

老年观察

正当全面推进依法治国进程的时候,日前,从在上海召开的“全国老年权益、尊严与责任高峰论坛-老年旅游分论坛”传出的信息,老年旅游权益维权意识尚待提高。

这个信息是由上海老年学学会老年旅游专业委员会、华东理工大学社会与公共管理学院和《金色年代》杂志社联合组织的《上海市老年人旅游权益保障调查报告》中披露的。

本次调查为问卷调查法,分别在网上和线下展开,网上回收问卷870份,有效问卷870份。线下调查,共发出问卷2030份,回收2030份,有效问卷1471份,有效率为72.5%。调查结果表明老年旅游权益保护情况不容乐观,侵害老年人利益的纠纷时有发生。线上有近三成的老年人认为现在外出旅游未能享受到人格尊严。

当被提问“现在旅行社是否符合诚信服务的要求”,有698人,占比80%认为“一般”;还有81人,占比9%认为“不符合”。而当要求对现在的旅行社满意度打分时,打60分及以下的老年人有150人,占17%,绝大多数认为一般。而线下调查结果显示,836人对旅行社的满意程度一般,占比56.83%,也有一部分老年人对旅行社比较不满意或很不满意。

从调查情况看,老年旅游侵权情况五花八门,主要是:有些旅行社不签旅游合同,或者合同条款不规范,权利义务不明确,任意“宰客”;有的导游擅自减少或改变旅游景点,住宿、交通工具、餐饮等未达到合同约定的标准;有的未尽安全保障义务,致旅游者人身或财产受损;有的以老年人消费能力低,任意加价;有的以“最优惠价”忽悠旅客,然后用“特价机票”不得退票将你套住;有的在旅途中诱骗老年人购物甚至毁约抛客等等。上海静安区人民法院老年法庭就反映近年涉老旅游纠纷呈现数量增长快、矛盾较集中、诉求多样化的特点。

调查结果还发现,老年人的旅游维权意识虽然比前几年增强,但尚待提高。2006年上海老年学学会老年旅游专业委员会和华东师范大学旅游系曾进行过《上海老年旅游情况调查》,就“如果旅行社服务质量没有达到标准”,选择“投诉”的占59.6%。这次调查,对“如果旅行社在履行合同中,侵犯了你的合法权益,你会维权吗”,线上调查结果是42%的人回答“会”,56%的选择了“会提出意见,但不会投诉”。而线下调查结果是当旅行社侵害老年人的权益时,有一半以上的人选择会维权,有部分人表示要视情况而定,极少数人选择不会维权。

对于申诉单位的选择,部分人选择找当事旅行社,部分人选择找组织出游的单位,其他人选择找旅游投诉管理机关、老年人法律援助中心,甚至人民法院。

对于“在旅游活动中,对老年人加价服务”这一问题,不论是线下还是网络调查,绝大多数老年人对加价服务持反对意见,认为加价服务是一种侵权行为、对老年人不尊重,违反了公平交易的原则;但仍有一部分老年人认为对其实施加价服务是“理所当然”,是对旅行社的一种补偿,认为应当加价,这方面线下调查比网络调查所占据的比例更大,约占总数的二成。

当被问及“你会仔细阅读与旅行社签订的旅游合同吗?”线上调查结果是47%的是抱着“粗粗游览一下”的态度,而线下调查对象中更甚,竟有49.4%的老年人对阅读旅游合同不以为然,可见维权意识还有待提高。

文 / 朱亚夫

域外枫景

规范完善的荷兰养老福利服务

文 / 任炽越

在荷兰,凡年满 65 岁的老人均可领取国家老年金,政府建立了完善的福利保障系统,让全体老年人享受社会福利保障及照料服务。

一是较高的老年人福利保障水平。荷兰政府为老年人设计了多项福利服务保险计划,使老年人获得低价优质的服务。如 AWBZ 这项所有收入者都缴纳的老年照料基金保险,十几年前全国每年经费就超过 100 亿欧元,主要资助养老设施的补贴和老年人照料服务项目。一般新建养老机构可获得 60% 的资助,老年照料服务的经费补贴可达 70% 左右。从 1994 年起,荷兰推行“个人预算”计划方案,经评估后,将照料服务补贴经费直接发给个人,标准为年人均 1 万欧元,由老年人自己选择服务方式与机构。

二是规范的非政府组织运行体系。在荷兰,已基本形成政府宏观管理,非政府组织具体运作的运行体系。政府社会福利部门主要是制定政策与发展规范,提供经费资助,开展调查研究,进行检查与评估,养老福利服务全部由非政府组织提供。如荷兰最大的民非组织 AWBZ 老年照料基金管理委员会,政府只对其每年的拨款计划进行审批,对其具体工作不作干预。在荷兰全国各社区都设有为老服务中心,受理老年人服务资助申请,提供咨询和有关信息,组织老年人开展各项活动。各类为老年人提供服务的机构,全部由私人基金运作,政府根据有关规定对其进行资助。在荷兰各地还成立了老年人福利服务消费者协会,对养老服务机构进行监督。

