

居民对家政服务消费需求不断增长,家政服务的“最后一公里”亟需打通——

# 家政进社区 供需双受益

■ 本报记者 李明杰 班慧

## 站点进社区 服务送上门

今年9月,家住合肥市经开区的“90后”女生小郑,成为一个“新手”妈妈。由于缺少照顾新生儿的经验,小两口想请一位月嫂。

在找月嫂的过程中,两口子着实费了不少劲。“换了一个又一个,都没有找到合适的。”小郑说,最终两人还是决定让父母从马鞍山老家来帮忙照顾孩子。

“找不到”“不稳定”“不专业”……在家门口找个合适的家政服务人员有多难,家有“一老一小”的居民深有体会。

去年5月,我省实施《放心家政行动方案》,其中一项重要内容是推进“家政进社区”。

什么是“家政进社区”?据了解,家政进社区是指家政企业以独资、嵌入、合作、线上等方式进驻社区,开展培训、招聘、服务等家政相关业务。

合肥市蜀山区五里墩街道家家景园社区是个2万多人的大社区,老龄人口占比40%以上,居民对家政服务有旺盛需求。

早在2013年,社区联合家政公司成立全市首家家庭综合服务中心,引入一系列社区服务项目,家政服务就是其中重要一项。

前不久,家住颐和花园小区的王大爷由于老伴生活不能自理,便通过这一家政服务站找到了相对合适的一名家政人员。“朋友都说这里好,我现场看了看,很快就给我对接了一个有8年家政从业经验的护理人员。”王大爷对在服务试用期的夏大姐十分满意。

社区党委副书记徐静介绍,不同于市场上其他家政预约,服务中心将专业的家政服务“搬进”社居委咨询台,居民有需求可直接电话或现场咨询,就近就便找到称心的家政服务人员。

11月13日下午,记者走进服务中心,不时看到有居民前来咨询保洁或做家政的事宜。“家政公司嵌入社区,可以节省通勤时间。有时甚至不需出单元门,可以上午一家、下午一家;一三五在一家,二四六在另一家……”六安人



近日,合肥市蜀山区五里墩街道家家景园社区,家家景园家庭服务站负责人正在为意向从事家政服务人员进行网上备案登记。

赵怀侠告诉记者,她倾向于做钟点工,增加收入的同时方便照顾家中孩子。

推动家政进社区,既为群众提供便捷家政服务,也为家政从业人员节省了时间。家家景园社区店负责人刘艳告诉记者,自从设置家政服务咨询点,每天都会接到相关订单,小到换螺丝、换灯泡,大到请保洁员、月嫂,居民大大小小的需求都能就近就便得到满足。

## 培训增技能 就业有门路

50岁方启香是岳西县中关镇人,此前一度因没有工作感到消沉和烦恼。去年,她参加了县里组织的免费岗前培训,业务技能越来越娴熟。如今,她成为安徽省岳嫂家政服务有限公司的一名家政从业人员,接到的活也越来越多,收入有了保障。

“以前我长期在家没出来做事,感觉跟社会完全脱轨了一样。从事家政后,人有事情做了,我感觉自己过得更自信更充实了。”方启香感慨。

现代化家政服务,离不开专业从业人员,在扩大家政进社区服务范围的同时,各地也积极开展技能培训。

今年以来,岳西县扎实推进“放心家政行动”,努力构建“请得到、用得着、放心用”的家政市场,让家政服务消费更放心、更舒心、更省心。

10月7日至12日,岳西县开展了第7期放心家政“回炉”培训班。

培训班上,授课老师遵循实用性、时效性、灵活性原则,重点强调法律法规、职业道德、行业规则、服务意识、服务礼仪、沟通技巧,为广大学员从思想上提升服务意识;围绕母婴护理知识的操作技能,对新生儿洗澡、抚触、排气操进行了实操演示,解答“回炉”学员在工作中遇到的重点难点问题。

“通过系统培训后,不仅提高家政人员的服务理论水平,还规范了实操流程,帮助他们获得更好的发展。”安徽省岳嫂家政服务有限公司经理朱秀兰告诉记者,如今家政培训的形式很多,包括岗前培训、“回炉”培训等,有家政从业意愿的人很感兴趣。

培训增技能,就业有门路。“我们依托皖嫂家政、洪博家政、皖岳嫂家政三家公司,聚焦妇女就业需求,推行‘免费培训+就业推荐’的服务模式,以提高妇女的就业技能和就业竞争力。”岳西县妇联主席琼梅介绍,截至目前,全县共组织开展育婴员、家政服务员、养老护理员等各类培训班26期,共组织2915名妇女参加了放心家政技能培训。

不止在岳西,去年我省实施“放心家政行动”以来,各地普遍采取线上+线下的方式进行“家政进社区”宣传推介,举办“春风行动”招聘活动,搭建家政企业和就业妇女用工平台。截至今年6月份,全省共建立家政服务网点924个,新增家政从业女性1万余人。

