

全球老年友好城市建设指南



全球老年友好城市：指南

1、老年人口统计 2、衰老 3、城市卫生 4、城市规划 5、居住特点 6、生活质量 7、消费者参与 8、战略规划 9、世界卫生组织。

ISBN 978 92 4 154730 7 (美国国家医学图书馆分类：WT 31)

© 世界卫生组织，2007 年

版权所有。世界卫生组织出版物可从 WHO Press, World Health Organization, 20 Avenue Appia, 1211 日内瓦 27, Switzerland (电话：+41 22 791 2476；传真：+41 22 791 4857；电子邮件：bookorders@who.int) 获取。要获得复制或翻译世界卫生组织出版物的许可— 无论是为了出售或非商业性发行，应向世界卫生组织出版处提出申请，地址同上（传真：+41 22 791 4806；电子邮件：permissions@who.int）。

本出版物采用的名称和陈述的材料并不代表世界卫生组织对任何国家、领地、城市或地区或其当局的合法地位，或关于边界或分界线的规定有任何意见。地图上的虚线表示可能尚未完全达成一致的大致边界线。

凡提及某些公司或某些制造商的产品时，并不意味着它们已为世界卫生组织认可或推荐，或优于其他未提及的同类公司或产品。除差错和疏忽外，凡专利产品名称的首字母均为大写，以示区别。

世界卫生组织已采取一切合理的预防措施来核实本出版物中包含的信息。但是，已出版材料的分发无任何明确或含蓄的保证。解释和使用材料的责任取决于读者。世界卫生组织对于因使用这些材料造成的损失不承担责任。

设计：tangfeltdesigns.com

插图：© Ann Feild/Didyk

法国印刷

目 录

致 谢	2
前 言	3
第一部分 全球老龄化和城市化：人类面临的挑战.....	4
第二部分 阳光老年行动：老年友好型城市的框架.....	6
第三部分 该指南产生过程.....	8
第四部分 如何应用该指南.....	11
第五部分 室外空间和建筑.....	12
第六部分 交通.....	18
第七部分 住所.....	25
第八部分 社会参与.....	30
第九部分 尊重合社会包容.....	35
第十部分 社区参与和就业.....	40
第十一部分 信息交流.....	45
第十二部分 社区支持与健康服务.....	49
第十三部分 总结与推进.....	53
参考文献	59

致 谢:

该计划是 2005 年在巴西的里约热内卢召开的第十八届老年病学和老年医学 IAGG 世界开放会议上提出的。与会者立即对它产生了浓厚的兴趣，因此我们得到了许多与会者的大量捐助。我们十分感谢加拿大的公共卫生机构给我们提供了资金和物质支持，这对于研究的实施、几个城市的参与以及该指南的出版都是至关重要的。

我们也非常感谢不列颠哥伦比亚卫生部为 2006 年 4 月在加拿大的温哥华召开的合作城市首次会议提供支持；感谢 2010 Legacies 为下一步小册子的印刷提供资金支持；感谢 Help the Aged 促成两个城市的参与合作和支持 2007 年 3 月在英国的伦敦召开合作城市第二次会议；感谢加拿大的渥太华对研究草案进行探索性试验。感谢大多数合作城市提供资金和政府参与，保证了研究计划的完成和会议的召开。

该计划在各方面都得到了咨询组的指导帮助，其中我们应该十分感谢的咨询组成员有：加拿大公共卫生机构 Margaret Gillis；英国 Help the Aged, James Goodwin；加拿大，不列颠哥伦比亚卫生部，Tessa Graham；加拿大，西蒙弗雷泽大学，Gloria Gutman；加拿大，马尼托巴省的健康老年秘书处，Jim Hamilton；黎巴嫩，黎巴嫩健康护理管理协会，Nabil Kronful；巴西，老年病学会诊医师，Laura Machado；墨西哥，Acción para la Salud, Elena Subirats-Simon。

全球老年友好城市项目是由世界卫生组织总部(日内瓦,瑞士)Alexandre Kalache 和 Louise Plouffe 设计，并且在他们的综合指导下写出该报告。其中，提供数据分析的关键知识支持人员和报告的准备工作人员有：Louise Plouffe；西澳大利亚政府，Office for Seniors Interests and Volunteering，Karen Purdy；纽约医学研究院，Ann Krieger 和 Ruth Finkelstein，Julie Netherlaed；不列颠哥伦比亚卫生部，Winnie YU 和 Jennifer MacKay Donelda Eve；世界卫生组织总部，Charles Petitot。

感谢以下 33 个城市的政府机构、非政府机构和学术团体提供的帮助，我们才得以完成了该研究草案:

安曼 (约旦)	拉普拉塔 (阿根廷)	新德里 (印度)
圣何塞 (哥斯达黎加)	坎昆 (墨西哥)	伦敦 (英国)
庞斯 (波多黎各)	上海 (中国)	唐道克 (爱尔兰)
波蒂奇拉普雷里 (加拿大)	舍布鲁克 (加拿大)	日内瓦 (瑞士)
马亚圭斯 (波多黎各)	东京 (日本)	哈利法克斯 (加拿大)
墨尔本 (澳大利亚)	波特兰 (美国奥勒冈州)	黎波里 (利比亚)
姬路 (日本)	梅尔维尔 (澳大利亚)	图伊马济 (俄罗斯)
伊斯兰堡 (巴基斯坦)	墨西哥市 (墨西哥)	里约热内卢 (巴西)
伊斯坦布尔 (土耳其)	莫斯科 (俄罗斯)	鲁尔区 (德国)
内罗毕 (肯尼亚)	萨尼赤 (加拿大)	乌迪内 (意大利)
乌代浦 (印度)	金斯敦和蒙特哥湾 (联合) (牙买加)	

最后，特别感谢所有研究基地的老人，同时还要感谢保健工作者和健康服务提供者。对于这些研究群体，他们按照自己的经验来理解老年友好城市的模式。这些老年人和那些以有效方式与老人互动的人们，作为该工作的社区拥护者和监督者，将会继续发挥关键作用，以使他们的城市老年友好的特征更加明显。

前 言

人口老龄化和城市化是两大全球化趋势，直接影响二十一世纪的发展。同时随着城市发展，六十岁以上人口的比例在增加。老年人对于他们的家庭、社区和经济都是一种资源，支持着我们的生活环境。世界卫生组织把阳光老年行动作为长期项目，它受到几种因素的影响如老年生活中的健康、参与和安全。根据 WHO 的阳光老年计划，本指南的目的是促进城市向老年友好型发展，以充分发掘老年人的潜能，促进人类社会更加和谐。

一个老年友好型城市应当开展阳光老年计划，通过优化健康条件、参与机会和安全，以促进老年生活质量提高。

实际上，一个老年友好型城市应当使它的设施和服务更具有可及性，更多地考虑老年人的需求和能力。

要了解一个老年友好型城市特征，走访这个城市的老年居民是非常必要的。WHO 在世界 33 个城市开展了老年人的调查，通过询问，了解了他们在城市生活中的八个方面存在着优势和不足。在大多数城市，除了调查老年人外，还补充调查了给老年人提供各种关怀和服务的公共组织、志愿者组织和私人组织。这些调查结果形成了一套老年友好型城市的特征标准清单。

本指南共包括以下几个部分：

第一部分描写了 60 岁以上老年人迅速增长和城市化发展的总体趋势以及面临的挑战；

第二部分阐述了阳光老年计划的概念及以此为基础的老年友好型城市的发展模型；

第三部分阐述了老年友好型城市主要特征的研究过程；

第四部分阐述了如何应用老年友好型城市建设指南；

第五-十二部分重点描述了老年人和相关服务者关注的问题：室外空间和建筑、交通、住房、社会参与、尊重与包容、市民参与与就业、信息交流、社区支持与健康服务。并在每一部分，阐述了老年友好型城市主要特征。

第十三部分 在世界卫生组织阳光老年计划的框架下，综合了各种结果，重点强调了老年友好型城市各主题之间的联系。揭示了理想老年友好型城市的主要特征，表明了改变一个城市某一方面能够对老年人生活的其它方面会产生有益影响。世界卫生组织的合作者正在倡导把老年友好型城市理念和研究方法变成各地的具体行动，扩大城市范围，传播这种理念到更多的社区。本指南将成为老年友好型社区蓬勃发展的起点。

第一部分 全球老龄化和城市化：人类面临的挑战

目前世界正在迅速地老龄化，表现为 60 岁以上老年人占全球人口的比例将会加倍，从 2006 年 11% 上升到 2050 年的 22%。到那时，老年人口将首次超过儿童（0-14 岁）。发展中国家老龄化速度将会比发达国家更快，在 50 年内，世界老年人口中的 80% 将会生活在发展中国家（在 2005 年是 60%）。

同时，城市也在不断增加，到 2007 年全球有 50% 以上人口生活在城市。二十世纪，千万人以上城市的数量已经从 2 个增加到 20 个，大约占 2005 年世界城市人口的 9%。未来几十年城市居民的数量和比例将会持续上升，特别是在 500 万人口以下的城市。在发展中地区这种增加将会更加迅速。到 2030 年，世界上 5 个人中就有 3 个人生活在城市，在欠发达地区城市居民的数量几乎是发达地区的四倍。更多的老年人也将生活在城市。在发达国家，居住在城市老年人的比例与较年轻人的比例为 1: 5，并还将会同步增加。然而在发展中国家，居住在城市老年人的比例将会增加 16 倍，从 1998 年 5600 万人增加到 2050 年超过 90800 万人。到那时，在欠发达国家，居住在城市老年人的比例将达到四分之一。

图1、2006和2050年世界各地60岁及以上人群的构成百分比

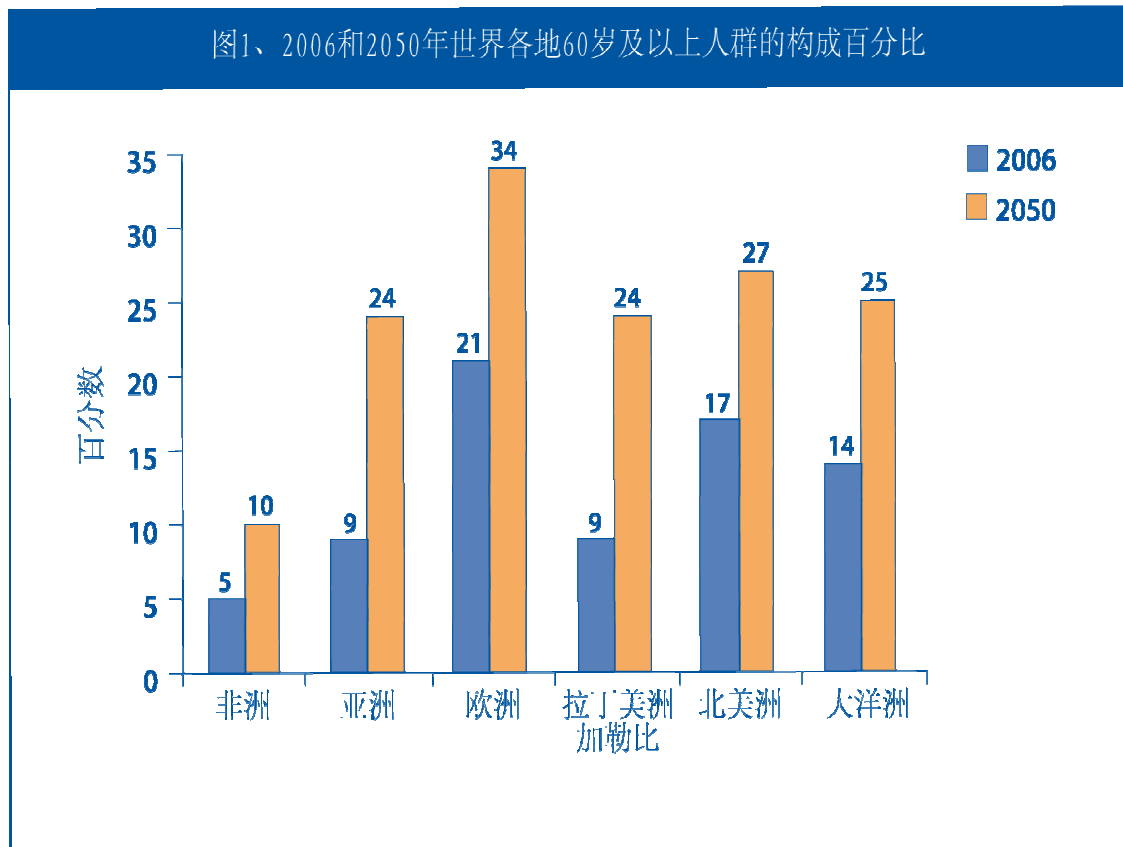
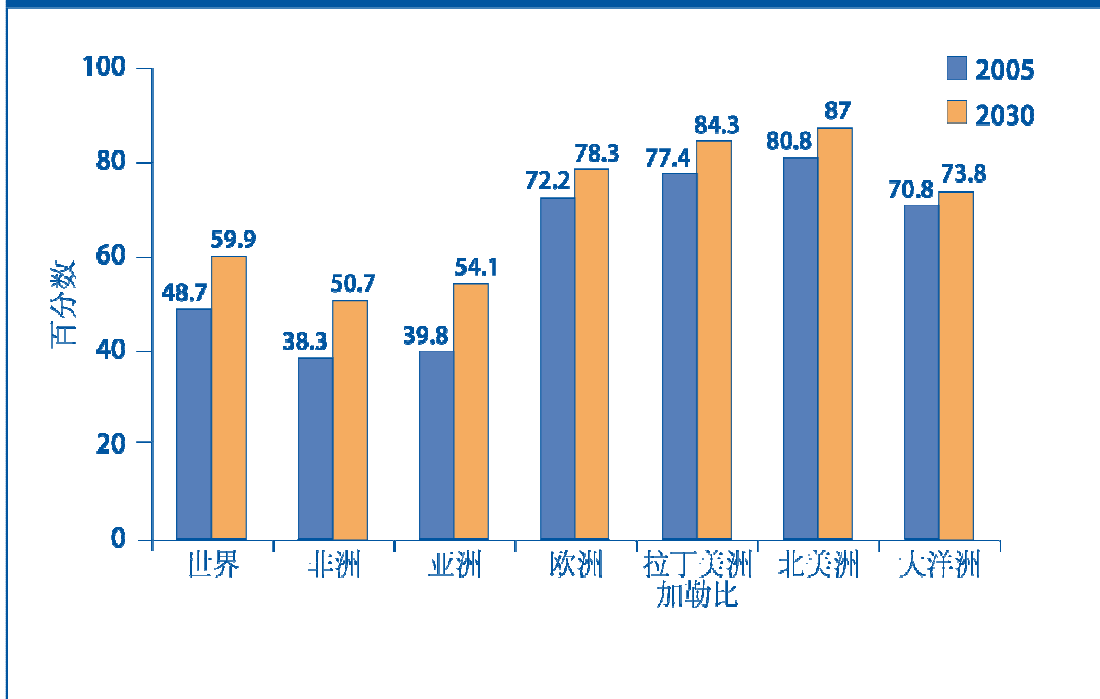


图2、世界主要地区的城市人口构成比



人口老龄化和城市化是上世纪人类社会终极发展的产物，也是重要的挑战。长寿是公共卫生和生活水平提高的结果。如 1986 年世界卫生组织巴西利亚有关老年宣言所说，老年人对家庭、社区、经济来说都是一种资源，城市的发展与国家技术和社会经济发展密切相关。一个有活力的城市将会使一个国家的整个人口（包括农村和城市）受益。因为城市是文化、社会经济和政治活动的中心，是新思想、产品和服务的温房，直接影响其它区域。为了可持续发展，城市必须提供一定的设施和服务去支持居民良好的生活和生产率。老年人特别需要有良好方便的生活环境以弥补由于社会和自身生理变化带来的不便。老年人的这种需要已经引起人们的重视，在 2002 年联合国马德里老年国际行动计划中已经列为三大优先考虑的领域之一。使城市更具有老年友好性对促进城市老年人生活幸福和保持城市繁荣都是必需的。

