

民生视线·关注老年人新生活(上)

创新机制 创造条件 补齐短板

让老年人精神文化生活更加丰富多彩

本报记者 申少铁

中国正快速步入老年社会,新时代的老年人在精神文化生活方面有哪些新追求?相关产品和服务供给是否充分?人口年龄结构、家庭结构带来的“老年孤独”如何化解?让老人们心情更加愉悦,政府、企业、社团机构等各方还能做些什么?请看本报记者的采访。

——编者

时代在发展,晚年生活应该更多彩

11月4日,记者一走进北京市西城区大柵栏街道养老助残服务中心大厅,就被高低起伏、激昂清越的歌声吸引。驻足聆听,几位老人正在练习美声唱法。

学唱歌的李阿姨笑眯眯地告诉记者,她今年62岁,退休后常来养老驿站参加活动。“能发展兴趣爱好,还能交朋友,心情好!”她的这番话得到在座其他老人的共鸣。

据了解,大柵栏街道下辖9个社区,在册老人将近1.6万。街道社区组建了歌唱组、口琴组、裁缝组、读书组、绿植组后,老人们踊跃报名参加,各项活动开展得有声有色。

大柵栏这些“闲不住”的大爷大妈,是中国老年人渴求高质量精神文化生活的一个缩影。

南开大学老龄发展战略研究中心主任原新认为,老年人的精神文化需求虽然存在城乡、年龄、健康水平、生活方式、受教育程度等差异,但整体较以往有大幅增长。“特别是60—65岁的城市老人,身体比较健康,物质条件较为富裕,追求高质量精神文化生活的意愿特别强烈。”

时装秀、玩哈雷、滑冰、健身、滑翔……越来越多的老人,用看似特立独行的做法,刷新了我们对年龄的认知。

从温饱到小康,老人们腰包更鼓了,闲情逸致更多了。

养老金连续上调十几年,惠及上亿退休人员;我国已织起世界上最大的社会保障网,参加养老保险人数超过9亿人,参加医疗保险人数超过13亿人。“老人消费能力在提升,后顾之忧在变少。物质需求得到满足后,必然开始追求更高层次的精神文化生活和自我实现。”原新分析。

改革开放以来,中国人口健康水平稳步提高,人口平均预期寿命从1981年的67.8岁,上升到2017年的76.7岁。中国老龄科学研究中心发布的《老龄皮书:中国城乡老年人生活状况调查报告(2018)》显示,有32.8%的老年人自评健康状况“好”;全国60岁以上老年在业人口为9235.3万人,以低龄、健康老人为主,其中60至64岁的老人占42.8%。

原新认为,在现有的退休制度下,“闲不住”的老人会越来越多。一方面,他们体力较好、精力旺盛,有条件去追求丰富多彩的精神文化生活;另一方面,相对年轻人,他们的人生阅历更丰富、管理经验更老到、性格更沉稳,因此还有能力去再就业,创造财富和价值。“发挥余热成了许多老人退休后人生规划的重要方面。”

家庭小型化让老人负担变轻了。原新分析,计划生育导致老人需要抚养的第三代显著减少,空闲时间更多,留给自己的收入也更多。老人有条件去满足自己的精神文化需求,比如组团出国游,发展一项花钱的爱好,等等。

移动互联网技术架起活跃的“社交圈”。拼

11月12日,银保监会正式发布新修订的《健康保险管理办法》,新《办法》将于2019年12月1日正式实施。如今,越来越多的人想通过商业保险为自己增加健康保障。较之现行规定,新版《办法》哪些修改跟老百姓有关系?本报为您逐一梳理、解析。

