

践行嘱托一年间

上海为城市最柔弱的人群托起民生大网 解“一老一小”之困提振民心“微笑曲线”

总书记的嘱托

2018年11月7日，习近平总书记在上海考察时提出，要坚持以人民为中心的发展思想，坚持共建共治共享，坚持重心下移、力量下沉，着力解决好人民群众关心的就业、教育、医疗、养老等突出问题，不断提高基本公共服务水平和质量，让群众有更多获得感、幸福感、安全感。

2019年11月2日，习近平总书记在长宁区虹桥街道古北市民中心考察调研时指出，城市治理是推进国家治理体系和治理能力现代化的重要内容。衣食住行、教育就业、医疗养老、文化体育、生活环境、社会秩序等方面都体现着城市管理水平和服务质量。

■本报记者 樊丽萍 首席记者 唐闻佳

一个家庭，一老一小，两头牵挂；一个社会，养老和托育，都是民生。

这一年，一条由“一老”和“一小”拉出的微笑曲线，彰显着上海这座城市的“温度”——

在人口导入大区闵行区，今年3月全新开办的颛桥常春藤托育园，让住在附近的年轻家长喜出望外。“孩子这么小，真不敢随便找个机构托出去。家门口有了街道参与创办的托育园，我们放心！”一位孩子家长如是说心声。

在步入深度老龄化的普陀区，今年7月起，该区老人只要轻点手机，即可一键预约“护士上门”服务。眼下，“互联网+护理”正在包括普陀区在内的上海4个区试点推进，不少家庭忍不住为“新政”落地点赞，称这是真正化解老人出门看病难的“民心政策”……

民生连民心，民心连党心。难忘去年金秋，习近平总书记在上海考察时的殷殷嘱托。这一年，上海把养老和托育两张民生“大网”织得更细更密。

这一年，抓好民生保障等重要领域和关键环节改革，放大改革综合效应，深化社会治理创新，更加注重在细微处下功夫、见成效——上海正在努力书写一份让人民群众满意度更高的民生答卷。

老有所养

给晚年以最大温暖，全方位打造老年健康服务体系

就在上个月，上海市第六人民医院东院骨科病房里，三位100岁以上老人接连做了髋关节手术，手术均告成功，老人们都乐呵呵地回家了。

如今，在上海各大医院，鲐背之年的老人动手术已不算稀罕事儿。除了现代医学技术的进步，一个让人感到温暖的现实是：在上海，老年人越来越长寿，且越来越健康了。截至去年底，上海户籍老年人口已超503万，市民平均期望寿命达83.63岁，老年人占户籍总人口比重达34.4%。

“银发城市”迅速而至，给这座城市带来了全新挑战。上海是全国最早进入人口老龄化且老龄化程度最深的城市，探索建立与超大城市相匹配的老年健康服务体系，让生活在这座城市的老年人“老有所养、老有所医、老有所乐”，成为这座城市持续探索的课题。

家住静安区静安寺街道的沈婆婆，每天上午11点都会等待“爱心助老餐”送上门。“华东医院的红烧肉最好吃”“今天有丝瓜豆腐，时鲜货！”……沈婆婆和老伴总爱边吃边点评。天气好的时候，老两口会走到社区“乐龄助餐点”吃饭。他们交口称赞的华东医院，正是静安寺街道的在地单位，也是街道社区提供为老助餐服务的“主力军”，每天为社区老人供应700多份午餐和晚餐。从最初“帮帮忙”到每日为老人送餐，再到如今定点为静安寺街道“乐龄坊”提供专业医疗保障，华东医院也在经历着老龄化时代医院角色的转变——将医疗资源带出医院围墙，服务广大社区居民。

当前，上海正着力推进“五位一体”社会养老服务体系，已重点建成集合全托、日托、医养结合、助餐等多种功能于一体的“枢纽型”社区综合为老服务中心180家，以短期住养照料为主的

