

关注“新民银发社区”，
就是关心自己，关心父
母，关心父母的父母

金色池塘

成为老人的艺术算
不了什么，真正的艺术在
于战胜衰老。——歌德

本报副刊部主编 | 第 166 期 | 2017 年 7 月 16 日 星期日 主编:龚建星 责编:龚建星 视觉设计:戚黎明 编辑邮箱:gjx@xmwb.com.cn



大桥街道 60 岁以上的老人有 4 万多人,占全部户籍人口的 32%,其中独居老人 868 名。在大桥街道,传诵着为老服务中心为老服务的很多故事……

天上掉馅饼的故事

前不久,家住杨浦区大桥街道渭南路的陈老太太接到电话,电话那头在报出陈老太相关信息后,说是有一笔保险费可以得到理赔,请速来办理手续。陈老太的子女无奈地摇摇头:“我们从来没有给老母亲办理过什么保险,哪有天上掉馅饼的好事?”然后就挂断电话。可是对方的电话不依不饶,坚持拨打了好几天,大有不送上馅饼就不肯善罢甘休的意思。陈老太的子女抱着无所谓的态度,来到平凉路上的大桥街道社区为老综合服务中心(以下简称大桥为老服务中心),递上各种材料以后,得到的答复是,可以得到千元左右的理赔。

难道真的是掉馅饼了?
陈老太今年 96 岁高龄,今年 2 月份的一天,不小心摔了一跤,造成右肱骨近端骨折,在做了手术以后,就住到了儿子家里进行恢复性疗养。大桥为老服务中心对本街道的独居、高龄、困难老人,由区政府出资购买了银发无忧保险,这是政府为老人办的实事,陈老太符合政府出资购买保险的对象。

陈老太子女好奇的是,大桥为老服务中心怎么会知道自己母亲受伤的信息?大桥为老服务中心的负责人杨颖说,街道有一套信息系统,每个居委都有块长和关爱员负责联系几个对象,他们不定期地拜访联系的对象,发现状况就及时汇报。陈老太已经有段时间没有在小区出现,引起了块长的注意,向邻居进行了询问,于是就出现了本文开头的一幕。陈老太的子女在知道真相后,奔走相告:“这是实实在在的馅饼!大桥为老服务中心不愧为连心桥!”

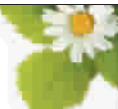
在大桥街道,像陈老太这样得到馅饼的,绝不是个案。

2016 年,大桥街道为 250 位老人购买了银发无忧保险,为 350 位困难有需求的老人赠送了保险。由于大桥老龄办的宣传工作得当,每年银发无忧的认购数都在全区名列前茅。每年都有几个老人得到了理赔,解决了老人的后顾之忧。



走心故事

上海是座高度老龄化的城市,60 岁以上的老人有四百多万。上海有二百多个街道、镇和乡,换句话说,就有二百多个社区为老综合服务中心。将这两个数据联系在一起解读,二百多个社区为老综合服务中心要为四百多万的老人服务,其工作量之大就不言而喻了,至于工作的艰辛,尤其是各种误解,非圈内人士是无法理解的。社区为老综合服务中心的社工们,他们默默奉献,兢兢业业工作,他们是架在老人和政府之间的连心桥!





为老人服务的三个故事

老王的故事。
老王,回归社会人员,没有兄弟姐妹,由于生活困难,居住条件恶劣,对社会抵触情绪很大。大桥为老服务中心请居委多加关心,并为老王办理了居家养老。后来居家养老政策发生变化,不能支付现金,只能提供服务(如清扫、护理等),老王无法接受,牢骚不断。大桥为老服务中心杨颖上门实地查看,几个平方米的居住地,勉强放得下一张床,不要说上门服务,就是来了第二个人,腿脚就无法伸展,上门服务显然不适合老王。于是和几方协调,采取特事特办,解决了老王的实际问题。现在老王的精神面貌有了很大变化,开始和人交流了!

