

# 杭州拱墅：打造“家门口的幸福养老”大社区照护样板

王玛咪 许海峰



## 管好“一顿饭” 满足老人就餐之需

“我们4个老朋友，每人3个菜，一顿不到100块，便宜不说，菜还比自己做的好吃，放心又方便，每周都能聚起来，开心啊！”刚满60周岁的邓伯，在社区食堂用餐，享受着8折优惠。

原木色调的空间，干净温馨，电子屏轮番显示81个菜品，刚出炉的热菜，色香味俱全……走进天伦之家社区阳光食堂，就明白这个位于莫干新村的社区食堂，为什么每天队伍排到小区门口，甚至成了年轻人喜爱的“网红食堂”。

除了菜品和环境，个性化服务更体现着社区食堂优势，米市巷街道独居老人朱师傅，有了社区食堂的配送服务，解决了后顾之忧，就留在家中养老，“每天准点送到送上门的热菜热饭，心里也是热乎乎的。”

小食堂，大民生。以解决老人“吃饭难”为着力点，拱墅区加快社区阳光食堂助餐服务体系建设，累计建成社区食堂108个，并按照5至8折的折扣为不同年龄段老人提供优惠，今年已累计服务老人28万人次，优惠金额151万余元。

“住在这里，既不用去养老院，也不会拖累子女，还能发挥余热为老邻居做点事，非常享受。”和睦社区的“生态志愿园”里，赵天心正在检测他设计的雨水循环养鱼池。在这个充满生趣的小园里，孩子在赏鱼嬉戏，老人则含饴弄孙。熟悉的环境中，老人和朋友、邻居一起互动互助，这样的场景，是大部分老人向往的理想养老生活，更是杭州市拱墅区探索“大社区养老”有机更新的生动注脚。

拱墅区聚焦原居安养，为老人管好“一顿饭”、建好“一张床”、办好“一张卡”、守好“一扇门”、用好“一中心”，全方位支持社区养老需求，不断优化可感可及的“家门口幸福养老”模式。



退休阿姨们在共富工坊做手工，组织义卖。

(图片由拱墅区民政局提供)

## 建好“一张床” 解老人医养之忧

85岁的独居老人傅师傅在2021年申请家庭养老床位，由专业机构配备监护设备并上门做好康复、家政等服务。今年7月，傅师傅直接转入该机构运营的社区嵌入式养老机构，享受专业养老机构服务。

“老人医养服务需求旺盛，社区里的‘一张床’，关系着社区养老的品质。”大关街道负责人屠卫东介绍，在德胜社区乐龄家养老园，设有养老机构、护理中心、康复中心等3个医养结合机构，配备5名医生、9名护士、7名护理员，管理着12张养老床位、20张护理床位、6张康复床位、125张家庭养老床位。



天伦之家社区阳光食堂环境好、菜品多、服务佳，成为社区老人和周边居民最爱的餐饮之处。

以“社区嵌入式”养老床位为支撑，以数字化赋能医养深度融合，家庭、社区、机构三方共建，是拱墅区破解失能失智社区养老问题的解题方式。目前，拱墅区已投入8个嵌入式养老机构，有效满足老人个性化、多元化需求。

## 办好“一张卡” 筑老人照护之基

家住武林街道麒麟街的何阿姨最近特别高兴——因病不能下楼的她通过“爱心卡”服务热线预约了助行服务，在工作人员和“爬楼机”的帮助下，终于能够晒晒太阳、和老邻居们聊聊天了。

“爱心卡”集成了助急、助洁、助餐、助医、助浴、助行、助聊等7大类24个服务项目和17个服务套餐，由30家专业服务机构、103个站点、1517名工

作人员开展上门服务，老人通过服务热线(057156561199)电话预约服务项目。

作为全省“爱心卡”试点城区之一，拱墅区在原有养老服务电子津贴基础上，按照“党建统领、政府搭台、企业让利、老人受益”的模式，推动省康养行业领军企业等30余家专业机构以优惠价格服务老人。试点以来，累计筹集财政、集体、社会、家庭等“四个一点”资金4769万元，日均服务老人7.4万人次，综合满意率达97.68%。

