

如何让社区“养老”变“享老”？ 未诉先办 做好养老服务“兜底”工作

■本报记者 章磊

“我年纪大了，上下楼都不方便，儿女女儿也不常回来，以后的生活可怎么办呀？”“高行卫生院要搬了？这可不行呀，以后有了小毛病找谁去看呀？”……高行镇南新社区是一个老年人占比较大的动迁小区，老年人面临着生活不便、医疗资源缺少等问题。

居村吹哨，部门报到。收集到居民反映的问题后，南新居委协调多部门联动，统筹卫生中心、养老机构等资源，在养老服务方面真正做到了未诉先办，近年来12345市民服务热线没有一起养老服务方面的投诉，获评“上海市老年友好型社区”。

“老伙伴计划”让困难老人不孤单

作为动迁小区，南新社区整体呈现出流动人口多、老年人口多和高龄老人多的“三多”特点。特殊困难老人群体是南新居委面临的首要问题。

“现在生活很方便，有什么困难，打个电话就会有人上门服务。平时也有人来关心我生活上有什么短缺，就跟家里人一样。”不少老人感叹，居委工作人员和志愿者经常上门探访，让他们的老年生活不再

孤单。

这是南新居委开展“老伙伴计划”的成果。针对空巢、独居、留守、失能等特殊困难老人在日常生活中的居家安全风险，依托“老伙伴计划”，物业定期为老年人提供燃气、水电、门窗安全检查，实现70周岁及以上独居老人安全检查全覆盖。

除此之外，8名小区“老伙伴”志愿者结对数十名老人，开展关爱服务，每周至少两次上门探访，并将多名特殊困难老人列为重点关爱对象，增加探望频次。同时，居委还为高龄、独居、行动不便的老年人提供免费送餐上门服务，除国定节假日外，全年无休，让特殊老年人在家中就能吃上热饭、喝上热汤。

“医”人为本，满足老人就医需求

南新居委了解到日常身体检查与健康保养是老年居民的普遍需求。附近的高行卫生院高南分中心在规划中将迁址，消息一出，居民们联名找到南新居委。

接到来访后，南新居委第一时间现场“出诊”了解情况：一方面，南新居民区老年人数量占比高，达到了21%，基础就医需求大；另一方面，新址无直达公交车辆，对老人而言交通不便。



高行镇设施齐全的长者照护之家。 □高行镇 供图

于是，南新居委与高行镇城运中心就此事联合“会诊”寻求解决方案，经多方努力，高行卫生院高南分中心继续原址保留，更名为南新社区卫生服务站。如今，南新社区卫生服务站与南新家門口服务站的健康小屋、云诊室协同联动，线上线下相结

合，为居民打造“微医疗”集聚区，让辖区居民有“医”靠。

不久后，与南新东园仅有一墙之隔的天侨护理院即将建成，将与周边其他医疗资源形成良好互补，推动医疗资源更好地为老人服务。

“养”心为根，丰富老人晚年生活

除了便捷的医疗服务外，让老年人真正实现老有所养、老有所依、老有所为、老有所乐，也是南新居委的目标。沿南新东园东墙而建的新南健身步道颇受居民青睐，但是随着时间流逝，出现了设备老化、规划不合理等一系列问题。

南新居委未诉先办，主动牵头，将南新健身步道升级改造成“南新健园”口袋公园。焕然一新的口袋公园既保护了老年人的身心安全，又提高了他们的锻炼积极性。

同时，南新居委还为整个为老服务工作注入了更多的温暖与活力。在居民区党总支的支持下，社区推出了为老服务的自治金项目“疗愈花园”，实现“老有所为”，展示老龄人的价值，让晚年生活更加充实、更有意义。

养老服务做好“兜底”，老人生活才能“有底”。南新社区在养老服务工作中的一系列举措，充分展现了未诉先办的工作理念与实际成效，主动作为、提前谋划，积极倾听居民声音、精准对接养老需求，切实将问题解决在居民诉求之前，让未诉先办成为构建美好社区养老环境的坚实基础与有力保障。

