养老服务如何精准送到老年人心坎儿上

本报记者 崔振波 姜 雪 张 霖

热点关注

引子

10月1日，《辽宁省养老服务条例》正式施行，对养老服务全链条作出系统性规范。条例落地的背后，是群众对高品质养老生活的期盼。养老服务究竟怎样才能贴合老人真实所需，真正走进老年人心坎？如何完善养老设施，让老人在家门口就能享受到贴心服务？如何让科技养老褪去“花架子”，真正惠及老年人？带着这些民生疑问，记者走访省内社区、养老服务企业、职业院校，探访养老服务现状，倾听老人、从业者与专家的所思所想。



沈阳市康养服务中心里，专业护理团队在“一扶一护、一问一察”间细心陪伴老人。 本报记者 姜 雪 摄

楼上养老，楼下带娃
“拼单”幸福破解“两头跑”

双职工家庭养老难、托育难，老年人休闲康养无场地、孩童就近照护缺资源，成为不少家庭的现实困扰。辽宁多地盘活社区闲置资源、叠加便民服务功能，打造就近、普惠、暖心的社区服务阵地，有效破解老年人居家养老不便、双职工家庭顾老顾幼两难的现实问题。

在沈阳市皇姑区松莲社区，沈阳首家老幼共享服务综合体通过空间复合利用、服务功能叠加、老幼场景共融的创新模式，破解家庭养老、托育“两头跑”的难题。这座近千平方米的便民综合体，由社区闲置老旧楼宇改造焕新而成，集居家养老服务中心、普惠托育中心、便民社区食堂于一体，服务辐射周边多个住宅小区。

“送完孙女直接上楼理疗，吃饭不用做、休闲有场地，真是解决了大问题。”社区居民孙殿有老人是综合体的常客，两岁的孙女在楼下托育，他每天在二楼享受中医推拿、休闲阅览服务，祖孙一站式乐享便利生活。最受益的，还有奔波忙碌的中年双职工家庭。35岁宝妈邢玲宇说：“家里上有老、下有小是最大的牵挂。没人看娃、老人没人照料，一直都是我们的心头难题。现在社区就近托育、就近康养，孩子有人细心带，老人日间生活也有保障，我们心里踏实多了。”

综合体的运营采取“公办民营、民办公助”合作模式，政府免房租，机构带团队入驻，既保障普惠价格，又稳定服务质量。专业营养师量身定制老少双适配食谱，低盐、少油、低糖贴合老年康养需求，荤素搭配、营养均衡满足幼儿成长所需。这里还链接社区卫生服务中心的慢病管理服务，为周边老年人提供血压血糖监测、用药指导、中医体质辨识等基本公共卫生服务，实现“一老一小”健康管理同楼同享。目前，该综合体日均服务“一老一小”超百人次，居民满意度超95%。

不只沈阳，盘锦市大洼区田家街道小锅社区同样聚焦“一老一小”需求，升级日间照料中心。辖区青壮年大多外出务工，不少老人在家照看孙辈，很难抽身参加社区活动。社区专门开辟青少年活动空间，丰富孩子的业余文化生活，让老人安心参与休闲活动。今年72岁的退休教师吴启元，几乎每天都到活动中心。除了和老友打牌闲谈，写得一手好书法的他，遇到感兴趣的孩子，便主动交流、手把手指导。“年纪大了，但是每天来这儿都感觉过得很充实，能把自己积累的经验传播出去，很满足。”他说。

适老化改造，不只是楼宇空间的提档升级，更是把贴心服务送到家门口。这类老幼共享服务场所，打破养老和托育服务各自独立的格局，让老人就近康养、孩子就近托管，一老一小相互陪伴，让老年人的晚年日子安稳舒心、有滋有味。

告别数字鸿沟
一键点单，云端有“医”靠

随着数字科技加速融入养老领域，智慧养老正悄然改变传统养老模式。在我省，越来越多智能设备、线上服务走进老人家中。科技不再是遥远的新概念，而是化身为家门口的体检仪、手机里的服务单、居家时的安全哨兵，守护老人安康，便捷晚年生活。

