

心理热线增设线下服务区,福彩站点变身求助引导点 救助服务“新做法”传递“无锡温度”

昨日上午,无锡市救助管理站举办2026年“6·19救助管理机构开放日”活动,主题是“深入学习贯彻社会救助法,切实做好生活无着的流浪人员救助服务”。7月1日起,《中华人民共和国社会救助法》将正式施行。这场开放日活动,既是救助工作的“透明展示”,也是一次新法落地的“预热普法”。

{ 新变化 } 救助服务更人性化

记者了解到,2025年,无锡市救助管理站全年救助1084人次,其中18岁以下未成年人43人次,60岁以上老年人50人次。无锡对求助人员的服务更加人性化。2025年,无锡市救助管理站年累计在站服务3447人天,人均在站时长3.14天。全年通过火车站购买乘车凭证823张,医疗救治64人次,跨省护送60批次。

活动现场,政策解读环节被问得最多的问题是:社会救助法里是不是找不到“流浪乞讨人员”了?答案是肯定的。新法将沿用了数十年的“流浪乞讨人员”表述修改

为“流浪人员”。这一修改不涉及救助范围、救助内容及救助流程的调整,不影响救助管理工作正常有序开展。

根据立法说明,随着全面建成小康社会和中国式现代化深入推进,我国流浪乞讨人员数量逐年下降、明显减少。目前救助管理机构救助的对象,更多是流散在外的暂时遇困人员。新表述更准确、更中性、更简洁,也更尊重困难群众的人格尊严。

{ 新举措 } 援助热线可转线下

今年的开放日活动,参观者第一次走进市救助管理站新改造的12356心理援助热线线下专属服务区。12356是全国统一的心理援助热线,但线上倾听之后,有些问题还需要“面对面”解决。今年3月底,在市救助管理站未成年人救助保护区,规划了5个功能房间、配套10张床位。“主要针对那些介于需要心理干预和需要住院治疗之间的孩子——还没到‘病’的程度,但线上干预已经不够了。”工作人员介绍。

服务流程是这样的:12356热线的专业老师觉得某个来电者有线下转介的必要,将开具转介单发

给救助站;救助站与家长或监护人取得联系,告知入站须知;孩子和监护人入住后,由红十字会安排专业心理老师进行干预。“目前已经接待了4个家庭,有的住了七八天,改善明显。”这对传统救助站的职能边界,是一次不小的拓展。

{ 新网点 } 福彩站点就近求助

当天,无锡同步启动了2026年“夏季送清凉”专项救助行动。市救助管理站相关负责人介绍,今年有一项新举措——与无锡市福彩发行中心合作,在市区设立50个求助引导点。另外,将在人流密集区增设引导点,作为引导点之一的无锡火车站红色会客厅,目前已经布置到位。

“发现生活无着的流浪人员,可以及时拨打24小时救助热线82361223、82350104,也可以引导他们到附近的求助引导点。”工作人员介绍,救助站配备矿泉水、风油精、藿香正气水等防暑物资,对不愿进站的人员发放物资并做好跟踪服务。按照“一人不落、不留死角”的要求,救助车将加大在车站、广场、桥洞等重点区域的巡查力度。

(记者 黄孝萍)

从“买得到”到“体验好” 社区银发商城 解锁品质养老新场景

走进新吴区江溪街道新丰苑社区“山月轮秋·银发商城”,辅具体验区里有人在试用器具,适老化改造咨询台前围满咨询的居民,店内客流络绎不绝。这家扎根社区底商的商城,正是无锡优化银发消费供需对接的生动实践。

商城总面积近300平方米,划分行走辅具、康养寝具、日用护理、辅具租赁、居家改造咨询五大功能区域,汇集五百余款国内外适老产品,覆盖老年人衣食住行康养全场景需求。“这款买菜推车样式新颖,累了还能坐着休息!”店内两款高端折叠买菜车稳居销量榜首,居民张阿姨和邻居吴阿姨各选购了一台,两人坦言,“对比简易推车,这里的产品做工更精良”。

店内消费打破“仅面向老年人”的固有认知,不少中青年专门到店选购足弓矫正袜、专业营养补充剂等功能性产品。有年轻女士告诉记者,受拇指外翻、平足困扰,她长时间行走易疲惫,功能性穿戴用品很适合自己。

