

聚焦群众急难愁盼，发稿1489篇，直播156场

《壹点帮办》三周年，我们一直在路上



壹点帮办
爆料平台：齐鲁壹点情报站
爆料热线：13869196706

记者 戚云雷 陈朕 赵长春

32185条用户求助，1489篇新闻报道，156场现场直播，全网3.7亿次点击量……在开播三周年之际，齐鲁晚报·齐鲁壹点《壹点帮办》栏目向广大用户交出了一份满意的答卷。

自2020年上线以来，《壹点帮办》栏目通过新闻视频报道，关注身边的不平事，帮助身边困难事，热心身边公益事，化解身边麻烦事，监督身边违规事。

不驰于空想，不骛于虚声。三年来，《壹点帮办》栏目坚持一步一个脚印，踏踏实实帮好每一个忙，认真真办好每一件事。无论是酷暑严寒，还是刮风下雨，哪里有困难，哪里就有壹点帮办的身影。

三年时间里，齐鲁晚报·齐鲁壹点累计收到全国各地壹粉发来的共计32185条求助。这些求助涉及百姓日常生活的方方面面，为用

□快评

《壹点帮办》的品质在于“真办事，办实事”

□评论员 张泰来

三年时间，将近1500篇稿件，150余场直播，全网累计点击量3.7亿。截至2023年9月，齐鲁晚报·齐鲁壹点《壹点帮办》栏目已经开播三年。

自开播以来，栏目践行“关注身边的不平事，帮助身边困难事，热心身边公益事，化解身边麻烦事，监督身边违规事”，深受用户喜爱。

评价一个新闻栏目，最关键的还是要看用户喜欢不喜欢。壹点帮办在三年的时间里，获得3.7亿的点击，累计接到来自全省16市，乃至河南、河北、江苏、浙江等外省市的用户发来的帮办线索32000余条。这充分说明，壹点帮办不但获得了用户的喜爱，而且赢得了用户的信赖。从这点说，壹点帮办无疑是成功的。

壹点帮办的成功在于积极拥抱变化，主动运用新技术，新手段，坚持用用户喜闻乐见的形式呈现优质内容。

在2020年开播之初，壹点帮办就顺应用户阅读习惯的变化，用视频、直播等新媒体方式呈现新闻。后期又积极创新，开发微

户和有关部门之间搭建起了有效的沟通渠道，被不少用户评价为“真办事，办实事”。

三年来，《壹点帮办》栏目共发布帮办稿件1489篇，进行帮办直播156场，累计帮助解决事件972个，专题浏览量累计达8209万，全网点击量达3.7亿，传播力和影响力再创新高。

在做大做强内容影响力的同时，《壹点帮办》栏目还积极探索产品化升级，于2022年10月自主研发推出了“新闻+服务”的创新型信息服务产品——“壹点帮办”微信小程序，通过新技术加强与用户的深度连接，提升为用户服务的质量和效率，目前小程序已累计服务用户2.92万。

值此栏目开播三周年之际，我们评选出了2022-2023年度“十大帮办事件”及2022-2023年度“金牌帮办记者”榜单，记录并回顾为您办事的点滴瞬间。

在新的起点上，未来我们将保持初心，坚守使命，继续践行“事事有着落，件件有回音”的栏目宗旨，努力打造全国知名新闻视频栏目。

壹点帮办，永远在路上！

信小程序、开设微博爆料平台等，将栏目的传播力和影响力提升到了新高度。

壹点帮办的成功更在于服务用户，坚持“真办事，办实事”。

三年来，壹点帮办累计帮助用户解决各类难题972个，其中既有消费维权类问题，也有住房问题、身患重疾的求助等，涉及生活的方方面面。其中，在每年供暖季开通“问暖”专题，邀请16市的主要供暖公司入驻，第一时间解决居民家中暖气不通、不热等实际困难，备受群众好评。

