

当客服教老人将手机“退回桌面”时,老人站在了桌子旁边回应:“接下来该怎么办?”

用老年视角“解码”数字社会

阅读提示

蓝马甲行动用老年人听得懂的语言,让他们认识互联网世界,以老年人的视角,帮助他们“解码”数字社会,既有科技的创新,也有人文的温度。

大的改变就发生了。

很多年轻网民习以为常的事,却是很多老人的“数字鸿沟”。站在桌子旁边这则电话,成为内部经典案例被反复讨论,并促成了蓝马甲一项专门的助老服务——“暖洋洋热线”。这条热线有专人接听65岁以上老人的电话,用他们“听得懂”的语言答疑解惑,还能预约志愿者上门服务。

这个行动始终倡导和贯彻“人人都是蓝马甲”的理念。一方面,充分调动社会各界伙伴成为志愿者,为老龄群体提供多层次的支持;另一方面,越来越多的老人也从公益课堂走出来,从受益者变为志愿者,服务更多老年群体,构筑了来源更广泛、服务更立体的志愿服务体系。

适老化的服务与改造

在湖南北部的一个山村,天刚蒙蒙亮,一位奶奶正在菜地忙着摘菜,手机突然响了。远在外地工作的孙子邱伟航打来电话,询问奶奶忙不忙。原来他通过“i守护”小程序,实时监测到奶奶的心率有些升高。

行动中诞生了“i守护”小程序,是基于“AI+物联网技术”的养老一站式服务平台,专为70岁及以上老年人群设计,通过智能手表实时监测身体状况,预警信息直达亲属等方式实现健康监护。

那位给奶奶打电话的孝顺孙子邱伟航正是算法工程师,他利用业余时间研发养老服

务平台“i守护”,通过智能手表帮老人做好健康监护。据邱伟航介绍,“i守护”包括三大守护场景:健康守护、AI健康报告和线上视频问诊。“我想用AI和物联网的技术去守护自己的爷爷奶奶。”邱伟航说。

现在,老年人一走进成都市第七人民医院天府院区大厅,就能轻松借到助行器、老花镜、轮椅等,还有一群志愿者帮老年人导诊陪诊、打印发票……

“医院小程序能不能有老年模式?”这个建议是由83岁的沈建光提出的。去年底,他和9名蓝马甲老年体验官来到医院,提出许多老人的需求——“指示牌上的字能不能大点?”“厕所能不能有报警器?”……

“这些建议都非常好,我们要把它们落到实处。”医院门诊部主任郭舰回忆,听到老人的心声后,他们很快进行了一系列适老化改造,最终将市七医院天府院区打造成了四川首个“蓝马甲老年友善医疗示范点”。

未来,计划通过改造超过10家老年友善医院,搭建AI医疗服务产品体系,建立10支数字体验官队伍等行动,持续推动数字科技更好应用于医疗适老化建设。

有人文温度的科技创新

生于1999年的尹舒怡,在23岁时加入了行动项目组,她负责设计面向老人的智能手机教学课程。个性开朗的她喜欢跟老人在一起,根据老人们的反馈,她会和一些专业技术

改成大白话。

过去的智能手机教学课件过于冗长,教老人怎么坐公交车、买药……尹舒怡将课件做了分类,针对不同地区的老年群体做不同的内容设计,比如城里老人和乡镇老人的需求就有很大差别,前者需要学习挂号、买车票,后者更需要学习一些基础操作:包括清理智能手机内存,甚至是“教他们如何用手指划屏幕”。

这两年,针对老年群体的诈骗方式层出不穷,其中还有不少“投资理财”的诈骗项目。有一次,一位七十岁的老大爷被一个“好朋友”骗了,这个诈骗案件让尹舒怡尤其心痛。

她记得大爷说起这段经历的时候,眼泛泪光,她知道老人不只是心疼钱——在这些被诈骗的故事背后,其实是老人们的孤独,“他们实在太想找人说话了,明知道对方是骗子,还是愿意聊。”

到了周末,尹舒怡很少在家“躺平”,她更喜欢去参加助老公益行动。这个爱好,也渐渐影响了她身边的人。去年,团队在她老家沈阳举办了一个助老防骗展览,她的父母也参与了这项公益行动。母亲还录了好几条视频发到网上,宣传防诈骗知识,现在已经有了1万多个粉丝。

