

多维镜

积极行动,大胆探索,促进新技术在养老服务领域的应用,在守住安全底线的基础上重视人文关怀,提升养老服务的效率和质量



北京西城区新街口街道给有家庭养老床位的老年人都配备了智能电子血压计、电子呼叫器、智慧腕表等智慧养老产品,老人的健康数据实时上传,一旦有异常立刻响应;一些养老院应用智能养老机器人,可以陪伴和照料老人……先进科

让银发生活多些科技范

申少铁

技走进养老服务业,给老年人带来了实实在在的便利和舒适。

习近平总书记指出:“各级党委和政府要统筹各类资源,推动养老服务扩容提质、持续发展,努力为老年人安享幸福晚年创造更好条件。”近年来,各地各部门推出一系列政策举措促进科技赋能养老,丰富养老服务供给。1月29日,《民政部关于进一步推进民政科技创新的指导意见》发布,提出了多项强化老龄和养老服务科技支撑的政策举措。随着这些政策举措加速落地,养老服务的“科技范”将更足、质量更佳。

我国是世界上人口老龄化程度较高的国家之一。截至2025年末,60岁及以上人口约3.23亿人,占总人口的23%,其中65岁以上人口约2.24亿人,占总人口的近16%,且老年人口呈现

增长态势。当前,养老服务领域还存在一些现实挑战:家庭结构小型化导致年轻一代养老压力增大;养老服务属于人力密集型行业,养老人才供给不足;部分养老机构运营成本高,价格高昂,老年人难以承受;养老服务品质有待提高,难以贴合老年人需求等。如何让数量庞大的老年人老有所养、安享晚年,是一项重大的民生课题。

互联网、大数据、人工智能、人形机器人等科技在养老服务领域的应用,不仅可以提升服务智能化水平,满足老年人多层次、多样化的养老服务需求,还能取代一部分人力,减轻家庭和社会养老负担。在科技赋能下,养老这一民生课题有望迎头破局。为此,要大力促进科技在养老服务领域的应用,通过科技赋能,使更多老年人享受

到科技发展的红利。

科技赋能养老,关键是解决老年人实际需求。当前,个别地方在应用新技术、开展智慧养老时“一哄而上、贪大求全”,导致出现“建而不用、建后无用”的现象,本质上是面子工程。养老服务领域应用科技必须要以解决养老服务的实际问题、满足老年人需求为目标,提升日常照护、健康监测、安全守护、情感交互等方面的服务水平。在江苏无锡,养老院探索在老人床上安装智慧监测设备,当老人发生跌倒等突发状况时,系统会准确识别,及时通知医护人员进行处理,有效降低了老人安全风险。

科技赋能养老,应牢牢守住安全底线。许多老年人特别是高龄老人,身体脆弱,经不起跌倒、烧伤等意外伤害。这要求人形机器人、人工智能

等养老科技把安全放在第一位,确保技术成熟可靠,能够保障使用安全、指令精准。老年人的隐私安全同样不能忽视。严防泄露老年人个人信息,要确保监控系统的音视频采集数据不上互联网,联系方式、健康指标等数据不泄露。此外,监管部门要加大监管力度,对安全风险较高的养老机构及时提出整改意见,对出现安全事件和隐私泄露的,加大处罚力度。

科技赋能养老,人文关怀不能缺位。养老服务是一个充满温情的行业。科技的应用不是要将原来属于照护员的工作全部交给机器,而是为了提升照护员的工作效率。对养老机构而言,要保持一定数量的照护员,提供陪伴、关心等人文关怀服务。当然,对于机器人等技术而言,要在交互系统、柔性材料、肢体语言等方面多加考量,让机器更加拟人化,让科技更具人文关怀。

养老服务是民生事业,关系着老年群体的冷暖和福祉。各地各部门要坚持以人民为中心的发展思想,积极行动,大胆探索,促进新技术在养老服务领域的应用,在守住安全底线的基础上重视人文关怀,提升养老服务的效率和质量,让老年人更有获得感、幸福感、安全感。

大国小家

老旧的窗框挤进一束完整的阳光。在这间被称作“追光小屋”的11平方米里,改变的不仅是墙面的颜色,还有一个孩子挺直脊梁与看向未来的眼神。这种改变,像是一场静悄悄的破土。

在上海这座繁华都市里,在那些被时光遗忘的老旧小区中,很多个像16岁的小渊(化名)一样的困境青少年,正在窄小的缝隙里寻找向上生长的力量。而“追光小屋”,便是投向那道缝隙的第一缕晨曦。

