



老年观察

# 养老服务的理想境界

文 / 穆光宗

眼下，社会化为老服务方兴未艾，“老吾老，以及人之老”成为时代的大趋势。机构养老和社区养老替儿女尽孝、为老人分忧，大有可为。总览各种为老服务，理想境界莫过于不是亲人却胜似亲人的亲情式服务和家庭式照顾，其基本元素就是爱心、包容和责任。可以从称谓、态度、专业、价格四个维度来看待和成就亲情式养老服务，亲情式服务也是“精神赡养”的可靠路径。

一是称谓。不同的称谓可以产生不同的心理距离。费孝通早年提出的“差序格局”说明了人际关系的血浓于水和亲疏远近，亲情称谓可以对双方产生积极的角色暗示，缩短服务员和老年人的心理距离（老有所亲）。如果年轻、有朝气的服务人员口口声声、日日月月都称呼入住养老机构的老人为爸爸妈妈，爷爷奶奶，叔叔阿姨，甚至在亲情称谓之前加上“亲爱的”字句，时时处处表达出对老人的关心和爱意，亲情自然洋溢在唇齿之间、传于口耳之间、甜蜜于心田之间，习惯成自然，自然成天籁，让人身临其境、如沐春风、以心换心、彼此高兴。

二是态度。孔子谈孝道说过：色难。给父母和老人好脸色难。古人又说：大孝尊亲，其次弗辱，其下能养。养老主要也是态度问题，甚至宣示精神赡养的重要性要高于物质赡养。为老服务需要什么态度呢？需要三颗心，即耐心、细心、用心。这些都是孝心和爱心的具体体现。特别重要的是要让老人感受到他（或者她）是被敬爱被疼爱的（老有所爱），也是被别人所需要甚至赞赏的（老有所用），从而增加对生命的热爱、对自我的悦纳。自然亲切的微笑服务“一笑胜千言”，细致专业的服务彰显出服务的品质，例如，针对长期卧床的老人，把食物搅碎了喂食；对不适应的老人每天嘘寒问暖，让老人开心；为儿女解忧，“不要为爸爸妈妈担忧，有我们在！”这一句承诺是对老人家属的最大宽慰，体现了负责的服务精神。

理想的服务也要包括接受衰老给老人带来的各种负面变化，包容老人的个性和脾气及不同的生活方式，让他们享受自主的自由、生活的舒适、亲情的温暖和心灵的服务。不同于工具性的“照料服务”往往需要介入，提供扶助的“拐杖”；情感性的“心灵服务”要尊重老年人的自主性和选择性，像荷兰的老年生命公寓一样弘扬 yes 文化，接受老人可能出格的言行，对逐渐衰老的生命表示出最大程度的尊重。

三是专业。机构照料优于家庭照料的突出特点就是它的专业性。老人照料特别是长期照护有许多技术含量，这只有专业的照料机构才能胜任。借助于专业的养老设备，为老服务如虎添翼。服务的专业性体现在要求严格、动作规范、操作到位。

四是价格。价格就是门槛。养老产业化的迅速发展以及机构养老的供不应求导致养老成本急剧上升，一些老年人想进养老院却进不去，望养老服务而兴叹。现在，一些大城市社区养老院一个月收取 5000 元至 7000 元不等的费用，让一些老年人以及家庭不堪承受。养老服务价格能否控制在普通老年人也能入住的支付水平？对此，政府应该有所作为。有两个途径可以帮助解决这个问题：对于低收入或者无法定赡养人、无经济收入、无自理能力的老人，经过评估之后，由“政府养老福利基金”或者“社会众筹福利基金”进行补贴，从而让更多的老年人享受理想的养老服务。

（作者为北京大学人口所教授）

# 第二届创新为老服务大赛正式启动

文 / 张咏娟



以“这一刻，为父母而创新”为主题的第二届创新为老服务大赛日前启动。本届创新为老服务大赛设立了年度十大创新为老服务项目奖以及技术创新、设计创新、公益创新、商业创新、价值创新五大单项奖，无论是商业机构还是公益机构甚至还未注册的创业团队及个人均可以参加，已实施的项目可以角逐十大项目评选，未实施的项目可以参加各类单项奖的评选。

