



赶考

因地制宜解决“个案问题”，精心打磨细节放大百姓感受度

做细做实做好承载“大民生”的“小事情”

既有多层住宅加梯等16项民心工程中，去年多项超额完成目标



宝山九村小区多幢住宅楼加装电梯方便社区居民出行。 本报记者 邢千里摄

■本报记者 单颖文

曾被判定为“不适合加梯”的老房经由各方攻坚，“啃”去硬骨头，为居民争取来“上上下下的享受”；曾每天真实上演“抢车位”的老小区，创新联动“美丽家园”建设，盘出100多个停车位；养老机构专注轮椅“适配度”与环境营造，让老人们感受到方便与被尊重……

民之所盼，施政所向。基于每年扎扎实实办好民生实事基础上，近年，聚焦解决群众最关心、最迫切的问题，上海推出既有多层住宅加装电梯工程、停车难综合治理工程、社区养老服务设施建设工程等16项民心工程。2021年，多项民心工程超额完成目标。如今，民心工程的推进再度迈入新阶段——以攻坚克难的决心因地制宜解决“个案问题”，以绣花功夫的精心打磨细节放大百姓感受度，让民心工程真正得民心。

攻坚克难，把“不可能”变成“可能”

前不久，家住黄浦区打浦桥街道北蒙三小区的徐阿姨，拿到了红彤彤的加梯签约本，再不用羡慕小区里其他楼栋的邻居，自己家也能“一键直达”了。徐阿姨所住的21号楼，由于与毗邻的20号楼形成回字形天井，且地下有个大型防空洞，这栋楼曾被判定为“不适合加梯”。

只要有利于人民群众根本利益的事，再难也要想办法解决，再难也一定能想到办法解决。无论是老房加梯，还是老小区停车，当遇到棘手“个案”，各方以攻坚克难的决心，积极调动资源，制定个性化解决方案，把桩桩件件承载着“大民生”的“小事情”做到百姓心坎上。

面对21号楼的难题，打浦桥街道联动市区资源，邀请专家“会诊”。最终决定在地面加高20厘米混凝土，加固后再向下挖基坑至防空洞上方，把“不可能”变成了“可能”。

这类破题比比皆是。比如，四四方方的41号楼靠外侧是居民家窗户，内侧是天井，最终在全市首创内天井楼加梯；50号楼电梯优化为双开门电梯，保障了底层居民的隐私和采光，得到了更多居民支持。

中心城区寸土寸金，在老旧小区盘出一片“加梯空间”尚属不易，新增停车位更要想方设法。在虹口区，老小区秀苑近期成功盘出100多个车位。这处位于凉城新村街道广灵四路492号的停车库，由区民防办、凉城新村街道、虹口城发公司联合打造，地下车库入口位于小区绿地旁，涵盖31个常规车位、10个母子车位，还配置了14个通用智能充电桩。车库的改造融入了小区“美丽家园”改造方案中，对居民的影响降到最低，同时通过对小区车位的重新规划，又增加了数十个地面停车位。施工工程对车库

顶棚和周边进行绿化景观提升，不仅“一平方米绿地也没减少”，还通过造景让社区面貌更整洁靓丽。

全市层面，聚焦老旧小区“停车难”问题，除继续发力建设公共停车位，还因地制宜鼓励机关大楼、商场等提供“错峰共享车位”，有效缓解居民停车难题。

绣花功夫，打磨细节 放大获得感

“坐轮椅的老年人，一般眼高约110厘米，把房门门牌设计成斜面，他们就可以不费力地仰头辨认了。”这是上海市第四社会福利院众多“细节”布置中的一个，也是上海以绣花功夫打磨民心工程细节的缩影。

作为一家为社会孤老、寄养老人提供照料、娱乐、康复和医疗等服务的机构，第四社会福利院早在内部装修、环境布局初期，就结合老人生活功能进行设计，打造了便捷舒心的共融生活空间。空间设计中，特别考虑轮椅老人的视觉和活动半径，比如，这里的空间宽幅达到了普通人的1.5倍。同时，通过康复治疗师的“牵线搭桥”，帮助失能老人找到“适配”的轮椅，能根据使用者的体型、习惯等，从尺寸大小、座位宽窄深浅到靠背高度，甚至脚踏板到坐垫的距离等，一一精准贴合，让轮椅老人从众多细节中感受到被尊重。



除养老机构，“原居安老”也在社区探索定制化“家庭照护床位”服务。黄浦区五里桥街道是《上海市开展家庭照护床位试点方案》首批试点街道。这里推出的“家床组合服务包”，包括身体照护、居家清洁、代配药、陪医、代办、夜间应急响应、送餐、居家烧饭菜等项目。此外，老人还能选择叠加“家床膳食服务包”“认知症照护包”等服务包，以“打包组合”方式贴合老人及家属需求。而在老西门街道，则联合辖区内养老院推出“家床”服务系列，提供从最低360元每

