

聚焦·观察

“一老一小”是全社会的共同关切,如何精准识别他们的需求,从而开展有针对性的关爱服务?北京市协作者社会工作发展中心日前联合腾讯公益慈善基金会在京召开数字化助力“一老一小”服务创新研讨会,多位专家学者、公益从业者认为,数字化手段的融入或许能够为上述问题找到新的答案。

——编者



数字化助力,让“一老一小”的需求被看见

本报记者 赵莹莹

数字化助力为老服务

入冬后的北京,气温骤降。76岁的邵阿姨感觉买菜做饭越来越力不从心,一日三餐竟成了烦心事。

好在不久前,北京市西城区民政局携手爱心企业共建“父母食堂”——线上惠老助餐专区,首批集结了超过100家助餐点,也借助数字化技术与专业配送能力,一同守护老年人“舌尖上的幸福”。

这几天,每到临近饭点,邵阿姨只需打开“父母食堂”微信小程序,进入“惠老助餐”入口,想吃什么只需要动动手指,就可坐等送餐上门。

一日三餐,四季烟火,老年助餐服务是关乎老年人的“关键小事”,也是牵动千家万户的“民生大事”。

目前,仅北京市西城区就已备案“父母食堂”320家,每周助餐量超过6万人次,依托数字化信息手段,实现了服务全留痕、数据可追溯、补贴及时核算、老人及时回访,有效提高了养老助餐政策落地的精准度。

无独有偶,研讨会当天启动的数字化助力“一老一小”服务创新行动中,数字助力老人助餐项目“榜上有名”。该项目将对北京八个城乡接合部社区助餐点开展支持性运营陪伴,协助社区助餐点开展用餐身份识别,并以助餐点为阵地,搭建老年银龄志愿服务队,服务社区的困难群体。

“送餐上门的助餐服务,不仅通过数字化提升了老年人的用餐体验,也能对独居老人起到每日关怀、问候的作用,助力建设更多有温度的数字化社区。”得知这一消息,全国政协委员、河南省卫生健康委主任黄红霞表示,进入数字化和老龄化交融的时期,老年人作为不容忽视的网络用户群体,满足其日益庞大的信息使用和公共服务需求,显得越发重要而紧迫。

此外,在求医路上,数字化助力“一老一小”服务创新行动也将面向北京户籍的低收入、低保户中的失能失智老人提供医疗补贴,通过数字关爱平台让老年人电子账户绑定固定的消费金,助力医保之外的医疗耗材、药品补贴消费。

针对“智慧养老”产业中存在的一些诸如使用成本高、老年人学习成本高等痛点,黄红霞建议,精准识别老年人的需求,不要因过度“智慧”导致老年人不适应、难操作;通过政府补贴和市场竞争,降低“智慧”养老的成本,让更多老年人可以享受现代技术和政策的红利。

数字化赋能儿童关爱

研讨会上,活动主办方还考虑到流动儿童、肿瘤患儿和听障儿童的实际需要,将以“爱心券”“营养券”资助的方式,为他们提供健康及营养支持。同时利用数字关爱平台的“消费金”,帮助听障儿童提升认知能力、促进社区与学校的融合。

为什么会考虑用“爱心券”“营养券”的形式,而不是直接发放物资?这源于甘肃省积石山地震救援中的一个故事。

“震后,当地卫生健康委联系告知新生儿的奶粉问题亟待解决,我们也很快筹措了一部分物资先送了过去。”腾讯公益慈善基金会项目总监曹帆说,让她颇感意外的是,一位妈妈在收到奶粉后又很快退回,“原因不是奶粉不好,而是太好了”。

“由于家里生活比较困难,她很担心孩子习惯了奶粉后,一旦没有资助了该怎么办。这件事也让我意识到,受助人的选择和需求更加重要。”曹帆说。在随后的工作中,他们通过当地卫生健康委提供的真实名单,直接把资助款以“爱心券”的形式,通过微信支付的渠道发放给当地新生儿妈妈,“供她们自己选择所需要的物品”。

此次启动的数字化助力“一老一小”服务创新行动,相关项目在设计时也着眼于“让受助人的需求被看见”。

对此,北京市民政局儿童福利处处长孙先礼深有体会:“数字赋能流动儿童关爱非常重要。”

“我们在承担流动儿童工作后,做的第一件事就是对流动儿童的摸排,了解其数量、分布和需求情况,以此为基础建立流动儿童数据库,与教育、卫生健康委、残联等部门共享,掌握总体和个别儿童的情况,筛查出需要特别关注的孩子。”孙先礼表示,