第二部分 阳光老年计划：老年友好型城市的框架

老年友好型城市的创意是建立在世界卫生组织阳光老年计划基础之上的。

阳光老年计划，通过优化健康条件、参与机会和安全，以促进老年生活质量提高。

在老年友好型城市中，通过政策、服务、场所和设施方面的支持，使人们以积极态度面对老年，具体通过：

认识老年人有广泛潜能；

对老年相关的需求予以积极地预测和响应；

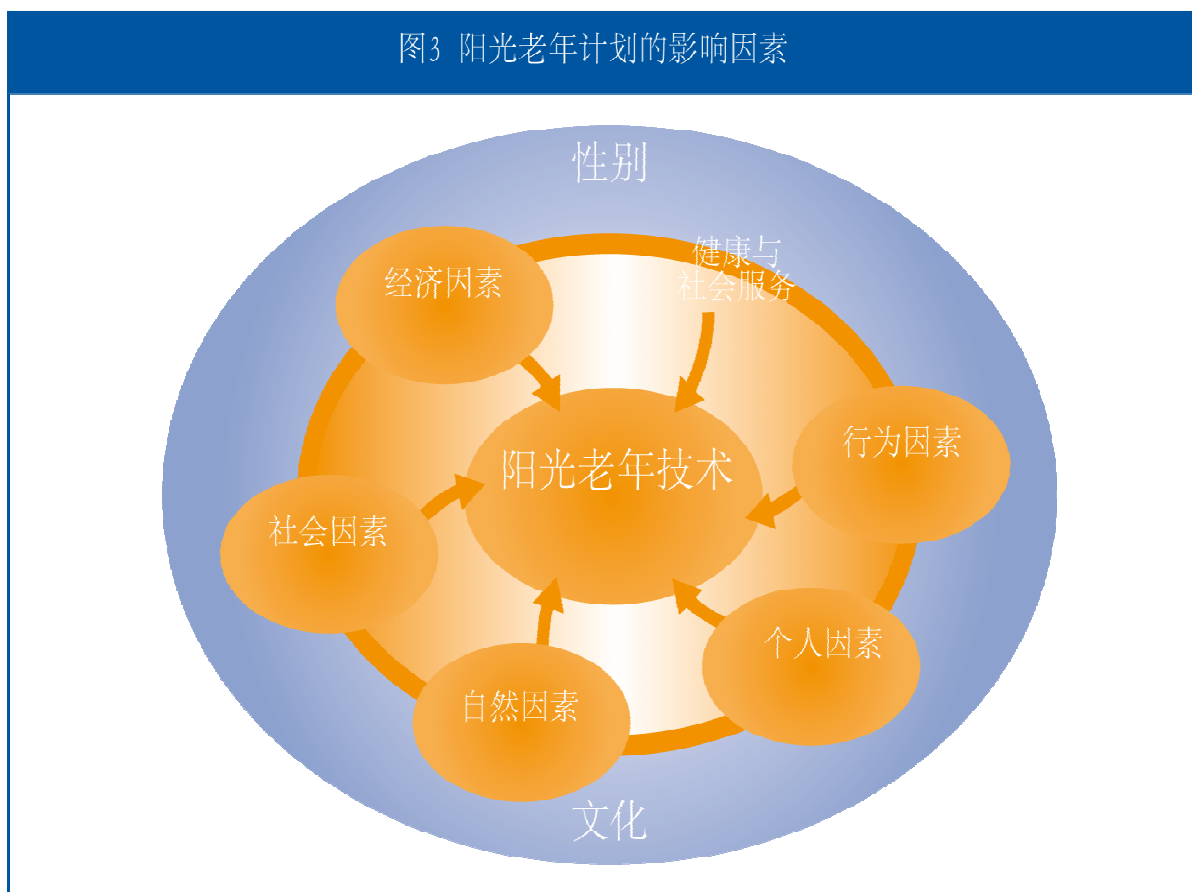
尊重他们的决定和对生活方式的选择；

保护那些最脆弱的老年人；

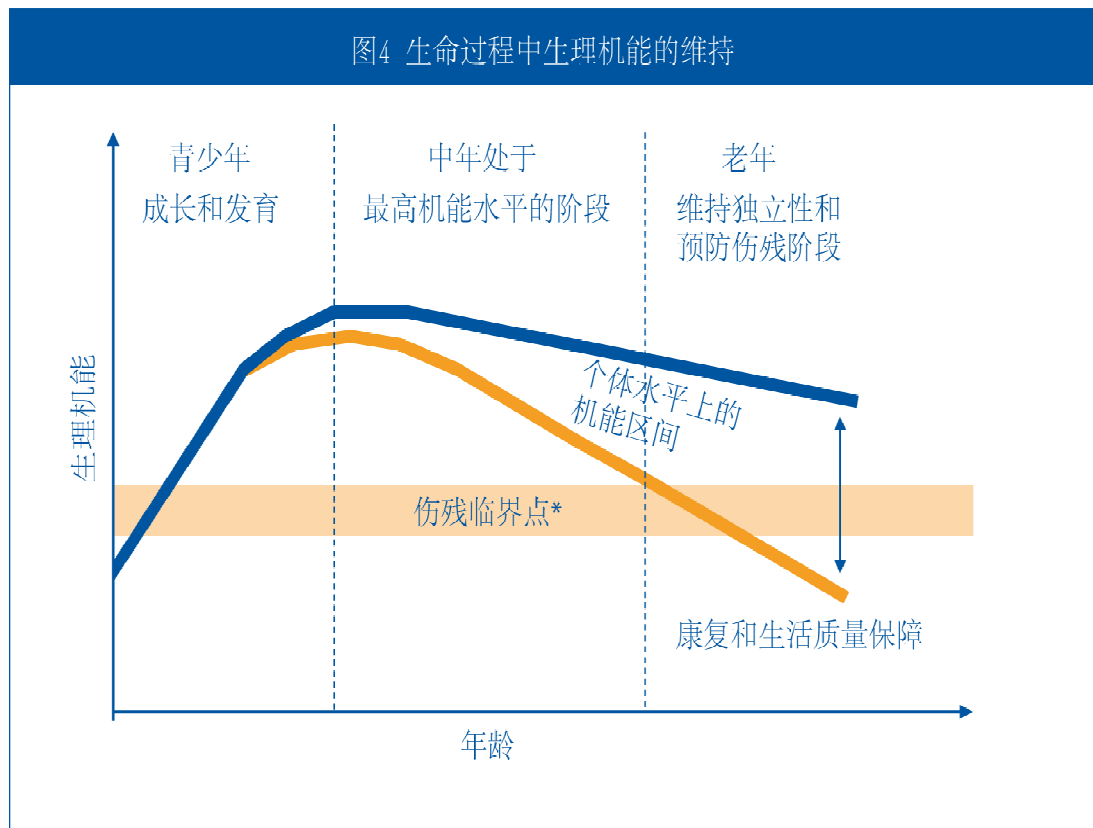
促进他们全面融入和参与社区生活。

阳光老年计划取决于与个人、家庭和国家相关的各种因素，不仅包括物资条件也包括影响人们行为和情感的社会因素，这些因素相互影响，对老年人发挥重要地作用。城市环境和服务的许多方面反映了这些因素，成为了老年友好型城市特征的一部分。

图3 阳光老年计划的影响因素



必须从生命过程的角度理解这些因素：要承认老年人并不是完全相同的一群人，种种差异随年龄而增加。图4表明：人的功能（如肌肉力量、心血管输出能力）在儿童期不断增加，进入成人期时达到高峰，以后开始下降，下降的速度不仅取决于生活方式而且受到外部社会、环境和经济因素的影响。从个人和社会的角度看，下降的速度是可以施加影响的，且在任何年龄可以通过个人和公共政策措施加以减缓，如老年友好型生活环境的建立。



因为阳光老年计划是一个终身过程，因此老年友好型城市不仅仅是“老年友好”。无障碍建筑物和街道能够促进残疾人的机动性和独立性，不管是年老的还是年轻的。安全的邻里环境可以使儿童、年轻女性和老人自信大胆地外出，去参加各种休闲体育活动和社会活动。当老年人拥有他们需要的社会支持和健康服务时，相应的每个家庭就不会显示出过分地紧张和压力，整个社区都会从老年人的积极参与中受益。最终，地方经济也会从保护老年消费者中受益。可以相信，老年友好型城市是能够实现的。

第三部分 该指南产生过程

参与的城市

总共有来自全球 35 个城市参与了与指南相关的项目，其中 33 个城市在政府官员、非政府组织和研究人员共同合作情况下参与了目标人群的调查。这些城市广泛代表了发达国家和发展中国家，代表了城市的多样性，包括 6 个千万人以上城市如墨西哥城、莫斯科、新德里、里约热内卢、上海和东京，近千万人口城市如伊斯坦布尔、伦敦、纽约，还包括一些国家首都、地区中心和小城市。

全面参与方法

全面参与方法应用于老年人是通过分析和反映他们的情况去影响政府政策。这种由联合国推荐的方法，主要是为了促使老年人奉献社会和参与决策过程。因为老年人是他们自己生活中的权威专家，世界卫生组织和各伙伴城市也已经使老年人全面参与到该项目中，项目领导人就是要获得老年人的亲身感受：老年人生活的城市其老年友好性的特点到底是什么？他们会遇到什么样的问题？在促进老年人健康、参与和安全方面城市还需做什么？

来自中低收入地区的 60 岁及以上的老年人，作为该项目的研究对象。从 2006 年 9 月到 2007 年 4 月，共组织了 158 组，涉及 1485 人。对实施项目的 33 个城市，其主要的信息源是老年人。为了获得有生理和智力残疾老年人的情况，大多数城市还通过配备护理员去了解他们的情况。

为了使从老年人和护理员那儿了解到的情况更加全面，大多数城市还通过服务员（来自政府、志愿者和商业部门）去了解收集信息。总共有 250 个护理员和 515 个服务员参与其中。这些人在对老年人的服务过程中进行观察，虽然他们有时提供了老年人没有报告的信息，但他们报告的信息与老年人的观点总体上是一致的。

图5、老年友好参与城市分布图



讨论的主题

总共涉及到老年友好城市的八个主题，包括城市的设施、环境、服务和政策等。这些主题是根据过去有关老年友好社区特征的研究确定的。在所有城市研究对象中都问同样基础的问题。

开始的三个主题是室外空间和建筑、交通和住房。这些作为城市物理环境的重要特点，对个人出行、安全、社会治安、健康行为和社会参与都有重大影响。另外三个主题主要反映社会文化环境，会对人们的社会参与度和心理健康产生影响。尊重和社会包容涉及其他人和社区对老年人的态度、行为和舆论环境；社会参与涉及老年人在娱乐、社会性活动、文化、教育和精神活动的约定情况。市民参与和就业反映了工作机会（包括有偿和无偿），这与社会环境和经济因素都有关；最后两个主题是信息交流和社区支持与健康服务，都涉及到社会环境、健康和社会服务决定因子。贯穿于老年阳光计划的文化性和性别因素仅间接包含在项目之中，因为它们对老年阳光计划的影响已经远超过城市

生活的范围。但由于它们的巨大影响，这些决定因子的价值在起始阶段尤其突出。

作为老年阳光计划的决定因子，这些有关城市生活的八个方面相互交叉，相互影响，如尊重和社会包容可以在建筑物和空间可及性上反映出来，也可以从城市给予老年人社会参与、娱乐和就业的机会中反映出来。依次类推，社会参与影响社会包容及信息获得。住房影响对社区服务的需求，而社会、市政和经济参与部分取决于室外空间和公共建筑的可及性。交通和信息交流与其它因素也相互影响：没有交通或没有充分的获得信息的方法手段，支持老年阳光计划的设施和服务就完全不可及。图 6 显示了老年友好城市的主题。

图6. 老年友好城市主要方面



对于每一个主题，城市老年友好方面的报告，障碍和差距，改善建议，都由各城市参与者提出、记录、分类，每一个城市提到的主题被记下，形成一个图，用来反映在总体和在不同地区城市的重要性。根据这些主题，形成了老年友好城市特征的条目，这些条目集中反映了世界范围参与者的观点和意见。

第四部分 如何应用该指南

老年友好型城市的核心特征

该指南的目的是帮助城市从老年人的视觉来认清城市的现状，以确定从哪儿起步及如何使城市更加具有老年友好性。该指南的各部分描述了不同发展阶段城市中的老年人生活的各个方面，所面临的有利和不利的条件。老年友好型城市的特征不仅适用于发达城市而且也适用于不发达城市，它是老年友好型城市的通用标准。

老年友好型城市的特征指标不是为了城市之间排序，而是城市自我评价和衡量工作进展的工具。任何一个城市只要开展相关工作，在这些特征指标上都会取得明显改善。超过这些特征指标也是可能的，确实有一些城市某些指标已经超过了，这给老年友好型城市的发展起到良好示范作用，但没有一个城市能提供一个“金标准”。

老年友好型城市的特征指标清单既不是技术指南，也不是设计规范。每一个城市都可以应用其它适合的技术方法来开展老年友好型城市的建设。

谁将使用这个指南？

该指南主要为那些有志于老年友好型城市的个人和组织所使用，包括政府、志愿者组织、私人组织、市民组织。制定该指南的原则和方法同样适用于该指南。在评估城市的优势和差距时，老年人的体验很重要。他们将会提出一些改善建议并参与到具体实施的项目之中。通过这种全面方法获得老年人的状况，为专家和决策者进一步分析、干预、制定政策提供了重要信息。在开展老年友好型城市的具体行动中，重要的是老年人要继续参与老年友好型城市进展的监督，并发挥倡导和顾问的作用。

第五部分 室外空间和建筑

概况

户外环境和公共建筑物在老年人发挥自主能动性和改善生活质量方面起到很大的作用，影响老年人居家养老的能力。在 WHO 项目协商会上，那些老人和对此很感兴趣的人们，讲述了城市景观和人工建筑物的一系列特性在建设老年友好城市的巨大作用。在世界各个城市中永远的主题都是生活质量、生活设施 and 安全性。协商会的成员非常欢迎在不同发展水平的城市中已做出的或正在运作中的改进方案，并指出应该继续做出更多的改进。

1.令人愉悦、干净的环境

自然环境的优美被许多城市的市民理所当然地认为是老年友好城市的特征之一。例如：在里约热内卢和坎昆的人们觉得居住在海洋附近是不可否认的愉悦享受，正如在梅尔维尔和伦敦居住在河流附近的人们的那种美好感觉。在姬路，老人们非常珍惜那平静祥和的自然环境。同时，老人对城市里的不卫生、干扰别人的噪音和飘散在空气中的臭

因为外面太吵了，所以你必须从六点提前到四点起床。

——一位来自伊斯坦布尔的老人

味感到厌恶和苦恼。

在黎波里,从东面延伸过来的水管所散发的烟雾简直让人窒息，尤其是在晚上，在斋戒这种感觉更明显。在牙买加，人们对音乐的音量表现出担忧，并将这种担忧用明确的歌词反映在歌曲中。在相当多的城市中，城市的不卫生严重地影响到当地老年人的生活质量。为唤起对这个问题的重视并使其得到解决，在墨西哥市的人们发起了“清洁街道”的运动，而在牙买加，控制声音水平的条例也正在起草中。

城市规模的大小在一些城市中也视为一个需要关注的问题，东京不断增长的人口与社区凝聚力的下降存在一定的联系；内罗毕的过度拥挤也被认为很难让老年人自由活动。

2.城市绿化的重要性

拥有大面积的绿地被视为作为老年友好城市最应具备的条件之一。可是，根据现实来看，老年人对城市绿化的使用情况并不尽如人意。在新德里，城市绿化地带因维护不善而变成了垃圾堆；在姬路，公园的安全状况让人担忧；在梅尔维尔，老人们因为没有足够多方便使用的卫生间和方便椅而苦恼；在莫斯科，公园里没有遮风挡雨的地方；而在乌代浦，老年人连进入公园都显得非常困难。另外一个值得关注的问题则是公园潜在的危害。

与疾驰而过的自行车、滑板、击球或者正在弹跳的四脚飞行器共用活动空间，可能成为限制老人进入公园的因素。

——一位来自墨尔本的服务提供者

鉴于以上所描述的境况，人们提出了各种各样的解决办法，在哈利法克斯，老人的照顾者提出在城市的边缘地区开辟小范围的、配有绿化带的安静的公园，那么老人就不

必在混杂的公园里因为随时穿过的轮滑而担惊受怕。安曼的老人希望能建造专门为他们开放的活动场所，而 新德里的老人们则建议在公园划分出一个区域作为他们的活动范围，也有一些城市的老人期待公园的环境和设施能够得到很好的维护和保养。

3. 户外休息区

当老人累得实在无法前行时，随处都能有些椅子让老人坐下来得到及时的休息，这是老年友好城市中普遍能看到的现象。

当你累得想坐下来歇歇时，却发现找不到椅子。

—— 老年人 梅尔维尔

上海的老年人及其看护员能够随时享用到令人放松的休息区，在墨尔本，户外休息区的恢复被提到了议事日程上。可是，总是有令人担忧的事情发生，有的人会威胁赶走别人而把公共休息区据为己用或者利用这些地方展示他们的反社会行为。在图伊马济，因为这种无法制止的行为的发生，这些供人们休息的座位不得被拆除。

4.老人友好型人行道

当老人行走在路上，人行道的情况直接影响到老人的行走能力。如果人行道狭窄、不平坦、路面上有裂缝、台阶高甚至道路拥挤、还有连续不断的障碍物，那么老人是不会愿意再继续走下去的。

差劲的人行道使我摔了一跤伤到了肩膀。

——一位来自唐道克的老人

道路缺少成了一个普遍关注的问题。许多城市，如墨西哥市、里约热内卢和牙买加的一些城市，行人需得在街边的小商贩中穿梭。

在其他的一些城市，像拉普拉塔、莫斯科、庞斯 还有鲁尔区的主要城区，因为有车停在人行道上而使行人不得不改走马路。而且，恶劣的天气也会增加老人们在人行道上行走的难度。更加郁闷的是，在舍布鲁克,积雪不能被及时地清除,在波蒂奇拉普雷里,由于下雪而潜在的危險更让人们为老年的安全感到担忧。

一些城市关于人行道设计和保养的改进方案得到社会的广泛认可，以下是建设老年友好人行道时常被提到的建议：

- 1.平坦、平整、防滑的路面
- 2.路面有足够的允许轮椅通过的宽度
- 3.人行道通过斜坡延续到马路上
- 4.小商贩、障碍物和影响行人的树必须清除
- 5.行人优先使用人行道

我住在拉普拉塔的乡下，可仍然得面临诸如此类的问题。虽然我拄着拐杖，可还是像我朋友说得那样，我必须一直看着路面才可以艰难地往前走。现在，当我不得不在市区走动，需要穿过第七街道时，我四处张望，因为需要年轻人的帮助。但我并不抱怨这种情况的发生，因为有人愿意帮助我。

——一位来自拉普拉塔的老人

5.安全的人行横道

能否安全地穿过马路，也是人们普遍关心的问题。据报道，一些城市已经采取了相关的措施来确保行人横穿马路的安全性。如在坎昆，十字路口安装了交通信号灯；在拉普拉塔，马路上开辟了安全岛；在马亚圭斯和波特兰，十字路口还划分出防滑带；安曼还修建了天桥和地下通道来帮助人们安全地穿过马路。

据报道在少数城市里，交通信号灯变化太快，老人来不及反应。在梅尔维尔，十字路口的交通信号灯有倒计时的功能，那么行人就知道还有多长的时间允许他们通过，而不必再匆匆忙忙。在伊斯坦布尔、波特兰和乌迪内，听觉交通信号和视觉交通信号的同时使用受到了广大市民的青睐。

十字路口的交通灯信号应该是为奥林匹克的短跑运动员设计的，变化太快了！

——一位来自哈利法克斯的老人

另一个值得关注的问题是司机不遵守交通信号的指示，不给行人让路。

十字路口的交通警察不尊重行人，如果稍有不慎，他们就会冲到你面前训斥你，如果你心脏不太好，那你是劫难逃了。

——一位来自牙买加的老人

在相当多的城市里，交通流量和速度都成为老年人的障碍，不管是对于老年行人还是老年司机。据报道在乌迪内，老年人因为交通太拥挤混乱而不愿意上街，一些老年人只在有人陪同的时候才肯外出。（老年驾驶员遭遇的困难将在第七章讲述）

6.设施的可及性

我只有在有事要办时才进城。但只要事情一办完，我就直接回家了。为什么我不在城市逗留？因为我不再年轻。

——一位来自内罗毕的老年人

不管在发展中国家，还是发达国家，人们都认为城市的建设没有顾及到老年人。

在很多城市，一些设施不适合老年人的体力活动或者老年人无法应对，这使得老年人很不情愿外出。在里约热内卢，因为梯子实在是太简陋了，使得老年人连爬上一个小阁楼都觉得非常困难。在舍布鲁克，高低地之间的缓冲坡道的缺乏也是一个令人担忧的问题。解决这些问题最常用的办法就是对城市规划者的培训，尤其是城市的设计师和建筑师，要引起他们对老年人需求的关注。

7.环境的安全性

居住地的治安情况强烈地影响着人们在当地社区居住的意愿，这些都影响着居民的自主性、身心健康、情感和社会归属感。很多城市的治安状况令人满意，而有些城市则差强人意。不管治安状况如何，不管是在哪个城市，人们对街道的照明、公共场所的暴力、犯罪、毒品和流浪者都存有忧虑，大部分人对这些情况都避而远之，尤其是老年人在夜间都不敢外出。

我们夜间都不敢外出，我哪里都不去，说不定在什么时间什么地方我就被人杀了。

——一位来自图伊马济的老人

但值得欣慰的是很多城市都采取了一系列的措施来改善城市的环境安全性，比如在日内瓦和舍布鲁克的居民区就装置了监视器。

拉普拉塔也实施了提高安全性的措施，社区的老年人在外出时，不仅要加强老年人的自我组织性，还要提供警力来确保老年人的安全。在唐道克，政府还专项拨款用于研究，来保证老年人的人身安全。

在东京，地震时常发生；伊斯坦布尔的老年人对城市的建设心存疑惑，当地震来临时我们的城市是否能够最大程度地避免地震带来的损害。

我们需要一片宽阔的空地来保证地震时的安全，但是他们没有提供，说是街道就够用了。

——一位来自伊斯坦布尔的老人

8. 人行道和自行车道

人行道和自行车道被视为健康促进和老年友好环境的一部分，当然也被注意到有着种种危害。在日内瓦，骑自行车的人被认为对老人来说或多或少是一种危险。在乌迪内，有人建议设计两条通道，一条供自行车行驶一条供行人走路，坎昆、波特兰和萨尼赤的老人则对他们城市里的人行道赞不绝口。哈利法克斯的看护者强调人行道必须有平整的地面，波蒂奇拉普雷里的老人及其看护者也提到人行道要确保能有足够的轮椅存取点，乌迪内的老人则建议发展能使他们在区域内自由活动的通道体系。在哈利法克斯，停车场内的通道也被要求确保行人的安全。增加道路旁的公共厕所的想法在萨尼赤也被提出。

9. 老年友好建筑

在包括姬路、马亚圭斯、墨尔本和新德里在内的一些城市中，通常所说的老年友好建筑一般具有以下特征：

升降梯

自动扶梯

斜坡

宽敞的门廊和通道

带有栏杆的高度适宜的楼梯（不能太高或太陡）

防滑地板

配有舒适座椅的休息区

充分的指示牌

无障碍公共厕所

然而，在两个城市中提到了老年人使用升降式电梯的障碍。在内罗毕，老人对乘升降电梯怀有恐惧，必须有人陪同，而在黎波里，老人不愿意乘这种电梯是因为频发的电

力事故使他们害怕自己被困在里面。

虽然对于拥有老年友好建筑的重要性已经达成广泛共识，但在大多数建筑尤其是老建筑中没有具备这些设施也是众所周知的，而且在很多实例中，改造老建筑中的障碍设施几乎是不可能的。大多数城市都意识到了提高其建筑的宜居性，尤其是促进轮椅的无障碍通行是必须的。

