

出门总迷路 格格伸援手

# 兴安社区台账里的温情守护

在尖草坪区兴安社区办公室里，87岁的顾奎如老人和社区干部郭翠玲、网格员何文华围坐一起，聊着太原的变化，笑声不断。窗外春光明媚，老人指着远处的高楼感慨：“20年没回来，家乡变得我都不认得了！虽是太原人，但出门总迷路，还好，身边有社区网格员帮助。”

## 两次外出两次迷路

3月19日，刚从南京回到太原的顾大爷独自出门遛弯。老人原本想在家门口转转，可走出兴安小区后，眼前宽阔的马路、新建的楼房，让他迷失了方向。“以前都是小巷子和土路，现在全变样了！”正当他在路口徘徊时，巡查路过的兴安社区网格员何文华主动上前询问。通过老人断断续续的描述，何文华发现他正是其女儿前一天到社区登记的“归巢老人”，随即搀扶着他返回家中。

第二天，顾大爷又“闲不住”了。20日下午，他被附近新建的公园吸引，逛着逛着，又找不到回家的路了。这次，老人掏出何文华留给他的电话号码求助。何文华找到老人时，他正站在公园小广场上张望。“顾叔说还想多看看新景致，我就陪他绕了一圈才送回家。”何文华笑道。

两次迷路经历，让顾大爷成了社区的重点关注对象。3月21日一早，郭翠玲特意上门探望，还邀请老人到社区聊天。

“您看，这是新建的商业街，顺着这条路一直走就到了公交车站点……”在社区办公室，郭翠玲打开手机导航，向老人展示周边变化。顾大爷也掏出手机里的老照片对比：“这排梧桐树的位置，以前是家理发店，我总去那儿理发。”听到老人提起往事，郭翠玲认真记下他熟悉的旧地名，标注在社区特别制作的《归巢老人服务手册》上。

社区党委书记、主任王俊花介绍，随着老旧小区改造推进，像顾大爷这样从外地回并，短期居住或探亲的老人逐渐增多。“他们记忆中的街巷布局与现状差异大，容易迷路。我们要求网格员主动对接，帮老人尽快熟悉新环境。”



## 网格员当起了“导游”

在兴安社区记者看到，专门记录“归巢老人”信息的台账已更新到第5页。台账里不仅有老人子女的联系方式，还备注着个人习惯：爱去菜市场转悠的用绿色标签标注，喜欢晨练的贴红色标记，需要定期购药的则画上星号。

网格员何文华的手机里存着辖区内所有老人的照片。“遇上迷路的老人，我们能第一时间识别身份。”她打开工作群展示，

## 台账背后的贴心服务

今年1月以来，网格员们已帮助6位“归巢老人”解决类似问题。

针对老人不熟悉电子设备的情况，社区还推出“纸质便民卡”——巴掌大的卡片上印着网格员电话、周边便民地图以及公交线路。“有些老人不会用导航，但看得懂手绘示意图。”何文华说，他们正在收集老人们对改造的建议，比如增加公共座椅、保留特色小店招牌等。

## 让“归巢”更有归属感

王俊花告诉记者，近期他们还准备组织“太原原”茶话会，邀请“归巢老人”和常住老人一起包饺子、唠家常。“许多老人虽然搬走多年，但还有老街坊住在附近，重聚能帮他们找回归属感。”

顾大爷听说社区要办活动，连连点头：“明天我就把南京带来的雨花茶拿给大家尝尝！”临别时，老人握着网格员的手说：“下回出门我一定记住路，再不给你们添麻烦。”“您可以随时找我们，帮助您、服务您也是工作呀！”郭翠玲笑着回应。

从迷路到认路，变的是城市面貌，不变的是乡土温情。在太原这座城市，很多社区网格员每日穿行于大街小巷，他们用一本本台账、一张张手绘地图、一次次暖心搀扶，让“顾大爷们”的归乡之路越走越踏实。这份朴素的守护，正是这座城市对游子最深情的告白。

记者 韩睿 文/摄



## “12345”一周声音

### >结果反馈

●3月24日市民反映东峰路温煦街口北向南机动车道有树木倾倒影响通行。小店区政府回复，区园林中心已处理。

●3月24日市民反映和平北路兴华北街口北向南方向西侧机动车道路面塌陷。市城乡管理局回复，市政公共设施建设管理中心保障三所已处理。

●3月25日市民反映劲松北路桃园三巷至桃园四巷路段道路两侧树木较多。迎泽区政府回复，园林人员已处理。

●3月25日市民反映长风西街往滨河东路北向南拐的匝道有树木倾倒。小店区政府回复，环卫中心已处理。

●3月26日市民反映和平北路兴华北街口南向北方向机动车道有坑槽。市城乡管理局回复，此处路面问题已处理。

●3月27日市民反映长风东街领秀长风天秀园附近路段有机动车违章停车。市交警部门回复，民警已到现场进行处理。

●3月27日市民反映平阳路西二巷平阳路口西南角人行道有树枝掉落。小店区政府回复，已派人修剪此处树枝。

●3月28日市民反映大王路32号美林湾小区东门口机动车道有雨水井堵塞外溢。市城乡管理局回复，工作人员已处理。

●3月28日市民反映东中环路朝阳街口南向北方向路面有坑槽。太原轨道交通集团有限公司回复，路面已修复。

●3月28日市民反映龙城南街首开国风琅樾南门口街道有油污和生活垃圾无人清理。小店区政府回复，经区环卫中心核实，已有工作人员清洗。

### >问题反映

●3月31日市民反映，小店区滨河东路南中环桥桥下，由南向北方向机动车道辅道上有井盖移位，影响通行。

●3月31日市民反映，迎泽区新海巷新建路口东向西方向人行通道上公共座椅破损，希望相关部门尽快修理。

●4月1日市民反映，杏花岭区五一一路八一大厦门口机动车道有坑槽。

●4月1日市民反映，迎泽区新建南路康乐街口西北角右转机动车道热力井溢水，导致路面积水。

●4月2日市民咨询，万柏林区彭村路滨汾苑西区对口哪所小学？

●4月2日市民反映，杏花

岭区解放路北沙河南沿岸口，西向东下穿通道路面有坑槽。

●4月2日市民反映，小店区马练营路汇众汽车家园门口北向南方向有交通事故残片，希望相关部门尽快清理。

●4月3日市民反映，小店区朴景龙城苑小区南门，源景巷道路两侧有大量车辆违章停车影响通行。

●4月3日市民反映，万柏林区太原吾悦广场3号门往南20米千峰北路辅路有大量共享单车随意停放。

●4月3日市民反映，小店区昌盛东街65号二伟全羊杂割店往北30米机动车道地面渗水有隐患。

郭晓华 整理