

2023年6月1日
星期四
总第121期
邮发代号1-159
国内统一连续出版物号
CN 11-0312

老年健康报

国家卫生健康委员会主管 健康报社有限公司主办 健康报社有限公司出版



《关于推进基本养老服务体系建设的意见》印发 “十四五”时期聚焦失能、无人照顾等困难老年人

本报讯（记者赵星月）近日，中共中央办公厅、国务院办公厅印发《关于推进基本养老服务体系建设的意见》。《意见》提出5个方面的重点工作：制定落实基本养老服务清单、建立精准服务主动响应机制、完善基本养老服务保障机制、提高基本养老服务供给能力、提升基本养老服务便利化可及化水平。

《意见》明确，基本养老服务是指

由国家直接提供或者通过一定方式支持相关主体向老年人提供的，旨在实现老有所养、老有所依必需的基础性、普惠性、兜底性服务，包括物质帮助、照护服务、关爱服务等内容。基本养老服务的对象、内容、标准等根据经济社会发展动态调整，“十四五”时期重点聚焦老年人家庭和个人面临难以应对的失能、残疾、无人照顾等困难时的基本养老服务需求。

《意见》要求，省级政府应当对照《国家基本养老服务清单》制定并发布本地区基本养老服务具体实施方案及清单，明确具体服务对象、内容、标准等，服务项目覆盖范围和实现程度不得低于《国家基本养老服务清单》要求。到2025年，基本养老服务清单不断完善，服务对象、服务内容、服务标准等清晰明确，服务供给、服务保

障、服务监管等机制不断健全，基本养老服务体系覆盖全体老年人。

《意见》要求，依托和整合现有资源，发展街道（乡镇）区域养老服务中心或为老服务综合体；将失能老年人家庭成员照护培训纳入政府购买养老服务目录，符合条件的失能老年人家庭成员参加照护培训等相关职业技能培训的，按规定给予职业培训补贴。



太极拳健身 推广展示

近日，2023年全国老年人太极拳健身推广展示大联动活动（洛阳分会场）在河南省洛阳市举办。

陆建生摄影报道

“转人工”应少一些阻碍

在数字化时代，越来越多的银行选择采用自动化的客服系统，但这给老年人带来了一些困惑和烦恼。针对老年人的特点和需求，银行应该提供更完善的人工客户服务，确保老年人得到便捷、专业且个性化的服务。

随着科技的进步，自动化客服系统在各行业中得到了广泛应用。

虽然这种系统能够提高效率和降低成本，但不少老年人往往难以适应这种新的服务方式。

作为银行重要的客户群体，老年人需要更多的关注和帮助。对于需要人工帮助的老年人，银行应该确保转接至人工客服的操作简单明了。过于复杂的按键选择或模糊的语音指令只会增加老年人的困扰。

站在老年人的角度，简化转人工服务的流程，让老年人轻松地与真实的客服人员交流，这是提高为老服务质量的基础操作。

老年人在数字技术使用和理解方面可能存在困难，他们需要更多的专业指导。银行可以为老年人提供智能培训，帮助老年人熟悉自动化客服系统的使

用流程，并提供适应他们技术水平

的支持。不仅是银行，社会各行业都应该考虑到老年人的特殊需求，通过改善服务、提供针对老年人的培训和指导、拓宽服务渠道等方法，为老年人提供更好的客户体验，展现全社会对老年人的尊重和关爱。

文/尤颖康



扫码订阅

老年健康报

每周一期 周四出版

全国各地邮局均可订阅

血压控制不好？ 可能是盐吃多了

周先生在六七年前就被诊断为高血压，血压控制得一直不理想。他平时经常吃咸菜、咸蛋等食物。原来，周先生患的是盐敏感性高血压。

2版

白内障手术是小手术吗

白内障是一种老年人常见的眼科疾病，也是普遍存在于老年人中的眼健康问题。本期，我们就跟您聊聊关于白内障的那些事。

3版

科学应对 帮您远离这种痛

一些带状疱疹患者经过治疗后，皮肤表面的疱疹虽然愈合了，深部的疼痛却似乎并未减轻，这就是带状疱疹后遗神经痛。

4版

六月：天热阳气旺，饮食过水面

六月是夏季真正的开始。想要安度一夏，在养生方面，我们需要注意些什么呢？

7版

新闻热线：(010)64621355

E-mail: lnjkb2020@163.com

编辑：尤颖康 电话：(010)64621193

本报所刊方药，请在医生指导下使用

全国老龄工作委员会办公室指导