

“五边形”养老让晚年生活“超有范儿”

黄浦区作为上海老龄化和高龄化程度最为突出的城区之一，正面临着日益严峻的人口老龄化挑战。传统养老院模式已难以满足老年人对高品质生活的向往，居家养老逐渐成为众多老年人的首选。为此，黄浦区坚持服务供给、科技赋能与人才支撑，匠心构筑了一套“床边有照护、桌边有食惠、身边有帮扶、周边有布点、手边有响应”的全方位“五边形”养老服务体系。

在此背景下，小东门街道立足辖区老年人口密度高、服务需求多元的特点，围绕黄浦区关于“五边形”养老服务体系的建设理念，推出了一系列实实在在的服务举措，为老年人提供贴心、全面的服务。

服务供给 构建全方位养老网络

“张阿姨，我来看看你，你最近身体好吗？今年有什么服务需求吗？”在张阿姨家中，街道养老专职顾问张晚庆熟练地拉起老人的手嘘寒问暖，询问服务需求。这样的温情走访，对于她来说已是常态。目前小东门街道有特殊困难老人330多人，她每年都会到这些老人家中走访，调整适合老人的服务项目。

这些年，街道通过优化资源配置，构建了覆盖全区域的养老服务网络。多元化的服务供给为“五边形”养老服务体系奠定了坚实基础。

“床边有照护”，意味着24小时不间断的居家照护服务。街道引入了专业的护理团队，为老年人提供定制化护理计划，确保他们



在家中就能享受到专业的照护服务。

“桌边有食惠”，则是指街道为老年人提供的助餐服务。近日，街道通过与老字号沈大成合作，小东门街道社区长者食堂“东小馆”正式开门迎客。“东小馆”为老年人提供了营养均衡、价格实惠的餐食。此外，街道还设立了多个助餐点，方便老年人就近就餐，满足了他们的饮食需求。

而“身边有帮扶”和“周边有布点”，则体现了黄浦区在养老服务方面的全面性和便捷性。街道组织了志愿者队伍，为老年人提供生活帮扶、精神慰藉等服务。同时，街道在周边社区设立了多个养老服务站点，为老年人提供日间照料、健康咨询、文化娱乐等多样化服务，丰富了他们的精神生活。

科技赋能 智慧养老提升服务效率

踏入坐落于中华路727号的小东门街道



家床服务中心，大厅墙上那巨幅电视屏便映入眼帘，屏幕上实时滚动着辖区内长者的年龄信息、所享受的服务内容以及工作人员的人数等详尽数据，宛如一幅动态的养老服务全景图。

据了解，这里早已引入了智能穿戴设备、远程健康监测系统等一系列高科技产品。这些智能设备宛如一位位贴心的“健康卫士”，能够全天候、不间断地实时监测老年人的各项健康指标，一旦出现异常情况，便会在第一时间发出警报。

提及这些高科技设备的实际应用成效，工作人员说道：“就在一个月前，一位老人突发身体不适，正是通过这套智能健康监测系统及及时发出报警信号。我们的工作人员在接到警报后，迅速行动，以最快的速度抵达老人家中，及时对老人进行了救治，并送医。从而成功地将老人从生死边缘拉了回来。”

如今，随着科技的飞速发展，物联网、大数据、人工智能等先进技术正以前所未有的

速度融入养老服务领域。而这些先进技术所带来的便捷、高效养老服务体验，不仅在小东门街道得到了广泛的应用和认可，更是在黄浦区的各个街道迅速推广开来，为更多老年人带来了实实在在的福祉。

人才支撑 专业服务团队保障服务质量

作为小东门街道养老服务领域的“老法师”，张晚庆在养老服务领域深耕多年，积累了深厚的经验与独到的见解。如今她将很大的精力放在新一代年轻为老服务人员的培养上。

“我本身是80后，如今有越来越多的90后、00后加入到为老服务中来，他们思维活跃、富有创新精神，为老服务事业注入了全新的活力与无限可能。我将尽我所能，为他们提供支持帮助，助力他们在养老服务的道路上茁壮成长。”张晚庆表示，街道定期组织养老服务人员参加培训，提升他们的专业技能和服务水平。同时，街道还积极引进具有专业背景的养老服务人才，如心理咨询师、营养师等，为老年人提供更加全面、专业的服务。

在“五边形”养老服务体系的推动下，小东门的养老服务事业取得了显著成效。老年人不仅在家中就能享受到贴心的照护服务，还能通过科技手段获得更加便捷、高效的服务体验。接下来，街道将继续深化服务供给、科技赋能与人才支撑三方面的探索与实践，为老年人打造更加幸福、美好的晚年生活。

(上海黄浦)

政务服务“破圈”传播 解锁幸福新体验

政务服务也能像刷短视频一样轻松？老年人也能玩转“一网通办”？在小东门街道社区事务受理服务中心（以下简称“中心”），这些场景正成为现实。近年来，中心以“实用为本、便民为先”为理念，不断创新丰富政务服务延伸方式与内容，努力让政策“活”起来、服务“沉”下去、科技“暖”人心，真正实现“数据多跑路，群众少跑腿”，让居民在家门口就能享受便捷、高效、有温度的政务服务。

政策解读“活”起来

为了让政策“看得懂、用得上”，中心工作人员共同参与政策短视频拍摄全过程，用镜头讲透民生事。从异地就医备案到老年助餐服务，从“一码通全城”到医疗救助等，一支支生动有趣的短视频将繁琐的政策转化为生活指南。在这里，政务服务也能“破圈”传

播，真正飞入寻常百姓家。

服务触角“沉”下去

中心首创“居民区联络机制”，让综合窗口工作人员化身“社区管家”，与16个居民区精准结对，设摊服务、政策宣讲，还会手把手教居民操作“随申办”，居民不出社区即可享受政务服务的温暖。不仅让办事更便捷，也通过“传帮带”为居委干部注入专业力量，让惠民服务在街头巷尾扎根生长。