科技向前狂奔,不该抛下老人。相反,利用数字科技更好助老,成了众多机构与企业共同的目标。

如今,这项行动的队伍正在不断扩大,银行、医院、合作企业不断加入,志愿者队伍正在壮大,服务内容也逐渐丰富。利用“技术+服务”“平台+生态”“专业+志愿”的模式,蓝马甲行动帮助老年人解决智能手机“不敢用、不会用”的难题,既有科技的创新,也有人文的温度。



珍惜粮食 从我做起

10月16日,在山东省青岛市李沧区青峰路幼儿园,小朋友参加搓玉米比赛。当日是世界粮食日,各地开展主题教育活动,增强孩子们爱惜粮食、节约粮食的意识。新华社发(张鹰摄)

G 民声

“老幼共育”要注重需求平衡

舒年

据媒体报道,面对生源下降,有的幼儿园瞄准了养老业务,形成了在同一空间内的“老幼共育”,将养老与托幼服务融合,毕竟,很多城市幼儿入园人数下滑的同时,老龄人口占比却在增加。对于办园方来说,这的确可以暂时缓解一定的经营压力,而对于老年人来说,自己生活圈内的养老资源也增加了。

不可否认的是,基于现有的社会发展状态和未来人口趋势,“老幼共育”这一模式对于解决“一老一小”的照护问题,缓解“上有老、下有幼”的职工家庭压力来说,的确是一种有益探索和创新尝试,既实现了资源的有效利用,也缓解了一些社区养老资源有限的问题。在实际中,甚至一些平时负责帮忙接送孙辈去幼儿园的老人,正好直接一起“入托”,而老幼之间的代际交流,对于老年人和幼童都有情绪上的益处。

不过,也不能简单地认为,把已有的幼儿园改成“幼儿园加养老院”,就是“老幼共育”。毕竟,托老和托幼虽然在一些方面有相似性,但也有诸多不同之处,老年人与幼童之间,不仅需要的照护设施不同,相关照护人员的能力要求也是不同的。换句话说,如果只用一样的设施,一样的人员,来同时照护老年人和孩童,显然是不行的。

在同一设施、同一空间之内,如何通过硬件资源和人力资源的有效整合与合理优化,平衡老年人与孩童的需求,在确保安全的同时提供多样化和便捷化的服务,并逐步提升服务质量,是值得进一步探索和思考的问题。

更值得思考的是,“老幼共育”的现象,已经不限于幼儿园和养老院了,很多老年人的身后,往往也跟着自家的“小尾巴”。社区内的运动场地、食堂、卫生服务站等公共设施,老年人与幼童都有可能同一时间共同使用,那么,如何在空间设计和使用模式上更加灵活,赋予设施更多功能以满足不同群体的多样化需求,也是值得进一步探索的。当然,不同社区人口结构不同,“老幼共育”乃至“老幼共享”的探索,也要因地制宜而行。

6000余个小区加入“骑手友好社区”

本报讯(记者刘雯婷)10月10日,美团和金地智慧服务在深圳联合发布“骑手友好社区通行解决方案”,美团骑手可在小区入口扫码一键验证身份,实现快速通行,全过程仅需数秒。方案自9月试点至今已覆盖全国1000多个金地管辖区,显著缓解骑手“进门难”问题。

在深圳金地龙城中央小区,通行解决方案已试行一个多月,小区入口处张贴了小程序二维码,骑手扫码后点击“美团骑手一键登记”,即可生成进门码并凭码通行,比以往手动填写各项登记资料省时省力。

除了线上的技术方案,为及时解决骑手和物业人员在工作中遇到的各类问题,美团和金地智慧服务将建立小区物业和配送站点的常态沟通机制,持续探索兼顾骑手便利、居民体验和社区秩序的综合方案。

今年以来,美团联合街道、社区、物业企业等社会各界力量,已推动6000余个小区加入“骑手友好社区”。美团与金地智慧服务等各大物业企业合作推出的骑手通行方案,累计使用骑手人数已超过100万。

居家适老化改造便利老年人生活

本报讯(记者蒋蕊)记者从北京市民政局获悉,该市民政局、市发改委、市财政局联合印发《促进居家适老化改造产品消费工作方案》,围绕“如厕洗澡安全、室内行走便利、居家环境改善、智能监测跟进、辅助器具适配”五方面,为全市有需求的户籍老年家庭提供适老化改造服务,支持居家适老化改造所用物品和材料购置,对城乡特困、低保、低保边缘困难老年家庭优先保障,提升老年人居家生活安全性、便利性和舒适性。

