

四万余名分散供养特困人员受到专业照护

□牡丹晚报全媒体记者 艳粉 实习生 康慧盟

完善社会养老服务体系,提升养老服务质量,是一项重要的民心工程,2021年,为4万余名分散供养特困人员提供专业照护被列入十大民生实事。分散供养特困人员无劳动能力、无生活来源,是困难程度最深的群体。这一群体多数年老体弱,无人陪伴,照料护理需求极高。近年来,菏泽市民政局探索通过政府购买服务,由专业照护机构为全市4万余名分散供养人员提供社会化照护服务,有效破解分散供养照护难题。



政府“掏腰包”,第三方服务人员上门

“大爷,最近身体怎么样,我们来给您测量血压,整理下家务。”12月9日,在菏泽开发区丹阳办事处全庄社区67岁的全密田老人家中,大成泓宇居家养老服务中心服务人员为老人提供社会化照护服务。

测量体温、血压、血糖,理发……进门后,服务人员顾不得歇脚,便开始询问老人的身体、生活状况,一边聊天,一边为老人打扫卫生。看到工作人员如此尽心服务,全密田激动地一再表示感谢。

没有老伴又无儿无女的全密田,多年来一直跟着弟弟一家生活。前几年,他的身体还算硬朗,生活中没遇到什么麻烦,可随着年龄增长,一些小毛病

就出来了,手脚也逐渐不利落了,大都是弟弟和弟媳一家照顾他的生活起居。第三方服务人员上门后,弟弟一家的担子轻了不少。

“她们每次来都忙个不停,理发、测量血压、血糖,帮助整理家务,服务真是太好了,减轻了我的负担,我打心眼里感动。”全密田的弟媳对服务人员赵春娟、郝丽娟的服务赞不绝口。

“尽自己最大的努力为这些困难老年人服务,和老人聊聊天,很多老人都早早地在家门口等着我们,老人的认可是我们工作的动力。”赵春娟说。

据介绍,政府“掏腰包”,第三方上门服务的分散供养特困



人员分为三类:失能人员、半失能人员、正常能自理人员。根据评估不同,不同老人享受的服务标准不同,除了对他们进行健康管理、医疗看护外,在生活上,服务人员还要定期打扫

卫生、定期为他们理发、洗脚、洗衣服、代购商品等。

“我们一般按照时长来计算,差不多每半个月到老人家一次,每来一次在老人家里服务大概一个多小时。卫生保

洁、健康保健、整理内务……这些都是我们的服务内容。”大成泓宇居家养老服务中心工作人员王燕说,“这些服务由政府买单,老人们无任何支出,切实享受到了实惠。”

特困老人的生活变了样

“你们来了,赶紧坐下来喝点水……”同样享受到分散供养特困人员待遇的全俊生老人每次见到服务人员就亲切地打招呼,就像见到亲人一样。

73岁的全俊生老人无儿无女,跟着弟弟一家生活。每次到老人家中,服务人员都尽量把所有的服务做精做细,洗衣、打扫院落,测量血压,把老人不

方便做的事一一处理干净。

“平时吃完饭大都出去遛弯,到服务人员上门的那天,他都会早早地在大街上等着,就像盼着亲戚来一样。”全俊生的弟媳全民芳说,服务人员尽心做事,她也很感动。

“他们来到家里,一会儿也不歇着,帮我叠被子,测量血压,每次来都要忙活1个多小时,我

很高兴,也很感动,每次都算着日子盼着他们来。”全俊生老人对服务人员的服务很满意,面带笑容。

王燕介绍,他们服务的对象一般家庭相对贫困,不仅身体较差,更因为缺乏照顾,个人卫生和家里的环境不佳。有些老人家里脏乱,他们的服务人员就将老人家里的卫生彻底打扫一边,让老人生活居住得干

净、整洁。除了打扫卫生、整理家务,服务人员还要对老人进行基本的健康护理。因此,居家养老服务人员需要身兼多项技能,既要学习掌握老人常见病及护理技巧、生活照料技巧操作,又要有较强的责任心。

据介绍,我市委托第三方专业养老照料护理服务机构,把服务送到困难群众的家门口,为4

万余名分散供养特困人员上门提供生活照料、家政服务、康复护理和精神慰藉等方面的居家养老“个性化服务”,真正让老人“安全有人关注、平日有人照应、生病有人看护”,切实提升他们的生活质量。照料护理服务开展一年来,特困老人享受的服务内容不断丰富,生活质量和精神面貌都有很大改善。

我市率先实现分散供养人员专业照护全覆盖

截至目前,各县区择优签约15家服务机构,市民政局设计了“我荷你”服务标识作为统一标识。由服务机构招收1067名服务人员组建护理服务团队,为4万余名分散供养特困人员提供生活照料、环境卫生、心理慰藉等社会化服务。针对数量众多的服务人员

和服务对象,各县区实行县级服务中心、区域、片区、网格四级联动的“E分区”网格化管理,配备专业管理人员109人。

为确保服务质量,各县区用足信息化手段打造“E监管”模式。各县区监管平台整合服务对象个人信息采集、电话服务呼叫、服务监管、满意度评价

等多种功能,对接所有服务人员手机APP,通过实时视频、照片上传等功能实现对服务过程的线上监管,运用服务状态展示和GPS定位功能进行实地抽查实现线下监管。各县区均制定分散供养照护服务规范,压实服务责任,明确服务内容和标准,结合线上线下双重监

管,加强对服务机构和服务人员的考评和奖惩,确保了服务精准,责任清晰,标准明确,工作规范,专业有效。

我“荷”你“E”家亲社会化照护服务模式有效破解了分散供养人员照护难题,在省内率先实现分散供养人员专业照护全市覆盖,获评“2021年度山东

省社会救助领域优秀创新案例”。我市这一做法有效提升了特困人员的生活品质,是推进社会救助由单一物质救助向“物质类救助+服务类救助”模式转变的大力探索,真正做到了分散供养特困人员“平日有人照应、生病有人看护”,切实让他们感受到党和政府的关怀。