以供给侧改革破解“一老一小”民生难题

熊竞

文匯时评

习近平总书记心中时刻牵挂的，是最广大的人民群众。总书记去年在上海考察时强调，着力解决好人民群众关心的就业、教育、医疗、养老等突出问题。今年总书记在上海考察时指出，要推进服务供给精细化，找准服务群众的切入点和着力点，对接群众需求实施服务供给侧改革，办好一件件民生实事。

“一老一小”是最大的民生，是每个家

庭都面临的现实问题。今日上海，“老小旧远”是个流行词。其中，“老”指的是养老体系和养老服务，“小”指的是幼儿托育和青少年教育。上海是一座既年老又年轻的城市：一方面户籍人口中60岁以上老年人已超三成，是内地“最老”的城市之一，已进入深度老龄化社会；另一方面，随着年轻人和新上海人来到上海打拼，以及全面二孩政策的实施，上海“最柔软人群”，即婴幼儿的数量也逐年增长到接近60万。如何让老人健康积极地安度晚年、有尊严地老去？如何让高龄老人提供养老服务？如何增加公益

性托育机构？“老吾老以及人之老，幼吾幼以及人之幼。”一年来，针对“一老一小”民生难题，上海不断织密织牢民生大网，通过发挥“螺蛳壳里做道场”的精细化管理智慧，推进民生领域供给侧改革，引入“互联网+民生”等路径，大大提升了两大重点人群的民生保障水平。例如，“小”，重点是发展托育服务。大力拓展普惠性托育资源，按照“幼有善育”的更高标准把3个“3”服务提高到新水平，即做好3岁以下幼儿托育服务、3至6岁学前教育、小学生下午3点半

后校内课后看护服务；“老”，重点是加强养老服务，试点推出“家庭照料床位”，推出掌上养老顾问，深化长护险试点等。

民之所盼，政之所向。老人和婴幼儿是最需要帮助和关爱的群体，担任“一老一小”突出民生难题，一件事情接着一件事情办，让群众有更多获得感、幸福感、安全感，是顺应社会主要矛盾变化、践行以人民为中心发展思想、满足新时代人民群众美好生活期待的内在要求。

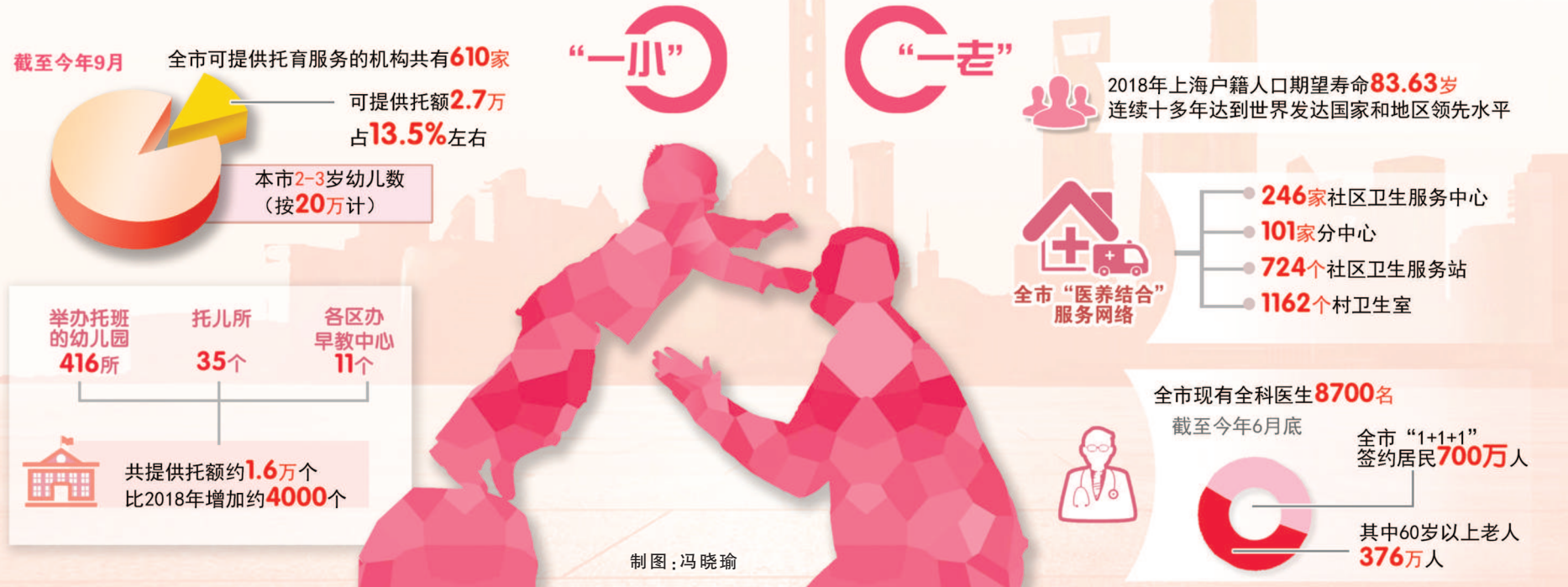
(作者单位：上海交通大学中国城市治理研究院)