辅具租赁区人气最高,高品质助行代步车、电动轮椅旁围满了体验群众。依托无锡市康复辅具租赁惠民政策,符合条件的老年人到店即可现场享受相应租赁补贴。不少居民家中老人术后短期需要电动轮椅,就选择来店内体验、租赁。“这款售价近5000元的黑色电动轮椅很受欢迎,需要提前预订调货。”门店负责人介绍。

还有居民到店咨询淋浴防滑垫、浴室坐凳、墙面安全扶手加装服务,工作人员上门实地勘测,一站式定制居家无障碍改造方案,从细微处消除居家跌倒等安全隐患。据悉,商城构建“线下实地体验、线上线下下单、专业上门服务”服务闭环,同步承接辅具安装、康养评估、健康筛查等配套服务,打通适老产品与专业服务的衔接通道。

无锡正以社区银发商店为载体,打通产品供给、现场体验、专业服务、政策补贴完整链条,摆脱单纯售卖商品的传统经营模式,搭建集产品消费、康复辅助、居家改造、辅具租赁于一体的综合养老服务枢纽,让高品质适老商品、普惠型养老服务直达居民家门口,探索出一条供需精准匹配、兼顾公益属性与市场活力的养老服务创新路径。

(陶洁)

首批“三适一助”旅游公厕焕新亮相 景区如厕体验“新升级”

本报讯 在无锡逛景区,如厕体验有了“新升级”。昨日,我市首批完成“三适一助”改造的旅游公厕正式通过验收,鼋头渚、蠡园、渤公岛多处公厕焕新亮相,收获了市民游客的好评。

在鼋头渚樱花谷公厕,不少游客表示,过去这里空间狭小,旅游旺季排起长队是常态。如今原址翻建后面积翻倍,依托地势设计通风结构,室内清爽不闷。太湖鼋头渚风景区规划建设部丁晓晨介绍:“原来这里的公厕是木屋结构的房子,占地面积三十平方米左右,现在经过改造后,占地面积是原来的一倍多,并且采取敞开式自然通风。”

此轮改造共涉及86个旅游厕所,预计新增102个厕位,包括17个儿童的小便斗,还有29台暖水设施。厕间各处加装安全扶手,增设无障碍坡道,轮椅、婴儿车进出再也不用费劲跨台阶。公厕里手机置物台、挂钩、应急呼叫设备一应俱全,工作人员也会定期检查维护,保证设施随时能用。无锡市文化旅游发展集团景区管理部朱昕昀表示:“希望通过这些细节上的提升,让市民游客感受到城市的暖心和人情味。”

蠡园东部公厕的变化同样清晰可见,园区重新调整厕位布局,多个坐便位升级为蹲便,提供免费厕纸、一次性坐便纸,手机支架、挂包



钩等便民设施也很齐全。来逛公园的成女士不禁连连夸赞:“以前公厕有些老旧,现在改造后干净清爽,细节特别人性化,随身小包、手机都有地方放,出门游玩方便多了。”升级后的第三卫生间更是亮点满满,空间开阔宽敞,母婴推车、轮椅能够轻松掉头转向,折叠护理台、紧急呼叫铃配套齐全,兼顾独自出行老人、带娃家长与行动不便人士的多重需求。

除了看得见的硬件升级,科技赋能也让如厕更便捷。目前各大景区已上线智慧公厕配套服务,游客打开景区App就能一键检索周边厕所、导航直达;公厕外的智慧大屏实时显示空余厕位、场内客流,不

用盲目排队等候,用数字化手段化解高峰期如厕难题。

记者从无锡市城市管理局了解到,今年我市围绕适老、适幼、适妇、助残,全面推进公厕“三适一助”改造提升,全市共有1958座公厕纳入改造清单,覆盖环卫公厕、景区旅游厕所与社会公厕。目前已有223座公厕完成提档升级,全部旅游厕所计划7月底改造完毕,其余环卫、社会公厕将于11月底全部完工。改造聚焦各类人群的日常出行痛点,从空间、设施、配套全方位优化,让市民游客走到哪里,都能拥有舒心便捷的如厕体验。

(杨雅婷/文 李一芳/摄)