流动儿童面临的困难各不相同,通过数字化赋能,各个部门之间能够信息共享与对比,对于发现流动儿童的实际需求、避免遗漏,发挥了很关键的作用。

民政部等21个部门日前联合印发的《加强流动儿童关爱保护行动方案》中,提到构建大数据平台,提升流动儿童关爱保护工作数字化、智能化水平。

“数字化能够助力提升儿童工作的精准化、专业化与整合性的水平和能力,也能够很好地应对需求,从而提升服务对象的参与能力,服务对象可以自主表达需求,自主获得服务。”全国政协委员、香江社会救助基金会创始人翟美卿认为,公益项目如何落到实处以满足服务对象需求,应是社会工作关注的重点。

“数字化手段提升了人、资金、服务、资源间‘连接’的机会,并带来了多样化的社会援助模式。”在翟美卿看来,通过数字平台实名认证服务对象,可帮助公益社会项目更加透明。其中,服务对象的需求也能被更多人看到,不仅局限于社会组织与公益机构。

精准识别需求 形成合力效应

“一老一小”乐享数字生活,更多行动在路上。

在江苏南京,超过700所老年大学开设了智能手机培训班,教授老人学习扫码付款、网上挂号。在浙江嘉兴,国网电力将芯片引入智能插座,通过手机App便可实时查阅用电情况,方便老人及时处置异常情况;各种互联网平台推出专门针对老年人设计的版式,大号文件让老人不再有阅读障碍……

“我们一直在思考,如何把长期关注‘一老一小’议题的伙伴连接起来,形成网络。”在腾讯公益慈善基金会秘书长葛薇看

来,这些网络的串联和搭建,一方面能够精准识别服务对象的需求,另一方面能够形成合力效应,争取到更多的资源和帮助。

“要加强全龄人群和全生命周期的养老与育儿储备,形成人人参与、人人尽力、人人享有的局面。”全国政协委员、武汉大学中南医院院长王行环建议,通过智能化、数字化技术,打通各部门数据壁垒,搭建丰富的“一老一小”服务场景,提供不同层次和不同需求的定制化服务。

在他看来,要通过互联网平台充分整合“一老一小”服务需求,培养康养服务新业态,整合形成社区养老托育服务产业链,促进资源共享、优势互补,激发更多“一老一小”服务可能性。

中国社会工作学会会长、北京大学教授王思斌表示,数字化对社会服务创新的支持,首先要站在服务对象的角度考虑问题,尊重服务对象的客观需求,再通过数字化工具将服务传递出去。

“政府要对基础的数据信息进行界定。哪些数据维度可以开放给公益行业开展服务,哪些需要申请备案。这会为数字化助力公益服务提供很大的操作空间。”王思斌提出,在“物质+技术+赋能”的基础上,政府需要引导基层形成对数字化助力社会服务的社会基础,包括引导社区、更广大的社会组织积极配合数字公益的落地,同时建立信任关系,“这是数字化助力服务创新的关键基础”。

数字技术如何突破传统的“一老一小”服务瓶颈?北京市石景山区乐龄老年社会工作服务中心主任王艳蕊坦言,真正的数字化是要回到老人生活场景中,这个场景中产生的需求会不断完善和推进为老服务向前发展。

“所有努力都是为了创造一个让老人和孩子更好生活的社会。”王艳蕊说。

数字化助力“一老一小”还应加强人文关怀

科技的飞速发展正以前所未有的方式改变百姓生活。其中,数字化在助力“一老一小”方面所展现出的巨大潜力,令人深感振奋。值得注意的是,在数字化助力“一老一小”的过程中,除了技术,还应进一步加强多渠道的人文关怀。

首先要针对“一老一小”提供个性化的服务设计。要根据老年人和儿童的具体需求,设计个性化的救助方案和服务。例如,对于老年人,可以提供健康监测、紧急救援、生活服务等多方面的支持;对于儿童,则可以关注其教育、娱乐、安全等方面的需求。可以在数字化服务平台的界面设计中融入情感元素,如使用温馨的色调、亲切的语言提示等,让老年人和儿童在使用过程中感受到温暖与关怀。

其次要强化技能培训与指导。要针对老年人和儿童家庭,结合社区活动,开展数字技能培训与指导,培训内容可包括智能手机使用、互联网安全、在线服务申请等,从而提高他们的数字化素养。要提供志愿者与社区支持,组织志愿者或社区工作人