## 守好“一扇门” 护老人居家之安

“幸亏有一键呼叫器，社区和助老员马上上门送我去医院，不然我在家都不知道该怎么办。”长庆街道85岁的孤寡老人张阿姨一直念叨着这个事情。“为高龄独居老人安装一键呼叫、

语音对话、红外感应、烟感报警等智能套件，能更快地感知和处理突发情况。”拱墅区民政局金骏表示，全区已为3556户老人安装了“安居守护”智能套件，累计救助意外摔倒、突发疾病等老人60余次。

聚焦老人居家安全痛点，拱墅区通过组建407人的助老员队伍、安装智能设备，发动小区党员和志愿者包干联系，形成了“助老员定期探访、设备智慧巡访、志愿者分片走访”的长效机制，并根据老人家庭、年龄、健康等因素，按照每日、每周、每月、每季度、每半年的频次开展“五色探访”服务。目前，拱墅区共有探访对象9.43万人，日均探访服务7.8万人次。

## 用好“一中心” 助老人身心之乐

“书画、乐器、太极……，这里的

“阳光课堂”有很多课程，可以随时“充电”。讲师大多是小区邻居。”正在参加和睦社区老年大学书法课的陶阿姨介绍，授课的臧复和是中国美术学院书法专业科班出身的退休老人，也是她的老朋友。

围绕活力老人老有所乐需求，拱墅区以“阳光老人家”为阵地，以兴趣爱好为纽带，引导组建500余个阳光社团，不断壮大老年群体的“伙伴圈”，让老年人在这里结识好友，保持年轻心态，点亮晚年生活。

如今，走在拱墅区街头巷尾，可以看到退休阿姨在天水街道共富工坊制作手工艺品，组织义卖；“摇滚奶奶”乐队在大关街道党群服务中心合唱亚运主题歌曲《同爱同在》……

推动社区养老高质量发展，拱墅区不断满足老年群众多层次、多样化养老需求，让老年群众获得物质与精神生活统一的全面发展。

家家有老人，人人都会老，养老是民生之本。

如何实现高质量养老，是全社会关注的课题，是浙江推进共同富裕示范区建设进程中亟需破解的命题。

杭州拱墅以创新之态破解养老痛点难点，为“老有康养”输出拱墅经验：以社区为依托、以数字化赋能，整合社会资源，探索居家照护和社区机构相协调、医养康养相结合的养老服务体系，加快构建独居老人探访、失能老人照护、活力老人乐养的“大社区养老照护”新格局，为全社区老人提供方便可及、价格可负担、质量有保障的养老服务。



拱墅区为高龄独居老人安装一键呼叫、语音对话、红外感应、烟感报警等智能套件，能更快地感知和处理突发情况。

## 拱墅区小河街道

# 小区治理遇难题怎么办?“红茶议事会”协商解决

陈天祚

近日，杭州湖墅观邸小区居民毛文新参加了一场杭州市拱墅区小河街道的“红茶议事会”。会上，小区居民骨干、业委会、物业围绕“湖墅观邸如何将基层行政合法性审查改革与优化营商环境‘一号改革工程’有机结合，努力实现‘1+1>2’的效果，不断探索攻坚，着力破解改革难题，推动合法性审查工作提质增效。”

近年来，小河街道率先尝试在“街道党工委—社区党委—基层党支部”三级居民议事制度中创新基层民主协商，探索“红茶议事会”基层民主协商模式，“红”是指红色引领，“茶”指的是

以茶叙事，共商民生。通过“一杯红茶”，以居民骨干带动居民共商共议。

为扩大民主议事参与人群，小河街道进一步构建了小区党组织为核心、楼道党支部为延伸、群众社团积极参与的“两支部一社团”小区共治机制。毛文新所在的湖墅观邸小区是小河街道最有代表性的商品房小区之一，居民自发成立了书画社、围棋社等社团，定期活动让居民熟络了起来。“有了社团后，多了很多年轻的新面

孔。”毛文新说。

今年以来，小河街道已广泛组建群众性社团54个，“红茶议事员”从200余人增长到6919人，平均年龄从65岁下降到45岁，议事主体更多元。

民主协商参与的人有了，但小区事务众口难调，如何有条不紊地推进民主协商，给出最大“公约数”？“红茶议事会”引入专业促动技术，采用结构化会议流程，实现了议事的高效率。在远洋公寓业委会换届过程中，

