



# “生活服务您不用愁，我们‘接呼即到’”

——门头沟区帮帮家园便民服务平台暖心服务纪实

□本报记者 余翠平

## 接呼即到，失能老人我来帮

“我们协会会员单位有175家，通过互联网+服务的模式，打造了帮帮家园便民服务平台。通过这个平台，我们一手托起了两家，一边是企业方，另一边是职工群众，整合优质企业的资源，为职工群众送去最贴心的服务。职工群众的紧急生活类需求，平台一定会第一时间接单，并安排人员上门提供服务。收费标准不高于市场标准，整个服务结束后我们还会有回访。”门头沟区便民服务业协会会长张志华说。

“您好，我妈妈需要换胃管。请尽快安排人员给换一下吧。”89岁杜奶奶的女儿在帮帮家园便民服务平台上下了单，“金牌护士”、门头沟区运行负责人李练红接单后，第一时间给杜奶奶女儿打了电话：“您好！您这边需要换胃管，我跟您说一下注意事项：换胃管前一个小时不能进食，但也不能空腹，这个得注意；老人的身体有没有不舒服？您家里有没有准备换胃管的相应器材、医院诊断证明等？最后，我们什么时间段上门合适……”

当天下午4点，李练红就带着护士上门给杜奶奶换胃管了。进门后他们先出示健康宝，戴上鞋套，护士要穿好护士服，戴上帽子，双手进行消毒，然后再进去检查患者家属准备的器材是不是齐全；准备齐全以后便开始评估老人的身体状况，身体没有问题就开始换胃管，换完以后还会进行护理……

“你们大老远上门给换胃管，真是太感谢了。老人行动不便，重度失能，要是我们带着老人去医院换，又得搬又得抬，费时又费力，真的很不容易，辛苦你们了。下次我们还下单找你们帮忙。”杜奶奶的女儿感慨地说。“没事儿，能为老人提供便利服务，我们也很开心。”换好胃管临走的时候，李练红笑着说。

“你好，我家住在门头沟清水镇齐家庄，地处山区，到市区的医院开车得两个多小时，很不方便。家里老

人80多岁了，长期卧床，有褥疮，需要进行健康护理，希望你们安排医护人员尽快上门。谢谢！”近日，李练红又收到了这样一个订单。很快，跟患者预约好时间后，医护人员就准时上门了。

医护人员上门查看老人病情后，询问了一些健康情况，签订了上门医疗知情同意书之后，然后他们便给老人清理褥疮，进行健康护理。在给老人进行健康护理的时候，长期卧床、重度失能的老人也露出了愉快的神色，像这样的健康护理，每月一次。每次走的时候家属都非常感谢，连连说着：“老人行动不便，我们带着老人去一趟医院，实在很费劲儿，有你们上门提供健康护理，我们轻松多了。”

## 有难处您别愁，我们都能办

“我们家水管爆裂了，家里就我们两个老人在，我们打了几个维修公司的电话，都不愿意来，你们能来吗？”一次，夜里凌晨两点，有老人在帮帮家园便民服务平台下了单。很快，平台的会员单位、北京在彬伟岩商贸有限公司负责人甘在彬就第一时间派师傅上门了。

“帮帮家园便民服务平台对我们会员单位有一个要求，就是凡是紧急的维修单子，家里涉及水、电的急活儿，我们必须接单，并第一时间派人上门维修。当时维修师傅去这两位老人家里时，客厅的水已经漫过了脚踝，老人非常惊慌无助……等师傅上门给老人把水管修好后，老人特别感激，还专门给我们送来了感谢信。”甘在彬说。

帮帮家园便民服务平台上家电维修是一项很热门的服务内容，经常有职工或群众下单，有专业工作人员上门提供电视、冰箱、空调、洗衣机、热水器、电视等的维修服务。

“您好，你下单说希望上门来理发，我是过来给您理发的！”帮帮家园便民服务平台的会员单位、欣欣理发队任立新笑着说。10月底，任立新上门为坐着轮椅的70多岁老奶奶理了发。



老人小脑萎缩，行动不便，两个月左右理一次发，每次需要理发的时候，老人的儿女就会在帮帮家园便民服务平台上下单。

“您好，我们下单家政服务，希望能上门能打扫一次卫生。”“您好，我们希望能有家政服务员过来给老人做饭。”“您好，我的预产期快到了，能帮我预定一个月嫂吗？”……平台上，这类家政服务的订单非常多。

“打扫卫生、做饭、擦玻璃、找保姆、找月嫂都是下单要求的常见的家政服务内容。职工或群众在帮帮家园便民服务平台下单后，由我派单。在派单之前，我会跟顾客预约具体的时间。”祺捷利技术发展有限公司负责人王俊说，家政服务人员上门去打扫卫生，打扫完，都会拍照片，传过来视频。然后她会对顾客进行回访，顾客满意了，这一单服务才算结束。如果顾客不满意，她会重新派家政人员上门打扫服务，直到顾客满意为止。

线上线下联动，大家齐心做公益

“为了让会员单位为职工群众提供更优质的服务，我们会定期对帮帮

家园便民服务平台合作的175家会员单位进行资质评审，还会定期对享受过服务的职工群众进行回访，询问服务评价。此外，我们还会组织这些会员单位走进社区做公益，每年100场左右，让更多职工群众享受到便捷服务。”张志华说。

2022年8月18日下午，怀揣着为老百姓排忧解难的热切心情，门头沟区便民服务业协会联合京西百通（北京）科技发展有限公司，在门头沟区委社工委区民政局的帮助下，携手入驻便民服务业协会的城子养老服务站、老宋开锁、北京四局家用电器维修部、爵冠口腔、北派修脚等爱心企业与热心志愿群众，把“帮帮社区服务大集”公益活动带进了桥东街社区。

“这些便民服务太好了，我们知道后就赶紧过来了！真不错！”桥东街社区的老年群众们纷纷来到活动现场“赶集”。有些群众和志愿者、磨刀师傅、口腔医师是老熟人，顺便还唠起家常来，现场气氛非常热烈。活动结束后，一些老年人还追问活动什么时候能再进社区……

金秋10月，门头沟区便民服务业协会带领诸多成员单位把便民服务和新科技服务送到剧场东街、高家新区、大峪花园、峪新等社区，教老人们“码”上生活方式，包括教会老年朋友使用智能手机，让老人也会网上生活：线上叫车服务，教会老人享受到出门就有车坐；视频通话及语音通话功能，让老人实现和许久未见的亲朋好友面对面的交流；手机充值话费，让老人体验在家就能缴费的快乐；网上充值电费，水费，煤气费等，让老人体验足不出户可缴费……

“我们老人不仅学会了‘码’上生活，还能享受到免费的理发、洗眼镜、配老花镜、家政服务咨询等服务，真的太好了！”享受到公益服务的老人纷纷说道。

“未来，帮帮家园便民服务平台，将线上线下一起联动努力，为更多有需求的职工群众送去最贴心的服务！生活服务您不用愁，我们‘接呼即到！’”张志华最后说。