

消费视窗·发展银发经济③

随着生活水平提高,老年人的养老服务消费逐渐向品质化、个性化转变

鲍大爷的“新家”

唐志宏 王珂 屈信明

核心阅读

养老服务消费是银发经济的重要组成部分。当前,我国养老服务市场服务水平不断提升,涌现了一批高质量的养老机构,为人们养老提供了多样化选择。希望相关机构紧跟老年人养老服务消费需求的变化,不断提升服务品质,提供更多有针对性的产品服务,让老年人的生活更加有滋有味。

“好的养老院,比自己家住着都舒服”

下午3点半,冬日阳光暖。

2020年12月25日,在北京国投健康长者公寓,鲍大爷坐在靠窗户的一张桌子旁,一边晒着日光浴,一边打开话匣子,聊起住进这家养老机构前后后的故事。

鲍大爷名叫鲍梦洲,已有89岁高龄。在住进养老机构以前,他和老伴住在一栋没有电梯的楼房。高血压、心脑血管疾病带来的腿脚不便,让他们每天上下5层楼非常吃力。

“下楼买个菜,回来都要半天才能缓过劲来,更别说到医院看病、取药了。”想起当时的难处,鲍大爷皱了皱眉头。

如何更舒适地度过晚年,成了一个很现实的问题。想过跟儿女一起生活,但考虑到他们平时上班忙,不想给他们添麻烦,鲍大爷和老伴最终决定选择一家靠谱的养老机构,开始养老院生活。

鲍大爷本以为,平时经常能看到各种养老服务的广告,身边也有一些朋友住在养老院,找一家养老机构应该不难。可没想到找了一圈才发现,满意的养老院真的不好找!

“我实地去看过就有四五家,加上打电话咨询过的,少说也有十几家。”他说。

鲍大爷挑选的第一家养老机构,看中的是“地理位置”:周围交通比较方便,儿女们来探视或者去孩子们的家都比较便捷。但去了以后鲍大爷发现,这家养老机构在陪护、医疗、饮食等方面的服务水平一般,价格却不便宜。

记者手记

服务有温度,才有满意度

随着消费升级和老年人口数量增长,包括养老服务消费在内的老年人服务消费规模不断增加,在银发经济中的比重也越来越大。养老护理、养老保险、养老机构……无论是种类还是品质,老年人都对服务消费提出了更多、更高的要求。

随着供给侧结构性改革的不断深化,在相关政策的引导下,一批有代表性的企业发展壮大,带动老年人服务消费市场的供给水平提升,但有效供给仍然不足。就养老服务来说,目前高质量的养老机构数量仍然不足,失能床位比例不足等结构性问题也还存在。另外,各种层次的养老机构比例有待进一步完善,从而更好地满足老年人多元化的需求。

消费万花筒

“这条智能分选生产线有‘透视眼’,不仅能看出苹果外表的伤痕,还能一眼识别内核是否有霉变,最终筛选出达到顶级标准的礼品苹果,即糖度在14度以上、表面没有任何伤痕的苹果。”甘肃陇南市礼县永兴镇捷地村礼县电子商务有限公司创始人赵映说,“智能选果线不仅‘聪明’还很高效率,每分钟识别183个苹果,不仅保障了果品质量,还节省了人力成本。”

在该公司生产车间,记者看到全球领先的绿萌“呵福”式苹果智能分选生产线正有序运行。通过电子称重、图像识别、红外光谱分析等科技手段处理,对果品着色、形状、大小、瑕疵等外在品质进行筛选分级。同时对果品的成熟度、糖酸度、褐



第二家养老机构的吸引力在于“医疗服务”。这家养老机构主打医疗服务特色,由于和一些重点医疗机构建立了合作关系,入住老人可以24小时享受医疗服务,还能随时到合作医疗机构就医。唯一的缺点就是距离太远,儿女们觉得“去一趟太不方便”。

