

5915位独居老人配上“关爱人”

垫江在全市率先开展全覆盖“关爱独居老人”专项行动

光英送上代买的蔬菜。记者 崔力 摄（视觉重庆）
红苑小区，重庆市暖洋洋养老服务有限责任公司工作人员上门为独居老人张光友安装“孝心通”呼叫器。



二月二十二日，垫江县桂花街道春光社区工作人员上门为独居老人张光友安装“孝心通”呼叫器。记者 崔力 摄（视觉重庆）

□新重庆-重庆日报记者 张莎

“张嬢嬢，今天还好吧？天气冷多穿点哦！”2月22日，垫江县桂花街道春光社区春光廉租房小区的网格员杨菊兰下楼时，习惯性地在一楼停留片刻，看看独居老人张光友过得怎么样、是否需要帮助。

从去年9月配上杨菊兰这个“关爱人”以来，74岁的张光友也习惯了不关门，方便杨菊兰过上下下地看一眼、搭把手。

2023年3月起，垫江县在全市率先开展全覆盖的“关爱独居老人”专项行动，为解决全县5915位独居老人安全隐患突出、身心健康不佳、日常生活不便等问题找到了突破口。像杨菊兰这样的“关爱人”，成为5915位独居老人的标配。

为独居老人建台账 实时动态更新数据

“一个人住，我很怕身体不适时没办法及时求助，也没人来帮我……”垫江县民政局负责人告诉记者，在前期调研中，工作人员听得最多的就是这样的话，居家意外是独居老人们最害怕面临的问题。

独居老人即一个人独自生活的老年人，生活不便、精神寂寞、病痛折磨……他们的冷暖往往只有自己知道。该负责人介绍，独居老人由于独自一人居住生活的特殊性，无人陪伴、照料是其典型特征，在生活中面临诸多困难和问题：一是安全隐患突出，通常面临生活中的突发性灾害危害，还容易成为犯罪分子的侵害对象；二是身心健康不佳，缺乏亲人的陪伴和照顾，时常感到孤独寂寞，无依无靠；三是日常生活不便，甚至还面临农业生产的困难。近年来，全国各地都发生过各类独居老人居家意外事故，甚至在家去世许久都无人发现的情况。

为解决老人的独居之殇，2023年3

月，垫江县委、县政府把“关爱独居老人”专项行动作为八大重点民生实事之一作出安排部署，领导负责制、动员组织机制、联席会议机制、探访关爱机制和经费保障机制随之建立。

此后两个月时间，垫江县各乡镇（街道）全面摸排辖区内独居老人基础数据，统计出独居老人5915人。考虑到老人居住情况、身体状况、陪伴条件不时发生变化，垫江县建立独居老人关爱行动台账，实时动态更新数据。

5915位独居老人 有了身边的应急救援队

在“关爱独居老人”专项行动中，垫江县着手的第一件事就是为他们配齐“关爱人”。2023年6月起，垫江县建立独居老人探访关爱服务机制，动员社区干部、网格员、志愿者等300余人，与邻近的独居老人结对，负责走访关心、帮办代办、除险清患、心理慰藉，推动关爱独居老人常态化。

这300多人就像生活在独居老人身边的应急救援队伍。专项行动开展不久，沙坪镇李白村独居老人周明绪的“关爱人”童远芳在一次随机上门走访中，发现老人晕厥横躺在二楼地上。童远芳第一时间拨打了120，突然中风的周明绪得到及时救治，现已出院。

垫江县5915位独居老人中还有3281位是分散供养特困独居老人，他们因为无劳动能力、无收入来源、无子女等赡养人，其生活状态尤为值得关注，为补充“关爱人”力量，去年8月起，垫江县民政局又采取政府购买的形式，以每年150万元左右招标采购三方公司进行专业服务，同步探索专业化帮扶特殊困难老年人的有效途径。

2月23日上午，重庆市暖洋洋养老服务有限责任公司的养老护理员艾正友背着一个红色的“外卖包”，三步并两步来到桂溪街道北街社区红光小区分散供养特困独居老人胡光英的屋前。

这天是艾正友每月一次上门服务的日子，来之前，艾正友就打电话询问了胡光英的需求，一进门就从“外卖包”里掏出一包新鲜蔬菜。

常年独居，80岁的胡光英视艾正友为晚年结识的侄儿，两人之间已没有陌生人的客套，收拾屋子、换新灯泡、晾床单……老人把这些力有不逮的活儿留给年轻的艾正友。

“他像走亲戚一样，每个月都来，每次都要忙上忙下40多分钟。有时我有啥急用的，家里电器坏了，也打电话给他，他也会抽时间来一趟。小伙子人还热情，真的就像自家侄儿一样。”胡光英对艾正友的服务点赞。

