

社会调查

随着人口日趋老龄化,适老化改造已是大势所趋。在长春市,各种各样的适老化改造正在融入社会生活,老年人的获得感、幸福感、安全感不断提升,老年友好型社会建设迈出积极步伐。适老化改造主要开展了哪些工作?取得了哪些成效?老年群体有何感受?近日,本报记者进行了调查走访。



为老年游客耐心解答线上购票、预约问题
伪满皇宫博物院游客服务中心
本报记者 韩玉红 摄

适老化改造:让养老更舒心

本报记者 吴茗 马贺 于悦 韩玉红

小区单元门口设置无障碍坡道、公共卫生间增加安全扶手、智能手机配置加大字体、景区设立“助老岗”……改造一小步,幸福养老一大步。从可观可感的“大变化”到细枝末节的“小贴心”,这些看似微不足道的适老化改造,让老年人生活有了实实在在的改善。

社区 “微”改造改出“大”幸福

走进长春市中环十一区,整洁的地砖、优美的绿化,让人很难相信这是一个建成几十年的老小区。近年来,在街道、社区的积极努力下,小区持续开展环境卫生整治活动,并进行了多番升级改造,全面提升了小区环境,改善了居民的居住条件。

“这几年,我们这里变化很大,以前破损的道路变得平整安全了,绿化带里种上了花草,空地上搭起了凉亭,修了凉亭,帮我们老年人解决了没处歇脚的难题。”李庆华说,现在,凉亭成了这里最热闹的地方,是老年人休闲、娱乐、聊天的好去处。

因地制宜的外部“微”改造让老小区的环境变得更“适老”了,贴心的家庭改造服务也让老年居民心里笑开了花。“防滑助浴椅可以坐在上面洗澡,脚下还有防滑垫,垫子是橡胶的,洗澡的时候光着脚站上面也不冷不滑,挺安全的。”每每说起家里的适老化改造,家住南关区长江路附近、今年76岁的刘建军都笑容满面。老人虽然患有高血压,但腿脚还好,日常生活可以自理。可是在前年冬天,他在家中跌倒骨折后,导致腿部力量减弱,上下楼梯、上厕所、淋浴都没以前方便了。“我们这房子还是好多年前的装修,如今已经满足不了生活的需要了。”老人的家属表示,老人平时起居较频繁,起床比较吃力,洗澡时间长了脚站不稳。正当一筹莫展时,社区网格员告诉他们一个好消息。“社区帮我们申请了民政部门的适老化改造服务项目,工作人员过来对地面进行了防滑处理,在卫生间安装了坐便器扶手和洗澡椅,把拖鞋换成防滑拖鞋,连家里的普通拐杖也换成了防跌倒的智能拐杖。别看只是一些小改造,可帮我们解决了大问题啊!”

同样的暖心行动也发生在南关区长源社区的其他贫困、空巢老人家中。辖区老人景女士一直独自生活,儿女都不在身边。现在年纪大了腿脚没以前好了,上下楼买菜、弯腰换鞋或是洗澡都不太方便。鉴于此,社区特意向市慈善总会为和景老有同样处境的老人申请了智能拐杖、爬楼购物车、防滑拖鞋等器材,改善他们在生活中遇到的难题和困境。送去物资的同时,工作人员还详细地为老人们讲解各种器材的使用方法,网格员也为他们发放了居家安全宣传手册,为他们的居家生活安全提供保障。

楼栋门口的台阶旁增加了小坡道,坐便旁安装了可折叠扶手、卫生间增加了淋浴椅、床边安上了护栏、房间有了感应小夜灯……近年来,我省各地相继启动了困难老年人家庭适老化改造项目,对空巢、家庭贫困等需要的老年人家里进行“微”改造。