第三家养老机构环境很好,干净整洁、宽敞明亮,服务很专业,房间里的设施很先进,也很人性化。美中不足的是这家养老机构的对口合作医院是一家私立医院。鲍大爷寻思,自己需要经常到医院做检查、开药,担心医药费报销是个麻烦事,最终还是不得不放弃了。

接下来的几家,鲍大爷都做过了比较。在他看来,除了基本的餐饮、医疗等服务,养老机构的休闲、文化服务也是必须考虑的因素。聊天、下棋是多数养老机构的休闲活动,但也有养老机构会给老人提供手工、书法、电影等文化活动。

经过多轮考察对比,鲍大爷最终选择了国投健康长者公寓。“来这里第一印象就不错。”他说,从硬件上看,闹中取静的顶层花园、宽敞整洁的走廊、多样配置的套房,以及各种医疗康复设施,处处都能体现出方便老人生活的设计。

鲍大爷和老伴的双人房窗明几净,卫生间24小时恒温热水,防滑地面、适高洗手台等设施齐全,让他感觉很贴心:

满足老年人服务消费需求,要继续在扩大有效供给方面做文章,鼓励更多企业充分发挥自有优势主动参与到养老产业中来。

为老年人提供服务,有温度才有满意度。在采访中我们发现,被老年人点赞的多数都是“细节”。比如,在大家保险友谊养老社区内,一位老人说,“没想到能在这里吃上我们老家的特色美食。”再如,有位老人对参加旅游团时导游专门为自已安排“低糖餐”念念不忘。凡此种种都说明,只有做好细节,让服务更有温度,才能更好满足老年人的服务消费需求,让更多老年人的生活更加丰富多彩。

“说实话,好的养老院,比自己家住着都舒服。”

“打动和温暖老人的,永远是细节”

住进来没多久,照护师的一个举动让鲍大爷很感动。科学搭配、均衡营养是这家养老机构对餐食的基本要求,荤素搭配、少油少盐、软烂可口,不论是一日三餐还是上下午的加餐,种类非常丰富。

“我对餐食已经很满意了,但照护师有一天突然问我,是不是不喜欢下午加餐的口味?”这一问,反而让鲍大爷有点搞不明白。

后来才知道,原来是照护师发现鲍大爷每天下午的加餐都会把小点心剩下。之后的下午加餐,就把小点心换成了他更爱吃的西红柿等蔬菜水果。

“这件事不大,但每每想起都觉得心里热乎乎的。打动和温暖老人的,永远是细节。”鲍大爷说。

相比以前排队挂号、就诊、取药,这家养老机构的医疗服务也更贴心。鲍大爷有时生病了,可以找医务部的医生、照护师,心电图、吸氧、抽血、化验等检查都可以完成,每周还会派专人去医院或社区卫生站帮他取药。即便需要外出到大医院就诊,养老机构也可以提前预约挂号,并有医护人员全程陪同。平时,养老机构还提供中医按摩、推拿、针灸等服务,随时都可以预约。

这家养老机构的高科技,让鲍大爷很满意。就拿睡床来说,智能床垫除了有离床报警功能外,还天天“盯着”他的身体健康状况:只要躺上去,就能监测到心率、呼吸以及睡眠质量,并且可以通过数据分析,对心脑血管疾病进行预警。

在活动中心,鲍大爷还体验过“5G+VR”的高科技。“戴上一个像眼镜一样的东西,脚没迈出门,人却‘游’遍了全世界,真不错!”戴着这副眼镜,鲍大爷不仅体验了“站”在长安街旁阅兵式,还“游”了世园会等景点。

鲍大爷认为,随着生活水平的提高,大部分老年人对于晚年生活的追求已不再简单满足于传统意义上的“吃饱穿暖”,老年人的养老服务消费逐渐向品质化、个性化转变。

“优质服务多起来,银发经济才能更红火”

