

汉中市南郑区调研之风让鳏寡孤独皆有所养

“他们这个月都来3次了,感谢他们来看我、照顾我,他们眼里有活,来了就停不下来,打扫卫生、洗衣服、晒被褥……我也是赶上了好时候,都是政府的政策好,才让我这样的人老了以后有人照顾,真的是太感谢了。”今年64岁的王长贵见到记者后激动地说道。而王长贵口中的“他们”是南郑区民政局为保障分散供养特困人员照护问题而购买服务的社会服务人员。记者了解到,南郑区针对政府购买服务,前后3次前往江苏省南通市如东县调研“取经”,并且先行挑选了6个镇的移民安置点进行试点,最终探索出了“政府购买服务+第三方专业机构上门提供照料护理服务”的新模式。

记者 李希 任军文/图

“绿马甲”上门服务 独居老人笑开颜

南郑区圣水镇瓮池村王长贵老人小时候因得了小儿麻痹导致腿脚一直不利索,加之家庭原因一直都是一个人生活,但他年迈以后的个人日常照护则成了一个亟须解决的问题。直到一群“绿马甲”来了,他的生活质量才得到了提升,脸上的笑容也多了起来。

统一的配送车辆、统一身着绿色马甲、统一的服务标准,这是汉中市乐善行养老服务有限公司对员工日常服务工作的要求。为了更好地了解“绿马甲”的服务内容和品质,5月18日,记者跟随他们的服务车前往王长贵老人家中。首先映入记者眼帘的是一个贴在门上的个人信息公示牌,上面记录了“绿马甲”每次的上门日期、服务内容以及服务对象的信息和身体状况等内容。



社会第三方专业养老机构工作人员为分散特困供养对象剪头发、剃胡须

“你们又来了啊,快进里面坐。”王长贵热情地邀请“绿马甲”和记者进屋。“你看我家里这么干净,都是他们每次过来打扫的,我只要保持好就行了。他们每次来都闲不住,从各方面照顾我的生活,又洗衣服又收拾屋子,真的很感谢他们,我也没出钱,是政府解决了我的养老问题。”在记者与老人交谈时,“绿马甲”已经开始了他们的服务,为老人修剪起头发。

“我们的服务都是有标准的,公司自主研发了信息采集平台,我们每次提供服务不仅要填写信息,还要将服务前后的照片上传到平台上,以确保服务到位。像你们看到的他家门口贴的这个个人信息公示牌,上面有每个人的专属二维码,拿出手机一扫,服务对象的信息就能很直白地显示出来。”汉中市乐善行养老服务有限公司的工作人员黄君告诉记者。

构建云平台管理 实施智能化精准服务

“我们根据服务对象的居住环境、生

活习惯、性格爱好、个人心愿、健康状况等基础信息,研发了手机APP服务程序和智慧管理系统,并为所有服务对象都建立了电子档案,实现了云平台管理和智能化精准服务。”汉中市乐善行养老服务有限公司总经理张燕婕向记者介绍道。

记者进入南郑区智慧养老大数据平台,发现服务对象的年龄、自理能力等级、城乡分布、服务人员轨迹等内容一应俱全,随机点开一辆服务车的轨迹,该车辆当天的行驶路线、服务地点以及服务内容等都实时上传到了平台上,平台的构建有效地提升了服务的效率和品质。

“我们为每位服务对象都配有一张含有芯片的身份卡,卡内存入了服务对象详细的个人信息和健康档案,扫描二维码即可读取。智能管理系统会特别提示每位服务对象可能出现的风险,例如对血压高于170或患有脑血栓、冠心病等基础病和慢性病的服务对象,手机扫码后会立即出现红色警示,提示服务团队注意干预。通过后台数据分析,服务团队确定了需要重点跟踪的服务对象,目前已有360名残疾人、298名患有心脑血管疾病及‘三高’慢性病的特困供养对象被列为重点跟踪服务对象,我们会对他们定期进行电话巡访和上门回访,关注其健康变化和用药情况,相关信息也会与医疗机构或医疗团队共享,为实现医养结合奠定了坚实的基础。”张燕婕介绍道。

