

合肥养老服务券当月要用完,逾期作废;600元券不抵300元现金用…… 市民吐槽:民心工程别让细节“堵心”

反映一

“一次必须订两份饭,否则不送”

她说:一气之下拨打了市长热线

“居家养老服务补助”是2013年10月合肥市开始实施的一项惠民工程,每月向符合条件的老人提供价值600元的居家养老服务补助,老人凭此券根据需要享受由政府买单的各项服务。那么,政府花钱为老人买服务,为何有的老人却不叫好呢?

毛秀英老人今年98岁,2014年从太和县迁到合肥和女儿一起生活。同年4月份,女婿车先生为毛秀英老人申请了居家养老服务补助。

3月12日上午,星报记者来到车先生家中,此时毛秀英老人正躺在客厅沙发上休息,在女儿的搀扶下老人坐了起来,并对记者笑了笑。毛秀英女儿告诉记者,哥哥去世后,母亲在老家由大嫂照顾,因不放心才把母亲接到合肥的。由于年龄大,现在母亲已经认不出人了。

“刚开始,我们订的是盒饭,一份饭15块钱,可气的是,每次还必须订两份饭,否则不送,送饭还不定时,有时中午1点或2点。另外,工作人员还表示,菜凉了或坏了也不能怪他们。”毛秀英的女儿气愤地说,她一气之下拨打了市长热线,反映了这一情况。

“服务站配送的午餐品种很单一,而且也不适合老人胃口。我母亲是皖北人,米饭吃不习惯,所以就选择改订大馍。”毛秀英女婿车先生说。

反映二

“送来的饭经常是夹生的,要二次加工”

她称:对居家养老服务质量有看法

葛奶奶今年75岁,孙子是一名残疾人,生活不能自理,所以葛奶奶平时还要照顾孙子。祖孙俩生活来源靠葛奶奶每个月1000多元的退休金,按照政策,葛奶奶为孙子申请了“居家养老服务补助”。

葛奶奶告诉记者,服务券每次都是街道工作人员送过来,她对街道的服务很满意,对政府推出的“居家养老服务补助”认为是一件大好事,但对居家养老服务质量有很多看法。

“刚开始的时候,送的饭菜还好,后来就不行了,送来的米饭常常夹生,肉也不如以前好。我孙子喜欢吃肉圆子,所以我每天都订肉圆子,但每次送过来,肉圆子不熟,所以我还要把肉圆子切碎,进行二次加工。”葛奶奶说。

对葛奶奶来说,家庭的主要开支是给孙子买药,一旦断药孙子的病就会发作。“服务券只能订饭,或一些服务项目,能用来买药就更好了。”葛奶奶表示。

反映三

“600元服务券当月要用完,逾期作废”

他说:为了不作废,每次要买七八十个大馍

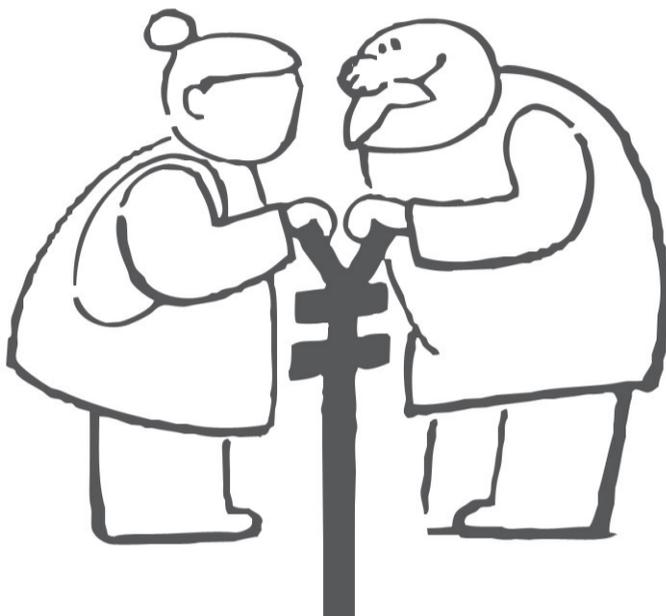
记者看到,服务券有2元、5元、10元、20元等不同面值,服务内容包括生活照料、医疗保健、精神慰藉、紧急救助、家政便民5个大项,具体服务内容涉及理发、送餐、陪护、助浴、日常保洁、下水道维修等38个小项。但服务券背面同时注明:此券当月有效,逾期作废。

