

如何让高龄老人放心“跟团游”?

■新华社记者 李明辉 刘 祯 陈爱平

“70多岁的父母退休后想出去玩,但做子女的没空,跟团又因为年纪大被要求‘提供健康证明’‘家属陪同’。”宁夏银川市民刘梅红为了圆父母去北京旅游的愿望,跑了好几家旅行社都没成功。

当下正是适宜旅游的季节,但有不少像这样因为年龄被“拴”住脚步的高龄老人。事实上,不少70岁甚至80岁以上的高龄老人仍然活力满满,如何更好满足他们的出游需求?

高龄老人跟团限制多

刚刚过去的十一假期,不少老年游客表示,自己虽然有出游意愿,但跟团旅行经常面临各种限制。

通过线上线下采访十几家旅行社发现,多数旅行社对游客年龄有要求,高龄老人参团存在不少限制。

比如,辽宁康辉国际旅行社表示,跟团出行时,不建议75周岁以上的旅游者单独报名;宁夏新文化国际旅行社要求65周岁以上的参团老年人签署免责声明;上海春秋国际旅行社(集团)有限公司部分前往贵州、重庆的旅游产品,因活动强度大,要求70周岁以上的老年人参团时需要有人陪同且提供健康承诺书等。

不过,为了客源,不同的旅行社也有自己的折中方案。

如果有家属陪同或提供体检报告、签署健康告知书,相关要求在实际报名时适当放宽。“我们常见到老人身体尚可,才能尽量满足他们的需求。”辽宁康辉国际旅行社负责人说。

还有一些旅行社推出了专门的老年团产品,这些老年团行程相对舒缓,而且会配备双导游和随团医生。

调查发现,相较普通团,老年团线路安排少,价格也高出50%至100%。例如,宁夏多家旅行社为老年人量身定制的旅游团产品仅有3至5条线路,难以满足顾客的出游需求。

银川市兴庆区一家旅行社工作人员

坦言,不少旅游团产品在设计时更多考虑的是成本,让游客花最少的钱去更多的地方,这与老年人车程短、节奏缓的旅游需求相悖,因此可供选择的老年团线路较少。

旅行社“怕麻烦”的背后

多家旅行社表示,限制参团年龄,主要是因为“怕麻烦”。旅行中节奏较快,尤其是登山之类的活动,体力消耗较大,如果团队中有高龄老人,可能会影响团队行程。

此外,不少老人有高血压、哮喘等慢性病,在旅途中受气候、地形等因素影响,慢性病可能出现急症;一旦途中就医不便,容易发生纠纷,旅行社可能会面临风险。

旅游法、《旅行社条例》等文件规定,旅行社应当投保旅行社责任险,应当提示参加团队旅游的旅游者按照规定投保人身意外伤害保险。不少旅行社表示,会倡导游客额外购买适合自己的商业保险,但愿愿购买的老年游客并不多。

记者在线搜索多款境内旅游险看到,旅途每天的保费自几元到几百元不等,保险金额也从几万元到几百万元不等。

其中,一些保险产品对投保人的年龄有明确限制,比如某保险产品针对前往青藏、云贵等高原地区人群推出的“高原旅游险”,承保年龄为16至50周岁;该公司推出的“周末出行险”,承保年龄为16至65周岁。

一些保险产品根据投保人年龄,在保费、保险金额上有不同规定,高龄老人保费更高,保险金额更低,这在一定程度上降低了老人投保积极性。

长期从事旅游行业研究的华东师范大学教授楼嘉军表示,相较中青年游客,老年旅游团产品需要充分考虑健康监护等问题,具有一定的特殊性,因此成本及所面临的风险与常规产品有所不同。

