

她与23位独居老人的“窗帘之约”

崂山区中韩社区专职网格员王贝贝七年如一日温暖守护社区居民 为独居老人安度晚年加一道“保险”



人物名片

姓名:王贝贝
年龄:39岁
身份:崂山区中韩街道中韩社区专职网格员

“我的工作就是每天处理日常里很琐碎的事情,看到居民幸福、安心,就是我最欣慰的事。”



王贝贝(左)母亲节为社区独居老人送上康乃馨。



王贝贝(左)向社区商户宣传普及相关政策。

“大娘,我每天上午都是定点过来巡查的,如果您有什么需要或者身体不舒服,可以把窗帘拉上,我看见了一定会上来看看。”这是崂山区中韩街道中韩社区专职网格员王贝贝和社区独居老人高大娘之间的“窗帘之约”。自2017年从事网格员工作至今,王贝贝已经和网格里的老人们感情甚笃,宛如他们的亲闺女。近日,青岛早报记者走近王贝贝的网格工作,了解她与社区23位高龄独居老人之间“美丽约定”背后的故事。

窗帘之约 救助老人有妙招

王贝贝负责的中韩社区网格有23位高龄独居老人,他们或是无儿无女,或是孩子太忙无暇陪伴左右,王贝贝等人便将他们列为重点关照对象。2017年的秋天,王贝贝加入网格员队伍不久,一天上午她正按照日常规定在网格里巡查,走到6号楼3单元楼下时,发现2楼独居的高大娘家中窗帘紧闭。王贝贝心中不禁纳闷:“高大娘平时起床较早,很少睡到这个时间,而且起床后便会直接拉开窗帘,该不会是出什么事了吧?”于是,王贝贝马上给高大娘打电话,电话那头一直无人接听。王贝贝的一颗心瞬间揪紧了,赶忙往楼上跑去。敲了好长时间的门,高大娘才动作缓慢地开了门,说话也显得有气无力。原来,高大

娘当天感觉身体不舒服,家里没有药了,她自己看不清楚电话号码没法求助,只能无助地躺在家里,也不知道该如何是好。王贝贝询问了高大娘的病症后,便马上跑去药店为她买药,又烧好热水,看着她吃了药才放心离开。为了避免高大娘再遇到类似情况,王贝贝灵机一动,和高大娘作了一个“窗帘的约定”。“大娘,我每天上午都是定点过来巡查的,如果您有什么需要或者身体不舒服,可以把窗帘拉上,我看见了一定会上来看看。”除了高大娘之外,王贝贝还相继和网格里的十几位大娘都作出了“窗帘的约定”,只要老人们遇到困难,拉上窗帘、拨打电话,甚至是趁着王贝贝巡查时在窗户口喊上一声“贝贝”,王贝贝就会迅速上门为老人排忧解难,撑起一把挡风遮雨的温暖大伞。

送水之约 拎起大桶水送上门

别看王贝贝总是温声细语,在帮助老人时,却可以迸发出惊人的力量。一次,王贝贝来到韩大娘家中进行入户走访,恰好碰到送水员把韩大娘订的大桶水送到楼下。由于送水服务是两桶起送,韩大娘独居用水需求较小,便只订了一桶水,因此无人送水上楼。一桶水差不多有50斤,又没有电梯,韩大娘自己根本拎不动,一筹莫展之际,王贝贝和两名同事拍拍胸脯,“大娘您别着急,一切有我们在。”随后他们马上

下楼一起将大桶水送到了韩大娘家中。离开前,王贝贝和韩大娘又定下了“送水的约定”。“大娘,以后每次送水的时候,您给我打电话就行,我和同事一起过来帮您。”王贝贝告诉记者,送水员一般会在周二、周五前来送水,每到这两天,自己不仅会如约而至为韩大娘搬水,还会在巡查时顺便询问其他老人是否订了水,如果有其他重物需要搬运,自己也会毫不犹豫地和同事伸出援手,尽量为老人们减轻负担。

跑腿之约 每月帮忙领养老金

王贝贝回忆称,最初任职网格员时并非一帆风顺,当时许多老人和她还不熟悉,在她展开上门入户走访工作时怀有警惕心理,常常问她“是不是推销的”,王贝贝总是耐心地解释自己的工作。正所谓日久见人心,随着王贝贝帮助了越来越多的独居老人,她的热忱、真诚逐渐打开了老人的心门,变得和她亲如一家人,十几位老人更是把领取养老金的任务交给

