

幸福西宁：民生厚度托起城市温度

湟水汤汤，滋养着河湟谷地的烟火人间；青山巍巍，承载着民生幸福的深切期许。“十四五”以来，西宁这座城市，始终以“民之所忧，我必念之；民之所盼，我必行之”的政治担当，将民生福祉镌刻进发展年轮。从幸福食堂飘出的热香，到困难群众家中传来的暖意，再到诊室里传来的安心叮嘱，西宁在养老、救助、医疗三大领域精准发力，用政策的精度、服务的温度、改革的力度，书写着老有所养、困有所助、病有所医的时代答卷，让幸福暖流浸润城市的每一个角落。

银发暖养：“15分钟服务圈”里的夕阳正红

清晨的城西区文汇路街道，幸福食堂的蒸笼刚刚掀开，78岁的张大爷便端起了温热的粥品；午后的湟中区乡村，老年之家的棋牌室内传来阵阵欢笑……这是西宁“15分钟为老服务圈”里的日常图景。44.12万，面对占全市常住人口17.78%的老年群体，西宁以系统化思维重构养老服务体系，让“夕阳红”绽放出璀璨光彩。

政策筑基，绘就养老蓝图。“十四五”开局之初，西宁便锚定“健全基本养老服务体系”目标，构建起“规划+扶持+标准”的政策矩阵。从《西宁市“十四五”老龄事业和养老服务发展规划》的宏观擘画，到《积极发展老年助餐服务若干措施》的精准破题，再到《发展银发经济走在前作表率2025年度行动方案》的前瞻布局，10余项政策层层递进，配套发布的基本养老服务清单与综合监管机制，让养老服务在规范中提质增效。2023年，西宁养老体系建设获国务院通报激励，成为政策落地见效的生动注脚。

设施织网，铺就幸福底色。“1+7+N”三级养老服务体系如脉络般延伸至城市肌理：1个市级养老服务指导中心统筹调度，7个区县级养老示范基地辐射带动，N个日间照料中心与农村老年之家多点开花。32家养老机构、5330张床位中，护理型床位占比高达95%；136个社区日间照料中心实现主城区全覆盖，92%的乡镇街道可享全托、日托等综合服务。农村地区投入2.4亿元建成的483个“互助+自助”老年之家，让“离家不离村、离亲不离情”成为现实；136个幸福食堂联动93个助餐点，2025年已为165.5万人次老年人送去热饭热菜，破解了“吃饭难”的民生痛点。

服务提质，丰盈晚年生活。政府购买养老服务补贴标准持续上调，60周岁以上困难老年人月补最高210元，80岁以上老年人月补最高120元，专业评估为6.1万名特殊困难老年人量身定制助餐、助洁、助医服务，年度服务达62万人次。2480张家庭照护床位、1420户适老化改造，让居家养老更安全舒心；821支家庭医生团队开展免费体检、健康建档，养老机构与医疗机构签约实现全覆盖，60余张安宁疗护床位守护生命尊严。102家涉老服务组织茁壮成长，仆邦养老等本土品牌与和睦养老等连锁企业协同发力，推动服务向专业化、品牌化迈进，让老年人的获得感实实在在。

兜底护航：“1+8+N”救助网中的民生暖流

“多亏了政府，不然我真不知道怎么办。”城北区民欣园公租房内，57岁的脑梗患者李叔握着社区工作人员的手感慨道。丧偶独居、左侧身体瘫痪的他，被及时纳入低保，“青情汇救·北城有爱”项目定期送来生活物资、提供清洁服务，让困境中的生活重燃希望……这温情一幕，是西宁“1+8+N”兜底保障大救助体系的缩影。五年来，我市实现从分散救助到综合救助、生存型救助到发展型救助的历史性跨越，为幸福筑牢底线。

标准提级，守住民生底线。城市低保标准从2021年每月675元提至763元，农村低保标准从每年5184元增至5736元，五年累计发放救助资金19.16亿元，确保“应保尽保、应救尽救”。依托“五个百分之百覆盖”动态监测机制，工作人员走村入户

摸排15.3万人次困难群众，5.89万人次符合条件者及时纳入保障，让救助政策如春雨般“随需而至”。城东区居民王女士因大病致贫，街道在监测中发现后，3天内完成审核审批，当月低保金便发放到位，这样的“西宁速度”温暖了无数家庭。

