

“电子保姆”：我市老人的“生活110”

一键求救，一键求助——拥有一部电话，老人就能享受居家养老服务；即日起，涧西区、西工区 60 岁以上老人可到社区报名申领

□记者 连漪 通讯员 邓卫国

空巢老人突发疾病，好心邻居将其送医；老人独自外出迷路，热心民警将其送回……类似的好人好事经常见诸报端，让人感动。但此类事情也折射出一个问题：这些老人，是缺乏照顾的。据统计，我市现有 60 岁以上老年人近 90 万，约占全市总人口的 13%。

记者昨日从市居家养老服务工程启动仪式上获悉，为给老年人营造良好的生活环境，我市将从 10 月 16 日重阳节起，率先在涧西区、西工区开展居家养老试点服务，为老人配备“电子保姆”。

两按键分别发送求救、求助信号

所谓“电子保姆”，其实就是一部电话及其连接的市居家养老服务中心。这部电话的特别之处，在于它比普通电话多了两个按钮（如图），一个是红色按钮，按下可以发送紧急求救信号；一个是绿色按钮，按下可以发送求助信号。如果使用者是盲人，则电话为特制的：上述两个按钮一个为粗糙按键，一个为光滑按键。

红色、绿色按钮连接的是市居家养老服务中心。中心为老人提供 24 小时紧急救助服务。老人利用电话发出求助信号后，居家养老服务中心工作人员就会通过电话了解老人需要何种救援或帮助，并同时通过短信或电话通知老人家属。如无法联系到家属，中心便会通知老人所在小区物业或者社区养老站，要求后者上门查看、处理。

如果老人患有老年痴呆等疾病并走失，中心可通过电话对老人实施 GPS/GPRS 定位，迅速找到老人。

“一键救命”，是这样实现的

如果老人病情紧急，根本无法在电话中正常描述自己的病情，“电子保姆”会不会变得形同虚设？

市居家养老服务中心理事长翟红伟告



“电子保姆”机型一

遥控求救器，老人远离电话机时使用。

“电子保姆”机型二

诉记者，老人一旦按下呼救或者求助按钮，中心客服中心的电脑上会立即显示该老人所有的信息，包括其照片、姓名、地址、病史、性别、年龄、社区名称等，该老人的家人、小区物业管理人员、附近医疗机构联系人等相关人员的联系方式也同时呈现。上述信息显现的同时，电子地图搜索定位功能也会启动，迅速对老人进行定位。

如情况紧急，根据老人提供的既往病史，系统会自动提供相应的自救常识，保证老人在第一时间获得自救知识。中心还会对个案进行回访、总结，随时更新每个老人最新的身体、精神情况资料。

还可提供数十种生活服务

除了紧急医疗救助服务外，“电子保姆”还能提供数十项人性化的生活服务。

通过绿色求助按钮，老人可获得健康咨询、送水、送餐、订票、预约就医、法律维权、心理咨询等服务。中心将通过系统整合第三方单位信息，根据老人的需求进行电话转接。

此外，“电子保姆”还会运用电话、短信等手段，定时将用药提醒、疾病预防等关怀信息发送到老人手机上。根据地理区域、年龄、性别等不同，“电子保姆”还能针对不同的老人发送生日提醒、养生保健、天气预报、政策法规、老年活动等信息。

即日起，两区老人可报名申领

目前，居家养老服务系统正在调试，预计 10 月 16 日重阳节前后可在涧西区、西工区率先试运行，年满 60 周岁的老人即日起可先报名申请。

涧西区、西工区年满 60 岁的老人可持有效证件到所在社区居委会申请填写老年人紧急救助网用户登记表。填表时，应携带身份证（原件、复印件）、老年证（原件、复印件）、一英寸照片两张，低保户填表时可持社区居委会开出的低保用户证明。

居委会对申请用户资料进行审核，符合条件后将资料录入微机；录入后申请用户需再次核对信息，确认无误后签订老年人紧急救助网协议书，之后领取老人救助电话机。

市居家养老服务中心透露，由于此次选用的电话网络是为老年人特别定制的，所以老移动用户不能用旧号入网。此外，该电话的其他功能与普通移动电话无异。老人机资费标准为：主叫本地每分钟 0.1 元，长途每分钟 0.15 元，短信每条 0.1 元，月租 5 元，最低消费 10 元（包含 100 分钟本地话费），入网送两年来电显示。入网老人还可组建家庭网，老人机与家庭成员（5 人）可免费通话一年。

身有残疾，家庭贫困，但他总能用自己的快乐感染别人——好人黄小江：因为感恩，所以幸福



黄小江常帮妻子活动关节，以利恢复。

□见习记者 许晓洁 记者 张贵坊/文 记者 高山岳/图

洛龙区古城乡庞屯村一间不足 30 平方米的民房里，住着黄小江一家四口。一张小餐桌，一个旧沙发，几个小凳子，一张床，一台 14 英寸黑白电视机，是黄家的全部家当。

黄小江是洛阳兰迪玻璃机器有限公司的职工。2006 年的一次交通事故，彻底改变了他的生活：他的左眼基本失明，他的妻子脑部遭受重创，生活不能自理。

可是，黄小江的工友们说：老黄从来没有抱怨过，更从不向谁伸手求助，一家四口总是那么和睦、快乐；不仅如此，只要有机会，被叫“好人”的老黄总是乐于助人！

“我是把破伞，也要撑在媳妇头顶”