3次调研“取经”以试点总结经验 探索出特困人员供养新模式

“针对政府购买服务,我们局里前后3次前往江苏省南通市如东县‘取经’,我们回来调研后发现,南郑的实际情况比较特殊,分散供养特困人员的日常照料护理责任落实起来很难,监护人存在着‘领钱不服务、服务无标准、效果无监管’等问题。如何真正发挥特困资金的使用效益,一直是我们的一个探索方向。经过研究,我们决定由政府统一购买服务,并且先行挑选出了6个镇的移民安置点进行试点,最终探索出了‘政府购买服务+第三方专业机构上门提供照料护理服务’的新模式。”南郑区民政局社会福利和社会事务股股长黄德润告诉记者。

记者了解到,分散特困供养对象普遍存在居住环境脏乱差、饮食不规律、健康



社会第三方专业养老机构工作人员为分散特困供养对象开展养老服务

意识差、缺乏人文关怀和心理慰藉等问题,且长期以来难以得到有效解决。为强化问题导向,尽快补齐分散供养老人的照护工作短板,2020年,南郑区制定了《特困供养人员照护服务提升计划》,首批筹资74万元,通过购买服务的方式,确定了由专业服务机构对南郑区红庙、黄官、新集等6个镇移民安置点居住的分散特困供养对象探索开展照料护理工作改革试点。试点期暂定为个人卫生、家庭卫生、助医、助餐和心理慰藉这5大类23项服务内容,为分散特困供养对象提供“现场点菜”的“菜单式”服务和各取所需的“差异化、个性化”服务。



南郑区智慧养老大数据平台

“2021年至2022年,我们在已取得经验的基础上,将服务范围从最初的6个试点镇扩大到22个镇(办),目前享受照护服务的人数已达到全区分散供养人员的89.4%;同时引进了多家服务公司,利用行业竞争的方式参与购买服务,为完善承接主体(服务公司)退出机制奠定了基础。服务团队在服务中不断细化调整服务子项目,免费开展了多项合同约定之外的服务内容,如消毒防疫、家电维修、助餐助农、包饺子等活动,并坚持在每个服务点每月开展一次主题活动,通过播放主旋律电影、开展互动游戏、一起唱歌跳舞、过集体生日等方式引导服务对象积极参与,有效地解决了服务对象的个性化和共性需求,让服务更有温度、更接地气、更受欢迎。”

黄德润告诉记者。

构建“三位一体”的评估体系 确保供养服务质量

“为了确保服务质量始终如一、不降低标准,在对服务公司的监督管理方面,我们建立了以‘服务对象自评+村组监督+区镇抽查+公司跟踪’为主要途径的‘四级评估考核机制’。”黄德润告诉记者。

南郑区民政局每月在特困供养老人中开展一次针对服务质量的满意度测评,根据老人对服务团队服务质量满意度确定服务团队的当月考核分值;每季度末,由特困供养老人所在的村(居)负责,由特困供养老人的左邻右舍参与填写《分散供养特困人员照料护理评估考核表》,对服务团队本季度的服务质量进行评估考核;区民政局定期会同镇民政办人员对服务对象进行抽查,抽查结果与上述村组的考核表和满意度测评表汇总,确定服务质量评估的最终分值,并以此作为区民政局与服务公司进行资金结算的重要依据,杜绝了承接方一旦中标,后续服务逐步降低服务标准和服务质量的现象发生。在接受各方监督评价的同时,养老服务公司为了加强内部服务质量监管,会通过GPS定位对前方服务团队的服务活动进行全流程跟踪。他们给每一组的服务小分队都配备了现场服务信息追踪器,除了要上传老人当天的健康信息、精神状态、个人需求外,还要将服务团队当天的行动路线、坐标位置、服务项目、工作细节、双方合影等内容,通过文字、图片和视频的方式上传至云服务器备查。

截至记者发稿时,南郑区通过购买社会服务,先后对全区22个镇(办)的2013名特困供养对象开展了6.5万人(次)的“订单式”“差异化”照料护理服务,分散供养特困人员的居住环境和精神面貌得到了明显改善,群众的幸福感、获得感大幅提升。