精准施策，延伸帮扶触角。在全省率先开展的城镇精准帮扶，为0.55万困难群体发放补助445.31万元；贫困家庭大学生学费、生活费双重资助政策持续发力，4611名学子获6646.64万元支持，稳稳守住教育脱贫底线。“青情汇救·北城有爱”品牌联动人社、医保等11个部门，整合51项惠民政策，推出生活照料、医疗辅助等38项服务，6.76万人次困难群众受益，实现从“给钱给物”到“精准赋能”的升级。

机制创新，传递救助温度。围绕“一个方案”统筹推进，搭建“一个平台”联动发力，融合“一个载体”精准服务，依托“一支队伍”入户走访，织密“一张网络”全域覆盖。65条救助惠民政策清单化公示，救助流程从“群众跑腿”变为“数据跑路”，街道经办人员化身“民情观察员”，用“绣花功夫”摸清需求、对接资源。从寒冬里的棉被粮油，到病床前的关怀照料，西宁的救助服务既有力度更有温度，在脱贫攻坚与乡村振兴衔接中彰显兜底担当。

健康守护：“家门口医院”里的安康承诺

“不用去外地，在西宁就把大病治好了！”西宁市第一人民医院病房内，75岁的唐老先生康复在即。患有前列腺癌且合并高血压、慢性心力衰竭等多种基础病的他此前命悬一线，面对严峻考验，医院并未让患者远赴他省，而是迅速启动多学科会诊（MDT）机制，联合心血管内科、呼吸与危重症医学科、手术麻醉科等多科室专家，与西安交通大学第二附属医院的顶尖团队远程联动，共同为患者“量身定制”了包括手术方案、应急预案及心肺功能调理在内的全套诊疗计划。经过精准的手术前干预，患者身体状态被调整至最佳。最终，手术顺利完成，患者生命体征平稳，在“家门口”就打赢了这场健康攻坚战。通过多学科会诊（MDT）与国内顶尖团队远程联动，成功完成高难度根治手术，这就是西宁破解“看病远、看病难”的生动实践，西宁深化跨区域医疗合作，推动尖端技术落地生根，“医院-家庭”健康守护网的构建，让健康福祉触手可及。

服务延伸，守护全程健康。“出院后每天做这些康复动作，药按时吃，我们下周再来回访。”西宁市中医院护士为出院患者讲解康复计划，这是该院“护理延伸服务”的日常。针对“出院即失管”痛点，医院为患者定制图文并茂的出院方案，护士上门提供伤口换药、导管维护、慢病监测等服务，还为高血压、糖尿病患者提供长期用药指导与膳食建议，避免药物“打架”。2025年，全市已为19.5万名65岁及以上老年人建立健康档案，家庭医生签约服务覆盖率持续提升，健康管理更精准高效。

医联体发力，推动资源下沉。四级紧密型一体化医联体全面建成，形成“市级医院牵头、县级医院承接、乡镇卫生院枢纽、村卫生室基础”的格局，实现“一般病在市县解决、头疼脑热在乡村解决”。建立“专家下得去、下沉有保障、效果有考核”机制，每年40名以上专家长期驻点基层，1000人次以上专家临时支援，50余名基层医护人员到上级医院进修，让群众在家门口就能“放心就医”，实现“中家流动服务、患者本地就医”的良性循环。

养老有温度，救助有力度，医疗有精度。“十四五”以来，西宁以民生为笔、实干为墨，用一件件民生实事，一次次改革突破，将幸福的种子播撒在城市的每一寸土地，让群众的幸福底色愈发厚重，绘就了一幅厚重温暖的幸福长卷，当民生温度与发展速度同频共振，这座城市正以更坚实的步伐，迈向“人民生活更加幸福美好”的未来。（记者 王琼）

1.5小时！把矛盾纠纷化解在“家门口”



“解决、解释、解困、解气。”为深入推进矛盾纠纷源头治理，市公安局城北分局祁连路派出所锚定群众诉求核心，创新推行“四解”工作法，融合法律咨询、心理援助、警属联动等多元举措，邻里口角等此类纠纷平均化解时长缩短至1.5小时。

“解决”靶向施策，直击纠纷核心症结

“我们两家因为宠物扰民问题吵了大半个月了，生活本来就不易，心里有怨气就更烦躁，这次在派出所的调解下，两家终于达成共识，化解了心头的积怨，真心感谢你们！”僵持了近一个月的纠纷得到调处，张大姐脸上露出了笑容。为了让“矛盾不拖延、问题不积压”，祁连路派出所针对不同纠纷类型精准发力，确保诉求有回应、问题有落点。一是对邻里口角、宠物扰民等简单纠纷，联合中心所实行“接警—处警—调解”闭环管理，同时充分发挥幸福里里长、网格员作用，结合实际现场制定解决方案，实现“小事当场了”，此类纠纷平均化解时长缩短至1.5小时。二是建立“纠纷化解台账”，明确责任民警、化解时限及后续跟进措施，杜绝“调而未解”，确保每起纠纷都有明确结果，形成闭环。