以商场为例，我们能看到他们在老年友好这方面的可取和欠妥之处。在唐道克和梅尔维尔，一些商场为顾客提供轮椅并有专门的残疾人通道。在墨尔本，需步行很长时间才能到达大型购物中心，增加了老人购物的困难。在伊斯坦布尔，商场里的扶手电梯令老年人使用不便。

包括商场在内的服务性建筑物应该靠近老人居住的社区，以方便老人们能够享受到这些服务以及那些便利设施。图伊马济的老人们非常乐意住在商场的附近。舍布鲁克的商业区还免费为附近的老人送货上门。

10.充足的卫生间

在城市的建筑环境中，干净的、容易找到的、标志清楚的、有残疾人通道的卫生间是老年友好城市极其重要的一个标志。在伊斯坦布尔近段时间来不断修建新的公共卫生间，受到了广大市民的欢迎和赞同。

提及公共厕所，人们总会指出许多这样那样的不足。在哈利法克斯，厕所的门太重了不好推开；在姬路，公共厕所空间太小而且坐便器型号单一；拉普拉塔的看护者反映公共卫生间里没有残疾人通道。

11.老年消费群体

好的商家应该能够懂得怎样满足老年人的需求，这是作为老年友好城市应该具备的特点。坎昆的老人在购物时能够享受到特惠；牙买加的一些商家会为行动不便的老人提供轮椅；在墨西哥市，法律规定商家必须优先为老年人服务；在波特兰，志愿者们专门制订了老年人服务指南，建立了查账系统。

在很多城市里，老年人排在长队之中等待服务也是建立老年友好城市的一大障碍。因此，人们建议为老年人开展特殊服务准备，如单设的队列或服务柜台。伊斯兰堡的老人们愿意在队列中让老年女士优先；在舍布鲁克，银行等公共场所如果不得不过老年人等，那么应该放置供休息的椅子。

在像伦敦和东京这样的大城市中，由于小商店和便利店的消失，给老年人带来诸多不便，使他们失去了一个潜在的社交途径并需要到更远的地方去购物。

老年友好城市的室外空间和建筑物特征标准

环境

- 市容整洁，设立强制执行条例限制噪音的级别及公共场所的难闻或有害气体释放。

绿化带和走道

- 有安全的、维护良好的绿化带，提供随处可见的小亭子、卫生间和供人们休息的座椅。
- 走道上没有障碍物，路面平整，附近有公共厕所且易于到达。

户外休息区

- 在室外尤其是公园、车站、公共场所，隔一定距离就应放置供人们休息的坐椅子。这些椅子要完好地保持并经常检查以确保安全。

人行道

- 人行道要经常保养，路面平整、防滑、足够宽，有延续到马路上的低斜坡以方便轮椅的通行。

- 人行道上没有障碍物（如小商贩、车辆、树、动物排泄物、积雪），行人具有优先使用权。

马路

- 马路有充足的防滑且规则排列的人行横道线以确保行人过马路时的安全。

- 马路应该有合理的物理结构规划，如交通岛、天桥、地下隧道来帮助行人穿过拥挤的马路。

- 十字路口处的信号灯应有充足的时间来保证老年人从容通过，并且应同时具有视觉信号和听觉信号。

交通

- 严格遵守交通规则，机动车司机要为行人让路。

自行车车道

- 有单独的自行车车道

安全性

- 在所有开放场地或者室内，公共安全是要优先确保的问题。可以通过减少自然灾害的危险，建立好的街道照明系统，加强警察巡逻，强制执行相关法律，为社区和居民主动防护提供帮助等方式来确保公共安全。

服务

- 所提供服务应尽量集中于靠近老年人居住的地方，以方便老年人随时得到服务（如楼宇的第一层）。

- 有专门针对老人安排的客户服务，如单独的队列或者服务柜台。

建筑物

- 建筑物应方便出入，并具备下列设施：

- 电梯

- 坡道

- 随处可见的指示牌

- 有扶手的楼梯

- 不高不陡的座椅

- 防滑地板

- 配备舒适座椅的休息区

- 数量足够的卫生间

公共卫生间

- 干净、维护良好、方便各种行动能力的老人到达，有明显的指示牌并方便老年找寻。

第六部分 交通

概况

方便快捷、价格合理的公共交通是影响阳光老年行动的一个关键因素，是各方讨论的主题。能否在城市中自由活动尤其影响到社区公民参与度和社区卫生服务可及性。世界卫生组织项目组调查的人群对此纷纷发表自己的意见，内容涉及到交通的方方面面，包括基础设施、装置以及为城市所有交通方式提供的服务。

对于很多老人来说，他们的生活离不开便利的交通系统。

——一位来自唐道克的服务提供商

1.实用性

据说，公共交通服务虽然并未在所有区域普及，但已在几乎所有的城市中存在。发达国家以及那些经济体制发生演变的国家的城市大都拥有完善或者是令人满意的交通系统。各种各样的交通工具为市民提供方便，包括有汽车（私人的或公共的）、火车、有轨电车、无轨电车、黄包车（私人的或公共的）、定期往返公共汽车或小面包车、社区（志愿）交通服务，专门为老年人和残疾人提供的交通服务，出租车以及自驾车。但是在所有发展阶层的城市都仍然存在使我们的城市更能体现对老年人友好的提升空间。

2.可承受性

费用问题被认为是影响老人们应用公共交通的一个重要因素。一些城市为老人提供了免费或者是优惠的公共交通服务。据报道，日内瓦为陪同老年人的年轻人提供买免费的交通服务。在唐道克，75岁以上的老人可以为陪同者办理交通卡。然而，也有很多城市的交通费用实在是太贵了，市民有些无力承担。在内罗毕的老人抱怨遇到坏天气，公共假日以及旅游高峰期公交系统就漫天要价。在新德里，办理优惠卡的程序是非常麻烦的。里约热内卢的老人们是享受不到交通系统的优惠服务，因为交通系统是根本不向这个地区提供服务的。在日内瓦，优惠服务只有那些购买过火车季票的老人才有权利享受到。

在一些城市，私人的交通服务公司是不会为市民提供优惠的，但在唐道克，市民却可以享受到一些私人公司的免费服务。

在一些城市，人们提出为老人们提供免费或者优惠的交通服务。在墨西哥市，人们建议为老人们提供免费的交通工具以便他们参加一些特别的活动。

3.可靠性和频次

方便守时的公共交通服务是老年友好社会的标志之一。一些老年人尤其是发达国家的老年人表示他们城市的公共交通服务非常便利。

然而，有很多来自于各个城市的报道称公共交通服务并不及时和可靠。在伊斯坦布尔，老人们反映因为班次太少，乘坐公共交通要费很长时间。而在墨尔本的一些地区，从周六下午到周一早上是没有公交车的。在鲁尔区，老人们反映到城外的车次以及晚间的车次较少。在一些城市，人们建议公共交通的车次能够更多，尤其在晚上和周末。

在日内瓦、伦敦、莫斯科和东京，公共交通服务是可靠守时的。但在其他一些类似的发达城市，并不都是这样。在安曼公交车没有固定的时间表，在伊斯兰堡，公共服务

运输工具没有固定的时间表。在拉普拉塔公交车根本不可靠，因为他们的运行路线经常改变。

4.交通目的地

公共交通的能力很大程度上是取决于是否能够让你到达你想去的地方。在一些城市，人们表示他们的公共交通服务提供了较好的覆盖网络，至少在部分地区是这样的。在这些地方人们可以去任何他们想去的地方。可有些城市，不管是发达国家，还是发展中国家，市民会抱怨交通路线不够多，交通网络覆盖面不够广，人们要费尽周折才能穿过整个城区，下了公交车要转乘其他交通工具也很费事。另外，老人们经常要去的重要的目的地也常常是交通线路稀少。比如在唐道克公共汽车根本不到敬老院；在马亚圭斯到老年中心的交通非常有限；在图伊马济到公园的公共交通很不足。

公共交通存在很大的漏洞……如果你想进城，你必须体格强壮，因为你将不得不拼命的挤车。

——一位来自波兰的老人

5.老年友好交通工具

老年人能方便、安全上下车是另一个非常重要的话题。据报道，很多城市对交通工具进行改进，以方便老年人更容易上下车。在上海，交通工具上的座位被重新改装，在萨尼赤，有专门为方便老年人上下的大巴，在乌代浦，一项使用低门公交车的服务即将启动。在日内瓦，公交站台被抬高，公交车的门被改造得更低。

人们普遍关注由于交通工具的设计不合理而带给老年人的障碍，在乌迪内，老人因为公交车的台阶实在太高了，所以上下车就显得非常吃力；在庞斯，轮椅根本没法上下公交车。

也有一小部分城市的居民认为还有一些问题限制了交通工具的使用。在新德里，站台上没有详细标出公交车的路线，在唐道克，人们质疑公交车的性能；而在拉普拉塔，老人反映一些汽车的车内环境实在太差。

6.专为老年人提供的服务

那些乘坐公共交通工具困难的老人需要特殊的交通工具。这个问题在一些发达国家的城市受到特别的关注，残疾人会受到特别的照顾，而其他城市的老人就没有那么幸福了。在里约热内卢的残疾人，出租车是他们唯一的交通工具，可是由于油箱占据了行李箱的空间，轮椅就放不进去了。在墨西哥市，人们建议提供专门的适合于残疾人和老年人的公交车。

7.爱心座位和乘客礼貌

一些城市指出在公共交通场所设置爱心座位是老年友好城市的重要特征。在伊斯兰堡，乘客有为老人让座的习惯，然而，这种礼貌行为并不普遍。莫斯科的老人们建议进行关于公共交通场所礼貌问题的公共教育。

8.司机

在一些城市，彬彬有礼的公共交通司机是老年友好的特征之一。可是在其他很多城市里，人们反映司机们，尤其是公交车的司机对老人们很冷漠，其中主要的一条就是司机们还没等老人们坐好就发动车子。

我刚上公交车，司机就开动车，我重重地摔了个底朝天。

——一位来自萨尼赤的老人

在里约热内卢，中产阶级的老人不会乘坐公交车，而是打的士或者乘地铁，因为他们实在害怕在公交车上摔倒。

在发展中城市，比如安曼，人们认识到一个非常重要的问题：司机不愿让老年人搭乘公交车。在唐道克和日内瓦，司机停车时没有紧靠路边或者站台，这使得老年人上下车就非常困难，而且也不能确保安全。唐道克的人们反映，公交车司机经常不在指定的公交车站停车，而且有的停靠点非常危险，特别是在马路的拐弯处。在日内瓦和庞斯，人们反映有些公交车司机没有礼貌。

另外一个让市民担忧的问题是司机的不专心和不遵守交通规则。

他们听着很吵的音乐，开车开的像疯了一样。
——一位来自墨西哥城的老人

最后一个需要提出来的问题是，在一些发展中国家，市民会受到司机欺诈。在新德里，黄包车师傅会向客人漫天要价；而在内罗毕，乘客也会遭此欺诈。

令人不必惊讶的是，相当一部分城市组织司机接受学习使他们尊重并满足老年人的需要。在舍布鲁克，开展司机培训计划被作为是老年乘客的一种福利。

有少部分城市建议像售票员这样的交通人员，也应该接受相关培训和教育，从而关注老年人问题以满足老年人的需求。

9.安全性和舒适性

乘坐公共交通工具时的安全感，对老年是否乐意接受公共交通服务会产生巨大的影响。在坎昆、墨尔本和莫斯科这样的城市里，老人觉得公共交通工具是安全的，很少会碰到犯罪行为。可是即使是伦敦这样公共交通安全的城市，人们仍然觉得有必要采取进一步的措施来确保安全。在相当多的城市里，盗窃和反社会行为问题应该有所防范，以确保公共交通的安全。

主要的问题是在你上下车的时候，你根本顾及不到自己的口袋，当你想起来的时候，口袋里的钱夹早已无影无踪了。
——一位伊斯坦布尔来自老年人

在很多城市，交通拥挤的时候，尤其是高峰时期，对于老年人来说，安全是至关重要的问题。这个问题在发展中城市和俄罗斯的城市更是备受关注。在日内瓦，据报道在公交车站和上车时候的拥挤和推搡，对于老年人来说是痛苦和折磨。在莫斯科，火车站的人群挤得根本老人们根本无法呼吸。

在一些发达城市，比如唐道克、波特兰、萨尼赤，公共交通的拥挤同样是一个令人头疼的问题。

在都伯林的火车上根本无法呼吸，就算你昏过去了，也不会有人发现的，因为你是插在人群里的。
——一位来自唐道克的老人

在内罗毕，交通的拥挤状况因为相关法规的实施而得到改善，老年人对此感到欣慰。这项法规被称为米丘基法，这项法规确保了应有的座位承载能力不被超载。在图伊马济，人们建议在交通高峰时期，公交公司增加出车班次。而在萨尼赤，交通系统提醒广大市

民在交通高峰时期减少外出。

10. 停车点和车站

停车点和车站的设计、布局和条件也是老年友好城市的重要标志。在上海的一些车站，老年人能享受长椅、小亭子和明亮的环境；在庞斯，公交车的站台和终点站的条件和环境布置得非常满意；在波特兰，指示牌非常醒目，人们不费吹灰之力就能到达站台。

站台的选址也是非常重要，否则会给老年人带来诸多不便。墨尔本的一些老人就因为站台少以及站台之间相距太远而不得不开苦头。在梅尔维尔，老人们反映需要穿过一条主干道才能到达公交站台。在萨尼赤，有些老人就反映公交车站离家太远的问题。

在一些城市还存在着车站的安全问题。据报道，在莫斯科，混乱中口袋被盗的事情时有发生；而在墨尔本，市民为有些故意破坏车站公共设施的败坏行为感到愤慨；为此，在梅尔维尔，通过让儿童志愿者清洗车站公共设施的方法来引起社会的关注，这些破坏行为的确是减少了很多。

在圣何塞，车站遮雨篷数量不足；而在上海，车站的椅子却太少了。这些都说明在老年友好社会方面的薄弱。可是在东京，在站台放置了长椅子，却影响到了残疾人的活动，因为街道实在是太窄了。

很多城市的市民都认为火车站和公交中转站应该方便出入，出入口应该有方便老年人的坡道、自动扶梯、电梯、公共厕所和醒目的指示牌。在东京，老人们进出地铁可以乘电梯上下；在鲁尔区，主要火车站方便设施的缺乏，为老人拖拉行李和轮椅到站台上带来很大障碍；在新德里，老年人反映地铁离家太远了，而且经常找不到路标。

11. 计程车

在很多城市里，计程车服务也被视为老年友好交通的选择之一。在坎昆，人们觉得他们有能力支付计程车费用；在唐道克，老人能享受到计程车优惠服务；在梅尔维尔，需要照料的人们很感谢政府提出发放计程车津贴的计划；哈利法克斯的司机非常乐于帮助老年人；黎波里的报道称，计程车为人们的生活提供了方便快捷的服务。

而在其他一些城市，计程车的使用也有不便之处。费用是一方面，另一方面是缺乏残疾人乘车的相关辅助设备。在波蒂奇拉普雷里，计程车司机会拒载残疾人；在哈利法克斯，计程车的设计存在一些问题，因为行李箱里没有空间放置轮椅或者担架之类的东西；在图伊马济，人们建议行李箱应该有足够的空间来放置轮椅。

12. 社区交通服务

相对于发展中城市，在发达城市人们经常谈到社区交通服务（如：有志愿者或者私人提供的免费交通服务）是老年友好城市必不可少的部分。在庞斯，社区免费接送老年人去看病；同样在波蒂奇拉普雷里，社区志愿者司机和食品杂货店提供的购物班车非常受欢迎。在伦敦，人们建议开设专门为老年人的交通服务，大巴设计要人性化，而且司机要受过专门训练。

13. 信息

在少部分城市里，为市民提供充足的信息也是非常重要的，比如交通服务使用说明和时间表。在梅尔维尔，人们建议为那些不再驾驶的老人提供如何应用公共交通的培训课程；在姬路，人们建议在时间表上标明此公交车是否能为残疾人提供服务；在东京，老人们希望公交车时间表的字体和位置都应该非常醒目。

14. 驾驶环境

在一些地区，驾车作为一个主要的交通选择经常被提及。比如 梅尔维尔是一个专为小汽车设计的城市；而且在姬路，小汽车是郊区居民的必需品；在庞斯，人们离不开小汽车，因为可提供的交通工具非常有限。

在一些发达城市，能够轻松自如地在城区驾车是优于发展中城市的一个特点。在波蒂奇拉普雷里，交通不会拥挤，人们开车会觉得很惬意；萨尼赤的老人们非常感谢开车时候能看到前方醒目的标志；东京的老人们也提到了他们城市道路上清楚的交通指示和标志；黎波里的街道的路标也非常清楚；而对于上海，这个城市的交通管理也很好。

在各个城市都有市民反映驾车的困难，包括拥挤的交通，糟糕的路况，效率低下的交通疏导设备，没有路灯，路标看不清楚或放在根本不显眼的地方，还有他人不遵守交通规则。在里约热内卢，人们认为拥挤的交通是一大障碍；在坎昆，老人反映路面上有坑并且路况通常是很糟糕的；在梅尔维尔，像环形路这样的交通疏导设备不是太小，就是位置不合适，根本起不到什么作用；在马亚圭斯，老人觉得街道上的照明条件不好；哈利法克斯的路标不是太高太小就是看不清楚；在乌迪内和舍布鲁克，老人们觉得司机无视交通规则的存在而且还蛮横无礼。

15. 对老年人司机的礼貌行为

除了上面提到的障碍，人们对（他们）老年驾驶员的不尊重也伤害了很多老人的感情。

我不愿意再做司机了，当我开得慢了点的时候，他们会骂我，对我做下流的手势。他们实在是太没礼貌了。

——一位来自黎波里的老人

在拉普拉塔，老人因为开车慢而受到辱骂；在坎昆，因为视力老化和交通拥挤的原因，老人在驾车的时候会有不安全感；在图伊马济，人们评论说老人在驾车时缺乏信心。

在波蒂奇拉普雷里这样的一些城市，驾车是一个非常重要的交通方式。当老年司机需要放弃驾驶执照的时候，他们所要面对的巨大困难正逐渐受到关注。为了使老年司机获得自信，像日内瓦和波特兰的一些城市提出让老年人复习驾驶课程。在姬路，当老年人要更新驾驶执照时，传授他们一些特别的内容是一种老人友好的有利条件。

16 停车场

把离家距离近的车位优先分配给老年人和残疾人，是老年友好城市的标志之一。在安曼，老人们非常感谢商场为他们提供的停车位；在唐道克，老年人可以免费停车；在波蒂奇拉普雷里，为老年人建造空间宽敞的停车场是善待老人的一个举措。然而，在相当多的一些城市里，拥挤、紧缺而且收费高的停车设施是老人们的障碍。而其他一些问题也同样存在。在马亚圭斯，没有足够多的方便残疾人上下车的临时停靠点；而在波蒂奇拉普雷里，停车位之间的宽度容不下轮椅通过；萨尼赤，方便残疾人出入的停车场的空白，越来越引起人们的关注；在墨尔本，找不到一家距离居民楼近的停车场。另外一个值得忧虑的问题是，人们对残疾人优先停车场的关注还没有被唤起。

