2020年

## 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,不仅让刘晓荣发受长护险照料的表人仍是想象之人

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, 她会换上全新口罩、头套,穿好鞋套,把外套脱下放人背包后,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,无论自带的还有法毒后再用。

"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。

#### 疫情期间,这里助餐不停

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多份老年助餐,晚上也分别有近100份的堂吃和送餐量。

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,大多改为自行烧饭或由子女安排。但那些有助餐需求的独居、行动不便等特殊老人,却多少出现一些就餐难问题。

为了让这些老人的日常生活不受影响,"睦邻小厨"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持不变。

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 タ"

们说。

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,他们平 均每人至少要奔波5个小区,送 上40份左右老年餐。每送完一 份餐,他们都会马上拿出随身携 带的酒精棉仔细擦拭双手,以便 干净卫生地接触下一份。

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 "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 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



护士在为老人理发



# "护士给我理发, 视频给儿孙看"

近日在奉贤区头桥社区卫生服 务中心老年病区,受疫情防控影响,老人们已经一个多月没出门了。

伴着明媚的春光,在老年病区的阳光长廊中,两位护士正客串理发师,为不能外出的老年人剪发。有需求的老年人不在少数,大家带着口罩、晒着太阳,拉开距离耐心地等待着。

"正好有一技之长,我就发挥一下余热。"头桥社区卫生服务中心主管护师朱美丽平时就在家里为父亲理发,自告奋勇承担了这个任务。

剪完了头发,感觉清爽了不少,不少老人希望让家里人看看,几位护士又熟练地打开手机,视频连线家里的小辈们,第一时间分享快乐。

"我们发动自己单位的职工, 有一技之长的自愿为老人提供一些 力所能及的服务,给老人温暖,给 他们一种家的感觉。"该中心党支 部书记视顺均表示。

随后,病房里还有小惊喜等着大家。原来一大早,中心的几位医生护士就在食堂里忙碌着,包饺子、做汤圆,给大家添上一顿小点心,开开心心迎接美好春日……

"今年'二月二龙抬头'之日,我们的养老机构护理员自己化身'TONY老师',为住养老人们理发修面。"在3月8日的市政府新闻发布会上,市民政局副局长蒋蕊的一番话,描绘出疫情防控期间,上海养老机构虽严控人员出人和常紧

蒋蕊介绍,往年"二月二", 养老机构都会请来理发师,为住养 老人们提供理发服务。但今年受疫 情防控影响,暂时无法请专业理发 师前来。养老机构为满足老人们的 需求,还是尽可能"土法上马", 尊重传统,让老人们安心。

### 上海:逐步有序恢复居家上门照护、老年助餐等服务

日前,上海市新冠肺炎疫情防控工作领导小组明确:民政各类服务机构中人员密集、环境封闭,民政系则要的等型切实履行主管职责,始终弱,民政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、失能等被年人刚需服务的保障,逐步有序恢复与扩大居家上门照护、老年助餐

等服务,确保不断、不乱;继续发挥社区"老伙伴"资源加强对高龄独居老年人的关心;充分利用智慧养老平台,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防,或因家人被隔离收治后无人服料、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,落实日报制度,切实保障基本生活。领导小组要求,各区要强化落

实属地责任,将民政服务机构的疫情排查、物资调配、转移隔离等待为对象配、转移隔离等作为对象的生活和健康。此外针对民政服务等的生活和健康。此外针对民办人,不会服务、儿童导,帮助其政策。时代、社区可结合本区实际,制可尽足对已经确定的项目可尽足对比较强,帮助社会服务机构缓解经营困难。