大浒路社区召开了一场“如何发挥业委会作用，齐心协力共建美好家园”的“红茶议事会”，业主代表在“促动师”的带领下，坐下来、议起来、定下来。

“因为物业选聘的矛盾，让小区业主对业委会产生了不信任，前期几次协调会，大家情绪激动，很难达成一致。”社区党委书记李晓燕说。

为了让会议平稳高效，“促动师”制定了议事流程，参会人员分成若干小组，明确计时员、记录员、汇报员等

角色，规范“先举手再发言”“围绕主题讨论”“不打断”等议事规则。每组还安排了居民代表作为引导员，让沟通在互相尊重、平等协商的氛围下进行。

“我们还邀请了来自其他小区享有口碑的业委会代表及律师代表，通过他们的意见陈述和专业指导，促进会议共识的形成。”李晓燕说，将“百余心”更快拧成“一股绳”，为业委会换届工作打下了基础。

为了让居民及时了解后续进展，持

续有效地参与小区议事，小河街道选派社工下沉小区，作为小区专员牵头抓共识落地，社区层面无法落地转化的，小区专员及时上报给街道相关职能科室乃至区级层面协调处置，形成基层治理的高效闭环工作机制，以此提高居民对协商共识执行的支持力和理解度。



小河街道“红茶议事会”正在讨论解决小区治理难题 (图片由拱墅区小河街道提供)

# 海宁市马桥街道：合法性审查改革优化营商环境

李思承 崔晓平

今年，浙江省司法厅部署开展乡镇(街道)合法性审查质效提升改革。作为全省试点地区之一，嘉兴市海宁市马桥街道将基层行政合法性审查改革与优化营商环境“一号改革工程”有机结合，努力实现“1+1>2”的效果，不断探索攻坚，着力破解改革难题，推动合法性审查工作提质增效。

## 让民营企业参与 涉企行政规范性文件合法性审查

近日，在海宁市马桥街道科创中心

召开的海宁市基层合法性审查工作现场会暨马桥街道合法性审查产品发布会上，发布了创新性文件《关于支持民营企业参与涉企行政规范性文件合法性审查的意见(试行)》，马桥街道成为全国首个以专门制度形式明确支持民营企业参与文件合法性审查的乡镇(街道)。《意见》共7点13条，明确了启动机制—确定行业企业—选取代表—召开联席会议—意见反馈—班子讨论—正式发文的联审运行机制。今年已召开联席会议(座谈会)3次，近20人次参与，收到法律意见19条，均予以实质性回复。

《意见》从专人专事两个小角度切入，以政企双视角提升文件“含金量”。即参会人员需要储备一定法律知识，从企业角度参与对文件的合法性审查，避免“法外优惠”。由企业填报1至2名企业法务(不具备条件的可上报顾问律师)，建立民营企业参会库，兼顾不同行业产业，实施动态更新管理，实现“应人尽人”，参会代表从库中随机抽取产生。

为拓宽文件评估参与群体，文件实施一段时间后，马桥街道将邀请民营企业中的“两代表一委员”、企业负责人等适时对文件进行跟踪评估。对反映较

集中的法律问题，启动文件修订程序，或出台操作细则，实现全流程闭环审查助推“回头看”。

## 为民营企业发展 提信心增动力

聚焦行政争议源头化解，直击现实痛点难点。《意见》的发布践行了新时代“枫桥经验”，推动了行政争议向前端和疏導端化解。

创新提供制度机制保障，民营企业参与有据可寻。《意见》确保每一份与企

业相关的行政规范性文件出台前，相关利益群体都能参与发表法律意见，提升《浙江省行政规范性文件合法性审查工作规定》在马桥街道实施质效，探索出一批可供借鉴复制的经验。

前瞻性谋划适度超前部署，贯彻上级意见优化营商环境。《意见》贯彻体现了上级政策的精神，展现了马桥街道在优化营商环境优化提升“一号改革工程”的先行性。

《意见》的发布，将为海宁市的基层法治政府建设和营商环境优化提供有力支持，为民营企业参与涉企行政规范



马桥街道经编总部大楼 (图片由马桥街道办事处提供)