多位业内人士表示,一些景区旅游设施尚未进行适老化改造,一些高龄老人不会使用智能手机,这些因素也在一

定程度上增加了高龄老人的出游成本和风险。

共同努力,让老人放心出游

《中国老年旅居康养发展报告》预测,到“十四五”末,我国老年旅游收入有望超过万亿元。更好服务老年群体出游需求,成为行业、社会共同关心且需要解决的问题。

今年1月,《国务院办公厅关于发展银发经济增进老年人福祉的意见》指出,“以健康状况取代年龄约束,完善相关规定便利老年人出游,健全投诉举报机制并加强监管。发展老年旅游保险业务,鼓励扩大旅游保险覆盖面”,对老年旅游市场的痛点问题予以回应。

一些保险企业开始了新尝试。例

消除“怕麻烦”心理 破解“老年游”难题

■王石川

“70多岁的父母退休后想出去玩,但做子女的没空,跟团又因为年纪大被要求‘提供健康证明’‘家属陪同’。”据新华社报道,有市民称,为了圆父母去北京旅游的愿望,跑了好几家旅行社都没成功。多家旅行社表示,限制参团年龄,主要是因为“怕麻烦”。

今年1月15日,国务院办公厅发布《关于发展银发经济 增进老年人福祉的意见》,其中明确提到“拓展旅游服务业态”,比如,推出一批老年旅游发展典型案例,拓展推广怀旧游、青春游等主题产品。再比如,以健康状况取代年龄约束,完善相关规定便利老年人出游,健全投诉举报机制并加强监管。

无论是旅行社还是景区,无论是保险公司还是相关企业,面对国家的决策部署,而对老年人强烈的出游需求,都要意识到这是巨大商机,并逐步破解当前的困难,完善“老年游”市场。

如,江泰保险经纪股份有限公司设计的“保险超市”针对老年人出行的风险情况提供多种产品,有的产品承保年龄扩展到100岁且保额不减半。该公司沈阳分公司总经理赵磊表示,在风险处置方面,旅游行业需要加强风险防范,尽快完善风险共担体系,同时积极倡导老年游客及家属的“诚信参团”意识。

“社会各界可以共同努力,化解风险。”楼嘉军建议,在行前,旅行社应询问旅游者个人健康信息、告知旅游者不适合参加旅游活动的情形;老人在出游前应到医院体检,携带对症药物及必要的应急药品,投保时应注意仔细查看保险内容及限制性条款。

一些海外经验也值得借鉴。例如,日本一些旅行公司有针对65岁以上老人、限

制15以内的小团游,行程中充分考虑老年人需求,如选用座位更舒适的车厢、减少打卡点数量等;酒店会针对老年人提供特别住宿方案,比如配备浴室用轮椅、四脚拐杖、专用更衣室等设备。

同时,要积极开发适合老年人特点的旅游场景。宁夏大学前沿交叉学院执行院长王磊说,利用我国国土空间辽阔、旅游资源富集的优势,发展县域旅游和城市游憩带的休闲游,既有利于老人放松心情,也可以避免他们过度集中到人流拥挤的热门景点。

“未来,随着上世纪60年代、70年代出生人员退休,具有更多旅行经验的‘新老年人’出游,将会在康养游、个性化出游等新方式的带动下变得更为便利。”东北财经大学旅游管理系副教授李飞说。

对于景区、酒店来说,则需推进适老化改造。目前,很多地方的文旅部门都要求景区加大适老化改造力度,设置更多老年人休息的设施,设立方便老年人阅读的信息标识牌,开设老年人绿色通道等。

我国已进入“中度老龄化”社会,应对人口老龄化,就要聚焦老年人的急难愁盼问题,完善政策举措,营造良好社会环境,把老年人生活保障好、作用发挥好、权益维护好。满足老年人的出游需求,让老年人玩得放心,是应对人口老龄化的应有之义。

发展银发经济,增进老年人福祉是一道必答题。让老年人共享发展成果、安享幸福晚年,这是全社会的共同责任,一点一滴抓,抓到点子上,一件一件做,做到关键处,让老年人生活更舒适。(据光明网)

短评

比较优势,围绕产业链部署创新链,集聚科技资源,提升创新体系整体效能。截至目前,全省共建成国家级重大创新平台12家、省重点实验室173家、省级技术创新中心133家、省市两级新型研发机构155家,层级多样、品类齐全的创新平台体系基本形成。