数字赋能“暖”人心

走近服务大厅，一块智慧数字屏正悄然改变居民的生活：一键叫车服务、养老金查询、城市速联电话查询、便民就医预约挂号、15分钟生活圈设施查询、手语12345热线、AI照相馆景点打卡、电信服务共八项功能集于方寸间，科技的温度触手可及。这台由中心



构思设计的“神器”，是政策查询的百宝箱，也是助老服务的暖心站，为居民提供了更多便捷、便民服务。它让智慧服务融入日常，让数字鸿沟化作温情纽带，让每一位居民都能在指尖触摸到“老城厢”的幸福脉动。智慧服务，在这里有了更具体的表达。

东风集市“送”服务

当传统集市遇见政务服务，会擦出怎样的火花？每月15日，东风集市变身“惠民课堂”：政策易拉宝化身“知识展台”，“一网通办”专员现场答疑，手把手教老年人玩转手机办事。从宣传品派发到功能教学，从政策解读到难题化解，服务在吆喝声、谈笑声中悄然流淌。这种“接地气”的沟通，让居民在柴米油盐间感受到政务服务的贴心相伴。

政务服务不仅是窗口后的专业与效率，更是走进市集的烟火气、融入短视频的亲合力、扎根社区的持久力。接下来，小东门街道社区事务受理服务中心将继续用创新点亮服务，让居民更好触摸到“家门口的幸福密码”。

(社区事务受理服务中心)

“您的声音”很重要 “我的初心”永不变

社区环境关乎市民生活质量，是提升民生幸福指数的“关键小事”。小东门街道城运中心通过线下走访与线上反馈相结合，畅通沟通渠道，捕捉高频难解事项的苗头。依托介入机制，将复杂问题在萌芽阶段进行梳理，避免问题沉淀，提升治理效率与效果，持续为打造“宜居东门”保驾护航。

“接诉即办”优服务 “多元共治”破难题

作为南外滩金融城北翼核心通道，油车码头街地处陆家浜路渡口与工人体育馆街接枢纽，日均承载超2万人次通行压力。该路段曾为黄浦区再生资源中转站，2024年场地迁移后遗留管理真空，无证废品商侵占公共空间，废弃车辆、无主垃圾桶露天堆放，叠加顺丰物流因场地紧张将此作为临时卸货点，包裹占道问题频发，严重损害董家渡金融城商务形象与渡口市容环境，也是各方投诉热点。

面对上述顽疾，城运中心主动出击，发挥联动优势，联合第三综合网格工作站、综合行政执法队、司法所、城建中心、多稼居委等多部门召开油车码头街面治理协商会，明确现有问题、清晰各自职责。前期通过“地毯式”溯源、锁定问题根源，从动态处置、疏堵结合、常态长效

出发，累计清运废弃垃圾桶20余个、废弃机动车5辆。同时约谈快递企业，协商文明装卸、错时分拣、优化作业时段，实现快速运营与投诉量下降的双赢。后期加强场地日常清运，对快递车辆占道问题开展动态跟踪，城运大屏物联感知设备不定时巡屏监测，工作站及第三方力量定期开展联合巡查，“东门城运”小程序持续收集社情民意，“技术监管+群众监督”相结合，形成“源头预警-联动处置-闭环反馈”的治理链条，确保治理有成效、问题不反弹，精准对接群众需求，顺利推进背街小巷综合治理。

“未诉先办”化矛盾 “主动靠前”解难题

“周老师，最近多位居民通过微信群反映薛家浜路、浦江公寓后面的废弃基坑内都是随意丢弃的垃圾，夜里还会有人在此随地排便，脏乱臭严重影响居民生活。”“收到，麻烦居委做好群众安抚工作，我们先派单查看，后续跟进处置。”

根据居委反映的情况，城运中心即刻联系第三综合网格工作站人员赶赴现场，确认此坑位于海珀外滩一期与南浦大厦之间的动迁待建区域，处于半封闭状态且为监控盲区，由于缺乏管理已演化为周边小区、单位通向

主干道的捷径。基坑外圈约6米*4米，坑内径约5米*3米，坑内、周边堆放了大量生活、建筑垃圾。经走访询问，推测此处为原建筑工地临时变电站拆除后遗留的基座，目前无法查证相应管理部门。

民有所呼，哨响必应。城运中心第一时间牵头联系管理条线相关部门商讨后续解决方案。次日下午，城建中心即安排作业单位对坑内垃圾进行了彻底清理。工作站联动第三方力量24小时对此点位进行重点巡查，巩固整治成果，防止脏乱返潮。与此同时，“城管工作室”走访联络周边单位，寻求后期维护监管的工程支持。上海建四建集团积极响应，赶工定制覆盖板，并完成了后续的运送、安装，坚决不留环境、消防死角，保障了周边小区、单位生活生产安全。就此，管理条线在短短三天内，环环相扣完成了“接报-排查-整治-核销”的闭环处置，以“极速”模式切实解决了群众急难愁盼问题，获得一致认可。

正如记录电影《您的声音》中所说的，“市民的诉求通过热线被听见，而政府的努力则通过基层工作者的行动被看见。听到你们的声音，是我们改变的起点。”这不仅是城市治理的理念，更是所有社会治理参与者的初心。



整治前后对比图

展望未来，小东门街道城运中心将持续聚焦群众的关切点，探索“一案双派”工作机制，增强诉求派发精准度，提高诉求解决率和群众满意度；坚持守正创新，深化“热线+网格”建设，强化基层网格化管理服务和主动治理的结合，进一步提升精治、共治水平。(城运中心)