“解释”法理相融，明晰诉求法律边界

“想要真正做好矛盾纠纷化解工作，既要符合自愿、合法的原则，又要使双方当事人都满意，并非一件容易的事……”祁连路派出所民警说，所以我们以“听得懂、能接受”的方式，让群众明法理、知底线，从根源减少矛盾反复。一是在调解中推行“一案一释法”，社区结合《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国治安管理处罚法》等相关条款，用“方言+案例”解读权利义务，如在赡养纠纷中明确子女法定责任，在邻里纠纷中说明相邻权边界。二是设立“流动普法角”，在社区、集市发放图文并茂的普法手册，针对老年群体、务工人员等重点人群开展“定制化”法律讲解，累计覆盖群众2000余人次。三是对调解后仍有疑虑的群众，提供“二次咨询”服务，由“公调对接室”专职调解员或派出所法制员进一步答疑，确保群众“心中无惑”。

“解困”延伸服务，破解纠纷背后难题

民警在矛盾纠纷排查化解工作中，不局限于纠纷本身，主动挖掘矛盾背后的民生困难，联动多方资源提供帮扶，实现“调解+解困”双重成效。针对纠纷中暴露的实际困境，祁连路派出所建立“困难群众帮扶清单”，联合民政、街道、社区等部门提供延伸服务；对涉老年群体纠纷，重点关注老人生活照料、健康管理等需求，如在一起因照料问题引发的家庭矛盾中，不仅化解子女争执，还协助联系社区日间照料中心，解决老人日间托管难题；开通“解困绿色通道”，对急需帮助的群众实行“优先对接、快速响应”，确保困难不拖延、帮扶不缺位。

“解气”情感疏导，抚平群众对立情绪

“我和邻居因为房屋漏水后维修问题，

双方心里都憋着一股气。多亏祁连路派出所民警一次次上门调解，帮我们解决了问题，两家人现在时常互相帮忙。”让群众“诉求有处说、情绪有处泄”，从情感上解开“心结”，祁连路派出所一是充分发挥所内心理教官优势，在纠纷调解过程中对情绪激动的当事人开展“一对一”疏导，通过倾听、共情、换位思考引导等方式，缓解对立情绪，助推矛盾化解。二是积极推行“耐心倾听”工作规范，要求民辅警在调解中先听群众“吐槽”，不打断、不反驳，让当事人充分表达诉求，再逐步引导沟通，避免因“听不进”引发矛盾升级。三是针对涉老纠纷，创新“警属联动”机制，邀请老人信任的子女、亲属参与调解，用亲情唤起理解；对家庭矛盾突出的，组织“家庭座谈会”，通过回忆过往温情、诉说彼此难处，用亲情化解隔阂，目前已成功化解此类纠纷6起，且无一反弹。

下一步，城北分局祁连路派出所将持续深化“四解”工作法，进一步完善“法律咨询+心理援助+民生帮扶”联动机制，推动矛盾纠纷排查化解从“被动处置”向“主动预防”转变，切实以“小平安”汇聚“大和谐”，守护辖区群众幸福安宁。

记者手记

派出所的“调解经”暖了千家万户

“一些看似琐碎的‘小事’，往往是引发矛盾的导火索，调解工作繁琐又棘手。但派出所民警得把事解决到他们心坎上。”这是记者这些年来采访许许多多多个派出所留下的印象。手机24小时开机，无论是深夜接到的家庭纠纷求助，还是凌晨发生的邻里冲突，只要群众需要，他们总是第一时间回应，把法理情融合的智慧化为调解百姓矛盾的“润滑剂”。他们的身影，穿梭于楼宇巷陌；他们的足迹，遍布在乡野田间。一次次促膝长谈，一回回耐心劝和，西宁公安各基层派出所用坚实的脚步丈量民情，用质朴的真心排解民忧。

前路漫漫，这支队伍用自己的“调解经”把“家门口的调解室”办得更实、更好，让“枫桥经验”化作平安的灯火，点亮西宁的每一个角落。（记者 宁亚琴）

平安西宁

公安一线

本栏目由西宁市公安局与西宁晚报社合办