

互联网+推老年医疗健康“快步走”

□ 本报记者 卢岳

近来,多个政策对老年群体医疗健康等方面提出了更高的数字化要求。记者看到,随着数字技术的不断发展,数字医疗逐渐成为常见医疗诊断和健康管护方式,老年人的“互联网+医疗健康”服务需求也越来越受到全社会的重视。

在此背景下,多地积极创新,深度联动互联网医疗、科技企业,以数字化手段赋能老年群体的医疗健康服务,实现“以科技助力健康”。

解决特殊时期就医用药难题

近期上线的“上海就医保药应急平台”,为特殊时期的老年人用药就医提供了有力补充。据悉,该平台全面打通在线复诊、医保支付、续方购药、送药到家等全流程服务,实现了医疗、医药、医保的数字化整合,同时组建由志愿者组成的药品保供小组、社区健康大使,保障了疫情封控、防控区内以老年患者为主的上海市重症慢病患者的就医用药需求。

记者了解到,4月27日,该平台依托上海微医医院互联网医院打通在线复诊、医保结算后开出的“第一单”,就是服务于杨浦区一位75岁的独居老人;5月2日,68岁的叶先生,通过“上海就医保药应急平台”为其已断药两周的高龄母亲将药品及时送达……疫情期间,不少老年群体的复诊用药面临难题,在该平台专业医务人员以及药品保供小组、社区健康大使的“接力”帮助下,让相关需求得到保障。

“重视老年人的‘互联网+医疗健康’服务需求和体验,是整个行业当前

当前,老龄化已成为社会普遍关注的问题,全球60岁及以上的人口正在快速增加,预计2050年将超过16亿。今年5月17日世界电信和信息社会日(以下简称“电信日”)的主题是“面向老年人和实现健康老龄化的数字技术”。

“实现健康老龄化的数字技术”这是从信息通信的角度寻求更健康的老龄化方式,同时帮助老年人跨越“数字鸿沟”,也是通信业在日趋老龄化社会中发展的新机遇。

多位业界专家表示,本次电信日主题恰逢其时。通信老人,93岁专家李进良表示,国际电联及时提出这一主题,我国积极响应,动员全体电信界考虑如何助力老人跨越“数字鸿沟”的责任与担当,这一举措非常好。

清华大学教授吴金希认为,我国已深入迈进老龄化社会,目前老年人生活中使用APP和智能设备等都会遇到许多困难,电信日这一主题让通信企业都积极关注这一问题,有助于缩小数字技术的不平等。

作为新型基础设施的主力军,国家队,电信运营商在适老服务方面早已布局并积极行动,不仅有网络的速度,也有服务的温度,体现了运营商“大责任”和“大服务”。

中国电信实施“我为群众办实事”总体部署,打造爱心翼站、尊长专席等一系列适老服务,助力老年人更好地融入时代,跨越数字鸿沟。中国联通在2021年就提出了“关爱老人四大服务升级”。坚持传统服务方式与智能化服务创新结合,围绕老年人使用传统电信服务相关场景中最紧迫、最突出问题,为老年人提供更周全、更贴心的便利服务。中国移动在2021年发布了“心级服务”构建全方位、全过程、全员的“三全”服务体系,积极探索适老服务新模式。

智慧课堂开启老年人“数字世界”

如今,数智时代为人们工作和生活带来极大便利的同时,却也成了困扰老年人的一张网。运营商积极开展智慧讲堂,帮助银发族轻松融入智能社会。中国电信的爱心翼站,每月开设智能科



的热点和焦点”,作为上海就医保药应急平台的服务载体,上海微医医院互联网医院相关负责人在接受本报记者采访时表示,疫情防控中暴露出的老年群体医疗需求,是行业存在的长期痛点,服务老年群体,通过“医、药、保、数”的核心能力及数字化医疗健康服务手段,在技术和服务方面不断提高适老水平,是行业未来发展发展的重心。

政策加码助力行业发展

2021年第七次全国人口普查结果显示,我国60岁及以上人口占比超过18%,人口老龄化程度进一步加深。老年人是慢性疾病多发群体,病情具有长期性、复杂性等特征,健康状况不容乐观。

记者看到,在老年群体巨大的就医需求下,2018年国务院办公厅《关于促进“互联网+医疗健康”发展的意见》明确指出,要创新“互联网+”公共卫生服

务,加强老年慢性病在线服务管理。2020年12月国家卫生健康委《关于深入推进“互联网+医疗健康”“五个一”服务行动的通知》提出,推进互联网诊疗服务,切实解决老年人等群体运用智能技术的实际困难。2022年全国两会期间,全国人大代表、科大讯飞董事长刘庆峰多个提案聚焦“科技适老助力健康”,包括针对养老护理人员短缺现状加快推进康养机器人的成果转化;通过设立专项等方式开展社区机构等多场景应用试点,增强医疗卫生机构为老服务能力;以健康状况取代年龄约束,扩大老年文化服务和健身服务供给等。