作为专职“关爱人”，像胡光英这样的独居老人，艾正友一人就对应了200多位，每天都要骑着摩托车走街串巷6至8户。服务结束后，艾正友还为老人测血压、体温、血氧，并在“分散特困人员照料护理服务端”手机小程序打卡，上传健康数据和养老服务内容。

当日下午，桂花街道春光社区独居老人陈国东家中，移动公司工作人员上门为他安装“孝心通”老人安全呼叫器。

这个呼叫器安装在老人床头，具有语音、方言、拉绳报警和微波雷达人体感应等功能。“我受过腰伤，就怕在家里又摔倒，旧伤复发。”得知一旦报警后，“关爱人”和妹妹都能接到独居老人关爱云平台的电话，陈国东说他放心多了。

艾正友上传数据的小程序和保障陈国东居家安全的云平台，均集成到了垫江县关爱独居老人信息平台上。

目前，垫江县正紧抓“数字垫江”“数字养老”建设契机，通过建设专用信息平台、配备智能化健康守护设备、分级设立

街道北街社区红光小区分散供养特困独居老人胡光英的屋前。

这天是艾正友每月一次上门服务的日子，来之前，艾正友就打电话询问了胡光英的需求，一进门就从“外卖包”里掏出一包新鲜蔬菜。

常年独居，80岁的胡光英视艾正友为晚年结识的侄儿，两人之间已没有陌生人的客套，收拾屋子、换新灯泡、晾床单……老人把这些力有不逮的活儿留给年轻的艾正友。

“他像走亲戚一样，每个月都来，每次都要忙上忙下40多分钟。有时我有啥急用的，家里电器坏了，也打电话给他，他也会抽时间来一趟。小伙子人还热情，真的就像自家侄儿一样。”胡光英对艾正友的服务点赞。

作为专职“关爱人”，像胡光英这样的独居老人，艾正友一人就对应了200多位，每天都要骑着摩托车走街串巷6至8户。服务结束后，艾正友还为老人测血压、体温、血氧，并在“分散特困人员照料护理服务端”手机小程序打卡，上传健康数据和养老服务内容。

当日下午，桂花街道春光社区独居老人陈国东家中，移动公司工作人员上门为他安装“孝心通”老人安全呼叫器。

这个呼叫器安装在老人床头，具有语音、方言、拉绳报警和微波雷达人体感应等功能。“我受过腰伤，就怕在家里又摔倒，旧伤复发。”得知一旦报警后，“关爱人”和妹妹都能接到独居老人关爱云平台的电话，陈国东说他放心多了。

艾正友上传数据的小程序和保障陈国东居家安全的云平台，均集成到了垫江县关爱独居老人信息平台上。

目前，垫江县正紧抓“数字垫江”“数字养老”建设契机，通过建设专用信息平台、配备智能化健康守护设备、分级设立

调度指挥中心，实现关爱独居老人全过程数字化管理，分层级接收和处理系统推送信息和预警信息。

随时搜集信息 持续满足独居老人需求

2月22日还不到中午，周嘉镇均田村社区食堂就坐着20多位就餐老人。

食堂布置干净整洁，早餐为稀饭、包子、馒头、各类咸菜，餐标4元；午餐为一荤一素一汤，餐标6元。

“没想到我们提了建议后，食堂很快开起来了，我每天都来这里吃饭，年纪大了，做饭不方便，做了饭还要收拾，太麻烦了，社区食堂是最好的选择。”均田村独居老人周先凯吃得津津有味。

独居老人聚居在哪里，吃饭需求哪里旺盛，社区食堂就建在哪里。在“关爱独居老人”专项行动中，垫江县以问题为导向，已完成35个社区食堂选址布点，其中24个老年食堂已建成，17个已投入使用。

记者了解到，目前垫江县已建立县级“关爱独居老人”专项行动联席会议制度，县政府分管领导为第一召集人，13个部门为成员单位，定期召开例会，加强分析研判，确保关爱取得实效。

垫江县各部门以满足老人需求为落脚点，解决实际困难。全县累计开展探访关爱独居老人4万余次，及时提供医疗等中介服务100余次、代办服务800余次，帮助消除各类安全隐患500余个。民政部门收集意见建议36条，推动解决老年食堂、困难帮扶等问题11个，其中实施高龄、失能独居老人家庭适老化改造370户。卫生健康部门建立独居老人健康档案，每年组织1次免费体检和心理评估，开展义诊、建立就医绿色通道。据了解，专项行动开展近1年来，垫江县未出现独居老人因帮助救援不及时而发生意外伤害。