这些创新可以有

新《办法》在原有医疗保险、疾病保险、失能收入损失保险、护理保险的基础上,将医疗意外保险纳入健康保险范畴。

点评:啥是医疗意外险?举个例子:一台难度大手术失败,原因比较复杂,其中归责于医护人员的部分可由医院参保的“医疗责任险”赔偿;而不归责于医护人员的部分,可由患者自行投保的医疗意外险“手术保险”来赔偿,整体上增加对患者的保障。由于医疗意外险没有“医疗责任认定”这个环节,在责任难以界定的情况下,患者仍可及时获得赔偿,也缓解了医院处理医疗纠纷的压力。

新《办法》明确,鼓励健康保险发挥社会责任,针对贫困人口给予倾斜支持。

点评:早在2008年,中国人寿就经原保监会特批,突破寿险预定利率2.5%上限,以更低的价格,推出了面向农村居民的“小额意外险”,每年保费只要10元、20元,提供保额数万元的身故和意外医疗保障。近年来,保险业在脱贫攻坚战中,更进一步表现出责任担当,扶贫类健康险创新层出不穷。比如,太保产险为5000多万临贫、

多多上组个团,“绿野”网上约个户外穿越,K歌软件小合唱,朋友圈里秀个图,发个抖音……越来越丰富的场景化网络社交软件,把老人们连接在一起,排遣寂寞;网上订票、网络约车、网上订房……越来越方便的移动支付手段,让老人们走出家门、出趟远门进行文化消费,不再发怵。

曾一度被认为与时代脱节的中老年人,已逐渐成为微信的新用户增长极。根据微信官方发布的数据,截至2017年11月9日,微信上的月活跃老年用户(55—70岁)已经达到5000万,而仅仅在两年前,这一数字还是1263万。

补齐“供给”短板,让“老有所乐”更完善

数据显示,截至2018年底,我国60岁及以上老年人口达2.5亿。老年人对精神文化生活品质有着越来越高的要求,但在“供给侧”,还有一些短板要补上。

一是市场供给不足。

去年,老年题材电视剧《亲爱的她们》热播,不少业内人士感叹,像这样能引起广泛关注的老年题材影视剧,近年来屈指可数。

老年旅游市场虽然供应充足,但是产品同质化严重,而且旅行社尽量压缩成本,频繁强迫购物、适老化服务不足等问题,令消费体验大打折扣。

“虽然老年个体的消费能力不如青年人,但这一群体市场潜力不可小觑,文化企业应进行前瞻性布局,扩大供给、提升品质并尽量照顾老年人消费能力,实行薄利多销。”原新说。

二是完善相关基础性工作。

很多公共文化场所和设施对老人也不太友好,未进行适老化设计与改造。老年公益性文化机构数量仍嫌不足,难以满足老年人需要。据统计,目前全国老年大学只有3万多所,且师资匮乏。

