

学党史 悟思想 办实事 开新局

结合“我为群众办实事”实践活动,上海持续优化养老助老服务——

集成资源更迭理念,为老服务设施“出圈”获赞



▲位于彭浦新村的彭三社区食堂深受老年人的欢迎。均本报记者 邢千里摄
◆静安区居家环境适老化改造体验展示点的适老化盥洗柜。制图:冯晓瑜

■本报记者 王嘉旖

上海的老年食堂也“出圈”了。最近,拥有千万级粉丝的社交媒体博主实地“打卡”沪上某社区老年食堂,引得网友纷纷点赞。为老、助老、养老的服务举措,缘何引得年轻人“叫好”?这背后折射出的,是超大城市服务老年群体从思维到手势的转变——更注重以老人视角、老人体验出发,在实践中反复琢磨细节、统筹资源,更精准更精细,也更智慧更多元,牢牢“兜”住老人日常所需的基础上,精准回应老年群体的诉求,更“破圈”产出“宝藏级”的好产品、好口碑。今年以来,党史学习教育“我为群众办实事”实践活动助推全市层面的为老服务资源提质增效。从内嵌在里弄深处的互联网医院,到“一键呼叫”的各类高频生活事项,新形态、新模式迸发,服务响应速度变快,可选清单变长……大大提高了老年人群的获得感、幸福感、安全感。

资源深嵌,“螺蛳壳”里造出“新网红”
对选择“原居安老”的老人而言,社区

综合为老服务中心,就是一个对接需求与资源的枢纽。为提升家门口为老服务资源“神经末梢”的服务能级,静安区南京西路街道今年正式启动“微日托”项目。腿脚不便的高龄老人就近就便在家门口接受日间照护。在服务清单遴选,各站点纷纷定制各自特色,譬如,陕北乐龄家园在搜集老人建议基础上,为其精准配送“手机课”。不少老人上完课仍意犹未尽,为此站点还专门加出了长达半小时的“补充课时”。

枢纽,意味着链接更多的烟火日常。闵行区古美路街道以“嵌入式布局,开放式运营”为路径,全力打造“15分钟老年宜居生活圈”。实践中,该街道以“融”为手段,将服务政策、机构资源、企业服务深度融合。卫生健康、民政、社会餐饮……不同领域的力量碰撞出种种“化学反应”,产出了更多能“黏”住老人的综合服务站点。

精准精细,“经验值”化作服务标准

在上海,多年为老服务探索积淀下的“经验值”,正化为一项项可复制推广的科

学指标、一个个关乎老人生活感知的具象数字,养老服务由此实现“可感可知”。全市层面,为确保养老服务提质增效,各类标准平台不断涌现。宝山区率先创新实施“银龄居家宝”项目。试点中,一份囊括了紧急呼叫、家电维修等52项生活服务的清单输送至70岁以上老人家中。老人一次次点单,后台系统实时记录,助力精准精细配给服务资源,也为提升服务质量而设立标准。针对养老护理员的线上签到退单和服务定位,搭配线下第三方高频回访,让服务质量监管也有了得力“抓手”。

在徐汇区,民政、卫生健康等部门联合,共同加强对28家医养结合机构的质量提升和服务监测。

位于闻喜路上的彭三社区长者食堂,运营方结合服务实践打磨出一套科学的《社区食堂服务标准体系》,涵纳90条细分标准。该项目成了上海首个社区为老助餐服务领域的标准化试点,此前顺利通过验收。“天气凉了,东北大米冷得快,咬上去容易硬”,针对老年居民反映的情况,最近食堂厨师董钧棠还在摸索升级版,将米饭配比再调整得“适口”些。

智慧医养,在养老院享受三甲医院资源

为老服务一键通、互联网医院……在上海,还有一些数字养老模式正从“试水”走向“复制推广”,帮助老人跨越“数字鸿沟”。

作为全市唯一试点区,松江区正开展试点“互联网医院+养老院”建设。在松江区社会福利院,卧床老人可“足不出户”完成基础医疗服务。其依托的正是上海试点推进的互联网医院进养老院项目。该机构不仅嫁接了诊疗、配药这些“基础服务”,甚至还拓宽了查房、教学等全新应用场景。由此,形成全流程线上医疗服务,让老人在养老院就能享受三甲医院的医疗服务资源。

