

满足“一老一小”日常需求,更好承托起特殊人群期待

## 创新机制,一个个“全国首创”回应民生关切

持续加码布局各类民生服务设施载体建设,营造更包容友善的社会环境



近日,静安区江宁路街道试点社区托育“宝宝屋”,打造“15分钟托育服务圈”。本报记者 叶辰亮摄

氤氲着烟火气的社区食堂,服务功能完善的家门口“养老旗舰店”,社区活动中心化身社区“活力枢纽”……超大城市上海,用心用情做好民生工作,持续加码布局各类民生服务设施载体建设。

今年以来,新增养老床位项目已完成2450多张;新增社区综合为老服务中心22家;社区老年助餐场所建成98个;完成居家环境适老化改造1164户。一

个个更富活力的“家门口”站点,让“15分钟生活圈”更便捷可及、包容多样,也让更多人得以诗意地栖居。

在满足“一老一小”广泛的、普遍的、日常需求基础上,上海也千方百计解决群众的实际困难,更好承托起特殊人群的期待,并在这些领域有所创新突破。譬如,在为老服务领域,在全国率先探索认知障碍友好社区建设,增强社区互动

链接。针对儿童,创新设立未成年人保护工作站,并实现街镇全覆盖,以设施建设、机制保障牢牢兜住“最柔软人群”。面向残障人士等,推进康复辅助技术咨询师新职业,更好提升他们的生活自理和社会参与能力。这一项项“全国首创”,营造出更包容友善的社会大环境,也助力建设人人向往的具有世界影响力的社会主义现代化国际大都市。

## 社区“时光机”让他们老有所依

85岁的母亲照料65岁的女儿。当病灶一点点侵蚀女儿的理智,撕开了隐忍多年的痛苦记忆。不只是“爱忘事”,情绪激烈、行为突变……陪伴看护的焦灼感,也被淋漓尽致地投射在大银幕上。

今年中秋档期上映的电影《妈妈》,描摹的只是认知症的一种。数据显示,在上海,约14%至18%的老年人处于患认知障碍的风险期。如能尽早干预,延缓其发病时间,老人就能收获更有质量的晚年生活,减轻家属照护负担。

作为全国最先探索认知障碍友好社区建设的城市,上海不久前宣布启动第四批试点。至此,全市开展试点街镇将达170家,“十四五”期间将实现街镇全覆盖。“就像在社区里为认知障碍老人造一台友好的‘时光机’,帮他们抵御遗忘的侵蚀。”市民政局相关负责人这样注解。

只有知道对象在哪里、有多少,才能对症下药。上海在社区筛查方面率先探索。作为全市最早试点认知障碍友好社区的区域之一,长宁区各街镇依托综合为老服务中心、社区卫生服务中心等机构资源启动针对性筛查,对目标人群进行初筛,再进行上门评估。

80多岁的张阿婆病症十分隐蔽,记忆力没有明显下降,但个性却有了大转变。不知何时起,她有囤积癖——家中角落都被各种杂物塞满,气味难闻。亲属无法与老人共情,老人也放不下心中的执念,因此更感孤独。

张阿婆一家的窘迫,后来被一家专业社会组织化解。近年来,上海诞生了尽美、剪爱等专业认知障碍干预服务机构,他们产出了一套颇有成效的早期干预“经验集”。经专业社工一次次上门疏导,张阿婆道出事情原委。原来,许多老物件都珍藏着她与老伴的回忆,为方便翻看,干脆将它们全部摊开。

“每个反常细节的背后都有逻辑,我们要找到诱因,用老人易接受的方式积极化解,这也对延缓老人病程有积极帮助。”对于张阿婆的“收藏癖”,社工的处理方案是带来一堆透明盒子,按照她的心愿将这些老物件收拢。

“筛”出的认知障碍老人会被细分为轻度、中度、重度等不同等级,对接不同的照护力量,匹配合适的干预治疗方式。

面对轻度或处于风险期的认知障碍老人,主要借助社区服务的早期干预。园艺疗法是点单率较高的非药物治疗方

法之一。通过建立互动链接,让老人们在情感上有所寄托。

长宁区天山路街道综合为老服务中心,一楼的花架上摆放着绿植,每盆植物还都清晰标注着老人的名字。一旁的黄色标牌上写着,“请给自己认领的盆栽浇水吧”。负责人邵佳说,寄养绿植,是帮助老人建起与社会的链接。“他们不时想起这盆绿植,能推动他们走出家门、与社会互动。”

对认知障碍老人的照料是桩有“含金量”的技术活儿,照料者和患者相处时,如不掌握要领技巧,引发的不仅是老人的焦躁不安,更可能是双方的矛盾。

市民政局最近对外公布了全国首创的两个地方标准大纲——《老年认知障碍照护单元设置与服务要求》和《老年认知障碍友好社区建设导则》,分别从生活照料、膳食营养、睡眠照护、设施空间建设、友好环境营造等不同方面入手,将好用的方法上升至制度层面。“制定‘上海标准’的初衷是希望大家能以更体面有尊严的方式对待认知障碍老人。”市民政局养老服务处相关负责人说,在城市更新的当下,希望通过保留更多老照片、老记忆,让老人的情感有归处。