他们根本不重视残疾人对停车场有什么要求。

——一位来自伦敦的老人

老年友好城市的交通标准

可支付性

- 所有的老人都能支付得起公共交通费用。
- 按照公示的价格收取交通费用，没有违规收费。

可靠性和频次

• 公共交通的安全和时间都应该是可靠的，即使在晚上和周末，市民也能得到方便的交通服务。

目的地

• 公共交通路线的安排应该考虑老年人常去的地方，比如医院、保健中心、公园、购物中心、银行和咨询中心。

• 所有的地区都应该安排充足的而且是直达的交通路线，方便老人到达市郊和相邻的城市。

- 各交通站点之间有直达公共交通工具。

老年友好的交通工具

- 交通工具是方便出入的，上下车的门要低，台阶不能太高，椅子要宽敞不能太低。
- 交通工具应保持清洁而且要经常保养。
- 交通工具要表明牌号和沿路各站点的名称。

专门性服务

- 要专门为残疾人提供方便其行动的服务。

爱心座位

- 公共交通服务应提供爱心座位，而且其他的乘客要主动让座位给老年人和残疾人。

交通司机

• 司机应该是有礼貌，严格遵守交通规则，在指定的停靠点停车，在发动车之前要等老年坐稳，而且停车时应紧靠站台，方便老年人上下车，从而保证人身安全。

安全性和舒适性

- 公共交通要严厉打击犯罪、保持交通畅通。

公交站点

• 沿路公交站点应紧靠老年人的居住地，提供爱心座位和遮雨篷，而且要干净安全、灯光明亮。

• 车站要方便出入，出入口处要有坡道、自动扶梯、电梯、高度合适的站台、公共厕所和醒目的路标。

- 公交站点要设置在方便到达的地点。
- 车站人员要待人礼貌周全而且乐于助人。

信息

- 应该提供足够的信息教会老人怎样使用公共交通工具以及可以服务的范围。
- 时间表是清晰的，而且很容易得到。
- 时间表要清楚地标明残疾人可以搭乘的公交线路。

社区交通

• 为老年人提供包括志愿者司机和接送班车的社区交通服务，方便他们参加特殊的活动和目的地。

计程车

- 为低收入的老年人提供优惠或者津贴，以使老年人可以支付得交通费用。
- 计程车应该舒适、方便出入，有足够的空间放置轮椅或拐杖。
- 计程车司机应该有礼貌且乐于助人。

马路

• 马路应该定期保养、路面宽敞、光线充足，有设计合理的安全保护设施，十字路口有清晰的信号灯和标志，统一醒目的路标，下水道要安全地掩盖起来。

- 合理控制车流量。
- 清楚路面上所有的妨碍司机视野的障碍物。
- 交通规格严格执行，教育司机要遵守交通规则。

司机的驾驶能力

- 向司机提供不断更新的驾驶课程并加以促进。

停车场

- 低价的停车场。
- 距离居住地和车站近的停车场优先让给老年人。
- 距离居住地和车站近的停车场优先让给残疾人，并且要做好监控工作。
- 距离居住地的临时上下停车位优先让给老年人和残疾人。

第七部分 住所

概况

居住条件的好坏是安全和健康的决定性因素之一。毫无意外，WHO 在任何地区的调查对象对于房屋结构、设计、位置和选择权等的不同需求都畅所欲言。适合的住所及其社区和社会服务的可及性对其独立性的影响与老年人的生活质量之间有着一定的联系。毫无疑问的是，能够使老人在他们所属的社区里安度晚年的住所及其相关支持一般来说是值得的。

1. 承受能力

住房开销是影响老年人居住环境及其生活质量的重要因素之一，这种观点已在许多城市中达成广泛共识。在有些城市中被认为是可以承受的住房开销（包括房租等），在另一些城市便让人觉得十分昂贵，阻碍了老人搬去更为适合的住所。

例如，有些报道称在日内瓦一些老人住在对他们而言太大的房子里，但却支付不起

我有退休金，但靠那点钱怎么能生活呢？他用到我的房子上就会转瞬即逝了。

——一位来自伊斯坦布尔的老人

搬家的开销，因为他们靠领取养老金生活。同样的，在图伊马济的现状也是搬家的巨额代价是退休老人们负担不起的。政府提供的免费或廉价的房屋在一些城市已被明确当作是老年友好的优势，比如伦敦。在其他一些城市中，如伊斯兰堡，缺乏廉价房屋则被看作是一个障碍；而在波蒂奇拉普雷里，对于资助住所的需求信息也被列为重点。

在处于各个发展阶段的国家中，城市都在推行可负担的住所供老人居住。如安曼对老人的住所征收较低的税额，姬路则是给予经济适用房或个人住所补助金。

我有一所梯形的房子，议会兴建的，免房租的，我爱它。

——一位来自伦敦的老人

2. 必需服务

在少数城市中，这些必需服务被发现是不充分的或昂贵的。在伊斯兰堡，低收入地区的房子是不提供电力、瓦斯或自来水；在莫斯科，公益服务被认为是代价高昂；在唐道克和伊斯坦堡，老年人关心的是高额的、他们认为应当由政府支付的暖气（供暖）费用；在牙买加，低收入的老人也发现要支付高额的公共设施使用费十分困难，建议这部分费用应该减少。

他们拿给我的水费单用去我 1000 美金，这是我支付不起的。所以我不再使用淋浴，有时甚至根本没有水。

——一位来自牙买加的老人

在里约热内卢，老人们高度评价供水、公共卫生和电力服务等进步；伊斯坦布尔，老年人为优质水的供应而感激。

3. 房屋设计

住所设计的多个方面都需考虑到使老人可以在力所能及的范围内在家中舒适的生

活。总而言之，老人的住所中以下几方面被认为是很重要的：用适合的材料建造且结构牢固；平坦的表面；若是多层住所则应有电梯；有适当的浴室和厨房设备；有足够大的活动空间；有适当的储藏空间；有通道和门口应当大到适合轮椅通过；适合周围环境条件的设备。

在一些城市，房屋建造问题已经被提及。在墨西哥城，人们明确对建造监督的需求来确保房屋建造得牢靠；在伊斯坦布尔，贫穷被看作是房屋粗制滥造的根源；在内罗毕，可利用建造材料的缺乏是关注的焦点。在伊斯兰堡，一些房屋不能抵御地震的来袭。

一些建筑因素亦被看作障碍。在唐道克，房屋布局影响活动成为一个公认的问题；在拉普拉塔，楼梯和不平的地面被视为障碍；在莫斯科，已有老年人住所专用的浴缸和厕所的需求报道；在新德里，人们认为厨房需要更好的设计；在墨西哥城，很多高层建筑被提及应当有电梯和扶手；在东京，人们指出通道和门廊需要适合轮椅的进出。

在少数城市中，住所的装备与气候条件不相适应。尤其突出的是，空调在坎昆被报道是必不可少的，而在梅尔维尔的部分地区，新住所屋顶的设计则使其内部变得更热。

在许多城市中，对改善住所设计使其更适宜老人居住的办法已得到认同。例如在墨西哥城，全部房屋的1%必须建造为适宜老人居住的；在哈利法克斯，一些廉价房是老年友好型的，有通路斜坡、电梯、停车场、健身设施及宽大的门廊。

尽管如此，人们越来越觉得应该采取更多必要的措施来确保房屋更适合老人居住。在姬路，更多老年友好型住所被推荐出来，而在墨尔本，也建议激励设计者和投资者们建造亲老型房屋。在新德里，人们建议房屋的亲老型特征应当被列入相关建筑法律之内。萨尼赤的建筑者们把已接受和能接受的此类要素都已加入他们的计划中，如低点的电灯开关的位置，优于浴缸的淋浴设施，能够为适应升降椅而变换的楼梯。

4.房屋改造

对住所设施改善的能力同样影响到老人在家中生活的舒适度。唐道克的保健员对为方便老人而设计的升降椅赞不绝口；在马亚圭斯，公寓也为适合残疾老人居住做了必需的改动。在姬路和唐道克等少数城市中，都提供房屋改建的财政援助。

当然在改造房屋的过程中也发现了一些困难。在哈利法克斯，改建房屋是被看作价格昂贵且实施困难的；在姬路和新德里也提到了一些在改造经济适用房时遇到的限制；在波兰，要求改造后的房屋还要恢复到最初的状态；在墨尔本，辅助设施则被指出没有利用，因为不适合家庭使用而且很多保健员不会进行必要的维护和修理；在舍布鲁克，使房屋适应特殊条件的需求也被提及。

除了明确这些需要以确保老年人了解对他们的住所改建上可能的选择，在许多城市还建议老年人应该能够获得必需的设备。在图伊马济，保健员明确了他们对于不同类型设备的信息及可能的维护方面的需要。在乌代浦，加装扶手、斜坡和厕所方面都有困难。

5.房屋维护

对于一些老人来说，不能维护自己的住所是主要的障碍之一。在坎昆，老人们说他们不能做些修整，与所需费用有关；在墨尔本，人们同样关心维修费用问题，并建议当地政府以资金的方式提供房屋维修服务；在里约热内卢，高额的公寓维护费同样被视作障碍，尽管有人提出可以通过转租的方式来缓解这部分开销；在唐道克，老人抱怨尽管得到了房屋修建者们的承诺，但很难叫到服务人员来进行房屋的修建；在梅尔维尔，有

关陌生人进入家中进行保修工作的问题受到越来越多的关注。因此人们建议当地政府备档一份准备为老年人提供服务的可靠的维修服务商名单；在波兰，保健员对用来监控承包商和其他维修和保修服务的系统表示欢迎。

还有一个问题就是廉价房和租房的维修问题。在伦敦，房屋得不到及时维修的问题受到越来越多的关注。在黎波里，老人抱怨房东故意忽视维修问题，导致他们不得不搬走。在新德里，报道说公共场所比如楼梯，往往被忽视，又脏又暗。

然而，集体物业工作人员比如公寓看管人和管理员，有时能起到重要的作用。在日内瓦，老人们强调了公寓看管员在居民接触和房屋维修方面的重要性。

6.服务可及性

到老人们家里为他们提供服务是非常重要的。在乌迪内，老人们声明不考虑搬房子；在图伊马济，保健员同样告诉老人们对他们的房子非常有依恋，不愿意搬动；在萨尼赤，相比于搬家，人们考虑更多的是得到家政帮助。

在一些城市，在家中得到服务困难且昂贵，被认为是一个不足之处。在鲁尔区，相关服务比如清扫和花园打扫服务是比较少而且昂贵的。在萨尼赤的老人说没有足够的清扫和花园打扫服务提供。

在服务和设施机构附近居住同样被看作是一种老年友好型特征。这一点在发展中国家被城市居民普遍提及，如梅尔维尔，波蒂奇拉普雷里和东京。在圣何塞，老人重视居住在公众、商业和宗教服务机构附近。在一些城市比如在内罗毕，乌代浦和乌迪内，不住在这些服务机构旁边的确是一个问题。

然而，呆在家里以及不能充分照顾好自己的警告也已发出。在墨西哥城，教育老人在家中居住的危险的需要逐渐增加；在萨尼赤，通过印刷家政服务指南，从而为老人提供家庭服务信息的建议已被付诸实践。

7.集体和家庭的联系

家庭环境同样有助于城市的老年友好，在家庭环境中人们可以感觉到是集体的一分子。因此，这也是老人们不愿意搬家的原因。在乌迪内，老人们说他们在他们的环境中又一种“精神的安全”感。在黎波里，老人们强调他们邻居的重要性。在唐道克，服务提供商意识到：把新房建在老人们以前居住地方的需要，从而有利于维持和家人和集体的联系。在姬路，老人们在搬家到另外一个地方后失去和集体的联系的问题呈现出来。

城市的改变影响了和集体交流的感受。在东京，高层建筑的发展导致的和邻居的个人接触缺少，被认为是老年友好特征的一个障碍；在舍布鲁克，老人们抱怨缺乏不同年龄代之间交流的空间；在日内瓦，在公寓中缺乏与年轻人的接触交流被看作是一个不足之处；在乌代浦，保健员说由于现代建筑没有了前面的阳台，导致了没有集体间相互交流的地方；同样，在唐道克，方便交流的设计问题受到了重视，并且建议房子应该重视集体交流从而减少被孤立的感觉。

8.房屋选择

老人们能有一定范围的房屋选择权来适应改变的需要，被认为是一个重要老年友好特征。在一些城市已经有这样的房屋选择。比如在梅尔维尔，老人可以选择搬到更小的房间，老人院或者是看护处。然而，在很多地方，需要给老人们多一些的房屋选择被紧迫关注。比如在哈利法克斯，据称一些老人在当地不能找到一个住所，也不知道有哪些

房屋可以选择。在一些城市，有专用的敬老院可供选择。在梅尔维尔，敬老院提供了一

若你拥有很多的社交活动，你便可以整日忙于此，或者关上门不参与其中，取决于你自己的选择。

——一位来自梅尔维尔的老人

定的服务，舒适的环境和相关的活动。

敬老院似乎在很多城市都不足，要想住进去需要等很长时间，就如哈利法克斯和姬路提及的。敬老院作为老年友好的特征同样需要是能够承受的。萨尼赤的老人表达了对敬老院花费的关注。在一些城市，敬老院同样更希望能融入当地的集体中。在梅尔维尔，有建议说在全市范围中给一些敬老院配备小花园，使得老人们不会从集体脱离，特别是和小孩们。在波兰，有多代同堂的房屋需求。在鲁尔区和舍布鲁克，在大的敬老院建立特殊人群居住区的问题受到了关注。

9. 居住环境

对于老年人来说，在家中拥有足够的空间和隐私至关重要。在很多发展中城市和在图伊马济，过分拥挤是老年人舒适生活的障碍之一。比如在新德里，随着家庭的不断扩大，房屋变得越来越拥挤，老人们就没有了足够的生活空间。在圣何塞，过分拥挤的原因是高昂的房屋价格使得家人不得不住在一起。在家庭环境中的安全感是另一个主题。在很多城市，老人们感觉不安全，特别害怕独自居住。有关措施已在一些城市实施，以改进老人们房屋的安全性。比如在唐道克，监控摄像已用在一些家庭；在日内瓦，有一条通往公寓楼的安全通道；在萨尼赤，给老人们提供了免费的房屋安全检修；在上海，有一个当地的安全巡逻队；在姬路，有些公寓有应急电话监控设备来保证老人们的安全。

然而，还有很多的事情需要去做来保证老人们在家庭中感觉安全。在乌代浦，更多有关家中安全的信息被介绍；在萨尼赤，人们建议要安装应急警铃。在一些城市，老年人的居所建在不能安全避免自然灾害的地方。在拉普拉塔，一些住所可能建在洪水泛滥区；在伊斯兰堡，老人们则担心地震带来的影响。

老年友好型住所评判标准

承受能力

- 为所有老年人提供可承受的住所。

必需服务

- 提供的必需服务，应在所有人的可承受范围之内。

房屋设计

- 住所选用适当的材料且结构合理。
- 有足够的空间使老人活动自由。
- 根据环境条件，采用适当的装备（如合适的空调或暖气设备）。
- 适合老人的住所拥有平坦的表面、足够轮椅通过的走廊、设计合理的浴室、厕所和厨房。

房屋改建

- 对老年人的住所进行必要的改建。
- 住所的改建是可承受的。

- 相关设备是可用的。
- 有为房屋改建提供的经济援助。
- 对于如何改造成满足老人需求的房屋有一个恰当的理解。

房屋维护

- 维护费用对于老年人来说是支付得起的。
- 有适当合格的和可靠的服务提供者从事维护工作。
- 政府提供的民众房屋、租用住所及公共区域得到很好的维护。

老年适宜性

- 房屋建筑在离服务和设施近的地方。
- 有可承受的服务提供给老人们使得他们可以呆在家里安度晚年。
- 老人们都很清楚地被告知了可提供的服务来帮助他们颐养天年。

社交

- 房屋的设计应该方便老人们继续参与社交活动。

房屋选择

- 能提供经济适用的房屋供老人选择，尤其是脆弱或残疾的老年人。
- 老人们都很清楚地被告知了可行的房屋选择。
- 当地有充足的和可承受的老人们专门的房屋提供。
- 在敬老院有一些合适的服务，比较好的环境以及相关活动。
- 老人们的房屋融入周围集体环境当中。

居住环境

- 住所不是过分拥挤。
- 老人在他们的居住环境中感觉舒适。
- 住所不是建筑在有可能遭受自然灾害的地方。
- 老人在他们居住的环境中感觉安全。
- 提供用于房屋安全措施的财政支持。

第八部分 社会参与

概述

在生活中，社会参与和社会支持与良好健康状态紧密相连。与家人一起参与集体的休闲、社会、文化和精神活动，使老年人能验证他们的能力，享受尊敬和尊重，并保持或建立互相帮助和关心的关系。这些构成了社会融合，是社会参与的关键。WHO调查的老年人，非常清楚地表明参与正常或非正常社会生活的能力不仅取决于活动的组织提供，也取决于是否有充分的交通方式和活动设备以及获取活动的信息。

当我看到我的同事，我感觉很好。
——一位来自墨西哥城的老人

在大多数城市，老年人抱怨虽然他们积极参与他们的集体活动，但仍感觉应该有更多的参与机会。他们建议能有更多丰富多样并且更贴近他们生活的活动。他们喜欢和其他年龄组或其他文化群体一起参与那些能够促进集体交融的活动。最受关注的是老年人的可承受性和可参与性，特别是那些关注活动的残疾人。为提高智障人群的参与性，提供帮助也是十分重要的，特别是在发展中国家和一些正在进行经济变革的国家。

1. 参与的机会

老年人可能对他们集体中的活动比较关注，但据很多参加者的经验，这些活动很多都是难以参与的。个人安全，是一个因素，特别在晚上，不管是在发达城市还是发展中城市，如哈利法克斯，拉普拉塔，伦敦和里约热内卢。在很多城市，活动地点很远，交通不方便。另外一个共同的问题是楼房的可及性（特别是那些活动不方便的人）以及相关设施的短缺比如厕所、合适的座位或者无烟环境。还有一个被提及的因素是严格的参与条件，比如要求是组织的会员。

他们（残疾的老人）发现他们很难适应，因为没有合适的设施比如座位、厕所等，他们中大多数的娱乐就是和他们的亲戚朋友电话中聊天或者是偶尔的探望。

——一位来自新德里的保健员

在有些城市，老年人以及和老年人打交道的人都意识到应该努力为老年人提供便利。马亚圭斯在各个时段组织了一系列适合老年人的活动并且负责交通；在日内瓦的一位老人说已经有适宜的环境提供给了那些有听力障碍的人；据报道，墨尔本和梅尔维尔均为老人提供了交通便利；波特兰提供了非常方便的活动场所，黎波里提供了非常方便的活动时间，唐道克的活动参与者建议老年人带朋友随同参加活动，这将有助于他们融入到活动之中。

2. 可承担的活动

免费或者至少是廉价的活动，将方便老年人的参与。活动经费问题是一个常常被提及的问题，特别是在一些发展中国家或是正在进行经济变革的国家的城市中。在一些地区，多种选择仅仅属于有充足收入的人，娱乐休闲活动只有富人才能享受。然而伊斯兰堡的活动参与者写道，参加活动是可以承受的；里约热内卢提供了很多免费的休闲活动；墨西哥市有免费或廉价的文化活动；在唐道克、日内瓦和伦敦，由于高额的保险费用，

非赢利组织有责任承担一些有可能影响老年人参与积极性的活动费用。

3. 机会的覆盖范围

各种各样机会的存在，吸引了广大老年人并鼓励他们更多的参与进来。很多城市在市中心开展各种活动，而对于那些生活在市中心之外的人，这种机会就很少了。另外，对于那些弱势群体或者残疾人来说，这种机会同样不多。有时，这些活动的时间表很刻板，老年人必须在满足如例行的中午小憩之类的个人需要还是参加活动之间做出选择。那些在噪音水平高的地方和过分强调年轻人项目的活动将对老年人失去吸引力。各种既有目的性又有整合性的活动，将为更多的人提供广阔而又多样的选择。这个范围包括有组织的活动，比如在姬路，其目标人群是大于80岁的人。在牙买加，老年人说他们可以在各种水平体育活动中参与竞争。作为吸引人群的一种手段，波蒂奇拉普雷里提供了集体餐饮和社交联系。户外活动，比如在内罗毕的一个花园中行走，或是在莫斯科阳光下散步，被看作是简单而低廉的促进社会参与的方式。