“面向老年人的文化服务还存在地区、城乡差异,市场不愿意去的‘洼地’,需要政府相关部门投入更多资源。”中国老龄科研中心社会文化研究所所长李晶说。

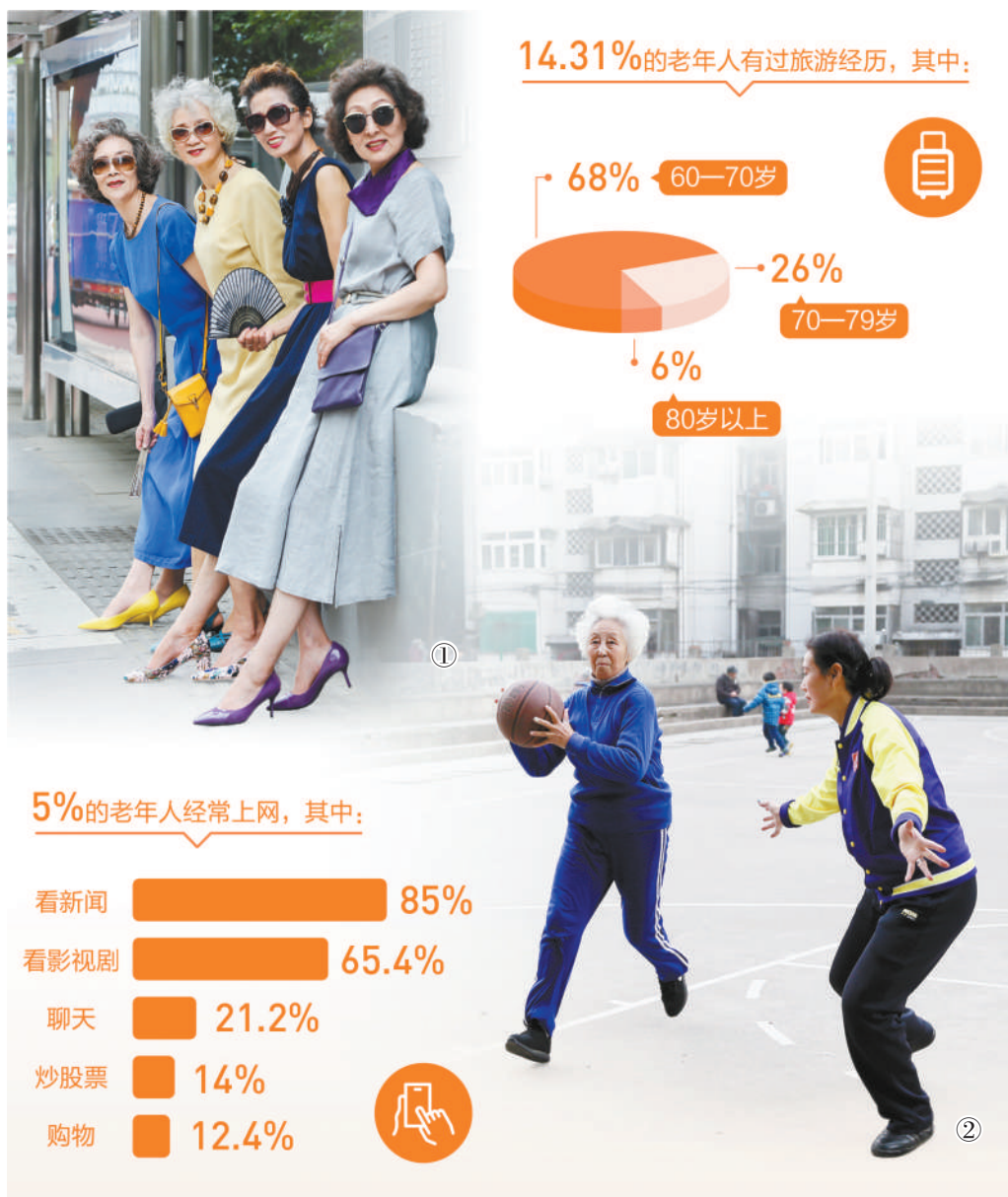
三是关注老年人精神卫生状况。

中国老龄科研中心最新的抽样调查显示,全国老年人中有36.6%的人感到孤独,其中43.9%的农村老人感到孤独,超过65.8%的单身老人感到孤独。“一些老人容易产生焦虑、抑郁的情绪,特别是病后生活困难或不能自理的老人,严重者甚至出现轻生。”李晶认为,农村贫困老人、慢病老人、失独老人和丧偶老人尤其需要更多情感关照。

北京大学第六医院临床研究室主任王丽华认为,目前老年心理健康、精神卫生方面的服务政策仍不完善,服务能力和水平亟待提高,相关模式也有待探索。

都来想办法,满足老年人的精神文化需求

“预计到本世纪中叶,我国60岁及以上老年人口将达到5亿,是现在的两倍。”原新认为,我国老年群体基数大、增速快,满足他们的精神文



图①:这四位北京老人退休后投身模特事业,打扮时尚,化身“网红”。图②:安徽省合肥市,80多岁的岳霖霞老人(左)在篮球场上进行投篮练习。

化需求,需全社会做出努力。——应做好顶层设计,完善兜底保障。尽快完善相关法律、法规,保障老人的身心健康权益;加大对老人活动场所和基础设施的投入;鼓励各地,特别是农村地区举办各种形式的老年大学;提高面向老年群体的精神卫生服务质量,将心理咨询、心理帮扶等公共服务下沉。

