



# 养老服务行业的“点灯人”

——记全国“敬老爱老助老模范人物”获得者、市养老服务协会秘书长祁伟瑞

文/本报记者 王月文 图/本报记者 陈方斌

在我市中心城区禹西路一家养老机构内，老人踩着防滑地板迈出安稳步履；湖湾康养中心里，社区养老服务志愿者传授书法的身影温暖动人。这两幅定格在冬日里的温情画面，都离不开一位深耕养老服务行业六载的“点灯人”——全国“敬老爱老助老模范人物”获得者、市养老服务协会秘书长祁伟瑞。

从一砖一瓦的适老化改造破题，以“一机构一方案”匠心规范养老服务运营；靠“社区养老服务顾问+社区养老服务志愿者”双轨模式，让社区居家养老服务有精度、陪伴有温度；借舞台与手册播撒智慧，让养老服务行业经验成燎原之势。多年来，祁伟瑞以专业与坚守筑牢幸福港湾，让“老有所养、老有颐养”的愿景在细微处绽放光芒。

## 匠心筑标准 让养老服务更规范

初冬暖阳，透过明亮的窗户，洒在我市中心城区禹西路一家养老机构七楼的走廊上。脚下，防滑耐磨的蓝灰色PVC地胶令人步履安稳；墙上，“关爱老人·幸福之家”的标语旁，精心布置的照片墙记录着老人们的温馨点滴；房间里，清晰的床头信息卡片、淋浴器旁牢固的安全扶手、衣柜里物品的分类整理……这些细致入微的设施和软性服务的体现，无声地诠释着养老服务标准化建设的专业内涵。

“这儿卫生间有扶手，地板不滑，住着比家里还舒心！”谈起这个住了三年的“家”，91岁的王喜管老人赞不绝口。这份发自内心的认可，离不开一位养老服务标准化建设的默默推动者——祁伟瑞的付出与专业坚守。

据了解，这家养老机构建立之初，沿用了医院病房的设计标准，在适老化细节和服务流程上存在不足。祁伟瑞得知后，主动介入，秉持“一机构一方案”的理念，免费提供规范化建设指导。从地板材质的选用，到提示标识的张贴位置；从洗衣房的科学分区，到心理咨询室的氛围营造，她都悉心指导，帮助该养老机构迈上规范化运营轨道。

“现在老人和家属来参观，普遍反映我们这里规范、专业，信任度提高了，入住率也明显提升。”该养老机构负责人秦乾表示，标准化养老服务不仅带来了管理上的便利，更提升了服务品质和机构口碑。

这只是祁伟瑞能养老服务标准化建设的一个缩影。六年来，祁伟瑞的足迹遍及我市各大养老机构。她深入一线调研，为多家新建和改扩建养老机构免费量身定制运营方案，从空间规划到服务流程，提供全方位指导，帮助养老机构规避运营风险，实现规范化起步。面对养老机构运营中的实际难题，她主动上门服务，累计编撰涵盖运营管理、应急处置等内容的标准化台账近百份，构建起可直接复用的养老服务体系。

“很多从业者有热情但缺方法，养老服务标准化建设就是要帮助他们走稳发展的每一步。”祁伟瑞说。在她与记者交谈时，手机不时收到来自河津、永济、稷山等地养老机构的咨询信息。

不仅如此，面对传统养老服务力量短缺、效率低下的痛点，祁伟瑞主导搭建以等级评定为核心的线上管理平台。通过数字化转型，实现养老服务全流程留痕、标准化管理，将纸质办公量削减50%，工作效率提升40%。

据了解，该系统在永济市一养老机构落地后，意外事件响应时间缩短至3分钟内，服务监管效能显著增强。“通过技术手段提升管理效率，最终目的是让护理人员能把更多宝贵的时间和精力直接用在陪伴和照护老人身上，提升服务的温度和品质。”



祁伟瑞阐释着她的初衷。

## 创新保障网 让社区养老有温度

“起笔要稳，中锋行笔才能写出力道。”11月17日下午，湖湾康养中心的二楼墨香萦绕，77岁的周恒义穿梭在几位练字的老人之间，不时俯身示范。握笔、运腕、蘸墨，老人们学得专注，他教得投入。

在这里，周恒义不仅是一位书法爱好者，更是一名社区养老服务志愿者。

而他所在的湖湾康养中心，活跃着许多和他一样的社区养老服务志愿者。他们依据个人特长，无偿或低偿开设朗诵、舞蹈、八段锦等课程，用热情与耐心重新定义“晚年课堂”，让老年人的日常变得充实、多彩。