与百姓“相依”，乡村医生收获信任

■本报记者 沈馨艺

“这里的医生很亲民，就算我们有点啰嗦也不麻烦，给我们耐心解释，对待我们就像家里人一样。”这是周浦镇居民对镇乡村医生的评价。

乡村医生是我国医疗卫生队伍的重要组成部分，也是提升基层公共医疗卫生服务能力、推进建设健康中国的重要力量，在保障农村居民和城市社区居民的基本医疗需求方面扮演着重要的角色。

2007年开始，周浦镇与上海健康医学院合作，定向培养乡村医生，在完成3年专科及2年全科医生规范化培训的基础课程并取得医师资格后，到各个村卫生室工作，扎根基层为村民提供便捷的医疗服务。周浦镇社区卫生中心相关负责人介绍，周浦镇目前有12个村卫生室，13名乡村医生，基本都是90后、00后。

乡村医生的工作主要负责服务周边居民，包括日常的体检咨询、小伤口换药处理、一些常见病多发病的诊治、健康教

育，还有一些针对慢性病患者的随访以及协助家庭医生签约等。

朱惟溢就是一名90后乡村医生，目前驻守在塘东村。因为爷爷和叔叔都是医务人员，平日里为街坊邻居诊治，朱惟溢受到熏陶，也立志当一名医生。成为一名乡村医生，让她很有成就感。

除了每天在卫生室值守，她还要定期去巡访区域内的慢性病患者，目前入册需巡访的人员接近300人。“我觉得乡村医生就是周边居民健康的守门人，天天和村里的老百姓见面，更加有亲切感。”朱惟溢说。

倪佳骏毕业后在周浦社区卫生中心工作5年多，2018年主动请缨成了一名乡村医生。“我觉得乡村医生在防止医疗资源占用方面能发挥大作用，因为我们的群众基础非常好，我们给他们的建议更中肯，可以防止一些不必要的就诊。”他说。

倪佳骏介绍，在接诊过程中，如果发现病人的病超出他们的诊疗能力，就会及时将病人转诊到上级医院，发挥双向联动

作用。而针对岁数大、出行不方便的村民，他们也会提供配药上门服务。

贴心的服务，让老百姓对乡村医生非常满意。有村民告诉记者：“他们不嫌脏不嫌烦，只要跟他们提需求，他们总会尽量办到，可以说乡村医生与村民之间不是医生和病患的关系，更像是一种亲人之间的关系。”

在乡村医生岗位上坚持多年，倪佳骏不止一次收到村民送来的锦旗。但他记忆最深的，却是一件憾事——“有一个病人是看着我长大的，有一天和我说不便不好，我就给他用了开塞露，几次后我建议他去做个肠镜检查，发现是肠癌。这件事情对我感触很深，如果我能早点发现，早一点让他去做肠镜，也许会有转机。”

周浦镇社区卫生中心相关负责人说，这些年轻的乡村医生的服务态度非常好，获得了村民的信任，相信未来一定能够为周浦镇的基层医疗卫生服务贡献更大力量。

10名讨薪阿姨过了个“开心年”

■本报记者 张敏 通讯员 童画

“检察官新年好！还好有你们帮忙，让我们在春节前拿到部分欠薪，这个年过得挺好！”蛇年上班第一天，江阿姨与检察官通了电话，她是年前向浦东新区检察院申请支持起诉的10名“校车阿姨”之一。

这批“校车阿姨”受雇于一家承包校车服务的客运服务公司，她们每日跟随校车接送学生上下学，负责在车上照看学生。然而2024年底，眼看着学生们要放假了，校车也要停运了，她们的烦心事却没有解决——拖欠的工资迟迟没有到账。