护器，不要超载使用电气设备。在使用明火时，则一定要注意管理，做到人走火灭。在家中吸烟时，严禁乱扔烟头，要及时掐灭火星，更不要在床上等易燃位置吸烟。在电焊等作业时，要落实安全措施，切勿违规操作。

家中防火 “三清三关”很重要

“这里，我向大家详细介绍一下家中防火的‘三清三关’。”孟俊吉提到的“三清三关”是指清走道、清阳台、清厨房；关火源、关电源、关气源。

清走道，就是在不走道处堆放杂物，生命通道不能堵，确保畅通；清阳台，是要及时清理阳台杂物，避免堆放易燃物品；清厨房，则是定期对厨房灶具进行清理，让油、纸、布等可燃物远离炉灶等火源。

此外，灭火器也是家中可常备的消防器材之一。孟俊吉说，在厨房油锅起火，用水难以扑灭时，就可以使用灭火器进行覆盖，隔绝空气从而达到灭火的效果。

除了灭火器，家中还可以常备两样消防器材，分别是消防过滤式自救呼吸器，也就是俗称的防烟面罩，还有就是灭火毯。

“防烟面罩售价不贵，大家可以在家中常备几个。”孟俊吉解释说，火灾发生时产生的浓烟，是致人死亡的最大元凶，因此遇到火灾如何防范烟熏是重中之重。

大多数防烟面罩嘴部附近的过滤罐都有密封胶圈，因此在使用前一定要先拆密封胶圈，再佩戴到头上。“大家买了防烟面罩后一定要认真阅读封面的使用说明书。”

灭火毯也是家中可常备的消防器材之一。孟俊吉说，在厨房油锅起火，用水难以扑灭时，就可以使用灭火毯进行覆盖，隔绝空气从而达到灭火的效果。

此外，孟俊吉也提到，消防人员在近期的安全检查中发现，有部分居民通过私拉电线为电动自行车充电，这种行为也是非常危险的。“充电一定要找相对空旷、安全的位置，例如温度适宜、通风、干燥的环境。”

我为群众办实事
12345在行动
联动单位 重庆市12345政务服务便民热线
重庆日报

一周热点排序

事项分类	占比
1 劳动人社	35.47%
2 住房城建	18.19%
3 医疗卫生	13.73%
4 市场监管	8.15%
5 交通运输	5.20%
6 司法	3.82%
7 治安管理	2.76%
8 民生服务	2.61%
9 城市管理	1.92%
10 科教文旅	1.89%

这些事解决了

未清运垃圾露天焚烧 清理制止

市民来电反映：巫山县培石乡培石社区5组的生活垃圾未及时清运，现有工作人员露天焚烧，排放刺鼻恶臭气味，希望相关部门核实处理。

巫山县培石乡政府回复：经核查，垃圾无法转运的原因系压缩机损坏所致。相关部门已立即展开紧急维修，目前压缩机已修复完毕，并已安排工作人员进行垃圾的转运和清理。同时，针对垃圾焚烧现象，已第一时间采取措施予以制止，并严厉禁止任何公司或个人再次进行垃圾焚烧行为。

商户占道经营影响出行 联合执法

市民来电反映：涪陵区珍溪镇兴盛路十字路口处，附近商户存在占道经营现象，影响车辆和市民出行，造成交通拥堵，希望相关部门核实处理。

涪陵区珍溪镇政府回复：经核查，情况属实。目前，已协同该镇综合行政执法大队、村镇建设服务中心、镇派出所、兴盛社区等单位实施联合执法，占道经营现象已得到有效管控，占道设施设备已由当事人现场清理完毕。同时，执法人员对当事人进行了严肃批评教育，要求当事人以后不得再出现占道经营行为。

售票员处理私事中途停车 通报批评

市民来电反映：2月20日12:10左右，在永川区松溉镇镇乘坐开往永川区客运中心的客运车，因车辆在行驶途中售票员因处理私事中途停车，耽误出行时间，与售票员沟通时态度恶劣，希望相关部门核实处理。

永川区交通局回复：经核查，情况属实。路达公司已对涉事驾驶员及售票员进行严肃批评教育，并将其情况通报至各线路，引以为戒。同时，督促公司切实履行主体责任，提升驾驶员安全服务质量。