在盘锦市兴隆台区惠宾街道康桥社区，65岁的杨亚贤时常走进社区AI健康小屋，站在人工智能健康筛查系统前，几分钟就能完成血压、心率等多项身体指标检测，系统同步生成健康分析和风险预警。AI健康小屋集成慢病管理、远程诊疗、心理评估等多元服务，成为老人身边的专属康养驿站。社区书记吴晶介绍：“‘机器人+数智康养’的全新模式，搭建起检、评、访、管一站式人工智能健康服务体系。智慧服务平台还能够对居民家中燃气、用水等安全风险自动识别，实现健康康养和居家安全两项服务同步落地。”

在沈阳，智慧养老服务平台上线，老年人“一键点单”就能获取各类养老服务。作为东北地区首个政府主导、国企运营、科技赋能的市级统一养老服务平台，沈阳盛情康养平台涵盖居家照护、医护上门、老年大学等三十大类服务，老人和家属足不出户，即可在线查询、预约各类养老服务。自2025年6月上线以来，平台汇聚近1300家优质服务商，上线6000余项本地养老服务及商品，注册用户超7万人，累计交易金额超过1500万元。

今年初，沈河区多福社区居民于永怀意外摔倒，家庭照料压力陡增。儿子于磊一边坚守工作岗位，一边照料老人三餐起居，长期连轴转让他身心俱疲。一家人四处寻找养老资源无果时，社区网格员向他推荐了盛情康养平台。平台服务分类清晰，能够就近匹配服务商，还可以查看真实用户评价。一家人对比服务口碑，最终选定居家养老服务中心的上门送餐服务。“爸妈天天能吃上热乎可口的饭菜，家里的压力一下子缓解了，心里踏实多了。”于磊感慨道。平台不仅实现服务一键预约，更做到全程可控、全程可溯，所有养老服务全程留痕、质量实时监测、风险智能预警。

线上智慧平台实现养老服务精准供给、一键可达，各类智能穿戴与安防设备则为独居老人筑牢居家安全防护网。在抚顺市望花区光明街道铝北社区独居老人王增琪家中，改造团队为他安装了智慧养老“六件套”：烟感报警器、水浸传感器、门磁报警器、智能摄像头、智能手环和紧急呼叫器。这些智能设备都与社区智慧养老服务平台实时互联，一旦检测到异常，平台会第一时间收到预警，社区工作人员可通过摄像头查看情况，必要时马上上门帮扶。

智慧养老场景持续落地我省各地。数字技术不再是冰冷的代码，而是融入日常的暖心守护，让老年群体在家安享晚年，收获稳稳的幸福。

做减法别搞“花架子”
养老服务更需“走心”适配

抚顺81岁的刘元香老人家里，子女出于孝心添置了多款智能养老设备，可功能繁多、操作复杂的智能设备，反倒成了老人的生活负担。屏幕按钮繁杂、系统操作烦琐，刘元香反复尝试后依旧无从下手，最终这些饱含孝心的智能设备只能被闲置。“看着挺先进，功能也不少，就是不好操作，摆在那儿派不上用场。”刘元香坦言，看似便捷的智慧养老产品，并没有真正适配老年人的生活节奏。

当前，各类科技新成果加速融入养老服务领域，为老年人居家生活带来不少便利。但不少产品一味叠加高端功能、设置复杂操作流程，陷入“重科技、轻适配”的误区，忽略老年人的使用习惯，很多功能看似先进，老人实际生活中却用不上。

如何让科技真正适配老人，关键在“无感化”。天津茵诺科技集团有限公司北方区域负责人朱兴滔说：“不是让老人适应科技，而是让科技藏进日常。”针对老人的顾虑，企业推出免安装、可移动的扶手等适老化产品，搭载长效电池的无须多余复杂操作的智能化监测产品，既安全又不打乱老人原本的生活，不给老人增添使用负担。

