

消费视窗·让社区生活更加便利④

# 足不出户，享受养老服务

本报记者 王珂

## 核心阅读

当前，社区养老已成为很多老年人的养老新选择。在政府引导、市场主导、需求带动下，社区养老正成为我国广覆盖、高质量、可持续养老服务体系的重要组成部分。

## 优势多

比传统的在家养老多了更加优质的养老服务，相比机构养老又具有居家的优势



近日，一位老人在重庆渝北区仙桃街道空港佳园社区养老服务站工作人员的协助下进行手指功能训练。新华社记者 王全超摄

“以前真不敢想，在家也能享受到这么好的养老服务。”今年69岁的北京朝阳区劲松北二区居民潘继红说。潘继红的老伴行动不便，患有多种老年疾病，需要长期服药。“我每个月要带他到三家不同的医院，有4种药要取，每个月我们都要计划一下，哪天去哪个医院，早上几点出门，真是很麻烦。”潘继红说。她和老伴每次去医院，往往一去就一整天，排队、挂号、就诊、缴费、取药，她的腰椎又不好，每次从医院回来，人都累得够呛。

去年底她在家中照顾老伴时，不慎将腰部摔伤，需要卧床休息。去医院给老伴开药该怎么办？潘继红一下子愁坏了。

“左右为难时，物业主动找上门来。”潘继红说。今年2月，劲松北社区和北京愿景和家生活科技集团携手建立“物业+养老”服务建群。社区“为老服务领事”闫磊在上门收集老年居民的基础信息时，了解到潘继红的具体困难。

针对潘继红的情况，社区物业对接了有医保资质的互联网医院，帮助她办理了网络续方开药、送药上门服务，现在她老伴的4种药都可以通过网络代开来解决，这种方式一下解决了潘继红的开药难题。

“十四五”规划纲要提出，大力发展普惠型养老服务，支持家庭承担养老功能，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。在政府引导、市场主导、需求带动下，社区养老正成为我国广覆盖、高质量、可持续养老服务体系的重要组成部分。

北京愿景和家生活科技集团相关负责人介绍，社区养老是指以家庭为中心，以社区为依托，以老年人日间照料、生活护理、家政服务和精神慰藉为主要内容，以上门服务和社区日托为主要形式，并引入养老机构专业化服务方式的居家养老服务体系。

和其他养老方式不同，社区养老的特点在于老人住在自己家里，在得到家人照顾的同时，由社区的有关服务机构和人员为老人提供上门服务或托老服务。相比传统的在家养老，社区养老多了更加优质的养老服务；而相比机构养老，社区养老又具有居家的优势。

专家表示，居家养老和养老院养老是我国两种主要的养老模式。当前，随着“四二一”（四个老人、一对夫妻、一个孩子）家庭不断增加，年轻夫妇普遍承受工作与生活的双

重压力，在供养双方老人时面临各种现实难题。在实践中，养老院养老缓解了部分养老难题，但还难以满足多样化、个性化的养老需求。在这种背景下，社区养老成了解决养老问题的另一种积极探索。

闫磊告诉记者，劲松北社区通过建立“物业+养老”服务建群，对全社区老人的日常诉求进行了统计摸底。现在，从网上挂号到买药，从网络约车到网购商品，只要是社区老人需要的服务，一个电话，闫磊就会帮他们完成，让他们足不出户也能享受到优质的养老服务。

## 内涵广

从衣食住行到文化娱乐，都是社区养老服务需要覆盖的范围

“没想到自己能康复这么快，多亏了人家专业的康复护理。”说起自己走下病床、逐渐康复的经历，今年82岁的北京外交部街社区居民张大爷对社区居家养老机构的服务竖起了大拇指。

去年，张大爷由于身体不适，在医院做了手术。出院康复的过程中，一直由老伴照顾。由于老伴年事已高，体力和精力明显不够，张大爷在家休养的过程中身体恢复进度不理想，还患上了褥疮。

了解到张大爷的情况后，大家保险外交部街护理站主动上门评估，并根据张大爷的实际情况，制定了短期（1至3个月）和长期（4至10个月）两种照护方案。在短期照护中，通过专业的日常护理让张大爷的褥疮明显改善进而达到治愈状态，并通过专业的康复训练让张大爷使用轮椅不断扩大日常活动范围，增强老人的信心。在长期照护方案中，结合张大爷喜欢的乒乓球运动，逐步锻炼手部力量，进一步增强生活自理能力。

大家保险相关负责人表示，从供给侧来看，社区养老以上门服务和社区日托为主要形式，兼具一定的养老机构专业化服务特性，可以进一步丰富和完善我国多层次的养

老服务体系；从需求侧来看，满足居家需求，兼顾照护需要，将有效地覆盖介于单纯家庭照顾和机构养老之间的广大老龄群体多样化养老服务需求。

老人对高品质生活的向往，往往不会随着年龄的增长而减少，社区养老必须聚焦服务老人的高品质生活。从物质生活层面的衣食住行，到精神生活层面的文化娱乐，都是社区养老服务需要覆盖的范围。