我国是世界上人口老龄化程度比较高的国家之一。据统计,截至2019年末,我国60周岁及以上人口为2.54亿人,其中65岁及以上人口数量达到1.76亿人,占总人口的12.6%。在鲍大爷看来,很多老年人愿意花钱买服务,“很多时候,不是老人不愿意花钱,更多是因为找不到满意的服务。”

2020年10月,鲍大爷的一些朋友来养老机构看望他。大家一起聊天的时候发现,在日常生活中,都曾遇到过“花钱买不到好服务”的尴尬。

有一位朋友想请一位住家照顾老人的保姆,可找了3家公司、前后换了4位保姆,都不满意。“照顾老人这份工作,和普通家政服务不同,需要一些专业培训,但实际上一些家政公司没有在这方面下功夫。”鲍大爷说。

鲍大爷的另一位朋友2019年报了一个“老年人专享”旅游团到云南游玩,本以为可以享受到一些专门针对老人的特色服务。没想到,这个旅游团不仅全程没有适老化的服务,还安排了不少购物环节,让人很失望。

“优质服务多起来,银发经济才能更红火。”鲍大爷说,希望相关机构紧跟老年人养老消费需求的变化,不断提升服务品质,提供更多有针对性的产品服务,让老年人的生活更加有滋有味。

如今,鲍大爷每天都会留意自己的健康情况,时不时地告诉忙碌在工作岗位上的儿女们。“如果我们的健康档案和养老院的生活情况能形成电子数据传到网上,不论孩子们在哪里,都可以随时用手机查看父母的身体状况和精神状态,那该有多好。”鲍大爷这样期盼。

希望身体更健康,是鲍大爷的新年愿望。“还有好多智能康护设备我们没有用过,以后要慢慢学着用起来,锻炼起来。有了好的身体,我还要去做更多有意义的事。”鲍大爷说。

上图:鲍大爷(左二)与老伴在北京国投健康长者公寓参加娱乐休闲活动。 人民视觉

护产品。“通过标准化、品牌化建设,礼县培养造就了一批技术专业的服务组织及从业人员,提高了特色农产品标准化生产水平,起到了良好的示范带动作用,有力促进了产业增效、农民增收。”刘建勇说。

依托礼县苹果等一批优质特色农产品产业,当地农民实现了脱贫致富。正在礼县电子商务公司生产车间给苹果装箱的村民赵建平说:“家里的苹果卖完了,我有空就来厂里上班,每天挣150元钱,一年务工能多赚2万多元。”2020年,礼县苹果主产区户均果品收入达3.9万元,人均8377元,礼县农业特色产业总产值预计达到41.6亿元。

刘建勇说:“下一步,将继续通过严格标准、提高质量、打造品牌、扩大市场等有效措施,不断创新发展模式,助力更多农民致富奔小康。”

市场漫步

发展度假休闲旅游,优化产品结构、创新产品供给,让人们在度假休闲旅游的过程中感受文化韵味、享受美好生活

文化和旅游部近日公布了新一批15家国家级旅游度假区,至此我国国家级旅游度假区扩容至45家。这些度假区涵盖了各种类型,其中河湖湿地类16家,山林类8家,温泉类6家,海洋类5家,冰雪类3家,主题文化类5家,古城古镇类1家,沙漠草原类1家。对于不少人来说,旅游“打卡”又多了新选择。

《中共中央关于制定国民经济和社会发展第十四个五年规划和二〇三五年远景目标的建议》提出,建设一批富有文化底蕴的世界级旅游景区和度假区,打造一批文化特色鲜明的国家级旅游休闲城市和街区。当前,随着旅游市场的发展和旅游消费需求升级,人们出游不再满足于到景区转一圈看看风景,而是有了更多的度假休闲需求。在此背景下,紧跟消费新需求,建设好国家级旅游度假区,从而激发度假休闲旅游的更大活力是非常有必要的。