据乌迪内报道，很多建筑被提供给老年人活动，比如剧院，俱乐部和第三老年大学。在图伊马济，有一个象棋俱乐部、一个历史研究会和一个年龄超过60岁的老人俱乐部。来自坎昆的活动参与者说他们喜欢“金色年华”俱乐部，以及当地修道院的手工艺课程，还有聊天、音乐和跳舞等。据说，发达国家的所有城市和发展中国家的大部分城市均提供了各种各样的活动。在大多数国家，宗教活动和信仰团体的社会化是老年人参与活动的一个主要方式。老年人可以在他们的当地信仰团体中被熟知并得到尊敬。而这些团体往往是好客的并且包容的，从而为那些存在有孤立危险的人提供了便利。来自哈利法克斯报道，教堂通过卡片游戏，集体餐，以及驾驶到教堂以及拜访被孤立的人群等方式来丰富老人的生活。在伊斯兰堡，据称一天去清真寺一次以上将有助于增进社会活动参与。

在教堂，人们倾听着我们的经验，对我们表示仰慕。

——一位来自牙买加的老人

在很多地方，有文化色彩、教育意义和传统的活动对老年人同样很重要。第三老年大学进行的继续教育及当地的社团中心或老年中心的课程提供了交流和学习的机会。参加婚礼和葬礼也是社会化的机会。在伊斯兰堡，老年人喜欢频频参加传统的活动，比如婚礼等。

4. 活动的关注度

一些活动参与者指出老年人应该了解活动并知道如何参与活动。

人们正在了解有哪些活动可以选择，我想有关活动的不足之处已经得到注意。

——一位来自萨尼赤的服务提供者

在唐道克，据报道组织机构通过在老人退休前发电子邮件说明活动情况从而提高他们活动参与度。那些定期参加宗教服务和其他活动的人们，也常常听到关于其它活动的口头消息。在圣何塞，职业协会改进了他们的活动。一项来自上海的调查建议，如果有更多的公共活动将会吸引更多的老年人参与进来。

5. 鼓励参与，杜绝孤立

来自世界各地的消息表明，当活动地点离家近并且活动很多时，活动参与将变的更容易。在拉普拉塔，人们不满附近没有集体活动中心；在乌代浦，人们建议集体活动中心建立在老年人步行即可达到的距离范围内；上海和唐道克的活动参与者建议集体设施，比如学校和娱乐中心，为全体成员，包括老年人提供便利；在更多的地区有更丰富的休闲活动，这项建议在伊斯兰堡得到了拥护。

鼓励和激励老年人参加活动的努力有时将产生不同的结果：参与或隔离。许多融入集体和俱乐部的老年人会对他们的活动非常满意。然而，另外一些人则因各种各样的原因表示不愿意参加协会和俱乐部活动：他们彼此之间不认识，他们可能认为他们有时必须与有特别政治观念的人联系，或者他们发现俱乐部的活动根本不具吸引力。

老人往往什么都不想做，他们中很多被邀请参加活动，但都被拒绝了。
——一个来自姬路的服务提供者

许多研究解释了为什么孤独的老年人与其他人很难交流的原因。随着配偶以及其他家庭成员和朋友的先后辞世，他们的社会接触将越来越少。他们的健康可能受到损害，进而限制了他们参加活动的的能力。由于社会的变化，更多的女性参加了工作，因此白天不能在家里照顾老人。此外，到孤独的老人家里去拜访他们，可以让他们与社会相互联系，同时这也是一种鼓励他们参加社会活动的方式。在墨尔本和上海，社会组织都倡导去寻找老年人，邀请他们参加活动。

我想如果人们之间有交往和有人同往的话，那么就会有更多活动参加的机会。但我想我们可以听孤老和一些被边缘化的组织的倾诉，进而重建社会网络或者建立一些联系

——一个来自哈利法克斯的服务提供者

许多保健员本身就是老年人，他们特别容易感到被孤立，因为他们的重心都放在了他们所要照顾的老人身上。活动参与者建议有更多的活动项目和选择，使残疾人能够独立地走出家门，融入社会。人们建议采取工作计划和间歇休息相结合的方式以帮助保健员以及他们的看护对象继续融入社会。

男性很少参与到活动中；他们无法接受他们的年纪和/或被如此多的女性包围，让他们感觉不舒服。

——一位来自坎昆的老人

在一些城市，包括坎昆和日内瓦，男性社会参与性的缺乏正在上升。然而在一些城市也有一些吸引男性参与的活动：比如在梅尔维尔有一个名叫“男人密室”的场所，它为各年龄组的男性提供了很多活动。在伊斯坦布尔，老人们说莫斯科是一个男性融入社会的好地方。墨西哥的活动参与者建议有更多的针对男性的活动，比如研讨会、玩骨牌或卡片游戏等。在波兰，一些不选择参加活动以及更想脱离社会的老人得到了活动参与者的开导。

6. 不同代际、文化和团体的交融

老人渴望有融入社会的机会，并且在他们的社区、活动和家庭中与其他年代的人以

及其他文化群融合一体。

老人觉得他们能和所有年龄段的人参加不同地方的活动，这取决于个人的初衷和要求。

——拉普拉塔

相比于只有老人的活动，他们更想参加有不同年代人共同参与的活动。这些活动机会，可以通过共享活动空间和设备得到。比如在萨尼赤，老人活动中心就建立在一所小学里的空闲场地内。在庞斯，学校编排的一些活动就包括有老年人。另外不同年龄段和不同能力水平的人均被邀请参与到集体和娱乐中心的活动项目中。

电视是一个选择，但是电视播出的各种电视节目并不能代表家人的陪伴。

——一位来自乌代浦的老人

如果老人不能参与到户外的活动中，那么看电视是他们休闲和融入社会的唯一方式。在一些城市中，电视上没有什么节目选择，而且这些节目对老人们来说又没有吸引力，这也反映出需要更多适合全民参与的交流活动以供选择。

许多地方的老人希望通过有意义的方式融入到他们的家庭。比如，在安曼，老人们就声明他们不想与他们的家庭隔离。然而家庭往往给老人的照顾不够，特别是当需要祖父母照顾孙子孙女，或没有时间同老人一起参与活动时。代际之间更好的交流是应对歧视老人的一种方式，而歧视老人会严重影响老人参与活动的积极性。老人们希望有更多有关他们经历及现况的公共教育，并且他们认为如果社会能够对老年人了解更多的话，社会会对老年人变得更有耐心和更加尊敬。

【老人】是一个“活着的传统”的源泉。

——一位来自内罗毕的保健员

不同年代人之间的活动机会，丰富了各个年龄段人的经验。老人们传授传统实践和知识以及经验，而年轻朋友则向老人提供新的信息，从而帮助老人适应快速变化的社会。在内罗毕，老人们被邀请参与到传统舞蹈和传统手工艺活动中，从而使他们有机会把这些知识传授给其他人。

社区的构建和设计将促进来自不同背景、年龄和不同文化人群之间的融合，许多城市中的邻里关系正在发生改变。年轻人不愿居住在和老人相邻的环境中。在人的一生中，邻居不可能是一成不变的。且很多城市都有不断增加的迁入人口，这些人当中大部分人可能会有不同的语言和背景。

农村变空了，人们都搬到了城里。现在，农村比城市变得更老龄化了。

——一位来自伊斯坦布尔的老人

在鲁尔区，一个开放和好客的邻居环境为新到者的融入提供了基础。在世界范围内，一个城市的新到者有被孤立的危险，老人们意识到需要更多鼓励那些来自其他地方和文化的人更好地参与到他们的活动当中来。

我希望有一种方式，能促进在邻里之间进行更多的文化团体活动，并且参加的是不同的人群。

——一位来自波兰的老人

解决的方法一定是老的居民努力接受新的居民作为他们的同伴，同样，这样也有利于邻里之间相互转达问候

——一位来自东京的老人

老年友好社会参与度评价标准

活动的可参与性

- 活动地点在老人们的邻近范围内，方便到达，并且有可承受的可行的交通工具。
- 老人可以选择带一个同伴或者他们的保健员。
- 活动时间方便老人。
- 参加活动的条件是开放的（比如，不需要一定是会员），进入方式必需是快速、一步到位，不需要老人排很长时间的队，比如买票。

活动的可承受性

- 活动或者当地有吸引力的节目与活动必需是老人们能承受得起的，没有隐藏的或者额外的费用（比如交通费）。
- 自发组织要得到政府或者个人的资助以保证活动的费用老人们可以承受。

活动的覆盖范围

- 提供丰富多样的活动来吸引有着各种潜在兴趣的老人。
- 鼓励不同年龄段和不同文化背景的人参与到集体活动中来。

设施和配置

- 在各种团体机构均可以有包括老人的聚会，比如坐落在社区附近，公园或花园里的娱乐中心，学校，图书馆，集体中心。
- 装备了可供残疾或者那些需要照顾的老人使用的设备。

活动的关注及推广

- 活动均很好地通知到了老人，包括活动的信息，它的可参与性以及交通方式的选择。

杜绝孤立

- 发出个人的邀请以促进活动的进行和增加参与度。
- 活动容易完成，不需要特殊的技能（包括读写能力）。
- 在邮件簿和电话簿上，有不再参加活动的成员名单，除非这个成员要求删除。

促进社区一体化

- 提供不同年龄和爱好的人共享的集体设施，从而使人们相互交流。
- 社区活动室开展各类活动增进邻居之间的熟悉和交流。

第九部分 尊老和社会包容

概述

调查发现，对于老年人来说，一生之中都要经历行为与态度意识的矛盾冲突。许多老年人感觉到：一方面，他们被社会所关心、认可；另一方面，社会和家庭似乎又缺乏一些对老年人深层次的关注和服务。从社会的多变性和人的行为道德准则的角度去审视这种冲突，老人和子代之间缺乏沟通交流以及对老年性相关知识的普遍欠缺是造成这种冲突产生的根本原因。此次调查结果显示：尊老和社会对老年人的包容更多的在于社会性因素的改变。在这些社会性因素中，文化、性别和卫生经济水平等因素起着很重要的作用。老年人参与各种社会性活动的程度与老年人的生活经历密切相关。

1. 尊老和漠视老人行为

我们进行了一项调查来说明这方面情况。此次调查，首先要求被调查者说明他们对待老人的行为有哪些。结果显示有尊老、善待（赡养）行为以及与之相反的漠视、虐待老人的行为。总之，通过研究对象追忆日常生活中尊老行为的研究，证实了在许多城市都是尊老的。

当墨尔本的老人们走在街上和去商店购物以及被提供其它一些服务时，即使人们与老人们素未谋面，不论大人和小孩都会用微笑和老人们打招呼的。

——一位来自墨尔本的老人

我们有一些调查实例。例如在牙买加和波多黎各的庞斯城，老人们都会感觉到，他们不论在商业活动中还是在其它一些公共场合，都会受到最优质的服务。在伊斯兰堡和莫斯科的公交车上，人们都会给老人主动让座。尊老例子在其它一些城市更是举不胜举。在拉普拉塔，如进行选举投票活动，选票通常是送到老人家里而不让老人跑很远的路去投票站进行投票。另外，在许多教堂还提供给老人们耳机，用来听人们各种各样的祷告和忏悔。在墨西哥，只要是银行职员都要进行尊老行为的培训，并且每个月的月末，还要抽出一定的时间专门为老人们服务。在牙买加，老人们进行商业活动时，可以在指定的地方坐着等候相关人员为他们服务。在东京，由于绝大多数客人是老人的原因，商业交易中老人们受到的服务也是很好的。此外，最让老人们感觉受尊重和理解的地方是在老年人俱乐部。老人们本身也意识到，只有他们自己有着一颗尊重和快乐的心，才能从别人那里获得同样的反馈。

然而，在有些城市调查时发现：也有一些漠视老人的行为发生。（例如）当面对一个行为迟缓、笨拙的老人时，人们往往显示出不耐烦的表情。当在公交车上面对年老的驾驶员时，有些人的行为、态度是非常粗鲁的。又如在蒙特利尔的舍布鲁克，老人们受到的待遇就像人们对待小孩一样。在阿曼，年轻人喜欢在背后对老人们不同的衣着和谈话方式进行指指点点；在东京和乌迪内的许多年轻人缺乏礼貌；波特兰的年轻人在公交车上不愿意给老人让座；加拿大的哈利法克斯、印度的新德里和哥斯达黎加的圣荷西，年轻人甚至在口头和肢体上猥亵老人。

他们（年轻人）看着你的眼神，仿佛就是在说你们（老年人）是过时的废物，而不愿意为老人们提供任何帮助。

——一位来自梅尔维尔的老人

在许多城市的商业和职业服务中也存在不尊重或漠视老人们需求的行为。阿曼的保健员就注意到许多宾馆里的食物，就没有考虑老年人的饮食习惯。英国梅尔维尔的商店，几乎看不到为老人们提供的任何服务。拉普拉塔和马亚圭斯公有机构的银行员工对老人们的需求和建议置若罔闻。圣荷西的医生们甚至在给老年病人看病时，提前就已经准备好了要开的处方（对老年人诊治应付了事，缺乏热情服务）。其它一些出现漠视老人行为的城市有：肯尼亚的内罗毕、波多黎各的庞斯以及加拿大的萨尼克。

由于人们不愿意花时间和缺乏足够的耐心为老人们服务，为了寻求帮助和获得相关信息，老人们通常需要奔波于多个部门之间。

——一位马亚佳斯的保健员

对于促进尊老性服务的建议，主要集中于培训保健员去认识和理解怎样根据老年人的实际需求做更多更好的反馈性服务与帮助。

2. 歧视老人和尊老知识的缺乏

社会对年轻人的推崇和对老年人的歧视往往可以通过漠视老人的一些行为加以证实。在一些极端年龄歧视主义者眼中，老年人被视为社会中无用、笨拙、微不足道的人群，是社会的一个负担。对老年人这个群体，在一些发达国家有这样一个共识：老年人群只是一个不断消耗社会资源的群体。而对那些有病或残疾的老人，歧视更加明显。这些歧视主义思想，正在严重威胁着老年人的身心健康。

如果你是一个不需要依赖任何人，包括不依赖你自己子女的一位健康老人，那么你应该受到更多的关心和尊重。

——一位来自黎波里的老人

在许多大的、发展中城市，由于人性、礼貌道德观的缺失以及跨代之间的沟通交流和有关老年知识的缺乏，必将导致歧视老人的行为意识出现。在墨尔本和新德里这些城市，已经在现代个人自由主义为主导的意识形态和老年人的期望值之间，形成了一条无形的代沟。

3. 代际互动和公众教育

当今社会中有一个很大的障碍（正在阻碍着尊老行为的出现）……孩子们往往和老人们交流的机会很少……交流的难度也很大。

——一位来自波特兰的老人

在该项调查中，几乎所有城市的调查对象都强调，非常需要多组织老人和不同年龄阶层的人进行交流沟通。诸如：一起工作；跨代组合去处理某些事情；老年人参与学校的公民和历史课教育；在公共场合照顾儿童；鼓励青年志愿者主动帮助老人等。而每个跨代沟通交流的活动都受到广泛的欢迎。日内瓦的老人们提到：他们首先要做的就是多和年轻人进行聚会交流。

当今社会中公众关于老年相关知识的普遍缺乏。因此，对于老年人问题的教育应该早开展、早抓，应该扩展到社区所有人群。

你们需要重新审视对待老人的问题。当前最大的问题，就是我（们）不知道如何教育年轻人去善待老人。

——一位来自波蒂奇拉普雷里的老人

有关老年相关知识的社区教育，许多人的观点认为：先从小学开始抓起，以便使人们尽早认识到尊老的社会文化价值。而参与调查者认为：老年相关知识的社区教育，应该包含对机体衰老和器官机能减退而引起的一系列表现的认识和理解。像在上面提到过的牙买加，人们往往能够根据各种各样的老年人健康教育活动，而提前为老年时期的生活到来做好准备。几乎所有的社会群体都主张：尊老教育的重要性。在印度的乌代普尔，通过夏季野营（夏令营）活动来教育人们尊老的社会价值。对于开展老年相关性知识教育，通过媒体的尊老公益广告宣传也是一种很好的措施。例如在梅尔维尔的电视节目里，尊老广告的例子就很多：有电视里显示一个年轻人和老年人忘年交的情节；有通过报纸介绍当代老人们为社区所做的大量贡献；有通过广告和海报宣传，来描绘老人们生活的；还用现实主义而非漫画的方式去展示老年人生活。

4.社区中老人地位

在我们的生活中，我们听不到老人们发出的声音。
——一位来自舍尔布鲁克的保健员

老年人在社会中所发挥的作用是他们受到尊重和认同的重要因素。在莫斯科、东京等这些城市，当地的老人们在各种社会性活动和公共决策中，仍然扮演着领导者的角色，起着举足轻重的作用。但是，我们调查发现，在梅尔维尔的老人们这些作用通常是被忽视的，甚至对老人们所提出的建议和需求，总是勉强应付了事。另外，在马亚佳斯调查得知，当地的一些社区已不再习惯于采纳老人们的建议了，甚至在做有关老年人问题的一些决议时，也不愿去和老人们进行商议。

老年人在社会中良好的衔接作用也是促成他们受到社会所尊重的原因之一。老年人通常非常愿意加入志愿者服务队伍，而且还起着积极主动的作用。比如在哈利法克斯、墨尔本这些城市。另外，诸如在坎昆的许多超市里，就有许多专门为老人们保留的工作。在姬路，一个叫“咨询老人”的节目被视为阐述尊老内涵的典范，这个节目主要讲述的是老人们的生活和工作经验，诸如园艺学知识，组织事情的能力或者在学校里进行谈话教育。在萨尼赤，也有许多老人参与学校教育的活动被报道。

我们所依赖的老年志愿者们和我们能肯定的是他们的价值就在于他们的建议和无私奉献。
——一位来自萨尼赤的保健员

尽管在舍尔布鲁克老人没有很好地融入社会的一些领域，但老人有时是某些协会、组织、委员会的成员。在调查中，老人们重点强调的一点就是他们的能力和生活经验必须被社会所认可和用在决策的制定上。在爱尔兰的唐道克和墨西哥城的老人们说：他们的能力必须在社区工作中有所体现。而波特兰的服务提供人员认为，老人们在社区中还有另外一个重要作用就是“眼睛”和“耳朵”的作用。

5.社区互助

众所周知，如果人们之间彼此互相帮助、互相交流，那么大城市的人们之间就会彼此更加亲近、熟悉。
——一位来自波蒂奇拉普雷里的老人

在城市里，有关尊老的评论很多，在引起这些评论的众多因素中，社区性因素不可

避免的被包含在内。对于生活在唐道克、波蒂奇拉普雷里和里约热内卢的科帕卡巴纳区小社区里的人们来说，由于长期生活在一起而彼此相识，相敬如宾。

如果你随大流，人们就不会注意你。

——一位来自唐道克的老人

在伊斯坦布尔等这些更大的城市，对于老年人的社区交流问题则有城市“太大”论和“非个人”论出现。像在伊斯兰堡、墨西哥城和伦敦这些大城市，人们之间的交流并不是我们想象的那么频繁。生活在这些城市中左邻右舍的人们，仿佛总是来去匆匆，无暇顾及彼此之间的交流与认识。为了改善这种情况，一些研究组则建议大力发展和组织邻近地区部门之间互助活动，例如在哥斯达黎加的圣荷西和俄罗斯的图伊马济之间就结成了地方性的街道互助团体。这样的互助性团体在伊斯坦布尔也被要求设立。调查也发现，在拉普拉塔（智利），城市里的会场就专门设定了老人集会专用区。