茵诺科技已在全国近80座城市完成百万户老年家庭的适老化改造，沉淀了扎实的一线实操经验与成熟的落地服务体系。区别于模板化的传统改造模式，企业建立了入户前置评估标准化服务流程，由专业工程师上门实地勘测，结合老人身体机能、起居习惯、房屋隐患及个人改造意愿，量身定制专属改造方案，精准适配老人生活。

朱兴滔以高频使用的一键呼叫设备为例：“设备不仅保留实体按键，还增设语音呼叫功能。老人在家中任意区域遇到突发状况，如身体不适、意外摔倒，无须触碰设备，只需语音呼救，设备便可快速联动，第一时间通知家属，筑牢居家养老安全防线，解决老年人操作不便、应急求助难的问题。”

曾经，“重身体照护、轻心理关怀”也是养老服务中的一块短板。不少独居、空巢老人长期缺少陪伴，部分人容易产生情绪低落、自我价值感缺失等心理困扰。老年人心理需求各不相同，有的渴望参与社交活动，有的只需要安静陪伴，现有养老服务很难做到分类识别、精准干预。护理人员因缺乏老年心理识别、基础情绪疏导的专业能力，面对老人的负面情绪常常无从下手。

沈阳职业技术学院智慧健康养老服务与管理专业主任王圆圆认为，养老必须坚持“养身”与“养心”并重。要把老年人心理评估、情绪干预纳入基础养老服务清单；持续推广低龄老人帮扶高龄老人的互助养老模式，帮助老年人重建社会连接，找回自身价值。

养老行业人才供需错配问题依然突出，是制约养老服务提质的核心因素。王圆圆建议，职业院校要深化产教融合，紧跟养老产业变化调整人才培养方案。同时持续做好职业价值引导，转变社会对养老岗位的刻板印象，多方完善激励保障政策，提升行业吸引力，减少人才流失。

随着《辽宁省养老服务条例》落地实施，从适老化硬件改造到暖心服务供给，再到专业人才培育，辽宁正一步步补齐短板，用精细化服务守护夕阳岁月，让养老服务真正走进老年人心坎。

关键词 GUANJIANCI

数字社区

独居老人久居未出、消防通道堵塞、电动车违规入户……这些老旧小区治理难题，今后通过数字社区平台一发生便会被系统自动预警、实时推送提醒。

近日，作为全省首家老旧小区数字社区试点，沈阳市铁西区兴顺街道建绣社区党委与中国电信辽宁分公司产品中心党支部签订“党建翼联”共建协议，拓展数字社区惠民服务。

数字社区具体什么样？

建绣社区相关负责人介绍，社区全域布设了131个视联网AI摄像头，实现人、车、物的智能识别与追踪，为社区治理构建起“民情数据地图”。老旧小区社区治理难题，系统自动预警，平台实时推送，让网格员从“双腿跑”变为“数据跑”，实现了治理效能大幅提升。依托数字化平台，社区还将51名快递、外卖小哥编入“流动网格员”队伍，让其化身“移动探头”，通过“随手拍”上报隐患，累计推动解决各类安全隐患30余件。

数字社区还在提升治理效率，平台可完成人脸信息动态采集，实现常住及流动人口精准摸排，借助AI识别能力跟进重点人员动态，将网格员巡查走访转为电子化台账，为基层网格工作减负提效。同时，持续拓展的数字助老、网络安全科普、智慧家庭体验等惠民服务，推动数字化成果触达千家万户。

本报记者 刘 桐

大连秋菜上市定档 免费点位设在“家门口”

本报讯 记者吕丽报道 大连一年一度囤秋菜有了准信儿。2026年秋菜上市时间定为10月20日至11月20日，秋菜销售点继续免费提供，原则上每个社区至少设置一处，方便市民采购。