“600元的服务券,必须当月用完,这样很不合理。”车先生说,他和老伴都已退休在家,老人护理、保洁等这些服务项目根本就用不着,自己就可以干,米饭老人又吃不惯,所以600元服务券只能用来买大馍。

“大馍一周只送两次,600元服务券每月要买600个大馍,所以每次要买七八十个,这么多根本吃不掉。”车先生打开塞得满满大馍的冰箱冷藏室给记者看。

“送到家里的饭菜是凉的,而且也不一定适合老人胃口。”“指定的物品、服务价格高,每月600元的居家养老服务券抵不上300元现金用。”近日,省城部分享受“居家养老服务补助”的老人及其子女向市场星报反映,政府实施的“居家养老服务”是一项深得民心的民生工程,但发放的养老服务券用起来却不方便,600元服务券还必须当月用完,否则作废,这很不合理。

本报记者 文/图



服务站配送食物难合98岁毛秀英老人胃口



这么小的菜包子,要2元钱一个



养老券当月有效,逾期作废

反映四

“600元券不抵300元现金用”

他们说:没有享受到实惠的服务

在调查中,很多老人都表示,“居家养老服务”确实是一项很好的民生工程,为老人解决了很多问题,但在实际生活中,没有享受到实惠的、物有所值的服务。

“物品和服务价格高得离谱,要比市场上高一倍,600元的服务券抵不上300元现金。”毛秀英老人的女婿车先生说,配送的大馍那么小,要1块钱一个,而在超市里同样是“福年来”大馍一个只要5毛钱。

“你看,这么小的菜包,竟然要2块钱一个。”毛秀英女儿从冰箱里拿出配送的包子给记者看。

“前不久,我家的微波炉坏了,打电话给服务热线,要人过来维修一下,工作人员在电话中说修一下要200元,还不如重新买一台新的,后来我拿到门口小店花5块钱就修好了。”车先生说,还有一次家里热水壶坏了,工作人员过来维修一下要60元,而热水壶买时才花40元。

反映五

“服务券每月只能做几次护理”

他建议:“换成购物券,这样更方便”

桂奶奶身体不好,儿子打工,每天早出晚归,所以每月600元的“居家养老服务券”多用在护理服务上。

“物品和服务价格确实偏高,而且用起来也不方便,不如换成购物券,然后到指定的超市直接购买生活用品,这样会更实惠、更方便。”桂奶奶儿子张先生说,订饭吧,送到家里菜都是凉的,所以每月只能用来给母亲做几次护理。

“政府每月支付了那么多钱,老人却没有实实在在地享受到那么多服务。”张先生认为,“居家养老服务”缺乏政府部门的监管,致使服务质量跟不上,好事没有办好。

回音

“大家的胃口不一样,很难平衡”

服务商:其实我们是在亏本运营

合肥金谷养老助残服务中心蜀西分中心副主任王支和接受记者采访时表示,为老人配送的都是大锅菜,大家的胃口不一样,轻了、重了、咸了、淡了,很难平衡。

“站在服务对象的角度认为600元服务券抵不上300元,而站在我们服务商的角度来看,我们是亏损的。”王支和表示,对他们来说最大的成本是人力,服务中心共有好几百人,是一对几个人的服务。

王支和说,服务对象所配送的东西和享受到的服务价格要比市场上高,是因为服务站在操作、配送过程中要加收一定的费用,这其中包含人力、交通、运营等成本。“有时一盒盒饭也必须配送,工作人员要开车跑几十公里,其交通成本比一盒饭的价格还要高。”

在调查中,老人们均表示,“居家养老服务”是一项很好的民生工程,政府是在为老百姓办好事。那么,怎样才能把好事办好,让老人更满意呢?你有什么好的建议,欢迎致电市场星报新闻热线0551-2620110或发送市场星报官方微信(scx123),告诉我们。