

“老年节”特别报道——

我们“虚拟养老院”里的实惠生活

故事·长沙

定位遥控! 为独居老人捡回一条命

文: 今日女报/ 凤凰网见习记者 凌晴 图: 今日女报/ 凤凰网记者 吴小兵

深夜, 万籁俱寂, 于一片漆黑中眼神空洞地凝望天花板, 臆想自己会不会就此一睡不醒——相信许多空巢老人都有过类似体验。

现年75岁的王镜垣是其中典型一员, 一辈子孑然一身, 到老无所依倚。他曾被打为“右派”, 蹲过监狱, 出来后睡过大街、住过工棚……直到近年才搬进政府提供的位于长沙市东山街道凤凰佳园小区的廉租房。

一室一厅, 家具齐全, 虽说终于居有定所了, 但逐渐年迈和衰弱的身体, 让老人对水泥森林中封闭的居家环境生出种种忧虑。

“若不是有‘虚拟养老院’关照, 我恐怕已经化作青烟了。”10月7日, 今日女报/ 凤凰网记者登门造访时, 王镜垣老人先是深深地提了口气, 接着便有了这句开场白。

这个“死里逃生”的惊险故事, 得从今年“五一”前后说起。当时, 王镜垣在工作人员帮助下, 将个人信息在雨花区社区为老服务信息平台(即俗称的“虚拟养老院”)进行注册登记后, 获得了一部装有GPS定位器的“一键通”手机——只要按下SOS键, 手机便会自动拨叫信息平台, 向值班话务员发出服务需求。

巧的是, 仅仅数日后, 这



有护理员贺铁红的悉心操持, 才有了王镜垣老人如今踏实、舒适的居家生活。

部手机便派上了大用场。

“我头好晕……”5月11日上午, 突感不适的王镜垣第一时间求助无门, 试探性地按下了手机的SOS键。电话很快接通, 耳边传来话务员亲切的声音, 询问他的即时症状, 并指挥他做简单的应急自救。而在王镜垣看不见的电波那端, 话务员面前的电脑显示屏上早已自动弹出老人的个人信息、家庭住址、健康状况、既往病史等, 快速判断之后, 话务员紧急联系上120, 并引导老人进行三方通话, 让120急救人员能随时掌握到他的发病情况。

与此同时, 由话务员就近调派的助老护理员贺铁红已打车抵达王镜垣家, 配合120急救人员将老人一路护送入院。10分钟后,

话务员再次给王镜垣去电时, 接电话的是医院护士, 告知老人已经进了抢救室。经医生诊断, 老人是脑动脉阻塞, 好在抢救及时, 这才最终脱险。

毫无疑问, 王镜垣是幸运的——记者后来查阅资料发现, 就在当日, 距离长沙1231公里外的兰州市, 命运对另一名独居老人作出了截然不同的安排: 同样孤身一人的马老先生, 在位于该市七里河区林家庄的家中去世, 一周后被发现时, 尸体已高度腐烂。法医鉴定, 老人是因突发性疾病不幸离世的。

一个月后, 王镜垣康复出院, 特地给“虚拟养老院”送来一封情真意切的感谢信: “搭帮你们, 我才捡回了这条老命!”

链接

疾病向来是困扰空巢老人和孤寡老人群体的最大现实问题, 而紧急救助正是“虚拟养老院”的重点服务内容之一。记者了解到, 只要是在雨花区社区为老服务信息平台注册过的老人, 使用注册手机打来电话, 平台的信息终端都会自动弹出老人的相关信息, 包括年龄、住址、健康状况甚至日常爱好等, 以便话务员能够快速掌握老人情况, 提供针对性服务。而每次的服务过程和反馈也会被收入信息库。

帮干活, 还帮助“激活”老人精神 今日女报/ 凤凰网见习记者 凌晴

长沙市圭塘街道长重社区的一户普通民居内, 大白天的, 92岁的谢佩纯与她70岁的儿子谢宗德也经常窝在宽大沙发的两头, 眯着眼, 似睡非睡。10月8日今日女报/ 凤凰网记者前往采访时, 见到的就是这幅场景。

都说人上了年岁后, 精神头自然就差了, 但在谢家有个例外——只要助老护理员汤亮一来, 房间里立马就能响起欢声笑语。

说起汤亮, 她可是谢佩纯一家通过“虚拟养老院”找到的“一块宝”。

今年上半年, 原本身体还算硬朗的谢佩纯日渐衰弱, 由于儿子媳妇也都年近古稀, 照顾起母亲来难免力不从心, 于是, 谢宗德拨打了“虚拟养老院”的服务热线83912349。信息平台接到这条“聘钟点工”的服务订单后, 随即派发了离谢家最近的助老

护理员汤亮。

初次登门“亮相”, 麻利的汤亮就给谢家人留下了极好印象。买菜、做饭、拖地、擦拭家具……很快, 原本因老人体力有限而疏于整理的房间就被收拾得窗明几净、井井有条。“唉, 你可以拿地板当镜子照了!” 汤亮一句爽朗的玩笑, 逗乐了一屋子老人——家里好久没这么热闹过了。

