

如何把适老化改造改到老人心坎上

阅读提示

近日印发的《中共中央 国务院关于加强新时代老龄工作的意见》提出,着力构建老年友好型社会,将无障碍环境建设和适老化改造纳入城市更新、城镇老旧小区改造、农村危房改造、农村人居环境整治提升统筹推进,让老年人参与社会活动更加安全方便。

起床怕跌,走路怕摔,洗澡怕滑。日常生活中,老年人在各类高频事项和服务场景中,都有适老化改造的需求。当前,各类适老化改造进展如何?怎样才能让老年人更安全、更便利地生活?

规范市场标准

让产品和设施更贴合老人需求

公司为我家进行了适老化改造,地面做了防滑处理、卫生间安装扶手、蹲厕改坐便器、配备凳拐、安装感应灯。现在我在家生活更安心了。家住江西南昌市青云谱区洪都社区的李大爷说。他所说的公司是青云谱区引进的江西慈孝竹居家养老有限公司,依托在智能养老、医养结合、健康管理等方面的优势,该公司联合社区开展居家养老服务。目前已建立21个社区服务站,为6.8万名老人建立了服务档案。

第七次全国人口普查数据显示,我国60岁及以上人口达到2.64亿人,占总人口的18.7%。十四五规划和2035年远景目标纲要提出,完善社区居家养老服务网络,推进公共设施适老化改造,推动专业机构服务向社区延伸,整合利用存量资源发展社区嵌入式养老。

政府部门对我们的住房进行提升改造,现在生活起居舒适多了。江西贵溪市塘湾镇高坂村特困老人龚京良高兴地说。今年7月,贵溪市在文坊镇虹桥村、塘湾镇高坂村投资80万元对特困人员集中供养点进行适老化改造提升工程。该工程根据特困人员的实际情况进行私人定制,精准满足老年人生活需求。

适老化改造消费在全民消费中的比重较快增长,但由于目前缺乏统一有效的适老化消费标准,不同经营主体的认识和思路不同,推出的适老化产品、技术和服务的效果也相差较远。中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江介绍,现在,有的公司只是推出了适老化概念,实际上达不到适老化消费的品质要求,有的使用起来不衔接或不通畅,直接影响适老化消费的体验效果。

陈音江建议,结合老年人的实际消费需求,探索建立健全真正适合老年人实际需求的适老化消费标准体系,比如制定适老化消费的产品质量安全标准等,满足老年人的个性化消费需求,促进老年消费市场繁荣发展。

加大创新力度

推出更多优质适老化服务

为实施积极应对人口老龄化国家战略,满足老年人个性化、多层次、升级化的服务消费需求,各地区各部门各类市场主体纷纷主动创新,在适老化服务上出新招、亮实招。

助老餐饮,让老人胃暖心也暖。每天午饭时间一到,我就到这里来报到了。



江西省南昌市青云谱区洪都街道洪都社区专为困难老人开设了爸妈食堂。 据新华社

你看我今天中午吃豆泡烧肉、红烧豆腐、青菜,3个菜不到15元。南昌西湖区朝阳洲街道金圣社区居民龚建华说。今年7月,该街道以金圣社区邻里中心为载体,以免租金的条件引进了第三方经营微利性社区食堂,为居民提供专业的配餐服务。60岁以上的老人凭卡消费可享受八折优惠。

一键叫车,老人出行更方便。在全国老龄办指导下,中国人口福利基金会、高德打车联合启动助老暖心出行计划。计划主要包括:高德地图、支付宝、微信小程序三大APP上线一键叫车功能;建设1万座助老打车暖心车站,线下实现一键扫码叫车。美团打车在上海、南京试运营一键叫车功能,用户无需输入起点和终点,即可呼叫周边车辆。

上门护理,打针问药不再难。全国老龄委数据显示,2020年我国60岁以上失能老人已超4200万人。2019年,我国确定北京等6省份开展互联网+护理服务试点工作,2020年将试点工作拓展至多个省份。

基于老年人消费升级的客观需求,政府部门和社会应该采取积极有效的举措加以应对,通过在政策扶持、市场投入、社会宣传等多方面综合发力促进老年消费市场的健康可持续发展。苏宁金融研究院高级研究员付一夫认为,要针对老年人的消费偏好和新趋势来丰富老年消费市场的服务供给,推动金融创新、旅游产品创新和健康养老创新,让老年人享受到更贴心优质的服务。

优化数字服务

解决老年人使用智能设备的困难

记者在采访中发现,当前一些老年人运用智能技术还存在一些困难,一些产品在使用时如何保障老年消费者权益亟待引

起重视。

去年11月,国务院办公厅印发《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》,聚焦老年人日常生活涉及的突发事件应急、出行、就医、消费、文娱、办事、智能化产品和服务应用等7类高频事项和服务场景,帮助老年人更好地适应并融入智慧社会。今年4月,有关部门印发通知,部署进一步抓好互联网应用适老化及无障碍改造专项行动实施工作。

为解决老年人使用智能设备的困难,各方纷纷出招。

今年9月,福建省消委会聚焦老年人消费领域,开展了电话热线适老化人工服务测评活动,对68个客户服务热线转接人工服务的便利性进行了测评。在11月9日召开的银行业、保险业电话热线人工服务适老化结果通报会上,与会的30家银行业和保险业公司代表提出不少整改意见。比如,保留和改进传统金融服务,推进互联网应用适老化改造等。

10月,上海市消保委对新浪微博、微信、淘宝、微医等六大APP针对老年人的友好度开展测评。测评发现这些APP整体尚佳,细节仍有不足。为改善老年用户使用体验,今年重阳节上线的百度地图关怀版APP界面更加简洁清晰,方便用户上手操作,提升老年群体的智能出行体验。

在适老型消费市场的发展中,首先需要解决的问题就是竞争秩序。老年人相对信息缺乏,因此较容易被诱导和欺骗。而且,大多数老年人在上当受骗后不会主动维权。上海市消保委副秘书长唐健盛认为,政府部门应加强标准引导和市场监管,发挥消协消保委的社会监督作用,引导适老型消费市场有序竞争。

据《人民日报》