刘庆峰表示,当前我国养老服务保障正不断健全、社会福利体系日益完善,安徽、天津等多地目前已积极开展探索利用人工智能技术提升对老年人关爱能力、运用智能预警模型实现对老年人全时段闭环安全防护等尝试。“但也必须要正视的是,我国养老服务在适老化服务、智慧康养、老年人情感陪护等方面仍存在不足,亟待完善。”

政企联动成效初显

值得注意的是,为着力解决老年人等特殊群体在使用互联网等智能技术时遇到的困难,科技、医疗等领域的头

部企业都在积极尝试,并与地方政府积极合作,探索出一条条科技助力老年群体医疗健康的道路范本。

据悉,科技巨头科大讯飞打造的“银发”智能服务平台落地天津等地,从老人刚需入手,在安全保障、健康管理、随身监护、生活服务、情感关怀等多场景,将人工智能融入生活服务、安全保障当中,平台上线以来,老人应急事件处理平均用时缩短3小时,处置效率提升80%,并入选“国家发改委推荐示范案例”,并评价其成功探索出了一条符合天津特色的重点关爱老年人服务之路。

依照2020年12月工信部《互联网应用适老化及无障碍改造专项行动方案》,微医开发了专门针对老年人的互联网就医平台的适老化版本,对老年人高频使用的预约挂号、在线问诊、复诊购药和健康科普等功能进行简化流程改造,解决了线上就医操作复杂、理解难等问题,成为国内首批完成适老化及无障碍改造的医疗健康类平台。同时,其创建的“基层数字健康”服务模式,通过基层落地统一的云管理、云药房、云检查平台及线下标准化的慢病管理中心,为社区居民提供线上线下一体化的医疗健康服务,并先后在天津、三明等地实践、推广和复制。

数据显示,中国数字医疗服务市场预计将从2019年的232亿元增长至2030年的7395亿元,复合年增长率为37%。微医相关负责人表示:“数字适老在医疗健康方面的体现并不是一味地简化,而是用更友好、平等的方式帮助老年群体理解社会、适应时代,从而借助互联网数字化,去享受更便利、更贴心的医疗健康服务。”

适老通信:大责任与大服务

普及反诈讲座、健康讲座、急救救护技能科普等特色活动,开发助老和反诈系列课堂教材,持续有计划地向老年人普及各类智能应用技能。截至2022年4月,中国电信已建成7400家营业厅“爱心翼站”服务专区,覆盖全国31个省份,惠及超140万人次。

在中国联通集团关爱老人四大升级精神指导下,地方公司积极行动。据天津联通相关负责人介绍,从2021年初开始,天津联通持续开展“社会责任再升级”行动,全面适老专项活动,在全市18个区县设立专属的“智慧助老”服务体验中心,以手机公益大讲堂为核心,通过营业厅、各地街道办、社区、老年大学、养老中心等多场景、多形式开展助老活动,组织开展“手机大讲堂”活动1250余场。

德州联通、青岛联通等地方运营商,联合老年生活报、老年大学共同举办“银发无忧·智慧助老”活动,为老年朋友解答日常生活中遇到的通信难题,讲解反诈诈骗、智能手机应用知识,并让老年人亲身体验5G手机、智能音箱、智能摄像头等全屋智能家居产品。

运营商多种多样的助老课堂,让更多老人紧跟时代共享网络便捷服务。

生活场景适老不可少

“运营商在提供智能化服务的同时,要保留一定数量的上一代服务,即人的服务。”野村综研数字化总监陶旭骏表示,运营商不仅仅要提供手机APP课堂之类教会老年人数字化的手段,也要保留人工服务来协助老年人生活。数字化是在生活背后的,对老年人来说,保留原有的生活场景是必要的。

中国联通在2021年提出了“关爱老人四大服务升级”。坚持传统服务方式与智能化服务创新结合,为老年人提供更周全、更贴心的便利服务。

在优化线下适老服务中,中国电信

针对老年用户实际需求场景对线下营业厅进行适老化改造。目前,中国电信2.4万余家电信自有营业厅均提供“无健康码”登记绿色通道、爱心台席、现金/银行卡支付缴费、终端应用辅导四项基础适老化服务。

中国联通适老服务四大升级就包含了优化营业厅布局,为老年人代客取号、代打订单服务,缴费可异地代办等。并开通10010直达热线,通过大数据及智能分析,针对65岁以上老人拨打10010客服电话直接转入人工客服等。