2024年11月，10名“校车阿姨”提出劳动争议仲裁申请，要求公司支付欠薪8万余元。但由于10名申请人入职时已经达到法定退休年龄，根据我国《劳动法》《劳动合同法》《劳动争议调解仲裁法》，申请人主体不适合，因此劳动人事争议仲裁委员会对10名申请人的请求不予受理。

彼时，浦东新区检察院正在开展治理欠薪冬季专项行动。根据区检察院与区人力资源和社会保障局的“保障劳动者合法权益协作机制”，浦东新区检察院及时介入，了解“校车阿姨”的困难。

检察官与每一名“校车阿姨”取得联系，逐一核对欠薪数额。为全面了解情况，检察官还实地走访了客运服务公司，确认双方虽不是劳动合同关系，但存在劳务关系。检察官认为，根据民法典相关规定，客运服务公司应当及时足额支付拖欠的劳务费。

2024年12月，10名“校车阿姨”向检察机关申请支持起诉。在受理申请后，检察官进一步展开调查核实工作，指导她们收集固定证据，以证明劳务关系的存在。同时，公司方承认拖欠工资的事实，但也坦言因为经营不善等原因短期内无法支付全部欠薪。

“对于这类案件，最重要的是让申请人拿到欠薪。我们多次与公司沟通，发现公司方也有和解意愿，表示愿意筹钱支付，但确实需要时间。”办案检察官说。临近年关，为尽量不让当事双方陷入诉累，检察官分别与双方沟通诉求，提出兼顾劳动者权益和企业实际困难的解决方案，最终在检察机关的协调下，双方签署调解协议，公司分两期支付欠款，年前至少支付第一笔款项。

蛇年新年前，10名“校车阿姨”收到了第一笔欠薪。“你们能过个‘开心年’就好！”检察官表示，“新的一年，我们会继续跟进。”

春节期间独居老人吃得好吃得香

■本报记者 李继成

“周奶奶，新年好，午饭来啦！”新年好，麻烦你们了，过年也不休息。”春节假期里，送餐志愿者敲响了金浦小区周奶奶家的门，为她送上午餐。

为保障春节期间高龄独居等特殊人群的就餐需求，金桥镇全力确保老年助餐服务不缺位，节日里坚持为有需求的老年人提供送餐上门服务。

周奶奶表示，平日常自己一个人居

住，买汰烧不太方便，食堂的菜品既可口又实惠，还能送上门，所以每个月都会订餐。过年期间，食堂工作人员不休息，坚持为老年人送餐，这让她非常感动。

为了让社区老人在春节期间也能吃得好、吃得香，节前，各个居委的工作人员针对为老助餐对象进行排摸，了解他们节日期间的就餐需求。金葵社区（长者）食堂根据老年人的口味特别定制了春节菜单，从除夕到初七，8天的菜品都不重样，让老人们感受到了节日的喜悦和温暖。

在“第二故乡”感受家的温暖

■本报记者 沈馨艺

近日，大团镇链接整合多方资源，开展“诸事‘街’宜乐融融，五‘新’迎春过大年”主题系列活动，为新兴领域群体送上丰富多彩的迎新活动，让他们在“第二故乡”也能感受到“家”的温暖。

当天一早，快递小哥、外卖骑手等新就业群体便积极参与“家”的布置。他们在“聚峰驿红色加油站”挂起喜庆的中国结，贴上寓意吉祥的春联和窗花，将“家”里的每个角落都装点得年味十足，新年仪式感瞬间爆棚。

大团镇“夕阳红”书画社的志愿者也来到现场，挥毫泼墨间，一个个饱含美好祝愿的“福”字跃然纸上。小哥们挑选着自己喜欢的“福”字和对联。

中午时分，镇党群服务中心为新就业群体送来了热气腾腾的饺子。大家围坐在一起，细说趣事，畅谈未来，其乐融融。

此外，还有一场“‘新’意满满”公益市集在大团镇开展。市集现场，非遗美食、爱心义诊、趣味运动、理发便民、热茶热饮等摊位热闹不已。活动中，街区为店主们送上新春对联和祝福。一声“新年好”，一句贴心话，让街区弥漫幸福年味。

