



城市良心

热线:96706126

安利(中国)日用品有限公司协办

85后供暖管家新科技服务居民

济南热力赵洋:为让一户暖,前后跑5趟

今年,和平路沿线的“供暖孤岛”——诚基中心小区全部实现了供暖。济南热力供热四公司诚基中心片区供暖管家赵洋,为了小区供暖的事可没少忙活。由于小区人员流动性大,他利用手机APP软件,第一时间将供热的各类信息发送给用户,统计用户信息,保障了小区及时供暖。为了解决一户老居民家暖气不热的情况,他曾经连续去了5次,并最终解决问题。

文/片 本报记者 蒋龙龙

►供暖管家赵洋在检查供暖设施。



相关链接

81名供暖管家 服务东部热用户

由于小区内和居民家的供暖管道堵塞,有一户居民反映自己家里不热。为了解决该户居民的问题,赵洋前前后后跑了5趟,将居民管网内的堵塞石块取出,解决了供暖问题。

据济南热力四公司相关负责人介绍,赵洋在从事供暖服务时,始终勤勤恳恳、任劳任怨,从细节出发,耐心解决小区出现的问题,自参加工作以来连续多年荣获热力公司的先进工作者、优秀团员等荣誉称号。

记者了解到,负责济南东部城区供暖的济南热力公司为了更好地服务市民,用户今冬用热享受“管家式”服务。同赵洋一样,今年东部城区共有81名供暖管家正式上岗。

用户遇到供热问题,可以直接拨打片区内供暖管家的电话,就可实现用热咨询、故障检修、测温等供暖服务。“供暖管家的推出,解决了用户拨打12345、12319等服务热线询问供暖问题过程中的传递环节多、耽误时间、转述有可能造成内容误传等问题,同时对部分特殊客户不方便到营业厅办理业务提供了切实的便利。”济南热力相关负责人介绍。

连续四年来,本报联合中共济南市委宣传部、济南市文明办、12345市民服务热线以及安利(中国)日用品有限公司,推出了“责任市民暨最佳公共服务奖”评选活动,欢迎热心市民向我们推荐身边的榜样。市民可以拨打96706热线推荐,也可以将相关材料发送至qjwbdc@163.com邮箱。

利用手机APP及时掌握用户信息

近日,记者了解到,诚基中心小区7000户居民已经全部暖了起来。记者见到小区的热力公司工作人员赵洋时,他正在给小区居民办理供暖信息卡。由于去年加入供暖的居民已经是第二年供暖,居民拿到这个卡后,就可以自己去热力公司缴费,办理报停、过户等业务。

作为诚基中心面积这么小、供暖问题如此复杂的小区,济南热力供热四公司诚基中心片区供暖管家赵洋是一名不折不扣的85后,他2006年部队转业后来到济南热力公司从事供热工

作。

小区的1、2、3期于2014年冬加入了集中供暖。由于小区的人员流动性很大,今年8月份,赵洋为了尽快掌握其所辖片区内每一名用户的信息情况,多次放弃周末休息时间,有时晚上加班,上门走访住户。

赵洋还通过手机APP软件,将汇总在一起的用户信息,以楼号、单元号为单位进行了逐一划分,并利用小区电子宣传栏、建立微信群聊及微信朋友圈等宣传方式,将各类供热信息发送给用户,让片区用户都能及时掌握最新的供热信息。

3天3夜排查漏点,保障小区按时供暖

“相比老职工,我在经验和技巧方面还有一定的欠缺。”赵洋介绍,为了更好地服务居民,他只能通过更多的努力来弥补经验欠缺的缺陷。

赵洋在前期的用户走访过程中,了解得知住在小区内的一对老两口,行动非常不便,子女又经常不在其身边。赵洋便来到老人家中主动帮助检查室内供热设施是否存在跑冒滴漏等问题,他还告诉老人家,无论平日里遇到什么问题都可以拨打管家名片上的电话,他都会第一时间赶过去。

11月9日,小区二期14号楼由于管道比较复杂,发生了严重的气堵,108户居民家的管道大部分都没热起来。赵洋和同事一

起,花了一天一夜,对14号楼所有住户家中 and 楼道立管进行了排查和检修,终于让整栋楼在12日之前达标供暖。

历东花园作为今年新划入赵洋管辖区小区之一,在最初注水过程中,赵洋发现该小区换热站始终无法起压,这一情况随即让赵洋想到小区管网肯定存在漏水情况。为了尽早解决问题,他带领站上工作人员从小区最末端的管网及阀门井开始查起,一个井子一个井子地查,每座楼的开关阀门都查遍了,经过3天3夜排查,最终在一处七米多深的井子内发现漏点,并在最短的时间内完成了对漏点的及时修复,确保了该小区今年正常供暖。

下了夜班接着去参加志愿服务

济南市中心医院有支南丁格尔志愿护理服务队

有这样一群护士,他们不怕辛苦,哪怕是刚下夜班也会加入志愿服务活动;他们不怕脏累,哪怕是患者护理恶臭的伤口也毫不皱眉。他们就是济南市中心医院南丁格尔志愿护理服务分队的近千名志愿者。自2010年成立以来,作为我省第一支加入中国南丁格尔志愿服务队的分队,他们累计到患者家中服务超千次,举行急救、护理科普讲座数百次。