本届大赛呈现四大亮点：一是整合了各类资源推动创新为老服务，通过初审的项目都可以获得众筹、能力建设、网站制作、媒体宣传等资源，获奖的项目不仅分享丰厚的奖金，还将有机会去斯坦福大学进修，并获得创客加速器的孵化；二是导师的阵容强大，有来自于商业界的重量级人物袁岳、吴友建，有来自与公益界的创新先锋杨团、徐本亮，有来自于高校的知名学者陆雄文、孙时进，有来自于技术领域的高手吴甘沙、李大维，有来自于 YANG DESIGN 的归国知名设计师黄晓靖，还有老年人的代表、著名译制导

演孙渝烽，他们每人将带领三支团队进入决赛，争夺年度十大创新为老服务项目；三是老年人成为体验师用脚投票，本届大赛将设项目体验环节，邀请老年人组成体验团尝鲜这些创新的为老服务，老年人的体验后的投票分数也将计入总分；四是秦怡、梁波罗、任桂珍、唐群等老艺术家的参与，将把艺术和大赛相结合，令本届大赛更具看点。

第二届创新为老服务大赛是在上海市老龄工作委员会办公室、上海市精神文明建设委员会办公室、上海市老年基金会的指导下，由新民晚报副刊部、第一财经广播、上海科技助老服务中心联合发起主办的，并由上海市慈善教育培训中心、复旦大学管理学院、复旦大学心理学院、Aging2.0（上海）、YANG DESIGN、众筹网、盐商集团、上海市老龄科研中心、上海市社区服务中心、英国大使馆文化教育处、上海市老科技工作者协会联合承办。大赛从 5 月启动后，将有项目征集、网络众筹、广播 PK、众创训练营、老年人体验、决赛及项目展示等六大环节。推荐身边的为老服务好项目、报名参加创新大赛，请登录专题页 <http://www.oldkids.cn/fwds/>，微信关注公众号：创新为老服务大赛，或者咨询 021-64323988。



信息窗

# 让老年家庭像森林般空气清新

现在老年人患鼻炎的越来越多，其实，大多数鼻炎都是因空气原因造成，而且鼻炎在医学界被认定为无法根治的一种疾病，除非他离开本来生活的环境，住到空气好的地方。于是，鼻炎患者成了最佳鉴定空气质量的典型角色。如果你购买的空气净化器对鼻炎没有任何改变，那么可想而知你的呼吸环境也就那样了。为此，梵森空气优化大师特地为老年人设计制造了一款空气优化设备。只要保证利用睡眠时间在卧室内有八到十个小时正确使用这个设备，一周内你就会感觉到效果。它能营造一个森林般的优质呼吸环境，让更多的老年人感受到真正的健康和快乐。其华



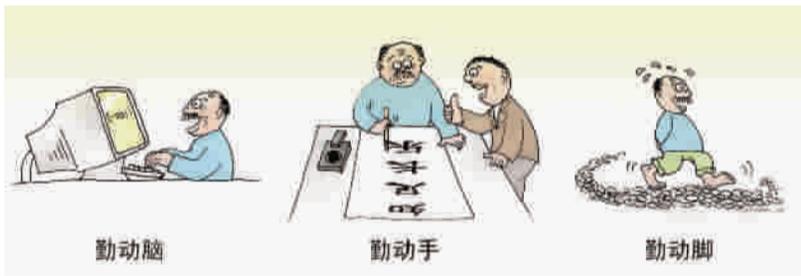
生活小贴士

# “螃蟹步”防腰酸腿痛

螃蟹步就是像螃蟹那样横着走。它对身体很有好处。在人体大腿内侧有一处肌肉群，由于很多人走路姿势不正确，膝盖向外，腿分得很开，腿部关节受力不均，久而久之，就会引发各种疼痛，然而，正常的走姿很难锻炼到这个肌肉群。相比之下，模仿螃蟹横着身子走，则可使这一肌肉群不断拉伸和收缩。坚持锻炼，可有效缓解腿部及关节酸痛等症状。同时，人在横跨步时，还可借助腰部的扭动舒展背部肌肉，缓解背痛。