要实现社区养老服务大规模发展，离不开社区软硬件设施的完善。让老人安心居家养老，首先要提升硬件方面下功夫，完善社区养老配套设施，包括设立家政、医疗、文体等多功能服务中心。在这个过程中，要统筹考虑老年人的基本生活需求和精神文化需求，用好智能家居、5G、远程医疗等新技术。

“现在每天的生活，真是有温度也有质量。”张大爷感慨地说，这次他感受到了专业养老服务的优势。以后他生活的方方面面，都可以在专业机构的帮助下，变得更有质量。“老年人过上高品质生活更有盼头了。”

## 空间大

老旧小区改造为社区养老带来了新的发展机遇

“以前谁能想到，老人在自己的社区里就能参加智能手机培训班，就能上老年手工课。”山东济宁市任城区皇营康桥华居小区居民胡稳平，对小区的适老化升级改造很是满意。

走进皇营康桥华居社区，中心广场上不少老年人正在锻炼，不时传来阵阵欢声笑语。“这里以前是一片空地，没有利用起来。现在，有了中心广场，小区里的老人再也不用为锻炼场所发愁了。”胡稳平说，每月28号的便民活动日，小区还会在中心广场举办义诊、义剪活动，给社区老人提供贴心的服务。

再往里走，会看到一座黄色外观、装饰时尚的建筑，门口“乐善会客厅”五个大字颇为显眼。胡稳平说，在乐善会客厅，每周都

会举办社区养老活动，例如老年智能手机培训班、老年手工活动、健康讲座等。其中，老年智能手机培训班的活动已开展3期，帮助老年人丰富晚年时光，满足老年人的情感、交往等需求。

“让我印象最深刻的就是老年智能手机培训班，老师们对老年人很有耐心，教我们很多使用手机的方法。以前，看到别人扫码支付、手机打车很羡慕，现在我也能带个手机就出门了！”胡稳平说。

记者在采访中发现，老年居民比例较高的社区，往往是老旧小区，而且这些老人对于社区生活的依赖程度非常高。以劲松北社区为例，60岁以上老人占常住居民总人数的41%，空巢和独居老人的比例也非常高，儿女多数不在身边。老旧小区存在房屋老化、未安装电梯、缺乏养老服务、没有物业管理等问题，给老年人的生活带来不便。

大家保险相关负责人表示，当前，我国社区养老仍然需要加强统筹、精细管理。从相关部门做好顶层设计到市场主体不断提升水平，只有这样才能让社区养老更好匹配老年人的需求。

当前，各地不断加大老旧小区改造力度，为社区养老带来新的发展机遇。在推动社区养老服务设施建设方面，既要做好原有社区的升级改造，也要优化新建小区的规划建设。对于原有社区，可以社区为单位布局养老服务设施和机构。对于新建小区，要充分考虑到社区养老服务设施规划建设要求，实现与住宅同步规划、同步建设、同步验收、同步交付使用。

社区养老还需加强社会各方力量整合。社区养老服务要靠市场，应当鼓励社会力量参与提供社区养老服务，积极引导民间资本广泛参与发展养老服务业。另一方面，要完善落实各项扶持政策举措，充分发挥物业服务企业的优势，积极探索“物业服务+养老服务”模式，切实增加养老服务有效供给。

“专业人才也很重要。”北京愿景和家生活科技集团相关负责人表示，养老服务专业人才的不足，已成为制约社区养老服务高质量发展的瓶颈。要鼓励更多公益组织和志愿者参与社区养老服务，也要加大养老服务领域人才的培养力度，加强养老护理员培训，从而为更多老人提供高品质社区养老服务。

## 市场漫步

作为城市中重要的文化消费场所，实体书店要紧跟消费需求，拓宽发展思路，实现以“变”应“变”，努力开拓新的发展空间

近日，中国书店大会发布《2020—2021中国实体书店产业报告》，报告披露，2020年全国大约有4061家实体书店新开业。更值得关注的是，一大批实体书店积极尝试跨界经营，将图书经营与喝咖啡、品茶等场景结合在一起，吸引了大批消费者，为实体书店带来新活力。

近年来，适应消费需求新变化，各类多业态融合发展的实体书店悄然走红。“书店+餐饮”“书店+文旅”“书店+戏剧”“书店+活动”……实体书店已不再是单纯售书的场所，正在转变为新型公共文化空间，逐渐成为城市中一道亮丽的风景线。读者在书店读书、购书的同时，可以喝咖啡、吃快餐，还可以参加书店举办的各种活动。这些书店通过拓展业务范围，努力打造集文化体验、阅读学习、休闲娱乐、餐饮服务为一体的综合性公共文化生活中心，有效提升了人气，释放了发展活力。