蜷缩的夜

小渊的家,在上海市闵行区的某老旧小区。这里的楼梯间狭窄且阴暗,墙皮褪得东一块西一块。脱落处被新抹的腻子粉填上,白色新痕与泛黄旧墙凑在一起,像打了补丁的旧布,潮湿的尘土味裹在空气里,那是属于老建筑、带着岁月沉重的独特气味。

推开家门,迎接小渊的同样是破旧杂乱的景象。两居室里挤着祖孙三代,储物间堆满旧家具和杂物,墙上黑黢黢,窗户蒙着灰,空间格外局促。

小渊没有自己的房间。客厅一角临时搭的床铺,是他的“床”。每到夜晚,这里既是家人进出的通道,也是他的“栖息地”,于他而言,隐私成为一种奢侈。

写作业时,他只能趴在餐桌上。奶奶做饭时弥漫的油烟会扑到他的作业本上;家人走动与谈话声,像是不间断的背景噪音,粗暴地打断他的思路。

“那时候总觉得吵,学不进去。”小渊低声说,仿佛在翻动一段并不愉快的底片。

他特别想要一个属于自己的学习空间。

小渊的成长之路较为坎坷。父母离异后,母亲失去联系,父亲也长期缺席。年迈的爷爷奶奶成了他仅有的避风港,他们辛苦地将小渊拉扯长大。

长期缺乏独立空间和父母的稳定关爱,让小渊生出了一种近乎偏执的保护色。奶奶回忆起那段日子,声音带着哽咽:“这孩子以前怕同学知道家里条件不好被人瞧不起,哪怕是夏天出门,也要把口罩戴得严严实实,把自己封闭起来。去学校也不愿意与人多交流,没什么朋友。”小小的口罩,是他试图隔绝外界目光审视的“盾牌”。

2024年2月,闵行区青少年事务社工朱晓燕第一次走进这个家。

“心都揪紧了。”她清晰记得当时的场景。在嘈杂的客厅里,她看见一个沉默的少年,他的世界似乎被压缩在餐桌与临时铺位之间。作为一个有着多年工作经验的社工,她见过许多困境青少年。她敏锐地察觉到,小渊的沉默不是天生的,而是一种自我防御。

了解情况后,朱晓燕明白:单纯的心理疏导如果脱离了物理环境的改善,效果终究有限。于是,她协助这个家庭向上海市团组织申请了“追光小屋”项目。“一个安稳的空间不仅是生活需求,更是心理安全感的基石。”朱晓燕的话点明了

在11平方米里,种下一束光

本报记者 陆凡冰 曹玲娟



2023年至2025年 “追光小屋”项目累计完成改造超1000间,惠及近1300名未成年人

后续所有改变的起点。

第一束光

“追光小屋”项目的初衷,并非简单刷墙摆家具,而是更重视融入孩子的心愿。改造针对居住功能混杂、隐私保护不足等普遍问题,通过灵活隔断,定制家具等,普遍实现分房、分床,并结合家庭特点搭配色彩和软硬件。

改造前,团组织工作人员、社工和设计师多次上门沟通。聊到需求时,小渊小声地说:“我想要将储物间改造成我的房间。房间要亮一点、清爽一点,再有张宽大的书桌,可以铺开我的书本和卷子。”

设计师团队将改造图纸展现给他们看,仔细解释每一处设计。“改造时让我参与空间规划,这才有了‘家’的归属感。”小渊后来坦言,在这个家里,他第一次拥有了改造小屋的主动选择权。

改造启动了。墙面刷新为清爽的米白色,换上通透的新窗与蓝色窗帘;靠窗处定制了宽大书桌,配备可调亮度的护眼灯和人体工学椅;定制衣柜与床底抽屉式收纳箱,让杂物各归其位。

20多天后工程完工。小渊回到家,迫不及待地推开房门,他站在门口愣住了:阳光打在米白色的墙面上,蓝色窗帘随风轻摆,与窗外的景象相映成趣;宽大的书桌上放着崭新的台灯,床边的书柜整齐码放着书籍和航天模型。

小渊的眼睛亮得像星星。他走近书桌,摸了摸桌面,又摸了摸软软的床榻,转身抱住奶奶:“奶奶,我终于有自己的房间了,这里太舒服了!”奶奶站在一旁,笑着说:“舒服就好,以后要好好

读书,奶奶陪着你。”

住下后不久,奶奶还特意买了几盆绿植放在窗边。小渊在做完作业休息之余,不忘给它们浇水,他总忍不住对奶奶说:“房间里有阳光、有绿植,真好。”

据介绍,“追光小屋”项目自2023年启动以来,以“一方书桌、一张床铺、一间静室”为起点,通过精细化改造,改善居住条件,促进孩子们学习习惯、心理健康、家庭关系乃至人生轨迹的积极转变。