“对从事老年服务的社会组织和非营利性机构,政府应给予更多支持。”李晶认为,这些机构往往难以盈利,政府可在税收、土地等方面适当给出优惠政策,或者购买服务。

——提高全社会对老人的认知。李晶建议,在全国推广人口老龄化国情教育,让青少年增加对老人的认知,学会与老人正确沟通。与此同时,帮助老人更多了解年轻人的世界,弥合代际裂痕,减少矛盾发生。

——企事业单位可以承担更多“悦老”责任。“我参加了退休职工运动会,踢毽子得了第二名!”北京市朝阳区一家事业单位的退休职工老李告诉记者,今年重阳节前一天,单位为退休职工组织了运动会,很多身体好的老同志都参加了。“拿奖倒在其次,是为了见见以前朝夕相处的老伙计。”老李说,除了一年一度的重阳节,平时单位也会组织他们去看电影、逛博

物馆、旅游等,“虽然退休了,感觉没有被忘记,自己依然是单位的一分子,有人关心咱,心里很温暖。”

原新认为,虽然现在企事业单位剥离了很多“办社会”职能,但是相当一部分退休职工在心理情感上还保持着对原单位的认同、依赖,并从单位获得一定的归属感、安全感。“工会组织、离退休管理部门,还要发挥一定作用,配合退休人员在街道社区,做好对老年人的情感关爱工作。”

——开掘市场“潜能”,满足老年人精神文化消费。

家住北京市西城区大柵栏街道的退休老人张阿姨今年迎来了一个小玩伴——机器人“小度在家”。这是百度公司专为老人研发的一款人工智能产品,能根据张阿姨的语音命令开启家里的电器,还能联网播放相声、评书、音乐等视频。最让她意外的是,这个小玩伴还能与人简单对话,“你有来言我有去语,好玩!”

中南大学湘雅二医院精神科主任王小平认为,无论是老年广场舞服装这样的“大众消费”,还是陪伴机器人这类高大上的产品,在数量庞大且不断增长的老年消费群体那里,必有一席之地。“企业只要沉下心来精耕细作,一定能在满足老人需求的同时,也收获满满。”

调整,这是国际上普遍的做法。其次,由于疾病频谱变化、医疗技术进步和医疗费用变动情况,保险公司会面临一些赔付风险。新办法可以从根本上解决保险公司先前不敢尝试开发长期产品的问题,推动了健康险产品向多元化发展,解决短期险扎堆、同质化等问题。再次,对于价格调整的触发条件,监管部门也会做出详细规定、认真核查,保险公司不能“想调就调”,精算师得拿出“非调不可”的理由来,要负相应责任。最后,这个价格调整是双向的——就像之前的农业保险那样,监管部门在一定条件下,还可以要求保险公司降价或扩大保险责任。

这类“联网”请加速

新《办法》规定,保险公司可以通过互联网对被保险人的数字化理赔材料进行审核,鼓励保险公司与医疗机构、基本医保部门信息对接和数据共享。

点评:跨省、跨部门理赔,一键理赔、通赔将越来越普及。这样的场景将很快变为现实:患者住院治病时,医疗费用的实时支出;基本医保的一次报销;重疾险的一次性给付;大病保险、税优健康险的二次、三次报销等,在后台把账算得明明白白。患者在出院结账时,签个字、付个余款就行了。实现这一切,需管理部门主动推进政务信息化,加快信息共享;需要医院、保险企业增强医疗成本控制能力,增加技术投入、优化报销等流程。

新看点

多棱镜

便民服务多些「用户思维」

李心萍

管理部门需要学习企业的“用户思维”,立足百姓需求来优化服务流程、更新服务手段、提高服务质量,打通政务服务“最后一公里”,把便民服务的“方便”落在实处

近日,笔者听闻两件事,主角都是管理部门,群众的口碑却截然相反。

“太方便了!”“这服务措施太棒了!”——一段时间以来,警警开展合作,从前跑车管所才能办的交管业务,如今在身边的邮局都能搞定,半小时内轻轻松松更换驾照、行驶证。车主们交口称赞:想不到政务服务能如此便利,比不少企业的售后服务还贴心!