黄浦五里桥社区托育园内，小朋友在做游戏。(黄浦五里桥社区托育园供图)



在虹口区市民驿站嘉兴路街道第一分站，社区居家养老服务、社区食堂深受居民好评。图为志愿者带领老人体验传统书画。本报记者 叶辰亮摄



长者照护之家也已建成155家。

与“中国式养老国情”——居家养老一致，上海老年人也“恋家”。家，承载着老年人的记忆与情感，家庭与社区被认为是“最好的养老场景”。由此带来的新问题是：如何延伸医疗服务的触角，让医院医疗资源抵达社区这块“养老地带”？

为此，上海所有社区服务中心都承担着一项特殊的为老健康服务：在辖区范围内，面向60岁以上老年患者建立家庭病床。上海也因此成为国内首个设立家庭病床地方标准的城市。

而那些住进养老院的老年人，生了病又该怎么办？到今年8月，本市各类医疗机构已实现与全市各养老机构、社区托养机构签约“全覆盖”，由社区卫生服务中心每周安排医务人员上门，为老年患者提供医疗护理服务。

作为国家确定的“互联网+护理”6个试点省市之一，今年7月15日，《上海市“互联网+护理服务”试点工作实施方案》发布，宣告上海正式开展“网约护理”服务。

这项服务今年率先在长宁、静安、普陀、浦东4个区试点开展，重点服务高龄或失能老年人、康复期患者和终末期患者等行动不便的人群、母婴人群，共选定11类、42项服务项目。

相比全国其他地区，上海开展的“互联网+护理服务”项目较多，并纳入母婴、中医、康复、安宁疗护等特色护理项目。居民只需一部手机即可完成评估、预约、出诊、结果评价等全流程服务，原本医疗机构才能提供的导管维护、各类注射、标本采集等护理服务项目，依据“网约护理”新政，如今在家即可完成，充分展现出医疗护理资源的下沉潜力。

幼有善育

给幼儿以最柔软呵护，不断加大普惠性托育服务供给

“小毛头”呱呱坠地总会给家庭带来无限希望，同时也夹杂着“甜蜜的烦恼”，强烈的民生期盼期待上海再破难题。0-3岁婴幼儿被称为“社会最柔软的群体”，如何给这一群体更好的呵护，实现“幼有善育”？

一组数字，见证着这一年上海在托育服务领域的“解题”速度。来自上海市教委的最新统计，截至今年9月底，全市可提供托育服务的机构总计610家，提供托额2.7万。其中，来自本市公办、民办幼儿园的托班、托儿所和早教中心提供托额约1.6万个，比2018年增加近4000个。

去年4月，上海在全国率先出台3岁以下幼儿托育服务工作“1+2”政策文件，明确“政府引导、家庭为主、多方参与”的总体思路，促进托育服务健康有序发展。而后，各托育机构纷纷在全市各区布局、落地。