吹散迷雾

“追光小屋”项目不仅注重“一屋一策”的硬件改造,更强调“一人一档”的跟踪帮扶。

“比物理空间改造更重要的,是帮助孩子建立内心深处的自信。”朱晓燕深知,小渊的沉默寡言,根源是长期缺乏父母关爱所导致的安全感缺失。

初次沟通时,面对低头不语的小渊,她没有追问,而是通过“情感交换”的小游戏,主动分享自己的经历。她换位思考,告诉小渊:“父母的选择并不是你的错,每个人都有权利追求自己的生活方式。”起初,小渊只是低头,安静地聆听。渐渐地,他抬起头,眼神有了变化。他开始主动提问:“那你小时候遇到不开心的事会怎么做?”再后来,他开始分享学校的事,两人的沟通越来越顺畅。

为了缓解焦虑,朱晓燕教给他“泡泡呼吸法”:“像吹一个特别大的泡泡那样,先慢慢地、深深地吸气,再轻轻地、缓缓地把气吐出去,想象所有不开心都随着那个泡泡飘远、消失。”这种具象化的想象,帮助小渊在遇到困难时,排解他内心的焦虑。

朱晓燕还送给小渊一本《情绪日记》。有一次,小渊向她倾诉,怀疑两位同学在背后议论自己。那种敏感的自尊心让他想跟两位同学绝交。朱晓燕先耐心倾听他的委屈,再引导他回溯事实、分辨误解。最终,小渊在学校主动与同学坦诚沟通,澄清了这场因同学表述不清引发的误会。

“怀疑只会把人关进黑屋子,而沟通,是拿到钥匙的第一步。”他在日记中写道。

改变的不仅是小渊,还有奶奶。朱晓燕细心引导奶奶改善与孩子的沟通方式,用鼓励替代说教。“以前我总爱念叨‘不好好读书以后怎么办’,孩子一听就烦。”奶奶回忆。如今她会说:“这次比上次有进步,咱们慢慢来。”

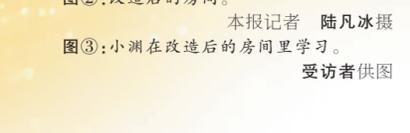
潜移默化的,小渊的成绩渐渐有了起色;晚饭后,他会帮忙洗碗,甚至打扫楼道。

最让奶奶欣慰的,是小渊由内而外焕发出的自信与开朗。那个曾习惯用口罩将自己与外界隔开的少年,如今已能坦然以笑脸示人。在周末团建活动中,他结交了新朋友,回到家兴致勃勃地与奶奶分享新鲜事。在学校,他的朋友也渐渐多了起来——放学后,常有同学来电:“小渊,今天老师布置了哪些作业呀?”

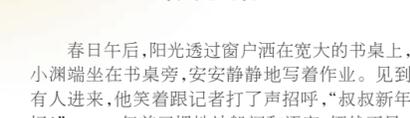
亲情的回归更给了小渊温暖。改造后不久,在朱晓燕的协调下,小渊的妈妈开始来看望孩子。春节期间,妈妈接他回家住了几天,临走时还塞给他红包,叮嘱他买点自己喜欢的东西。“这孩子懂事,用零花钱出去买饮料,总不忘给我们也带上一瓶。他还说,等他长大后工作了,拿到第一个月工资要给我买个大气子。”奶奶说起时,眼角的笑意藏也藏不住。



图①:改造前的房间。受访者供图



图②:改造后的房间。本报记者 陆凡冰摄



图③:小渊在改造后的房间里学习。受访者供图

微光成炬

春日午后,阳光透过窗户洒在宽大的书桌上,小渊端坐在书桌旁,安安静静地写着作业。见到有人进来,他笑着跟记者打了声招呼:“叔叔新年好!”——一年前习惯性躲闪和语塞,俨然不见。

当被问起未来的心愿,小渊放下手中的笔,望向窗外,眼神格外坚定:“我想考上好高中,以好成绩回报我的家人。”顿了顿,他嘴角扬起微笑,“也希望爷爷奶奶身体健康。”

如今,为备战中考,他的生活节奏变得忙碌而充实。寒假期间,他在家边复习边写作业,每周末还会参加“爱心课堂”活动——这是由大学生志愿者免费为有需要的学生提供一对一的助学辅导项目。社工建立三方小群,以保障在线辅导活动的开展。通过视频,小渊跟着志愿者老师专攻他本来薄弱的英语科目。遇到不会的题,他会拍照发到群里,总能得到志愿者老师的详细讲解。这份跨越屏幕的陪伴与指引,正一点一滴地填补着知识的缺口,也让他奔赴未来的脚步迈得更加扎实。

