

迎接第 27 个“全国助残日” 和第 18 个“上海助残周”

明天,5月21日,一个谐音“我爱你”的美好日子,是第27个“全国助残日”。同时,本周也是第18个“上海助残周”。

昨天下午,在嘉定区,一场特殊的集体婚礼在嘉定区残疾人综合活动中心“阳光天地”里举行。三对残疾新人互相搀扶,走上红毯,走上互相扶持的爱情之路,走上人生幸福的新阶段。婚礼的背后,是一群残疾人事业工作者无私的默默奉献,也是嘉定区更多热心人士共襄盛举扶残助残的爱心结晶。

一个有爱的日子,一群有爱的人,一座有爱的城市。

今天,走进嘉定,走近他们。

文/贾丁

以人为本 让残疾人有获得感 ——访中共嘉定区委副书记、嘉定区区长章曦

记者:今年1月,投资1个亿的嘉定区残疾人综合活动中心“阳光天地”历经两年多建设正式启用,成为全市16个区级残疾人综合活动中心中面积最大、功能设施最齐全、智能化程度最高的一个。这样的大手笔值得钦佩,嘉定区政府对此是怎样考虑的?

章曦:嘉定有2.3万名持证残疾人,如何顺应残障朋友需求、为他们提供精细化、专业化、智能化服务,是我们政府一直思考的问题。建筑面积达到8000㎡的阳光天地正是在这样的背景下落成开放,体现了党和政府“民生优先”的立党、执政理念。

在运作机制上,我们突破原有思维,敞开大门,吸引社会力量,利用社会资源,引进7家专业服务机构入驻,以社会化运作模式,为全区残障朋友提供综合服务。与此同时,全区12个街镇都建有约2000㎡的阳光家园,共计为8530名残障朋友提供技能培训、文化体育和日间照料服务。



▲市、区有关领导迎接嘉定残奥金花凯旋

记者:嘉定区从2010年就开始探索,通过政府购买服务的形式,更好满足残疾人不断增长的物质文化需求,并取得许多成绩。其中,“聋人子女关爱”项目获全国金奖,“阳光相伴”残疾人照顾者服务项目获上海市社会工作创新项目二等奖。请问,嘉定区在探索政府

购买助残服务过程中共投入多少资金?如何做好顶层设计?

章曦:随着社会的进步发展,残疾群体对政府提供服务的需求与日俱增。供需矛盾的严峻形势迫使我们政府必须转变职能,整合社会力量,把适合社会提供的公共事务和解决的事项交由社会承担。

在购买服务过程中,我们首先瞄准服务短板,以问题为导向,通过需求调研设立项目;其次规范购买机制,严格按照政府采购制度执行,并制定了项目招投标和项目财务核算的有关制度,严格规范了助残项目的招标和支出管理。同时,委托第三方专业机构研究制定了《嘉定区助残公益服务项目评估指标体系》,实施一年两次的项目绩效评估和财务审计。

为确保项目运作的实效性,我区还严格把好资金预算关,切实做好项目的事前评价、事中监管、事后评估工作。8年中,政府购买残疾人服务投入资金7752万元。2016年服务项目受惠残疾人8500多人,服务满意率达90.5%以上。今年,我区还将增加投入,实施惠残项目33个,服务覆盖1.23万名残疾人。

虽然政府购买社会化服务已经取得了不少成绩,但是,我们清醒地认识到,“购买服务”只是一种助残手段,不是目的,更不是终点。嘉定区委区政府会以“百尺竿头”的心态,只争朝夕,在全面建成小康社会的进程中,更好地服务残障兄弟姐妹,帮助他们与全区人民一道,追求、创造更加美好的小康生活。



▲嘉定区有关领导与残障朋友为“阳光巴士”剪彩

2017年的月历刚刚翻到第五页,嘉定区的残疾人事业发展已是佳音频传:

1月23日,全市最大规模、功能设施最齐全、智能化程度最高的区级残疾人综合活动中心“阳光天地”在嘉定区落成;嘉定阳光助残服务平台正式开通,全市第一个区级残疾人助残服务呼叫中心正式开通;

