

Talian 'hotline' penyelamat warga tua hurai masalah

ACES HelpLife antara lain terima permintaan hantar makanan, baiki rumah, bantuan kewangan dan guna khidmat pemerintah

► CHAIRUL FAHMY HUSSAINI
chahay@sinchew.com.sg

SEJAK dilancarkan enam bulan lalu di GRC Ang Mo Kio, ACES HelpLife已经 menjadi satu talian 'hotline' paling aktif untuk warga emas di sini.

Ini dapat dilihat menerusi penjanaan 390 kes daripada hampir 1,500 panggilan yang diterima menerusi 578 pemanggil unik.

Ibu dan bantuan yang ditubarkan menerusi talian 'hotline' ini sangat rendam, termasuk permintaan perghantaran makanan, pembakaran rumah, belajar menggunakan teknologi dengan lebih berkesan, membantu mengingatkan perkihdmatan berhatian pemerintah, sukarelawan, pekerjaan, bantuan kewangan dan pertanyaan am.

Menurut ACES HelpLife dalam kenyataannya kepada *Berita Harian* baru-baru ini, lebih daripada 3,100 panggilan kehujan telah dibuat, yang mencerminkan ketinggihan sukarelawan yang menyumbang kepada kader pemerintah 93 peratus (baik kecemasan panggilan yang diterima, yang sediah anggap sebagai satu pencapaian yang tinggi).

Hampir 45 peratus pemanggil tinggal di Ang Mo Kio, sementara pemanggil lain datang dari segarai kawasan terlalui.

ACES HelpLife, yang berasaskan talian 'hotline', telah dilancarkan pada 6 Jun tahun lalu oleh Perdana Menteri, Encik Lee Hsien Loong, dengan GRC Ang Mo Kio dipilih sebagai kawasan perintis untuk diuji usaha ini sebelum ia dilaksanakan ke seluruh negara.

Menerusi ACES HelpLife, warga emas boleh menghubungi talian 6797-6797, dari Isnin hingga Jumaat mulai 9 pagi hingga 5 petang kecuali cuti umum untuk mendapatkan bantuan dengan keperluan dan rujukan praktikal ataupun bantuan mendengar suara mewas untuk berkongsi kehambangan mereka dan empatimentasi.

Bergantung kepada permintaan, sukarelawan akan membantu pemanggil dengan

menghubungkan mereka kepada penyedia perkhidmatan awam seperti Lembaran Perkhidmatan dan Pembangunan (HDB), Majlis Bandaran, Pejabat Digital Pengurusan Pembangunan Infokom Media (IMDA), Pejabat Warga Emas (SGO), Persatuan Rakyat, Yayasan Tsao, Khidmat Masyarakat AMKFCSC, Thye Hua Kwan Moral Charities, Touch Community Services dan perkhidmatan lain.

ACES HelpLife yang merupakan sebuah agensi daripada ACES Care Limited, juga menawarkan peluang bagi warga emas, yang punya masa terluang, terlibat secara bermaafan sebagai sukarelawan terlatih untuk mengendalikan talian 'hotline' tersebut.

Mengulas tentang kejayaan ini, Pengurusi ACES HelpLife, Dr S Vasoo, dalam kenyataannya berkata:

"Kami percaya bahwa talian bantuan untuk warga emas adalah berkesan apabila ia boleh membantu pemanggil kami.

"Kami sangat berbangga kerana bertaya mencapai kadar pemanggilan 93 peratus (baik kecemasan panggilan yang diterima), yang saya sendiri anggap sebagai satu pencapaian yang luar biasa.

"Sesungguhnya, penghargasian harus diberikan kepada pasukan ACES HelpLife kami dan sukarelawan yang mengendalikan talian 'hotline' itu. Selain mempunyai keperluan praktikal, mereka juga membiasakan diri dengan keperluan yang tidak dinyatakan oleh pemanggil kami."

Daya usaha ACES HelpLife ini disokong oleh Majlis Keharuanan Perkhidmatan Sosial (NCSS) dan kewajiman sosial, Octopus.

Antara penderma dan penaja sejauh ini termasuk NCSS Tech n Go, Tote Board, Integrative CSR Consulting Pte Ltd, GFRG Pte Ltd, NTUC Foundation, Comfor Delgro, Ho Bee Land Limited, SMRT, Make the Change, COS Printers dan orang perseorangan.

USAHA DAMPING WARGA EMAS DI S'PURA



SALING MEMBANTU: Sekumpulan sukarelawan termasuk Pengurusi Projek ACES HelpLife, Cik Noeline De Foe (tiga dari kiri), mengadakan majlis jambatan akhir tahun pada 31 Disember lalu. – Foto-foto FACEBOOK.COM/ACES.HELP.LIFE



TERUS
MENYUMBANG
BAIK: Cik Noeline De Foe, 70 tahun, bekerja rapat dengan Pengurush Projek untuk merakut dan mengurus sukarelawan, berhubung dan memberikan bantuan kepada warga emas apabila diperlukan, dan membantu di pusat panggilan ACES HelpLife di Blok 414, Ang Mo Kio Avenue 10. – Foto: FACEBOOK.COM/ACES.HELP.LIFE

"Baru-baru ini, ada seorang wanita warga tua menelefon untuk mengatakan bahawa dia berada di rumah seorang diri dan telah jatuh. Keluarga yang tinggal bersamanya, pergi bercuti. Disebabkan itu, dia tidak dapat keluar rumah untuk membeli makanan untuk dirinya dan terpaksa makan mi segera. Pihak kami pantas mendapatkan sukarelawan yang menghantar makanan ke rumahnya, sehingga keluarganya pulang."

– Pengurusi ACES HelpLife, Dr S Vasoo.

lagi memunggu untuk menjadi sukarelawan terlatih.

Setiap sukarelawan adalah seorang yang pengalaman yang lebih mengetahui keperluan warga emas.

Salah seorang sukarelawan ini adalah Cik Sarah Soh yang menceritakan pengalamannya menerima panggilan daripada wanita berusia 75 tahun baru-baru ini.

"Warga emas itu telah tenggelimur dan jatuh dalam bilik mandi.

Disebabkan itu, beliau telah bertanya tentang langkah memakar jubah di keduanya sebalik mandinya, namun melahirkan rasa bimbang tentang kos yang perlu ditangani.

Cik Sarah bagaimanapun mengesyorkan agar lebih baik menggunakan jubah getah di atas lantai, kerana ini lebih menjimatkan dan merupakan penyelesaian lebih baik.

"Taliam kami adalah 'talian bantuan' dan kami di sini sedia membantu sebaik mungkin," kata seorang lagi sukarelawan, Encik Richard Loo.

Sekiranya kini, ACES HelpLife mempunyai kira-kira 20 sukarelawan aktif dengan 13