

# 老人安享晚年需要个性化服务

黄明明

看了标题,也许有人不以为然:如今养老资源匮乏,“大众化”尚难做到,还奢谈什么“个性化”?这其实是一种误解。

不久前,笔者参观了位于蒜湖景区的民营养老机构慈孝乐园,这是一家综合养老社区,引入国际领先的CCRC一站式持续照护养老模式,对不同年龄段、不同身体状况的老人,提供有针对性、个性化的养老服务。有人将其服务总结为“三养”,一是“康养”,身体较好、生活自理能力较强的老人,可享受就餐、观影、棋牌、舞蹈等服务,满足其环境优美、生活便捷、与人交流的愿望;二是“医养”,同市一院、市二院、市老年康复医院等合作,开辟绿色通道,满足疾病缠身、需要贴身医疗服务老人的需要;三是“护养”,设置托老部、医疗级护理院,护理人员经过41项基础护理操作培训,满足那些失能、失智老人的服务需求。

加强针对性和个性化服务,是解决社会养老难题的方向和路径。

从需求侧看,这是老年群体的迫切要求。未来由谁养老?去哪里

养老?在中国,这问题原本答案现成:养儿防老。然而,随着老龄化加剧,而家庭普遍少子化,一对年轻夫妇要照顾“四老”难免力有不逮,致使传统的养老观念受到冲击,社会养老势在必行。但问题是,与其他行业不同,养老业面对的是人,其核心不只是养更有敬。随着经济文化生活的多元化,人们的养老观念和需求亦出现多元化趋势,只有根据每个老人自身的意愿,提供个性化、针对性的服务,才能将敬养思想落到实处,否则或会帮非所需,让老人感到不贴肉、不贴心。

从供给端看,这是化解养老困境的有效途径。不少地方在致力于弥补养老机构建设短板,但把人力物力投向哪里则仁见智。目前,养老方式大体有以下几种:一是高端养老模式。几年前,北大教授钱理群卖房入住养老社区,月需费用2万元。一时众说纷纭,舆论普遍认为,如此高昂的养老花费不具推广价值。二是较为实惠的养老模式。由国家投入、管办合一的养老院,硬件完善,服务周到,收费低廉,是社会保障的基础。后来,逐步产生公办民营养老机构,经营者不再坐享政府扶持政策,而是通过细致入微的服务保持竞争力。三是

居家养老模式。多数国人心目中,家是最幸福、最心安理得的养老场所,在居家养老群体中,六七十岁的人尚能自我操劳,也可请钟点工或保姆照料生活起居。此外,一些民间爱心人士自建养老机构,陈设俭朴,收费合理,且集养老、医疗、护理、临终关怀于一体,颇受工薪阶层欢迎。同时,各地社区调动党员、志愿者、邻居、低龄老人等社会力量,搭建各类平台,为独居、高龄老人提供服务,也是一种养老方式。

比较而言,现实中所谓“一床难求”,主要指普惠养老模式;居家养老乃亘古不变的主流方式;高端养老模式则是一种有益的补充。因此,虽然养老业具有庞大社会需求,成为“朝阳产业”,但毋庸讳言,只有加强个性化和针对性,根据养老群体的年龄结构、身体状况、经济收入、养老意愿等进行大数据分析后再投资、建设,才能避免盲目性。

从行业前景看,这是政府促进养老事业发展的抓手。几年前,老龄化较严重的上海批准老龄事业建立“十三五”规划。其中明确,建立老年照护需求统一评估体系,通过多种途径接受居民养老服务意

向,综合多重因素为特定对象匹配不同层级的养老服务,促进养老供需公平有效对接,让每位老人获得触手可及的养老服务。同时,利用社区闲置、存量设施,改造发展小规模、多功能、专业化的“嵌入式养老服务机构”,面向尚未入住机构的失能半失能老人和出院仍需康复护理的老人,提供助餐、日间照护、执业护士上门随访等近家全护理机构服务。

相对于一些地方只强调补齐短板,大力兴建养老机构,一些养老机构规定只接纳健康老人,一些养老机构存在养老资源浪费等现象,上海的养老做法颇具借鉴意义:一是对养老战略进行顶层设计,加强管理创新,尤其在服务针对性等方面下足了功夫;二是养老重点向失能、失智、高龄、独居老人倾斜;三是不盲目在新建养老机构上大兴土木,而是尽力挖掘存量潜力。这样,既能满足老年人的养老愿望,又能事半功倍,实现养老机构效益最大化。

## 治理违建别墅乱象绝不手软

高敬 史卫燕

又是违建别墅!近日,中央生态环境保护督察组向湖南省反馈“回头看”及专项督察情况时,一针见血地指出当地占用生态绿地、顶风违建别墅等问题。

督察组指出,株洲市在“回头看”督察期间声称位于绿心地区的“北欧小镇”房地产项目已于2017年5月后全面停建,但督察发现,该项目在此后仍违规建设24栋高档别墅。长沙浏阳市金科山水一期别墅、长沙县丽发新城三期和怡海新城三期等房地产项目,也在第一轮督察反馈后继续违规建设,占用绿心面积478.5亩。

从秦岭北麓违建别墅,到长白山违建别墅,再到这次占用生态绿心违建别墅,违建别墅何以成风?

