

傍晚时分，习近平来到承德市高新区滨河社区居家养老服务中心。近年来，该社区通过政府购买服务、企业运营、社会参与的方式，为社区提供居家养老服务，探索解决老年人健康医疗、生活照料等问题。习近平察看信息化平台、适老化改造等项目，详细询问服务范围、救助方式等事项。习近平指出，满足老年人多方面

让老年人能有一个幸福美满的晚年

需求，让老年人能有一个幸福美满的晚年，是各级党委和政府的重要责任。要推动养老事业和养老产业协同

发展，发展普惠型养老服务，完善社区居家养老服务网络，构建居家社区机构相协调、医养康养相结合的养老

服务体系。要把老有所为同老有所养结合起来，研究完善政策措施，鼓励老年人继续发光发热，充分发挥年纪

较轻的老年人作用，推动志愿者在社区治理中有更多作为。

——摘自《习近平在河北承德考察时强调 贯彻新发展理念 弘扬塞罕坝精神 努力完成全年经济社会发展主要目标任务》（人民日报，2021年8月26日第1版）



本栏目主持人：刘少华

适老化改造，成为敬老爱老新方式

潘旭涛 张怡然 张馨月

10月14日是农历九月初九，中国传统节日重阳节。近年来，适老化改造成为敬老爱老的新方式。

2020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出行、就医、消费、文娱、办事等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5月，中共中央政治局召开会

议强调，推动各领域各行业适老化转型升级。

当前，各地如何探索适老化改造？适老化改造给老年人生活带来哪些改变？

一键叫车，出行更便捷

秋高气爽，王阿姨又想出去旅游了，兴奋之余，她又有点发愁。67岁的王阿姨家住天津市，退休后喜欢上了旅游。“趁腿脚灵便，我想多看看祖国的大美风光。”王阿姨说。最近，她想去趟山西大同，可这第一步——买火车票，就让她犯了难。

以前，王阿姨在家门口的火车票代售点买票，这几年，人们都网上买票了，代售点也消失了，去火车站又太远。于是，她硬着头皮开始尝试网上购票。“孩子帮我下载了‘铁路12306’，还帮我注册了账号，可是一打开软件，冒出这么多密密麻麻的字，我一下子感觉头晕眼花。”王阿姨说。

无奈，每次旅游前，王阿姨只能请儿子帮忙买票。最近，她听说，“铁路12306”针对老年人需求进行了更新升级。继9月1日“铁路12306”网站适老化无障碍改造功能上线后，9月12日，“铁路12306”手机客户端适老化无障碍功能正式上线，购票只需一步步即可完成。

打开新上线的“铁路12306”，切换到“爱心版”模式后，购票界面变得简洁了许多，字体也变得更大，还新增了电话一键购票功能。“这次去大同的票是我自己摸索着买的。”王阿姨得意地说道。



上海市闵行区虹虹街道引入智慧化管理系统。图为虹虹街道一名老人在家中展示紧急呼叫设备。新华社记者 王翔摄

据统计，目前在“铁路12306”网站注册的65岁以上用户有2500万人，适老化功能的上线将为老年人线上购买火车票提供更多便利。

根据2020年11月国务院办公厅印发的《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》，在帮忙老年人融入智能社会过程中，交通出行是重点方向之一。

近年来，不少老人遭遇了打车难，路边扬招打不到车，线上叫车操作又太复杂。各地正出招破解这个难题。

陈阿姨经常到上海市同仁医院看病，最近她发现，同仁医院的门诊楼内竖起了一块“一键叫车智慧屏”。

在志愿者志愿者的指导下，陈阿姨体验了“刷脸叫车”服务。刷脸授权后，她便可静待司机。6分钟后，一辆出租车开入医院院内指定停车位。

以往，陈阿姨都是看好病后，站在医院出口，打电话让女儿帮自己叫一辆车。女儿用手机软件叫到车后，再给陈阿姨回电话，告诉她车牌号，并叮嘱她站在原地不要乱走动。陈阿姨道出自己的顾虑：“女儿工作忙，我也不好意思总是麻烦她。”体验过“一键叫车智慧屏”后，陈阿姨感叹：“这个设备操作简单，不要我打字输地址，上车后再告诉司机目的地就行。屏幕上还会显示车牌号，方便我找到车子。”

“一键叫车智慧屏”是由上海市政府推动、上海市出租车统一平台申程出行研发并执行的试点项目。近日，申程出行还宣布，从10月中旬起，老年人可拨打“114”，代叫上海市出租车。

交通运输部发布的最新数据显示，截至今年9月，各主要网约车平台公司已在将近300个城市开通“一键叫车”功能，累计为660多万老年人乘客提供服务1500余万单，各主要平台公司均在APP首页显示“一键叫车”的功能入口，并且采用了大字体，无广告，操作流程更便捷，可为老年人乘客提供便捷的叫车、优先派单等服务。

