

首府96111为老服务热线正式开通

“有事儿您呼我……”让居家养老更安心

□文/图 呼和浩特晚报记者 安娜 刘芳



有时候,“关爱”只需要一根细细的电话线,电话一头是孤独无助的老人,另一头是协调调度就近居家社区养老服务中心提供入户上门服务预约的“为老话务员”。4月28日,伴随着呼和浩特市智慧养老信息平台正式启动运营,96111为老服务热线也正式开通上线。老年朋友只需要一个电话或者微信“在线下单”就能够实现生活照料、紧急救援、康复护理、健康管理、精神关爱、文娱教育等全方位养老服务供给,切实提升了老年人的获得感、幸福感和安全感。

打个电话为老年人解决“急难愁盼”

“你好,我想给家门口安装个扶手,能帮我吗?”4月28日,呼和浩特市智慧养老信息平台指挥调度中心的96111呼叫中心电话响起,打进电话的是家住长乐宫附近小区的八旬老人李志前。话务人员耐心倾听询问后得知,李阿姨常年一个人居住,因为腿脚不便,外出上下楼梯时需要扶着楼梯扶手。“几天前,我买了一小节扶手,想要安装在自家门口方便上下楼,可是扶手买回家才发现需要在楼梯间的墙壁上打孔安装膨胀螺丝才能固定,听闻邻居说可以拨打96111为老服务热线寻求帮助,我就抱着试一试的想法拨通了电话。”李阿姨说。话务人员详细记录了李阿姨的需求后,根据其居住地址,随即调度了就近有适老化改造能力的赛罕区草原社区养老服务中心,为李阿姨提供服务。

草原社区养老服务中心在接到订单指派

后,迅速安排工作人员与李阿姨取得联系,在确认了具体服务内容后,约定当天下午为李阿姨提供上门安装服务。当日15时许,草原社区养老服务中心工作人员来到李阿姨家中,结合她的手扶高度习惯,很快就将扶手安装好了。“他们的服务既贴心又暖心,没想到上午联系完,下午就为我安装好了,而且很认真负责。安装的工作人员说我买的螺丝不合适,用了他们的,也没有收费,真的特别感动。孩子们都有自己的事情要忙,我生活中如果遇到困难,96111能够帮忙,就能减轻子女的压力。”李阿姨说。

与李阿姨一样,家住玉泉区的74岁独居老人岳俭也通过96111为老服务热线电话求助,想要预约量血压和推拿按摩服务。话务人员根据他的需求,就近分配了石东路康乐社区居家养老服务中心的工作人员提供上



接到服务工单,社区居家养老中心的工作人员上门为老人提供服务。

门服务。岳俭表示:“近年来,我市大力推进‘宜养青城’建设,打造了15分钟养老圈,为我们打造了很多适合老年人活动的场所,还开通了为老服务热线,有什么问题一打电话就有人上门服务,我们的晚年生活质量更有保障了。”

我们在电话另一端时刻为您守候

“您好,这里是96111呼和浩特市智慧养老信息平台,很高兴为您服务!”此时,4名话务人员正在忙碌地接听电话,他们会根据接听内容实时在系统建立来电工单,来电工单会显示老年人的需求、时间、地点等基本信息。同时,话务人员会根据服务需求建立服务工单,并指派到就近的社区居家养老服务中心。

呼和浩特晚报记者看到,几分钟后,这份服务工单被社区居家养老服务中心工作人员成功“接单”。工作人员及时联系到老年人,核实服务内容,预约服务时间,并将服务过程拍成照片上传到智慧养老平台。与此同时,智慧养老信息平台会对服务全程实行监管,对服务评测并及时回访。

据呼和浩特市智慧养老信息平台负责人王亚东介绍,呼和浩特市智慧养老信息平台指挥调度中心在每天8时至20时提供人工应答服务,有服务需求的老年人打个电话就可以进行居家养老服务的预约,具体包含助餐、助洁、助行、助浴、助医、助急和康复护理等为老服务。

据了解,老年人日常除了拨打96111为老热线之外,还可以通过关注“宜养青城”公众号进行服务预约。具体预约方式为:微信关注“宜养青城”公众号,在养老服务项下的智慧养老网选择服务项在线下单。服务商接单后,服务全流程也会由呼和浩特市智慧养老信息平台同步监管。

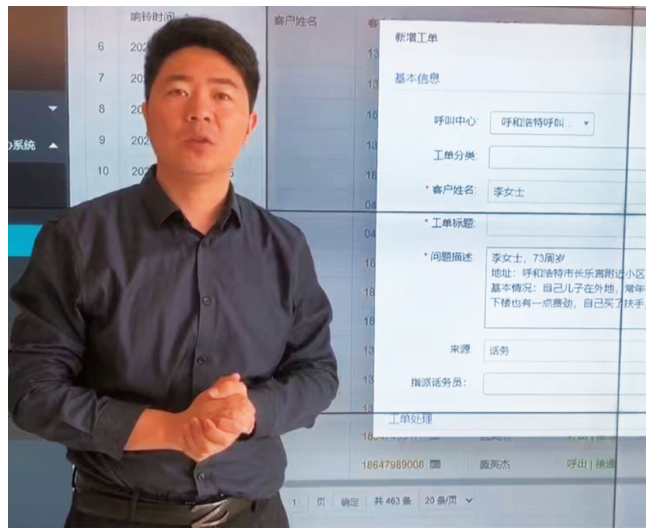
“互联网+养老”让老年人生活更幸福

呼和浩特晚报记者在采访中了解到,呼和浩特市智慧养老信息平台依托“互联网+养老”,集成市、区(旗县)、镇(街)、村(居)各级各类养老服务资源,通过电话热线、门户网站、微信公众号等渠道,精准对接个人、家庭、社区、机构为老服务需求,力争打造“没有围墙的社区养老院”。平台从渠道开发、资源整合、服务管理、数据应用、市场监管等方面,满足呼和浩特市多样化养老需求。王亚东说,下一步,平台将实现老年人服务需求响应率100%,服务回访率100%,为老人提供精细化养老服务,努力让“养老”变“享老”。

呼和浩特晚报记者也从呼和浩特市民政局了解到,呼和浩特市智慧养老信息平台是市民

政局引进山东青鸟软通信息有限责任公司开发、运营为一体的信息化、智能化综合养老服务平台。平台按照“一级部署、多级使用”搭建,着力构建多元化、多层次、智慧化的“宜养青城”生态链。平台的建设极大地提升了全市便捷高效的养老服务能力和管理能力。和平台同步上线的有96111为老服务呼叫热线、“宜养青城”公众号、呼和浩特智慧养老网,这是呼和浩特打造“互联网+养老”服务新模式的重要举措,也是市委、市政府为全市老年人献上的一份独特的关爱。

“智向未来”是时代的需求,呼和浩特市智慧养老信息平台上线运行,标志着呼和浩特市养老服务迈上新台阶,“互联网+养老”翻开新篇章。



平台负责人向呼和浩特晚报记者介绍平台相关内容