

962555

帮忙

小忙
微调查

你知道“居家环境适老化改造”这一惠民实事吗？政府补贴、帮你改造、套餐多种、自由选择，给很多老人带来了生活品质的提升和居家养老的安全保障。然而，根据“新民帮依忙”接到的相关诉求，记者调查发现，很多老人对于这样的“大好事”却是“不知道”“不明白”“不了解”，而由此也常因“误会”引发“投诉的尴尬”。12345市民服务热线数据显示，今年以来，关于“适老化改造”的咨询仅有45条，市民的“知晓率”较低。为此，不少老人期盼，相关部门能否对惠民政策多多普及，让大家都知道。



秦老伯家的卫生间

政府补贴、帮你改造、套餐多种、自由选择，
提升老人生活品质，保障居家养老安全

居家环境适老化改造有补贴 民生政策细节还需广而告之

产生误会 引发投诉尴尬

住在普陀区长寿路街道的秦老伯和老伴均已70多岁。近日，他从居委会干部那里了解到，上海有“适老化改造”政策，个人只要满足条件，就可提出申请。最重要的是：政府有补贴。秦老伯对这一政策毫不知情，于是，居委会干部表示，帮他代为提交有关浴室改造的适老申请。之后，秦老伯收到短信通知：“经审核认定，您可以获得改造费用40%的补贴，补贴最高金额不超过3000元。后续将有平台工作人员跟您联系上门评估工作，请耐心等待。”短信落款是“上海一网通办”。

秦老伯告诉记者，平时家里只有他和老伴两人，小辈不在身边。老伴脊椎和腰椎不太好，走路不方便，每次洗澡要从浴缸里爬进爬出，着实麻烦，还怕有滑倒摔伤的危险。所以他们对“适老化改造”十分动心。很快，就有改造公司的工人上门。“对方向我提供了一张‘浴改淋’的套餐方案。”

针对自己关心的几个装修问题，他问工人：“旧的浴缸你们帮我拆掉吗？”对方回答：“浴缸我们不拆的！”秦老伯打算将浴缸部位改造为淋浴空间，便又问：那你们帮我装淋浴房吗？回答也是：“不装的，我们只帮你装浴帘。”秦老伯退而求其次，又问：就算只装浴帘，挡水条总该帮我安装的吧？否则洗澡时，水会溅出来、流得到处都是的啊！对方又答：挡水条也不装。

最后，秦老伯总算搞明白了，可能是因为具体沟通上出现了问题，居委会干部帮他申请的是“基础产品服务包”，而非“专项产品服务包”。“基础包”仅仅是对淋浴区域做改造，提供的装修主要内容有：墙砖不敲，另贴一层PVC铺贴；地砖则是竹纤板铺贴；地面墙面防水；安装一些助老助浴设备……“旧浴缸不拆、淋浴房不做、防水条不装、旧瓷砖不敲……”这样的改造，实在是没办法满足阿拉两个老人家的要求。”由于与自己最初的想法“相去甚远”，秦老伯向“新民帮依忙”发来了“投诉”。



随申办上申请改造页面

秦老伯收到平台短信

惠民好事 为何知之甚少

记者了解到，“居家环境适老化改造”是上海市政府推出的实事项目。根据国务院、民政部、上海市关于扩大养老服务供给促进养老服务消费的相关意见，上海市民政局在2021年发布了《关于全面推进本市开展居家环境适老化改造工作的通知》，规定：本市60周岁及以上老人均可自愿申请改造。改造内容包括：基础产品服务包、专项产品服务包和个性化产品服务包。

其中专项产品服务包，主要是针对浴缸洗浴不便且不安全的问题，提供“浴改淋”标准化套餐服务，包括浴缸拆除、防滑处理、淋浴及助浴设备安装等服务。其中助浴设备的安装，还包含淋浴凳、U形扶手、防滑垫等。

记者了解到，作为主要套餐之一，“浴改淋”价格为9900元，需要老人们先行支付，有关部门再根据相关政策，针对不同条件的老人按不同比例返还补贴的金额。

由此可见，适老化改造不仅关乎老年人的居住条件改善，更是实现老有所养、老有所乐的重要举措。但记者问了身边的多位老人，了解这一政策的并不多。

记者从12345市民服务热线了解到，今年以来，只有45条涉及“适老化改造”的咨

询。如张老伯咨询，他是85岁高龄老人，目前使用的卫生间有诸多不便，希望了解是否符合适老化改造的要求；还有市民关心补贴发放效率，如虹口区一阿姨反映，自己申请并完成了适老化改造，先行支付了3000元，完工后，街道告知这3000元会打到她的卡中，但一直没有收到，后据了解，才知是区级延缓发放基础包内的特色保障服务卡，导致相关票据的开具和验收相应延迟。