据悉,政策实施期间,北京市60周岁及以上户籍老年家庭购置相关目录中的物品和材料可得到补贴:60至79周岁老年人补贴60%,补贴上限每户5000元;80周岁及以上老年人补贴80%,补贴上限每户5000元;经济困难老年家庭据实补贴,补贴上限每户5000元。根据“一户一补”原则,每户老年家庭只能申报一次。根据“需求导向”原则,老年家庭根据实际需求自主申请。

京东合作伙伴大厦建设取得进展

本报讯(记者刘静 通讯员李志伟)近日,位于北京市经济技术开发区东区的上海宝信京东合作伙伴大厦(2D)项目换热站首台设备启动开机试运行。“今天是我们首次进行设备试机,整个情况十分顺利。”机电工程安装负责人孙绪法介绍说。项目机电安装工程主要包括水、电、暖、通风等专业施工,机电安装从主体施工开始提前介入,实现多道工序穿插安装,克服了大管道吊装、安装空间狭小等困难。

据悉,该项目位于北京市经济技术开发区东区,紧邻京东总部大厦建筑群,主要包括一座塔楼与一个钢结构连廊,地下5层、地上18层,总建筑面积15.6万平方米。项目建成后可通过软硬一体化的智能办公场景及区域微中心,提供工作、生活、休闲、安家全方位体验,可利用全方位技术和服务能力为企业赋能,吸引京东投资企业和上下游企业入驻,支持企业深度融入京东在北京经开区打造的产业经济圈。

京城501个“一刻钟便民生活圈”服务990余万人

本报讯(记者赖志凯)“我们步行15分钟就能完成购物、医疗、餐饮、教育、养老、休闲等方面的消费,真正实现了‘一刻钟幸福唾手可得’。”10月15日,记者来到北京海淀区中关村街道,当地居民刘洋对街道打造的“一刻钟便民生活圈”赞赏有加。

据北京市商务局生活服务业一处副处长宋志雷介绍,2025年,北京将实现全市便民生活圈全覆盖,便民生活圈建设与城市更新工作结合开展,推动便民生活圈、养老托育圈、文化休闲圈等多圈融合。

据介绍,2022年北京出台《加快建设一刻钟便民生活圈 促进生活服务业转型升级的若干措施》,统筹推进生活服务业转型升级,引领便民生活圈工作由试点建设转向全面推进。截至目前,全市已建成一刻钟便民生活圈501个,覆盖社区2280余个,服务人口990余万人,配置网点6.8万余个,对满足市民高品质、多样化生活需求发挥了积极作用。

颇具科技气息的中关村,正打造最有活力的便民生活圈。记者看到,曾制造我国第一颗卫星“东方红”的北京卫星制造厂科技园,正在举办海淀区第六届社区邻里节,老人与年轻人、孩子们一起做游戏,玩转科技,体验便民服务,不亦乐乎。

中关村街道办事处副主任黄宇玲介绍,在一刻钟便民生活圈的建设过程中,问需于民是关键一步。“有的想要早餐、小店铺,有的想要‘高大上’的东西。”他们做了广泛的调查问卷,参考居民的意见,进行科学布局。