3月4日,上海首个专门面向残疾人的区级专栏广播节目《爱在阳光下》开播;

5月18日,“阳光巴士”启程出发,这是全市首个纳入区政府年度民生实事工程的助残出行服务项目……

近几年来,嘉定区残疾人事业年年跨上新台阶。全市首批创建全国“阳光家园”示范区,全市首批创建全国“残疾人文化体育建设示范区”……荣誉的背后,是嘉定区以社会化思路为工作引领,以“政府购买服务”为抓手,让助残服务更加精准、高效的努力探索。



▲嘉定区已培育出百余名优秀残疾演员

年年有创新,服务落实处 ——嘉定区以社会化工作思路,引领助残实现精准服务

加强顶层设计规范运作

助残服务好不好?残疾人工作者说了不算,三两个残疾人代表说了也不算,而是要让民情民意来说话。

自2010年开展助残服务社会化探索以来,嘉定区首先摸清底数,深入调研,倾听残疾人及残疾人家庭的需求,在上海开创性地将残疾人家庭纳入残疾人服务的视野中,通过“居家养残”“点亮光明”等项目,提高残疾人及其家庭的生活质量,这些创新型的助残项目在残疾人中广受好评,还曾获得全国社会组织服务项目金奖和上海市

社会工作创新项目二等奖。

在广泛征集民意、科学制定项目的基础上,嘉定区优化顶层设计,建立健全制度,通过专家全程指导和第三方机构评估,防止出现社会组织忙于在各种招标会上“跑项目”,中标项目后却不能真正沉下心来做服务的问题发生。年初招投标,年中中期评审,岁末再来一次全程绩效评估总结和财务审计,不断“收骨头”,不容承接助残项目的社会组织有半点松懈。

以需求为导向成效显著

“快帮帮我!我摔倒了,头很

晕,快帮我叫120!”

4月19日一大早,位于“阳光天地”内的阳光助残服务呼叫中心就接到了一个求助电话。原来,南翔镇的“阳光之家”智障学员小顾外出途中不慎摔倒,她第一个想到的就是掏出口袋里的阳光助残卡片机“一键呼叫”,找到呼叫中心的客服人员求助。

卡片机芯片中存储着每一个使用者的信息,电话一旦呼入,电脑屏幕上就会跳出使用者的姓名、残疾种类、紧急联络人等。客服人员一方面通过卡片机的定位系统,确定小顾摔伤的位置,同时立即拨打小顾母亲的电话,转告情况,询

问是否需要立即报警。小顾母亲知道位置后,火速赶往现场,确认小顾没有大碍,把她接回了家,避免了一起意外的发生。

类似的求助在呼叫中心十分常见,盲人家的入户门防盗锁坏了、肢残人不便外出就餐想要个外卖、碰到法律问题希望咨询律师……约20种需求都可以在服务平台的电话系统和APP上得到满足,而且,1000台一键式呼入电话机和卡片机的发放,也便利了重残无业残疾人和“阳光家园”的学员们在第一时间联系上服务平台。

嘉定区在全市各区中率先创办了专门针对残疾人的电话呼叫中心,不仅其服务种类是经过调研后指定的,电话服务这一形式本身也是为残疾人特别是郊区残疾人量身设计的。虽然,手机等智能终端的应用已经让许多市民特别是中青年告别人了电话,但在收入相对较低、外出较少的残疾人特别是中老年残疾人和农村残疾人中,手机特别是智能手机普及率较低,电话服务才是更有针对性的“及时雨”。所以,在推出APP的同时,设置了两个坐席的电话呼叫中心,降低服务门槛。短短三个月期间,中心就已接到来电3405个,服务1508人次,明天即将开通的阳光巴士也可以通过呼叫中心预约。

创建电话呼叫中心是嘉定区不断开拓创新,拓展助残服务的一个缩影。通过每年几次的基层走访、组团式调研,将助残服务的惠民利民真正落到实处,让全区2.3万名残疾人生活在嘉定、幸福在嘉定。