可以说，正是因为对服务用户宗旨的坚守，才有了壹点帮办的成功，而这也是齐鲁晚报·齐鲁壹点坚守“为读者服务，与读者俱进”初心的生动体现。

近年来，齐鲁晚报·齐鲁壹点在重大报道上守正创新，赢得了“每逢大事看晚报”的口碑。同时，在日常报道中强调以人为本，为用户服务。

从一纸风行到全媒体覆盖山东，变的是传播手段和形式，不变的是为用户服务的初心。

作为一个专注为用户服务的新闻栏目，壹点帮办大有可为。



对于很多住在养老院的老人来说，亲人不在身边，护理员是和他们朝夕相处的人，是他们身边最温暖的依靠。双节假期，在济宁市养老服务指导中心，护理长孔明依然在岗，面对近半留在这里过节的老人，她和同事用日夜守护，送上温暖和慰藉。

文/片 记者 郭纪轩

去每个楼层 了解老人们的需求

9月30日清早，提前来到工作岗位的孔明已经和夜班同事们完成交班。在济宁市养老服务指导中心工作12年的她，已经习惯了在节日和老人们待在一起。这个地方很安静，不似街外的热闹繁华，在和同事们交代了换季注意事项后，她依次赶往每个楼层，和老人们打招呼，了解他们的需求和遇见的问题。

护理员的工作繁琐、忙碌。每天给老人喂饭喂水，更衣擦身……做这个工作要能吃苦，不怕脏，还要有耐心。孔明告诉记者，她很喜欢和老人们相处，“你对他们好，他们也会对你好。都说‘老小孩’，但在跟老人相处时必须先尊重他们，多倾听、多沟通，才能了解他们内心真正的想法，缓解他们的不安”。

这两天，不少老人都被接回家过节，但仍有近半老人因为家人在外地或者工作原因留在了养老院。假期前，中心为老人举办了中秋游园会活动，为老人准备了月饼、水果和各种小游戏，让在此休养的老人感受到欢乐、喜庆、祥和的节日氛围。

“光昨天就有差不多五十多位老人的家属过来探望，三十多位老人被接回家。剩下的老人有的子女在医院、公安等系统工作，只能在节后接他们回家。”孔明说，“对于这样的老人，我们当班的工作人员就会在结束护理工作后多陪陪他们，多和他们聊聊天，让老人一起在活动室打牌、听戏，尽量不让他们独处。”

悉心陪伴，老人的开心是她们最大的满足

双节假期依然在养老院日夜守护

失能失智特需老人更需要真情服务

养老护理是门技术活，看似简单的翻身、喂食、洗澡等工作，实际上处处都有讲究，只有娴熟的专业技能才能让老人舒适放心。尤其是失能失智特需老人，更需要护理人员用真心真情去服务。

在孔明照料的众多老人中，92岁的魏爷爷让她印象十分深刻。刚入住公寓时，魏爷爷身上有多处褥疮，有的甚至深可见骨，气味十分刺鼻。而作为护理长，孔明主动揽下了照顾魏爷爷的重任，为其更换气垫床，每小时一次翻身按摩，随时清理大小便，定时清创换药，定制营养食谱，规律喂水喂饭。经过两个多月的精心护理，魏爷爷的褥疮逐渐愈合，家属十分感激。

中心患有阿尔茨海默病的老人不在少数，情绪容易反复。细心的孔明注意到，不少患病老人黄昏时会心神不宁，情绪低落。针对这种“日落现象”，孔明多方查找资料，请教专家，制定关爱计划，安排护理人员陪老人聊天交流。通过积极介入、科学应对，有效遏制了老人病情发展。

根据老人的兴趣爱好，他们还会组织开展形式多样的兴趣小组活动，同时应老人所需，中心还开设了“爱心小屋烹饪间”，协助有需要的老人熬药、煮面、蒸蛋，满足老人个性化的饮食需求。

“老人的需求始终放在我们工作的最高位置，老人的开心便是我们最大的满足。”孔明笑着说。



假期陪伴老人聊天。