公园内搭建帐篷破坏草坪 清理整顿

市民来电反映：巴南区阳春湿地公园，随意搭建营业性质的帐篷破坏草坪，希望相关部门核实处理。

巴南区城市管理局回复：经现场核实，情况属实。鉴于网红打卡地客流量大，导致摆摊商贩增多，该局已联合城管支队、花溪街道等相关管理部门采取规范措施，针对草坪上设立的营业性质帐篷区域，展开清理和整顿行动，同时设定指定经营区域。此外，还将加大公园巡查力度，加强宣传引导。

自来水水质泛黄无法使用 排污处理

市民来电反映：江津区珞璜镇小岚堰村出现自来水水质泛黄的情况，导致无法正常饮用，希望相关部门核实处理。

江津区珞璜镇政府回复：经核实，自来水出现泛黄现象是由于前期管道维护过程中，滞留在管道内的水导致水管生锈。已立即安排工作人员实施排污处理。经过处理，目前自来水水质已恢复正常。

酿酒坊产生刺鼻异味 安排气管

市民来电反映：渝北区王家街道龙泉街67号某酿酒坊，酿酒产生刺鼻异味，影响附近居民的生活，希望相关部门核实处理。

渝北区王家街道办事处回复：经核查，情况属实。王家街道生态环保岗工作人员已与涉事商家进行沟通协调。酒坊负责人已安排工作人员安装排气管道。

下水道堵塞导致污水倒灌车库 维修疏通

市民来电反映：九龙坡区杨家坪街道团结路社区团结路6号的下水道堵塞，导致污水倒灌到小区车库里面，存在安全隐患，希望相关部门核实处理。

九龙坡区杨家坪街道办事处回复：经区住建委对下水道堵塞问题进行了实地勘察，查明原因是下水道前端污水井堵塞导致污水倒灌，现已安排专业人员对前端污水井进行维修疏通，该问题已得到有效处理。

(新重庆-重庆日报记者 黄乔 整理)

这些事还没解决

市民来电反映：万盛经开区盛世华城小区的电梯长时间故障无人修复，影响市民出行，多次向物业公司反映未果，希望相关部门核实处理。

市民来电反映：九龙坡区石桥铺骏逸新视界小区近期有部分居民将电瓶车带到房屋里充电，存在安全隐患，希望相关部门核实处理。

市民来电反映：永川区中山路街道渝西大道中段551号附1号处的楼顶存在瓷砖掉落的情况，楼下市民通行存在安全隐患，希望相关部门核实处理。

市民来电反映：其购买的万州区绿地万萃城小区商品房原本应在2022年12月交房，但开发商实际于2024年1月通知接房，且物业公司要求预存一年物业费后才能办理接房手续，市民认为不合理，希望相关部门核实处理。

市民来电反映：大足区俊豪圣玺府小区通往城南东序小学的圣迹北路未设置红绿灯，由于来往学生较多，车流量较大，存在安全隐患，希望相关部门核实处理。

市民来电反映：渝中区雍江苑小区紧邻嘉陵江的码头处，每天都有游轮停留在此播放卡拉OK，噪音影响周边居民生活，希望相关部门核实处理。

市民来电反映：合川区丽景水岸小区长时间存在天然气气压不足的情况，影响正常生活，希望相关部门核实处理。

(12345热线提供 截至2月26日)

美好生活热线

遇到失火不要躲厕所 逃离前先摸门把手

这些高层住宅火灾自救逃生知识要时刻牢记

□新重庆-重庆日报记者 周松

近期江苏南京一居民楼发生的火灾事故，让高层消防安全再次成为大家关注的话题。重庆是一座高层建筑非常多的城市，如果自家高层住宅发生火灾，该如何自救逃生？2月26日，本报美好生活热线专门邀请了渝北区消防救援队的防火安全宣传员孟俊吉，来看看遇到火灾时，普通人该如何科学自救逃生。

自家发生火灾 千万不要躲进厕所

“火灾发生时，切勿盲目逃生。”孟俊吉介绍，普通人遭遇火灾，一定要先冷静下来，观察火情。

如果是自己家里发生火灾，在火势较小时，可通过使用灭火器、水盆接水等方式，尝试扑灭明火。如果火势较大无法扑灭，则要第一时间撤离现场，逃离到安全区域并拨打119等待消防员前来救援。如果无法逃离，则第一时间逃到没有着火火的卧室等房间，并用湿毛巾、打湿的衣物等堵塞门缝，防止烟雾窜入未着火房间，并手持明亮衣物在窗口挥舞，引起救援人员的注意。

