

5位老人联名写信感谢荔竹社区网格员刘志英

她是我们的贴心“小棉袄”

住在荔竹社区龙头公寓的5位老年人,11月6日联名写了一封感谢信送到社区,字里行间满是对网格员刘志英的感激。“小刘的服务暖到了心坎里,不管大事小情找她,准没错!”老人们说:“她就像我们的贴心‘小棉袄’。”



网格员刘志英与老人们聊天

1. 逐户走访

在荔竹社区的网格员队伍里,47岁的刘志英不是最年轻的,却是最“较真”的一个。她负责的网格有336户、482位居民,其中流动人口、租户、空巢老人占了近六成。2021年刚入职时,面对密密麻麻的居民底册,她坦言“压力不小”。

刚入职时,为了尽快熟悉片区,她每天揣着小本子挨家挨户走访。遇到老人在家

就坐下来唠唠家常,记下他们的家庭情况和子女联系方式。没人在家就贴张便签留下自己的电话,等随后再来。

短短20天,她的笔记本上记满了标注,哪位老人有常见病、谁需要帮忙办理养老认证,都记得一清二楚。

“这些信息就是我的‘服务地图’,不能出一点错。”刘志英说。

2. 用心服务

“小刘真有心,事无巨细,啥也替我弄好了。”89岁的独居老人王大爷提起刘志英,眼眶微微发热。老人的腿脚不便,子女远在外地,刘志英便把他列为重点关照对象。去年,老人给刘志英打电话,说养老金还没有认证,担心领不到待遇。

刘志英上门用手机认证,试了几次都没通过,随后带着老人来到社区,用新安装的社保服务一体机完成认证。此后不用老人张嘴,她看着本子上的备注,到时间会主动上门帮着操作。这个习惯,一直坚持至今。

73岁的张大娘家中的有线电视突然没了信号,打来找

助电话。刘志英赶过去,对照说明书反复调试路由器,又联系维修客服询问方法,折腾了2个小时,画面终于恢复正常。

有次暴雨天巡查,刘志英得知独居的李大娘家阳台漏水,雨水顺着墙流进了卧室。她一边找盆接水,一边联系工人抢修,事后还帮老人重新清洗、晾晒被褥。

“老人们的小事,都是我的大事。”这是刘志英常挂在嘴边的话。在社区考核中,她连续两年获评“优秀网格员”。同事们说:“她把居民的事当成自家事,这种责任心值得我们学习。”

3. 赢得认可

“有小刘在,我心里就踏实。”76岁的陈大娘老伴去世后独自生活,女儿远嫁外地。刘志英每周都要入户看看,陪老人聊天解闷,教老人用手机视频通话。她还帮忙采购生活用品,知道老人牙口不好,刘志英每次买馒头,都会特意选松软的老面馒头。

上个月,陈大娘隔壁装修,噪音和粉尘让老人难以忍受,多次沟通无果后犯了愁。刘志

英得知后,立刻联系隔壁业主和装修队,反复协调,还帮着清理家里的粉尘。问题解决那天,老人拉着她的手说:“你帮我解决了大麻烦!”

如今,在荔竹社区,刘志英依然每天穿梭在街巷楼宇间。她的手机24小时开机,及时回应大家的需求。老人们在感谢信里写道:“小刘办事靠谱又贴心,是我们最信赖的‘大管家’。”

记者 李涛 文/摄

一通问询电话 帮了独居老人

本报讯(记者 李涛)独居老人踩着凳子取柜顶东西,摔倒在地,无法起身。正当不知所措时,网格员给老人打来问询电话,获悉了这一突发情况。11月6日上午,在网格员、医护人员的及时帮助下,老人转危为安。

75岁的冯大爷住在新屯巷8号院,患有高血压,又是独居,滨汾苑社区网格员徐丽华经常打电话问候,看有没有事需要帮忙,这个习惯持续了2年多。“小徐,我站不起来了。”当天上午8时30分,网格员照例拨打老人的电话,听到老人虚弱

的声音。网格员察觉到情况不妙,一边赶往小区,一边联系社区卫生服务站的医护人员。敲门无人回应,网格员突然想到老人的表弟住在对面楼,拨打电话说明情况。10分钟后,表弟送来钥匙。众人进屋看到,老人躺在客厅地板上,手捂着腰。老人说,刚才踩着凳子取柜顶的东西,突然感觉头晕目眩,失去平衡摔倒,结果站不起来了。

医护人员检查发现,老人只是扭伤了腰,其他无大碍。老人吃了降压药后,头晕症状逐渐好转,连声感谢网格员的及时帮助。

装修噪声扰邻 沟通化解纠纷

本报讯(记者 李涛)住户装修,尽管已避开了休息时段,但隔壁七旬老人仍觉得影响休息。网格员、物业人员一起登门,与装修住户商量,采取提前告知、闭门作业、加装隔音棉等方式,降低了噪音。11月6日,社区回访时,老人表示满意。

因为施工噪音的问题,家住奥林匹克花园北区的王大娘,与隔壁邻居杜女士产生纠纷。杜女士是新搬来的住户,正在装修房屋。施工没几天,老人提出意见,抱怨声音大。杜女士解释,施工肯定会有响动,已经

避开休息时段,希望老人理解。

双方争执不下,装修进度也受到影响。得知情况,西华苑东社区网格员张艳与物业人员一起入户,从邻里关系、体谅老人的角度,劝说杜女士再想想办法。商量后,杜女士让工人在施工期间关闭房门,并给共用墙临时加装了隔音海绵。另外,需要使用电钻等设备时,施工人员会事先和老人打个招呼。

几天后,网格员再入户,王大娘表示声音小了很多,基本不受影响,感谢网格员的帮忙。



绘制京剧脸谱 感受国粹魅力

本报讯(记者 周利芳 文/摄)11月4日,国际大都会社区与山西财经大学志愿者团队共同开展京剧脸谱绘制活动,通过京剧文化讲解与动手绘制体验,为社区老人带来沉浸式国粹文化体验。

活动中,大学生志愿者以“京剧的前世今生”为主题,结合PPT与经典剧目片段,系统讲解京剧起源、流派及脸谱艺术。“红色代表忠勇,白色象征奸诈……”志愿者手持自制脸谱模型,结合《铡美案》《空城计》等剧目典故,生动诠释色彩与图案的象征意义。听到“包拯额头月牙纹象征明察秋毫”时,75岁的张阿

姨轻声感叹:“原来一张脸谱里藏着这么多学问!”

实践环节,志愿者为老人提供空白脸谱、颜料和工具,采取“一对一”模式辅导。在志愿者协助下,82岁京剧票友李奶奶完成“穆桂英”脸谱后,激动地说:“我年轻时在剧团画过布景,今天这堂课真过瘾!”随后,老人们手持作品登台,即兴演绎京剧《红灯记》《智取威虎山》选段,引发现场阵阵掌声。

网格网事