

# “互联网+社工”开创公益智慧养老新模式

炎炎夏日,广东省汕头市龙湖区外砂镇 89 岁江伯家里的空调,不知为何突然无法启动了,就连电风扇也同时陷入了“瘫痪”状态,急得满头大汗的江伯摁下了固定电话上的那颗红色的长方形按钮。大约半小时后,有丰富为老人服务经验的小陈赶至江伯的家中,三两下便把空调和电风扇都“救活”了。

江伯摁下的红色按钮是什么东西呢,又是谁在为这些高龄长者“鞍前马后”救危解困的呢?原来,这是由汕头市龙湖区委、区政府出资,通过公开招投标向社会购买服务的方式,由龙湖区呼援通社工服务中心承接运作的一个公益助老平台。而被老人们亲切称为“电子保姆”的年轻人则是该平台的志愿者们,他们一年 365 天,全天候不停歇,从紧急呼援、救助危难到陪伴聊天、上门理发、水电维修、买菜买药等生活的方方面面,事无巨细,随叫随到,用爱心和耐心打造了一座“没有围墙的养老院”,这也是粤东地区首创的公益全天候智慧养老“龙湖模式”。

## 从单一紧急救助到生活照料

7 月 4 日上午,记者前往位于汕头市龙湖区奋发园的呼援通社工服务中心走访时了解到,该平台通过互联网技术,远程连接定制的带有遥控功能的电话座机,为老年人群体提供 24 小

时紧急呼叫援助服务。平台由专职人员、社工和 200 多名青年志愿者(义工)组成,他们的平均年龄不足 25 周岁。而当志愿者们将一摞摞厚厚的资料和照片,记录着密密麻麻的为老人服务事例的日志摆在记者面前时,记者对其服务范围之广、内容之多深感惊讶。

呼援通负责人洪少毅告诉记者,在过去的三年时间里,呼援通的足迹已遍布整个龙湖区的每一个村(社区),成长为一家为老年人提供紧急救助、健康监测、家政便民、物业维修、生活照料、精神慰藉、法律咨询、信息指导等多达 8 大类 110 项服务的综合性公益助老服务机构。

汕头市东区银安庄的谢阿姨是呼援通的服务对象,年过八旬的她平日里住在八楼,去年有一天,在她准备下楼去的时候,不慎跌倒在门口,无法动弹。其儿媳发现婆婆意外跌倒后,第一时间就按下了呼援通,呼援通的志愿者和 120 急救车随即赶赴现场,谢阿姨因此成功获救。

诸如这样的求助,其实对呼援通志愿者来说几乎每天都会遇到。洪少毅告诉记者,在龙湖区许多高龄长者看来,呼援通已经是他们日常过日子的依赖。家中煤气泄漏、饭做了一半没煤气了、空调遥控器没电了、抽油烟机坏了、水龙头漏水了……凡此种种,老人们第一个想到的就是呼援通。

## 服务扩围扩大至 75 周岁以上

记者在采访中获悉,龙湖区现有户籍人口约 43.23 万人,其中 60 岁以上老年人约 5.6 万人,约占全区户籍人口 13.11%,并呈现不断增加趋势。面对日益明显的老龄化态势,汕头市龙湖区于 2013 年 10 月份启动了这个长者呼援服务项目。

不过,在成立之初,呼援通的服务对象主要为户籍在龙湖区内 80 周岁以上高龄老人以及 70 周岁以上低保、五保老人、居家养老对象,服务对象达 7266 人。

而从今年 5 月份开始,龙湖区将服务对象扩大到户籍在龙湖区内 75 周岁以上的老人和 70 周岁以上的低保对象、居家养老对象、五保户以及区直机关 70 周岁以上副科级以上退休干部等老年人群体,增加了 6338 人,总服务人数达到 13604 人,惠及龙湖全区万户以上家庭。

目前,长者呼援服务扩面惠老工程已完成七成,预计 7 月底将全面完成信息采集。

记者在采访中了解到,近几日,呼援通频频接到扩面行动老人对象的求助电话,他们比第一批入户呼援通的老人家“年轻”,看似自主解决问题的能力会更强,但在实际中,他们居家养老生活的问题、困难和需求同样存在,而且因为“年轻”,生活内容



呼援通志愿者在为老人修理家用电器

更加丰富,需求更大更多。

## 长者盼望推广呼援通服务

“呼援通上线服务三年多以来,我们的平台已然构建起了一套具有潮汕本土特色的老年人居家养老服务机制,开创了远程呼叫智慧养老的‘龙湖模式’,那就是用‘互联网+社工(义工)’的服务方式,实践证明,这套服务模式取得了良好的社会效应。”洪少毅向记者坦陈,尽管长者呼援服务已经取得累累硕果,龙湖区的居家养老服务走在全汕头市各区县前列,但仍然存在亟需解决的问题。