不过，由于各区情况不同、存量资源各异，遇到的困难也不尽相同。如何因地制宜、精准施策？围绕托育服务的一系列社会治理创新实践，在老百姓家门口展开。

一年前，在全市入托率仅2%的情况下，黄浦区的人托率已超过18%，全市第一张营利性机构“依法开展托育服务告知书”就在这里发放。不过，今年早些时候，一份专题调研报告，让黄浦区相关部门对现有托育服务的一对一供需矛盾有了更精准的判断：全区11家公益性托育机构分布在7个街道，公益性托育服务资源分布不均，离群众期待尚有距离。协调各方力量，向内深挖潜力，黄浦区已着手对三所幼儿园进行改建、扩建，有的幼儿园硬件“升级”

后已开设托班。今年底，全区就将实现公益性托育服务点区内十个街道全覆盖。

市教委托幼处负责人颜慧芬介绍，上海在不断加大托育服务供给的同时，始终坚持普惠性为主的导向。与此同时，上海今年还将进一步指导和规范托育服务市场。

从“幼有所育”走向“幼有善育”，师资十分关键。“孩子越小，对老师的专业要求越高。”华东师范大学闵行永德实验幼儿园园长王桃英认为，随着“幼托一体化”的建立，为不同年龄段孩子量身打造课程，客观上对幼儿园托班的师资提出了更高要求。于是，她所在的幼儿园打破固有模式，构建了适合2-6岁孩子的全新课程体系，并在日常教学中收到良好成效。

搭建多种渠道，对年轻的父母开展科学育儿指导，早教服务搭载着“互联网+”有了新内涵。今年1月，普陀区“健康早教”微信公众平台上线；4月，区域“健康早教”服务平台正式开通，目前注册用户逾1.3万人。通过扫码收看“微视频”，年轻父母就能获得全方位、无差别、精细化的科学育儿指导。

全国探路

以“排头兵”的使命与担当，推进更多改革形成“上海经验”

回应人民群众对美好生活的期待，全面提升健康上海建设能级、加快发展与上海经济社会发展相匹配的托幼服务事业，可以说，上海今天在基层治理层面的每一次创新实践，每一项“破冰”之举、每一步试水探路，都可能为全国提供可复制、可推广的经验。

诚如一些人所言，“一老一小”总关情，可要持续提升养老与托育服务的质量，很多事并不好做，一些改革之路也不好走，更没有先例

可供借鉴和参考。这其中体现的，正是上海作为新时代“探路者”“排头兵”的使命与担当、视野与格局。

“互联网+护理服务”是民众期盼的惠民工程。上海市卫生健康委明确提出，各社区卫生服务中心要充分依托互联网技术与手段，逐步为出院病人、慢病病人和老年病人提供延续护理、居家护理等。

明年上半年，上海还将在所有区全面推广“互联网+护理服务”，通过完善政策、创新举措，形成“医院—社区—家庭”护理联动机制。同时，上海将继续大力推进家庭病床服务，配置智慧医疗系统、物联网设备、远程互联网服务设备等。

孩子是祖国的未来。把托幼工作作为民生大事摆在重要位置，上海将按照“幼有善育”的更高标准，集中更多力量，下更大功夫推进3岁以下幼儿托育服务、3至6岁学前教育、小学生下午3点半后校内课后看护服务，把3个“3”服务提高到新水平。

记者获悉，继去年“1+2”文件颁布以来，市教委牵头开发了3岁以下幼儿托育服务信息管理平台。下一步，上海将进一步完善平台功能，并逐步将相关数据对接“一网通办”，方便有需求的家长查询。

“幼有善育”还意味着，进一步提升儿童健康服务水平。在儿科领域，上海将深入推进儿科医联体有效运行，持续增加基层儿科服务供给。最新数据显示，复旦大学附属儿科医院、上海交通大学医学院附属儿童医学中心的儿科常见病门诊人次有所上升，周边社区服务中心的儿科就诊人次出现了上升，“一降一升”的背后，是上海着力推进儿科“强基层”的喜人成果。