



吃饭有人送上门、看病买药有人陪、买东西打个电话就行……昨天,现代快报记者从南京市民政局获悉,南京正在创新养老服务供给方式,通过建设养老服务网,整合家政、物业、餐饮、物流等行业资源,为全市120多万老人打造一个养老服务平台。老人只要拨打12349服务热线,或网上下单,就能享受预约挂号、家政服务、健康咨询、物品代购、服务缴费等针对性服务项目。

现代快报记者 项凤华 徐岑

南京引入“互联网+”养老模式,创新养老服务供给方式

想找人陪看病、想点餐送上门……老人“一键呼叫”解决各种生活需要

A 看病 省力

去医院有专人陪
1小时收费25元

今年86岁的沙爷爷,住在梅花山庄,孩子不在身边,家里就他和83岁的老伴儿。沙爷爷中过风,要经常去社区医院做康复。“我们年纪大了,行动不便。我身体不是很好,让我一个人去医院不现实,她陪我也不方便。”

这个问题,在秦淮鸿逸居家养老服务中心入驻后得到解决。“每次我要去医院,他们会帮我提前挂好号,找人陪我一起去医院。”比如抽血,以前要先去排队挂号、填单子、缴

费,但通过预约后,工作人员只要陪着老人直接去医院就行了。“基本上一个星期去社区医院一次,多亏他们陪我。”

“其实现在网络、电话,包括卫生系统的12320平台,都可以进行预约挂号。如果老人不清楚,或者自己打电话讲不清,我们可以帮他们打电话或者在网上挂号。比如,查到专家门诊是哪一天,提前预约好,告诉老人。”秦淮区鸿逸居家养老服务中心在梅花山庄的负责人杜萍表示,他们提供

的主要是陪诊服务。

“医院排起队来,老人吃不消。所以我们陪诊分两种,一是陪着老人去医院,二是先去帮老人挂好号,处理好所有前期手续,然后打电话通知老人去。”杜萍表示,这种服务就是按钟点工的标准收费。“一个小时25元左右。”不过,她也表示,其实真正做起来,收费却不那么严格。“比如,我们有服务人员陪老人去医院,忙了一上午,最后只收了50元。最主要的,还是为老人服务,提供方便。”



梅花山庄居家养老服务中心内有购物机,可自助下单

现代快报记者 赵杰 摄

B 购物 方便

蔬菜水果需求大
想买啥有人代购

去年,沙爷爷还能经常出来走走,今年由于生病,沙爷爷走路也不太方便了。“瓜果蔬菜只能让钟点工帮忙买了。”但看不到实物,老人心里总觉得有些不踏实。“有的时候买回来的水果不甜,也不好退。”

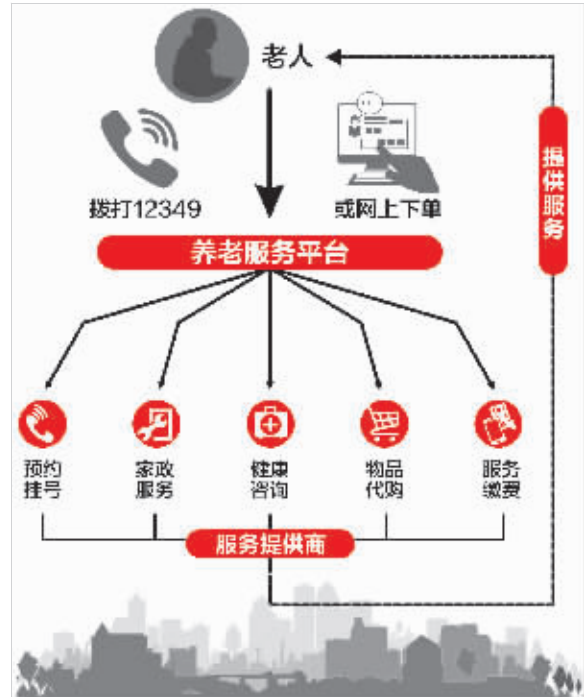
知道居家养老服务中心有一个网购平台,沙爷爷立刻就用上了。“水果好不好能看到图片,而且不满意可以无理