## 全方位融入 共建好家园

企业是家政进社区的主体,是家政进社区供应链的关键一环。实践中,一些企业积极探索融入社区建设,扩大家政企业在社区中的影响。

在合肥市瑶海区长淮街道,说起“徽大姐”,居民纷纷点赞。“他们经常在小区

开展志愿服务活动,还入户帮助我们打扫卫生,非常实在、非常暖心。”家住迎宾花园小区的李大爷深有体会、十分满意。

2016年2月,长淮街道联合安徽徽大姐家政服务集团安徽分公司开展“徽大姐帮您忙”志愿服务项目。项目实施以来,来自街道、社区、家政公司的人员共同组成志愿服务队深入各社区开展活动,先后举办了“冬病夏治、浓情三伏”“暖心行动”“放心家政进社区”等公益知识讲座60余场,受益群众1800余人次。

“我们充分调研社区居民的实际需求,为高龄独居老人和困难家庭提供免费的上门家政服务。”“徽大姐帮您忙”志愿服务项目负责人张向丽介绍,项目每月定期帮扶4户老人,开展家政、保洁、家电维修清洗等志愿服务。同时,在社区开展健康公益科普、帮扶慰问等活动,增进身心健康,并提供生活帮助。

贴心服务,既让更多人感受到家政服务带来的温暖,也让他们对家政服务有了更充分的认识。如今,“徽大姐”家政已深深扎根长淮街道,让居民能享受到“专业、放心、便利”的家政服务。

去年底,国家发改委、商务部、教育部、民政部等11部门发布《关于推动家政进社区的指导意见》,引导家政服务充分融入社区生态体系,以解决社区家政服务“找不到、留不住、不满意”等痛点难点问题。

家家景园社区店负责人刘艳认为,家政服务类企业进驻社区,需要具备扎实的软硬件条件。“首先要加强社区、街道等部门的重视,充分认识到家政服务是社区公共服务的一部分,具有公共服务的性质。其次,社区能满足一定的空间标准、设施要求等,便于开展服务培训、服务咨询等。”她说,企业之所以在家家景园社区扎根10多年,与居民、社区、街道的信任与支持是离不开的。

推进家政进社区,以优质服务服务千万家庭,11月8日,安徽省“家政进社区”——合肥惠万家示范行动正式启动。未来,我省将开展100场家政培训进社区、进小区,创建100个社区“一老一小”家庭服务融合项目,建立1000名家政人才库,发放百万放心家政消费券,让“朝阳产业”产生“朝阳效益”,让“民生工程”更得民心。

构,督促整改问题22个。

同时,霍邱县纪委监委在监督检查的基础上,督促相关部门建立健全养老服务机构食品安全长效机制,加大日常监督检查力度,督促养老服务机构认真落实食品安全主体责任,及时排查食品安全隐患,加强食品安全管理,确保养老服务机构老人饮食安全。

“下一步,我们将持续强化对养老服务机构食品安全的全流程监督,聚焦老人关注的重点,深化养老领域腐败问题和不正之风整治,通过常态化监督,切实提高养老群众获得感、幸福感、安全感。”霍邱县纪委副书记、县监委副主任韩俊表示。

# 温情扶困暖民心

■ 本报通讯员 张长青 本报记者 班慧

今年4月,望江县赛口镇村民何兵突发脑梗,虽经及时抢救,仍落下肢体二级残疾。每个月医药费、生活费开销巨大,家中还有4个子女正在上学,生活陷入困境。

9月起,赛口镇工作人员在进行困难群众大排查时,了解到何兵的情况,及时将他纳入到低保和监测户范围,根据相关政策减免合规医疗费用支出的自付部分。后来还为何兵父母安排了公益性岗位。“感谢党和政府的好政策,帮助我们一家脱离了困境。”何兵妻子十分感激。

何兵的经历是望江县赛口镇组织开展“对口贴心、温情扶困”复合式社会救助的一个缩影。今年9月起,望江县赛口镇开展低保“扩围增效”行动,并发挥

临时救助托底、应急、过渡、衔接、补充的制度效能。镇社会事务办联合其他相关部门,通过“政策找人”推进复合式救助,为不少困难群众救了急、解了难。

赛口镇党委委员曹震介绍,今年,镇工作人员通过电话沟通、入户走访等方式,摸清摸准全镇困难群众底数、生活状况以及救助需求,建立翔实的信息台账,逐户逐人落实救助措施,做到早发现、早介入、早救助,全力保民生、兜底线、救急难、保稳定。

今年以来,赛口镇通过主动发现,新增纳入低保138人,对困难群众实施救助37户52人次,发放救助金9.46万元。赛口镇镇长储琳表示,接下来将不断整合政府职能,完善社会救助体系建设,竭力减轻困难群众各方面压力,确保兜底工作兜得住、兜得准、兜得好。