今年 2 月 28 日,呼援通就向龙湖区委、区政府和龙湖区各

有关部门提交了《关于进一步拓展延伸长者呼援服务的提案》。提案中除了列举当前诸如“买菜做饭难”、长者“入托难”、“健康长寿金”社会效益不高等问题以外,还提出了针对此类问题的应对措施——包括适度降低服务对象的年龄,筹办居家养老日间托养中心,把“健康长寿金”改为“居家养老券”,继续推进养老服务体系 and 设施建设等。

记者在采访过程中,也有许多除生活在龙湖区以外的汕头高龄长者透露出一种“羡慕”的心情,他们也渴望自己能够享受到类似呼援通这样的贴心服务,也希望呼援通这个平台能够将服务扩大至整个汕头市。

(据《羊城晚报》)

## 动态

### 民政部:对两家基金会作出行政处罚

近日,民政部依法对瀛公益基金会、紫金矿业慈善基金会分别作出撤销登记和停止活动一个月的行政处罚。

经查,瀛公益基金会未按规定接受 2014 年和 2015 年年度检查,违反了《基金会管理条例》第 36 条的规定,依据《基金会管理条例》第 42 条第 1 款第 5 项和《基金会年度检查办法》第 11 条的规定,民政部决定对瀛公益基金会作出撤销登记的行政处罚。

紫金矿业慈善基金会未按照章程规定的宗旨和公益活动的业务范围进行活动,资助内蒙古乌拉特后旗东升庙大佛项目和福建省龙岩市商务运营中心中庭广场金茶花雕塑,违反了《基金会管理条例》第 27 条的规定,依据《基金会管理条例》第 42 条第 1 款第 1 项的规定,民政部决定对紫金矿业慈善基金会作出停止活动一个月的行政处罚。

(据中国社会组织网)

### 湖北:清查 338 家行业协会商会涉企收费

部分行业协会商会乱摊派、乱收费等行为,饱受社会诟病。据湖北省民政厅相关负责人介绍,为进一步清理和规范涉企收费,优化实体经济发展环境,省民政厅正会同相关部门,严查全省性行业协会商会涉企收费情况。

据统计,湖北省现有行业协会商会 2000 余个,其中全省性行业协会商会 338 个。2015 年以来,直接登记和已脱钩的全省性行业协会商会 158 个,全部实现与行政机关在机构、职能、人员、财务、

党建等方面的脱钩。今年,省民政厅还将推动 80 余个全省性行业协会商会与行政机关脱钩,力争用两年时间基本实现全省性行业协会商会与行政机关脱钩工作。

目前,全省直接登记和已脱钩的全省性行业协会商会,涉企收费的自查自纠工作已基本完成。下一步,将对自查自清结果进行集中审查和重点检查,对发现的问题严肃处理,进一步规范行业协会商会收费行为。

(据《湖北日报》)

### 北京:8 家网络社会组织推动互联网企业诚信自律

7 月 6 日,参加第二届全国网络诚信宣传日活动的 52 家国内互联网企业,在京签署了《坚守七项承诺 共铸诚信网络——网络诚信自律承诺书》,承诺依法依规办网、践行社会主义核心价值观、当好诚信主体、保护网民权益、抵制网络谣言、加强用户信用管理、网络信用共建共享。

本次网络诚信行业自律

行动由中国互联网协会、中国互联网发展基金会、中国文化传播研究会、中国网络空间安全协会、中国网络视听节目服务协会、中国互联网上网服务营业场所行业协会、中国互联网金融协会、中国青年新媒体协会等 8 家全国性网络社会组织共同发起,旨在充分发挥网络社会组织的行业监督作用,建立起网络诚信行业准则,推动我国互

联网企业强化诚信为民办网理念,为广大网民提供可信服务,营造风清气正的网络空间。

中国互联网协会副秘书长杨一心表示,下一步网络社会组织将围绕“七项承诺”,通过组织网民代表、专家学者等社会各界力量,开展社会评议,加强监督,推动网站把网络诚信建设落到实处。

(据新华网)

### 福州:105 家社会组织与 102 个贫困村结对帮扶

7 月 4 日上午,一场“百会联百村”捐赠助学仪式在永泰县东洋乡举行,福州市印章行业协会为东洋乡中心小学送去 40 台电脑和一些学习用品。

东洋乡中心小学有学生 100 多人,教师 30 人,却没有几台电脑供师生们使用。得知这一情况,福州市印章行业协会决定筹措物资予以帮扶。

“有了这些电脑,老师可

以将更多的知识传递给孩子,学生也可以有更多机会了解外面的世界。”东洋乡中心小学相关负责人高兴地说。

据了解,为推进脱贫攻坚工作,福州市民政局、市扶贫办在全市社会组织中开展了“百会联百村”行动。“通过结对帮扶、村会共建等方式,充分发挥社会组织的各种资源优势,帮助贫困人口增加收

入。”市民政局相关负责人介绍,市、县两级共有 105 家社会组织与全市 102 个贫困村形成结对帮扶。

“百会联百村”活动开展以来,许多社会组织主动承担社会责任,投身公益事业。目前已有 63 家协会通过产业扶贫、商贸扶贫、就业扶贫、捐赠扶贫等方式,多渠道开展对口帮扶。

(据海峡经济网)