

有声周刊
声入你心

青岛早报《常青树》周刊“有声阅读”自2022年推出以来,深受广大中老年读者的喜爱,成为银发族文化消费的新选择。周刊的主要文章配有一个有声二维码,读者用手机扫描二维码,就可以倾听有声新闻。新闻内容由专业播音员以舒缓清晰的语调录制。“耳朵阅读”正悄然改变着银发族的娱乐生活方式,让知识获取不再受限于老花镜和纸质书,真正实现“闭目可享,开耳即听”的文化养老新体验。来吧,来到《常青树》有声周刊,体验声入耳、心心相印的精彩,一起感受美好城市“声”活!



本版有声新闻
扫码倾听

常青树

07

周刊

他们是养老顾问,更是“半个子女”

青岛市探索养老顾问新模式 从送餐上门到紧急救助打通养老供需“最后一米”

从解读政策到送餐上门,从组织护理知识讲座到为独居老人提供紧急救助……在青岛,一个名为“养老顾问”的新角色正悄然走进街道社区,成为老年人身边信得过的养老“万事通”。他们能为老人安排周全的照护,也能将优惠政策讲解成老人听得懂的内容。他们如何工作?给老人生活带来了怎样的改变?近日,记者走进青岛市两个特色试点,探寻养老顾问制度背后的故事。

从金融窗口到服务窗口 一站式解答养老难题

早晨9时,76岁的张建国像往常一样揣着存折,来到离家不到500米的交通银行四方支行。他今天不仅要取些钱以备过年,还有一件大事要办——咨询申请家庭养老床位的事。腿脚不便的他并不熟悉相关流程,总担心自己一个人没法顺利完成申请。

然而,走进银行大厅,“养老顾问服务点”的醒目标识吸引了他的目光。“程顾问,我听说能申请家庭养老床位,该找谁?”“闺女,异地看病报销这个表怎么填?”……张建国循声望去,只见一名身穿银行制服的工作人员佩戴着亮红色的“养老顾问”胸牌,正微笑着为老人们解答疑问。张建国试探着上前询问,得知这位工作人员名叫程玉倩。不到20分钟,程玉倩不仅帮他理清了政策条款,还当场联系了所属街道,预约了上门评估时间。

“来银行取个钱,顺道就把心头大事给办了,感觉心里一下子踏实了!”张建国攥着写满注意事项的便条,脸上的皱纹舒展开来。与其他银行职员不同,程玉倩和她的同事有一个新身份——养老顾问。在青岛市民政局的统筹指导下,交通银行青岛分行试点将养老服务咨询嵌入网点日常服务,利用银行的场地、人员与客户信任优势,延伸公共服务触角,设立养老顾问服务点,配置养老顾问,让老年人在就近的银行网点一站式解决养老政策咨询问题。

“最初听说银行设了养老顾问,很多人都好奇,银行怎么管起养老来了?平时在工作过程中,很多老人来银行取养老金、办业务,会顺口咨询很多养老难题。这让我们意识到,他们需要的不仅是一个金融窗口,更是一个能便捷获取权威信息、得到可靠指导的服务窗口。”程玉倩说道。

每天,程玉倩都会收到很多老人的问题;从如何签约居家养老服务、申领补贴,到推荐社区助餐点、解读退休金调整细则。为了能够给老人们解答疑惑,她和同事们熟记《青岛民政养老资讯一本通》的内容,深度了解居家养老、机构入住、老年助餐、防诈骗等八大类政策,以便随时为老人解决问题。

“老人有事情咨询我们,我们不是简单地给老人一个相关部门的电话号码,而是充当‘协调员’和‘翻译员’的角色。”程玉倩解释。她回忆,去年有一对老夫妻,退休后到儿子工作的外地生活,但医保异地就医备案一直没办妥,看病时垫付压力大。在详细了解他们的参保情况和居住状况后,程玉倩发现他们符合退



辽宁路综合养老服务中心的养老顾问上门服务。



交通银行的养老顾问为老人提供咨询。

休异地安置的备案条件,便一步步指导他们通过手机APP提交材料,并跟踪办理进度,直到他们成功在异地直接结算。两位老人连连道谢,垫付药费的“心病”就此消除。

“银行在老人心中有信任基础,我们利用这个优势,能更有效地帮他们跨越数字鸿沟,防范诈骗,守护好养老钱。”程玉倩认为,银行网点深入社区,能主动发现需求,同时与民政、街道、养老机构建立常态化联系,能够形成微型养老服务资源枢纽。

养老顾问织密服务网 做独居老人的“半个子女”

上午11时刚过,在辽宁路街道的一座老式居民楼里,门铃准时响起。一位双目失明的独居老人摸索着打开门,一份冒着热气的餐盒递到他手中,餐盒里除了一荤一素两道菜和饭,还有一碗汤。这顿看似平常的午饭,背后是一张精心编织的社区养老网络。