除了社区养老服务志愿者的温情陪伴，另一支专业力量——社区养老服务顾问，也在默默守护着这里的夕阳红。他们如同养老服务的“导航员”，帮助老人和家属快速对接政策资源、养老服务、家政护理等服务，有效消除信息不对称带来的困扰。更值得一提的是，社区养老服务顾问还会为老年人量身定制养老服务方案，综合考虑健康状况、经济条件等因素，规划最适合的养老服务模式，让养老服务更加精准贴心。

如今，这一“专业顾问+暖心志愿者”双轨并行的服务模式，已在湖湾康养中心落地生根，化为“社区养老服务顾问+社区养老服务志愿者”服务站的生动实践。这一创新模式的建立离不开祁伟瑞的积极推动。

“这一模式的核心在于整合专业力量与志愿者资源，既填补了专业养老服务的缺口，又强化了情感支撑，让社区养老服务既有精度又有温度。”祁伟瑞介绍道，在多次赴先进地区学习考察养老服务经验的过程中，发现“社区养老服务顾问+社区养老服务志愿者”的组合模式能有效提升养老服务的可及性与满意度，于是结合我市实际，积极推动在基础较好的湖湾康养中心先行设立试点。

祁伟瑞查看以养老服务等级评定为核心的线上管理平台。了众多从业者的心声。

除了公益养老沙龙，祁伟瑞还由个人出资联合“大话养老”打造实战经验分享平台，为我市养老服务同行提供深入的梳理政策体系、养老产业趋势、业态创新路径等切实可行的管理方法与运营思路。

为了让自己的专业知识更扎实，祁伟瑞始终保持着“终身学习者”的态度，积极参与国家及行业组织的培训，先后获得社会工作师、老年人能力评估师、加拿大长期照护高级管理者、养老机构高级管理者、健康照护师等多项证书。她的足迹遍布北京、上海等城市，学习前沿的养老模式和服务理念，并结合运城的实际国情，将其转化为可落地的方案。

在祁伟瑞看来，养老服务行业的发展，离不开专业人才的支撑。然而，当前我市养老服务行业面临着“人才短缺、经验不足、信息闭塞”的困境，很多从业者有热情但缺乏专业知识和方法，制约了行业的发展。“一个人的力量是有限的，只有让更多从业者掌握专业知识，才能真正提升整个行业的服务质量。”于是，祁伟瑞将搭建交流平台、传播专业知识作为自己的重要使命。

在市养老服务协会的支持下，祁伟瑞牵头组织参加12期公益养老沙龙，让更多的养老机构和运营者参与进来，倾听行业专家、优秀机构负责人分享经验。从新媒体运营赋能养老机构品牌建设，到数字化技术如何与养老机构运营融合；从居家养老服务模式，到认知症老人的照护体系构建，沙龙的内容覆盖了养老产业链条的核心领域，为养老服务从业者搭建了一个学习交流的平台。

“以前对数字化管理一窍不通，听完分享终于知道怎么上手了。”永济市一位乡镇养老机构负责人的感慨，道出“获得全国‘敬老爱老助老模范人物’称号，对我而言，是一份沉甸甸的荣誉，更是一份殷殷的嘱托和前进的动力。”面对这份国家级的褒奖，祁伟瑞表示，未来将继续坚守在养老服务的第一线，以更加饱满的热情、更加专业的知识、更加务实的行动，积极推动我市养老服务行业向更高标准、更优质量、更深内涵迈进，让专业之光、服务之暖，照亮更多老年人的幸福晚年时光，为应对人口老龄化挑战贡献自己的全部力量。

# 从民生关切中找消费增长点

群众的民生需求里，蕴藏着非常可贵的消费潜力。民生痛点的破解过程，往往能成为消费潜力的释放过程。

便利“入圈”，生活出彩。自2021年试点启动以来，截至今年7月底，210个试点地区共建成便民生活圈6255个，服务居民1.29亿人。发展“一店一早”，补齐“一菜一修”……一个个一刻钟便民生活圈，助力解决民

生小事，也激发着社会消费潜能。

有服务，更要优服务。前不久，商务等部门发布通知，提出推动便民生活圈建设扩围升级，将便民生活圈打造成宜居宜业、宜游宜购、宜老宜小的全龄友好型品质生活圈。这是推动城市内涵式发展的有益探索，也促使我们思考：如何做到惠民生和促消费紧密结合？

消费场景的提质升级，会成为民生品质的进步阶梯。消费业态的精准供给和不断创新，有助于让民生改善从“吃饱穿暖”向“品质提升”加快推进。

让民生与消费实现双向奔赴，贵在精准，也难在精准。精准，既意味着要让服务供给有效对接群众需求，也意味着要坚持因地制宜。每个社区的资源禀赋不同，群众的需求也不尽相同，建好便民