月的“标准化服务包”，到包含多项服务的“个性化服务包”。

越来越多的民心工程以更精细化的服务，不断跑出“加速度”，更有“妥帖度”，也在实践中得到了更具体的政策支持。

譬如，老房加梯，有了指导性文件，涉及“全生命周期管理”方方面面；《上海既有多层住宅加装电梯操作指引》出台，指导不同楼层出资比例，促进了居民意愿统一；《关于加强既有多层住宅加装电梯管理的指导意见》的出台，则推动物业业全程参与加梯，形成“建管并举”的新局面。

■本报记者 唐闻佳

令人向往的城市，也应是一座健康的城市。这是一组让上海引以为豪的数据——当前上海居民平均期望寿命达到84.11岁，较2012年提升1.7岁；地区婴儿死亡率2.30/千，较2012年下降54.37%；孕产妇死亡率1.60/10万，较2012年下降77.46%。本市各项主要健康指标持续保持世界领先水平，市民健康素养水平逐年提升并高于全国平均水平。

党的十八大以来，上海以深化医药卫生体制改革国家试点为抓手，全生命周期保障人民健康。非凡十年，卫生健康事业直击民生痛点，推出硬招实招，围绕优质医疗资源供给做好“加法”，全力提升市民获得感。

长护险为失能老人家庭“托一把”

“阿公，我来了。”上午10点，长护险护理员石莉准时来到长宁路兆丰别墅小区一户长护险居民家中，与91岁的张老伯打过招呼后，取出公司为护理员配备

老有所依享照护 就医体验更便捷

的智能设备，登录系统并经认证通过后，开始帮助老人进食，为老人擦身。

“服务很规范，为我们解决了后顾之忧。”老伯女儿说，父母长寿，小辈开心，但眼着自己也迈入老年队伍，“小老人”照护“老老人”，越来越力不从心。好在长护险的出现，满足了很多家庭的刚需。

上海是全国深度老龄化城市之一，如何更好实现“大城养老”，上海为全国探路。作为全国首个省级层面全面试点长护险制度的城市，2018年，长护险在上海全市试点，4年来务实推进。据上海市医保局统计，当前本市有近40万失能老人正在享受长护险，占全市老人总数的约7%，老人平均享受年龄近83岁。其中，近30%为重度失能老人，可享受每天1次1小时的居家上门服务，大大提高了老人的生活质量，有效缓解了家属的照护负担。而且，长护险每月可为失能老人支付约500至1800元不等的费用，进

一步减轻家庭经济负担。

目前，国家及本市长护险仍处于试点阶段，作为一项社会保险制度，长护险专门服务失能老人——这一认识渐为大众接受。在上海，试点还在不断深入。2021年，为进一步增强上海长护险失能老人服务和待遇的可及性、延续性，上海参保人长护险待遇向长三角地区延伸的试点启动。符合条件的上海失能老人，入住相应的长三角养老机构，可享受长护险待遇的延伸结算，与本市老人“同政策、同待遇”。该试点已纳入15家连锁养老机构，覆盖10座长三角城市。

数字化转型牵引便捷就医新场景

看病能否再少些等待？就医环节能否再优化？针对百姓就医过程中的“痛点”，2021年，上海选择11家试点市级医

院和4个试点区以数字化转型牵引便捷就医进程。

目前，数字化转型1.0版的七大应用场景建设已初步显现，各级医疗机构门诊号源排班，全部控制在60分钟内；试点医院持续提升精准预约时段精度，控制在30分钟内；患者利用候诊时间提前录入临床专科预问诊3.5万余份，实时同步至医生门诊电子病历；具备互联网医院资质的医疗机构，已实现核酸检测线上医保支付功能建设……

市卫健委表示，数字化转型2.0版已在推进中，将立足群众就医需求，并兼顾医院智慧管理，推进建设门诊智能分诊导诊、智能院内导航、智能识别通行、医疗收费电子票据、智能诊后管理、基于区块链技术的中药代煎配送、便民“一键呼

救”等新七大应用场景，与此同时，增设三大数字健康城区，打造三大未来医院，通过增设数币支付渠道等方式深化医疗付费“一件事”，让就医更便捷。

2021年，市卫健委印发《便利老年人就医实施方案》，通过保留人工窗口、老年友好医院建设等关照老年群体就医习惯，在数字经济蓬勃发展的浪潮中，努力“不让一人掉队”。

不负嘱托 · 不负期待 · 不负人民