秋菜上市的销售主体为进城销售秋菜的农民，为避免影响周边居民生活，每日销售时间为6时至20时，其他时间不允许销售。销售品种以地产、应季农产品为主，主要包括大白菜、萝卜、大葱、地瓜、苹果等秋菜、秋果，非农产品不允许在秋菜点销售。入市销售的秋菜进城前，要进行初级加工处理，净菜上市。

秋菜销售点的选择由各区（市）县（先导区）街道办事处自行确定，并报辖区城管部门备案，不得占用机动车道及主次干路两侧的人行步道。各相关部门为秋菜销售给予方便，秋菜销售点在规定时间内免收卫生费、占道经营费、交易费等各项费用。公安部门负责打击秋菜上市期间出现的欺行霸市等违法行为。交通运输、交警等部门对秋菜运送车辆实行“绿色通行”管理，对轻微违法行为且没有造成交通事故、交通堵塞等严重后果的，应以教育警告为主；对占道贩卖秋菜车辆规劝引导至不妨碍行人、车辆正常通行的其他秋菜销售点；对超限超载低于10%的车辆，不采取现场滞留、卸载和处罚措施。农业农村部门确保秋菜质量安全，市场监管部门查处秋菜销售缺斤短两、无明码标价等违法行为。秋菜销售对市容环境卫生管理方面有轻微影响的，以教育警告为主。街道办事处会同辖区城管部门对确定的销售点予以公示，在显著位置悬挂“秋菜销售点”标识牌，明确销售日期、销售时间、监督管理人员及联系电话，原则上销售点不增加、不迁移，撤摊后1小时内完成卫生清理。

“田间警务”破解农忙办事难

本报讯 记者许蔚冰报道 “平时要干活，去派出所办证总凑不上时间，没想到你们直接送来了！”拿到崭新身份证的村民说。

日前，本溪市公安局张其寨派出所针对农忙时节村民“没时间办事”的痛点，推出“送证到田间”服务：民警提前梳理待领取的身份证、居住证，在巡逻间隙顺着田间小路找到办事群众，现场核对信息、交付证件，既不耽误农时，又解决了村民们“来回跑”的麻烦。

“田间警务”的工作内容还包括现场处理琐事纠纷。民辅警巡逻时随身携带调解记录本，遇到村民因作物边界不清、牲畜误食等产生的小矛盾，会在第一时间就地开展调解。这项服务开展以来，辖区发案率同比大幅下降，矛盾纠纷调解率显著提升。

另外，为了及时掌握辖区内的村民情况，驻村民辅警近日还加入到秋收的村民中间，每天参与集体劳动1个小时，通过主动融入农忙日常，把警务走访延伸到“田间地头”，进一步拉近了警民距离。本溪市公安局负责人表示，“田间警务”是把服务、调解、走访做到群众身边的有益探索，全市将推动更多警力下沉、服务前移，提升群众的安全感和满意度。

宽甸“空中哨兵”守护群众平安出行

本报讯 记者王卢莎报道 眼下秋景宜人，文旅出行、校外实践活动日渐增多。为有效应对人流车流攀升、偏远区域巡查不便等问题，丹东市宽甸满族自治县公安机关深耕科技警务建设，将无人机空地联动模式融入日常警务工作，用智能化手段补齐安防短板，让“空中哨兵”全方位守护群众出行平安。

依托常态化科技巡防机制，宽甸公安各派出所按网格划分巡航区域，重点覆盖乡村主干道、山林河道、集市广场等关键点位。搭载高清摄像头和喊话设备的警用无人机持续升空巡查，实时回传现场画面，搭建起空中发现、地面处置的闭环工作模式，有效解决了传统地面巡逻盲区多、耗时长的问题。

“空中哨兵”在救助群众的过程中真正发挥了作用。近日，宽甸县虎山派出所接到一则紧急求助，一名七旬老人进山采蘑菇，下山途中不慎和亲友走散。老人误走到河边芦苇丛中，身处三面环水的陌生环境，完全找不到方向。民警迅速携带无人机赶赴现场，依托高空视野快速排查，仅用5分钟就精准锁定老人位置，最终将老人平安交到亲友手中。