同时,科技成果转化能力得到持续提升。山西省以“晋创谷”创新驱动平台建设为抓手,打造全省科技成果转化高地,成立了省级工作专班,制定印发“1+5”配套支持政策,

“揭榜挂帅制”“验收备案制”“里程碑制”和“双主持人”制;六部门联合印发《山西省科技成果转化“三项改革”试点实施方案》,在山西大学、太原理工大学、中北大学和山西农业大学率先开展了职务科技成果单列管理、技术转移人才评价和职称评定、横向科研项目结余经费出资科技成果转化“三项改革”试点;研究制定《科技成果转化多维价值评价工作指引(试行)》,建立健全了山西特色的科技成果“五元”评价制度。

此外,科技助农惠民也呈现出不

山西持续以科技创新赋能新质生产力发展

本报讯(记者贺佳)10月15日,在“推动高质量发展 深化全方位转型”系列主题第二场新闻发布会上,山西省科技厅负责人刘俊义表示,近年来,山西把解决“卡脖子”问题作为头等大事,集中力量加强原创性引领性科技攻关,以高质量科技供给推动重点产业链建设。加入国家自然科学基金基金区域创新发展联合基金,设立省级(产业发展类)基础研究计划联合项目,基于超冷费米气体的量子调控项目荣获国家自然科学基金二等奖。连续实施71项省科技重大

专项、400项省重点研发计划项目,推进能源技术革命,煤炭先进产能占比达80%以上,传统发电机组的实际占负荷率率达到3%,YE5系列三相异步电动机填补了一级能效节能产品国内空白,煤层气单井最高产气量超15000立方米/天,特种钢材料、超高强度碳纤维、碳化硅衬底、锂电池隔膜、钠离子电池和钒液流电池储能等新技术成为新的经济增长点。

山西省坚持把创新平台建设作为解决全省科技创新资源基础薄弱问题的重要任务,深挖资源禀赋和

许多政策属全国首创。“晋创谷·太原”“晋创谷·大同”已先后实体化运营,“晋创谷·晋中”已具备挂牌条件,建成6个国家级技术转移机构,6个省级技术转移机构,1个综合性和20个领域类中试基地,培训技术经理人357人,科技成果转化配套体系更加完善。

“我们坚持科技创新和体制机制创新双轮驱动,把破解体制机制深层次矛盾作为探索新型举国体制山西实践的重大举措,科技创新环境不断优化。”刘俊义介绍,山西省制定出台《科技重大专项计划实施细则》,实行

山西五大举措推动经济实现质的有效提升和量的合理增长

本报讯(记者宋晨)10月14日,山西省政府新闻办举行“推动高质量发展 深化全方位转型”系列主题首场新闻发布会,省发改委有关负责同志介绍有关情况,并回答记者提问。

全力稳定经济运行,全省经济发展态势稳中向好。今年以来,经济增速持续回升,逐季向好,二季度增速较一季度提高1.5个百分点。三季度,多项指标继续好转,规上工业增速、煤炭工业增速降幅收窄,一般公共预算收入增速实现由负转正。

充分释放政策红利,市场有效需求逐步改善。在全国首批出台“两新”实施方案,重点领域配套工作方案全部印发,9月又出台加力支持“两新”具体举措,家电支持范围从国家明确的8类扩大至15类,进一步提高汽车更新置换补贴标准,老旧货车以旧换新支持范围扩大到甲醇、燃气货车。截至目前,“三北工程”山西子项目等“两重”重大项目全面开工,相关配套性改革“软建设”任务稳步落地。今年争取的609亿元地方政府专项债券于9月全部发行,目前已支出356亿元。

坚决扛牢重大使命,重点领域改革扎实推进。加快推动五大基地建设,煤炭先进产能占比近82%,现役发电机组全部达到燃气级排放标准,“西电东送”通道调整工程全部竣工,煤炭、非常规天然气产量