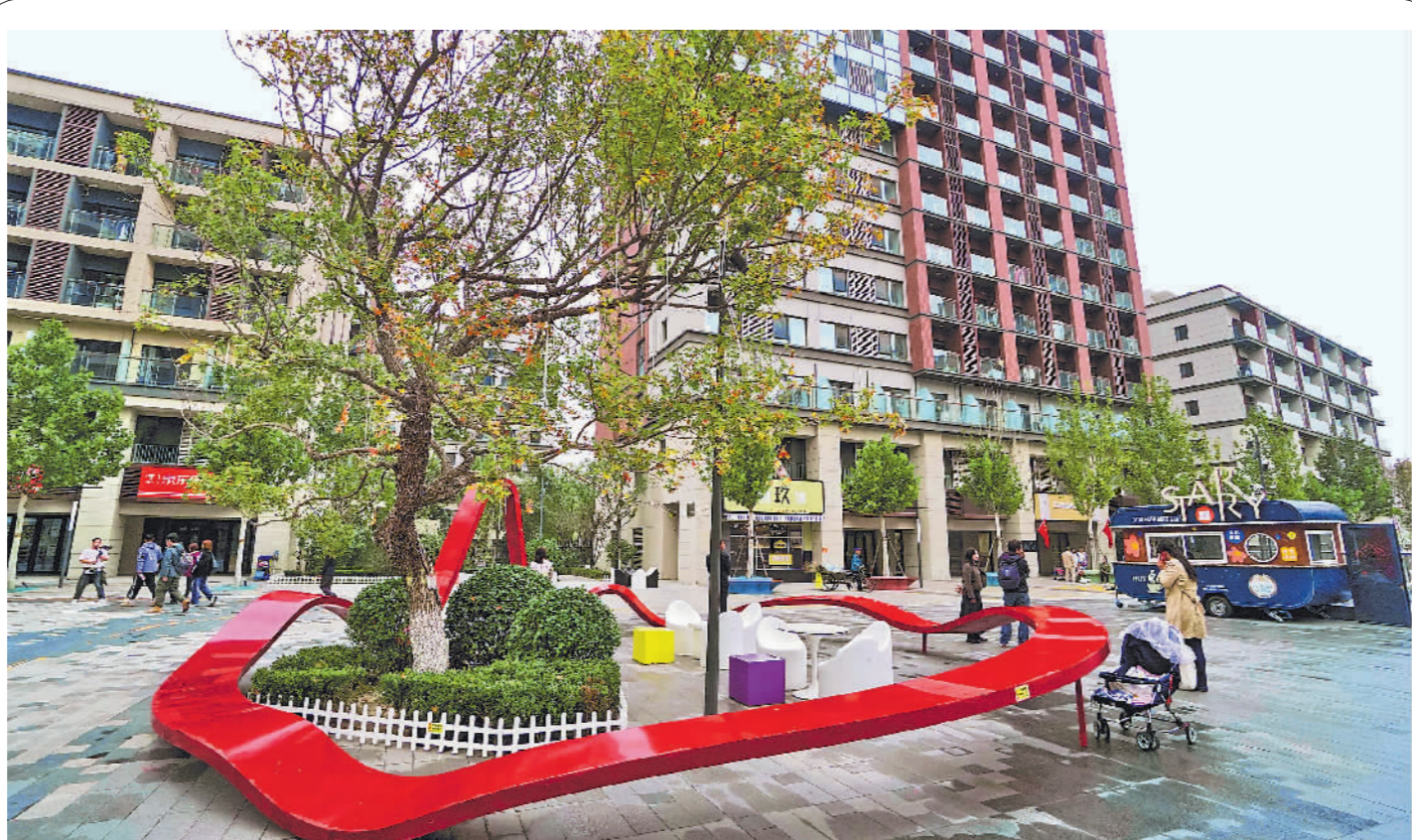
黄宇玲发现,街道已有不少品质提升类的空间,但居民需要的“小修小补”类的点位却很缺乏。北京房价租金高,怎么让这些“低频刚需”的手艺人留下来?

他们梳理出街道社区的闲置空间和边角地,改造成集装箱式、过道等各种样态,统一装修、统一管理,免费提供给小商户。商户有了继续经营的可能,居民也得以继续享受实惠的服务。有居民感叹:“社区的烟火气和人情味儿又回来了。”

在辖区科技企业的帮助下,中关村街道设计了“中关村E刻钟生活地图”微信小程序,方便居民及时查询便民网点和最新服务。黄宇玲说,近几年,街道每年投入约100万元资金专门用于一刻钟便民生活圈的建设,未来将升级数字化便民服务,打造商户联盟的驿站和社区邻里之家驿站。

宋志雷介绍,北京便民生活圈类型多样,包括胡同邻里式、校所大院型、老城住宅类、新兴住宅类、商业文化型等。结合各类型生活圈的服务群体、所处区域、自然禀赋、传统文化等因素,各区、街道聚焦“一店一早”“一菜一修”“小修小补”等问题短板,坚持具体问题具体分析,因地制宜,“百圈百面”。

