



作为全市首家“互联网+养老”创新项目——十堰张湾智慧养老服务中心（以下简称张湾智慧养老中心）日前投入使用。这种新型养老模式在十堰开创了先河，它能提供哪些服务？智慧养老到底“潮”在哪里？近日，记者就此对张湾智慧养老中心进行了探访。

■文/记者 冰客 通讯员 王超 图/记者 吕世银



助老员上门为老人免费理发。

我市首家“互联网+养老”服务中心启用

张湾五类老人 每月可享受两小时上门服务

打个电话，助老员上门服务

张湾智慧养老中心位于公园路张湾区民政局一楼。近日，记者走进这家养老服务中心，只见中心平台设有指挥调度中心、健康管理中心、大数据展示中心、适老化设备展示中心四大功能区。

94岁的贺大爷家住张湾区花果街办头堰社区，患冠心病10多年，只能在室内活动。老伴吴大妈今年78岁，近几年身体欠佳。老两口一直为养老问题发愁，想去养老机构，可又舍不得这个家。

“贺大爷，我们是张湾智慧养老中心的工作人员，对于80岁以上老人，可以提供每月两小时的免费助老服务。您看什么时间方便，我们派工作人员上门。”这个客服电话让贺大爷夫妇高兴起来。

为了打消贺大爷夫妇的疑虑，社区网格员和张湾智慧养老中心工作人员一道上门，向老人宣传政策、提供服务。助老员李世芝第一次上门，主动打扫卫生，贴心、细致的服务赢得了老两口的信任。

搭建智能话务平台， 5秒钟内接听来电

张湾区民政局局长李爱军介绍，张湾智慧养老中心整合各方优势资源，建立线上线下融合的服务和运营体系，打造一支涵盖居家养老、远程照护、健康管理、养老护理、生活家政、适老化运营服务等各环节的专业团队，形成较为全面的智慧解决方案。

张湾智慧养老中心负责人姜蜚介绍，指挥调度中心旨在搭建智能话务平台，接线员可根据老人提出的需求，迅速查找相关服务资源和用户信息，统一指挥调度各类养老资源，安排线下服务和后续跟踪，有效提高了养老服务的水平和响应速度。当一个呼叫发起，中心将在5秒钟内接听，每个坐席的工作人员状态都会以图形化的方式展示，直观显示坐席的通话时长和工作记录，通过信息化手段加强工作绩效管理。

统计显示，截至5月12日，平台热线呼出电话5517通，接通3759通；呼入电话371通，接听350通。累计关爱老人4000余人，线下工单共完成1050单。

张湾区送养老“礼包”，五类老人每月享受两小时免费服务

张湾智慧养老中心是张湾区的一项重点民生工程。作为整体模式的变革，“互联网+养老”带来的不仅是技术创新、理念创新，也是政府管理和公共服务方式的创新。

为了完成好“90%老人居家养老”这一课题，张湾区采取“公建民营、政府购买服务”的办法，投资1000余万元，建成张湾智慧养老中心和5个社区为老服务站，形成一套完整的智慧健康养老服务体系和管理办法，重点为张湾区五类人群每月提供两小时的免费上门养老服务，其他老人可以自费购买服务。

据了解，这五类重点服务对象为：60岁以上低保老人，60岁以上特困老人（原五保、三无），60岁以上

失独或子女二级残疾的老人，60岁以上一、二级残疾老人，80岁以上（除以上四类）高龄老人，以上人群限定为张湾区居民。

上门服务内容包：助餐服务、助洁服务、助浴服务、外出陪护、代购服务、代办服务、紧急救援、陪诊就医、随诊包测量、精神慰藉、陪同娱乐、教老人学用电脑和智能手机等电子产品、入户走访等。

目前，张湾智慧养老中心已签约服务的五类老人共755名，贺大爷就是其中一员。申请流程为：先由社区初核补助对象→民政复核并通知服务商→签署服务协议→张湾智慧养老中心开始服务。老人及家属可拨打平台服务热线0719—8512349线上咨询，也可拨打各社区电话咨询。

全员做核酸检测 保证市民放心看牙

仁美口腔医院这份看牙“定心丸”请收下

■记者 李彦彦

本报讯 随着我市复工复产以来，作为全市口腔医疗行业的标杆，仁美口腔医院第一时间成立疫情防控责任小组，制定疫情管控方案，加强内部防控管理举措，保证防控物资到位，为市民安全就诊筑起一道“铜墙铁壁”。

5月20日下午，十堰市人民医院专家在仁美口腔医院红卫门诊，为仁美口腔医院全体50名员工集中做核酸检测。经检测，50名员工的检测结果皆为阴性。

据了解，仁美口腔医院在疫情防控方面，一直坚持最严格的标准。未开诊期间，仁美口腔医院对所有

医疗人员进行了多次专业全面的培训、考核与演练，对所有分院（门诊）的环境、器械、物体表面进行全面消毒，努力打造一个健康安全的口腔诊疗环境，为市民安全就诊保驾护航。

开诊后，仁美口腔医院在每天院内接诊前，都会对所有诊室、公共环境进行全面消毒，尤其是对医疗器械的接触面进行全面细致的消毒。只有科学、精准地做好就诊前的安全防护，医院才可以开门接诊。

为了避免交叉感染，仁美口腔所有分院（门诊）都在医院入口处设置预检分诊台，进行健康码检查、体温测量、个人信息登记、接触人员信息登记，做好患者信息备案。

诊疗期间，仁美口腔医院要求所有医护人员必须佩戴外科口罩、一次性手套、一次性工作帽，并佩戴护目镜、防护面罩、隔离衣。患者在就诊前用专业漱口水消毒，严格执行一诊室一顾客，独立诊室诊疗规范。顾客进入诊室后，室内持续通风，并开启空气消毒机，保证诊室环境安全；一位患者就诊结束，经过全面院感防控处理后，下一位患者方可进入诊室。