稳步提升。出台实施山西省民营经济发展促进条例,建成并运行全国首家电力现货市场,市场机制有效、微观主体有活力、宏观调控有度的制度环境不断完善。出台《山西省数据工作管理办法》,实施“数智强晋”示范等十大工程,数字化转型取得积极进展。

持续扩大有效投资,一批重大工程项目建成投运。充分运用“四全工作法”,服务保障重大工程项目建设,年度建设省级重点工程项目开工率达93.8%,集大原高铁、雄忻高铁、太原机场三期改扩建等一批重大交通基础设施项目加快建设,一批先进制造业项目建成投产。分三批次向民间资本推介项目共180个,推动企业投资信心逐步恢复,今年一季度以来民间投资持续保持正增长,扭转2023年持续下跌局面。

始终坚持人民至上,重点民生福祉不断改善提升。推动瓦日铁路(白文至安泽段)客运服务线开通,填补了石楼、隰县、蒲县、浮山、安泽5个县不通旅客列车的历史空白。实施农村寄递物流全覆盖提质增效工程。持续改善生态环境,“一泓清水入黄河”工程285个项目已开工234个,完工101个,太原市、长治高新技术产业开发区2个国家碳达峰试点建设稳步推进。稳定重点民生商品价格,确保居民消费价格涨幅持续控制在合理区间。

“无陪护病房”来了,护理员队伍跟上了吗?

■李润钊 金语萱

“快来帮忙,有急症转来的患者。”半夜0点,福建中医药大学附属人民医院住院部骨伤一科的走廊内,一阵嘈杂的脚步声和转运床的滚轮声打破了宁静。“护士,你知道在哪能联系到护工吗?”病床上,腿部骨折的包伟急忙打听。“先生,我们不是护士,我们就是您要找的护理员。”一袭白衣的护理员伍增辉向包伟展示身上印有“无陪护病房”字样的臂章。

为避免“一人生病全家忙”,目前全国不少地方开展无陪护病房服务,医疗机构可按需聘用数量适宜、培训合格的医疗护理员,为患者提供照护服务,实现无家属陪护或只陪不护。

在伍增辉所在的病房,他和另外3名护理员不仅要照顾包伟,还要负责护理住在病房里的近30名患者。是护工还是护理员?他们能护理过来这么多病人吗?今年4月刚从职校护理专业分配到无陪护病房实习的伍增辉,和不少新入职的护理员一样,曾对这份工作有过迷茫。可了解得多了,他便有了答案。

从辛苦活到技术活

“15床呼叫,15床呼叫”……一夜过

后,广播里反复提醒刚和伍增辉交班的陈小凤,病房里再次迎来了繁忙的时刻。

“早上好陈老,昨晚睡得好吗?”走进病房,陈小凤热情地跟患者打招呼。谈笑间,她拉起病床上的摇杆,协助老人漱口、洗脸、洗手、刮胡子。而像这样的晨间护理,陈小凤当天上午面对不同的患者重复了8次。

有着5年骨科护理工作经验的曾做过4年护工的陈小凤说:“做护工时,只觉得护理骨科患者是件辛苦活,可有了护理员这个新身份之后,我发现骨科护理是一门技术活。”

据陈小凤回忆,刚接触护理时,连帮患者人翻身都困难,那时没人教,只能跟着老护工依葫芦画瓢地学。

如今,成为无陪护病房的护理员,学习“翻身”已经有了规范的流程。“协助骨科患者进行轴线翻身,移位不可拖、拉、推,需将病床托起后再翻转,以免对患者造成二次伤害。”在每月科室进行“床边培训”中,护士们成了护理员的老师,向他们传授专业的护理技巧。

此外,陈小凤还参加两次护理公司组织的技能培训,学习如何施打静脉留置针,如何分辨术后患者身上的引流管等。

“‘无陪护’并不是‘无人陪护’。”在伍增辉看来,护工受雇于家属,护理员则

大多受聘于医院或护理机构。无陪护病房的护理员要经过更严格的护理培训。“护理员是无陪护病房里很重要的一分子!”