文/片 本报记者 李钢 实习生 韩振安

年轻护士义务 上门服务超千次

“这些护士志愿者,真是太让我们感动了,风雨无阻地志愿服务了3年,直到老爷子去世。”尽管自己的老父亲已经去世快一年,但说起当时济南市中心医院南丁格尔志愿护理服务分队志愿者的志愿服务,60多岁的孙先生眼眶不自觉地湿润了。

他告诉记者,80多岁的老父亲因中风有些半身不遂,而且前列腺肥大需要一直插尿管。“一个月要换一次尿管,我们做儿女的年龄也大了,带着老人去医院换非常不方便。”

得知孙先生的情况后,当时的消化科护士长蔺玉霞决定为其提供志愿服务。“我们的志愿者都是利用下班时间,开着车,或者坐公交车上门服务。”济南市中心医院护理部副主任孟利平说,“后来蔺护士长岗位调整,新接任的陈晓璐护士长又接着对老

人进行志愿服务。”

“像这样的志愿服务,我们这里非常多。”济南市中心医院南丁格尔志愿护理服务分队队长、济南市中心医院副院长肖凌凤介绍,早在2008年汶川地震时,当时还是护理部主任的她与中国南丁格尔志愿服务队取得了联系,“当时我就想在我们这里成立个分队。”

2010年,济南市中心医院南丁格尔志愿护理服务分队正式成立。“经过几年的发展,现在我们的注册志愿者已近千人,并且组成了不同的分队。”据介绍,为给患者提供优质的志愿护理服务,他们开展了“一对一延续护理服务”形式与出院患者结对子。据不完全统计,志愿者到患者家中服务1000余次,服务300余人。

公益培训上千名 失能老人“护理员”

“服务别人快乐自己,现在越来越多的护理人员主动加入



志愿者在为社区居民进行护理知识讲解。

我们的护理队伍。”尽管作为副院长各种工作非常繁忙,但肖凌凤仍坚持亲自参加各种志愿活动,在她的带动下,该院护士纷纷加入志愿服务队伍,“我们有的护士,值了一夜的班,第二天会主动开着车去参加志愿服务活动。”

肖凌凤说,在分队成立之初,他们更多是主动提供上门服务,但他们发现这种方式远远满足不了需求。“授之以鱼,不如授之以渔,我们需要发挥我们的专长,为居民提供日常护理和急救自救方面的技能培训,这比单纯地提供护理服务更具社会意义。”

“我家里老太太半身不遂,大小便失禁,照顾起来非常麻烦,一不小心就长褥疮,刚开始真是不知道该怎么护理。从上次参加了免费培训,

现在好多了。”11月4日,历园社区的崔女士再次参加了南丁格尔志愿护理“进社区、助失能”免费培训活动。

今年5月12日,“进社区、助失能”免费培训活动正式启动。根据活动安排,我省42支南丁格尔志愿护理服务队,每个代表队将选择2-3个社区,对100个社区65岁以上的老年人及其照护者开展调查,开展100次以上居家养老专科护理知识规范化培训,培养1000名以上社区居家养老护理员,与300名以上失能老人照护者结对开展一对一护理技术指导,并根据他们存在的问题进行专业化培训。

肖凌凤表示,今后他们将探索建立长效机制,争取向全省乃至全国普及推广该培训模式,让更多失能老人受益。

调查结论

居民急救知识 熟悉率不足一成

“作为以护理人员为主的志愿组织,我们有自己的专长,所以在志愿服务中我们积极发挥自己的专长。”肖凌凤说,他们还积极开展相关课题研究,争取为志愿护理工作注入科技含量。

她举例介绍,2011年,济南市中心医院分队成立了《济南市公众急救知识现状调查及应急能力培训体系建立的研究》课题组,在济南市对社区居民和学生等进行急救知识调查,相关科研成果,为应急培训等提供了基础依据。

结果显示,接受调查人员对如何拨打急救电话、发生地震后的应急反应及在面临暴雨雷电时应对措施的熟悉率仅在11.3%~42.6%,止血、心肺复苏等其余15项急救知识的熟悉率都在10%以下,这表明省城公众关于急救自救的知识和应急处理能力普遍较低。

肖凌凤介绍,为提高广大居民应对自然灾害和突发事件的自救意识和能力,他们制作了《公众急救常用技术指南》光盘公开出版发行,为济南市急救救护技能培训的推广提供了视频教材。

此外,为提高居民的应急能力,真正成为居民“身边的120”,志愿分队还结合特殊节假日、宣传日、纪念日,组织开展群体性的培训工作。

据不完全统计,志愿分队举行科普讲座180余次,分别到90余个社区进行了现场救护技术、慢性病防治、中老年保健等健康教育讲座,免费赠送光盘98套,发放《现场救护知识手册》1026册,发放救护知识宣传单5000余张。