

换个座机，独居老人收获『贴心老友』

能聊天解闷，能帮忙维修，甚至紧要关头能救命



一键通平台的特制电话

家住闵行区的独居老人吴德强最近多了个会定时对他嘘寒问暖的“朋友”，戴桂章老人则在这位“朋友”的帮助下，多次在身体不适的紧急关头得到了及时的救护车救助，两位老人共同的这位朋友就是一键通关爱平台。别看它只是一个电话，背后是一个20多人的为老服务团队，一对一跟踪沪上高龄独居老人，遇到紧急情况一键呼救后能高效联系救护资源，一周两次关爱电话询问生活和身心状况，解答长护险咨询、日常医疗咨询，甚至家中需要维修也能满足老人需求。

“嘘寒问暖”，独居老人多了个老朋友

“最近小邓每周给我打两次电话，问我身体好不好、心情好不好、有没有什么需要帮助的，除了女儿之外，也就他这样对我嘘寒问暖，陪我聊天，我甚至觉得我们成老熟人、老朋友了。”

家住闵行区莘庄镇的80岁吴德强说，自从今年4月初安装了一键通关爱平台后，多了一个能陪自己聊天的朋友。

“有几次我在电话里说需要出门去买个东西，但是身体不适不方便，电话那头就告诉我们能帮我解决，没过多久，东西就送到了门口，我真的很感动。”

虽然，这个朋友都是通过电话来联系和安排各项事务，但是功能多多。

除了打电话来慰问之外，还能一键呼叫子女等亲人，安装了一键通关爱平台之后，吴德强老人和女儿通话明显变得更加频繁了。“幸好我女儿帮我申请了这个一键通平台，看上去只是换了部电话，但我觉得好像多了个人在陪我，更有被陪伴和被保护的感觉了。”

原来，自从吴德强的老伴过世后，他就一直独自居住，女儿女婿平时工作忙，没办法时时刻刻照料和陪伴老人，以前他在社区做志愿工作，每天还比较充实，但逐渐感到身体跟不上，今年开始就在家休息，用老人的话来说，虽然是开始享清闲，但一个人在家，难免无聊苦闷。

后来，女儿听熟人介绍有一键通关爱平台，就辗转找到平台的运营人员，申请上门安装。

安装也不复杂，吴德强家中原本就有固定电话，“一键通”的安装则是把原本的座机换成平台定制的、加载了一键呼叫亲友、紧急求助、扩音助听等功能的固定电话。

记者采访期间，正逢一键通平台的日常关爱电话打来，吴德强老人接通电话后，只听电话另一头，一位小伙子对老人近期身心关心，也有假期饮食和出行安全的提醒——

您最近身体好哇，心情还好吧？生活作息都规律吗？

血压血糖都正常吗？

最近端午节了，您还是要清淡饮食、注意营养搭配，出门一定要注意防暑、注意安全。

……

“紧急求助”，一键呼叫帮上大忙

除了固定电话之外，还会配有紧急呼叫的遥控器，为方便老人在距离电话较远的地方发生意外后，能够及时呼救。

88岁的戴桂章老人养成了一直把遥控器带身上的好习惯。

和吴老先生不同，家住闵行区梅陇镇戴桂章

身体状况较差，对一键通平台的需求主要集中在助医方面，使用“紧急求助”按钮的情况比较多，今年3月和4月，老人家属就曾4次联系平台帮忙呼叫120急救电话。

老人的儿子戴金龙回忆道，3月6日下午5点左右，老人感觉胸口闷、呼吸不畅，而且那几天胃口一直不好，吃得很少。戴金龙拨通了一键通平台，希望平台能帮忙紧急呼叫救护车。

接通电话后，一键通关爱员在简单了解情况、迅速核实老人信息和症状后，拨打120急救电话。2分钟后，关爱员回电称，救护车已出发了。最终，老人被及时送往闵行区中心医院就诊。

然而，才过了2天，3月8日下午，戴金龙又一次联系一键通平台，希望再次联系120，原来他的父亲戴老先生经过救治后，仍感觉胸闷喘不上气，情况一度非常紧急。

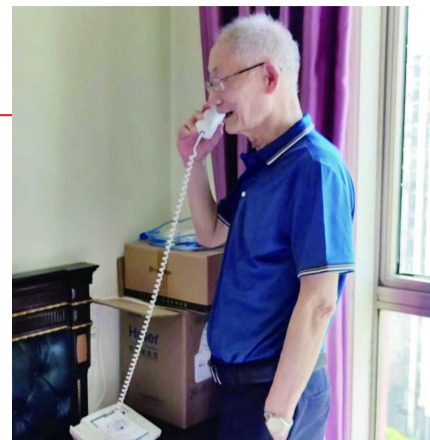
关爱员随即联系120急救，并根据系统中老人的“一人一档”相关信息，提前告知120接线员老人的健康状况，120平台立即派车把老人送往医院急救。

戴金龙说，父亲前前后后经过了四次急救，“遇到紧急状况时我也慌了，一时反应不过来打120，打通120也不知道怎么说”，按“紧急求助”按钮成为他在父亲有突发状况后非常依赖的功能。

“一键通平台安装之后，会有工作人员搜集老人的健康状况，所以在老人发生紧急情况时，我们接到需要打120的紧急求助后，也能比较准确地提前告诉120的接线员老人的健康状况。”一键通平台相关负责人蔡青先生介绍，对于紧急救助功能，并不是协调救护车那么简单，通过日常关爱电话的问询，他们会对老人的健康状况进行掌握，对老人的家庭成员比较了解，甚至对老人所居住小区的环境情况有所把握，这样才能在紧急关头



老人一直把遥控器随身携带，遇到紧急状况后就会按下呼救



老人在接日常关爱电话



老人会选择把座机安装在床头

实现“和时间的赛跑”。

“一人一档”，对80岁以上老人全覆盖关爱

据一键通平台的相关负责人介绍，截至目前，一键通关爱平台总计为闵行区7944位老人提供日常关爱服务。其中，今年新安装并纳入日常关爱的老人有5047位，预计本月还将完成816户老人新安装及接入，届时服务老人总数将超过8000位。

今年起，一键通平台还会在全上海范围内进行摸排，争取做到80岁以上老人家庭全覆盖安装。申请安装一键通的老人，只要住处有固定电话、智能手机或老年手机，本人基本能正常接听交流就行。

安装后，一键通平台根据老人具体需求，提供生活、医疗、法律、教育、文化、体育等方面的信息和服务咨询，并跟踪监督服务过程，回访服务结果。还会进行电话热线的总结，按照“一人一档”对服务数据进行处理。

据介绍，今年5月份，一键通关爱平台共拨出关爱电话总计次数53036次，一共接到老人来电3146次，其中日常咨询648次，紧急求助20次，电话或线路维修及生活类维修203次，一键叫车20次。

平台还会帮有需要的老人一键挂号，有些老人对智能手机挂号操作不来，但身边又没有人帮助他，因此有时候也会协助老人挂他们想要的专家号。

晨报记者 吴琼 摄影报道