书店是城市中重要的文化消费场所。这些年，随着互联网经济快速发展，实体书店图书销售收入呈现下降趋势，特别是网上售书平台配送快、图书价格相对便宜，对实体书店的经营带来了很大挑战。然而，实体书店所独具的场景优势是网店所没有的，实践证明，只要紧跟消费需求，拓宽发展思路，实现以“变”应“变”，就能开拓新的发展空间。

为鼓励实体书店创新发展，各地出台了相关政策给予支持。据不完全统计，自2016年11部门印发《关于支持实体书店发展的指导意见》以来，大部分省份都出台了支持实体书店发展的政策措施，从信贷支持、财政补贴、税收优惠等方面鼓励书店升级发展。实体书店应抓住机遇，搭上政策利好的快车，加快实现创新发展。比如，一些实体书店推出线上直播分享阅读活动，结合当地特色，邀请知名作家、阅读推广人、优秀教师等走进平台直播间，与读者朋友进行阅读分享交流，为传统书店带来了新气象。

文化消费是最具潜力的消费领域之一。面对日益升级的文化消费需求，应加大供给侧结构性改革力度，调整供给体系的适应性与灵活性，不断提升消费吸引力和市场竞争力。作为实体书店，要在体验场景上多出新招，在阅读分享上多出好招，不断加强服务创新，深度嵌入地方文化产业发展与地方公共文化服务之中，努力适应读者新需求，实现更好发展。

## 市场资讯

### 供应链创新与应用示范创建工作展开

**本报电** 近日，商务部等8单位联合印发《关于开展全国供应链创新与应用示范创建工作的通知》，提出力争用5年时间，培育一批全国供应链创新与应用示范城市和示范企业。通知要求，各地要促进供应链协同化、标准化、数字化、绿色化、全球化发展，着力构建产供销有机衔接和内外贸有效贯通的现代供应链体系。各示范城市和示范企业要积极推动供应链优势培育取得新成效，使供应链效率效益得到新提高，供应链安全稳定达到新水平，供应链治理效能得到新提升。（王珂）

### 中国供销集团多渠道发力保障春耕物资供应

**本报电** 目前全国春耕备耕正由南向北全面展开，受需求增加影响，近期化肥品种价格出现波动。为应对化肥价格上涨，全国供销合作总社全资企业中国供销集团及所属中农集团公司充分发挥农资供应国家队作用，与63家国内化肥企业、100家农药企业签订《2021年春耕保供合作协议》，凝聚行业力量，共同保供稳价。针对育种环节，中农种业公司持续在水稻、玉米、小麦等主要粮食作物的种子业务上发力，先后选育鉴定5个优良的水稻种，育成玉米新品种7个、小麦品种1个，合作开发小麦品种3个。截至一季度末，中国供销集团累计销售化肥609.7万吨、农药9.7万吨；累计投放国家储备化肥182万吨、种子20万公斤。（齐志明）

本版责编：齐志明

# 实体书店焕发新活力

唐志宏

## 别让扫码点餐成为“单选题”

毕钰

随着科技手段推陈出新，餐饮行业也在寻求新的突破与变革。用微信自带的“扫一扫”工具或其他二维码扫描工具扫描餐厅二维码进行点餐，是“互联网+餐饮”潮流的产物，可以有效地为餐厅节省人力成本，提高顾客点餐效率。然而，扫码点餐不应成为“单选题”，如果餐厅经营者不提供人工点餐

服务，只提供扫码点餐，不仅会给一些对智能手机不熟悉的顾客特别是老年消费者带来障碍，也侵害了消费者的公平交易权。

近日，在因“强制扫码点餐”被投诉后，长沙炊烟小炒黄牛肉餐饮公司在其官方微博上发布整改公告，表示即日起炊烟小炒黄牛肉所有门店全面推行纸质菜单和人工

点单，扫码点单遵循自愿原则。此外，将提升人工服务效率，缩短排队时间。

专家表示，餐饮行业经营者可以使用新技术提高运营效率、为消费者提供便利，但首先应做到依法合规、切实维护消费者权益。餐厅在进行数字化转型的过程中，应采用现场点餐与扫码点餐相结合的方式，满足不同消费者的需求，在推广扫码点餐的过程中，应将自主选择权交给消费者。

## 消费万花筒

“进店请扫桌子左下方二维码进行自助点餐”“请关注公众号，选择桌号，点击买单即可付账”。目前，不少餐厅推出扫码点餐服务，给一部分消费者带来了便利，也有一些消费者反映有些餐厅不提供人工点餐，甚至不提供现场菜单，带来了新的不便。

“我不大会使用智能手机，扫码之后手机经常停在某个空白页面，加载不出任何信息，只能干着急。”今年65岁的北京海淀区居民王晓丽认为，由于智能手机操作的复杂性，扫码点餐并不具有普适性。老年人、未成年人往往需要他人协助，才能完成扫码点餐过程，有时感觉反而不方便。

一些餐厅为实现数字化转型，往往不提供人工点餐服务