“适老化改造不是普通的家庭装修,我们会进行前期的走访、分析、评估,然后根据不同老人的居家环境和生活习惯分类改造、量身定制。”一家承接了适老化公益改造服务的第三方机构的工作人员刘悦向记者介绍了相关情况。“有些老城区高龄老人家中是蹲厕,容易站立不稳或摔倒,我们在征询老人和家属的意见后,把蹲厕改为马桶,有些瘫痪老人家中的门槛多,坐轮椅的老人进出方便,我们就会取下门槛或者铺上铁板,消除高低差;还有些老人家中插座设置不合理,线路混乱,容易发生火灾,我们也会重新调整。”在采访中记者注意到,坡度改造、助浴椅、安全扶手、护理床等是目前被高龄老人及其家属“点赞”最多的项目。许多老人都表示,有了这些小改变后,生活更方便、安全了。

出行 适老化生活服务持续升级

扫码点餐、手机支付、网上预约……随着数字化技术、智能化产品的广泛应用,人们在生活中享受到了许多便捷,但对于许多老年人来说,使用手机应用程序却不是一件简单的事。在日常生活中,老年人是否享受到了适老化改造和服务的便捷?记者对此展开了走访。

在长春市高新区一家面馆里,记者看到每张餐桌上都有点餐二维码,但在接待老年顾客时,服务员也会提供周到的服务。“面条软烂易消化,老年人常常来吃,他们基本都不会扫码点餐,都是我们来操作。”餐厅经理李一民表示,“考虑到老年人行动不便,餐厅还为附近小区提供送餐服务,可以进行微信群或是打电话点餐,会免费送上门,还可以现金支付。”

在走访多家饭店后,记者发现虽然扫码点餐、手机支付已基本普及,但是仍面向老年人提供菜单点餐、现金支付或上门送餐等服务,方便老年人就餐。65岁的市民孟兆原说:“以前我对于出去吃饭是有些畏难情绪的,不会用智能手机也不知道怎么扫码点菜。后来逐渐发现社会对于老年人的包容程度还是挺高的,服务员会耐心拿来菜单介绍,有时找不开现金也会想办法去换零钱。”

对于很多老年人来说,买菜和购买生活用品也是日常生活中的重要一环。“现在买东西还挺方便的,不会微信支付可以给现金,唯一觉得不太方便的就是有时候买比较沉的东西,自己拿回来有些费劲。”70岁的吴清娟坦言,“大超市价格便宜一些,但是并不帮忙送;家门口的便利店和老板商量一下有时可以帮忙送上门,就是价格要贵一点。希望更多超市可以提供送货服务,这对于我们老年人来说很有必要。”

开设老年人服务窗口、为老年人提供多渠道挂号预约、设置无障碍卫生间……为方便老年人就医,省内多家医院都推出适老化服务举措,在各个环节持续改善老年人就医体验。在吉大一院门诊部老年人专用挂号、结算窗口,记者看到65岁以上老年人可持有效证件挂号,分诊、导诊岗也有专人帮助老年人进行手机端预约挂号。

“在挂号、缴费时有不明白的我们就问导诊,他们都会帮忙解答,而且70岁以上老人采血系统自动优先叫号,不用等很久。”带父亲前来复查的周女士表示,“近年来逐渐



不少老年人表示,在大小商超购物时基本都可以使用现金,但希望更多商家能提供送货服务。
本报记者 于悦 摄



第三方养老机构工作人员正在为申请了适老化改造的长源社区老年居民组装改造器具。
(资料图片)



多家商场都摆放了座椅,方便老年人休息。
本报记者 于悦 摄



净月潭国家级风景区为老年游客准备了轮椅、雨伞等物品。
本报记者 韩玉红 摄

感受到各大医院对于老年人的照顾和优待,很暖心。”

“年纪大了,前几年手机银行都不敢用,银行工作人员手把手地教,现在我不但能熟练查询账户了,连生活缴费也都会用手机操作了。”一位正在吉林银行长春庆丰支行办理业务的阿姨说。据了解,该银行以打造适老网点文化为主题,围绕老龄群体服务需求,在设置常态化老年人绿色通道、爱心窗口、爱心专座、无障碍坡道和大字版引导服务标志设施的同时,还新增了封闭宠物寄存区、老年活动室等特色便民区域,并提供一对一专门服务。

近年来,我国在大力推进数字技术的适老化改造,推动老年群体融入互联网。京东、美团、淘宝、支付宝等多个App都可设置为“老年模式”“长辈模式”,不仅将文字放大,还可进行语音搜索,操作页面也更为简洁,便于老年人浏览、购物。线上消费已经成为不少老年人的消费新体验,66岁的周新民就是其中之一,“我在女儿的帮助下已经学会网购、社区团购和点外卖了,确实很方便,我们老年人也要跟上新时代!”