为“民星”搭戏台 为百姓送欢乐

■本报记者 陈烁 通讯员 张晓黎

书院镇“金蛇迎春 福满人间”专场文艺演出于春节期间开启，将热闹祥和的新春氛围推向高潮。

活动现场人头攒动，欢声笑语不断。舞台上灯光璀璨，台下观众满怀期待，脸上洋溢着幸福的笑容，共同迎接这场由“民星”带来的文化大餐。

沪剧表演是本次演出的一大亮点。《花盟》《隔墙对唱》《但愿早日结鸾凤》《脚踏实地》《母女会》《胶胶小月亮》等经典沪剧选段轮番上演，演员们精湛的演技、细腻的情感表达，让台下的戏迷们如痴如醉。

其他节目也同样精彩纷呈。小品《创文明城区》以幽默诙谐的方式，生动地展现了书院镇创建文明城区的重要性和意义，在欢乐中传递了正能量。哑剧《大花轿》通过演员丰富的肢体语言和生动的表情，讲述了一个有趣的故事。

本次演出的演员都来自书院镇基层文化团队，是社区里的“民星”。他们利用业余时间，精心排练节目，为的就是能在新春佳节为居民带来欢乐。

此次专场文艺演出，也是书院镇群众文化服务工作的一次生动实践，充分体现了公共文化服务的内涵和价值。

创新“四长联动+”机制 地铁东体站现场服务成行业标杆

■本报记者 李继成

面对日均客流20万人次、全年百场文化活动和体育赛事的大客流场景下，东方体育中心地铁站积极拓展“四长联动+”机制和创建质量精益现场“双管齐下”，提升车站的服务水平和质量水平，乘客满意度始终排在线路前列。在2024年上海市群众性质量提升活动中，该站被上海市质量协会评为“上海市现场管理创新活动的标杆级成果”，也是当年唯一获此荣誉的地铁车站。

据了解，东方体育中心站基于“四长联动”模式进行“扩队伍、拓内容”创新，形成了“四长联动+”机制。在原有的“车站站长、城轨警长、属地街道长、派出所长”四方合作基础上，进一步扩大“朋友圈”，先后扩展至陆家嘴集团、上南公交、前滩社区等共14家单位，形成了由280余人组成的“海上霞光”志愿者服务队，将应急响应时间从20余分钟缩短至15分钟以内。同时，车站有效整合各单位资源，将消防知识培训、车站周边环境治理、汛期地漏疏通、物资加固、抗洪抢险等任务纳入“四长联动”的工作范畴，全面提升了车站的应急管理和服务质量。

随着前滩地区的快速发展，东方体育中心站的日常客流量也随之增长。尤其是邻近的东方体育中心和其他文体场馆，各种演艺活动和体育赛事频繁，仅去年一年就有98场。早晚高峰和文体活动期间，车站经常面临大客流的压力。对此，东方体育中心站在客流组织、设施设备、客运服务等关键环节进行全方位改进优化，有效提升车站运营管理能力。在客运组织方面，识别乘客通行效率的需求，根据客流走向创新设计五点跑位图（站台一站厅一闸机一出入口一公交短驳点），在五个关键点位上安排工作人员和志愿者，快速引导乘客出站，通行效率提升43%。

车站在设施设备综合改造中，通过优化闸机布置、增设信息显示屏、调整无障碍电梯导向等措施，使进出站效率提升47%，乘客询问数量减少了60%。在客运服务方面，晚高峰增设小包通道加快乘客进站速度，通行时间从561秒降至176秒；早高峰调整扶梯方向，乘客在站台停留时间从119秒减少至59秒。东方体育中心站借助“四长联动+”机制和精益现场建设，不仅显著增强了车站应急处置能力，也大幅提升了乘客的通行效率。