员为老年人和儿童提供一对一的指导和帮助,确保他们能够顺利使用数字化服务。

再次要建立反馈与沟通机制。要争取做到定期对老年人和儿童使用数字化服务的情况进行回访及评估,了解他们的使用体验和变化,以便及时调整并优化服务。要建立多渠道沟通平台,方便老年人和儿童及其家庭随时反馈问题和建议,确保他们的声音能够被听到和重视。

此外,还应该关注“一老一小”相应的心理健康与情感支持,为他们提供心理咨询服务。例如在数字化服务平台中提供心理咨询服务模块,为老年人和儿童提供心理支持和情感慰藉,有助于缓解他们的孤独感、焦虑感等负面情绪。同时,还可以鼓励老年人和儿童及其家庭在互联网平台上分享生活点滴、交流心得体会,增强彼此之间的情感联系和互动。

总之,加强数字化助力“一老一小”过程中的人文关怀需要从多个方面入手,在确保数字化服务提供便捷与效率的同时,也能让其充满温度与关怀。(舒迪)

提高认识,推动慈善事业健康发展

郑功成

借中华慈善论坛与庆祝中华慈善总会成立30周年之际,我和大家分享一个观点:应当在提高认识的基础上推动慈善事业健康发展。

新时代需要发展好慈善事业,中国式现代化需要发展好中国特色的慈善事业。目前,我国慈善事业发展还相对滞后,与新时代的发展要求不相适应,要进一步优化有利于慈善事业发展的政策环境与社会氛围,以有效举措、有力行动,促使慈善事业得到健康发展。

强调发展慈善事业是新时代的需要,在于慈善事业具有多重功能并且能够融入中国式现代化建设的全局中发挥作用。在大多数人的认识中,慈善事业就是筹集善款救助困难群体,或者只等同于第三次分配,这种认识显然限制了慈善事业发挥作用的的空间,也降低了慈善事业的社会价值。事实上,除了有限地直接参与社会财富分配,慈善事业的第二重重要功能是通过扶弱济困、养老助残、儿童福利等各种公益服务,直接增强并放大社会保障制度的效应,使党和政府的社会发展目标得以实现。

通过互助、利他机制弘扬社会道德、润滑社会关系、促进社会和谐,这是慈善事业非常独特的价值所在。当今时代特别需要强化公益、奉献、互助友爱的精神,弱化精致的利己主义取向,而发展慈善事业无疑能够极大地提升整个社会的道德水平,社群之间的关系也会因慈善而步入良性、和谐轨道。

不仅如此,慈善提供了参与社会建设、服务国家大局的有益途径,让人人参与、人人尽责、人人共享的社会治理格局走向成熟、定型,这是国家现代化的重要标志。同时,慈善公益领域还应当是值得重视、有待开发的优质战略性就业空间,可以增加新的就业岗位,缓解居高不下的就业结构性矛盾。

如果我们充分认识到慈善事业的上述多重功能,就会着力促使其全面释放,让发展慈善事业的当代价值在中国式现代化的进程中得到彰显,进而凝聚发展慈善事业的共识,这应当是促进慈善事业大发展的基础性条件。

要发展好我国的慈善事业,必须正视其发展滞后的现实,表现主要有三:

一是慈善组织特别是服务型慈善组织数量有限,即慈善组织主体不多。真正的慈善事业大发展局面应当是有钱出钱、有力出力、无钱无力者也可以互惠取暖、抱团取暖,形成大众参与、广泛参与的局面。然而,目前我国认定的慈善组织仅1.5万余家,一些想行善且有能力的个人仍然缺乏组织依托或途径不畅,而许多有需要者又得不到相应的社会援助及相关服务。

二是主体有限导致慈善资源动员不足。近年来,我国的社会财富在高速增长也在持续积累,有能力帮助他人的社会成员急剧增长,互联网平台偶然求助事件亦会有成千上万人捐献。尽管事实证明我国的慈善资源相当丰富、乐善好施传统深厚,但每年募集的款物有限,且个人捐献所占份额较低,志愿服务也尚未常态化,这表明慈善组织主体与慈善资源动员能力明显不足,进而束缚了慈善事业功能的充分发挥。

三是慈善事业发展质量不高,也易受伤害。一方面,慈善组织活力不足、公信力不足,借慈善之名行欺诈骗之实的案例时有发生;另一方面,以个别案例否定整体的现象也容易对慈善事业造成伤害。

整体而言,我国慈善事业离中国式现代化走向共同富裕的本质要求还不相适应,也和中央构建初次分配、再分配、第三次分配协调配套的社会分配基础性制度安排的既定目标不相适应,还与当今社会需要大力弘扬互助友爱、慈善公益精神的趋势不相适应。故必须进一步优化有利于慈善事业发展的政策环境与社会氛围,以有效举措与有力行动促使慈善事业得到健康发展,这是基于目标导向的落脚点。

