

菏泽“居家养老服务平台”让为老年人提供上门服务的模式逐渐铺开,但几乎无利润

# “政府与社会联动或可破困境”

本报记者 姚楠

## 通过服务平台,“打个电话,服务随时上门”

这个机构的最大职能就是在老人与社会资源间搭建平台与桥梁,当居家养老的市民因有需要拨打电话呼叫服务时,信息平台工作人员就对外派单上门服务。该平台可以为居家老年人提供紧急救援、生活帮助、主动关怀三大类服务,比如送餐、卫

生清洁、康复护理、疾病陪护、紧急救援等。工作人员孙涵介绍,冬季将至,许多老年人还叫来服务人员一起缝被子。

除了与运营商合作,信息平台也借用了医院的力量,目前信息平台已与牡丹区中心医院建立了60岁以上老人健康档案共

享,便于走访。

开业之初,菏泽移动为50位老人提供了具有GPS定位功能的老人专用手机,借助这种一键通的手机或无线座机,老人可以随时随地进行求助。同时,为了确保服务质量,信息平台一般从联盟商家中选取服务。

## “利润低,发展初期更注重推广”

“现在信息平台刚刚起步,还处于推广阶段,不仅对老人推广,还要对商家推广,根本就不赚钱。”孙涵透露,尽管还不赚钱,但“人气是比较高的”。

在开业之前,这个信息平台已试营业了一年多。试营业以来,入网老人从100名左右增加到1200名,联盟商家也增长至24家,涵盖饭店、理发店、澡堂、家政公司等常见生活类服务提

供商,规模增长比较明显。但直到现在,信息平台也没有对联盟商家收费或提取佣金,而更多充当信息集散地的角色,上门服务后收取的费用也由老人直接交给商家。

“前期推广比盈利更重要,要让商家认识到这个平台能给他们带来切切实实的市场,培养联盟商家老年市场的积极性。”孙涵回忆称,信息平台推

广初期并不被商家看好,“最初游说一家理发店做养老市场时,对方却以‘有人给你打电话再说吧’回绝。”

对老年群体的推广则主要依靠服务,“一个老人觉得这样的方式好,会对周围的老人说,这样一传十,十传百,市场就逐渐打开。”孙涵说,目前,信息平台对老人的影响力还是靠口碑相传和工作人员到社区中反

复解说。

服务质量的保证主要靠联盟商家,因此孙涵和同事们前期进行了大量的游说工作。“虽然信息平台中记录的只是商家的联系方式,但我们要确保信息平台得到很好的口碑,首先要确保商家提供优质的服务,让老人觉得花5块钱上门费值得,这样我们这个信息平台才能推广地更好。”

## 政府与社会联动式发展,或可破解目前困境

助,在其办公室内,放着一张红牌子,上面写明“牡丹区政府购买5万元居家养老服务”,这是该平台成立之初,牡丹区政府送来的“大礼”。据了解,这5万元的服务,将以服务券的形式发到老人手中,老人有需要可凭券享受服务。

尽管成本较低且有政府的一定补贴,但菏泽移动公司集团客户部主任鲍亮称,这个项目利润很低,初期公司甚至对平台系统维护费用进行了一定

的减免,但他也承认,养老信息平台对移动公司的业务有正面的带动作用,“随着信息平台的推广,移动公司也完成了市场推广”。

利润低,对孙涵他们来说,则意味着扩大规模有一定难度,参考已有成功经验的城市,孙涵他们希望政府能参与购买更多养老服务。据了解,目前居家养老有8种方式:一是政府购买服务;二是日间照料服务;三是协议服务,由社区组织发动驻区单

位、楼长或邻里,与社区困难老人签订服务协议;四是互助服务;五是养老机构延伸服务;六是呼叫服务;七是市场有偿服务;八是志愿者服务。

业内人士指出,通过政府购买服务,让社会力量运营、社区力量参与,形成政府与社会联动式的居家养老服务体系、管理体制和运行机制,这不仅可以有效促进养老市场的建设与发展,或许还是破解养老困境的一种出路。

除了集中式的机构养老更易被老人接受,更适合老人生活习惯的是居家养老。无论是日间托老中心,还是提供上门服务的“居家养老服务信息化平台”,都意在让老人不离开熟悉的环境而得到更好照顾。

在菏泽,继医疗机构进入养老市场后,电信运营商也开始“支援”老年产业。前不久,菏泽市首家基于移动通信技术成立的“居家养老服务信息化平台”正式成立,为老年人提供上门服务的模式逐渐铺开。

牡丹区社区“居家养老服务信息化平台”(简称信息平台)由菏泽市、区老龄办利用移动技术,山东省“彩霞”工程扶持30万元资金建立,10月18日正式开业。

“现在信息平台刚刚起步,还处于推广阶段,不仅对老人推广,还要对商家推广,根本就不赚钱。”孙涵透露,尽管还不赚钱,但“人气是比较高的”。

在开业之前,这个信息平台已试营业了一年多。试营业以来,入网老人从100名左右增加到1200名,联盟商家也增长至24家,涵盖饭店、理发店、澡堂、家政公司等常见生活类服务提

除上门费及服务费之外,老人无需再交纳其他费用,而且信息平台的工作人员还会对老人进行走访。孙涵说,每个月中她都要花相当时间专门走访孤寡老人和行动不便的老人。30日,就在记者采访当天,孙涵和同事们正为吴堤口社区的老人们义务体检。