“招人都难,就先别提技能提升了!”

“相较于护工,无陪护病房里的护理员要成为护士的‘眼睛’‘手脚’。”福建中医药大学护理学院教授郑丽维认为,护理员是医疗辅助服务人员,他们既要帮助减轻家属的照护负担,也要辅助护士完成基础护理和康复治疗。

然而,现实中,仍有许多因素制约着护理员的技能提升。福建省卫健委发布的一份针对护理员的调研报告显示,福建在岗的医疗护理员平均年龄为52岁,文化程度初中及以下者占比为93.3%。学历低、年龄大等因素制约着行业整体技术能力的提升。

58岁的邱仁培初中毕业后当上了水电工,10年前由于腰伤,转行从事护理工作。“转行时就没有培训,现在进入无陪护病房,想学仍然机会有限。”邱仁培感叹,“目前经过专业培训、持证上岗的护理员太少了,护理行业找工作基本靠老乡介绍。”邱仁培透露,他所在的医院里,有护理员连床头警示标志上的“防压疮”“防VTE”等专有名词的意思都搞不清便上岗。

郑丽维介绍,开展无陪护病房试点后,医院对护理员的资质审核和培训要求均有所提升,护理员需要参加卫健委组织的医疗护理员培训,并获取医疗护理员证后持证上岗。

然而,福建省卫健委发布的数据显示,这个培训项目从2021年启动至2023年年底,仅向5331名医疗护理员发放了培训合格证证书。这样的持证队伍规模难以满足全省现有40家二级以上公立医疗机构132个“无陪护”试点病区的护理人才需求。

“招人都难,就先别提技能提升了!”福建一家护理公司负责人陆凯告诉记者,他所在的护理公司从福建招聘的护理员仅占总数的三分之一。为了保证“无陪护”试点项目的顺利运行,公司要从天津、山西、江西等地调配护理人员,统一培训后持证上岗。

加大招生和培养力度

在福建省厦门市护理学会监事长张桂兰看来,与传统护工以个人为单位的作业模式不同,无陪护病房内的护理采取动态巡查、集体协作的方式进行,实则与护理从业人员提供了新的职业选择。

张桂兰建议,可加强职业院校和第三方护理机构对护理员的招生和培养力度,设置契合医院和患者需求的培养方案。

多名试点医院负责人提议,将试点医院作为护理员培训基地,从制度设计、临床实训、人员管理等角度进行综合性和规范化人才队伍培训,可在一定程度上化解护理人才“拆东墙、补西墙”的尴尬。

采访当天适逢病区的手术日,陈小凤手机上的计步显示超3万步。平均负责8名患者,陈小凤坦言,相比于先前一对一的护工工作,工作量是实实在在地增加了。

不过,相较于护工24小时不停歇的工作,护理员工作实行倒班制,工作时长有些缩减。“做‘无陪护’虽然累,但每天工作12小时,晚上有了睡眠的时间。”陈小凤说。

厦门大学附属心血管病医院心外科护理员杨君和陈小凤观点一致。“我们有早、中、晚3个班次,工作时长在8小时左右。下班后有属于自己的生活时间。”

“推广‘无陪护’,要惠及与‘无陪护’的护理员们。”福建省三明市宁化县总医院无陪护办公室主任兰桂华认为,构建以技能为导向、与工作年限挂钩、与劳动付出相匹配的护理员工资收入分配机制,提高护理员对“无陪护”的认可度、参与度、贡献度是一个不断探索完善的过程。她期待着“这群在病房里付出的人,能被社会所呵护”。

(据《工人日报》)

M 媒体之声
EITIZHISHENG

“图片仅供参考”绝非免责托词

■针未尖

重庆市江津区人民法院近期审结了一起因外卖实物与宣传照片不符而引发的餐饮服务合同纠纷案,认定烧烤店存在欺诈行为,判决赔偿消费者500元。这既给商家敲响警钟,又为消费者投诉“打了个样”。