杨老太的故事。
这几年杨老太轮流住在几个子女家中,杨老太的子女前来申请定点居家养老,按政策应该在某地住满 3 个月,但是杨老太往往只住一个月就到下一个点,

这就给申请带来难度,但是变通办法还是有的。杨颖和医生用了一个下午的时间去住在本市西区的杨老太家中进行评估,确认符合居家养老条件。后来杨老太住到了某区某街道,受到冷漠接待,杨老太的儿子写信给市民政局,反映同是为老服务中心,为什么大桥能做好,有的就做不好?在市民政局的干预下,总算得到圆满解决。杨老太的儿子经常过来看社工,他说,不为别的,就是想看看你们。

杜老太的故事。
杜老太骨折,接受居家养老服务,但对上门的服务员表示了不满,多次提出调换服务员。服务社则认为杜老太太太挑剔。杜老太为此心情不舒畅。为老中心就跟服务社沟通,如何在服务时间、服务内容、服务质量方面,力求做到老人和家属满意,更何况安排什么样的服务员为什么样的老人服务,这是有技巧的。服务社根据杜老太的实际情况,调整了服务人员,结果杜老太和家属都很满意。去年年底,杜老太能坐起来了。她坐起来的第一件事,是让女儿把她推到中心办公室。杜老太说,我要去说一声谢谢。老人说,如果不是你们的协调,肯定不会好得这么快。

在大桥街道,这样的故事太多了,每天都在发生。这样的故事不惊天动地,有时还婆婆妈妈,但是,老人都记得三位可爱的工作人员:小杨,小吴,义华。三位工作人员说,我们的工作就是传达党和政府对老人的关爱,我们能做的就是解决老人经济上的困难,让老人抱怨少点,让他们生活得好点。这些钱对困难老人来说,是唯一的来源,唯一的希望,是一笔大钱。三位工作人员是这样想的,也是这样做的。按照流程,当事人当月申请居家



养老,隔月办理(包括公示),然后第三个月享受。在现实生活中,有些老人没有看到审批结果就去世了,造成了不可避免的遗憾。为了能让老人早点享受居家养老,工作人员们给自己加压,给自己找麻烦,他们手工操作填表,并专程送审。没有人要求她们这样做,她们完全可以按部就班在电脑上操作,但是她们有使命感,觉得自己所做的一切要对得起老人,对得起老人家属,对得起这份工作!“我们不能辜负连心桥的称呼。更何况,赠人玫瑰,手留余香啊!”

故事后面的故事

这里有必要说说大桥为老服务中心社工幕后的故事。在正常情况下,大桥为老服务中心有 6-7 名工作人员,目前在岗的只有 3 位年轻的妈妈,中心下面还有分支机构,有七大块的工作,工作量可谓很大。这几年,市区街道三级有关部门加大了对特困家庭慰问的力度,每年都有好几个节日,向特困户发放慰问品。比如今年春节,有关部门向街道 60 位特困户老人发放慰问品,大大小小共计 11 件东西,其中大米 10 斤,油 5 斤,冰糖 2 斤,此外还有核桃、黑木耳、萨其马、赤豆、莲心、瓜子等。借了一辆车,3 个女同志当装卸工,由于是大包装,分 4 批运到办公室,然后再拆包分发,打签收单,由于是三九严寒,塑料袋特别锋利,尽管带了手套,还是免不了被碰伤。

去年夏天某天,小杨到区医保局的 4 楼会议室开会,会后发了 18 包宣传资料,这些资料的纸张特别好,平均起码 20 斤一包,拿在手里分量十足。医保局没有电梯,小杨楼上楼下跑了 6 次,才将资料挪到一楼,那天正好是 37 摄氏度的高温,每走一层就要休息一下,浑身已经湿透。如何将这些材料送到办公室呢?只好打电话给老公,用家中的小车帮忙送一下。有人说:“你们是私车当公车用,女人当男人用!”

三位妈妈,都是本科毕业,收入并不高,她们也曾有跳槽的念头,也有发牢骚的时候,但是看到老人进来,她们就主动迎上去,耐心解答,总是将最好的一面给了老人,一直到对方听懂为止,如果看见对方垂头丧气离开,她们的心情也不舒服。由于每天要说大量的话,到了家里一句话都不想说。她们的孩子分别为 11 岁、7 岁和 3 岁,都是希望得到妈妈爱的时候,但是三位妈妈回到家里只想安静,因为白天说的话太多了。