事实上,我国慈善事业发展的潜力无限、空间无限,包括可以动员的慈善款物、志愿人力都异常丰厚。目前的关键,是需要采取更加有力的措施来促进慈善事业高质量发展。

首先要厘清发展理念。遵循中国人基于恻隐之心救急难和由近及远、由亲及疏、为特定受益人提供援助的行善逻辑,让慈善事业融入国家发展全局以及走向共同富裕、弘扬互助友爱、促进社会和谐的大局,走出中国特色慈善事业发展新路。

其次要加快营造有利于慈善事业发展的政策环境。借助修改后的慈善法带来的推动作用,加快制定促进慈善事业健康发展的系列政策,加大政府购买慈善公益服务的投入力度,实质性推动法定社会保障与慈善事业有效对接、有机联动,同时优化慈善监管制度,着力培育、发展社区慈善,这样才能以清晰的政策为慈善参与主体和社会各界提供清晰稳定的预期。

再次要加快营造有利于慈善事业发展的社会氛围。我们需要普及慈善知识,培育、扶持优质慈善组织特别是枢纽型慈善组织,强化正面肯定、正向宣传慈善事业,营造有利于人心向善、人人行善的社会氛围。要建立健全社会褒奖机制,给予慈善家和长期行善的人以较高的社会荣誉,还要按照党中央的要求推进“社会组织协商”,让一批慈善家成为社会治理的重要力量。

(作者系全国人大常委会委员、中国社会保障学会会长)



“社保服务进万家”活动在全国同步开展

本报讯(记者 郭帅)记者从人力资源和社会保障部获悉,2024年“政策面对面,服务零距离——社保服务进万家”活动日前在全国同步开展,通过面对面解读政策、点对点答疑解惑,拉近群众与社保政策的距离,将社保服务送进千家万户。

今年“社保服务进万家”活动期间,各级人力资源和社会保障部门将组织一系列丰富多样的活动。包括开展“零距离”政策解读,深入社区、乡村、企业、校园,宣传与企业群众利益密切相关的社保政

策;提供“零距离”暖心服务,组织知识普及、服务体验、特殊群体关怀等主题服务;开展“一对一”精准服务,集中组织宣讲团服务队上门,提供宣传培训、咨询、延伸服务;提供“算一算”便民服务,通过面对面宣传、点对点答疑,为企业和群众办实事、解难题。

此外还通过加强与社会公众的沟通交流,打造惠民生、暖民心的“社保服务进万家”品牌,让企业群众的获得感、幸福感、安全感更加充实、更有保障、更可持续。

“冬南夏北”旅居养老机构服务平台上线

本报讯(记者 赵莹莹)11月15日,由八地养老行业社会组织主办、北京健康养老集团承办的“冬南夏北”旅居养老机构服务平台工作机制推进会在京召开。来自北京、天津、河北、内蒙古、吉林、黑龙江、海南和云南等八省(自治区、直辖市)的养老行业社会组织共同见证了“冬南夏北”旅居养老机构服务平台正式上线。平台通过智慧化手段为旅居养老赋能,将满足更多老年人“老有所乐”的需求。

本次上线的“冬南夏北”旅居养老机构服务平台有两大特色,即供市民选择的旅居养老目的地数量不断增加,个性化、专业化的旅居养老服务不断丰富。此次首批上线展示了来自天津市、河北省、内蒙古自治区、吉林省、黑龙江省、海南省和云南省的60余家养老机构信息,通过平台,老年人可以根据自己的需求和喜好,了解养老机构的地理位置、床位信息、

收费标准等基本信息,通过服务咨询和预订,选择适合自己的旅居养老机构。

为推动旅居养老服务的规范化、体系化、透明化,作为服务平台的发起单位,北京养老行业协会在会上发布《“冬南夏北”旅居养老机构服务平台管理细则》,明确了各地养老机构加入平台的上线条件、申请流程和退出机制,为服务平台的规范管理和持续运行提供了清晰的操作指南。

推进会上,八省(自治区、直辖市)的养老行业社会组织分别与旅居养老机构签订《“冬南夏北”旅居养老机构服务平台诚信自律公约》,共同发布了《“冬南夏北”旅居养老合作倡议书》,推动“冬南夏北”旅居养老实现更高质量、更有效率、更加公平、更可持续、更为安全的发展,为有需求的老年人提供更多的选择、更大的便利和更好的体验。