“太感谢养老顾问们的帮助了!要是没有他们,生活真是不方便。他们就像家人一样细致体贴。”双目失明的老人感慨道。通过养老顾问协助申请的家庭养老床位,他不仅能享受上门助餐优惠,还能享受助洁、助浴等服务。

在城运颐养养老服务分公司的辽宁路综合养老服务中心养老顾问点,这样的场景并不少见。作为一名养老顾问,邵玲娟牢牢记着辖区内上百位特殊老人的需求和习惯,她和同事们组成的养老顾

问团队已成为连接政策与生活、机构与家庭的关键枢纽,他们将民政部门的养老服务政策转化为老人家中看得见的整洁与餐桌上摸得着的温热,把复杂的业务办理手续简化为一次上门评估和代办,更将中心的联系电话设为许多独居老人手机里的紧急呼叫快捷键。邵玲娟回忆,有位独居老人半夜突发不适,拨打了手机中的紧急电话,养老顾问第一时间帮她叫了120,并赶到现场,及时带老人就医。

“我们这里是老城区,老人多,独居、空巢、失能失智的比例也高。有的老人子女在外地,还有失独老人,特别需要实实在在的帮助。我们做得其实很简单:老人需要什么,我们就提供什么;政策有什么,我们就帮老人兑现什么。”邵玲娟介绍,中心覆盖6个社区,采用“一个中心+三个站点”的网状布局,他们的工作远不止于政策咨询。

记者了解到,日常的服务工作主要由两组四人构成的服务小组负责:今天去铁山路社区为双目失明的王大爷送餐并打扫卫生,明天到无棣路社区帮李奶奶擦窗户,后天预约了陪小鲍岛社区的刘爷爷去医院复诊……“我们的两个小组平均每天服务5—6户家庭,从打扫卫生、擦玻璃到个人护理,只要老人有需求,一个电话或一句叮嘱,我们会立刻列入计划,提供上门服务。”邵玲娟告诉记者,临近春节,社区老人的擦窗需求爆棚,最近小组的日程排得满满当当。

助餐服务也是老人们最强烈的需求之一,凭借民政助餐政策,许多特困老人可以花最少的钱吃上营养均衡的一餐,

中心日均接待近300名老人堂食或取餐,还有15—20户行动不便的老人通过“云闪付”点餐,享受送餐上门服务。

辽宁路综合养老服务中心的最大特色之一,就在于强大的资源整合能力,依托城运颐养旗下同一街区的二级综合医院、护理院及两家养老机构,为社区有需要的老人随时链接专业的医养资源,提供便捷的医疗咨询、长护险对接,甚至术后短期托养服务。当居家老人出现医疗需求,中心能迅速启动绿色通道,派医护人员上门或转介至医院、护理院;当老人短期需要专业照护,可无缝对接至护理院;若长期照料需求升级,又能顺畅引流至养老机构。

“很多老人恋家,不愿去机构养老,我们就做他们‘半个子女’,把服务送到家。不仅助餐,还包括生活照料、医疗对接服务。老人不用自己四处打听养老院或医院,我们可以根据需求高效匹配资源。”邵玲娟笑着说道。

从“人找服务”到“服务找人” 破解“最后一米”养老难题

我国老龄化进程加速,养老服务需求呈现多元化、精细化、即时化特点,老年人常常面临“不知哪里有服务、不知怎么找服务、不知如何选服务”的困境,传统的模式有时难以精准对接分散、个性化的需求。为此,近年来青岛市民政局逐步推行养老顾问制度,瞄准老年人在家门口安享晚年的核心诉求。“在全市范围内推行养老顾问制度就是为了解决养老服务信息不对称、资源分散、政策落地‘最后一米’不畅的问题,让老年人及时获知养老政策、获取养老资源、获得优质服务。针对失能、独居、高龄等刚性需求突出的老人,实现了从‘人找服务’到‘服务找人’的转变。”青岛市民政局相关负责人介绍,养老顾问点通常设在综合养老服务中心、社区服务站或办事大厅等场所,利用贴近生活的场景,主动发现、前置服务。

过去,养老金问题找社保,医疗报销找医保,家政服务找市场,老人常常晕头转向。现在,走进养老顾问点,养老顾问虽不能包办一切,但能提供准确指引、代为联系或协调,极大减少了老人的奔波和焦虑,同时,他们可以直接倾听老人的呼声和难处,将普遍性需求与政策落地中的堵点反馈给民政部门,成为政策制定和调整的宝贵信息来源。政策同时强调了服务的公益性和规范性,顾问介绍资源必须客观公正,不得选择性推介;接到两次有效投诉即取消资格;将服务满意度纳入考核。

据悉,全市各区已设立上千个养老顾问点。养老顾问看似只是帮老人解决具体小事,却悄然推动着青岛市养老服务格局的深刻变化。未来,养老顾问制度将在青岛更多网点、社区推广,并探索与智慧养老平台对接,实现数据共享、服务智能匹配。

青岛早报/观海新闻记者 吴涵
受访者供图



扫码入群
早报银龄
俱乐部