

## 福建省消委會發佈《2021年福建省城市養老、適老消費調查報告》

16-10-2021 福建省消費者權益保護委員會

積極應對人口老齡化是一項重大的國家戰略。習近平總書記 2021 年 8 月 23 日在河北承德考察時說“滿足老年人多方面需求，讓老年人能有一個幸福美滿的晚年，是各級黨委和政府的重要責任。要推動養老事業和養老產業協同發展，發展普惠型養老服務，完善社區居家養老服務網路，構建居家社區機構相協調、醫養康養相結合的養老服務體系。”

為更好地推動我省適老服務消費，推動養老、適老服務高質量發展，在 2021 年重陽節前夕，福建省消費者權益保護委員會（簡稱：福建省消委會）聚焦老年人消費領域，圍繞中消協“守護安全 暢通消費”年主題和福建省市場監管局關於做好保障老年人商事活動便利化有關工作的部署，聯合九地市消委會，組織工作人員及志願者深入社區、養老院、老年大學等地通過無紙化手機問卷調查軟體平臺，聚焦老年人消費領域，對全省老年消費需求和養老服務、適老環境的現狀、制約因素等方面展開調查研究。活動從 9 月 1 日開始，歷時 1 個月。主要採用問卷調查+調查採訪的形式進行，抽樣範圍覆蓋福建省九地市城區及部分縣城 60 歲及以上老年人。

本次調查共發放問卷 1800 份，收回有效問卷數量 1587 份。經過認真調查研究，形成《2021 年福建省城市養老、適老消費調查報告》（以下簡稱：《報告》）一份。同時結合《報告》中的調查資料製作成 22 分鐘的調查電視專題片一部，以新聞調查的形式與老年人面對面交流，傾聽他們的呼聲，瞭解他們的需求。



10 月 14 日下午三點，福建省消委會正式對外發佈《2021 年福建省城市養老、適老消費調查報告》。

《報告》涉及三十多組有用的調查資料，通過資料對比發現並提出機構養老服務亟需提質增效、民營與公建民營養老機構收費標準偏高、居家與社區適老化改造亟待解決、智慧客服成為不少老年人的“障礙”、網路詐騙老年人防不勝防等影響和阻礙我省城市老年養老、適老服務消費的問題，進行深入剖析，提出相關建議。

如：“醫養結合”問題一直備受老年人關注。《報告》直面“養老院不方便看病，醫院養不了老”的堵點、難點問題，指出我省“醫養結合”的養老機構雖然漸多，但是“醫養結合”無法打通醫保的現象依然存在。截至 2020 年底，全省現有養老機構 1141 家；全省兩證齊全的醫養結合機構 128 家，總床位 4.1 萬張；納入醫保定點的醫養結合機構 105 家，雖然占全省兩證齊全的醫養結合機構的 82%，但是與全省養老機構總數對比，占比則不到 10%。醫保沒打通，住在養老機構的老人患病了，要想醫療費報銷，他就得在醫院和養老機構之間來回跑。那如果是失智、失能、半失能老人，更是麻煩。對此，《報告》建議，醫養真正結合更需健全醫保機制。我們知道，養老、醫療及醫保分屬民政、衛生和人社三大體系管理。而醫養結合對於醫保部門來說又是個大課題，比如對哪些是醫、哪些是養，界限的確不好區分。所以醫、養、保要“無縫對接”，政策要創新，措施要得力。希望政府相關部門加大力度，加快速度，通力合作，真正讓老年人有“醫”靠，實現“老有所醫”。

為進一步督促服務行業加強老年人服務的便利性，福建省消委會還組織消費維權志願者開展電話熱線適老化人工服務測評活動。

志願者們以普通消費者身份打電話給各行業各企業的服務熱線進行調查測評，涵蓋了通信行業、金融行業、保險行業、航空行業、快遞行業等等 68 個客服電話。結果顯示，約有六成的服務熱線一級語音功能表無“人工服務”。僅有少數客服熱線設有老年人服務專線，其中部分老年人服務專線流於形式，並未給老年人帶來更便捷高效的差異化服務。該報告客觀真實反映了行業企業的不足，福建省消委會呼籲各大行業企業的客服電話應設置“尊長專席”，人工客服可“一鍵進入”人工服務，同時在各類日常服務場景中，應保留老年人熟悉的傳統服務方式。

銀髮消費既涉及老年健康服務體系的供給，又涉及老年人合法權益的保障。重視並合理引導銀髮消費，既有助於促進我國經濟增長，又有助於積極應對人口老齡化國家戰略的實現。不斷滿足老年人日益增長的多樣化、多層次和品質化的養老服務需求，需要政府、社會、企業、愛心志願者，以及我們每個家庭、每個人共同發力。

福建省消委會呼籲全社會聚焦老年消費群體，守護老年消費安全。希望這份調查報告在為政府的養老政策提供參考和助力的同時，能夠引起各行

業各企業的重視，在更寬領域、更多層面推進各項“適老化”服務落地和提升，不斷提高福建省各地市“適老化”程度！