

青特城小区附近的助老食堂,一位就餐的老年顾客表示非常满意。
物业供图

远亲不如近邻 近邻不如物业

岛城开展物业养老服务试点工作一年来25家企业服务老人6000余名



去年7月,市城市管理局积极开展物业企业发展居家社区养老服务试点工作,联合市民政局、市财政局等9部门印发《关于支持物业企业开展居家养老服务有关意见》,充分发挥企业“常驻社区、贴近居民、快速响应”的优势,探索实施“物业+养老”服务,为老年人提供助餐、助浴、助洁、助急、助行、助医、照料看护等养老服务项目,不断增加社区居家养老服务有效供给。时间过去一年,物业企业养老情况如何?记者到相关试点进行了探访。目前,全市共25家物业企业参与试点工作,服务老人6000余名。各试点企业以“助老食堂”、代买代卖、上门探望等形式为切入口,逐步拓展养老服务内容。特别是在助老食堂和餐厅建设方面,市级区政府掏钱补贴,解决了老年居民最迫切的“吃饭”问题。

物业养老

小区管家把服务送上门

俗话说“远亲不如近邻”,但城阳区青特城小区居民崔老先生体会最深的却是“远亲不如物业”,因为物业工作人员的快速反应,让摔倒在家的他得到了及时救助,“如果没有物业的细心服务,我现在还不知道是什么样子呢。”物业企业“常驻社区、贴近居民、快速响应”的优势,在青岛市多个小区得以发挥,像崔老先生这样享受物业养老,感受“远亲不如物业”的老年居民,正变得越来越多。

物业打造助老品牌

社区老人享有安全、便捷、子女放心的现代养老服务。

一本档案一个微信群

“让子女放心”这句承诺可不是说说那么简单,这需要一年365天,天天把工作做到位。记者在采访中发现,物业办公室里有一个档案橱,里面装着的都是社区老人的资料。对社区老人情况的准确掌握,让助老工作变得顺利起来。

“这是我们社区老人的档案,年龄、住址、身体和家人情况,平时有什么困难……都记在里面。”王超笑着告诉记者,有了档案,他们的工作就有了针对性,和儿女不在一起住的老人,他们会特别留意,独居老人更是重点关注对象,物业工作人员上门频次多,有时没事也要去看看,帮老人修剪指甲理发,时间充裕的话,还会陪老人聊聊天。

除了不定时地前去探望,每月9日是社区集中上门日,物业工作人员会在这天统一上门,看看老人家里的水电设备有没有安全隐患,其他方面有没有需求等。遇到老人过生日,物业会送蛋糕上门,如果对方是独居老人,王超还会和同事们一起陪着老人过生日。

在王超的诸多微信群中,“青特城助老服务群”是置顶群之一。这个群里有79人,除了王超和几位管理人员,还有5位管

家,其他全都是社区里需要特殊关心的老人。

微信群的建立,让老人和物业工作人员的联系更加快捷。社区有什么通知,老人们可以第一时间在微信群里收到;老人有什么需求或者问题,物业工作人员也可以在微信群里马上了解到,并及时给予答复和解决。

1838户居民和五位管家

青特城共有居民1838户,为了方便服务,物业把小区划成5个片区,每个片区由一名管家负责,5名管家负责四五百户居民,少的也有200多户。

“管家都是女性,她们工作起来细致到位,很适合和居民打交道。”王超介绍,管家们事无大小都要“管”,自己解决不了的,就由公司各个部门帮忙。

别看管家们是女性,能力可不小,居民遇到的一般问题都能解决。“换个水龙头、修个门锁、投个下水道,她们都会,而且干得很好。”王超说。

一遇到恶劣天气,比如大雨刮大风,物业的工作人员都会在岗。5位管家更是时刻关注微信群的信息,留意电话,或者主动打电话询问老人情况。管家们有时会“化身”业主,从业主的角度来看小区工作,发现哪里有不足,比如楼道不清洁,就通知物业相关部门赶紧处理。

采访中,记者在物业办公室看到,38岁的管家小谭正在值守热线。小谭负责的片区里有50多位老人,大都和子女一起生活,只有一位80岁的独居老人。老人行动不便,很多事情都由小谭来帮办,包括定期提醒老人交电话费、水电费等。老人要出门时,小谭会通知保安上门,用轮椅推老人下楼;有时社区发放物品,小谭会主动帮忙领取并送上门。

在汇豪物业办公室,记者看到走廊里挂满了居民送来的锦旗,有的是感谢物业工作人员帮忙照顾家中老人,有的是感谢物业工作人员拾金不昧,有的则是感谢物业工作人员的某次帮助……“这些都是近期收到的,还只是一部分。”王超自豪地告诉记者,居民的认可让他们工作起来更有劲头。

可。因为她们的付出,一些原先对物业工作有抵触的居民转变了态度,和她们成了好朋友。”马卫国告诉记者,有一位居民不肯交物业费,说是家中的墙壁有裂缝。小谭上门查看后,自己动手将裂缝处理好。小谭不争不辩、主动揽责的做法让这位居民深受触动,对方最终痛快地交了物业费,还和小谭成了好朋友。