居家适老化改造也加速推进。部分主打“小切口”应用场景的数字设备收获了不小拥趸。在徐汇区,着力打造家门口的康复服务平台,运用中西医结合康复治疗技术,为社区居民提供全方位康复服务。全市层面,首批示范性社区康复中心被列入今年上海市为民办实事项目清单。截至9月底,首批41家示范性社区康复中心已率先建成。

■本报记者 唐玮婕

依托人工智能(AI)技术赋能政务服务,浦东新区昨天宣布,将打造“直达服务、随处可及”的“一网通办”新模式,为企业单位、市民群众提供全生命周期服务,推动政务服务全过程、全链条改革。今年正值上海“一网通办”改革三周年,浦东新区依托全市政务服务“一网通办”平台已经实现100%全程网办,率先推进“单窗通办”,将各部门单独的审批受理窗口整合为综合窗口,实现“综合窗口”全覆盖,通过“一网通办”线上线下深度融合,为企业、群众提供“一次办成”服务。

把服务送到离市场和百姓最近的地方

为了将企业服务放到离市场最近的地方,将民生服务放到离百姓最近的地方,浦东形成了“1+7+300”企业办事服务体系

其中,企业办事服务体系包括1个区级企业服务中心、7个开发区分中心和300个银行网点;民生服务体系包括36个街镇社区事务受理中心、30个分中心和1308个村(居)委会家门口服务站。

“在‘一网通办’平台持续升级迭代下,方便企业的诸多举措陆续上线,难点堵点一一打通,陆家嘴区域内的行政审批效率也不断提升。”陆家嘴管理局高级主管夏瑾瑜介绍,目前线上项目办理模块已经开通,实现审批全流程线上交互,使不见面审批成为可能。这项创新之举得到了各类企业的一致好评,“依托电子证照库,我们可以很方便地调取相关管理部门核发的项目材料,企业也不用再反复提交材料。”

企业享受便利的同时,群众也受实惠。依托“随申办”,浦东新区在社区村居家门口服务站为老百姓提供党群、政务、法律、健康、生活、文化、社区管理7个类别的线上线下服务。

陆家嘴街道市新居民区党总支书记李娟告诉记者,居民可以通过“随申办”上的“浦东旗舰店”“陆家嘴旗舰店”,查看浦东和所在社区的最新资讯、政务服务信息、便民公告,并进行各类社区活动报名、场馆预约等。

目前,陆家嘴街道围绕群众需求,在31个居民区“家门口”服务站全覆盖配置“远程智慧帮办”系统;在陆家嘴社区党群服务中心和东园一居民区“家门口”服务站分别设置“一网通办”24小时自助服务区,让更加便捷、智慧、有温度的服务直达居民“家门口”。

多元化终端融合发展打造新模式

“直达服务、随处可及”,借助人工智能技术的赋能,浦东新区的“一网通办”还将通过窗口端、PC端、手机端和自助端等多元化终端的融合发展,打造更加人性化的政务服务新模式,为企业、群众提供多渠道、全地域、跨时空、零距离的智能服务。

在窗口端,“单窗通办”将持续优化升级,利用“政务智能办”实现“信息免提交、材料免填报、办事免跑动”,将更多“零材料填报,一次办成”服务惠及广大市民群众。

依托上海市政务服务“一网通办”平台,通过市、区两级政务信息资源共享和大数据支撑,持续推进政务服务事项“全程不见面办理”,让群众“一次都不跑”。同时,通过“随申办”App与小程序,对接全市与企业、群众密切相关的各类政务服务事项,实现不同人群的精准服务。浦东还将打造实用性最强、体验度最高的智能自助终端,率先探索和推广个人事项自动办理,实现办事“零等候”。

