

今年9月1日，无障碍环境建设法正式施行 保障老年人生活出行便捷无碍

◎丁怡婷 刘温馨 刘博通

今年9月1日，无障碍环境建设法正式施行。作为我国无障碍环境建设的专门性法律，这部法律为保障残疾人和老年人平等、充分、便捷地参与和融入社会生活，促进社会全体人员共享经济社会发展成果，提供了坚实法治保障。

环境无障碍，加大建设改造力度。轮椅出行，缘石坡道基本“零高差”；居家养老，起夜行走有扶手……随着基础设施建设逐渐完善、社会服务水平稳步提升，近年来，我国积极推动无障碍环境建设，打造连续贯通、安全便捷、健康舒适的无障碍环境，让残疾人、老年人等群体的生活出行更加“无障碍有爱”。

2019年至2022年，全国累计新开工改造城镇老旧小区16.7万个，各地在改造过程中共加装电梯7万部、增设养老托育等各类社区服务设施超4万个。但随着城市建设从“有没有”向“好不好”的阶段转变，无障碍环境建设在满足不同群体个性化需求方面，仍存在一定差距。

“早期对无障碍环境建设的要求，主要是城市盲道、小区公共建筑、住宅出入口坡道等，但现在居民对无障碍的需求更加多样化，包括无障碍车位、加装电梯、交通信号灯语音提示，以及对养老、助餐、休闲健身场所等相关公共服务设施的需求。”住房和城乡建设部城市建设司副司长刘李峰分析。

信息无障碍，加快弥合“数字鸿沟”。对残疾人和老年人来说，由于不能熟练操作手机，出现了打车难、看病预约难、缴费难等问题，弥合“数字鸿沟”成为数字化社会亟待解决的问题。信息无障碍是指通过信息化手段弥补身体机能、所处环境等差异，使任何人都能平等、方便、安全地获取、交互、使用信息。

针对信息无障碍，国产手机推出多项功能：大字体、高音量、页面简洁，老年人用起来更方便、更省心；通话内容自动转换为文字，听障用户也可以流畅接打电话……近年，某品牌手机已累计开发17项适

老化及无障碍服务需求并实现落地应用。

针对目前残疾人和老年人在使用智能化产品、网站、App时遇到的困难，工信部先后印发《关于推进信息无障碍的指导意见》《互联网应用适老化及无障碍改造专项行动方案》等文件。截至目前，已指导1735家(个)常用网站和App完成适老化和无障碍改造。比如一些地图类的App推出无障碍导航功能，帮助残疾人尽量避开台阶、陡坡等障碍物；一些出行类App上线“一键叫车”功能，方便老年人独自外出时打车。

近年来，由工业和信息化部指导企业联合组成的志愿团队广泛开展公益性信息化培训，深入老年社区、养老院、老年大学等，已为超过220万老年人提供常用App应用辅导、面对面讲解等敬老爱老服务。此外，工信部发文鼓励高等学校增加信息无障碍相关课程，开展助残助老理论及技术研究。



晨练
◎陈应裁

药品说明书的适老化改造

◎王云娜 姚雪青 王沛

药店配备老花镜、放大镜，安排药师值班为老年人提供咨询服务；药企推出语音播报、全时空客服、简化说明等创新举措……近年来，越来越多的地方、单位，关注到药品说明书的适老化改造问题，为老年人提供更好的用药服务。

药店药师具体指导

今年70岁的王奶奶患有糖尿病。就在前一天，家中的药已吃完，她一大早便赶来买药。李红芝是一名执业药师，一直为王奶奶提供用药咨询。为了更好地服务老年人，药店使用公司近两年开发的电子健康档案系统，只要注册会员，便能建立属于自己的健康档案。打开档案，王奶奶最近一年在药店测量血压、血糖的历史数据一目了然。

王奶奶凭医院处方购买了两盒药，还选购了一些治疗感冒的药品。药品说明书的字体较小，李红芝向王奶奶一一解释，并在店里打印放大版说明书，让王奶奶带回家。

重点信息贴上药盒方便老人

“我来买治疗高血压的药。”门店店长张丽媛迎了上去，测好血压，她按照老人带来的处方，取来三种药。

老人提出了要看看药品说明书。说明书上的字较小，张丽媛拿来店里专门配备的放大镜和老花镜，还指着店里的扫描仪和打印机说：“我们可以把说明书放大打印出来，您带回家慢慢看。”