了王贝贝。“大娘们信任我,把银行卡和密码都给了我,我一定得对得起大家的信任。”养老金一般是每个月的20日左右发放,王贝贝便上门收卡,趁午休时间步行前往距社区不远的银行取钱,然后再挨家挨户地把钱和卡如数送还。由于担心老人们着急,整个流程从来不会超过两天。她还将很多老人的燃气账号绑定到了自己的手机上,定期为他们交付燃气费用,或是手把手教老人用手机缴费。



王贝贝为居民清扫楼门口的积雪。

一特写一

每天要爬3000多级台阶

王贝贝7年坚守岗位,用真心串起了温暖网格。近日岛城接连下大雪,路面结了一层厚厚的冰,社区里扫雪除冰的工作难度也随之增加,王贝贝从早到晚几乎一直忙个不停。除了扫雪铲冰外,她还贴心地在几处上坡处撒上了一层沙土,以防居民滑倒。为了保证日常走访巡查与扫雪工作两不误,王贝贝昨天告诉记者,这几天她比平时提前半个小时到岗,到几户独居老人家中叮嘱一番,询问家中生活物资、食品是否充足,需不需要帮忙采购送上门,这样一来,老人们就无需冒着风雪出门。

王贝贝负责的网格有17栋居民楼,共计1000多户居民,除此之外还有十几家沿街商户。她每日工作的重点便是巡查,要确保每栋楼的每个楼层都检查到位,上午一次,下午一次,每次至少花费一个半小时。“不过我巡查的时间一般会久,差不多一天加起来有五六个小时。巡查过程中,遇到居民有困难我会尽快帮忙解决,有时间我就陪独居老人聊聊天,关心关心他们最近的情况。”由于社区里都是不带电梯的6层居民楼,记者细数下来,王贝贝在每栋楼要爬90级台阶,17栋楼便是1530级台阶,一天巡查两次就是3000多级台阶,每一步里都印着持之以恒为居民真情服务的无言大爱。“刚开始当网格员的时候感觉有些吃力,爬楼爬得每天回家都腿疼,不过时间久了也就习惯了,就当是锻炼身体了。”王贝贝笑着说。

记者注意到,中韩小区虽然是20多年的老小区,并且住户众多,但楼道内干净整洁,“井然有序”是这里给人的第一印象。

只见王贝贝脚步轻快地踏上一级级台阶,仔细检查楼道内消防设施、卫生情况等,偶有不合规定之处,便马上掏出手机拍照记录,并联系相关负责人妥善处理。“我们可以说是对社区里有多少常住人口、流动人口,哪户有多少人,叫什么名字都了如指掌,这些心里都有数了,才能更好地为大家服务。”只要来到某户人家门口,王贝贝总能熟悉地对上号。

随着年后找工作高峰期即将到来,小区里的流

动人口也将产生变化,王贝贝便格外注意并及时更新社区住户登记信息,她还总结出了自己的工作小妙招,“一般我会在住户门口观察一下有没有生活痕迹,例如过年期间有的门上没贴对联,我们就会敲门看看有没有人住,打电话问问住户什么时候回来,如果住户换人了,就为他们在系统里做个登记。”

除了居民楼以外,王贝贝也不忘到各家商铺转转,仔细检查是否存在火灾隐患、餐饮商铺食材是否有腐坏等问题。商户们对王贝贝很是亲切,就像见到老朋友一样。说起临街商铺,王贝贝也有不少故事,“有家包子铺刚搬过来时,因为排烟管道位置不合适,经常熏到楼上居民,我给他们出了个主意,可以换个清洁排烟的机器,这样就能避免邻里纠纷。和居民们搞好关系,生意自然也会更红火,还能让店里保持更整洁的环境。”

每当居民反映社区里的问题,王贝贝都会和同事一起尽力协调解决。此前有一位大娘找到王贝贝,苦恼地表示邻居每天在家中练习乐器,对自己午休造成了一定影响,但两人此前沟通的结果并不愉快。王贝贝听了大娘的讲述,将大娘的想法了解清楚后,便敲开邻居大叔的家门。“大叔您好,请问您一般习惯什么时候练习乐器?隔壁的大娘睡眠浅,对声音比较敏感,您看能不能调整一下练习的时间?”就这样,经过王贝贝的牵线搭桥,双方的“火药味”终于渐渐平息。

