

长护险居家护理、解决就餐难题、化身“TONY老师”

上海恢复居家服务,让老人安心

□法治报记者 夏天

长护险居家护理、老年助餐、社区养老……上海进入疫情防控一个多月来，特别是随着全面复工来临，如何保障好这座老龄化城市居家养老的“老宝贝”们，考验着上海民政服务的水平。日前上海市新冠肺炎疫情防控工作领导小组明确：要力争民政服务机构“零疫情”，也要保障养老刚需服务，逐步有序恢复与扩大居家上门照护、老年助餐等服务，对监护缺失的孤寡老人实施日报制度等。

记者获悉，在本市各区、各街镇，辛勤而专业的护老队伍已经行动起来了，他们在做好全套防疫措施的同时，不但继续为老人提供清洁、送餐、倒垃圾等服务，还“补位”了因防疫造成的其他服务如理发修面的缺位，更贴心地向老人们宣讲疫情防控最新进展、及时辟谣，帮助老人们舒缓紧张情绪，并教导他们科学防护方法。

安抚他们的紧张不安

刘晓荣是黄浦区一家长护险居家护理服务机构的护理员。今年春节期间，她是为数不多留在上海服务，又正好赶上疫情防控的养老护理员。

回想起当时推迟回老家的决定，刘晓荣说：“春节期间护理人员短缺是普遍现象，当时只考虑让老人们过个舒心年，就把回老家的时间往后延了。没想到春节之后疫情越来越严重，原本支持自己留沪的家人，一度劝我‘安全第一，要不然就不要做了’。”

据刘晓荣介绍，好在其所属机构不惜成本为护理员们提供充足的医用口罩、一次性手套、头套、鞋套以及免洗消毒液、洗手液、测温器等防疫物品，对他们多次进行疫情知识和防控措施的培训。疫情防控升级后，该机构还减少了每个护理员服务的老人人数，以降低护理员和老人们的感染风险。这一系列防疫防控措施，不仅让刘晓荣及其家人慢慢放了心，也让继续接受长护险照护的老人们慢慢安了心。

根据公司防疫要求，刘晓荣除每天早上通过手机小程序上传体温测量数据和图片，还会在小组微信群里上下午各汇报一次体温测量情况。进入老人家里前，

疫情期间，

位于杨浦区殷行街道殷行新村的“睦邻小厨”，服务着殷行街道五十多个居委的居民小区。以往，这里每天中午都会迎来两三百位老人光顾，还要外送 350 多位老人晚餐，晚上还分别有沪

但自从疫情防控开始，“睦邻小厨”按上级要求关闭了堂吃服务，以前来堂吃的老人，大多改为自行带饭或由子女带饭。

为了让这些老人的日常生活不受影响，“睦邻小园”克服了

疫情期间的种种困难，做到“特殊时期，送餐不停”。从大年初七起，他们就已经复工，人手不够时，负责人、大厨都会亲自上阵送餐。而两荤一素的老年餐保

近 10 位送餐员，每天 8 点半到岗。他们一上岗就按规定测量体温，并给送餐车清洗消毒。殷行街道根据店里送餐的实际需

求，每天都给送餐员发放口罩、手套、雨衣等装备，负责人说：“只有送餐员保护好自己，才能保护好老人，让老人们放心用

她会换上全新口罩、头套，穿好鞋套，把外套脱下放入背包后，对双手消毒并戴好一次性医用手套；入户后把背包放在玄关或者鞋架上，不再像平时那样带进老人的房间；为老人开展服务前，首先对其进行测温、询问是否出现相关症状；在服务过程中，使用到的指甲剪等工具，无论自带的还是老人家里的，还会一一用酒精消毒后再用。

“这样做虽然比平时繁琐，但却有益于老人健康和自身安全，所以我和同事们每次上门都会严格遵守公司上述防疫要求。”刘晓荣说。但她同时指出，即便如此，每次和老人接触还是能够感觉他们很紧张。

于是，刘晓荣和同事们会主动把相关防疫流程详细告知老人，同时通过边服务边聊天，把最新疫情防控进展、科学防护方法等普及给老人，对老人们提到的不实谣言，及时澄清，以缓解老人紧张和不安情绪。

“让老人生活得更好点，是我的择业初心。”刘晓荣说。她表示，从事老年人护理工作以来，看到老人们的生活因自己的劳动而舒适，就是最大的快乐，也是对自己努力工作的最大回报。

里助餐不停

每位送餐员完成防疫措施后，都要在登记表上仔细记录留案。然后根据名单打饭、装车。9点半左右，运送午餐的送餐员们出发了。到午饭时段，他们下

疫情期间，老人们基本不出门，不下楼，像扔垃圾这样的事

情,有时送餐员也会随手帮忙代劳。把餐食送上门,替换掉老人家里的餐具,拿回来的餐盒则要进行集中的清洗、消毒。不少老人表示:“疫情当下,在大部分人在家安逸的时候,这些送餐员们却坚持奔波在外,只为让我们生活如常,一日三餐吃上可口的饭菜。虽然他们的日常工作比平时辛苦了许多,但毫无怨言,令人感动。”很多老人特别感动。

将过年期间家里置办的年货如苹果、瓜子、巧克力……动不动就往送餐员手里塞。“礼虽轻，但情意却很重。看着老人们满意的笑脸，辛苦点也值了。”送餐员

们说。



▲护士在为老人理发



长护险
护理员在为
老人擦脸



►老年助餐达餐员

上海市新冠肺炎疫情防控 笔服务 确保不断 不升。继续发 守属地责任 将民政服务

在工作领导小组明确：民政各服务机构中人员密集、环境封闭，且服务对象自身防护能力较弱，民政部门要切实履行主管职责，始终实施从严的管理措施，力争民政服务机构“零疫情”；同时领导小组发文指出：切实保障养老刚需服务，继续做好对独居、空巢、失能等老年人刚需服务的保障，逐步有序做好上门探访、居家上门照料、老年助餐

夏马勒 大居尔士门照物、老十功食

居老人等的关心;充分利用智慧养老老平台,对特殊困难老年群体进行个性化服务;加大特殊群体关爱保护,要特别关注受疫情影响在家隔离,或因家人被隔离收治而无人照料、监护缺失的孤寡老人等特殊群体,将他们纳入社区重点关怀对象,落实日报告制度,切实保障基本生活。

領事司組文水，各區文法化海

为防控工作重点,保障好民政服务对象的生活和健康。此外针对民办养老服务、儿童服务等机构,民政部门需认真指导,帮助其办理税收、社会保险等相关优惠政策。同时各区可结合本区实际,制定扶持措施,对已经确定的项目可尽早拨付资金,帮助社会服务机构缓解经营困难。

吉田作。