性文件合法性审查提供便利，为全国其他地方的合法性审查工作提供借鉴和参考。

## 金融许可证公告

### 中国农业银行股份有限公司 浙江自贸区杭州科技园支行

机构编码: B0002S233010134  
许可证流水号: 01063414  
业务范围: 吸收公众存款; 发放短期、中期和长期贷款; 办理国内外结算; 办理票据承兑与贴现; 代理发行、代理兑付政府债券; 代理买卖外汇; 从事银行卡业务; 提供信用证服务及担保; 代理收付款项; 经营上级机构在银行保险监督管理机构批准业务范围内授

权的其他业务。  
批准成立日期: 2009年12月24日  
机构住所: 浙江省杭州市钱塘区白杨街道科技园路1号1幢1-101(1)/102至111室  
邮政编码: 310018  
发证机关: 国家金融监督管理总局浙江监管分局  
许可证颁发日期: 2023年9月26日

## 金融许可证公告

### 中国邮政储蓄银行股份有限公司杭州市新塘营业部

机构编码: B0018A233010048  
许可证流水号: 01063417  
业务范围: 吸收本外币储蓄存款; 办理国内汇兑业务; 从事银行卡(借记卡)业务; 受理信用卡还款业务; 受理电子银行业务(含自助银行业务、短信服务); 基于邮储银行系统的代收付业务; 代理发行、兑付政府债券; 提供个人存款证明服务; 代理销售商业银行个人理财产品; 经银行保险监督管理

机构批准并由邮储银行委托的其他商业银行业务。  
批准成立日期: 2010年8月17日  
机构住所: 浙江省杭州市萧山区新塘街道南秀路2272、2274、2276号  
邮政编码: 311231  
发证机关: 国家金融监督管理总局浙江监管分局  
许可证颁发日期: 2023年9月27日

## 金融许可证公告

### 中国邮政储蓄银行股份有限公司桐庐县武盛营业部

机构编码: B0018A233010083  
许可证流水号: 01063419  
业务范围: 吸收本外币储蓄存款; 办理国内汇兑业务; 从事银行卡(借记卡)业务; 受理信用卡还款业务; 受理电子银行业务(含自助银行业务、短信服务); 基于邮储银行系统的代收付业务; 代理发行、兑付政府债券; 提供个人存款证明服务; 代理销售商业银行个人理财产品; 经银行保险监督管理

机构批准并由邮储银行委托的其他商业银行业务。  
批准成立日期: 2010年8月17日  
机构住所: 浙江省杭州市桐庐县分水镇玉华路143号  
邮政编码: 311519  
发证机关: 国家金融监督管理总局浙江监管分局  
许可证颁发日期: 2023年9月27日

## 金融许可证公告

### 中国邮政储蓄银行股份有限公司杭州市迎宾路营业部

机构编码: B0018A233010159  
许可证流水号: 01063418  
业务范围: 吸收本外币储蓄存款; 办理国内汇兑业务; 从事银行卡(借记卡)业务; 受理信用卡还款业务; 受理电子银行业务(含自助银行业务、短信服务); 基于邮储银行系统的代收付业务; 代理发行、兑付政府债券; 提供个人存款证明服务; 代理销售商业银行个人理财产品; 经银行保险监督管理

机构批准并由邮储银行委托的其他商业银行业务。  
批准成立日期: 2008年6月11日  
机构住所: 浙江省杭州市富阳区富春街道恩波大道704、706号  
邮政编码: 311400  
发证机关: 国家金融监督管理总局浙江监管分局  
许可证颁发日期: 2023年9月27日

## 金融许可证公告

### 中国邮政储蓄银行股份有限公司杭州市中泰营业部

机构编码: B0018A233010204  
许可证流水号: 01063420  
业务范围: 吸收本外币储蓄存款; 办理国内汇兑业务; 从事银行卡(借记卡)业务; 受理信用卡还款业务; 受理电子银行业务(含自助银行业务、短信服务); 基于邮储银行系统的代收付业务; 代理发行、兑付政府债券; 提供个人存款证明服务; 代理销售商业银行个人理财产品; 经银行保险监督管理

机构批准并由邮储银行委托的其他商业银行业务。  
批准成立日期: 2023年9月25日  
机构住所: 浙江省杭州市余杭区中泰街道中泰路296号  
邮政编码: 311100  
发证机关: 国家金融监督管理总局浙江监管分局  
许可证颁发日期: 2023年9月27日