6.家庭交流

在一些城市，比如安曼和印度的乌代浦调查发现，对于老人们生活比较有利的一点，就是他们能和家人共同生活在一起。从利比亚首都黎波里调查得知，老人们和家人共同生活的意义就在于：一方面，能够在情感上照顾老人；另一方面，维持老人们的社会地位。如在乌代浦，家庭在做出任何决定之前，不但要与老人进行商议，而且他们的建议大多是被采纳的。一些坎昆的老人们提到：他们已经离开了祖居地去和孩子们共同生活了。在一个家庭里，成员之间彼此互相帮助和互相支持的同时，家庭关系也正在悄悄发生着变化。如在伊斯坦布尔、新德里，就出现另外一些情况：由于子女的居无定所和年轻的子女们没有足够时间花在老人身上，由此而导致家人之间更加分散。结果，老人们在家庭里逐渐被边缘化了。而伊斯兰堡的老人们则提到：在家庭事务的处理上，老年妇女往往被忽视。在新德里，爷爷奶奶则演变成孙子孙女的佣人。在圣荷塞，一些家庭甚至要求老人们出去赚钱，贴补家用。另外，在一些城市的老年保健服务人员也谈到，社会中也有遗弃和虐待老人的现象存在。

7.社会经济地位下降（经济排斥）

当我在商店购物时，由于我穷，所以在买东西时，我的内心总是胆怯的。

——一位来自图伊马济的老人

在一些国家，与其他社会人群的收入相比，大多数老年人的收入是很低的。调查发现，在俄罗斯联邦的老人们由于经济收入低的原因，通常被社会所排斥，退休的老人是完全依靠政府救济金生活。而牙买加和墨西哥城的老人们从政府获得的救济金更是少的可怜，并且政府还层层把关，使老人们获得救济金更是难上加难。此外，坎昆的老人们抱怨到：政府根本就没有把他们放在工作计划里。

首先，人们应该思考的就是没有任何经济收入的老人们需求是什么。

——一位来自墨西哥城的老人

在墨西哥城，人们高度评价了政府根据老人们的具体经济条件给予相应救济的这一举措。这项措施包含：一方面，老人们可以凭借一张ID卡去一些低价商场购买商品，甚至凭卡可以免费获得各种服务和商品；另一方面，可以凭借一张低保卡，每月从政府领取80美元的最低保障金。

尊老和社会包容的评价标准

尊老的内涵

- 政府（公众）应该详细讨论老年人问题，对他们的服务和关注应该更好一些，尤其在无偿性服务和商业性服务上。
- 对于所提供的公共性和商业性服务和产品要适合老年人的需求和爱好。
- 多培养训练有素、彬彬有礼的服务人员为老人们提供各种服务。

公众的尊老意识

- 新闻媒体要多描述一些老人们积极向上而非墨守陈规的公众形象。

跨代和家庭交流

- 社会大环境、活动和工作是通过迎合不同年龄阶层人的需求和选择标准去吸引所有人。
- 老年人尤其需要家庭性的社区活动。
- 通过定期举办多种涉及不同年龄阶层人的交流活动，使人们彼此互尊互爱，增进人们对老人的了解，改善老年人的生活质量。

公众教育

- 在小学和中学课程里，设立有关老年性知识的健康教育课。
- 老人们能定期、主动的加入到当地学校的各种活动中去，和老师、学生多进行交流。
- 老人们可以和不同年龄的人分享他们的知识、经验和专长。

社区性因素

- 社区在做出有关老年人问题的决定时，老人们应该完全参与进去。
- 老人们应该被社区认知他们过去和现在的贡献。
- 社区要充分发挥和巩固老年人的传帮带作用，鼓励老人充当社区重要信息员、建议者、活动者和受益者。

经济性因素

- 老年人的低收入不利于他们进行公共性、无偿性以及一些私人化活动和服务。

第十部分 社区参与和就业

概述

老年人在退休后并没有停止为社会做些贡献，仍然默默的为他们的家庭和社会做贡献。在许多地方，经济环境迫使老年人在他们早该退休的年龄仍然承担着工作。一个尊老型的社会应该能通过一些有偿或无偿的工作为老人们提供继续为社会奉献的机会。如果他们选择了为社会继续做贡献，那么他们将在社会的政治进程中占有一席之地。

许多老年人不仅在思想上这么想，而且在行动上也这么做了。此外，正在参与 WHO 工作的一些老年人也表达了他们想作为一名社会志愿者的渴望与意愿。在大多数城市里，老年人是有很多机会去工作和成为一名社会志愿者的，并因此而受到尊重。老年人不仅需要更多的就业机会，而且更加需要有适合他们需求和兴趣的就业和志愿者工作机会。另外，他们也希望看到有更多的措施和方法去鼓励公民和老年人参与的积极性，但是，围绕老年人参与社会再奉献的问题有着很多的阻碍因素，诸如生理上的阻碍和文化歧视等。

1. 老年人的自愿选择性

科学已经证明，志愿工作会帮助您健康和长寿。

——一位来自哈利法克斯的老人

在许多调查的城市里，老年人往往是非常主动的加入到各种志愿性服务中，并且从中体现了老人们的自我价值，对维持老年人健康与社会联系也是有益的。在许多城市调查发现，当地有发展较好的有关老年性志愿服务工作的基础设施，比如有志愿者中心以及健全的志愿组织。大多数城市的研究对象认为，社会中还是有许多参与志愿工作的机会存在。

在庞斯，老人们很乐意从志愿工作中获得价值感。而乌迪内的老人们不仅认为志愿者工作很值得参与，而且还能防止老年人被社会所孤立。此外，日内瓦的老人们则喜欢在各种俱乐部和一些社会组织中参与志愿工作。

尽管志愿性服务很重要，但通过调查还发现，对于老年人参与社会工作和志愿服务还存在许多障碍。比如要寻找成为志愿者的机会，尤其是最适合老年人志愿服务的机会很少，另外，社会提供的机会少，供选择的范围又比较狭窄。为了解决这些问题，有人建议建立老年人注册中心制度。在墨尔本，就有人正在策划一个利用互联网为志愿者寻找合适机会的工程。而波特兰人则利用现有的志愿机构清单为老人们寻找志愿机会服务。梅尔维尔和乌代普尔的老年人则建议建立一个志愿者中心数据库或登记名册。印度新德里的老人们建议这些工作应该在政府组织机构（如 Help Age India）下经营。

此外，老年人在开始致力于志愿工作和从事志愿工作时，会面对许多问题以及由于生理条件的限制，一些指派的工作会难以完成。在一些发达国家，许多老人和服务提供人员就认为，像汽油费这样的非偿还性支出和志愿组织自身的责任问题就严重阻碍了老年人志愿工作的开展。

许多研究对象也提出，志愿机构本身的功能退化和官僚作风也影响了老年人志愿工作的开展。这种退化包含志愿工作者道德感的缺失和年轻人并不能完全了解、取代老年人。在哈里法克斯的一位老人认为，日益增加的文字工作和保险开支将导致志愿者生理

和心理机能的衰退。唐道克的老人们建议放弃享受老年保险的权利。

改善志愿工作现状的建议要成为现实，则需要健全志愿组织和建立老年人志愿者特殊团队，需要增加老年志愿者工作投入。伊斯兰堡的研究则强调建立一个志愿者特殊团队去处理有关社会弱势群体的问题。而在马亚佳斯，有人建议建立一个针对老年志愿者的鼓励机制。一个墨西哥城的服务提供人员则建议志愿工作应该无偿。在姬路，有人建议为志愿组织设立财政资金。至于上海人大多认为，一个互助互爱、和谐的社会有助于鼓励更多的人参与志愿工作。而日本人则通过发放请柬的方式，鼓励人们成为志愿者。

2.更好的就业选择和更多的参与机会

母亲常向我谈她的工作情况，但我知道她不能胜任的原因，仅仅是老板们只看中金钱。
——一位来自牙买加的保健员

我们需要帮助老人们继续工作，因为工作是他们获得健康和长寿的纽带。
——一位来自黎波里的保健员

许多城市的老年人说：他们是急切想凭借自身的经验和资历继续为社会工作。然而，老人们却面临许多找工作和维持工作的困惑。老年人一到退休年龄就要被强制退休的专制政策，遭到许多老年中心团体的反对。在许多国家，老年人退休后的收入，要从养老金和政府补助金中扣除的政策，阻碍了许多退休老年人继续工作。

在许多地区的老人，由于身体的原因，而导致不能继续工作。工作中，还存在很多困难，诸如工作的安全防护措施差等问题。此外，许多城市提供给老人们的就业机会通常是一些低报酬、无需技术或一般人不愿意做的工作。一些地方的老人们则以照看孙子孙女的方式为他们的家庭做贡献。但在墨西哥城有人认为这种方式是不利于老人获得适合自己的工作。

在那些低收入和政府补助有限的地区，不管老人们是否愿意去工作，都必需为了维持生活而去工作。在一些城市（如莫斯科、内罗毕和庞斯）的老年中心团体调查时发现，失业人数增加和就业压力的加大正影响着老年人再就业的能力。

我不能去想工作，为什么？因为你们也知道，年轻人的失业率都如此之高，何况老年人。
——一位来自伊斯坦布尔的老人

尽管存在着这样那样的阻碍，老人们依然还在一些城市里默默的工作着。黎波里的调查说明了老年人继续工作的益处：一方面，不仅能提高老年人的竞争意识和经济收入；另一方面，还可以减轻老年人对社会的依赖程度和增强老年人与社会的联系性。比如姬路的老人们就很愿意出去工作和寻找更多的就业机会。而在阿曼的老人们说的更直接：只要老人们还有能力工作，就应该充分利用他们的经验和资历为社会服务，鼓励他们积极参与社会工作。

在发达国家的一些地区，对老年人提出了许多政策保障，特别是有些公司也很重视老年工作者。在马亚佳斯，服务提供者注意到老年人往往很遵守劳动纪律，他们准时上下班。在梅尔维尔，由于工作的多变性和压力的增大，维持老年工人积极的态度是非常重要的。

参与调查者提了很多关于如何为他们提高和创造新的就业机会的建议，这些建议包括多为老年人创造就业机会，政府引领就业项目，创造有关老年人的公共/私人伙伴团体，聘请老年人从事社区公众性工作。在一些法律限制的地方，要废除法定退休制度或年龄限制的行业。在唐道克，就允许退休老人们继续工作和在伊斯坦布尔就有人提出废除工作的年龄限制。在舍尔布鲁克的服务提供者认为法律与政策应该更灵活地使退休的老年人重返工作。一个伊斯坦布尔的年长者干脆建议取消早退休。

另外还有许多改善老年人工作类型或条件的建议。在一些地方，被调查者认为问题不在于老年人不能适应技术性工作，而是对这些雇主来说，应该提出相应改善措施包括更好的宣传工作，创造与老年工作者工作相匹配的数据库。通过建立一个老年人技能注册目录，为潜在的雇主聘用老年工作者提供条件。在伊斯坦布尔和新德里，更多的人支持女人还是在家工作，明智的雇主应该多聘用老年工作者。

3.合理安排老年工人与志愿者

我不愿每周 9:00 必须到那儿，我已经厌倦那样的工作了。
——一位来自波特兰的老人

提高工作机会的灵活性被认为是安排老人就业和志愿工作最适宜的一种方式。

有人认为义务志愿者工作已经变得太职业化、一成不变。参与调查者提出，付酬和义务志愿工作应该更灵活的适应老人们的需求。在一些地方，雇主通常是根据时间、季节或当前就业情况以及工作的生理条件要求去调整工作要求的。

在日内瓦，老人们认为志愿工作应该具有灵活性，要适合这些志愿者的能力，要考虑到较易疲劳老年人的需求。在姬路的服务提供者认为公司应该提供适宜老年人且没有难度的工作环境，很多公司应以此作为将来的目标。

哈利法克斯的老年工作者提出：老年人工作负担要轻，病假制度要更灵活。伦敦的参与者则建议通过一些小的方案设计来调动老人们的兴趣和积极性并充分利用他们的技能特点。在内罗毕、庞斯和图伊马济，参与调查者主张劳逸结合的开展工作。而在东京，当前的人力资源市场已能考虑老年人的需求了。图伊马济的老人们认为咨询工作就特别适合他们。

4.鼓励社区参与

一般情况下，老年人是很乐意参与社区性服务的。在一些地方，他们已经通过社区委员会或老年委员会来体现他们积极的呼声。此外，尽管有些人认为象征性的做法很多，但是还应该把一些文化水平高、经验丰富和专业性强的老人，放在权威性的位置。调查发现，如在梅尔维尔，有许多老年人参与的特殊兴趣团体和马亚圭斯的立法机关里老年人所占的席位就比较多。很多黎波里的老人们在为委托机构服务，在哈利法克斯，老人们还参与帮助选举。

除了这些社区参与的情况报道外，另外报道的一个重要问题，就是老年人从事社区事务的机会被限制。一些城市还提到后勤障碍，如交通问题、场所问题和安全防护问题。

改善老年人社区就业的建议包括：为他们提供就业机会；改善他们参与社区服务的难度（如：提供一些物质的帮助以及为老年人提供助听设备）；发展和巩固老年性社会机构和其它一些老年性社会团体。唐道克的被调查者认为大力宣传公众参与积极性的相关信息，将会引导更多的人参与其中；波特兰的人们建议政府机构官员应该加大支持力

度；拉普拉塔需要为老人们提供更多的法律保障；东京的老人们承担的公众服务角色就是照顾其他需要帮助的老人；萨尼赤参与调查者建议老年人应彼此相互帮助。

5. 培训

现在，义务志愿者是太专业化的行业，成为义务志愿者你必须通过培训
——一位来自伦敦的保健员

培训被视为健康老年人获得再就业和参与志愿性服务的一种途径。一些城市报道，老年人抱怨由于他们缺乏工作技能需要去竞争工作岗位。也有些城市报道，老年人需要培训或再培训的机会（尽管提出这个建议的人，服务提供者比老年人多）。比如在新德里，有人建议进行退休前培训或再培训。而经过培训的安曼老人是很容易获得工作和获得的工资报酬也不错。在图伊马济，认为老年人培训应侧重于个体经营和小型商业机会。

6. 就业机会

一些参与调查者建议，创造就业机会是一种为老人们参与社会工作和提高经济收入的途径。为他们提供资金支持或其它个体经营的就业机会也是一种帮助老年人参与社会的途径。这些措施应该更加倾向于来自城市里的一般失业或低收入的老年人（如在坎昆、墨西哥城，新德里、庞斯、黎波里、图伊马济和乌迪内）。

一些城市的老年人对于参与各种个体经营活动通常是很主动的，如手工艺制作和园艺工作。尽管当地有专门帮助老人们从事经营的市场，但是圣荷塞的老人们更热衷于在街道旁摆摊做生意；坎昆的老人也有做卖手工制品生意的。还有人提出一些其它措施，如在黎波里，有人建议非政府组织能给老人们提供一些小规模、家庭作坊式的商业经营机会，鼓励老年人从事农业工作也作为一个再就业选择。而在图伊马济，农业市场被视为一条为老年人创造收入的途径。

7. 老年人的价值体现

歧视老人在工作中普遍存在，表现在很多方面：从不被工友尊重到雇主不愿意雇用老人等等。在一些城市表现很明显，退休的老年人往往是不会被接受的。也有些偏见源于老年人自己，他们不愿意在退休以后再工作。

有报道称老年人并没有受到尊重，还有报道称他们很难为年轻人工作，因为他们认为在年轻人手下工作很难获得好的职位或工作环境。老年人感到自己的工作受到肯定和褒奖的方式有多种，在日内瓦老年人受到肯定和褒奖的方式是奖励证书；在内罗毕，服务提供者认为老年人适合做领导者，因为他们有丰富的经验和威信。

在乌迪内，人们认为还要对老年人的经验给予更多的肯定与欣赏。有人建议增加对老年工作者的素质和需求的训练。而在墨西哥城，社会上对老年知识和存在的认识还需要提高。牙买加的老年人则建议有职业的老人凭借自己丰富的资历和经验来教育年轻人，引导他们积极参与社会工作和正确对待老年人问题（摈弃老年歧视）。

老年友好型社区参与和就业评价标准

志愿者的选择

- 为老年志愿者参与再就业提供选择范围。
- 以培训技能过程和完善工作场所使巩固、发展、完善老年志愿者组织，建立良好的老年志愿者培训计划和工作环境。

- 使工作岗位与老年人的技能和兴趣相适应。
- 志愿组织应给老年志愿者充分支持，例如给他们提供交通工具或者报销交通、停车费。

职业选择

- 在一定范围内给老年朋友提供工作机会。
- 用政策和法律来约束老年性歧视。
- 退休是一种选择而非必须。
- 用灵活的方式选老年临时工和季工。
- 有就业程序和专门服务机构为老年工人提供服务。
- 工人组织（工会）支持老年人的灵活选择，如：兼职和义务工也要让更多的老年工人参与进来。
- 鼓励雇主雇佣更多的老年人。

培训

- 为老年工作者提供退休后的培训。
- 为老年人提供再次受培训的机会，例如培训他们掌握新技术。
- 工会为他们的就业提供培训。

再就业

- 为老年志愿者提供的就业机会和工资报酬应公开，适当提升工资待遇。
- 工作地点交通便利。
- 工作地点应满足残疾老人的要求。
- 参加志愿工作不用花钱。
- 用赞助基金或减少保险开支来招募、留下或训练老年志愿者。

社区参与

- 顾问委员会、组织会议等都要包含老年人。
- 支持老年人参与会议和民生事件（如给残疾者提供座位，给失聪者提供帮助，交通问题等）。
- 要使老年人自己为他们的政策、方针和计划制定做出贡献。
- 鼓励老人多融入社会。

价值贡献：

- 老年人应得到尊重，他们的贡献应得到认可。
- 雇主和公司应重视老年人的需求。

第十一部分 信息交流

概况

大部分参与调查者都坚信：通过人与事的持续接触、获得及时有效的信息和满足个人需求对于阳光老年计划是至关重要的。发达国家中绝大多数的参与者都认为老年人可通过许多不同的媒体来获得各种各样的信息，而在发展中国家的城市中，大部分老年人则依靠很少的公共媒体，主要有电视、广播和报纸。几乎每个人都害怕缺乏信息交流和被社会边缘化。快速发展的信息和交流技术作为一种有用的工具得到欢迎，同时也作为社会排外的手段而受到批判。不管交流信息的种类多少还是可获得信息的数量大小，应重点关注每个老年人信息的可及性。

随着你年龄的增加，能力的降低，将会导致更多此类事情的发生，情况就会变得更糟。

——一位来自哈利法克斯的老人

1.广泛传播

在所有的城市中，地方性媒体被认为是有用信息的提供者。在发展中国家和俄罗斯联邦，老年人较为熟悉的信息媒体仅限于广播、电视和报纸。在发达国家，老年人感兴趣的大量的普通和专业信息来源于多种途径，其中包括因特网。普遍认同的观点是能否在老年人的日常生活和活动中，通过直接的个人快递、电话和重要地点的宣传接近他们，例如社区中心、公报栏、公共设施、图书馆、商店、医务室和保健诊所。在伊斯坦布尔的老年人认为电话是最普遍、最有效的交流方式。政府和自愿者组织需要在确保信息的广泛获得上发挥关键作用：系统、有效的公共传播服务是老年友好城市的重要特征之一。在姬路，有一个完善的市政府信息发布系统，居民协会通过该系统把信息传递给负责人，负责人再把信息传递给每个家庭。有些城市，由于私人企业开始对老年服务市场的注意，像黎波里，商业化经营也被认为是老年人信息传递的一个潜在途径。萨尼赤的老年人建议：可以通过商会发布老年服务指南。有效地运用通信渠道和信息是十分必要的。在内罗毕，由于收音机价格便宜，所以成为老年人信息交流的主要渠道；在乌代浦，当地的布告栏对于低收入人群是十分重要的。在图伊马济，免费订阅的报纸通过前雇主发放给退休人员；在唐道克，对于超过 70 岁的老人来说，其家庭电话的花费通过公共补助金给予补贴。社区中心和图书馆、免费的出版物、免费或几乎不收费的方式使用报纸、计算机和因特网是其他一些城市老年友好的特征。

