

老人呼叫,服务即到 空中“银发顾问”等你来约

“锡心医养”呼叫服务中心从2月底开始运营至今,受到不少老年人的欢迎,这项服务被市民亲切地称为空中“银发顾问”。从运营来看,老人需求量较大的服务有哪些?老人对该平台的知晓率有多少?哪些服务可以从平台上获取?近几日,记者走访了市区两级部分平台了解到,呼叫中心致力于老年人送上“家门口”的非紧急类医养服务,呼叫热线可以做的事情其实很多,老人有医养服务需求可以拨打热线咨询和预约服务。



多渠道向老年人介绍“锡心医养”平台。(受访单位供图)



擦亮“锡心医养”城市品牌
用爱托起老年人的幸福晚年

市级服务热线:966666 (负责监管和投诉)

梁溪区:966661	锡山区:966662
惠山区:966663	滨湖区:966667
新吴区:966665	经开区:966668

(区级热线负责政策咨询和服务预约下单)
人工客服时间:8:00-20:00

手机登录方式

- 手机打开灵锡APP扫描二维码登录
- 灵锡首页搜索“锡心医养” 点击登录
- 灵锡首页 >> 政务 >> 更多 >> 按部门 >> 市民政局 >> 锡心医养

电脑登录方式
<https://www.wuxixyy.cn>

服务工单诉求有“养”也有“医”

昨天,市级“锡心医养”呼叫服务中心的工作人员介绍,该平台自开通以来,截至5月22日,共生成4200余单热线工单,其中占比最大的是居家援助上门服务,有的老人预约上门服务,有的想了解自己还剩下多少服务工时,有的咨询如何将上门援助服务地址变更到新家。助餐服务工单量排第二,老人想知道自己周边有哪些点位,能享受什么样的补贴。家庭医生和长护险等服务申请量位居第三,这类工单一般是老人家属咨询较多,他们还会关心能否代老人申请。

截至目前,呼叫中心受理家庭医生签约申请22单,签约成功4单;受理长护险申请33单,办理成功6单;家庭病床建床申请4单,完成建床1单。像长护险、家庭病床等服务申请需要专业人员评估,并非即时反馈办理结果。因此,申请办理业务前,老人可以通过热线询问座席人员办理流程 and 准备哪些材料;申请受理过程中,老人也可以拨打热线了解办理进度。

现在呼叫中心也可提供上门康复护理、医院陪诊和辅具产品租借服务。市民张先生做手术住

在锡山人民医院骨科,因没有人照顾,他在平台上约了一对一的陪护服务。平台上有专业第三方服务商,护工队伍专业且人手充足。张先生选了一位无锡本地护工,语言沟通没有障碍,饮食习惯也很接近。护工每天都会到医院,照顾他的日常起居,陪同他进行医疗检查,还会关心他的心理需求。工作人员介绍,陪护类的医疗服务目前准入门槛较高,比一般中介请来的护工的专业度更高。还有一些家属会在灵锡App“锡心医养”模块挑选轮椅等辅具,方便老人的日常生活。

从“鲜为人知”逐步至“家喻户晓”

“锡心医养”平台开通时间不过两个多月,部分老人知道平台多是从媒体和社区等渠道,不少人对平台还处于“陌生”阶段。呼叫中心座席人员会对老人做服务质量回访,但有的老人初次看到966666、966669这种短号码,多少还会有些疑虑。为此,各地也在加紧宣传,如通过线下活动、助老员上门服务和发放社区海报手册等方式,让更多的老人了解“锡心医养”呼叫服务中心。

“锡心医养”平台是全国首个综合性为老医养服务平台,拥有呼

叫热线、手机屏、电脑屏等多个渠道,每天早8点到晚8点可高效精准便捷预约“家门口”的非紧急类医养服务。老人或家属可以根据自己的习惯,通过电话、“灵锡”客户端和网页选择自己呼入的方式。经开区的工作人员介绍,有些老人一大早或晚上也会拨打电话。对于非运营时间内的每一通未接电话,他们都会细致入微地进行回访,确保不遗漏任何一份关怀。

对于客服人员,市区都进行了严格的遴选和培训。像经开区座席人员平均年龄不到35岁,起

点为大专学历,本科人员占比30%以上。政府部门对这些接线人员进行了10多轮培训,不仅具备丰富的医养知识,更懂得如何与老年人沟通,为他们提供贴心、周到的服务。经开区“锡心医养”平台通过与民政、卫健等部门的紧密合作,共同探索医养服务的新模式、新路径。平台力求精准地把握老年人的需求,为他们提供更加符合实际需求的服务。每个工作人员手头都有一个“知识库”,里面梳理了市区两级政策,会给老人最权威的政策解答。