直达服务 随处可及 浦东将打造『一网通办』新模式

第四届中国国际进口博览会 开幕还有 14 天

上海公布第四届进博会疫情防控总体方案

全程闭环管理、全链条可追溯、全员疫苗接种、全量核酸检测、全部查验准入、全面环境清消

本报讯(记者徐晶卉)聚焦“人、物、馆”,紧盯入城口、居住地、流动中、展馆门、活动点和监测哨,实施“全程闭环管理、全链条可追溯、全员疫苗接种、全量核酸检测、全部查验准入、全面环境清消”等措施,严密构筑“国境、城市、区域和展区”疫情防控线,第一时间将与疫情相关的风险“苗头”事件影响控制到最小化。昨天,上海公布了《第四届中国国际进口博览会新冠肺炎疫情防控工作方案》,切实保障第四届进博会顺利举办。

在守好“入城口”环节,上海将严格实施人员和物品入境检疫。强化进口冷链食品检验检疫;严格实施入城口人员信息查验与管理,重点排查国内疫情中高风险地区来沪返沪人员。此外,所有入境参展参会人员原则上做好为期21天健康

管理和相应核酸检测后,方能参展参会。在抓住“居住地”环节,上海将强化进博会专用宾馆分类管理,特邀嘉宾、有疫情中高风险等级地区的国内省(区、市)参展参会人员入住专用宾馆。展会期间,对上海市所有宾馆内的人员加强日常健康监测,实施每日发热人员“零报告”制度。专用宾馆工作人员非必要不离沪,在接待任务启动前,开展为期14天的自我健康监测,完成新冠病毒疫苗全程接种,加强核酸检测频次。执行接待任务期间实施闭环管理。

在管好“流动中”环节,上海将严格落实对所有乘坐地铁的乘客、出展区周边主要停车场人员进行体温检测。强化冷链食品全链条防控。

在把住“展馆门”环节,所有外地来沪参展参会人员需提供抵沪前48小时内

核酸检测阴性证明。所有参展参会人员每次入馆时需提前48小时内有效的核酸检测阴性证明。参加第四届中国国际进口博览会暨虹桥国际经济论坛开幕式的所有人员须提供活动前24小时内核酸检测阴性证明。

据悉,所有境内参展参会人员进入展区14天前需完成新冠病毒疫苗全程接种。国内疫情高风险地区所在的地级市参展参会人员非必要不进入,进入警戒区前21天内有国内疫情中风险等级地区所在地级市旅居史的人员非必要不参展参会。所有参展参会人员进入警戒区前,需至少提前1天完成本人上海“随申码”申请和注册。所有工作人员进入警戒区前,实施为期14天自我健康监测和登记报告,21天内非必要不离沪,展会期间实施闭环管理。上述核酸检测、疫苗接种和人员健康管理

信息经后台比对无误后,方能激活证件,允许进入展区。

在严控“活动点”环节,所有参展参会人员进入展区必须全程佩戴口罩。进博会展馆将采取分时、错峰、预约、限流等措施,控制展区、展馆、展位内的瞬时人流数量,原则上展馆内瞬时人流不超过场馆有效使用面积最大承载量的50%。同时,控制配套活动等现场活动规模和数量,严格实施展区内环境清洁消毒和监测检测,加强展区内餐饮防控管理。今年,展区内不零售进口冷冻生鲜食品,不提供未经“熟制加工”的冷冻生鲜食品用于试吃。

在用好“监测哨”环节,上海将提升本市发热门诊、社区发热哨点诊室对可疑病例的监测发现能力,加强本市药店对购买“退烧止咳药”高风险人员的全覆盖、全链条监测和预警。



4746名“小叶子”宣誓上岗

00后超八成,1261人有过疫情防控志愿服务经历

本报讯(记者占悦)整理衣角、举起右手,4746名“小叶子”在线上线下喊出青春誓言,正式上岗。昨天,“向前进·博青春”第四届中国国际进口博览会志愿者上岗宣誓仪式暨志愿者临时党、团组织成立仪式,在国家会展中心(上海)虹馆举行。

