不便的高龄老人、残障人士等群体,采取一对一搀扶、轮椅转运等方式,确保转移工作不漏一户、不落一人。

柯城区 让善意“流通”起来

本报讯(共享联盟·柯城郑晨 通讯员 卢文昌)近日,衢州市柯城区衢化街道望江社区望柯村小区12栋6楼独居老人张奶奶接过药和蔬菜,不住地道谢。社区持续完善“低偿+公益”的邻礼帮服务模式,并配套建立“幸福邻礼分”量化激励机制。志愿者参加公益服务后,网格员依托日常走访,上门核实服务质效,再将对应积分登入志愿者自己保管的本子里。目前,望江社区已有10余本“幸福邻礼分”本子在志愿者手中流转使用。