2.信息的及时性

许多信息唾手可得，但是如何发现有用的信息是复杂的。

——一位来自莫斯科的保健工作者

不管信息来源的数量和种类如何，在城市发展的各个阶段，对获得相关、及时信息的偏见始终存在。在一些经济发达的城市，例如日内瓦，管理超载信息很困难，并且很可能会丢失重要信息。一个常见的障碍就是老年人缺乏对有用信息的关注，或者不知道如何查找有用的信息。所导致的结果就是，那些老年人不能得到他们应得的利益或服务，

或者知道的太晚而过期作废。知道怎样处理令人厌烦的远程促销和怎样辨认欺诈和恐吓在少数的经济发达城市中成为关注的问题。发展中国家城市的老年居民更常面对的是在重要时事上没有充足、及时的信息这一问题，例如健康、合法权利、应得利益、服务和社区事件。拉普拉搭的人们抱怨大众性媒体不能在有用细节方面为老年人提供重要的信息。

使老年交流友好化的建议是：通过普通杂志上的常规栏目、专用报纸或专门的广播和电视节目为老年人提供更多针对性的信息；用通信渠道拓宽论点的深度和广度以吸引老年听众的兴趣。一些城市中的老年人抱怨电视节目明显不对他们的口味，引不起他们的兴趣。

人们希望信息成为一种众多周知的、易接受的服务。波兰特有一种现场 24 小时电话信息服务系统。新德里老年人提出：组建一个集中的、受欢迎的自愿者组织，例如印度的“帮助老年”，用以收集和组建一个与老年人有关的可以通过电话方式获得信息数据库。在伊斯兰堡，有人建议成立一个由报纸和电视组成的社区信息站。

3.有人愿意和我说话吗？

老年人整天都在拨打电话，参与广播节目。
——一位来自波多里哥的服务工作者

不管一个城市的经济是如何发达，对于老年人来说，在与家庭和朋友的非正式接触中，在俱乐部、协会、公共会议、社区中心和教堂里，交谈都是最重要的、首选的信息交流方式。在许多大城市中，广播通过使用地方方言，或者通过打电话向专家咨询或参与者在线讨论的开放式栏目，而成为一种广受欢迎的信息交流工具。人与人之间的交流是十分必要的，在社区中，主动地参与讨论是保持知识丰富的最好方式。就如在邻居之间建造了个高层建筑，社区办公室关闭，自动银行和其他服务中断一样，使人与人之间丧失了交流的机会，这令人感到遗憾。口语交流对于那些视力损伤和没有文化的老人尤其重要。在发展中国家，老年人口的文盲率非常高，在发达国家，老年人的文化水平也比青年人低。由于人们信任那些信息提供者，并且会一直向他们询问，直到获得他们想要的信息为止，这样也就开始了信息传播。对于所有的老年人来说，能够吸引一个真正有帮助的、诚实的人的注意力是至关重要的。

每个地方都有清真寺，阿拉伯语与清真寺一样，也具有聚集人气的功能。
——一位来自黎波里的老人

无论在何处，老年友好交流都认可并使用以下这些信息渠道来进行。一是在那些老年人居住地系统地提供相关信息；二是创建一个社会性组织来为老年人提供其感兴趣的信息，例如里约热内卢建议使用卫生保健中心的会议厅来进行健康教育讲座；三是逐个通知那些愿意相互交流信息的人。在牙买加，志愿者是主要的信息传播者；在里约热内卢，则是社会和健康教育服务提供者或服务机构工作人员（房地产经纪人）、理发师、邮政工作者、或公寓门卫——他们认识每个居住者并且是公认的非正式信息和帮助的提供者。

如何接近那些社会上被孤立的老年人，这一问题在经济发达城市和落后城市得到关

注——因为他们独自生活、身体状况严重衰退和几乎没有家庭支持，所以脱离了社会。电子邮件和因特网是一个提到的极少使用的解决方法。通过志愿者访问或打电话，或通过社会服务工作者，让值得信任的人一个个地传递信息是比较好的方式。圣荷塞的人们建议把信息交流地点设在那些处于社会孤立危险中的老年人的住所附近，用社区保健站作为那些有健康问题的老年人的信息服务基地。

4.老年友好模式和设计

昨天我收到一封信，阅读了四遍才真正理解它。

——一位来自伦敦的老人

阻止与老年人沟通的一个最大的障碍是老年人的视力和听力。主要由于书籍材料的字体，纸张和显示器（例如电视）上的字体太小而难以阅读。产品标签和说明书难以理解，特别是医药方面的。由于在很小的地方容纳了太多的信息，导致页面经常混乱。听觉信息的语速过快、广播和电视的商业化导致老年人失去了自己的思维方式。播报信息使用的语言太复杂，并且有许多不熟悉的术语。特别是对获得服务和利益至关重要的官方内容难以理解。

（报刊杂志应当）用大字体，内容要简明、扼要。

——一位来自莫斯科的服务提供者

信息自动化服务进一步增加了日常交流的难度。移动电话的显示屏和按键以及电子设备太小，自动银行、邮局、停车场和其他的刷卡机互不相同，光的亮度也不够，没有清楚的说明。操作台对于坐轮椅的人来说太高，够不到。为了使电话容易被没有文化的老年人接受，并且能用于家庭或寻求服务，安曼的人们建议对电话按键和电话号码都涂上颜色。

自动应答服务是投诉的主要方面：提供的信息太多太快，造成选择上的混乱，让使用者常常没有机会与服务人员交谈。

5.信息技术：利与弊

信息技术，尤其是计算机和因特网，由于它们的广泛性和方便性而受到一些老年人的赞赏。黎波里的老人认为因特网是他们与住在远方（也可能在国外）的孩子保持联系的一个好途径。

然而，许多老年人由于不会使用计算机和因特网而感觉受到排斥。从直接服务和文件到计算机技术的转变加重了老年人受排斥的感受。在发展中国家和俄罗斯联邦，计算机对于许多老年人来说过于昂贵，或者在社区还未普及。虽然在其他地区购买计算机是可行的，但是老年人大体上对该技术不熟悉，并且担心自己学不会使用。在社区中心、老年人协会、公共服务和图书馆，为老年人提供可行的操作计算机技术是一个重要的尊老特色。建议进行计算机培训时，应适合每个人需求和学习进度，并且可由值得信任的人提供。例如在哈利法克斯，老年人提及长期的因特网家庭教师，他逐个帮助老年人，并且可以在需要时去他们家咨询。

6.个体和集体责任

与其他市民一样，老年人拥有通过参与社区活动而获得及时信息的权利，也有适应

改变和冒险学习的责任。集体组织、政府、志愿者组织和私人机构都有责任消除那些逐渐孤立老年人的社区障碍，特别是贫困、文化水平低和生活能力降低方面的障碍。

老年友好交流和信息评价标准

信息提供

- 一个基本的、普通的信息系统包括书写、广播媒体和电话，每个居民都可从中获利。
- 政府或志愿者组织建立系统可靠的信息发布方式。
- 把信息散发到老年人居住地附近、经常活动地和日常生活地。
- 信息发布与一个被称为“一站式”信息中心的社区服务合作。
- 通过定期的和针对性的媒体为老年人提供他们感兴趣的完整信息和广播。

口头交流

- 老年人更愿意通过口头交流来获得信息，例如通过公共会议、社区中心、协会和广播媒体，通过责任人逐个散发信息。
- 处于社会孤立危险中的人从那些他们可信赖的、并相互联系的人群中获得信息，例如志愿者通话员和访问员、家政工作者、理发师、门卫。
- 根据需要，公共机构和公司人员提供友好的、人对人的服务。

书面信息

- 书面信息（包括官方文件、电视上文字和显示器说明）具有大的字体和简要的内容、清晰的标题和宽大的页面。

普通话

- 书面交流和语言交流都要用简短扼要的句子，简单熟悉的词汇。

自动化交流和设施

- 电话应答服务能缓慢而又清楚地给出说明，告诉通话者如何获得信息。
- 使用者可以选择与人通话，或者给某人留言让他回电话。
- 电子设备，例如移动电话、广播、电视、银行和检票机，都要有大的按键和字体。
- 银行、邮局和其他服务设施的操作台的亮度要足够，高度要适用于不同的人群。

计算机和因特网

- 在政府机构、社区中心和图书馆这样的公共地区，以免费的或几乎不收费的方式供人使用计算机和因特网。
- 使用者可以通过精简的说明和个人帮助来使用。

第十二部分 社区支持和健康服务

概况

在社区，健康和支持服务是保持健康和独立的关键。对于高质量服务的可行性、合理性和可及性，老年人、照顾者和服务提供者提出了许多意见。在世界卫生组织咨询会上，参会者报告了他们的经历，提出了他们不同的期望；但是，各地的老年人都明确表达了对基本的健康和收入支持的渴望。各地的卫生保健费用都太高，一直希望有能支付起的卫生保健服务。

我所了解的老年人，由于没有钱，所以一再推迟看病，健康状况越来越差。

——一位来自波特兰的老人

在发展中国家的许多城市，缺乏必要的服务和供应的现象很常见，在其他城市，也发现提供的服务分配不合理。同时，一些最发达国家有最大数量和范围的健康和社区支持服务，但同时也有最大数量的抱怨者。虽然这在一定程度上反映了对现有服务的不满，但也说明这些城市的老年人拥有一定水平的卫生服务，而世界的其它地方缺少这些服务。

在绝大多数的合作城市，许多卫生保健和社会服务的提供、组织和资金是由州政府或国家政府决定，而不是由城市决定。同样，卫生和社会服务的供应和专业训练也不在城市的控制范围之内。然而，卫生与社会服务却由当地人建立在城市内，并且以社区为基础的有偿服务和志愿者组织在卫生保健和护理的实施中发挥了重要作用。公共决策的制定者、私人 and 志愿者组织在服务的数量、范围和地点，以及在其他设施和服务利用上都发挥了一定的作用。当地的卫生官员也提供人员训练和设立服务的执行标准。民间团体在提供财政支持和志愿工作方面起到一定的作用。与在报告调查结果和制订老年友好城市标准中一样，本指南重点关注的社区支持和卫生服务都在老年友好城市影响范围中。

在绝大多数的城市，主要人群讨论的是卫生服务问题，这反映了对阳光老年计划的重要性。卫生保健的可及性和一系列非纯医学的卫生保健服务是主要的课题。虽然社会对社区支持和社会服务的关注不够，但老年友好城市最主要的特点就来自与参与者的评论。

1. 卫生保健的可及性

对于每一个合作城市的老年人来说，拥有定点的、易获得的卫生服务是非常重要的。像在安曼、里约热内卢、魁北克和东京的老年人认为附近有卫生服务是重要的，在日内瓦和上海，老年人更看重是否有到保健服务的便利交通。如果服务距离太远或很难到达那里，则被认为是一种卫生保健的障碍。在一些地方公共交通状况不佳，并且在其他像德里和莫斯科的城市，据说交通对于残疾人来说有很大的问题。除了平时的抱怨外，老年人经常担心的是如何在紧急状况下获得卫生保健，例如在一些城市缺少急救服务，那些抱怨者也提到急救车数量不够（庞斯）或者由于交通拥挤到达的太慢（莫斯科）。减小地区障碍的方法包括集中服务或所有人都能获得的分散式服务。其他的方法包括由志愿者提供交通服务，提供突发事件电话服务，这比较适合于像姬路独自居住的老人。

和楼房的安全性一样，卫生机构内的无障碍设施和其可移动性是同样重要的。在人们所关注的障碍中，乌代浦的宾馆有维护不良的电梯和楼梯斜坡，坎昆缺少残疾人的通道、没有为病人准备的轮椅或代步机，在许多其他城市设施则过于拥挤。在安曼、马亚圭斯、蒂奇拉普雷里，人们开始关注安全和缺少护理空间的问题。

另一个经常提及的障碍是卫生保健的可及性，卫生保健没有足够的可获得性信息。正如在墨尔本观察到的，那些老年人不会使用他们不了解的服务设施。为尽可能的解决此类问题，建议进一步宣传当地卫生保健服务、向老年人讲解卫生保健系统、对信息进行整和、创建卫生信息电话服务。

最后，经常涉及到卫生保健服务工作者对待老年人的态度问题。图伊马济是很少的几个报道临床医生和护士态度友好的城市之一。服务工作者消极的工作态度和提供的低质量信息，是卫生保健方面经常抱怨的内容，还有态度冷淡、不尊重、不关心、把服务老人当作一种负担或资源消耗。为改进服务工作者的态度和行为，建议改进服务工作者的交流技巧和引导卫生保健人员更好地对待老人。在安曼，建议鼓励青年人去做照顾老年人的志愿工作。

当他们给她洗澡和换衣服的时候，对待她就像对待一件家具一样——没有尊严，没有受到尊重。

——一位来自伦敦的老人

2. 扩大卫生保健服务的范围

在所有的城市中，人们的观点反映了老年人对卫生保健的大量需求。在市区，可利用的照顾老人的各种方法涉及到老年病人的临床服务和医院病床、成人活动中心、痴呆病人护理、精神卫生服务、对保健工作者进行培训和延长保健时间、康复和临终关怀。大量的仪器设备随同服务一起得到推荐，例如轮椅、代步机和助听器。然而，最能引起全世界关注的卫生保健服务是疾病预防和健康促进、家庭保健和家庭护理（长期卫生保健）。

3. 为老人提供更好的服务

一些城市的老年人和其他人群，有的认为他们不是缺少服务，就是缺少针对疾病预防和健康促进的计划，有的认为没有关注他们的整改建议。一系列的重要服务有预防性检查、体力运动、伤害预防教育、营养指导和精神卫生咨询。在鲁尔市报道的老年友好特色项目包括自我救助团体，为了健康和康复而提供体育活动的组织，定期上门健康检查。莫斯科的老年人对那些有针对性的预防接种活动和免费眼睛检查服务很满意；维多利亚的参与者建议把老年中心扩展到社区中心去；图伊马济为老年人提供参加保健活动的补助；在伊斯兰堡和莫斯科，人们认为在临近地区而不是在中心地点提供卫生保健服务是一个很好的主意。

4. 家庭保健

家庭支持和保健服务对社区来说是一个长期存在的问题，这些服务包括：帮助老人购物和/或给他们提供饮食及医生、其他服务工作者进行家庭访问。大部分的参与者建议，允许服务工作者到他们家里来提供卫生和个人保健服务。提供家庭保健的障碍有服务不够、服务组织不良、难以控制入选标准、费用过高、家庭保健服务人员替换频繁。

对促进家庭保健服务的建议在很大程度上取决于现今的时代背景。在一些城市，尤其是在发展中国家的一些城市，人们简单地认为所提供的只有家庭保健。在其他的城市，则主要针对如何增加服务的数量和增大服务的范围（例如物理治疗和心理咨询），或如何提高他们的服务质量（例如在病人出院后立即提供保健服务，增加照顾病人的工作人员的数量和有固定人员提供保健服务）。在一些地方，提出一些建议来解决管理费用问题，魁北克提出：通过保险覆盖范围或通过利用家政联合公司提供的服务来解决管理费用问题。在上海，保健工作者认为年龄超过 80 岁的老人、丧偶者、低收入人群和残疾人群，都应该享受每天一小时的免费家政服务。

5.为那些不能独自在家生活的人提供居住设施

在城市照顾不能独自生活的老人时，普遍担心的是缺少足够的和支付得起的服务。住处不够和高价格是最常见的抱怨内容。蒂奇拉普雷里的保健工作者注意到：疗养院没有足够的居住空间，日内瓦的老年人认为：疗养院应坐落在市中心或方便到达的地方。一些城市密切关注安全问题、为贫穷老人提供的服务标准低的问题、工作人员数量不够和居住环境不安静问题。在安曼的保健工作者提议建立能容纳人数少的小型疗养院，来代替大的疗养院；牙买加的服务工作者和老年人都渴望这样的疗养院提供家政和一些健康服务、个人保健服务。

6.社区服务网络

社区服务的范围和他們提供的方式在不同的城市差别很大。在一些城市，尤其是发达国家的城市，社会服务是由政府实施并资助的，在其他地方，社会服务主要是由家庭、宗教机构、慈善组织或社区提供的。里约热内卢和日内瓦的社区餐厅为老年人提供便宜的饮食；牙买加以发放退休金和补助的方式帮助老人；波兰建立了一个监督承包商和受雇人员的系统，来确保他们的合法性。由于社区中心的方便性、熟悉性和可及性特点，使其成为理想的社会服务基地。

以下问题在欠发达地区出现得越来越频繁和越来越突出：提供的服务不充足、太昂贵、难以获得或服务质量太差。关于卫生保健服务，一些参与者认为他们不知道有什么卫生保健服务，或不知道如何使用卫生保健服务，还经常提出各种服务缺少协调沟通，会导致不必要的申请程序复杂化问题。促进社区服务的建议是各种各样的。为促进各种服务间的协调性，在经济发达但服务网络较小的城市，增加更多的负责人和合并服务机构是理想的处理方法。大部分城市提出要减少或简化服务管理的程序。其他的建议有对社区或老年中心的社会卫生保健服务进行定位，为服务提供更多的资金。

需要建立和促进更多的社会服务，经常保护和照顾那些在城市人口构成中占大多数的低收入老人。除了提高基本收入，老年人认为他们的城市应该建立或强化以下支持：要庇护和保护那些无家可归和贫困的老年人及受虐待者；饮食服务和计划；对低收入的人群在购买日常用品时提供打折服务；对独自生活的老人进行登记；提供退休金和补助；精神支持。莫斯科提出的一个好的例子是为老人办理一张能够享受较低价格和一些免费服务的 ID 卡。

7.志愿者需要做什么

人们的都认为志愿者要帮助弥补卫生保健和社会服务的差异。这就需要更多的志愿者帮助那些在诊所和医院的老人，同时提供社会服务和家庭保健，提供交通服务进行购

物和约会，或简单地为那些不方便行走的老年人遛宠物。建议由大于 50 岁的年轻退休者的联合组织、社会和卫生保健服务的学生和学龄儿童提供志愿服务。完善的志愿者网络很容易在已成立的社区内开展工作，因为在那里人们能相互认识：伊斯兰堡提及的一个障碍是新建城市，人们相互之间不太了解。

门卫为人真好，他照顾我们楼里的四个老人，给他们洗澡，他是个喜欢洁净的人，并且他总是在帮助别人。

——一位来自里约热内卢的老人

8.其他的问题

有几个城市提出了两个值得关注的问题：在紧急状况下要考虑老年人和缺少墓地。虽然这些问题很少被提到，然而这些对于正在扩建的城市来说是重要的。发展中城市和发达城市的参与者在帮助处于紧急状况下的老人时发现了问题（比如在自然灾害和人类发生冲突的情况下）。在牙买加，经常发现飓风，老年人认为教堂在灾难时提供帮助的过程中，发挥极其重要的作用。安曼的服务工作者建议城市制定包括老年人的突发事件和灾难应急预案。在本文中未涉及唐道克为应对突发事件而制定的建议，这需要对独自生活的老年人进行社区登记。在坎昆和墨尔本只是简单的提了缺乏足够的墓地这一问题；作为一个解决方法，在新兴城市的服务工作建议建立一个垂直的或分层的墓地。

老年友好社区和卫生保健服务评价标准

服务的可及性

- 卫生保健和社会服务在城市内均匀分布，交通便利，如有需要可乘坐各种交通工具及时到达。
- 居住地的保健设施，都靠近服务和居住地，以便在大社区中的居民能够利用如退休，养老院和疗养院。
- 服务设施要保证安全，并且能够让有残疾的人群充分使用。
- 为老年人提供卫生保健和社会服务要及时、容易获得。
- 提供个人服务时要协调社区相关机构。
- 管理人员和服务人员对待老人要尊重和细心。
- 经济条件对老年人获得卫生保健和社区支持服务的影响是很小的。
- 有足够使用的墓地。

