

遇难题甭发愁, 拨89000全搞定

莱山区将成立“89000”民生服务平台, 预计3月底前投入使用

本报2月27日讯(记者 金夏瑞) 找家政、找维修、找医疗……这些只需要拨打一个电话就能搞定。日前,莱山区委、区政府下发了《关于建立烟台·莱山“89000”民生服务中心的意见》,莱山区将成立“89000”民生服务平台。据了解,烟台市委、市政府已把“89000”民生服务平台建设作为2014年民生工程的重中之中,10月底前实现县市区全覆盖。

27日,记者在莱山区居家养老服务中心了解到,“89000”民生服务中心以居家养老服务中心为基础,将政府资源、市场资源和社会资源进行有效整合,把服务延伸覆盖到各个领域。

中心建成后,呼叫平台将现有的区长热线、城管、卫生、质监、药监、旅游、物价等公开电话,统一合并由“89000”直接受理;对司法、工商、电力、自来水、

燃气、数字电视等服务要求,由“89000”受理后,转接到各相关单位处理。

服务平台建成后,拨打“89000”将得到紧急救助类服务。此外,还可根据老人的需求特点和条件(可以按照年龄、性别、病史、收入、区域等),通过短信及电话的方式主动地将老人需要的信息推送到一键通手机上。如天气预报、养生保健、有关政策、戏

曲老歌等,变被动服务为主动服务,改善老人的精神及文化生活。根据具体情况分为免费、低偿、有偿。

换句话说,居民遇到任何问题无需为查不到相应电话找不到相关人员而烦恼,只要一个电话就能解决所有问题。

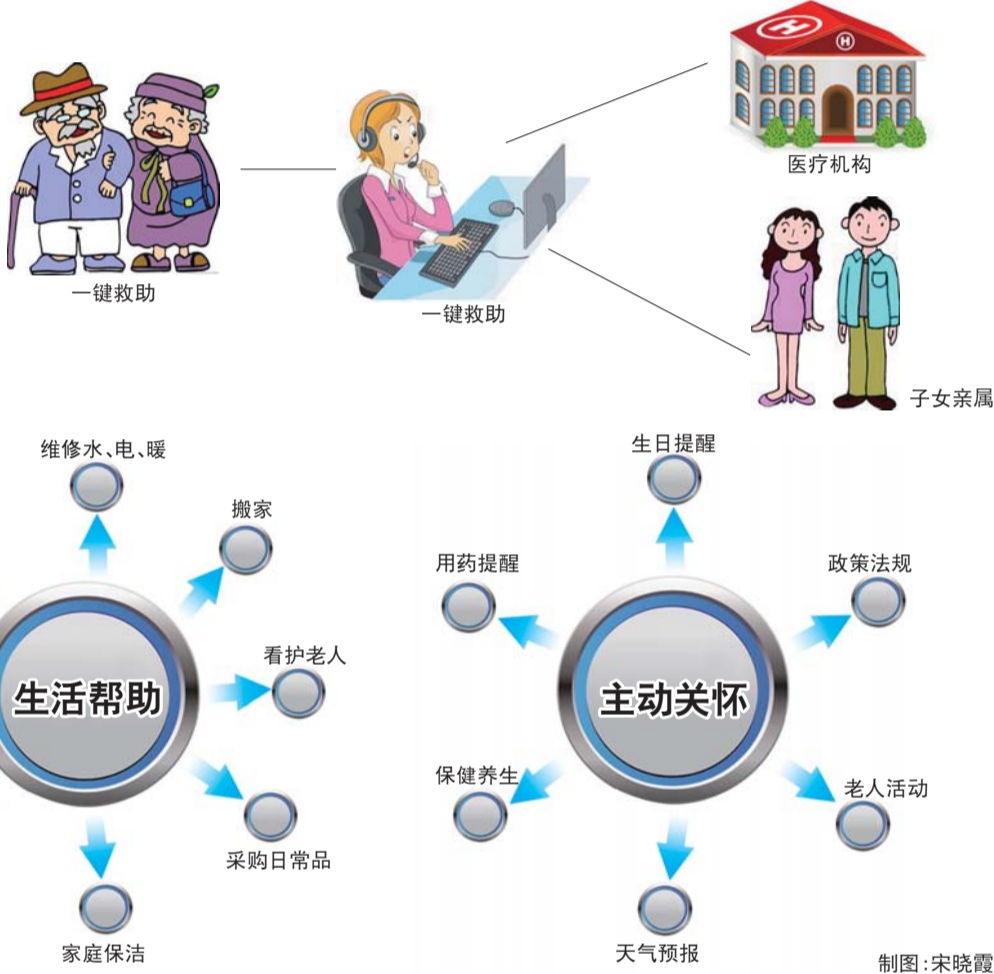
工作人员介绍,除了呼叫平台,“89000”民生服务中心还能将老年人的信息录入系统,老人将

“一键通手机”携带在身边,系统将准确定位,紧急情况下,老年人只需按一下救助,系统能马上显示其家属的联系方式,立即帮助老人联系到家人。

目前,前期的筹备准备工作都在莱山区居家养老服务中心进行,新的“89000”民生服务中心将建在莱山区金贸中心,现正在紧张施工,预计3月底之前投入使用。

拨打“89000”能享受哪些服务

“89000”民生服务平台在生活服务层面上主要为市民提供家政服务、养老服务、设备维修、房屋工程、水电维修、交通旅游、医疗保健、购物消费、教育培训、住宿餐饮、庆典礼仪、中介服务、丧葬服务、法律服务、金融保险等服务,拨打“89000”还将得到紧急救助类服务以及主动关怀服务。