针对秋日集中开展的学生秋游活动，宽甸交警大队启动空地一体护学勤务。地面民警定点值守疏导车流，劝导骑行电动车的家长规范佩戴头盔，普及交通安全知识。无人机在空中俯瞰巡查道路状况，及时排查拥堵和安全隐患，空地双向联动，为师生秋季出行筑牢安全屏障。

不限户籍能抵扣，养老“消费红包”咋领咋用？

本报记者 关艳玲

重阳节将至，很多读者为家里老人准备起了节日礼包。同时，也有不少读者关注到了国家给失能老年人发的专属暖心“消费红包”——养老服务消费券，这“红包”咋领、咋用，里面都装着啥福利？围绕读者关切的问题，记者近日采访了省民政厅养老服务保障处负责人。

读者：养老服务消费券怎么领，领起来费劲不？

答：老人需要登录“民政通”APP或微信、支付宝小程序注册账号，进入首页的“养老服务消费补贴项目”专题页面，按照指引或视频操作。老人操作不便，可以由子女亲属、村（社区）工作人员、养老服务机构工作人员代办。

读者：养老服务消费券能带来哪些福利，怎么使用？

答：消费券能用于抵扣购买养老服务的费用，比如居家上门服务、机构养老服务、喘息服务、日托服务等。目前机构养老服务抵扣比例为40%，每人每月最多能抵扣800元费用；社区居家养老服务抵扣比例为50%，每人每月最多能抵扣800元费用。

读者：我在沈阳工作，老人在朝阳，想问一下，我省各地都能用养老服务消费券吗？应该在哪边领？如何查询所在城市能用养老服务消费券的机构？

答：目前全省都可以使用养老服务消费券，所有符合条件的中度及以上失能老年人均可在“民政通”APP上领取消费券并在当前居住地使用。老年人可以在“民政通”首页“养老服务消费补贴项目”展示的机构养老服务、居家养老服务、日间托养服务、喘息服务页面查询机构并下单使用消费券。

读者：已经享受长护险的，怎么使用消费券抵扣？

答：在扣除已享受的长护险待遇后，剩下个人自费购买养老服务支出的费用可以使用消费券抵扣。

读者：我家老人户籍在黑龙江省，目前在辽宁省居住，可以在辽宁领取消费券吗？

答：消费券领取不限户籍。所有符合条件的中度及以上失能老年人均可领取并在当前居住地使用，不需要居住证等其他材料。

读者：我家老人能用上消费券，但是听说不是所有机构都可以用，我们省可选择的机构有多少？未来消费券能使用的机构会更多吗？对于居家的老人，还会升级可以用券的服务内容吗？

答：截至今年10月15日，我省参与养老服务消费补贴的各类养老服务机构3213家，其中养老机构1859家，可提供居家、社区养老服务的机构931家。目前，各级民政部门在持续引导可提供相关养老服务的各类型机构、企业参与补贴项目，进一步拓宽服务供给渠道，提升居家养老服务覆盖面与可及性。

读者点题

欢迎登录辽望客户端《帮帮帮》频道，点击“请您留言”专栏提供线索。

“辽超”来了！凭票根享千店优惠

本报讯 记者陶阳报道 10月15日，沈阳市公布“辽超”票根优惠政策。持10月17日沈阳对阵朝阳票根的球迷，可享受千余商家提供的便民服务。

在10月15日至20日期间，球迷登录银联云闪付“东北超”票根经济官方服务平台，在“辽超优惠”专区可查询商户具体优惠政策。持观赛票根的球迷前往指定商户，即可享受相应优惠权益。

沈阳市商务局相关负责人介绍，优惠涉及餐饮、住宿、洗浴、连锁超市、购物、文娱等6个领域，相关商家推出了专属折扣、超值套餐、独家福利、直接减免等票根优惠政策。本次专属优惠联动1000余家沈阳优质商户，涵盖老边饺子馆、香格里拉大酒店、罗森便利店、太阳谷汤泉洗浴等优质商户。