

中共上海市社会工作委员会
上海市社会建设委员会办公室 联合主办

www.shlxhd.gov.cn www.shshjs.gov.cn 第192期

■ 让政府购买服务项目更精准、更有效

探索社区治理，浦东有个“塘桥方案”

■ 本报记者 王嘉旖

在业内人士眼里，塘桥街道称得上是社区治理创新的“黄金区域”。丰富的社区资源、各类政策支持让这里的社区治理创新始终走在上海前列。今年5月，注册、服务于塘桥街道的社区组织又迎来一个好消息——塘桥社区社会组织联合会注册成立。

据了解，塘桥街道现有社会组织119家，其中街道业务主管的有28家，注册或服务在塘桥的有91家，社会组织在塘桥的社区治理工作中发挥着日益重要的作用。而社会组织联合会的成立无疑将大大提升这些原本各自独立开展服务的社会组织的凝聚力，从而有效推动社区服务水平的提升。记者留意到，塘桥社区社会组织联合会建立后，率先探索政府购买服务退出机制。此前，由于种种原因，政府购买服务如何退出一直是困扰街道、社区的一大难题。塘桥的探索经验无疑会为沪上各大社区提供可借鉴、参考的“塘桥方案”。

据了解，在社区服务项目结束后，塘桥社区社会组织联合会将会委托第三方开展政府购买社会组织服务项目绩效评价，重点对项目实施、资金使用、服务对象满意度、社会效益等情况开展综合性评价，对评估优秀的社会组织予以一定政策扶持和资源倾斜。同时，如果承接政府购买服务的社会组织达不到合同要求、资金不按合同要求使用、绩效评价较差，塘桥社区社会组织联合会也会建立起“异常名录”和“黑名单”，逐渐淘汰这些服务达不到要求的社会组织，从而提升整体的社区服务水平。

塘桥街道十分注重居民需求的“提取”。以往围绕服务围绕职能部门变为围绕社区居民，充分发挥社会组织联合会的引领作用，通过参与听证会、协调会、评议会，让居民来“点项目”“提菜单”，积极帮助社会组织获得政府购买服务信息，建立购买社会组织供给服务意见征询机制和自下而上的项目生成机制。同时，塘桥社区社会组织联合会还通过政府购买社会组织服务项目意见会、问卷调查等方式，广泛征求居民意见、征集居民需求，有效调动了居民们的自治活力。

此外，塘桥街道还积极搭建起服务对接平台，建立街道、居民区、社会组织三方联动对接机制，精心分析居民代表提出的服务需求，梳理出物业服务、垃圾分类、美丽家园、心理健康、绿色环保、慈善救助、文化服务等七大类最受居民欢迎的服务项目。按照购买服务意向，塘桥街道召开会议研究确定购买服务项目，公开向社会组织招投标，搭建服务需求与供给侧服务项目推介机制，引入东方调解中心、幸福家庭服务中心、上海四叶草堂青少年自然体验服务中心等八家社会组织对接服务项目，切实做到需求来源于居民、项目服务于居民。

塘桥街道党工委书记洪明认为，社会组织联合会作为基层群众需求与社会组织提供服务的对接平台，应当是静态与动态的结合。在年初招投标确定购买服务项目的基础上，社会组织联合会还长期设置“共享服务区”，打造全年不间断的对接交流平台。为便于项目实施过程中供需双方及时对接交流，塘桥社区社会组织联合会还梳理并展示“供需对接流程图”和社会组织“服务清单”“资源清单”。同时，让居民充分参与到社会组织服务绩效评价中，将评价结果作为次年购买社会组织服务的重要依据，推动社区社会组织与社区居民、驻区单位需求对接、服务对接、项目对接，使政府购买服务项目更精准有效。



图1



图2



图3



图4

图1 工作人员正在为社区居民上健康辅导课程。

图2 志愿者们正在与社区里的老人们一起玩益智游戏。

图3 重阳佳节，社区为了上年龄的居民提供暖心健康服务。

图4 老人们正愉快地聆听“配送上门”的民乐演奏。

■ 本报记者 王嘉旖

让认知症患者有个祥和晚年

第一个提出认知症友好化社区理念、第一个提供认知症的家庭干预支持、第一个落地“社区认知症家庭支持中心”模式……对于许多认知症患者及其家属而言，塘桥是个友好社区。六年前，一家专门围绕认知症患者提供各类服务的社会组织——上海尽美长者服务中心就是在这里顺利诞生。自此，认知症患者和家属们也有了为其提供专业照料服务的社会机构。