绿色通道，就医更省心

就医是老年人生活中的高频事项，在智慧医疗成为潮流的时代，老年人有了新烦恼：不会网上挂号，怎么办？自助缴费，怎么操作？……

广东省广州市的张阿婆今年76岁，她称自己年纪大了，学习能力大不如前。“孩子教过我几次怎么用智能手机，我记性不好，今天刚学，明天就忘了。”张阿婆说，“有时反反复复问孩子，孩子也烦。”尤其是疫情暴发后，进入医院需要出示健康码，这难住了不少老年人。

2020年12月，国家卫健委印发《关于开展建设老年友善医疗机构工作的通知》，提出“畅通老年人预约挂号渠道”，“建立老

年就医绿色通道”等。医疗服务的适老化改造在全国加速推进。

在广州医科大学附属第二医院，患者余伯感觉，最近就医过程变得畅通起来。他可以走老年人“无码”通道，只要刷身份证就能查到健康码状态，无需操作手机。

门诊楼内外，随处可见导诊人员和志愿者，他们随时随地为患者提供咨询服务。为减少老年患者就医等待时间，门诊挂号处、收费处、取药处各设置一个“80岁以上老人优先窗”，余伯花了大约半小时完成了交费、取药。“现在来看病，不用担心没有手机办不了手续，每一步都有人教，真是太贴心了。”余伯说。

在线下医疗服务适老化改造的同时，线上医疗服务的适老化也在加速进行。

重庆市的黄阿姨年逾古稀，数年前眼睛受了外伤，导致视力下降。家人担心黄阿姨安全问题，平日尽可能陪伴她出行。

一天，孩子上班去了，老伴儿也不在家。黄阿姨发现健胃消食的药吃完了，她想，药店也不远，于是就决定独自出门买药。

“婆婆小心！”还未出小区，黄阿姨就听到一声喊叫。待回过神来，一辆黑色自行车一个急刹停在了她眼前。黄阿姨只往前看路，左右方向视线模糊，没留意左边拐角处有自行车朝自己这边过来。

这次经历让黄阿姨和家人感到后怕。后来，女儿想到了网上送药。她给黄阿姨下载了“京东到家”APP，手把手地教黄阿姨使用APP购药。“我用的是‘长辈版’，字大看得清，功能也比较简单。”黄阿姨说，现在习惯了足不出户购药。

如今，越来越多的互联网医疗健康平台主动拥抱老年人。

浙江省台州市的缪奶奶今年70多岁了，子女在外地工作，她平时居住在养老院。今年8月底，她在台州医院做了甲状腺肿瘤切除手术，术后，缪奶奶在互联网医疗健康平台“微脉”上购买了“甲状腺关爱服务”，“微脉”为她建立了包括主任医生、主治医师、护士长、个案管理师在内的全病程管理团队。

缪奶奶年纪大了，不会使用智能手机，随后的病理报告告知、术后随访、复诊预约等，都由个案管理师通过电话告知或帮她完成。“‘微脉’与30个省份的近千家公立医院开展了创新服务合作，个案管理师协助医生，为包括老年患者在内的全人群提供覆盖诊前、诊中、诊后的一站式服务。”“微脉”平台相关负责人表示。

设施适老，休闲更惬意

公园、广场等是老年人日常遛弯儿、锻炼的首选。当前，不少地方正在探索对基础设施进行适老化改造。

位于北京市西城区的万寿公园，是北京第一座以老年活动为中心的主题公园。公园里各种适老化设施和周到的服务，在细节处体现着对老年人的关怀。

走进万寿公园可以看到，园内设施及坡道均采用舒缓的无障碍设计，设有高低不同的两层扶手，兼顾老人行走和轮椅通行。

在公园环路内侧及广场周边，有约400米长的康复栏杆。今年81岁的孙奶奶腿脚不太灵便，康复栏杆不仅能为她走路提供便利，还能辅助她完成压腿、扭腰的日常锻炼。

“这里的设施都很用心，我现在更爱出来遛弯了。每天动一动，精神也好了。”孙奶奶坐在椅子上笑着说。

公园的座椅也别具匠心。所有座椅都有靠背，尺寸高度符合老年人的身体特点，椅子边缘消除了尖角，扶手上可以摆放茶杯和手杖。

园内另有包括老年门球场、运动休闲广场、羽毛球和健身步道等在内的活动空间。公园门口免费提供热水。在游客服务中心，还能租借轮椅和拐杖。无论遛弯还是休息，健身还是娱乐，万寿公园都是附近老人钟爱的休闲之处。

除了公园，社区也在进行适老化改造。64岁的李阿姨住在湖南省长沙市雨花区砂子塘街道金科园社区，她几乎每天都在小区散步、做操，但是遇上坏天气，就只能憋在家里了。最近，李阿姨有了一个好去处——健身房，一家专门为老年人打造的社区健身房。

走进金科园社区健身房，各式各样的健身设备整齐地摆放在，加长扶手跑步机、电控等速划船训练器、律动沙发等器材都是为老年人量身定制的，设备旁还配有安全防护设施。

张叔叔是这家健身房的常客，他表示，这里的设施比其他健身房的更适合老年人，“受伤的风险小很多，还有专业人员指导，帮我们进行科学的锻炼。”