符合条件的服务商才能进入助老市场

“老人瘫痪在床,无法外出,有没有能上门做康复护理的人啊?”“家中老父亲有慢性病,腿脚不好,我在上海工作,有没有人能定期帮忙买药啊?”“小伙子,我心里不开心,能不能陪我聊几句啊?”在日常热线接听中,座席人员发现,老人们的需求各式各样。各板块也在积极努力了解老人们的需求,寻找口碑好、专业化的服务商。

在经开区,工作人员敏锐地察觉到老人对生活照料服务的多样化和个性化期待。为了满足

这一迫切需求,他们迅速行动,积极与各类服务提供方对接,致力于为老年人打造更加丰富、贴心的生活照料服务。“多打电话,多提需求,我们努力来满足”,经开区的工作人员表示,他们欢迎老人和家属多打电话,只有摸准市场需求,他们才能更好地做服务。

在接听电话过程中,一些客服人员发现,有些失独老人,很需要精神慰藉,需要专业的心理咨询师或社会工作者能够提供服务。而有些有能力的服务商可能对平台也不太熟悉,犹豫是否要

加入其中。据工作人员介绍,平台不会向服务商收取费用,但对其资质和能力会有考核,符合条件的才能进入助老市场。

据了解,今年平台还将把做好智慧助餐服务当作重点。目前已上线了全市助餐地图,线上陆续上架部分助餐机构菜品,加快实现通过呼叫热线和“两屏”预约下单;线下推广智慧助餐终端设备,方便老人“无感”便捷化用餐,更好守护锡城老年人的幸福“食光”。

(晚报记者 黄孝萍)

在家门口 能创业成功吗? 这个文明实践 志愿服务项目 不一般

本报讯 想创业却找不到合适的办公地点?不知道自己的性格到底适合什么样的行业?就业创业是老百姓十分关注的问题。据文明办相关工作人员介绍,梁溪区广益街道金和社区新时代文明实践站将志愿服务项目“主流价值”与“特色亮点”相结合,为居民提供家门口、一站式、全链条的创业成长地。由金和社区新时代文明实践站橙色匠人志愿服务队运行的“宅创业”志愿服务项目为社区的居民们带来了实实在在的创业福利。目前已有入驻企业27个,以小微创业为主,项目涵盖新媒体、无人机、现代服务、新型材料、文化创意等多个领域,创业带动就业110余人,辐射周边企业群众5万余人。

企业高层管理者、985双学位硕士、2021年“无锡太湖人才计划”高级经营管理人才……这些是梁溪区金和社区居民吴晶自主创业前的身份。2023年初,他来到了金和社区,开启转型做生涯规划这份助人达己的事业。下定决心后的他遇到了初创公司都会遇到的难题:场地、资金、人员……怎么解决呢?金和社区橙色匠人志愿者们向他伸出了援手,为他免费提供创业场地,积极链接资源,安排创业导师进行一对一的评估和指导,帮助吴晶消除了创业初期的困惑。现在,吴晶已经是“迈程管理咨询有限公司”的创始人,按照事先约定,创业者需要结合创业项目将享受到的优惠转化为具体服务反哺给社区居民。毕业季即将到来,他先是做了一场《找准职业定位 导航职业方向》的在线创客直播,又将自行开发的“MBTI”“霍兰德”“职业锚”等在线测评系统向社区居民免费开放并提供线上+线下免费测评和解读,帮助了大批社区毕业生和求职青年做好了升学规划和职业咨询。

这样的创业成功案例不止一个。“2018年,我自己做了一个短视频号,当时一下子粉丝量就涨到了20万,我觉得这是一个创业契机,但不知道该怎么做,就求助到了社区。”有一定粉丝基础的张思飞起了成立一家新媒体公司的想法,但苦于没地方注册,也没有启动资金,更没有办公场地,金和社区橙色匠人志愿服务队的小伙伴们就把她的诉求记录了下来,并向上级部门层层申报,终于成功解决了公司注册的问题,给她免费提供50平方米的办公场地,累计申报了2万多元的创业补贴。通过社区宅创业基地提供的平台和机会,张思飞从2-3人的创业团队发展壮大到了12名员工,年营业额也增至300万元。吃水不忘挖井人,她用自己互联网传播行业领域的优势来回馈社区,她开通《“益”周金和秀》脱口秀栏目,鼓励社区年轻人能够主动发声,以年轻人的独有视角去看待社区文化、剖析社会问题,打破了年轻人参与社区活动就是参加社区志愿服务的传统模式,让青年群体从文明实践的旁观者变成了积极参与者。

(毛岑岑)