无论是网购还是外卖,“卖家秀”和“买家秀”都不该有较大的区别。我国消费者权益保护法规定,消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受服务的真实情况的权利;经营者应当真实、全面地向消费者展示商品的信息,不得作虚假或者引人误解的宣传。对于外卖商品而言,宣传图片是消费者获取商品信息的重要参考,应尽可能地反映商品原貌,而非进行虚假宣传让人产生误解。

如今,“图片仅供参考”“请以实物为准”等声明,已成网购、外卖平台广告图片的标配。有了这句声明,一些商家就想当然地认为自己可以免除责任,实际上,诚信经营既是商家的道德义务也是法定义务,这类声明并不能成为商家逃避履行诚信经营义务的借口,更不能成为实施消费欺诈的“挡箭牌”。过度美化夸大商品,虽然可能在短期内提升销量,但从长远来看,商家失去的将是消费者的忠诚度和市场的认可度。商品展示得越精美,导致消费者的期望过高,最终的失望越大,给出的差评也会越多。(据《北京青年报》)

有序开放更多公共服务资源

■李景

国庆假期,浙江省衢州市政府食堂向公众开放,引得市民争相打卡。江苏、安徽、云南等省份的多个城市也在假期免费开放单位停车场,方便市民和游客,受到广泛好评。

无论是政府食堂开放打卡地,还是机关停车场免费开放,都体现了地方政府通过提供优质公共服务,提升城市治理效能的探索。各地通过现代化管理手段,盘活闲置资源,既增强了优质服务的覆盖面,提升了治理能力,更赢得了群众的口碑,可谓一举多得。

有了这些有益探索和实践,下一步,各地还要积极探索拓展城市公共服务边界。除长假外,可尝试在双休日、小长假等假期,有序开放更多公共服务资源。

为确保便民服务持续发挥作用,各地还需在后续管理上下更大功夫。比如,政府部门应提升错峰投放资源、满足需求的管理水平,增强和丰富智慧辅助手段;在食堂运营管理上,要严格执行卫生标准,确保食品安全,同时保证餐饮价格合理实惠;在公共停车场的管理上,要加强巡查力度,及时解决乱停车等问题,确保车辆停放有序,避免造成安全隐患。车辆开放、精细化管理,才能让便民举措真正惠及广大市民和游客,不断提升群众幸福感和满意度。(据《经济日报》)

粮食保质期不容弄虚作假

■黄帅

日前,有粮食公司将过期大米重新包装销售一事在网上热传。针对舆情,重庆市酉阳自治县市场监督管理局发布情况说明:重庆市市场监管综合行政执法总队已根据举报线索立案调查,将根据调查结果依法依规处理。

食品保质期是人们判断食品食用安全的重要因素,而一些临期食物的价格往往较低,过期食物更是不应该出现在市场上。但有些黑心商家为了减少经济损失,就虚标保质期,他们自以为可以瞒天过海,其实迟早会被消费者和监管部门发现。我国食品安全法规定,禁止生产经营标示虚假生产日期、保质期或者超过保质期的食品、食品添加剂,“生产不符合食品安全标准的食品或者经营明知是不符合食品安全标准的食品,消费者除要求赔偿损失外,还可以向生产者或者经营者要求支付价款十倍或者损失三倍的赔偿金;增加赔偿的金额不足1000的,为1000元。”可见,法律不仅规定了商家的行为底线,也有明确的处罚条款。

现实中,必须让那些黑心商家真正被罚到“肉疼”,才能制止他们的违法乱纪行为。类似的惩处已经有不少先例可循,比如,2022年2月,北京市石景山区市场监管局依法对北京某公司经营标签不符合规定、含有虚假内容、标注虚假保质期等违法行为作出没收违法所得1.22万元、罚款34.54万元的行政处罚。

相信随着调查的逐渐深入,真相终会大白。不论结果如何,涉事公司都必须从中吸取教训,将食品安全的重要性时刻放在心上。(据中国青年网)