人性化设计的最高挑战

“要消除老年人数字鸿沟,数字化应该做到无感化。”陶旭骏认为,以电视机和收音机操控为例,过去是从转盘到按键,在设计上是有延续性的。而如今智能化设备基本是小型电脑IT化功能,现在的智能化设计基本属于要求老年人飞跃式学习,设计是取悦年轻人的。产品和应用如果老年人也能信任和轻松使用,肯定是人性化的。所以适老化设计是智能产品人性化设计的最高挑战之一。

在智能技术适老方面,中国联通推出沃家固话,可喊名打固话。沃家神眼,为独居老人云监护;智慧出行方面,推出eSIM一号双卡可穿戴定位呼叫,可穿戴智能助手“长者小助手”等。长者小助手凭借一个按键极简设计,极大地降低了老人学习使用门槛,在2021年手机设计大赛天鹄奖评选中获得了年度智能硬件创新奖。

信息通信企业的暖心服务和适老化体验,为智能注入温暖的力量,让老年人在智能化社会“乘风破浪”。

中国电信联合主流手机厂家,已完成6款适老老人手机上市,使老人手机产品具备大屏幕、大字体、大音量、大电池容量、操作简单等更多方便老年人使用的特点。

“适老化、无障碍改造”成多地探索城市更新新方向

2022年城市更新任务中,“适老化”“无障碍”等关键词频繁出现。政府工作报告中提到,再开工改造一批城镇老旧小区,推进无障碍环境建设和适老化改造。

3月17日,发改委印发《2022年新型城镇化和城乡融合发展重点任务》,再次“点名”城市更新,将其列入今年的重点任务。专家表示,在我国实施积极应对人口老龄化国家战略背景下,城市更新工作应结合中国特色和需求推进

无障碍环境建设和适老化改造,补充社区养老模式和条件,以满足人民群众对美好生活的不断追求。除惠及民生外,城市更新也将成为扩内需、增投资的重要方式,未来应充分发挥市场主体力量,推动多方资本参与支持城市更新可持续性运作,发挥城市建设撬动内需的支点作用。除国家层面外,地方政府工作报告中这一导向也十分明显,多地就老楼加装电梯提出量化目标,此外,湖北省提出完成适老化改造1.5万

户,安徽省提出打造一批无障碍示范区。

广东省体制改革研究会专家表示,加快推进老旧小区适老化改造是实施积极应对人口老龄化国家战略的重要举措,步入老龄化社会,“适老化”“无障碍”可能成为普遍需求,应该纳入城市规划、建设、更新的硬性规定。未来要优化城市更新适老化改造,应满足四个方面的需求。一是“行”的需要,阶梯加装坡道、防滑、扶手等设施,上楼、过街

尽量有电梯等。二是“如厕”需求,公共厕所设置以及“六小件”配齐、单位厕所对外尤其是老年人开放等。三是“急救”系统,如AED设置、救护车通道等。四是“托老”设施,如长者食堂、日托、星光老人之家、平安钟等。该专家表示:“就老龄化社会而言,要考虑到大多数中国老人以居家养老为主,多补充社区养老模式和条件,推动更加人性化、适老化的城市更新改造,从需求出发,从中国特色出发。”(本报综合)

□ 本报记者 卢岳

在“适老”成为更多行业主旋律的同时,高品质晚年生活也成为“新中老年人”的共同追求。记者看到,围绕中老年群体兴趣爱好的各类课程纷纷涌现。利用闲暇时间学习、充电,成为当下“幸福晚年”的真实写照。

精神需求巨大 老年教育品牌涌现

数据显示,当前我国60岁及以上人口已达2.64亿人,占比18.70%,其中65岁及以上人口为1.91亿人,占比13.50%。相关专家指出,我国在面临加速老龄化的社会现实同时,老年人口也呈现“规模庞大”“老龄化水平城乡差异明显”“老年人人口质量不断提高”等新特点。

记者注意到,在老年人口质量不断提高的大背景下,银发族除了对医疗健康产品及服务的需求成倍增长外,市场的多元化发展,也让休闲消费、老年旅游、保险理财等受到银发人群的强烈关注,其中围绕精神生活的各类衍生市场正在快速发展。

“老人从最初的参与广场舞,到如今报名去学习专业的国画、五禽戏、八段锦,业余爱好明显越来越丰富。”消费者王达在接受记者采访时表示,周围越来越多老人利用闲暇时间通过正规课程学习书法、乐器,“还有的为了提前掌握‘哄孙子’技能,特意去学习科学育儿和心理学知识,确实颠覆了自己印象中的传统‘老年人’形象。”