## 两项“全国首创”催生新职业

最近,41名沪上养老服务、康复治疗从业者顺利通过理论和实操的双重考核,有了一个新身份——康复辅助技术咨询师。康复辅助技术咨询师,这一新职业的快速兴起,得益于上海的两项“全国首创”。其一,率先开展相关职业技能等级认定工作。其二,率先推广社区康复辅具租赁试点。前者关乎这项新职业的准入门槛,后者则指向就业前景。

“十四五”期间,上海计划培训3000名康复辅助技术咨询师。这一新职业究竟是干啥的?通俗理解,为老人选轮椅是他们的服务内容之一。对老人来说,轮椅就像鞋子,需要配尺寸。相反,如长

期使用不适配的轮椅,不仅不适,还可能产生褥疮或造成血液循环不良。康复辅助技术咨询师的服务对象不只老年人,还包括残障人士等特殊人群。他们的职业目标是最大限度提升特殊人群的生活自理和社会参与能力。

自2019年起,上海用三年时间推动康复辅具社区租赁服务试点。截至去年底,全市215个街镇乡均开设租赁点,实现“家门口”全覆盖。

空间载体有了,还要做优服务产品目录。市民政局建立“口碑榜”,持续调整目录,每年邀请相关专家对征集产品进行初选。对于护理床、轮椅等需求较旺盛的

刚需产品,今年还计划吸引更多不同品牌价位的产品申报,从中择优选用。

试点中,市民政局也不断根据居民反馈调整产品租期。自今年7月1日起,本市在原先6个月一期的租期基础上,新增3个月一期的租赁期限选项,让更多人自由灵活地租赁产品。此外,试点补贴还将探索通过信息化系统申请、审批,相关平台于今年9月底开展系统测试,11月底完成初步开发。

旺盛需求也将带动供给端的产品提质,为吸引更多市场主体积极参与,市政府近日修订发布关于加快本市康复辅助器具产业发展的实施意见,明确重点扶持智能康复机器人、新材料等中高端领域具有自主知识产权的康复辅具产品,打造“上海创造”品牌。由此,培育孵化更多高质量市场主体,促进产业良性发展。

## 认知障碍照护

2021年底,全市已建成

7302张认知障碍照护床位,  
至“十四五”末将达到1.5万张

## 未成年人保护工作站

新增200个未成年人保护工作站

列入今年为民办实事项目,  
9月底前实现本市街镇  
未成年人保护工作站全覆盖

## 打通未保“最后一公里”

新修订的《上海市未成年人保护条例》施行已逾半年,上海针对儿童的保护网络越织越密。今年9月底,全市未成年人保护工作站实现街镇全覆盖,共同构筑起未成年人保护的基础载体,链接各类资源服务,打通保护的“最后一公里”。

黄浦区五里桥街道,全市率先试点设立未保工作站的街镇之一。“给予未成年人更全面直接、触手可及的保护和服务。”五里桥街道办事处副主任杨颖这样理解未保工作站的意义。

在杨颖看来,未保工作站的两种功能最为突出。第一,能及时处置突发事件,做好困境儿童关爱保护。第二,也是这些未保工作站更广泛的意义——加强面向社区未成年人的心理咨询、家庭教育等服务,让孩子们成长始终有温暖的支撑体系。

上海乐扬红树林慈善公益中心理事长白莉,以社区里对学习产生焦虑情绪的孩子为例,认为其背后更需要的是对家庭教育科学教育方式的指导。依托普陀区各街镇的未保工作站,乐扬试点嵌入心理关爱私密空间“未爱小屋”,根据未成年人的生理、心理发展特

点,为未成年人及其家庭提供科学引导、指导。由此,助力未成年人形成良好的心理素养和社会适应能力。建立完善孤独症未成年人关爱服务体系,也是上海鼓励支持的未保工作站功能服务之一。今年9月,闵行区率先迈出探索——建立全市首家专为孤独症群体服务的援助中心“号上蓝屋”。该中心坐落于闵行文化公园里一座矗立起的蓝色“城堡”建筑内。这也标志着闵行区已率先完成区镇两级“1+5”(1个区级中心和5个分中心)孤独症援助关爱中心的体系建设,为全市推广提供参考经验。

目前,该机构已开出首批康复培训课程,并邀请已进入高校学习的孤独症孩子作为志愿者进行现场辅助培训,增强其社交表达能力和生活信心。相关负责人表示,他们还将为“星星的孩子”建立一人一档数字画像,并据此建立个性化支持方案等。

下一步,市民政局还将牵头协调相关部门,研究制定相应规范,并针对服务机构提出人员标准等具体要求,希望引导动员更多社会力量关心关爱这一特殊群体。