据悉,下一步,北京将对已评估的便民生活圈开展“回头看”动态复核,同时探索编制一刻钟便民生活圈分级分类建设指引,推动房山、怀柔等区申报第五批全国一刻钟便民生活圈建设试点,力争北京16个区均入选全国试点,将一刻钟便民生活圈建成社区居民的幸福圈。



走进北京最大单体保障性租赁住房社区

环境优美的首创和园繁星租赁住房社区(10月17日摄)。

位于朝阳区十八里店的首创和园繁星租赁住房社区是北京市最大的单体保障性租赁住房社区。据介绍,繁星租赁住房社区首期总建筑面积约40万平方米,项目建成后可提供6572套(间)租赁住房。目前,该社区一期和二期两个地块已在入市2-3个月内实现了满租,三期地块预计将在2025年5月投入运营。

繁星租赁住房社区实际居住对象中,30岁以下的青年群体占30%以上。根据年轻人的特点,繁星租赁住房社区配套多种设施,提供多元化服务。社区拥有6条步行街道和3个下沉广场,实现了居住、商业、办公等多元业态,全方位提升了城市环境和人居环境,实现“生产、生活、生态”的和谐发展,营造全新的租赁住房生活体验。

新华社记者 李欣 摄

山西“老父母”有个陆家嘴“好儿子”

本报记者 裴龙翔

“爸妈,天冷注意保暖,有什么需要的我寄去。”10月11日重阳节中午,上海市公安局浦东分局梅园新村派出所副所长姜经纬给千里之外的山西“老父母”送去问候。

姜经纬挂念的“父母”不姓“姜”,也不在上海,他们是山西夫妇夏占海和梁巧英。2003年,一起煤气事故让夏占海遭遇变故,大儿子年纪轻轻便离开人世,妻子梁巧英全身瘫痪患了失血症。此后,夏占海陪伴妻子复健,10余年从未中断。然而,随着妻子的身体渐渐有起色后问起了大儿子的情况,夏占海只能骗她说儿子在外地工作,避免刺激。

2010年世博会在上海举办,有一天夏占海看着电视,突然激动地站了起来,屏幕上一闪而过的民警和大儿子长得很像。夏占海没来得及弄清对方的名字,只记得他是浦东新区的民警。从那天开始,一个念头在他心里扎了根:老婆如果能见到“儿子”,说不定一高兴就好了。

2013年11月,某节目组找到了姜经纬。

得知夏占海夫妇的故事,姜经纬决定见一见这对素未谋面的“父母”。很快,双方在节目中相见了,舞台上短短3分钟的时间,让夏占海夫妇的心里充满幸福,也让姜经纬与这个陌生的家庭从此结下不解之缘。

从那天起,只要妻子说想儿子,夏占海就会打开视频给她看。春节送年货、中秋送月饼……姜经纬也从未忘记他们,工作之余只要得空,总会和老人视频。2016年5月,姜经纬邀请两位老人来沪游玩,2018年1月底,姜经纬请假去山西“老家”,陪伴两位老人提前过春节。“飞线”充电视,楼内被居民杂物堵塞,主干道僵尸车堵路……姜经纬深知“乱”字背后是居民一言难尽的窘境,是房屋老旧、设施缺乏、公共空间逼

仄等老旧小区常见问题的延伸。他带着社区民警赵成峰巧用“一网统管”实现社区治理“弯道超车”:居民们随手一拍,诉求意见便可直接推送到居委会工作人员、物业经理、社区民警等人的手机端,如此一来,居民们开始乐于加入自治共治。

小到垃圾箱升级扩容,大到车棚智能化改建……小区里的老旧问题桩桩件件被逐一拆解消化。矛盾当场解决,办事效率便捷,居民们的安全感满意度大大提升。

2023年,借着上海进一步丰富拓展“三所联动”机制的机会,姜经纬将东园一村居民共治的理念融入“三所联动”机制,并协调司法所落实两支律师队伍,一支队伍按照“每周一次、按需增加”的频率派驻至陆家嘴街道全部35个居委会,及时调解社区里的小矛盾小纠纷;另一支队伍派驻至派出所治安窗口驻点调解,确保各类纠纷有人调、有人接、有人管。

在姜经纬的努力下,“三所联动”网格已在梅园地区纵向到底、全覆盖,楼内居民杂物堵塞,主干道僵尸车堵路……姜经纬满头白发,“父母”不住地叮嘱他:“工作再忙,也要保重身体。”