# 为老服务惠民生

■ 本报记者 殷晓 本报通讯员 吕华

11月8日下午2时许,来安县舜山镇复兴村新时代文明实践站里十分热闹。5名独居老人

与志愿者一起包饺子迎“立冬”。大家脸上挂着灿烂笑容,擀皮儿的擀皮儿、剁馅儿的剁馅儿,包饺子的包饺子……很快,热气腾腾的饺子就出锅了,浓浓的饭香中氤氲着温馨欢乐。

“自己动手,丰衣足食,饺子口味真不赖!”傍晚,李桂荣老人一边吃着饺子,一边和志愿者拉起了家常。李老告诉记者,村里经常组织开展关爱老人的志愿服务活动,志愿者不仅为他们送来生活用品,还开展文艺表演、健康讲座等,保障了老人们基本生活品质的同时丰富大家的精神文化生活。

尊老、敬老、爱老、助老。近年来,来安县探索服务老人新路径,建立完善养老志愿服务体系,推出一系列细致化、专业化、特色化助老志愿服务;整合基层

社会组织资源,形成志愿服务网络,通过县社会工作指导中心和县志愿者协会平台资源,引导广大志愿者开展形式多样、内容丰富的敬老爱老活动。

“我们建立‘政府+社工+慈善’工作机制,以基层社会救助体系为根基,以县乡社工站为纽带,开创‘物质+’众人服务大平台,先后开展‘爱从头开始——为困难群众免费理发’‘助你健康——免费义诊’等服务79场次,累计服务困难群众近2万人。”来安县民政局养老服务股负责人李永明介绍。

去年以来,来安县累计投入资金近7000万元用于发展和改善养老服务体系。截至目前,全县已建成18个社区养老服务中心,改建12个乡镇养老服务中心,58个城乡老年助餐点(老年食堂),1个社会养老服务中心,1个居家养老服务指导中心以及长者照护之家,农村互助养老示范点等项目,全县已形成“2+12”机构养老服务体系,有效满足老年群体不同层次机构养老需求。

# 信访为民解难题

■ 本报记者 李浩

“你们给我讲解政策后,我才知道我父亲不符合‘五保户’条件,但考虑我父亲的实际困难,帮他申办了临时救助,真的太感谢你们了!”近日,凤台县丁集镇曹楼村村民曹某到镇信访接待大厅表示感谢。

不久前,曹某反映其养父五保户待遇被取消要求处理。接到反映后,丁集镇信访办按照“三位一体”原则,积极协调镇民政所核实,并动态跟踪督办。经调查,曹某养父一直未婚,但领养了一名女儿,在全镇核实“五保户”信息时,因曹某养父名下有子女,便取消了曹某养父的“五保户”待遇。但曹某养父长期患病,没有固定的收入来源,家庭生活十分困

难。在了解到事实情况后,丁集镇一方面与曹某反复交流沟通,从政策、法律、心理多层次进行宣讲,另一方面针对老人实际困难,将其纳入低保户并发放困难救助资金,切实帮助其解决生活中的难题。

近年来,丁集镇始终“将人民群众来信来访作为了解群众期盼、总结为政得失的一面‘镜子’”,坚持坐班接访、主动约访、带案走访相结合,确保信访事项件件有回音、事事有着落,切实做到“知民情、集民智、护民利、暖民心”。今年以来,丁集镇共化解矛盾纠纷223起,有效的将信访隐患化解在萌芽阶段;处理信访问题27件次,妥善解决了关乎群众利益的信访问题,信访总量逐年下降,人民群众获得感、幸福感、安全感、满意度不断提升。



近日,淮北市烈山区二郎庙社区,一场家政培训进社区活动正在开展,老师现场为妇女群众讲解婴幼儿护理知识,帮助城乡妇女学习新知识,拓宽增收渠道。

# 精准监督办“食事”

精准监督“切口”,倾心尽力为养老群众守住“舌尖上的安全”。

今年以来,霍邱县纪委监委将养老资金管理、养老服务机构食品安全等作为养老领域监督的重点,制定督查方案,明确监督重点、责任分工、工作措施及相关要求,抓实监督发现问题整改,进一步推进“小切口”整治民生领域“大问题”的工作力度,以精准监督为养老群众办好“食事”。

■ 本报记者 李浩 本报通讯员 陈孝军

“养老服务中心食堂有无食品经营许可证,食堂从业人员有无健康证明,是否存在采购过期变质食品,有没有在伙食费上存在侵占和损害群众利益的问题……”近日,在开展养老领域督查中,霍邱县纪委监委驻县财政局纪检监察组工作人员深入到乡镇养老服务中心,下沉一线,找



近日,马鞍山市花山区解放路街道阅家山社区新时代文明实践站联合阅家山社区智慧养老服务中心,开展“立冬里包饺子 养老院中暖意浓”党员志愿服务活动。

本报通讯员 胡智慧 孙长保 摄