据统计,2023年至2025年,“追光小屋”项目累计完成改造超1000间,惠及近1300名未成年人。受助对象身心健康与社会交往能力明显改善。

共青团上海市委相关负责人表示,下一步将结合上海市青年发展“十五五”规划编制,推动建立常态化、制度化的青少年民生问题解决机制,实施更具针对性的帮扶措施。

“我们关注困境青少年等‘沉默的少数’,通过‘追光小屋’项目,用心用情筑牢民生底线。”这位负责人说。

对于小渊而言,那间11平方米的小屋,不再是四面墙和一个屋顶——那是他第一次真正拥有的一束光,照亮了一张书桌,一张床,一个正在悄然生长的未来。

枝叶关情

2月22日大年初六深夜,杭州东站内,一列“绿皮火车”亮着暖黄色的光,车厢上“星辰守护”的字样格外醒目,这是专为晚点、换乘等待或凌晨抵达无处落脚的旅客们准备的夜间休息区。

晚10点,第二天清早要赶高铁的陈女士拉着行李箱,走进休息区。验过车票和身份证,工作人员为她指引:“4车11B,您的座位在这边。”

“我在网上看过攻略,听说这里免费,刚好又是一早的车票,所以来试试。”陈女士找到了自己的座位。车厢里很舒服,还能调节座椅靠背,满足坐、靠、半躺等不同休憩需求,如果感觉凉,还可以盖旁边架上的毛毯。

“你看,沙发旁边的多功能边柜上还有充电口、阅读灯,车厢里还有行李架和配备独立电子锁的储物柜。”说罢,她把随身小包锁进去,松了口气,“不用抱着包睡,也不担心丢行李,这个休息区的好处超乎预期。”她告诉记者,最惊喜的要数这节车厢还是专门的“女性友好车厢”,距离车站东广场的警务车最近,“一个人出门在外,夜里能有这么个温馨的地方,心里特别暖。”

向前,3号车厢里,54岁的徐州旅客谢先生

正在给手机充电,他错过了当天的高铁,正发愁该如何过夜。杭州东站的工作人员给他介绍了这个能休息的地方。“本来准备在长椅上凑合一下的,没想到这里有空调、有热水,还能存行李。”他说。

严女士刚从2号车厢的母婴室里给孩子换完纸尿裤出来,这个温馨的临时落脚点让她踏实不少。“出远门最发愁的就是带孩子,没想到每节车厢都设置有独立的母婴处,对我们带娃出行的人来说,私密又方便。”严女士抱着孩子说。

已是零点,抬眼望去,4节车厢组成的临时休息区内,大部分旅客都已休息,工作人员不时巡逻,一切安静有序……

为何要建这样一个休息区?杭州东站长途管理委员会长吴凌伟坦言:“高铁站晚上要清场,但总有人需要等车。我们计算了下,每天五六百人,不算多,但他们的难处也是实

在的。”

为了切实解决乘客难题,提升出行体验,早在2024年初,管委会便讨论在杭州东站的东广场上,设置一处临时休息区。“起初有人开玩笑提议用集装箱,大家商议后觉得冷冰冰,也不好看。”吴凌伟回忆,后来有人提议:“车站旁,放列火车怎么样?”

从创意到落地,挑战重重。现成的退役绿皮车厢宽度不够,一节就重达20吨,广场承重也无法满足。最终管委会决定采取定制,通过多方寻找,联系到专业厂家,量身打造了这4节“比例放大、功能重构”的车厢模型。

经过5个多月筹备,2025年9月,4节绿皮车厢造型,共126个座位的休息区正式亮相。在杭州东站这个高铁站,绿皮火车成了“稀罕物”,一时间吸引了不少目光,引得市民、旅客纷纷打卡留念。

没过多久,就有旅客拖着行李箱上前询问。

吴凌伟介绍,需要使用休息区其实很简单,旅客前往1号车厢服务台,凭有效车票,现场扫码或使用“碰一碰”功能进行登记,成功后由现场工作人员完成核销。

为应对春运旅客需求,休息区的服务已不断完善。2025年底,每个座位上加装了“一键呼叫”按钮,遇到突发情况可直接联系工作人员;今年元旦期间,休息区又跟浙江图书馆合作,在1号车厢设立了图书角,现在已有200多本图书;春节前又新增了新风系统与纱窗双重保障,让候车环境更舒适。

吴凌伟介绍,今年春运期间实现了线上预约,旅客可通过“杭小东”小程序或在杭州东站长途枢纽范围内,现场使用“碰一碰”功能或扫描二维码进行预约。除确保各项基础服务稳定运行外,管委会还为有需要的旅客提供包含简易食品、暖宝宝等在内的“暖心礼包”,让守护再添一份暖意。



旅客(左)在杭州东站内夜间休息区办理登记,AI修饰生成素描画

本版责编:董丝雨 版式设计:汪哲平