“别人都不好意思一直拉着媳妇，我觉得没啥。”黄小江说。从 2006 年开始，帮助妻子洗漱、穿衣、如厕，是他每天都要做的事情。

“夫妻本就该风雨同舟。我虽然是把‘破伞’了，也要撑在媳妇头顶，不让她淋着。”黄小江对我们说。

他说：“天气好的时候，我会搀着妻子出去走走。每次出门前，我都要给她换上干净的白袜子，让她体体面面的。”

“家里从来不缺的，是笑声”

老黄的女儿黄梦娜去年考上了开封大学，儿子黄统一今年考上了黄河科技学院——再有几天，他们俩都要离家去上学了。

黄梦娜告诉记者，她和弟弟特别感谢爸爸：“老爸是个超级乐观的人，有我爸在，我们家里从来不缺的，是笑声。”

梦娜说，老爸的减压手段不仅帮了自己，还帮了她的同学。高考前，黄小江给女儿的全班同学上了一堂“减压课”：2 个多小时的讲座结束后，大家的掌声经久不息。

“别人对我的恩情，要懂得还”

更让周围人感动的，是这个赤贫家庭对社会的感恩与回报。

汶川地震发生后，黄小江二话不说，就要把家里卖桐树获得的钱捐给灾区。单位工会、民政局都知道他困难，不愿收他的捐款，但老黄还是执意要捐。玉树地震捐款、为困难职工捐款，老黄一次也没落下。

黄小江说，交通事故发生后，村里人帮他和他妻子凑了四五万元医疗费；女儿、儿子的学杂费很高，但能通过助学绿色通道解决；工作单位一直对他很照顾……

“别人对我的恩情，要懂得还。孩子们以后也要回报帮助过他们的人。”黄小江说。

物业和业主的矛盾咋化解？如何搞好小区建设？且听——物业负责人老霍的“管理经”

□见习记者 郭立翔

物业和业主之间有矛盾，一点也不奇怪。如何消除这种矛盾，是让许多物业公司头疼的问题。前不久，我市召开“改善人居环境工作”现场会，老城区建机南院家属区的物业管理经验成为其他物业公司借鉴的对象。

昨日，记者来到该小区，听物业管理负责人老霍讲小区的“管理经”。

短短半年，小区有了脱胎换骨的变化

车辆停得非常整齐，监控设施完善，绿化效果好——很难想象，这是一个已有 50 多年历史的旧小区。

“以前的‘菜园子’现在都种上了花儿，漂亮多了。”业主刘女士说，短短半年时间，小区有了脱胎换骨的变化：楼道里的杂物没了，卫生死角被清了，坑洼的路面变平了，昏暗的路灯亮起来了……

对小区的管理者——寅生物业公司负责人霍平信而言，小区内最大的变化莫过于业主态度的变化。

该小区共有 15 栋居民楼，600 多户居民。以前，拖欠物业费的业主占业主总数的 20%，现在，该小区物业费收缴率高达 97%。

物业负责人：业主支持事好办，想获支持有秘诀

小区为啥变化这么大？老霍说，只要得到业主支持，再大的问题也会迎刃而解。怎么获得业主支持？老霍总结了三个秘诀：

秘诀一：不要“强制”，要“疏导”

“以前，我们总习惯告诉业主怎么做，结果适得其反。”老霍说，该小区不少老年居民喜欢在小区种菜，以前的物业公司便毁掉菜园子，让老人们想不通。“我们和业主沟通，发现许多老年人只是把种菜当作乐趣。”老霍说，摸对了业主的心思后，物业在小区内开辟“自种区”让业主种花，并无偿提供水源和技术指导。很快，小区的“菜园”变成了“花园”，小区面貌为之焕然一新。

物业在为小区安装摄像头时，部分业主认为此举侵犯个人隐私，表示反对。得知此情况，物业拆除了已安装的摄像头，然后搜集小区技防安全宣传资料发给业主，还组织部分居民到其他小区参观技防设施。最终，业主们一致同意在小区内安装摄像头。

秘诀二：不要“对立”，要“依靠”

“对一些涉及业主共同利益的问题，懂得依靠大家的力量，会取得事半功倍的效果。”老霍举例说，以前，少数业主习惯将垃圾从楼上扔下去，引来大家不满。

为此，物业组织各楼的楼长和热心人，请求他们对这种不自觉行为进行监督、规劝。同时，物业私下和被“检举”的业主沟通，希望其停止这种行为。“不伤和气，对方也好接受，问题就这么解决了。”老霍说。

秘诀三：重视细节，凡事多为业主考虑

“要让业主配合物业的工作，首先要为业主考虑。”老霍说。

小区的道路坑洼不平，下雨天积水严重，居民出行不便。物业想翻修道路，但部分业主担心施工会影响出行。为此，物业只在晚上施工，白天则拿水泥板盖住施工道路，方便居民出行。

“这些事情，都要投入精力，可收益却是长远的。如今，物业的工作量比以前少了一半，我们可以腾出时间做更多事情。”老霍说，经验不是等来的，只要肯尝试，总会获得适合自己小区的管理方法。