由退货呢!”怎么用?杜萍表示,老人可以自己操作,用支付宝或者银联直接支付,如果不会用,他们就帮忙代办。“行动不便的老人,只要打一个电话来,就能帮他们办得妥妥的。”

现代快报记者了解到,这个网购平台就是秦淮区的“便民乐万家”。打开网站,首页分为“新鲜蔬菜”“时令野菜”“家

电用品”“床上用品”等模块。商品分类中,还有公益养老一项,包括助餐、助洁、助浴、助医、助急。点击“助洁”,可以看到“窗户保洁”收费7元每平米,“家政服务”20元每小时。

便民乐万家的负责人吴文媛告诉现代快报记者,现在网购网上每天成交的订单量有近200笔,其中90%是买蔬菜水果,还有10%是助餐服务。



制图 李荣荣

链接

现代快报记者点开网购网上“家电用品”模块,却看不到任何商品。“这是我们最近刚开通的,正在制作后台图片,预计本月底老人就能用上了。”吴文媛表示,前期对500多位老人进行调研,老人对这块需求量也很大。“跟供货商已经谈好,有豆浆机、面包机、碎菜机等小家电,都是知名牌子,但价格会比商场便宜10%。”

而这的确是老人最需要

本月底开始,还能代购家电

的。“现在会电脑的老人多了,但大多数没有办支付宝。他们多是在家看好,然后到我这儿来,帮他们付款。”杜萍表示,梅花山庄的老人最热衷买小家电和服装。“比如MP3、MP4播放器,豆浆机等,奶奶们也对服装、鞋帽比较热衷,经常到我这儿,大家一起参考着买衣服。”她表示,小区老年舞蹈队的舞鞋,就是老人们在网上一起团购的。

最让老人心里暖暖的是,

网上买不到的东西,工作人员会不远万里背回来。杜萍表示,主要是帮一些腿脚不方便的老人跑腿,“帮老人买东西,首选是征求他们的意见,买什么牌子、什么价位,很多老人一辈子朴素惯了,不舍得乱花钱。”采购时,她也尽量到有票据的地方买。“老人对钱财比较敏感,所以我也尽量避免发生误会,如果是到指定菜场买菜,没有票据的,也要提前跟老人沟通好。”

C 洗澡 贴心

将试点助浴服务
床上擦浴收费30

继助餐后,今年,南京市民政局也将老人助浴服务纳入了试点建设项目,主要针对独居高龄空巢老年人,目前,南京正在研究助浴点的相关补贴政策。

吴文媛同时也是乐万家居家养老服务中心的负责人。

“特别是失能老人,对他们来说,除了吃饭,最迫切需要解决的就是助浴服务。”现代快报记者了解到,居家养老服务中心提供的助浴服务,主要是上门服务。比如,上门洗头一次25元,上门助浴一次30元,床上擦浴一次30元,外出助

浴一次50元。老人和子女可以上网下订单也可以拨打电话。

“助浴的服务人员我们并不缺,随时都有人为老人服务,担心的是安全问题。”吴文媛表示,他们正在商量为老人买保险。

创新

南京整合社会资源,建设养老服务网

南京市民政局有关负责人向现代快报记者介绍,为了满足老年人的个性化需求,民政部门正在整合家政、物业、餐饮、物流等社会资源。同时建设养老服务网,正在加快构建老年人消费大数据平台,力求通过先进的互联网技术与移动互联网技术,对老人的消费数据进行挖掘与分析,以吸引更多企业参与,共同打造完整的养老产业链。

这一数据平台与12349捆绑,联通养老信息。老人有需要时,一个电话拨到信息平台,平台迅速就近安排相应的社会组织、家政机构提供服务。这种线上线下服务,不仅

使老人成为互联网消费的新生力量,而且提高了居家养老服务的供给效率和质量。

据了解,南京民政部门与企业合作开展“五助”(助餐、助浴、助医、助急、助洁)服务,其中,仅助餐一块,全市助餐点总数就有228个,一年助餐服务62.1万人次。

现代快报记者昨天拨打12349,热线人员告诉记者,平均每天有10多位老人拨打热线,主要是问助餐点的,还有问陪诊的。据悉,目前南京养老服务网已为老年人提供网上和电话预约挂号、家政预约等服务,下一步,还将提供健康咨询、物品代购、服务缴费等针对性服务项目。