而像秦老伯这种因不清楚政策细节，由他人代办造成与“自身意愿不符”的情况也十分容易出现。

民生福祉 如何广而告之

记者与长寿路街道取得联系。老龄办工作人员查询后反馈，居委会干部帮秦老伯代办申请的确实是“基础产品服务包”，并非“浴改淋”。那么，改造公司为何向秦老伯提供的是一份“浴改淋专项套餐”资料呢？老龄办工作人员分析，可能工人上门时，提供的是一份服务“总册”，秦老伯可能只关注到了其中的“浴改淋专项套餐”，因此引发了误解。

工作人员介绍，秦老伯申请的“基础产

品服务包”，不涉及浴缸拆除，而是在12+项适老产品中任选6项安装，包括智能马桶盖、防滑处理、烟感报警器、淋浴凳等。而“浴改淋”是浴缸改淋浴的“专项改造”，是“居家环境适老化改造”中比较受欢迎的一个套餐。目前，工作人员已根据秦老伯的意愿，帮他改为了“浴改淋”。

老龄办工作人员表示，在“居家环境适老化改造”过程中，街道层面所做的工作，是在老人提交申请（或他人代办申请）后，帮助“初审”相关材料，以确定老人是否具有申请资格，享受的补贴比例等。初审完成后，平台会派相关改造单位实施。今年7月，长寿路街道地区共有27户老人申请适老化改造。

在采访中，记者也听到了完成适老化改造后的欣喜。“原本只问问能不能帮忙安装一台空调，没想到街道送来一整套全屋适老化改造服务，真的很贴心。”91岁的独居老人姚老伯说。

“居家环境适老化改造”政策无疑“真香”，秦老伯们希望，这样的民生福祉应该更好地广而告之，让更多有需要的老人知道并了解。

申请条件

1. 上海60周岁及以上老人均可申请“居家环境适老化改造”。
2. 改造的房屋是自有产权或者长期居住权。
3. 申请途径：“随申办市民云”App（搜索适老化改造申请），或公众号“上海市居家环境适老化改造服务平台”。
4. 计划改造区域可选：产品包安装（3000元）、浴缸改淋浴（9900元）、卫生间整体改造、厨房整体改造、厨房卫生间整体改造、墙面焕新、其他、全屋装修等。可根据自身需求提出申请。
5. 通过申请的，根据现场条件评估，进一步确定改造内容。
6. 改造后完成验收，可申请享受补贴。每户上海户籍家庭最高补贴额度为3500元，其中产品服务包最高补贴3000元。补贴发放途径：敬老卡或社保卡。

本报记者 陈浩

人行天桥3部扶梯停运一个多月

管理方放上“设备维修中”的告示后，再也无人问津

小帮
民有呼

市民王女士向“新民帮依忙”反映，设置在闵虹路万源路的人行天桥上的3台自动扶梯全部停运超过一个月，管理方放上“设备维修中”的告示后，就再无人前来管理。烈日高温下，市民们只能辛苦地爬楼梯，经常是热得汗流浹背、累得气喘吁吁。

记者来到闵虹路万源路路口。这座人行天桥就架设在路口，放眼望去，这里是通往中庚漫游城、百联南方商城等附近多个商业体的交通枢纽。王女士告诉记者，行人要过马路去商场，这座天桥是“必

经之路”。可让人无奈的是，这3部扶梯却没有一台能够正常使用。走近一看，一块写有“设备维修中”字样的告示牌挡在扶梯口。

记者尝试爬楼梯，拾级而上、迈过将近20级台阶后，就已明显感到体力不支：烈日暴晒下，双腿仿佛灌铅一般，汗水顺着脸颊流淌到脖子，将整个后背浸湿。王女士讲，成年男子爬楼梯尚且如此吃力，老人、孩子等特殊人群更不必说。采访时，记者看到，不少拎着行李箱和拉杆箱的市民在发现自动扶梯

“趴窝”后，只能费尽力气“负重上下”。

“这几部自动扶梯，至少停运了一个多月，高温天还在持续，阿拉哪能吃得消！”不少过往市民是连连摇头，他们直言，“检修中”的标识牌不是“拖拉卸责”的挡箭牌，相关方面必须尽快查明故障原因，拿出具体的修复时间表，保障市民的正常通行。对此，“新民帮依忙”将继续关注。

本报记者 徐弛

本版编辑/刁炳芳
视觉设计/戚黎明