三是良好严格的评估机制。荷兰设立了全国性的民非性质的评估机构,在各地有 50 多家分支机构,按照统一要求开展严格的评估工作,如评估对象对评估结果有异议,可以申请复议,还可向法院起诉。评估机构的评估员,必须有大学相关专业证书,并有相关工作经历,再经过专业培训,方能持证上岗。

四是较为成熟的养老福利政策法规体系。荷兰十分注重法律对养老福利的保障作用,形成了较为成熟的养老福利政策法规体系,可分为三大类,即收入保障、照料服务保障和对机构的规范管理标准,保障了老年人养老福利服务方面的合法权益。

五是严格统一的教育培训制度。荷兰养老福利方面已建立和形成了一套严格统一的教育培训制度。荷兰的护理人员分为 4 级,护士分为 5 级,证书在荷兰全国甚至欧盟都有效。各养老福利机构实行持证上岗制度,什么岗位需要什么等级的专业人员都有详细规定。荷兰全国约有全日制职业培训学校 50 家,一些规模较大的养老福利组织也可创办培训中心,根据统一的教学大纲与教材,对本单位为主的员工进行严格的培训,经政府考核认定,也能颁发证书。



乐龄玩转「康乐球」 施盘保 摄

理财门径

老年人理财新观念(1)

靠健康省钱。应该将部分花费投资于外出旅游、购买健身器材、好的保健品、合理饮食等,减少生病住院的几率。要在健康上多作些投资,只有健康才是最大的节约。

平安如赚钱。从居家到出门,从大人到小孩,从用电到用火,从骑车到走路……都应该做好安全的防范工作。自行车、热水器、高压锅、电线,如果发现破损、陈旧、超期……就应该及时更换,不能为了省钱而不顾安全。特别是绝不能图便宜买过期食品,小则得病,大则危及生命。

不让退休金“退休”。一般来说,老年人投资理财应把握一条基本原则:安全投资、防范风险。老年人不妨从以下几方面进行:首先,选择适当的储蓄品种,要通过适当的操作实现利息最大化。其次,选择货币市场基金。再次,适当进行多元投资,不妨适度买卖股票,但切不可把急用钱用于这类投资。

不贪财不破产。许多人之所以上当受骗,无非都是源于一种贪小便宜的心理。只要我们不抱贪小便宜的心思,对外界的诱惑随时保持警惕,自然就不会上当受骗,不破产其实也是成功的理财。

隋寅 辑

实用信息

日本开发驼背老人专用服装

爱美之心并不会因为年龄增长而衰退,相反还会有所增长,但对于有些驼背的老人来说,却为长时间找不到合适的服装而苦恼。看准这方面市场,部分日本厂家开发出驼背老人专用服装,很受欢迎。

和普通服装相比,这种服装考虑到驼背的特点,并根据各种不同程度驼背的高度设计服装,让老人穿上后再不会显得前长后短。防止驼背的背带、内衣也有很多。《日本经济新闻》报道,一家日本公司推出了防止驼背的内衣,这种内衣和校正用背带不同,而是以帮助你经常保持正确姿态为目的。穿上这种内衣,一旦你的背出现了弯曲姿态,内衣就会施加压力通知你,这样就会注意保持正常挺拔的姿态了。

林庸 辑

心理频道

代际沟通交流是化解之道

来访者柳老伯今年已是 84 岁高龄,他的女儿 64 岁了,却还是让他头疼不已。他觉得女儿花钱如流水,同时对家里人是从老人到小孩她都要操心,都要管。夸张的是每周会有一到两次买阳澄湖大闸蟹回来给老人吃,就算老人说不需要,女儿还是照样买。在别人看来这当然是女儿孝顺的表现,老伯却认为生活上还是应该节约为上。女儿原来是医院的院长,虽然退休了,但还在医院上班,女婿是大学教授,外孙是银行行长,可以说是家里经济条件很好,这一点柳老伯自己也很是自豪。可是女儿在用钱方面和老伯一直有分歧,存在矛盾,老人认为钱要用在刀刃上,不能乱用,而老伯的女儿

却不这么想。柳老伯一直在琢磨,不知道女儿这样正不正常。最重要的是,他在心里,更希望他女儿不要这么累,这么操心,毕竟也 64 岁了,要会照顾自己的身体,要省点花钱。

【心理咨询师建议】

在柳老伯的故事里,我们看到的是一个看起来很完满的家庭。没有过多争执和吵闹,一家几代同堂,子女也都各有出息。柳老伯自己也对他的一生很满足,家中几个子女都成才。不难理解的是天下父母都有一颗爱子女的心,柳老伯他对女儿的意见或者抱怨,追根究底,其实主要也是因为爱女儿,他怕女儿累着,怕女儿花钱太过大手

大脚,但又说服不了女儿,所以才会产生女儿是否有问题的疑虑。

其实,从柳老伯本人出发,大可以放宽心,毕竟女儿也是有一定的人生经验和阅历的人了。做事有自己的分寸和认知,如果是强制性地想要改变,可能不是一件容易的事,同时,也未必是一件好事。

柳老伯也许可以换一种方式表达自己的想法,以让女儿知道自己是希望她活得更轻松更幸福一点的,而不是一味地劝阻女儿不要乱花钱。如果双方能够共同客观地交流想法,可能自然而然就能够把矛盾化解了。

黄浦区心理咨询师协会秘书长 浦骏