建设国家级旅游度假区、发展度假休闲旅游,应当推进相关产品和服务创新,补齐度假休闲旅游有效供给不足的短板,带动文旅产业实现高质量发展。与此同时,提供更加丰富和优质的度假休闲旅游产品,有助于解决旅游市场“需求外溢”“消费外流”问题,不仅能获得更多国内游客的关注,还能提升入境游的吸引力,从而更好发挥旅游在构建以国内大循环为主体、国内国际双循环相互促进的新发展格局中的作用。

近年来,我国度假休闲旅游发展取得一定成效,度假休闲理念逐渐深入人心,度假休闲旅游产品不断丰富。除了45家国家级旅游度假区,我国还有500多家省级旅游度假区。据文化和旅游部统计,2020年第三季度,30家国家级旅游度假区旅游接待总人数4426.18万人次,环比上涨82.57%;旅游接待总收入249.19亿元,环比上涨90.88%。从这些数据中不难看出度假休闲旅游的火热。

但也应看到,度假休闲旅游的有效供给和日益增长的美好生活需要相比还有一定差距,从产品和服务的丰富程度到服务品质,还有不小的提升空间。以国家级旅游度假区和省级旅游度假区建设为抓手,推动各种类型、各具特色的旅游度假区建设,形成一个能够满足多层次需求的度假区体系,就能更好激发度假休闲旅游的发展潜力。

发展度假休闲旅游,更好满足大众旅游消费需求,还要在供给侧多下功夫。具体来说,就是优化产品结构、创新产品供给,努力改变度假休闲旅游产品供给不平衡不充分的情况。在这个过程中,既要防止一味追求高大上,让产品更接地气,也要注重以文塑旅、以旅彰文,让产品更有文化味。如此,人们喜闻乐见的度假休闲旅游产品才能多起来,才能更好地在度假休闲旅游的过程中感受文化韵味、享受美好生活。

市场资讯

国内旅游宣传推广培训班举办

本报电 文化和旅游部资源开发司主办、江苏省泰州市文化广电和旅游局承办的2020年国内旅游宣传推广培训班近日在泰州举行。培训班聚焦促进国内旅游宣传推广提质升级,邀请了相关文化和旅游行政管理部门代表、旅游营销机构专家学者,通过丰富的教学和研讨,交流国内旅游宣传推广经验和做法,旨在推动各地旅游宣传推广工作交流互鉴,提质增效和创新发展,进一步激发国内旅游宣传推广在提振消费、引导旅游产品投资和供给方面的作用,推进文化和旅游高质量发展。(王珂)

2020年度十大质量新闻揭晓

本报电 2020年度十大质量新闻日前在“质量之光”论坛上揭晓,国家市场监督管理总局总工程师韩毅在论坛上表示,要深入实施质量提升行动,树立久久为功的决心,坚持细抓、实抓、常抓,一个行业一个行业、一个产品一个产品抓质量提升。该活动由中国质量报刊社主办,入选的十大质量新闻事件包括:“十四五”规划《建议》提出坚定不移建设质量强国;我国新冠肺炎疫情防控取得重大战略成果,国家质量基础设施发挥重要作用;《民法典》明确界定产品责任,完善产品召回及缺陷产品召回责任等。(林丽鹏)

长城国家文化公园官网正式上线

本报电 由文化和旅游部资源开发司牵头,中国旅游报社承建的长城国家文化公园官方网站近日正式上线。该网站将围绕长城国家文化公园建设工作,展示长城文化和旅游资源,增强长城的文化吸引力、精神凝聚力、品牌影响力。长城国家文化公园官方网站目前主要设置新闻动态、政策解读、专家视角、精品线路、文化遗产等栏目。网站数字云平台通过图片、视频等内容,集中展示长城文物和文化资源,以专题等形式对诗词歌赋、典籍文献等进行整合展播。(吕轩)

激发度假休闲旅游更大活力

王珂