行走前，双脚的后脚跟应向外 45 度展开，同时慢慢呼吸气，膝盖向脚尖方向慢慢扭动。中老年人要根据身体情况自行选择迈步频率，特别是老年人，开始练习时不要过快，以免扭伤肌肉或因配合不好跌倒。

隋寅 辑



勤而添寿

戴继斌 作



法律服务

# 她为何与亲人对簿公堂

【律师分析】

墓碑的功能是标识死者的安葬之处和身份，记载死者家族世系以及功德行事等，亦是生者寄托对死者哀思、进行祭奠的物质载体，是具有人格象征意义的特定纪念物品。死者的亲属按照长幼顺序在墓碑刻上姓名符合传统伦理观念，应视为公序良俗，这样的民事权益应当受到法律保护。根据我国《民法通则》第 7 条：民事活动应当尊重社会公德。立碑尽孝和夫妻同穴而葬都是中华民族的风俗，属于自然权利，陈阿姨可以主张她的权利。本案起因主要是陈阿姨对于房子的处置权导致，陈阿姨其实无权把整套房子都给老大继承，因为她的老伴去世不久，她的房子其实是夫妻共同财产。按照法定继承，二儿子至少有权分到老父亲的那一半中的一部分，所以陈阿姨主张把所有房屋给老大，那至少在其他方面要给予其他子女适当补偿。而老二毁掉有父母名字的墓碑，做法欠妥。市老年人法律服务中心志愿者律师 李东方

家住浦东新区陈阿姨，今年 84 岁，养育三个子女，本来一家人还算和睦。去年陈阿姨的老伴去世，陈阿姨一人住在老伴留下的一套房子里，生活由大儿子一人照顾。陈阿姨的老伴去世时，老爷子的墓地是由经济条件最好的老二花了 8 万元购买，老二还花钱给老夫妻立了一块碑，碑上是老两口的名字，立碑人写的是三个子女的名字。但是，今年年初由于财产分配起了矛盾，二儿子竟然把这块有父母两个人名字的墓碑给砸了，又换了一块只有父亲一个人名字的墓碑，立碑人也换成了二儿子自己。事情起源于今年年初，陈阿姨把三个子女叫到一起，说大儿子经济条件最差，夫妻都下岗，大孙子在念大学，又是大儿子照顾自己，提出把房产留给老大。得知母亲的想法后，二儿子觉得不公，和母亲大吵一架。二儿子的强烈反对，并没有改变陈阿姨的态度，今年 1 月，陈阿姨将自己名下房子过户给了大儿子。二儿子得知之后，一气之下，跑到墓地，把有父母两个人名字的墓碑给砸了，然后

又出钱立了一块新墓碑，去掉了母亲和其他子女的名字，只留下了父亲和自己一个署名。清明节到来，老人大去扫墓时，发现了墓碑的变化，回来跟陈阿姨一说，陈阿姨当即气昏了过去。陈阿姨和老大找到墓地管理方，问墓地为何允许二儿子私自砸墓碑。管理方表示，虽然墓碑证上写的是陈阿姨和老伴的名字，但是具体经办人是二儿子，钱也是由二儿子支付的，根据《物权法》规定，二儿子有处置权。无奈之下，陈阿姨一纸诉状将二儿子告上法庭，陈阿姨认为把墓碑上的名字去掉就表示不是夫妻，不能合葬，而且把其他子女名字都去掉，那更是对死者的不尊重。二儿子在没经她允许的情况下，擅自去掉了她的名字，侵犯了她的人格权，并要求把自己和其他子女的名字都加上去。陈阿姨的二儿子在法庭上也非常强硬，他说“我出钱给父亲买的墓，我自然有权决定墓碑上写谁”，并要求法院驳回陈阿姨的诉请。开庭后经过法院耐心调解，双方对墓碑及房屋处理事宜达成一致。