



为老服务突破“千人一面”

宋宁华



新民眼

当你老了、头发花白,希望过上怎样的生活?在今年上海两会的政府工作报告中,对养老提出了新的“小目标”,新建社区综合为老服务中心50家、助餐场所200个、养老床位5000张,改建认知障碍照护床位2000张,完成居家环境适老化改造5000户等。

从2016年起,上海市政府连续几年将建设社区综合为老服务中心列入重点工作,在满足助餐、助医等基本需求外,今年有什么新突破?

上周,浦东张江镇首个为老服务综合体在孙桥启用。和一般为老服务中心不同,这里装修风格舒适、

温馨、时尚,不但可以为老人提供“一站式”的医养结合服务,还可以携老带小、全家“总动员”,开设了包括烘焙、亲子教育、共享厨房等,打造老中青少幼“一揽子”品质生活体验地、家庭融合互动区、志愿公益服务站。

为老服务,为什么要吸引年轻人和孩子来参加?这并不是天马行空的突发奇想。张江镇有关负责人表示,“活力张江”集聚了来自五湖四海的年轻人,有的人在张江科学城扎根成为“新上海人”,带来了一批“老漂族”。提供“全家式”为老服务,可以让老人们带娃、休闲两不误,在这里放松身心、舒缓压力;年轻人也多了一个社区共享交流平台,让有限的空间发挥出叠加的功能。

张江镇的“活力”为老服务综合体,折射出上海为老服务在完成了“1.0”版硬件基础设施后,正寻求突破“千人一面”的“2.0版”飞跃。后疫情时代,有的养老院过去排队“一床难求”,现在有了空床位,说明当下部分市民的养老方式有了新变化。许多人更倾向于自由度较大的居家养老,这也对社区养老的设施和功能提出了更高要求。

因地制宜、问需于民,为老服务升级注入新鲜血液。在上海,既有老式弄弄,也有年轻人比例较高的新社区,还有保留着乡愁记忆的沪郊村落。为老服务不仅是政府部门单方面的“供给”,更要和市民的“需求侧”完美对接。根据上海市质协用户评价中心发布的《本市社区养

老服务圈调查报告》显示,尽管上海“15分钟服务圈”的打造初见成效,但在促进老年人融入社会与代际和谐,打造社区共同体方面尚有提升空间。

说到为老服务的公共空间,过去人们往往和棋牌室、舞厅、老年活动室等联系起来。而随着“小老人”们的加入,原本的需求结构发生了很大变化,在社区里引发了观念的交锋和冲突。尤其是随着城市更新,各种新型的社区公共服务空间开始出现,“老酒”还能装“新瓶”吗?比如,徐汇区的“邻里汇”是在一个老居民区里的建筑改建而来。改造前,围绕棋牌室、舞厅要不要保留,居民们产生过争议。在双方居民的商谈下,它们虽然得以保留,但

有了时间限制,使用者需要承诺自我约束,避免扰民。全新的科普课等“课程表”、时尚的健身房等,不但服务老人,也吸引了年轻人,让老社区焕发了青春。

上海是中国网红“打卡点”最多的城市之一,富有美感、个性、特色的为老服务“公共客厅”也可以成为城市魅力的一部分。根据规划,到2025年,上海市街镇养老综合体将达到500家,实现15分钟养老服务网络全覆盖。也许是在最美社区食堂“打卡”来一份午餐,也许是聆听一个期待已久的讲座,也许是和一群志同道合的“老友”相识相知……当每个社区都能转角遇见这样的为老服务中心,老有所养、老有所乐的梦想将照进现实。

本报讯(记者 邵阳)2万多份门诊病人问卷调查显示,2021年门诊病人的总体满意度评分平均为4.76分(满分5分),总体满意率为95.30%;同时,医疗服务的数字化转型也改善了病人的就医体验。这是记者今天上午从2021年上海市公立医疗机构病人满意度调查新闻通气会上了解到的情况。

2021年度上海市公立医疗机构病人满意度调查由市卫生健康委指导,上海医药卫生行风建设促进会 and 复旦大学公共卫生学院共同组织。

满意度保持高水平

2021年我国仍处于新冠肺炎疫情防控时期,上海市公立医疗机构面对疫情防控和医疗服务的双重压力,继续以病人中心,医疗质量持续改进。2021年上海市门诊病人对医疗服务满意度保持高水平,例如医院设备设施与信息化服务、医生服务、其他医务人员服务、医疗服务流程与效果这4个维度的满意率分别为95.75%、95.87%、95.41%和94.29%。

调查发现,相较于2019年,门诊病人满意度改善较明显的有:“我对门诊诊疗中的等候时间满意”“医院医疗费用合理”“我愿意推荐亲朋好友到此医院诊疗”“门诊区域洗手间清洁卫生、无异味,地面防滑,有安全提示标识,有坐便器,设置挂钩”“医院提供多渠道的门诊分时段预约方式,必要时为门诊和出院复诊病人提供中长期预约”和“医院设备状况良好,有便民和无障碍设施”这6个项目。

数字化改善就医体验

围绕上海市“便捷就医服务”的7个应用场景,上海市公立医疗机构积极参与“便捷就医服务”数字化转型,切实提升了老百姓就医便捷度和获得感。尤其是门诊病人居家预约即付费的“在线挂号付