志愿者主要是来自40所高校的大学生,另有270名红十字志愿者提供医疗急救等服务。这些志愿者中,参加过往届进博会志愿服务的共471人,占总人数的10%。其中“二年级小叶子”402人,“三年级小叶子”60人,“四年级小叶子”9人。上海对外经贸大学研二学生李珍就是这“九分之一”,即将第四次服务进博会——大三时,成为首届进博会会务组志愿者;在随后两届进博会中,又分别担任注册嘉宾接待岗、交易团现场协助事务助理岗的志愿者。

值得一提的是,有3836名志愿者为00后,占总人数的81%。还有1261人有过疫情防控志愿服务经历,占总人数的27%。

今年,团市委组建了1000人的“小叶子”体验官队伍,将以志愿者视角拍摄短视频、记录并宣传年轻人眼中的进博会。

在国家会展中心(上海)周边区域以及机场、轨道交通、公交车站、重要商圈、文化旅游地标等重点区域和行业窗口单位,团市委还同市文明办、各区组建了600余个城市文明志愿服务站(岗),近6万名城市文明志愿服务进博会。团市委将开展青春进博立功竞赛活动,号召全市各级团组织积极参与进博会重大项目和管理服务,117家青年文明号开展“进博开放周”活动,并组建了232支青年突击队、10个青年建功联盟。

长三角首次申领身份证“跨省通办”试点启动

上海全市实现免费办理

本报讯(记者周辰)昨天上午,市民刘先生来到市公安局长宁分局江苏路派出所,为2岁女儿领取刚刚办好的身份证,这也是上海首批经由“跨省通办”便利服务而领取的居民身份证。据介绍,首次申领居民身份证“跨省通办”试点工作于昨天正式启动,这将为长三角区域内的户籍居民在异地首次办理居民身份证提供更为便利的服务。此次试点将于12月底完成,为全国范围内推广“跨省通办”打好基础。

刘先生一家来自安徽,考虑到生活学习需要,想为女儿申领身份证。按原先政策,他们必须回户籍所在地安徽办理。恰逢市公安局开展长三角区域首次申领身份证“跨省通办”试点工作,于是刘先生一家作为市民代表,参与了受理、审核、签发、制证等环节的全流程办证业务实操,“很顺利就办好了证件”。

据介绍,前来办证的居民,由申请人本人交验或由监护人提供申请人《居民户口簿》以及合法稳定就业、就学、居住的其中一种证明材料,即可免费办理。自受理之日起7个工作日内通过邮政速递的方式送达,或15个工作日内到受理点自主领证。

今年以来,为持续深化人口管理领域“放管服”改革,上海、江苏、浙江、安徽四地公安机关紧密结合“我为群众办实事”实践活动,相继推动长三角区域开具户籍类证明、工作调动户口迁移、夫妻投靠户口迁移、父母投靠子女户口迁移、大中专院校录取学生户口迁移、大中专毕业生户口迁移等多项业务实现一站式“跨省通办”,长三角区域已累计办理近30万笔“跨省通办”业务,提升了人民群众的获得感、幸福感。

市养老护理职业技能竞赛落幕

本报讯(记者王嘉旖)昨天,我国养老服务领域首次举办的高规格职业技能大赛——上海市养老护理职业技能竞赛圆满落幕。此次大赛上,冒出了一批有耐心、有爱心、有技能的95后,也让外界对养老护理行业的发展前景充满了期待。

在上海市养老服务行业协会会长徐启华看来,养老护理员队伍整体素质仍有待提升。新知识、新技术层出不穷。借由此次大赛平台,上海将探索更畅通的养老护理员职业发展通道。目前,上海正积极推进养老护理员数据库建设,由此厘清这支队伍的年龄、学历等数据结构,从而更精准制定举措。

据了解,上海市养老护理职业技能竞赛吸引了来自全市16个区和市属养老机构近2500人参加。通过层层培训选拔,80名养老护理员进入市级选拔赛。选拔赛获奖选手有望代表上海参加全国养老护理职业技能大赛。副市长彭雷出席闭幕式并为获奖选手颁奖。