之后, 汤亮被呼叫的频率越来越高, 而每次她上门服务的时间, 一准能打开平时沉默寡言的谢佩纯老人的话匣子。

有时, 谢佩纯会颤颤巍巍地跟到厨房, 一边看汤亮做菜一边唠嗑: “小汤, 排骨汤不要放味精哦……再熬一会儿就能出锅了……” 听着像是奶奶对孙女的寻常唠叨, 却让整个房间都有了生气。

9月23日, 是谢佩纯从医院回家的日子。因高血压住院的10

来天里, 老人没洗过一个舒服澡。

调试好水温后, 汤亮轻车熟路地将谢老扶到洗手间的座椅上, 开始帮她冲洗, 老人则默契地用毛巾将脸捂严实以防眼睛进水。洗着洗着, 汤亮还习惯性地用虎口圈了一下老人的小腿: “又瘦了! 看来这段时间要给您好好补补!”

而自从谢佩纯“住”进“虚拟养老院”后, 家里的电话机也变“忙碌”了许多, 因为话务员们会隔三差五地殷勤问候, “像中秋啊、国庆啊她们都有打电话, 嘴好甜滴!”

看得出, 对于这所“虚拟养老院”, 老人充满了感情也充满着信任, 甚至把家里的钥匙也交一片到了助老护理员手中。每次信息中心来电进行预约服务或回访, 老人还非要拉着话务员聊上几句, 嘘寒问暖的同时, 也享受着被嘘寒问暖的温情。

链接

“虚拟养老院”里的助老护理员们, 服务对象包括政府购买服务对象(即由政府出资赡养)和市场化服务对象, 可为老人提供无偿、低偿和有偿三类服务。类似家庭保洁、家庭护理、烹饪等为老服务项目, 收费均低于市场价格, 并公示收费标准, 待完成服务后再由老人与服务提供商(者)结算费用。

据悉, 在雨花区民政局指导下, “养老院”还全国首创了一套科学的考评体系, 对每一次服务的建立与回访都实行录音监控, 确保老人能够享受到足额的服务时间与约定的服务内容。

讲述·长沙

28名助老护理员, 27人是女性

今日女报/ 凤凰网见习记者 凌晴

都说月嫂难当, 其实, 伺候老人可不比照顾“月毛毛”轻松多少。“虚拟养老院”的顺利运转离不开一支得力的助老护理员队伍, 他们分区划片、责任到人, 确保能第一时间赶到有需要的老人身边。

在长沙市雨花区, 这支队伍共28人, 其中27人为女性。这支不折不扣的“娘子军”咽下了不一般的苦, 也收获了比一般人更浓烈的夕阳情。杨罗清的故事便是一道缩影。

听说她“不干了”, 老人急了

今日女报/ 凤凰网记者见到杨罗清时, 她刚为一名生活不能自理的卧床老人清理完大便归来。这种常人避之唯恐不及的场面, 却是杨罗清的工作常态——作为助老护理员, 她得负责料理16名老人的生活。

但杨罗清不认同这份工作就是“为老人家洗洗衣服做做饭”这么简单, 在她看来, “我们更多的是心灵上的抚慰”。

所以, “娘子军”们除常规服务外, 还会不时精心策划一些“亲情餐”之类的活动。有次, 杨罗清把11名老人集中在一个家庭里聚会, 大伙儿一起吃饭, 一起看她12岁的小女儿表演节目, “八十多岁的张芝、付顺华两位老人当场就激动得哭了, 说好久没这么热闹过了”。

因为贴心, 杨罗清在老人们中的人气之旺, 那是出了名的。

今年7月, 随着“虚拟养老院”的认可度越来越高, 注册老人激增, 助老护理员队伍要由一组扩充为两组, 并重新细分区域。78岁的柳淑沉得知小杨将有可能不再护理自己, 抹着老泪发起了脾气: “你要不干了, 那我也不干了!” 她所称的“不干了”, 是宁可退出由政府购买的免费服务, 也要自行花钱购买杨罗清的家政服务。感受到柳老对自己的依赖后, 杨罗清红着眼眶宽慰她: 今后就算多绕些路, 也会坚持为您服务到底!

受冤屈时, 她真想过“不干了”

“你帮我找找!” “这都找两天了还没找着——您再仔细回忆回忆, 到底放哪了?” 有次, 王奶奶正准备买营养品的一沓钱放在桌上, 隔日再看时却不知所踪。杨罗清告诉记者: “王奶奶是文化人, 不说穿怀疑我拿了钱, 只是生硬地把我喊到她家: ‘你找!’” 明显带刺的话语让杨罗清如芒在背, 憋着满肚子委屈, 没头没脑地满屋子找。一回到家, 她就忍不住哭了: “我不干了!”

可隔天, 杨罗清就食言了, 仍旧耐着性子上门帮忙干活。“直到奶奶自己翻出一叠衣服, 一抖落——800元现金了。” 老人家顿时脸涨得通红, 喃喃地埋怨自己“老糊涂了, 不中用了”。

抹干泪, 杨罗清默默把这份委屈继续埋在心底。而正是这个小插曲, 老人与她重新建立起的信任, 坚不可摧。(下转 A05 版)