提供服务

- 为促进、保持和恢复健康提供足够的社区支持服务。
- 提供的家庭护理服务包括卫生保健服务、个人生活自理和家政管理。
- 所提供的卫生保健和社会服务要满足老年人的需求。
- 服务人员要掌握相应技术和接受培训怎样与老人沟通、有效地为老年人服务。

志愿支持

- 要鼓励和支持志愿者在卫生保健和社区服务方面帮助老年人。

紧急预案和照顾

- 紧急预案要包括老年人，考虑老人在准备和应对突发事件时的需求和能力。

第十三部分 总结与推进

老年友好城市中的阳光老年行动

首先,所谓的阳光老年行动是指在一个老年友好城市中,为了提高老年人的生活质量,通过为老年人提供卫生保健和保证安全来促进阳光老年行动的开展。有接近 1500 名老年人和 750 名服务人员提出了阳光老年行动的好处以及障碍,并且提供许多例子来说明城市许多因素及是如何以通过相互作用影响阳光老年行动的。城市地理、建筑物交通系统和家庭能促进稳定交流、健康行为、社会参与和树立信心,或者相反地,也会导致害怕孤立、对活动不积极和排斥社会。积极参与阳光老年行动能强化社会联系和增强个人能力。个人能力和自我价值可由承认、尊重老年人和包括老年人的文化而得到强化。以合理的方式提出相关信息也能促进个人能力提高,同时也有利于健康行为的形成。可利用的、协调良好的卫生保健服务对老人的健康状况和健康行为有显著的影响。在城市,人们为了生活而工作,虽然获得服务的机会与阳光老年工程的经济状况有关,但与之密切相关的仍然是政策,即它能减小人们在利用所有机构、服务和机会时经济上的不平等性。

经常超越城市的许多主要论题被反复提到的是:设计的多样化是一个老年友好城市的主要特征。在世界卫生组织里,关于阳光老年工程,在书中的第二部分描述了未来的生活方式,服务多样化是阳光老年工程的主要特征,也是使老年人能力恢复的关键——否则他们会成为依赖者。在一个老年友好城市中,工程的参与者认为那些特征都是正常的。老年友好城市强调的是能做什么,而不是不能做什么;它不仅仅对老人友好,而是对所有人都是友好的。城市内应该有足够的公共设施和厕所;垃圾箱和建筑内的斜坡都应该符合标准,人行横道上的路灯应该安全。建筑物和住房的设计要流畅。信息材料和交流技术应适合不同信仰、不同知识和不同的文化需要。总之,城市的空间和设施必须可及。

认识并尊重多样化应该体现在社会和服务的关系中,而不是以物理结构和材料为特征。参与这个 WHO 项目的人员应明白尊重和个性化其价值应该体现在街道上、家里、道路上、在公共服务和商业服务中,存在于雇用和服务行业中。在一个老年友好的城市,公共设施的使用者应该在使用时相互体谅,在公共交通方面考虑座位的优先权,要优先考虑特殊需要的停车位。应该雇佣友善的员工做到及时化服务。商业部门人员对待老年人应向对待其他顾客一样迅速、及时。老板和经销商应该为年老的职工和志愿者工作提供有利条件,并对他们进行培训。社区不仅应该承认老年人现在的贡献,也要承认他们过去的贡献。因为教育能够培养人的认识,所以应该引导学龄儿童去认识衰老这个自然过程,媒体应用现实的、实用的方式描述这一过程。

在促进阳光老年工程中包括所有的年龄阶段。它也需要代际之间共同团结一致。依据本计划参与者的观点,另一个老年友好城市的重要特征是它应该培养代与代之间以及社区内部的团结合作。老年友好城市应该促进社会关系——在当地的服务和活动中把所有年龄的人聚集在一起。应该提供邻居间相互认识的机会;他们应该注意双方的安全,相互帮助,互通有无。通过相互信任的家庭、朋友、邻居和服务者之间的网络,社区内的老年人应该能感受到温馨及安全。还应该帮助那些处于被社会孤立危险中的老年人,

应当减少许多老年人在经济、语言或文化上的障碍

相互合作并共同努力提高城市特色

通过 WHO 项目的咨询人员所提供的不同方面的城市生活，显示出老年友好社会只能建立在以老年人生活为中心的方式上。采取这种方式意味着城市政策和服务的不同区域间要协调工作，以至于双方可以互相加强和补充。基于项目中老人和其他人员的报道反映出下列关系的联合作用显得尤其重要：

住房问题必须考虑户外空间和其他的建筑环境，例如：老年人的住房要坐落在远离自然灾害的安全地带，要接近服务区、其他年龄群体和市民聚集地——以便于他们在社区保持紧密的联系、便于运动和生活得更舒适。

交通服务和设施必须要有社会参与、市民参与和经济协助，才能有利于老人获得必需的卫生保健服务。

在行使权力和制定法律方面必须要有老年人的一席之地，例如制定有关市民生活、有偿工作和媒体节目的决策。

因为信息是行使权利的关键，所以与城市生活所有方面有关的信息必须让每个人都及时知道。

老年友好城市指南和标准

这个项目是许多社区发展和研究活动的开始，同时也是建立一个较大的老年友好社区的全球化网络的开始。对于合作城市及 WHO 项目来说，下一步将证实标准的有效性。一个城市已经建立了网站，用来发现在自然、建筑环境和老年人报道的服务中存在的障碍。其它的反馈到原来核心群体的参与者，来确定指南中的特征是否与他们所述的相符合，或在其他地方建立老年人的核心群体来评价他们的观点与标准的符合程度。另一个证实的方法是人口老龄化领域的专家对基于老年人观点的标准与来自老年病学研究和实践的证据间进行比较。

同时，许多其他城市也表示对使用 WHO 指南和标准来推进老年友好城市发展很感兴趣。目前需要考虑的是国家网络水平，例如日本和西班牙以及中东的 HUBS 地区、加拿大、拉丁美洲和加勒比的网络。为了便于老龄化友好城市的传播，目前正把指南翻译成几种语言，包括汉语、法语、德语、日语、葡萄牙语和西班牙语。由于老年友好城市与目前有效的健康城市有许多相似之处，因此可以在这两种城市网络间形成一种积极、互利的关系。在 WHO，老年和生命进程项目将继续为 WHO 老年友好城市的启动提供一种基础。

主要的参与者报道了他们城市中老年友好实践的几个例子。有几个在该指南中被简单地提及。另一个重要的步骤是从项目的指导者那里获得关于这些启动的信息，发布那些实践效果好的内容清单。北莱茵河畔的维斯特法伦州政府发起，关于交换国内和国际间老年友好城市启动的会议将于 2007 年 6 月在鲁尔首都举行，确定埃森城市作为 2010 年欧洲文化首都的标志。还计划举行有一个更好的实践会议，把伊斯坦布作为另一个 2010 年欧洲文化城市。为了总结出更多好的措施，世界卫生组织将要求专家和服务工作者找出标准中符合老年友好特色的干预方法。为了有效地创建老年友好城市，目前的内容标准将至少在一个地方进行验证。

与主题有关的研究在全世界取得了丰硕的成果，同时还发现了研究专家所关注的衰

老与环境的关系。在加拿大的卫生研究机构的支持下，鼓励研究专家之间相互合作来丰富城市阳光老年计划方面的知识。计划发表技术研究性论文，这些论文将会更加充分地描述世界卫生组织引导研究的观念和方法，尽可能地检查阳光老年工程中的老年友好环境，更好地揭示阳光老年、城市化和全球化间的共同迹象——构建 21 世纪的主要动力是这个计划的关键。

依据上文所述，尽管在这篇文章中偶尔有所提及阳光老年工程，但目前的研究没有特别关注由性别和文化决定的阳光老年工程。例如，在许多城市注意到，与女人相比，男人较少的从事社会活动，发现许多老年妇女遭遇到经济贫困障碍。在世界不同地区、城市合作的基础上，做进一步的研究来确定这些特殊的决定因素，该研究是由纽约医学院组织的，以拒绝衰老为口号。

最后非城市的社区必须要变得更加尊敬老人。在许多国家，许多年轻人外出居住，导致老年人群在农村和遥远地区人口的构成上都占大部分。加拿大联邦和地方政府正在进行一个计划，用来在一些小的城镇和村庄研究老年友好社区的特点，成果最后将会在全世界共享。

目前许多国家和地区都对该指南和标准产生了浓厚的兴趣。在整个世界网络中欢迎新的计划和合作。阳光老年行动将在这个日益老龄化和城市化的世界里，成为提高城市生活质量和促进城市繁荣最有效的途之一。

老年友好型城市的基本标准

老年友好型城市的基本标准是基于 WHO 在全球 22 个国家 33 个城市进行的老年友好型城市科研项目调查结果而建立的。这个标准是一个城市进行自我评估和规划发展蓝图的一个工具。这个标准的详细说明可在 WHO 全球老年友好型城市指南中查找。

这个标准为那些有志于老年友好型城市的个人和组织所使用。为了发挥这个标准的效用，老年人必须参与全部过程。另外，在评估一个老年友好型城市的优势与不足时，老年人应根据这个特征标准和他们自身的体验的对比去描述这个城市的积极因素和阻碍性因素。他们应该在提出改进性建议、执行、监督和改进过程中发挥作用。

室外空间和建筑物

- 公共场合是清洁干净和和谐愉快的。
- 绿地和室外座位数在数量上应该是充足的、维护很好和安全的。
- 人行道有很好的维护，行人道和障碍物有合理布局和隔离。
- 人行道不能太滑，宽度要足够适合轮椅通过和与公路有明显的标志。
- 人行横道数量上要足够，对不同层次的人和各种类型的残疾人要安全，人行横道应防滑，有明显的视听信号和足够的交叉时间。
- 驾驶员应该在十字路口和人行横道上给行人让路。
- 自行车道应与人行道和其它步行道路分开。
- 户外安全要有好的街道照明、警察巡逻和社区教育加以促进和保障。
- 应该为老年人提供特殊的消费服务安排，诸如分开排队或分开服务柜台。
- 建筑物的室内室外应有合理的布局设计，要有足够的座位数和马桶，方便易行的电梯、坡道、栏杆和楼梯以及防滑地面。

- 室内室外的公共厕所数量上要足够，要干净整洁、维护良好和方便舒适。

交通

- 公共交通费用是合理的、能清晰显示和负担的起。
- 公共交通包含在晚上、周末和节假日是方便可靠和快速不拥挤。
- 城市交通四通八达和各种服务方便可及、线路标记清楚和交通工具便利。
- 交通工具干净整洁，有良好的维护、可使用的和不过度拥挤，有尊老专座。
- 有便于残疾人的特殊交通工具。
- 驾驶员应该将车停在指定地点和便于乘客上下车的路边以及等到乘客坐稳后，才启动车辆。
- 交通停靠点和停靠站，位置要适宜、可使用、安全、清洁、采光好和标示清晰，有充足的座位和防护设施。
- 能为用户提供有关路线、时刻表和其它特殊需要设备的完整和实用的信息。
- 在公共交通受限的地方，有其它交通服务可提供。
- 出租车是可用和能负担的，司机是彬彬有礼和乐于助人。
- 道路有良好的维护，有健全的排水设施和采光良好。
- 道路布局要合理，要避免障碍物阻碍驾驶员的视野。
- 交通标示和十字路口（标示）要清晰可见和布局合理。
- 所有驾驶员要进行驾驶培训和再教育培训。
- 停车和减速区是安全的，数量上要足够和位置适宜。
- 对有特殊需求的人，要有可用的和体现爱心的专用停车和减速区。

住房

- 在一些地区有可用的、充足的和负担起的住房，这些住房是安全和位于各种服务性机构附近和社区休息处。
- 有充足和价廉的家庭服务。
- 住房结构要合理和能提供针对气候变化的安全和舒适的设施。
- 房内空间和水平面要适宜在各个房间和通道自由活动。
- 房屋装潢要价廉，要考虑到老年人的需求。
- 公共和商业租住用房是清洁卫生、良好维护和安全的。
- 对于体质虚弱和伤残的老人要有充足和负担起的住房以及能提供各种适宜的服务。

社会参与

- 活动地点的位置要适宜、可及、采光良好和乘交通工具易于到达。
- 举办各种活动要适合老年人的时间安排。
- 工作和活动能独自参加或结伴参加。
- 活动和各种开支能负担起的，和没有任何隐藏或额外的消费。
- 对于老年人的活动，提供的信息应详细，如交通工具选择。
- 提供丰富多彩的活动来吸引不同年龄层次和类型的老年人参与。
- 在当地，有为老年人提供的各种各样的活动地，如娱乐中心、学校、图书馆、社区活动中心和公园。
- 有让人人（包括被社会边缘化的人群）参与社会活动的良好氛围。

尊老和社会包容

- 政府、志愿者和商业服务机构应该经常讨论老年人问题，以保证对他们的服务更好。
- 对于所提供的公共性和商业性服务和产品要适合老年人的需求和爱好。
- 服务人员（保健员）彬彬有礼、乐于助人。
- 老年人在媒体上是可见的，新闻媒体要多描述老人们积极向上而非墨守陈规的公众形象。
- 社区活动要吸引不同年龄阶层人参加。
- 老年人尤其需要家庭性的社区活动。
- 学校应提供有关衰老和老年知识的学习机会和在学校教育活动中涉及老年相关性知识教育。
- 老人们应该被社区认知他们过去和现在的贡献。
- 贫穷的老年人有机会享有公共的、志愿的和私人化服务。

社区参与和就业

- 对老年志愿者在培训、认知、指导和个人开支补偿方面有灵活的选择。
- 老年员工的才能能够被很好的发挥。
- 有针对老年人工作的一系列灵活和适宜的支付方式。
- 在职员的雇用、留用、晋级和培训应禁止以年龄为唯一借口的歧视行为出现。
- 工作场所应适合残疾人的需求。
- 老年人自谋职业应该被支持和促进。
- 为老年工人提供退休后再就业培训。
- 公共、私人 and 志愿机构的决策体系应鼓励和便于老年会员参与。

交流与信息

- 一个健全、有效的交流体系应能涉及到社区所有年龄层次的居民。
- 保证信息资源规范、合理配置和提供一个资源整合、集中化的信息途径。
- 为老年人提供适宜的信息和感兴趣的广播信息。
- 促进适宜于老年人的口头交流。
- 被社会边缘化的人能够与值得信任的人进行面对面的信息交流。
- 要求提供的公共和商业性服务是友好的和面对面的服务。
- 印刷型知识信息，包括官方文体、电视字幕和文本的光学显示是大的印字以及主要观点用醒目的标题和黑体字型表达。
- 书面和口头交流用简单明了、熟悉的词和尽量使用陈述（直叙）句。
- 电话应答服务提供的指导性说明应是慢速清楚，告诉打电话者在何时如何去重复信息。
- 电子设备如移动电话、收音机、电视和银行自动取款机、自动检票机上有大的按键和大的字体标示。
- 在公共场所，诸如政府办公室、社区中心和图书馆有许多供公众免费或价廉的能上网电脑。

社区和卫生服务

- 提供足量的卫生和社区支持性服务，来促进、维护和恢复健康。

- 提供的家庭保健服务包含卫生和个人保健（生活自理）以及家务管理。
- 卫生和社会服务机构位置要适宜，各种交通工具都能到达。
- 住宅的防护性设施和分配的老年人住房要位于各种服务性机构附近和社区休息处。
- 卫生和社区服务性设施要安全和可及。
- 对于老年人的卫生和社会服务有清晰明了和可及的信息提供。
- 服务的提供应协同合作和实施简单。
- 所有工作人员应是礼貌谦和、乐于助人和训练有素的为老年人提供各种服务。
- 使经济因素对卫生和社区支持服务的阻碍作用降到最小化。
- 支持和鼓励所有年龄层次的人开展志愿性服务。
- 有充足和可及的墓地。
- 社区应急方案应考虑老年人的脆弱性和能力。

参考文献

1. *Population Ageing 2006*. New York, United Nations Department of Economic and Social Affairs, Population Division, 2006
(<http://www.un.org/esa/population/publications/ageing/ageing2006.htm>, accessed 10 July 2007).
2. Population issues: meeting development goals. *Fast facts 2005*. New York, United Nations Population Fund, 2007
(www.unfpa.org/pds/facts.htm, accessed 26 June 2007).
3. *Urbanization: a majority in cities*. New York, United Nations Population Fund, 2007 (www.unfpa.org/pds/urbanization.htm, accessed 26 June, 2007).
4. World urbanization prospects: the 2005 revision. Fact sheet 7. *Mega-cities*. New York, United Nations Department of Economic and Social Affairs, Population Division, 2006 (www.un.org/esa/population/publications/WUP2005/2005wup.htm, accessed 26 June 2007).
5. *A billion voices: listening and responding to the health needs of slum dwellers and informal settlers in new urban settings*. Kobe, WHO Kobe Centre, 2005
(www.who.int/social_determinants/resources/urban_settings.pdf, accessed 26 June 2007).
6. *World urbanization prospects: the 2005 revision*. New York, United Nations Department of Economic and Social Affairs, Population Division,

2006

(www.un.org/esa/population/publications/WUP2005/2005wup.htm, accessed 26 June 2007).

7. *Living conditions of low-income older people in human settlements. A global survey in connection with the International Year of Older People 1999*. Nairobi, United Nations Human Settlements Programme, 2006 (<http://ww2.unhabitat.org/programmes/housingpolicy/pubvul.asp>, accessed 26 June 2007).

8. Brasilia Declaration on Ageing. *World Health*, 1997, No. 4: 21.

9. *Report of the Second World Assembly on Ageing, Madrid, 8–12 April 2002*. New York, United Nations, 2002.

10. *Active ageing: a policy framework*. Geneva, World Health Organization, 2002 (http://whqlibdoc.who.int/hq/2002/WHO_NMH_NPH_02.8.pdf, accessed 26 June 2007).

11. Marmot M. Health in an unequal world. *The Harveian Oration*. London, Royal College of Physicians of London, 2006.

12. Kalache A, Kickbusch I. A global strategy for healthy ageing *World Health*, 1997, No. 4:4–5.

13. *Guidelines for review and appraisal of the Madrid International Plan of Action on Ageing. Bottom up participatory approach*. New York, United Nations, 2006 (<http://www.un.org/esa/socdev/ageing/documents/MIPAA/GuidelinesAge>

ingfinal13%20Dec2006.pdf, accessed 26 June 2007).

14. *Livable communities: an evaluation guide*. Washington, DC, AARP Public Policy Institute, 2005

(www.aarp.org/research/housing-mobility/inliving/d18311_communities.html, accessed 26 June 2007).

15. *The AdvantAge initiative. Improving communities for an aging society*. New York, Visiting Nurse Service of New York, 2004

(<http://www.vnsny.org/advantage>, accessed 26 June 2007).

16. *Improving the quality of life of the elderly and disabled people in human settlements*. Nairobi, United Nations Human

Settlements Programme, 1993 ([www.unhabitat.org/list.](http://www.unhabitat.org/list.asp?typeid=15&catid=298&RecsPerPage=ALL)

[asp?typeid=15&catid=298&RecsPerPage=ALL](http://www.unhabitat.org/list.asp?typeid=15&catid=298&RecsPerPage=ALL), accessed 26 June 2007).

17. *Inclusive design for getting outdoors. Design guidance*. Edinburgh, IDGO Consortium, 2007

(http://www.idgo.ac.uk/design_guidance/index.htm, accessed 26 June 2007).



世界卫生组织

通讯地址:

Ageing and Life Course (ALC)

Family and Community Health (FCH)

World Health Organization

Avenue Appia 20

CH-1211 Geneva 27

Switzerland

activeageing@who.int

www.who.int/ageing/en

Fax: + 41 (0) 22 791 4839