相关新闻

“89000”今年将实现县市区全覆盖

据了解,今年年初烟台市委办公室、市政府办公室联合印发《关于建立“89000”民生服务平台的意见》,烟台将按照“困有所助、难有所帮、求有所应、需有所供”的要求,建立“政府主导、市场运作、社会参与、群众监督、专业评估”的管理服务模式,着力打造全省领先、全国一流民生服务平台。

“89000”民生服务平台将与10个县市区已建立的居家养老服务网络进行有效整合。

“与芝罘区已经建立的居家养老服务平台相比,89000民生服务平台覆盖范围更广,已经不单为老年人提供服务,全市人民都将受益。”烟台市民政局一位工作人员说。

市委、市政府已把“89000”民生服务平台建设作为2014年民生工程的重中之中,10月底前实现县市区全覆盖。作为先行试点,莱山区将“89000”作为区一号工程加快推进,芝罘区也把“89000”民生服务平台、金融服务中心等3个公共服务平台作为2014年芝罘区经济社会发展的亮点工程和“一把手”工程,将其打造成全区的精品工程。

本报记者 柳斌

32名话务员每天接300个电话

芝罘区养老服务平台为不少居家养老的老人提供全方位服务

本报记者 王伟平

莱山区成立“89000”民生服务平台,市民有任何事只要拨打电话就可以得到全方位服务。而芝罘区早前就成立了居家养老服务平台,为老年人提供家政服务、生活照料等服务。民生服务平台与其相比,服务内容和范围更加宽泛,但居家养老服务平台的建设也为民生服务平台建立起到了有益的探索。如今,芝罘区居家养老服务平台运行得咋样?记者进行了探访。

一个电话一张卡,买米买菜不发愁

烟台市中福养老服务呼叫中心主任吴文斐介绍,该养老服务平台可为老人提供养老服务、家政服务、医疗服务和一键购物服务。“只要市民拨打12349,我们呼叫中心的32人便可为老人提供满意的服务。”吴文斐说,老人通过呼叫中心所订购的家政服务、柴米油盐等商品,通过办理中福养老卡,还可以快捷刷卡。

今年75岁的刘女士,家住芝

罘区东山街道。在办理“福星养老卡”的当天晚上,她便通过12349呼叫电话预约了10斤大米和几种有机蔬菜。第二天,工作人员便把物品送上门,并通过“福星养老卡”完成支付。“这个电话和卡真方便,刮风下雨,买米买菜也不用担心了。”刘女士说。

据介绍,“智慧养老服务平台”包括居家养老服务中心,目

前已经在芝罘区13个街道园区设立了15家居家养老服务站,在147个社区建立社区居家养老服务站,家政服务人员达到3000人。

“当居家老人有家政、医疗、排险等应急服务需求时,只要拨打12349或者直接按SOS键,服务中心立即就能受理,在第一时间与110、119和120等部门建立三方联动,同时在第一时间里相关服务人员会上门服务。”吴文斐说。

手机一键救助,挽回17位老人生命

27日,在烟台中福养老服务呼叫中心,十几名工作人员正在呼叫中心接听电话。10分钟时间,共有5人拨打了呼叫中心热线电话12349。

烟台市中福养老服务中心呼叫中心工作人员王明玉介绍,自2013年7月试运营以来,平均每天接300个电话,其中大约包括50个服务电话和250个咨询电话。“我们接到过18例抢救电话,成功救了17位市民。”

王明玉说,“唐志兰老人就是通过手机SOS键‘一键求助’求助我们的。”

记者通过该呼叫中心联系到唐志兰老人。老人今年81岁,家住奇山街道上奈西路社区居委会。她有一儿一女,女儿在北京工作,儿子开长途车。儿女工作忙,没时间照顾,她和86岁的老伴又不愿意去养老院,所以一直住在家里。

老人告诉记者,在社区免

费领到的老年手机已经帮了她两次大忙。去年11月25日19点41分,她突然心脏病发作。昏迷前,她通过老年手机红色SOS键联系到“中福养老服务中心”。“昏迷前,我的手一直按SOS键。眼睛不好的老伴则通过电话,联系到了养老服务中心和120工作人员。”今年2月1日,她再次心脏病发作,同样是通过呼叫中心系统被及时送医救治。

黄海路街道

70周岁以上老人可得免费电话

本报2月27日讯(记者 金夏瑞 通讯员 李秀莹) 记者了解到,89000民生服务平台的一个重要服务内容就是为老年人提供生活照料、家政服务,拓展居家养老服务平台的服务内容。为更好地服务老人,黄海路街道在辖区开展了年满70周岁以上的老年人居家养老服务调查工作。

街道办工作人员介绍,统计结束后,将为辖区户口并在辖区内居住的年满70周岁老人免费发放专用手机或者座机,一方面方便老人与子女沟通联系。另一方面,该手机或座机由区居家养老服务中心定制,统一为老人办理手机卡,每月中心为老人免费预存一部分话费,保证老人在有服务需求时可及时与居家养老服务中心联系,老人拨打其他电话时正常收费。

目前,调查工作已接近尾声,统计显示老人人们对健康咨询、日用品配送服务的需求最大。