快速反应助老人脱险

今年5月,管家雷燕成为物业推荐的“服务明星”。正是因为她的快速反应,让独居的崔老先生得到了及时救助,避免了严重后果。

崔老先生的家在雷燕管区范围内,老人身体不好,一直吃中药,平日里出门办事或者采购都会找雷燕帮忙。5月16日,雷燕正在物业前台值班,一位居民打来电话说,听到10楼邻居崔老先生一直有人喊“救命”,声音很微弱。雷燕听后立即赶到崔老先生家,看到房门拉开了一道缝。她进门后发现老人躺在地上。雷燕将老人搀扶到沙发上,并联系同事过来帮忙。原来崔老先生打算去卫生间,但是腿上忽然间没了力气,一下子摔倒在地上,站不起来。他只得爬到门口,勉强打开房门,从门缝里喊救命。

雷燕和同事帮老人换上干净衣服,直到老人恢复正常,确认无需就医后,便帮他清洗刚才弄脏的衣服。“多亏你们及时赶来,要不然不知道要在地上躺多久。”崔老先生感慨道,雷燕对他的照顾比自己的孩子还及时。

在汇豪物业办公室,记者看到走廊里挂满了居民送来的锦旗,有的是感谢物业工作人员帮忙照顾家中老人,有的是感谢物业工作人员拾金不昧,有的则是感谢物业工作人员的某次帮助……“这些都是近期收到的,还只是一部分。”王超自豪地告诉记者,居民的认可让他们工作起来更有劲头。

一荤两素最高8元

在青特城小区,汇豪物业主动寻求外部资源,与“三禾馅饼”在助老养老服务方面进行深度合作,打造青特汇豪物业首家助老餐厅。餐厅秉持卫生、方便、价廉、安全的服务原则,餐品荤素搭配,着重配合老年人口味,满足了小区老人们的“吃饭”需求。

6月23日11时20分,记者来到紧邻青特城小区的德阳路,助老餐厅“三禾馅饼”就在这条路上,员工已经准备好了迎接来吃午餐的客人。餐厅通过小区议事会、恳谈会和入户走访等多方面征集民意,运用“红色管家”契约化共建单位优势,吸引社会力量先后投入80余万元,联合中城路社区建设了魅力助老餐厅,并面向周围两公里内社区开放,最多可同时容纳100余人就餐,满足了独居老人“足不出户”吃上“热乎饭”的需求。

助老餐厅的老板告诉记者,老人在这里就餐的价格不贵,60岁至69岁的老人8元,70岁至79岁的老人7元,80岁以上老人6元,低保家庭、城乡特困的老人只需2元就可以吃上一顿营养午餐,“有些生活非常困难的老人,我不让员工收费。”

拎着饭盒来打饭的王先生告诉记者,他和老伴两人平常在家不愿意做饭,是助老餐厅的常客,“我打2份饭只需16元,量很大,两个人一顿吃不了,剩下的晚上再热热当晚饭。而且这里的饭菜花样多,营养搭配得也好,我们很满意。”

记者看到,不断有老年顾客进店就餐,主食和稀饭管够,菜品是一



前来助老食堂打饭的老人。



物业建立的社区老人档案。

生日会活动。

政府补贴助推发展

延伸

探索“物业+养老”可持续发展模式

探索“物业+养老”服务的可持续发展模式,市城市管理局一直在“琢磨”并付诸行动。记者了解到,为做好2023年度青岛市两会人大建议和政协提案办理工作,前段时间,市城市管理局开展了“物业+养老”人大建议、政协提案面复活动。活动采取试点项目实地观摩、座谈交流等多种形式,集中向人大代表、政协委员汇报介绍物业企业开展居家养老服务情况,认真听取代表、委员相关意见、建议。

通过实地观摩座谈,代表委员们对目前“物业+养老”服务工作取得的成效予以肯定,并提出了合理化的建议:一是建立联动机制,物业企业参与居家养老要与基层社区紧密结合。民政部门、医疗部门、街道社区等多方主体应及时将信息资源互通共享,通过联席会议制度等方式,及时沟通协调,建立多部门联动处置机制,为物业企业提供更便捷有力的支持和保障。二是探索“物业+养老”服务可持续发展模式。目前物业企业居家养老服务内容大多为免费服务,应针对行业特点制定配套文件,为整个服务链的形成与可持续提供良好环境。

记者了解到,市城市管理局将强化政策供给,研究制定“物业+养老”服务指导标准,推出物业企业开展养老服务的配套支持措施,增强物业企业发展实力。组织试点企业,通过“传、帮、带”的方式输出“物业+养老”服务理念及经验,选树试点项目,通过经验做法,向各区(市)推广。

本报记者 摄影(除署名外) 观海新闻/青岛早报首席记者 魏铌邦