“说好的信息联网呢?”“是在享受折腾人的感觉吗?”——求学期,部分学生和家长们抱怨,到某地教育管理部门开具中学毕业会考成绩单时,教育部门非要学生回学校打印纸质成绩单,由校领导签字并加盖公章后,提交给教育部门后再次打印,再次加盖公章。大家不理解:各科成绩的信息就在教育部门官网上,输入学籍号就查得到啊!

一个俯身服务,一个板起面孔“管理”,这种反差让人思考:便民服务的“短板”究竟在哪里?先来看看警警合作。之所以收获大批点赞,在于交管部门立足百姓需求,秉持“用户思维”,增强服务意识,所以能超预期满足百姓需求。对更换驾驶证,大多数车主的期待是:交管部门事前能交代清楚准备哪些资料,让大伙最多跑一次;如果窗口办事效率高一点、等待队伍短一点、服务人员笑脸多一点,那就更好了。

哪想到,交管部门的便民服务更进一步,充分考虑到“城市越来越大、人们时间越来越宝贵、交通成本越来越高”等现实问题,“借道”遍布大街小巷的邮局网点,把服务送到百姓家门口,让大家下楼就能把事办了。这个服务的便民程度超出百姓预期,政务改革改到了人们心坎里,哪有不收获点赞的道理!

反观某些教育管理部门,虽然没有“门难进、脸难看”,却一副事不关己的面孔。线上数据库明明造不了假,用起来也更方便,却放着不用,非让学生跑一趟、学校麻烦一回。既然这么干,国家何必非要搞政务联网建设呢?这其中,差的就是“用户思维”。

党的十八大以来,我国大力推进“放管服”改革,建设服务型政府。从办事大厅、便民窗口、咨询热线到在线办理,近年来,各部门、各地方改革有声有色。整体上,老百姓是满意的。可若往细处、小处、深处探究,政务服务中,还有一些人觉得别扭的“堵点”。比如,跨服务窗口、无人接听、无人接听的便民热线、堪比篮球筐高度的意见箱……再比如,小到饮水机、雨伞,大到流动图书室、网上数据库等便民措施,都出现过只放置、不让用、不能用、不好用的问题。这类名为便民,实则为民添堵的现象还有不少。

究其原因,还在于改革过程中,某些管理部门只是做到了形式上的便民,却没能以“用户思维”,从老百姓和企业的角度出发,优化办事流程、细化服务标准,无法真正让百姓舒心、顺心。

其实“便民”并不难,总结起来就是一句话:能在网上办理的尽量在网上办,充分利用现在网络四通八达、5G技术领先的优势;不能线上解决的,尽量将服务深入街头巷尾,让老百姓在身边办理。这就要求政府管理部门从百姓需求出发,倒逼内部改革,让便民服务真正方便起来。当然,凡事都有个过程,有些政务服务现在既不能上网也不能“贴身”,咱也能理解;那就请先多些“一站式窗口”,多些春风般的温暖微笑吧。

便民服务对于政府管理而言,好比企业的售后服务。只有强调“用户思维”,让百姓、企业办事方便、高效,才能让人才、资金、企业等愿意来、留得住,才能提高各种生产要素对城市、国家的“黏性”,增强当地经济发展的活力,提升社会进步的动力。

本版责编:李心萍

版式设计:郭祥

电子信箱:mszkrmb@sina.com