“很多人以为厕所有水，适合躲藏，其实厕所门大多为玻璃制成，在高温情况下很容易炸裂，因此千万不要选择厕所躲避。”孟俊吉提醒道。

邻居发生火灾 可先摸自家门把手看是否发烫

如果不是自家发生火灾，可以通过小区业主群、从阳台张望等方式，了解火灾发生所处楼层的位置。

“此时有两种情况，一种是在自家楼上，一种是在自家隔壁或楼下。”孟俊吉介绍，不同的情况需要不同的应对方法，大家一定要冷静区分。

自家楼上发生火灾，尚未蔓延到自己

所住楼层时，大家可以选择撤离到楼外安全区域。

当自家楼层发生火灾，或楼下发生火灾时，则不能盲目试图下楼逃离，而要根据不同情况进行判断。

“从家中出户时，我们首先要摸门把手，如果门把手发烫，则千万不要开门。”孟俊吉说，当门把手发烫时，说明门外的情况已经不容乐观，此时选择出门逃生，危险很高。此时，则可以找来打湿的衣物抹布等，将大门四周的门缝封死，并往大门上泼水降温。

如果门把手不发烫，则可以将门打开一个缝隙，观察屋外情况。如果屋外浓烟滚滚，也不要选择出门逃生，如果屋外没有浓烟，或只有较少的烟雾，则可以考虑出门逃生。“从高层逃生，一定不要选择乘坐电梯，而是要走安全通道下楼。”孟俊吉特别提到，在进入安全通道时，仍要将常闭式防火门推开一个缝隙观察安全通道的情况，如果安全通道浓烟滚滚，也不要选择进入安全通道，而是返回家中等待救援。

只有当安全通道烟雾较少，或没有烟雾的时候，则可以通过安全通道逃离大楼。“烟雾较少时，可佩戴防烟面罩或用湿毛巾捂住口鼻，弯腰躬身快速通过，如果没有烟雾，则可以直接迅速跑上大楼。”

使用灭火器 记住“提拔握压”四字口诀

除了掌握以上的逃生技巧外，孟俊吉建议市民家中还可以常备一些消防器材。

“最常见的是灭火器，家中可以准备一具灭火器，一般小区居民楼每层楼也放置了灭火器。”孟俊吉说着拿起一具最常见的4公斤干粉式灭火器，介绍起它的用途和使用技巧。

“使用灭火器可以记住四字口诀：提拔握压。”

提，就是提起灭火器。拔，就是拔出灭火器把手附近的保险栓。握，就是握住灭

火器的喷嘴，将其对准火源根部。压，就是压下把手，这样灭火器就可以顺利喷出。

防烟面罩和灭火毯可家中常备

除了灭火器，家中还可以常备两样消防器材，分别是消防过滤式自救呼吸器，也就是俗称的防烟面罩，还有就是灭火毯。

“防烟面罩售价不贵，大家可以在家中常备几个。”孟俊吉解释说，火灾发生时产生的浓烟，是致人死亡的最大元凶，因此遇到火灾如何防范烟熏是重中之重。

大多数防烟面罩嘴部附近的过滤罐都有密封胶圈，因此在使用前一定要先拆密封胶圈，再佩戴到头上。“大家买了防烟面罩后一定要认真阅读封面的使用说明书。”

灭火毯也是家中可常备的消防器材之一。孟俊吉说，在厨房油锅起火，用水难以扑灭时，就可以使用灭火毯进行覆盖，隔绝空气从而达到灭火的效果。

此外，灭火器也是家中可常备的消防器材之一。孟俊吉说，在厨房油锅起火，用水难以扑灭时，就可以使用灭火毯进行覆盖，隔绝空气从而达到灭火的效果。

“高层居民楼发生火灾的原因，无非几大类。”孟俊吉说，一是电气火灾，二是明火管理不善，三是吸烟不慎引起火灾，四是违章作业。

“在高层建筑里，用电设备很多，因此发生火灾的可能性就会增加。”孟俊吉说，针对这类火灾，居民们日常要定期检查各类电器的设备状况，安装断路器和漏电保

以下四类引发火灾原因要了解

学习了这么多火灾自救的技巧，不过孟俊吉说，日常紧绷火灾安全这根弦，防范火灾发生，才是重中之重。

“高层居民楼发生火灾的原因，无非几大类。”孟俊吉说，一是电气火灾，二是明火管理不善，三是吸烟不慎引起火灾，四是违章作业。

“在高层建筑里，用电设备很多，因此发生火灾的可能性就会增加。”孟俊吉说，针对这类火灾，居民们日常要定期检查各类电器的设备状况，安装断路器和漏电保