老人在第一次锻炼之前，需要在健身房的智能健康一体机上完成多项体能检测，形成在线健康档案。之后，专业人员针对老年人的健康状况及服务需求制定运动计划，并根据每天运动效果进行动态调整，帮助老年人缓解身体机能退化，预防慢性疾病。

目前，全国不少地方建起了类似的老年健身房。未来，越来越多的老年人将有更多的锻炼场所，安享更加丰富、健康的晚年生活。

改造升级，居家更安全

家庭环境是老年人居家生活的重要空间载体，其适老化程度直接关系到老年人的生命健康和品质生活。桌边棱角磕磕碰碰，地面湿滑容易摔倒……老年人居家生活如何更安全？



在江苏省海安市孙庄街道韩庄村新时代文明实践实践点，志愿者指导老年人使用智能手机。 翟慧勇摄（人民视觉）

2020年7月，民政部等9部门联合印发《关于加快实施老年人居家适老化改造工程的指导意见》，提出“顺应广大老年人居家养老的意愿与趋势”，“增强居家生活设施设备安全性、便利性和舒适性”。随后，全国各地采取了有针对性的举措。

今年2月，湖北省民政厅等8部门联合发文，提出采取政府补贴等方式，对纳入分散供养特困人员和脱贫人口范围的高龄、失能、残疾老年人家庭实施居家适老化改造。

9月12日上午，湖北省武汉市汉阳区五里墩街缤纷四季小区，93岁的殷燕秋老人在马桶上，伸出右手拉住墙上的“L型扶手”，稳稳当地站起来，连声称赞。

在民政部门的安排下，4名工作人员花1个多小时为殷奶奶家安装“L型扶手”、智能床垫、燃气自动报警器等10多项助老设施，并教会老人如何使用。“这么多东西，全都免费安装！”殷奶奶激动地说。

自2020年起，江苏省政府连续两年将“开展3万户困难老年人家庭适老化改造”列入年度民生实事。今年4月，江苏省民政厅、省财政厅联合印发通知，分解工作任务，落实目标任务。

家住江苏省盐城市经济技术开发区的徐保中老人今年80岁，患有高血压等慢性病，老伴儿79岁，身体也不好。家庭适老化改造让徐保中老人一家的生活便利了起来。

“原来晾衣服要拿撑衣杆朝上举，头仰起来感觉昏昏的，这次改造换了自动晾衣架，还有遥控器，非常方便。”徐保中说。

如今，徐保中老人配备了各种适老化设施：卫生间安装了助浴椅、助力扶手，铺设了防滑垫；智能药箱到点提醒老人吃药，还增加了紧急呼叫功能；床头、客厅、卫生间坐便器旁安装了一键呼叫按钮……

中欧班列上的火车司机

张学鹏



张学鹏在出乘中。 资料图片

集中管理期间，每班司机要连续出乘一个月，退乘后再进行为期21天的集中隔离和独自居家隔离，张学鹏说，从去年到现在17个月，500多天，他隔离了400多天，在家的

时间不足100天，家里啥事也帮不上。

即便是解除隔离，他们也只有4天的自由活动时间，这期间还要参加单位的培训等工作，所以张学鹏要把要做的事情写成一沓纸，“给80多岁的老父亲洗个澡，给父母做一顿饭，陪外孙女去公园。”但这张表里没有给自己留出买东西的时间。

“时间太少了，要做的事太多了，一分钟都想掰成两分钟。”张学鹏笑着说。

15个月大的外孙女是张学鹏的心头肉，可是聚少离多，“我走的时候还只会爬，等我回来了，孩子都会走了，可能我下次回去，孩子都会说话了。”张学鹏虽然笑着，但语气里透着些许遗憾。

张学鹏的父亲也曾是铁路职工，所以对儿子的工作，老两口没有一句怨言，相反，还很自豪。

“家里的事，我们从不告诉他，打电话都是报喜不报忧，去年我和他爸去北京做手术，就没告诉他，他干这个工作，责任大，不能分心。”母亲的话让张学鹏红了眼眶。

出国班组的司机平均年龄52岁，父母年龄大，司机们出乘时心中总是惦记，去年，车间组织20余名职工成立了志愿服务小组，开通了热线电话，全力解决出国司机的后顾之忧。去年5月，出国司机姜少波的父亲去世，姜少波无法回家，是服务队帮忙料理后事。去年10月，正在集中隔离的张宏得知母亲突发脑梗，也是车间服务小组及时将老人送到医院救治，脱离了危险。

此外，段里还为隔离点配备了电视、互联网宽带以及文体设施，让司机在隔离期间舒缓心情。“咱们不能让这些司机，一面出力流汗，一边为家事担心流泪。”宋国庆说。

晚上9时，张学鹏照例和外孙女视频，摸着屏幕上小家伙儿胖胖的脸蛋，张学鹏开心得像个孩子，还有12个小时，他又该出发了，可心里却很自豪。“等外孙女长大，我会和她谈，姥爷曾拉着中欧班列出过国，为‘一带一路’尽过力，姥爷是好样的！”



本栏目主持人：严冰