王贝贝与同事王丽从成为专职网格员以来并肩作战至今,提到对王贝贝的印象,王丽称赞连连,“贝贝性格很好,不仅善良,工作也热情,我们这些年一直在同一个团队,彼此心往一处想、劲往一处使,很多工作可能不起眼,没被大家注意到,但都是融入居民生活方方面面的。”

面对称赞,王贝贝感到很不好意思,在她心里,自己只是千千万万名网格员里的普通一员,并没有做出惊天动地的成就。她说:“我的工作就是每天处理日常里很琐碎的事情,我身边的同事也是一样,大家都在坚持把这些事情认真做好。看到居民幸福、安心,就是我们最欣慰的事。”

/ 声音 /

有时间就陪老人聊天解闷

平日里,王贝贝就像关心自己家人一样关心独居老人的身体状况,老人们哪里不舒服,随时可以联系王贝贝求助。遇上一些仅靠吃药难以缓解的病痛时,王贝贝就和同事一起搀扶着老人前往社区医院接受治疗。“对独居老人们来说,心理上的孤独是最需要关注的,他们往往行动不便,难以外出参与各种娱乐活动,平时也没有家人陪伴左右。”王贝贝关注到独居老人的需求后,在日常巡查过程中总是特意留下来多陪老人聊聊天,有时也为他们调解邻里间的小摩擦。“比如有的老人生病了,自己在家待着心情很容易郁闷,或者有什么事情钻了牛角尖,总需要有人引导他们。所以,平时只要有时间,我都会多陪他们聊聊天、解解闷。”王贝贝说。老人们把王贝贝看作自己的亲闺女,经常与她“双向奔赴”。有一次,王贝贝家中有事请了几天假,正准备让她帮忙领养老金的孙大娘,一看王贝贝没来上班,担心她遇到了啥难事,但她又把王贝贝的联系方

/ 对话 /

虽然辛苦但是感觉很充实

记者:你当初为什么选择要当一名专职网格员?
王贝贝:2017年看到社区招募网格员,我感觉这是一份“以帮助他人为己任”的工作,在基层工作过程中能够接触到许多需要帮助的居民,为他们多做些实实在在的事,让大家生活得更加舒心,所以就报名了。
记者:作为专职网格员,特别是在服务独居老人这件事上,主要都做些什么?
王贝贝:一方面是保障他们的人身安全,平时多留心每一名独居老人的动向,比如平时很爱出门散步的刘大娘痛风发作,好几天都没出门了,我就比较担心,赶紧去她家看看。另一方面就是多陪伴,每半个月至少深入走访一次,了解他们的生活状态,听他们倾诉烦恼。除此之外,还要帮他们多关注一些补贴、优惠政策,帮他们申请。
记者:在这7年的网格员生涯里,你有怎样的体会?
王贝贝:身为网格员,要处理社区里大大小小的事情,有时候比较辛苦,但是也觉得特别充实,收获了很多,和独居老人们相处得很愉快,我也特别有成就感。希望未来大家能够多多关注独居老人群体,多理解、包容他们,给他们带去更多心灵上的抚慰。

/ 记者手记 /

“小网格”里的“大民生”

昨天记者见到王贝贝时,她已经连续两天埋头苦干清雪除冰,但却未抱怨过一句辛苦。回忆起这些年在社区的故事,她的脸上始终带着幸福的笑容。记者能够真切地感受到,关爱他人对王贝贝来说是一种自然而然的习惯。在陪同王贝贝巡查过程中,她一直关心地询问记者冷不冷,还叮嘱记者即便采访再忙也不能忘记吃早饭。面对流浪猫,她也像对自己家宠物一样亲切,计划着要为这些流浪猫、狗联系救助站收容。走进王贝贝的生活,才能循着她的目光和脚步,发现那些我们身为“居民”时可能没有注意到的细节。在我们看不到的角落,网格员每天仔细检查着容易被忽视的安全隐患,在深夜接倾听、求助的电话,又或是及时联系维修故障……社区的点点滴滴,他们从不缺席。正是一个个“小网格”汇成了“大民生”,也正是一名名像王贝贝一样默默无闻却坚守在自己岗位上发光发热的网格员,携手织就千家万户的美好生活图景。希望未来能够有更多“平凡而伟大”的网格员被倾听、被看到。