游玩 文旅场所“适老化”温情无处不在

如今,在旅游者的行列中,“银发族”成为十分活跃的群体。既有丰富的夕阳红旅游线路可选择,也有一些老年人结伴自由行。文旅场所“适老化”的不断推进,处处体现温情。

8月16日,“秋老虎”给长春市民带来了较高的体感温度,但在伪满皇宫博物院的游客服务中心内,却是一派清凉。有人在休息区乘凉,有人在租借讲解器,有人对丰富的文创产品感兴趣。在咨询处为游客答疑的游客服务中心主管臧雪静一直忙得停不下来,“姑娘,我不会在手机上预约啊!你帮我弄一下?”“您好,65岁以上直接刷本人身份证进入就可以了。”尽管在咨询处已经摆放了几个牌子,写明了老人、儿童的入园注意事项以及几个常见问题的解答,但记者发现,仅10分钟的时间里,就有六七位老人前来询问类似问题。面对老年游客,工作人员用微笑、耐心的解答,让他们感受吉林文旅人的温情。

据了解,从2019年初,伪满皇宫博物院的票务系统上新后,智能化的预约、购票方式给游客带来了极大便捷。微笑小程序上除正常购票外,还将未成年人免费票、残疾人免费票、开具发票、预约讲解等功能醒目地标注。东北沦陷史陈列馆和艺术宫的免费预约也在其中。游客只需一两分钟的操作即可完成购票。然而,便捷的票务系统对于一些操作智能手机有障碍的老年游客来说,依旧很难。“我们保留了纸质票的老年售票窗口,65岁以上享受免费优惠的老人直接持本人身份证在月初九重阳,60周岁以上老人也能凭身份证享受免费入园政策。在景区导游服务窗口记者看到,这里设置了爱心志愿服务,免费提供租借轮椅、拐杖服务。”

风景秀丽,环境整洁,长春净月潭国家级风景名胜景区每年都会迎来大批老年人游园,呼吸爆表的负氧离子。65周岁以上老人、离休老干部凭身份证、老年证、医保卡等有效证件即可免费入园,逢农历九月初九重阳节,60周岁以上老人也能凭身份证享受免费入园政策。在景区导游服务窗口记者看到,这里设置了爱心志愿服务,免费提供租借轮椅、拐杖服务。

“我是外地的,第一次到长春的净月潭,虽然我母亲坐轮椅,但是卫生间还有景区里的一些设施,道路的平整度,都挺方便的。”辽宁游客于鑫说。净月潭充分考虑到老年人腿脚不太方便的特点,景区木栈道修建过程中,在保证不破坏一棵树及保持特色的同时,尽量平整宽敞,坡度尽可能平缓。针对考虑老年人不耐累的特点,近几年景区加大基础设施建设和维修,增设观光车停靠站为游客提供休憩的场所。

硬件服务贴心,软件服务暖心。工作人员告诉记者,因景区较大,考虑老年人身体状况的需要,景区还配备了医疗设施及医务人员。此外,考虑老年人视力、听力下降的特点,景区各类信息系统、标识系统文字尽量采用大字号,便于观看。景区的观光车配备了语音播报,便于老年人及时掌握景区景点信息。

《扩大内需战略规划纲要(2022—2035年)》明确提出:“发展银发经济,推动公共设施适老化改造,开发适老化技术和产品。”目前,我省以国家5A级景区为代表的旅游景区针对老年人普遍开展了有针对性的人工服务,一些中小景区在软硬件适老化方面仍有待加快脚步,让老年人游得更舒心。



疑惑我来解,烦恼我来排。深度挖掘新闻细节,全面剖析事实真相,为您澄清迷雾。扫一扫,加入我们,关注我们,共同关注身边的社会热点问题。



长春市南湖公园允许老年人开电动车入园,让行动不便的老年人也能“逛”公园了。

本报记者 韩玉红 摄