与机构养老不同,这种模式成本较低,日常运营中房租和人员工资是最大的开销。此外,信息平台还获得了一定的政府资

## “接地气才能促成和气”

郓城人民调解员曹凤梅20年调解400余起纠纷

本报记者 崔如坤 通讯员 刘孝勇

1991年参加工作以来,郓城唐庙乡人民调解委员会主任曹凤梅一直从事基层人民调解工作。小到夫妻矛盾、邻里纠纷,大到因项目建设拆迁安置问题等引发的群体性纠纷,在她的悉心调解下都得到一一化解。20多年来,曹凤梅成功化解纠纷400余起,调解成功率达98%以上。今年9月份,她被司法部评为“全国人民调解能手”。

曹凤梅进村化解矛盾。资料片



## “接地气才能有底气促成和气”

今年3月份,唐庙乡陈南村村民王玉环、张爱玲、张凤芝与乡供销社因土地权属问题发生纠纷,双方矛盾眼看难以控制,村干部赶紧找来了曹凤梅。

原来,2007年陈南村村庄规划时,王玉环、张爱玲、张凤芝3户邻集市的门头房被村委会征

用,村委会给她们每户安排了宅基地,均位于供销社一块闲置的土地上。没过多久供销社职工要在这块土地上盖超市,3户村民认为得到了村委会的承诺,坚决不让,双方发生纠纷。

为安抚双方当事人情绪,曹凤梅通过走访了解真实情况后,与双方当事人经多次

协商,达成调解协议:由供销社职工拿出10万元补偿3户村民,当事人3天之内将涉事土地上所添置的东西清理完毕……一起长达5年之久的复杂土地使用权属纠纷就此圆满解决。

“调解工作只有接地气,说话才能有底气,从而促成和气。”这是曹凤梅的口头禅。

## 20年,化解纠纷400余起

“情注调解,执法为民”。7月份,唐庙乡仲堂村村民仲良臣、仲崇涛手持锦旗来到曹凤梅调解工作室。

原来,今年2月份,他们带着本村的建筑队承建了牡丹区沙土镇宋庄村一村民的房屋,房屋完工后,到今年7月份仍有4000元工程款未结清。仲良臣、仲崇涛

数次向对方索要欠款,对方以各种理由拒不支付。他们来到曹凤梅调解工作室寻求帮助。

对这起跨县区的矛盾纠纷,曹凤梅多次奔赴牡丹区沙土镇司法所协调,终于打动当事人的心,同意结清4000元欠款。

去年7月份,曹凤梅在郓

城县第一个成立以个人命名的调解工作室——“曹凤梅调解工作室”。

20年来,曹凤梅化解纠纷400余起,调解成功率达98%以上。其中,使90对夫妻破镜重圆,使50起将要激化的纠纷归于平息。2012年9月,曹凤梅被司法部评为“全国人民调解能手”。

110岁“寿星”张存合的长寿“秘诀”:

## 养女30年来悉心照料

记者 周千清



她们是好样的



110岁“寿星”张存合与养女张爱芝。本报记者 周千清 摄

连获两届“山东省十大男寿星”的张存合老人的长寿之道,除了自身健康的生活习惯,更源于其养女张爱芝的悉心照料。

近日,记者来到鄄城县彭楼镇前李庄村张存合老人家时,他正拄着拐杖,准备出门,110岁的张存合老人很少有烦心事,每天出门“溜达”是他的生活习惯。而老人能有如此平静的心态,除了自身良好的生活习惯,更得益于孝顺的养女张爱芝。

老人一生没有自己的孩子,唯一一位女儿是他收养的,至今尽孝膝下,张爱芝也成了镇上远近闻名的孝子。“以前家里穷,她也没少受苦,现在一直照顾老人。”村民张纪超说。

老人80多岁的时候,生病得了偏瘫,行动不便。张爱芝便寸步不离,照顾老人吃喝拉撒,悉心的照顾竟让老人奇迹般康复了。如今,老人拄着拐杖,行动自如。“喜欢吃,除了猪肉,“每天要喝奶,必须热的才行”,“必须让他溜达,不然就不开心了”张爱芝对老人

的生活习惯已了如指掌。

今年以来,张存合老人只生过一次病,说是生病,其实只是几声咳嗽。“晚上吃完饭,他就回房休息,我在厨房收拾的时候听到他咳嗽了一声。”看似平常的几声咳嗽,却让张爱芝十分紧张,她放下手中的活赶到卫生间,为父亲买来感冒药,吃下感冒药第二天,老人无病无恙,吃完饭继续出门“溜达”。

如今,健康身体的老人一口好牙齿,可以咬得动苹果。但是思路却没有以往清晰。有一次,张爱芝发现父亲不再像以前一样定量吃饭,“给他盛了一碗水饺,他自己又去盛了一碗,结果晚饭就不吃了”。看到父亲不吃,张爱芝吓坏了,自此之后,她都会盯着父亲吃饭,生怕他吃多影响身体。

说到这里,张爱芝怜爱地看着坐在一旁小马扎上的父亲,笑着说:“现在有点糊涂,经常不回家,我说他他从来不生气,别人说他他就不开心。”