“鸵鸟家庭”
压力巨大

上海尽美长者服务中心创始人顾春玲就是这样一位认知症患者的家属。结合自己的亲身经历和长期扎根社区的观察，她发现，想要在社区开展认知症相关服务主要面临两大问题。

第一，社区居民对于疾病本身认知不够全面，就医路径不通畅。社区居民对于该疾病的认知度普遍较低。有一些老人往往觉得记忆力下降是正常老化的过程，从而错过了早期诊断和干预的时机。从社区层面而言，目前针对认知症筛查转诊的标准和路径不够清晰，从而导致了认知症的就诊率始终处于低位。

由于认知症疾病的特殊性，许多家庭都希望居家或在社区内完成照护工作。然而，这又关系到目前认知症开展服务的第二个问题——社区专业服务的缺乏。正是由于许多社区内缺少专业的认知症患者照护服务，从而导致很多家庭独自面对巨大的照护压力，久而久之就变成了“鸵鸟家庭”——他们不愿意把自己的需求说出来，也不愿意告诉周围人自己家有认知症老人。

正是基于这样的背景下，目前社区层面认知症的相关数据极度缺乏。顾春玲所带领的社会组织刚到塘桥的时候，在一个老人数量达18000人的社区，仅能够寻到三户家庭有认知症老人，这与国际上60岁以上老人中5%的发病比例相去甚远。

“脑健康”档案初步建立

认知症有其特殊性，人们既可以将其看作是一个医疗问题，同时也可以把它当作一个养老问题。顾春玲认为，破解认知症患者照料难的关键，就在于医养结合。

在塘桥街道，仁济医院记忆门诊成为了社区认知症服务的天然优势。再加上塘桥社区医院、居家健康服务中心等各方力量的支持，认知症筛查、转诊的基础路径在塘桥街道有了落地的可能。

过去三年里，上海尽美长者服务中心通过建立“认知症关爱联盟”的方式，发挥居家健康服务社的基层动员力量，依托社区医院65岁以上老年人的体检入口，由仁济医院神经内科的专业团队进行筛查标准的制定和培训，完成了1600多例的认知症初筛工作，并通过绿色通道将初筛阳性人群转诊到仁济医院的记忆门诊。通过这样的系列筛查，上海尽美长者服务中心第一次在塘桥获得了第一手数据，初步建立了居民“脑健康”档案。

除了医疗板块所拥有的独特资源外，塘桥街道的为老服务资源十分丰富。塘桥街道的居家养老服务中心与尽美一起探索社区认知症的各种服务模式。从科普预防、早期筛查的1.0模式到认知症家庭需求评估、居家、机构护理人员认知症专业服务能力提升的2.0模式，最终发展到“社区认知症家庭支持中心”的3.0模式。

与此同时，在硬件设施方面，塘桥街道建立了浦东第一个专门面向认知症老人的日间照料中心。即将开业的长者照护之家中，设立了六张专门的认知症床位；目前正在建的塘桥街道敬老院也预设了认知症专区，这都为社区认知症照护体系奠定了坚实的物质基础。在软件服务方面，尽美通过对于托护理人员、居家上门服务人员、送餐送餐人员进行基础培训，培养了一批专业的服务团队。此外，尽美还发展了一批包括“卜蜂莲花”“上海银行”“童颜春堂”等认知症友好机构，引导社会力量一同参与社区的认知症服务。

预防、科普送到家门口

2017年年底，尽美建立了全市第一家“社区认知症家庭支持中心”，取名“记忆家”。“记忆家”以建立健全社区认知症全链条服务模式为目标，以认知症家庭支持为核心，开展预防科普、分级诊疗、早期干预、照料者支持、家庭顾问、友好化环境建设六大板块的核心服务。

随着“记忆家”的成立，无论是健康老人还是认知症家庭，都拥有了一个家门口的认知症一站式服务平台，为他们提供全方位的解决方案。社区内的健康老人通过预防科普，可以进一步认知认知症的基础知识，同时拥有了认知症咨询的专项窗口。分级诊疗则在社区打通了一条认知症筛查转诊的基础路径，为老人提供疾病的就医便利。

