

“丫头，你来一下。”王梅娟接到电话后，立即启程前往服务对象家中应援。王梅娟是宜兴市社区便民服务中心的员工，来电话的老人是她的服务对象。王梅娟的日常工作就是承担居家养老援助服务工作，包括生活照料、康复护理、精神慰藉等。按照区域分工，王梅娟的服务对象有100人，都是79岁以上的高龄老人。

作为政府向社会服务机构购买服务的社会组织，宜兴市社区便民服务中心承担着宜兴市2.5万名老人的居家养老援助服务工作。该中心按照1:100的比例配备员工，近300名员工获得多种服务技能培训后上岗，对居家老人开展日常巡护和应援服务。



在宜兴，传统养老方式正在发生大变化 援助服务支撑一户户“老人家”

智能化平台对接“老人家”

在宜兴市社区便民服务中心，与王梅娟一样的员工有着统一“标配”：统一的服装和工具包。打开工具包发现，工具配置体现服务内容的广泛性，也体现了员工的专业技能。理发器具、指甲剪、清洗工具、手电筒、服务对象健康档案以及鞋套、口罩、一次性手套等等，一应俱全。每个员工能独立完成清洗油烟机、维修家电、擦窗户、厨卫设施维护、测量血压等工作，还能陪聊天、帮老人理发和修指甲、搬运大宗物件等。每个员工的服务对象分布在5公里范围内，就近上门处置老人的各种诉求。

居家养老援助服务面广量大，宜兴市社区便民服务中心设置了中心智慧平台，提高全员劳动效率和

服务质量。中心平台设置了热线电话，1个号码呼入、16台热线电话同时接入，工作人员以随机工号排单形式接听，实现了中心全部服务种类的电话点单。中心微信平台集约了12个服务类项，方便居家养老服务对象及其子女在线点单，及时提供生活物资配送等应援服务。此外，服务中心与120建立了援助联动机制，24小时有工作人员值守。

接受居家养老援助服务的老人都是高龄老人，为了防止服务对象因故“失联”，宜兴市社区便民服务中心在采集老人信息时十分详细。譬如，一位老人，除去其本人电话号码外，还有8个直接联系人的电话号码一同列入数据库，包括亲属和左邻右舍，以备不时之需。

援助服务发挥强大社会效益

“我们的服务对象，一户老人就是一个家。我们开展居家养老援助服务，首先要敬重老人，维护老人的尊严。”宜兴市社区便民服务中心负责人陈才龙说。

“宜兴城乡60周岁以上老年人口超过30万人，老龄化率达到29%。”宜兴市财政局局长狄胜君表示，以家庭为核心的居家养老是当前宜兴市民养老的主要模式，这么大一个群体，居家养老财政得更给力。目前，宜兴市社区便民服务中心的服务对象人头费为每人每月60元，健康体检、信息跟踪仪器等关联服务的费用包含在其中。

“像这样的上门专业保洁服务，市场价每次要80—100元，但在宜兴，对符合条件的老人，这项服务是免费的。”在宜兴市社区便民服务中心服务类项一览表上，居家老人养老援助服务的项目十分周全。不仅如此，许多老人还将中心员工视同己出，遇到家庭矛盾也呼叫服务人员登门参与商量解决办法，获得精神疏导。

长期以来，根据和政府签订的合同，宜兴市社区便民服务中心承担居家养老援助服务工作，其中，“服务老人，敬重老人”成为该中心

员工守则内容之一。

八旬老人吴连娣居住在宜城街道城南社区。一次，暴风雨袭击，家中窗户满是泥水风干后的痕迹。上门巡护的宜兴市社区便民服务中心员工傅彩红随即从随身携带的工具包内拿出了玻璃刷、毛巾和清洁剂等器具，将老人居所整理得窗明几净。老人颤巍巍起身，要给傅彩红泡茶，被她婉拒了。

王梅娟是宜兴市吧亭街道的一名服务人员。她在完成相应的工作之后，总喜欢跟老人沟通交流，了解老人的内心需求。老人就喜欢这样有耐心、善解人意的服务阿姨，都把她当作自己的贴心人。今年3月4日那天，王梅娟在老人竺初家做完相关服务后，照例与老人沟通交流，老人因需方便，转身去卫生间，刚走出几步就突然晕倒，后脑着地，失去意识。王梅娟牢记培训要求不能摇晃老人，只能大声呼叫老人，但见老人没反应，立即拨打了120，同时汇报宜兴市社区便民服务中心区域负责人。服务中心启动应急预案后立即与老人女儿取得了联系。老人的女婿与120救护车在10多分钟后几乎同时到达，把老人立即送去了医院。幸亏送医及时，老人脱离了危险。

援助服务面临 “供给不足”这道坎

目前，宜兴市有3家社会组织成功中标居家养老援助服务项目。其中，宜兴市社区便民服务中心因为具备一定的经济实力，自身管理水平较高、为老服务经验较为丰富，承担了9个镇(街道)符合条件的老人的居家养老援助服务。

作为政府购买服务的中标单位之一，宜兴市社区便民服务中心不仅科学搭建多元参与的居家养老服务体系，还不断摸索和总结实践经验，积累问题事项清单，向政府有关部门提出社区居家养老服务机制的对策与建议。陈才龙介绍，居家养老服务是得民心、尊重人性的一项民生工程。目前，家庭传统养老方式日渐式微，超过半数的老年人没有与子女、孙辈等共同居住，家庭养老方式正在发生结构性转换。而养老服务机构及配套设施现阶段尚无法满足社会总需求。当前不充分的资金来源只能使一部分迫切需要帮助的老人得到基本的救助或服务，这与人口老龄化形势发展不相符。宜兴的社区居家养老服务必须立足家庭，依托社区，充分发挥政府和市场两种资源、两种手段的作用，大力建设老年服务社区居家资源网络支持系统，加快发展老年保障体系，充分调动社会各方面力量参与和支持居家养老服务。

(晚报记者 何小兵)



2021年9月1日 停气通告

因燃气施工需要，下列用户将按计划停气：锡山区隽府园71号，停气时间为2021年9月1日13:30至2021年9月1日17:00，停气时长为3.5小时。

无锡华润燃气有限公司
2021年8月30日

2021年9月1日 停气通告

因燃气施工需要，下列用户将按计划停气：蠡湖人家51-53#、60-64#，停气时间为2021年9月1日08:00至2021年9月1日17:00，停气时长为9.0小时。

无锡华润燃气有限公司
2021年8月30日