生活圈，需要坚持“问需于民、问计于民”“因城施策、一图一策”“缺什么、补什么”。把民生痛点摸清楚，把一地“家底”搞清楚，让供给与需求匹配好，让要素资源配置更高效，惠民生和促消费方能更好实现良性循环。

群众的关键小事，应是治理者的心头大事。从早餐豆浆油条的烟火气，到托育康养的幸福感，从个体商户的红火生意，到城市消费的业态升级，把促消费和惠民生有机结合起来，必能绘就一幅民生有温度、消费有热度的美好图景，为“中国式现代化，民生为大”写下温暖注脚。

（据《人民日报》）

# 「红绶带」提升政务服务

永济市行政审批服务管理局  
本报记者 郭华  
效破解了以往办事“摸着门、找不对人、跑多次腿”的难题。“红绶带”服务直面企业群众在办事过程中遇到的各类问题，用主动、精准、贴心的服务，有效弥合了服务供给与群众需求之间的缝隙，极大地提升了群众的获得感和满意度。“红绶带”服务模式以主动式、管家式的服务，提前介入企业开办、项目审批等环节，精准指导材料准备、全程协办业务流程，大幅压缩企业群众办事时间与成本，推动永济市营商环境持续优化。“红绶带”服务模式通过重塑服务流程、前移服务端口，将政务服务直接送达企业群众手中，推动政府角色从“管理者”向“服务者”转变，为深化“放管服”改革、加快政府职能转变提供了有力支撑。

坚持多维发力，推动“红绶带”服务持续深化。为保障“红绶带”服务模式持续发挥实效，该局从机制建设、成效巩固、短板补齐三方面发力，推动服务标准化、规范化、品牌化发展，确保服务质量不打折、群众企业真受益。健全保障机制，建立每日早会、楼层组长负责制等工作机制，完善“红绶带”“6648”“6146”工作标准，定期组织开展业务知识、服务礼仪、政策法规培训，确保每一名“红绶带”专员都成为“业务通”“贴心人”。自“红绶带”服务推行以来，今年共为办事群众提供政策咨询十万余次，免费协助复印资料4万余次，开展一对全程帮办服务1331次，收到运城市级“12345”政务服务便民热线转办表扬工单38次，赢得群众口碑。

谈及下一步工作计划，永济市行政审批服务管理局相关负责人表示，将持续深化“永心办”政务服务品牌建设，以更高标准、更实举措优化“红绶带”服务，推动政务服务效率与群众满意度双提升，为建设“幸福家园、平安永济”提供坚强政务服务保障。

“您好，您需要办理什么业务？”“我想办房产证。”

“来，您把您的资料给我，给您复印一下，然后您上去办理就行。”

11月18日，家住永济市城西街道河东公馆的胡女士来办理房产证，一进门就感受到“红绶带”的热情。

今年以来，永济市行政审批服务管理局紧扣企业群众办事需求，以“主动、全程、延伸”为服务核心，通过优化服务流程、前移服务端口、拓展服务场景，着力打造一对一主动问询“红绶带”全程帮办服务模式，积极构建“群众办事有人帮办、企业开办有人指导、企业投资有人代办”的全方位、立体化政务服务体系。

坚持“三措”联动，打造全流程便民服务新体系。为解决政务服务中“人等服务”的被动局面，该局以“红绶带”服务为抓手，整合主动问询、帮办代办、上门服务三大核心举措，构建全链条服务新模式，实现服务精准触达、高效响应。在永济市政务大厅内各楼层安排“红绶带”服务工作人员，工作人员办事群众进入大厅后，第一时间主动上前来询问，快速掌握群众办事需求，实时提供办事指引、材料预审服务，将问题解决在办事起步阶段，彻底消除“办事不知道找谁”的困扰。“红绶带”服务涵盖咨询引导、材料填报、业务协办等全流程帮办服务。针对简易事项，在导服区直接协助群众当场办结；针对老年人、孕妇等特殊群体，提供从取号、填表到业务办理的全程陪同代办服务，减少办理时间；对行动不便的老年人、残疾人等特殊群体，通过预约方式提供上门办事服务；对于重点建设项目，变“企业跑审批”为“政府送服务”，通过审批服务专班，主动送政策、送服务上门，全力以赴加快手续办理速度。

坚持民本导向，践行以人民为中心的发展思想。“红绶带”服务通过精准对接需求、优化服务供给，有力保障了群众办事需求。市行政审批服务管理局相关负责人表示，将持续深化“永心办”政务服务品牌建设，以更高标准、更实举措优化“红绶带”服务，推动政务服务效率与群众满意度双提升，为建设“幸福家园、平安永济”提供坚强政务服务保障。