对于社区内的认知症家庭，轻度认知障碍的老人可以通过早期干预尽可能延缓认知症功能下降的趋势。认知症患者家属通过照料者支持可以更加轻松、高效地完成居家照护。与此同时，认知症家庭还能通过家庭顾问将自身需求与社区内服务资源有效对接。由此，政府、社区、家庭各司其职，共同构建起一个认知症友好的社会环境。

这个迷你“百草园”，就藏在居民小区里

■ 本报记者 王嘉旖

不少人对于鲁迅文中的“百草园”一定印象深刻。碧绿的菜畦、高大的皂荚树、紫红的桑葚，缠绕着的何首乌藤和木莲藤建起了一个乐趣无穷的“百草园”。身处都市的“水泥森林”，不少人对于大自然无限向往。可是，上哪儿找一块绿地，种上些花草草愉悦身心？

近来，“四叶草堂”在浦东新区塘桥街道的实践案例让人眼前一亮，利用社区用地的“边角料”，透过巧思转换，也能成为一道靓丽的自然风景线，在充实居民社区生活之余，还能起到科普教育的双重作用。

自然改造家“变废为宝”

位于塘桥街道的蓝东居民区内有一棵生长了数十年的老松树，这里的居民对它颇有感情。然而，由于长年疏于打理，老松树周边杂草丛生，甚至不时还会有建筑垃圾混迹于内。一到冬天，这里更是显得荒凉无比，只余下老松树静静地感受凛冽的寒风，极少有人驻足观赏。

为了满足社区居民越来越强烈的改造愿望，蓝东居委会特地邀请了自然教育类社会组织“四叶草堂”来为这块社区内的“边角料”设计改造方案。“我们在设计方案中尽可能保留现有的可利用植物，围绕它们进行景观升级。”“四叶草堂”自然导师袁帅告诉记者，填满了居民们多年记忆的老松树依旧是这块绿色景观的核心。为了便于后期维护和打理，他们在设计时还特意留出叮步，既能成为人们的行走通道，也是一处上佳的景观点。曾在老松树周边肆意生长的小树也将被最大限度保留，一些会影响后续种植的草木则被移植到小区内的其他绿化区域，可谓物尽其用。

紧邻老松树的居民楼内有一住户常把自己精心培育的盆栽放在窗外。受此启发，细心的设计师设计了一款“移动漂流台”。漂流台的制作材料是社区内的废旧家具，居民们可以把自己得意的绿植作品在这里展示。随着季节

变换，“移动漂流台”上的作品也会不断更迭。旁边还配有同样是由废旧家具制作的工具箱，从除草工具到肥料应有尽有，方便居民们为这块绿地进行后期维护。

长在都市居民区里的“药草园”

上海的社区治理这几年做得红红火火，居民们对于社区里的绿色景观早已屡见不鲜。然而，若是说起要在居民区里建一个“药草园”，或许还是会激起许多人的好奇心。据介绍，此次“四叶草堂”要在蓝东居民区试水的，就是此前从未尝试过的“药草园”。这个概念诞生之初，设计团队的想法很简单——既能满足居民们的种植需求，还可以让更多人了解中药材的种植方法。

原来，蓝东居民区内的居民不少人都对种植爱好。此前，小区居民常常只在家里种一些观赏性花卉，极少尝试中草药。随着人们生活水平的提高和对养生类知识的需求越来越大，学习种植中草药就此被提上日程。

“四叶草堂”的这一设计可以说完全契合了居民们的升级版种植需求。然而，摆在他们面前的是一道前所未有的难题。众所周知，中草药的生长条件极为严苛，许多中草药都需在海拔数千米以上的高山地区生长三五年方能成熟。而要在上海这样的都市种植中草药，不少人都觉得是“天方夜谭”。“四叶草堂”自然导师袁帅告诉记者，他们在设计时就充分考虑到了上海特殊的地理环境，会因地制宜选择更适合在上海生长的中草药植物种类。比如，包括地黄在内对早晚温差有一定要求的植物就很适合在上海扎根，早晚温差大有利于这些中草药植物进行糖分积累。

倾力打造“一花园一世界”

想要让梦想中的“药草园”真正落地，“四叶草堂”设计团队首先要解决的就是土壤改良问题。面对如此高密度的绿地，为了让后续种上的中草药植物顺利生长，需要一块营养丰富的土壤。

上海的社区治理这几年做得红红火火，居民们对于社区里的绿色景观早已屡见不鲜。然而，若是说起要在居民区里建一个“药草园”，或许还是会激起许多人的好奇心。