事实上,王达描述的“新老年人”生活在当下并非个例,在中老年人群越来越关注精神文化生活的趋势下,发展兴趣爱好已成为更多老年群体提高生活质量和幸福指数的重要方式,这让老年大学“一位难求”的同时,各类相关的专业课程也应运而生。根据公开信息显示,在线职业教育品牌开课于去年11月创立中老年兴趣学习平台“明椿学社”,开设了国画、书法、剪纸等传统文类课程,朗诵、太极、烹饪等生活美学类课程,以及隔代教育、手机摄影、健康管理类等家庭类课程,并举办各类丰富的户外活动、文化体验和讲座交流等,致力于提升中老年人生活乐趣与品质,实现自我价值,促进“精神富足”;定位“中老年在线兴趣交流平台”的松松学堂,则以免费直播学兴趣、同好交流更开心为卖点,此外还有利用视频号等热门渠道提供“老年人公益阅读和文化服务”的银龄书院以及将国画作为主打,提倡“老



年美育”的大鹏教育等,都在中老年群体的“精神文化”需求上纷纷发力。

“送兴趣爱好”“送精神陪伴”成亲情新纽带

记者看到,随着各类围绕“中老年群体”的教育品牌和课程走入消费者视线,不仅让具有更多闲暇时间的老人们有了“充电”新阵地,更让不少身为子女的年轻消费群体有了“尽孝”的新形式。

因工作繁忙疏于陪伴家中老人的赵金利在接受采访时坦言,互联网让老年人有了更多获取有效信息和知识的途径,也让他们紧跟时代步伐,更主动去追求高品质的晚年生活。“前段时间给家里独居的老母亲订购了‘明椿孝亲礼包’作为母亲节礼物,期待老人可以利用闲暇时间,去学她喜欢的兴趣课程,这能让她对生活更充实、更幸福。相比以往在节日更多关注的物质生活,这次的精神礼物更有意义。”赵金利告诉记者,明椿孝亲礼包中包含30多种实物教具,还有传统文化、生活美学、健康养生等方面的15门大师课程,在她看来,其中国画、茶道、五禽戏及智能手机使用等线上课程,都是母亲的兴趣所在。

“我们希望通过对中老年群体深层需求的精准洞察,打造更高质量、更有趣味、更容易学会的课程。”明椿学社业务负责人在接受记者采访时表示,除了课程内容外,课程的时间安排、每节课的时长、页面显示的字体和颜色、课程和其他互动内容的穿插设置等,都基于满足该年龄段群体的实际需求的考虑,“中老年人除了特有的学习习惯和学习方式外,对知识的需求不是直线上升的,而是循环、螺旋上升的,需要对一个知识点不断反复加深记忆,循序渐进获取知识。”该负责人表示,此次明椿礼包的走俏,不仅满足了当前中老年群体学习需求的多样化,更打造了全新的“长辈礼包”场景,让课程成为子女与长辈间精神交互的新纽带。

政策利好助力行业发展

随着“新中老年人”群体的不断扩大,身体健康、思想开放、不希望生活品质随年纪增长而降低等特点,成为当下中老年人口的新符号。与此同时,在政策层面,国家“扩大老年教育资源供给”“支持社会力量举办老年大学”“鼓励老年教育机构开展在线老年教育”等倡导,也为行业快速发展提供了明确指引。

2021年11月24日,《中共中央国务院关于加强新时代老龄工作的意见》发布,强调“将老年教育纳入终身教育体系,教育部门牵头研究制定老年教育发展政策举措,采取促进有条件的学校开展老年教育、支持社会力量举办老年大学(学校)等办法,推动扩大老年教育资源供给”。今年2月21日,国务院印发的《“十四五”国家老龄事业发展和养老服务体系规划》中提出,要在“十四五”时期,推动老龄事业和产业协调发展,构建和完善兜底性、普惠型、多样化的养老服务体系。其中更明确指出“创新发展老年教育”,“鼓励老年教育机构开展在线老年教育”,同时需要“扩大老年文化服务供给”、“搭建老年文化展示平台”。

业内人士指出,当前老年教育课程主要分为,针对体力劳动者设立的职业教育和以提高生活品质为目的的兴趣教育两类,而后者近年来在政策利好下实现市场规模的快速扩张。“中老年人群在线教育是值得期待的蓝海,未来将会有更多资本和巨头加入这一赛道,共同推动行业的加速升级。”该人士表示,但由于行业仍处于发展初期,需要各品牌从更多维度去探索尝试,努力提供更精准的内容服务和更优质的体验,帮助这一市场最终实现高品质、可持续发展。

国画书法五禽戏 轻松「充电」更容易
老年教育市场持续升温