

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 HUSSAMI
chairul@ph.com.sg

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

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

Ia dan bantuan yang dihulurkan menerusi talian 'hotline' ini sangat rencam, termasuk permintaan penghantaran makanan, pembaikan rumah, belajar menggunakan teknologi dengan lebih berkesan, membantu menggunakan perkhidmatan berkaitan pemerintah, sukarelawan, pekerjaan, bantuan kewangan dan pertanyasan am.

Menurut ACES HelpLife dalam kenyataannya kepada *Berita Harian* baru-baru ini, lebih daripada 3,100 panggilan keluar telah dibuat, yang mencerminkan kesungguhan sukarelawan yang menyumbang kepada kadar pemenuhan 93 peratus kadar panggilan yang diterima – satu pencapaian positif yang tinggi.

Hampir 45 peratus pemanggil tinggal di Ang Mo Kio, sementara pemanggil lain datang dari segenap kawasan negara ini.

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 daya usaha ini sebelum ia diluaskan 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 tugas praktikal ataupun sekadar mendengar suara mesra untuk berkongsi keibatan mereka dan meminta nasihat.

Bergantung kepada permintaan, sukarelawan akan membantu pemanggil dengan

menghubungkan mereka kepada penyedia perkhidmatan awam seperti Lembaga Pemukiman dan Pembangunan (HDB), Majlis Bandaraya, Pejabat Digital Penguasa Pembangunan Infokom Media (MDA), Pejabat Warga Emas (SGO), Persatuan Rakyat, Yayasan Tsoo, Khidmat Masyarakat AMKFSO, Thye Hua Kwan Moral Charities, Touch Community Services dan perkhidmatan lain.

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

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

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

"Kami sangat berbangga kerana berjaya mencapai kadar pemenuhan 93 peratus (bagi keseluruhan panggilan yang diterima), yang saya sendiri anggap sebagai satu pencapaian yang luar biasa.

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

"Sebagai contoh, pihak kami menerima panggilan daripada seorang pekerja penjerohan yang bertugas di sebuah sekolah yang menelefon hampir setiap hari sejak dua minggu lalu hanya untuk berbalas dengan seseorang kerana kami percaya, beliau berasa kurang dihargai dalam pekerjaan yang tidak dilihat oleh kebanyakan orang kita.

"Kami juga mendapatkan bantuan sukarelawan akar umbi apabila diperlukan. Baru-baru ini, ada seorang wanita warga tua menelefon untuk mengatakan bahawa dia



SALING MEMBANTU: Sokumpulan sukarelawan termasuk Pengurus Projek ACES HelpLife, Cik Noelene De Foe (tiga dari kiri), mengadakan majlis jaman akhir tahun pada 31 Disember lalu. – Foto-foto FACEBOOK.COM/ACES.HELPLIFE



TERUS MENYUMBANG BAKTI: Cik Noelene De Foe, 70 tahun, bekerja rapat dengan Pengerusi Projek untuk merenut 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.HELPLIFE

berada di rumah seorang diri dan telah jatuh. Keluarga yang tinggal bersamanya, pergi bercuti.

"Disebaban 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."

Daya usaha ACES HelpLife ini disokong oleh Majlis Kebangsaan Perkhidmatan Sosial (NCCSS) dan keusahawanan sosial, Octopus.

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

Pastakan ACES HelpLife ini dipimping Pengerusi Projek, Encik Loh Wee Hiang, dan Pengurus Projek, Cik Noelene Defoe, kedua-duanya punya pengalaman luas membina penduduk dan berkhidmat di akar umbi.

"Apa yang sangat berharga adalah pengetahuan yang ditimba dalam memenuhi keperluan warga emas. Selalunya keperluan ini tidak begitu jelas – mereka mungkin melambatkan dengan permintaan mudah, sama ada untuk makan atau minta dibantu melakukan pembaikan rumah atau hanya untuk bertual kerana mereka sunyi."

"Apabila sukarelawan kami menyiasat lebih lanjut, kami memahami dengan lebih baik tentang keluarga dan dinamika sosial mereka," kata Encik Loh.

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

"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."

– Pengerusi ACES HelpLife, Dr S Vasoo.

lagi menunggu untuk menjadi sukarelawan terlatih.

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

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

Warga emas itu telah tergelincir dan jatuh dalam bilik mandi.

Disebabkan itu, beliau telah bertanya tentang langkah memukul jabin di kedua-dua bilik mandinya, namun melahirkan rasa bimbang tentang kos yang perlu ditanggung.

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

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