影像预约时间待缩短 门诊预约率超过六成

费零等待”、医疗付费“一件事”、“基于信用无感支付”、门诊预约后感受到的候诊时间缩短等,使门诊病人的预约率和门诊就诊总时间明显缩短。

据悉,2021年门诊病人预约率为60.46%。其中,2021年三级综合性医院、三级专科医院、二级医院和社区卫生服务中心的门诊预约率分别达到69.58%、84.16%、50.88%和23.91%。2021年门诊病人就诊总时间小于1小时的比例为35.81%;而就就诊总时间达到或超过3小时的比例为12.25%。

在“便捷就医服务”数字化转型的推进中,部分病人,尤其是老年病人的数字鸿沟客观存在。为此,上海市公立医疗机构采取了一系列措施,如无法使用

健康码、行程码的门诊病人可凭身份证登记进入门诊部,增加门诊现代化电子设备使用时志愿者或医务人员的指导服务,以方便这部分病人的便捷就医,得到了病人的认可。

老年人期待更多关切

调查研究发现,在4542名有门诊胃肠镜、超声、CT和磁共振检查的病人中,检查预约天数小于7天的占84.37%,有6.01%的门诊病人检查预约时间在14天及以上。上海市公立医疗机构如何缩短门诊影像检查预约时间需要引起重视,尤其是三级专科医院门诊影像检查的预约时间14天及以上的病人比例达到11.03%。

此外,在3831名门诊病人对门诊医疗服务提出的改善意见与建议中,27.23%的门诊病人提出等候、排队时间需要改善。

调查还发现个别门诊老年人希望得到更好的人工服务或更多志愿者帮助。此外,一些门诊病人还期望公立医疗机构更好地提供人性化的医疗服务,希望医务人员改善对老年人的服务态度。



南昌路有着深厚的历史和人文底蕴,是“最上海”的城市文脉之一……用艺术和设计赋能人民美好生活,上海设计之都促进中心发起国内首个城市艺术微空间“AD Hub”

项目,日前在黄浦区南昌路296号亮相。AD取自Art和Design的首字母,意为艺术和设计,Hub的英文意思是中心、集线器。发起方希望将散落在城市街头、角落的微空间利用起

来,成为艺术家、设计师展示作品的平台。项目旨在营造艺术介入社区,市民可“15分钟”近距离参与和互动的场景、新空间(见图)。

本报记者 孙中钦 摄影报道

上海第一个城市更新党建联盟正式成立

探索城市更新 市区联动 政企合作 新模式

在前不久召开的上海两会上,多位市政协委员提交提案,呼吁完善城市更新制度、加大社会资源的参与、推进有机高质量更新等,引发各方关注和热议。昨天,由上海地产(集团)、申能(集团)、上海建工集团、黄浦区南京东路街道、上海金外滩(集团)等10家市、区单位共同组建的上海第一个城市更新党建联盟,在金外滩国际广场正式成立,联盟将探索城市更新市区联动、政企合作新模式,推动打造城市更新产业命运共同体,助力城市更新事业迎来新一轮发展。

加大社会资源参与

“《上海市城市更新条例》的出台,将进一步加强上海城市更新工作的政府统筹性、机制规范性、适用广泛性。然而经过深入解读和初步实践,目前仍有3方面的问题有待解决。”市政协委员陈永亮在今年上海两会上提交的《关于进一步完善城市更新相关制度的建议》

中,分析了城市更新相关制度有待解决的短板,即立项难、审批难、建设难,建议通过制定具体实施细则、条例解释文件等方式,加强政府监管部门对城市更新项目的全过程管理,也让市场主体在参与城市更新工作时有法可依、有理可依、有的放矢。

市政协委员李海泳在提案中表示,应加大社会资源的参与,发挥社会资本的资源整合优势。“在充分发挥上海地产集团关键平台作用的同时,优化城市更新项目开发运营的组织架构,切实保障相关主体的合法合理权益,调动社会资本的积极性,加大社会资源的参与。”

市政协委员张海建议遵循“政府主导、市场运作”的原则,促进市场运营主体与市属国企和地方平台联动的运作模式,实现优势互补。围绕城市更新实施在相关主管部门之间建立统一协调审批流程与机制,解决政策落地的“最后一公里”问题。

整合区域行业资源

市政协委员对进一步做好城市更新的建言献策,引发较大反响。“经典黄浦·城市更新”党建联盟的诞生,也是不断落实城市更新为民、靠民、惠民宗旨的一项新举措。

记者在昨天举行的“经典黄浦·城市更新”党建联盟成立大会暨第一次全体会议上获悉,联盟将根据资源共享、优势互补、平等协作、共同发展的总体思路,以黄浦老城厢地区、北京路地区、金陵路地区、浦西世博滨江地区等城市更新重点项目为载体,充分发挥党建引领的政治优势和组织优势,整合区域资源、行业资源,开展多向联系、多向服务。今年,联盟计划通过举办城市更新专业论坛、“行走的党课”特色路线、社区特邀设计师大赛、“党心暖人心”微心愿认领等一系列活动,激发城市更新工作的硬核动能,把城市更新做成民心工程、经典精品。 本报记者 江跃中