解决了“字小”的问题后，“字多”的烦恼怎么办？很多药店设立了“药师服务台”，由药师为老人“解读”。

将其中最重要的部分——用法用量，写在标签上、贴在药盒上，将“简版说明书”带回家。

不久前，国家药监局综合司公开征求《药品说明书适老化改革试点工作方案》的意见，江苏省已明确企业药品说明书新增二维码备案要求，后期将根据国家相关要求，持续推进说明书适老化改造工作。

药企热线解答疑难

“大夫，这个药咋使啊？”张大爷就近找到一家药店帮忙看看。

“大爷，现在的药品说明书不用看，用耳朵听就可以了！”坐诊大夫接过张大爷的手机，扫描药盒上的二维码，屏幕上弹出生产厂家的小程序，点击屏幕上的小喇叭标识，随即响起了悦耳的声音，一一说明药品的功能主治、用法用量，还可反复点击收听。

张大爷的故事不是个例，药品说明书密密麻麻，部分老年人阅读存在困难。相关药企推出了语音播报、全时空客服、简化说明三项创新举措，挑选部分老年患者常用药品，制作了语音介绍，降低老年患者了解药品的难度。

在该药企全时空客服中心，人工客服正在紧张忙碌地回复来自各地的电话咨询，24小时在线。有专业药师团队为患者提供用药咨询，老年人不会用手机可随时拨打电话，讲解更清晰。目前，已累计服务2.18亿人次。

家有老人爱囤“破烂儿”？

专家：囤积症背后或是情感缺失

◎伍亚玲

在日常生活中，一些老年人总喜欢囤积各种物品。这些物品有的是自己或家人用过的旧物品，有的是从外面捡回来的，即便是已经堆积多年、不会再使用的东西，老人也不舍得丢弃，所以住处总是塞得满满当当。为此，老人们免不了和家人、邻居发生矛盾，引发争吵和不愉快。为什么有的老年人爱囤积旧物？

“他们拾的不是‘荒’，而是‘心荒’。”在国家二级心理咨询师何苗看来，“囤积症”的起因可能是心理的代偿和情感的缺失。过度囤积行为的出现可能与心理创伤有关，比如早年生活匮乏带来的恐惧感、晚年情感缺失带来的孤独感、经济收入有限带来的窘迫感等，简而言之，囤积是逃避心理痛苦的一种回避行为。因此，要从心理层面去了解和理解家人的囤积行为，不要简单粗暴地斥责或者与他们争吵，也不要擅自丢掉他们囤积的物品，这样会加剧他们的负向情绪，导致囤积行为的进一步强化。

咨询师表示，通常情况下，老年人囤积行为可能有以下几个原因——

一是恋旧心理。旧物在老人眼中具有特殊的价值和意义，睹物思情，这是他们与过去的链接，也是他们人生意义的某种物化的象征。否定旧物，就是在否定老人的过去。

二是代偿心理。老年人大多经历过饥荒甚至战争，饥饿感是对生存本能的威胁，这种感觉让他们记忆深刻，所以在物质丰富的情况下，他们会用“过度”的囤积来缓解当年的焦虑，进行自我疗愈和安抚。

三是安全感不足。若子女疏于照顾，老年人会出现情感淡漠，通过对物质的控制和占有，保持生活的方向感和富足感。

四是社会活动单一。老年人有大把的时间，不知道可以做什么，囤积点物品可以卖钱，让他们获得了正向强化，把事儿当成了“工作”和老年生活的寄托。这类老人往往比较内向、孤僻，缺少社交活动，收集储藏物品成了他们与社会连接的方式。

针对个别老人在家囤积垃圾的现象，咨询师呼吁，帮助老人改变囤积的习惯可以从家人做起。家属要给予老人更多的关爱，让他们体会到被关心与被爱，有利于促进他们对物品态度的转变。也要督促老人多参加社交活动，建立新的朋友圈子，充实自己的生活。当然，还要帮助他们养成处置闲置物品的习惯，和他们一起做一些事情：如帮助老人分析囤积症的利弊，以及耐心和老人讨论到底这些物品对自己来说有没有用处等。对于独居老人，社区可以联合各方面力量，对老人囤积垃圾的行为进行劝诫和心理疏导，并联系家属通过打电话、发短信等方式给予家庭关爱，用爱化解老年人心中的寂寞，让老人的老年生活更精彩更有意义。