## 资讯

### 市就业服务中心 举办市本级公益岗位双向对接会

本报讯（记者 王月文）11月19日，市就业服务中心举办市本级公益岗位双向对接会，服务专区为参会人员提供全程指导。用人单位与求职者积极交流沟通，当场已有26名就业困难人员与用人单位达成就业意向。据悉，此次对接会结束后，市就业服务中心将严格按照规定时限完成岗前公示、劳动合同签订、就业登记等全流程工作，确保公益性岗位尽快落实到位。

此次对接会充分发挥了公益性岗位“兜底线、促就业”的积极作用，既为就业困难人员提供了稳定的就业机会，又为公共服务领域充实了力量。下一步，市就业服务中心将强化岗位监管和跟踪指导，及时解决各环节出现的问题，确保公益岗位“招得进、用得好、留得住”，让政策红利精准直达就业困难群众手中。

对接会现场气氛热烈，政策咨询

### 盐湖区就业服务中心 开展重点社区就业帮扶工作业务培训

本报讯（记者 魏濛）近日，盐湖区就业服务中心组织开展“盐湖区重点社区就业帮扶工作业务培训”，旨在进一步提升基层就业服务能力，扎实推进重点社区就业帮扶工作。

通过此次业务培训，进一步规范了盐湖区重点社区就业帮扶工作流程。未来，盐湖区就业服务中心将围绕群众就业需求，着力打造专业高效的帮扶队伍，让优质就业服务惠及盐湖广大群众，筑牢民生保障底线。

### 河津市两部门 为清涧街道花苑社区食堂捐赠物资

本报讯（记者 王月文）近日，河津市医疗保障局联合河津市退役军人事务局走进河津市清涧街道花苑社区食堂，开展暖心物资捐赠活动，为该食堂日常运营纾解困难，传递共建单位与社区同心共治的关怀与温暖。

捐赠现场，河津市医疗保障局、河津市退役军人事务局工作人员与该社区负责人、食堂运营团队一同清点米、面、粮、油等物资，有序完成交接，氛围温馨热烈。随后，这两家单位代表走访参观该社区食堂，并了解供餐规模、老年餐营养搭配、高龄及独居老人就

餐保障等情况。据悉，作为公益性质的便民服务场所，花苑社区食堂肩负着为辖区高龄、独居、空巢老人提供营养餐食的重要使命。此次捐赠的物资将全部用于食堂日常供餐。

此次捐赠不仅为社区养老服务注入了实打实的物资支持，更彰显了河津市医疗保障局、河津市退役军人事务局心系民生、践行社会责任的担当，进一步拉近共建单位与社区的距离，为深化共建共治共享、推动社区养老服务高质量发展奠定良好基础。

## 评论

# 从民生关切中找消费增长点

群众的民生需求里，蕴藏着非常可贵的消费潜力。民生痛点的破解过程，往往能成为消费潜力的释放过程。

便利“入圈”，生活出彩。自2021年试点启动以来，截至今年7月底，210个试点地区共建成便民生活圈6255个，服务居民1.29亿人。发展“一店一早”，补齐“一菜一修”……一个个一刻钟便民生活圈，助力解决民

生小事，也激发着社会消费潜能。

有服务，更要优服务。前不久，商务等部门发布通知，提出推动便民生活圈建设扩围升级，将便民生活圈打造成宜居宜业、宜游宜购、宜老宜小的全龄友好型品质生活圈。这是推动城市内涵式发展的有益探索，也促使我们思考：如何做到惠民生和促消费紧密结合？

消费场景的提质升级，会成为民生品质的进步阶梯。消费业态的精准供给和不断创新，有助于让民生改善从“吃饱穿暖”向“品质提升”加快推进。

让民生与消费实现双向奔赴，贵在精准，也难在精准。精准，既意味着要让服务供给有效对接群众需求，也意味着要坚持因地制宜。每个社区的资源禀赋不同，群众的需求也不尽相同，建好便民

生活圈，需要坚持“问需于民、问计于民”“因城施策、一图一策”“缺什么、补什么”。把民生痛点摸清楚，把一地“家底”搞清楚，让供给与需求匹配好，让要素资源配置更高效，惠民生和促消费方能更好实现良性循环。

群众的关键小事，应是治理者的心头大事。从早餐豆浆油条的烟火气，到托育康养的幸福感，从个体商户的红火生意，到城市消费的业态升级，把促消费和惠民生有机结合起来，必能绘就一幅民生有温度、消费有热度的美好图景，为“中国式现代化，民生为大”写下温暖注脚。

（据《人民日报》）

本版责编 王月文 校对 李楠 美编 冯潇楠