好山好水本是大家共同的生态宝库,但一些地方和企业总想方设法将其变为“私家风景”,甚至在被督察组点名、被媒体曝光后仍不收敛,顶风作案。问题的根源在于一些领导干部头脑里只有金山银山,没有绿水青山;在于个别地方政府扭曲政绩观、发展观,把优

质生态资源变成土地拍卖的真金白银;在于一些企业见利忘义,以所谓“湖景房”“山景房”牟取高额回报,甚至一些地方在被点名、被通报后,仍抱有侥幸心理,打着将违建变为“既成事实”的如意算盘,敷衍整改,企图通过各种方式将违建的结果“合理化”。

当前,我国生态欠账依然很大,缺林少绿、生态脆弱仍是需要下大气力解决的问题。宝贵的生态资源被经济开发活动挤占,将对自然生态系统造成难以逆转的损害,最终受害的还是人类自己。

秦岭北麓1100多栋违建别墅被依法拆除,长白山高尔夫球场和187栋违建别墅已经拆除整改,湖南湘潭也拆除了绿心地区96套违建别墅、59亩违建仿古建筑……不少领导干部已被严厉问责,有的还被追究刑事责任。

党中央保护生态环境的坚定决心和雷霆举措释放出明确信息:刹住违建别墅歪风,要让生态保护红线不仅刻在图纸上,更时刻印在领导干部的头脑里。让红线成为制度“高压线”,让破坏生态的人付出应有代价。

## 明州论坛 首届浙江省新闻名专栏

## 加快取消省界收费站 提高市场运行效率

毕 舸

5月5日,国务院总理李克强主持召开国务院常务会议,明确政策举措力争今年年底前基本取消全国高速公路省界收费站,便利群众出行提高物流效率。会议提出,要推广电子不停车快捷收费系统,争取年底实现全国高速公路入口车辆普遍使用。对封闭式高速公路收费站入口同步实行不停车称重,防止超载。中物联公路货运分会轮值会长王坚指出,这项政策实施后最大的好处是节省时间。比如从上海到北京,几个跨省收费站每处耽搁15分钟,整个行程就需要耽搁1个小时以上(5月7日《21世纪经济报道》)。

俗话说,时间就是金钱,一旦全国高速公路省界收费站被取消,改为电子不停车快捷收费系统,对于庞大的物流运输车队来说,一来节省了通关时间,二来可以加快路面畅通,对于国民经济发挥的隐形作用不可小觑。

通常认为,物流成本主要指直接费用支出,但不否认的是,其包含时间成本在内的间接成本同样重要。按照中物联公路货运分会轮值会长王坚的介绍,从上海到北京,如果取消跨省收费站的话,一辆车就能节约1小时以上,按照京沪高速每天的通行量,这就意味着,数以万计甚至更多车辆的通行时间大为缩短,可以更快捷地将货物运送到目的地,必将推动整个物流链条的效率提升。如果运输的是日常用品,市民可以获得更及时、更新鲜的产品;如果是工业品,则能让工厂生产流转效率得以提升,

因为收费单位拥有“定价自主权”就当甩手掌柜,对侵害消费者的行为睁一只眼闭一只眼,放弃应有的监管。有关部门正是在消费者的质疑和媒体记者的要求下,对相关停车场进行现场检查,才发现其收费系统确实存在问题。

老外滩教堂停车场以“市场调节价”之名,行乱收费、高收费之实,堂而皇之地违法收费,如果不是被媒体曝光,其违法收费行为不知延续到何时。事实证明,在不守规矩者眼里,“市场调节价”分分钟可以变成“市场乱开价”“市场高价价”……杜绝如此收费乱象,除了监管部门进一步严格执法以外,还需要更多消费者的较真,需要更多的舆论监督。

徐建中

近日,裁判文书网公布了“价值700万元的房子被1000元贱卖还背上巨债”一案的一审刑事判决书。被告人广某犯集资诈骗罪,判处有期徒刑,剥夺政治权利终身,并处没收个人全部财产。广某大肆鼓吹“以房养老”的理财形式,称完全没风险,一些老年人听信其“高息理财”诱惑,结果房财两空(5月7日《北京青年报》)。

所谓“以房养老”,就是指老年人有自己独立的房子,而子女又不在身边,于是将房屋抵押给银行或保险公司,由上述机构支付养老费用,保障晚年生活。本来,为老年人建立起一笔长期、持续、稳定乃至延续终生的现金流入,是其生活质量的有力保障。就此而言,“以房养老”确实是一种不错的方式。但令人遗憾的是,很多骗子打着“以房养老”的幌子,骗取老年人的房产,让老人房财两空、老无所依。

正规“以房养老”保险产品是为了给老年人提供便利,但很多老年人对此往往一知半解,只知道有这么一种形式,并不了解其正确的参与方式,所以在骗子的鼓吹下,稀里糊涂就陷了进去。从本案例中

意义不可估量。

高速公路在我国交通领域乃至国民经济中的重要性不言而喻,不仅使各个地区连为一体,缓解了交通走廊的运输紧张状况,对加强国道主干线联网和发挥道路规模效益,以及加强区域之间的经济联系与合作、促进沿线地区乃至全国的经济发展也至关重要。取消省界收费站,缩短通行时间,带动高速公路公共服务的电子化、智能化,可以进一步增强经济活力,促使更多车主选择高速公路出行,这是实打实的惠民举措。

今年全国两会上,李克强总理作的政府工作报告,明确提出将实施更大规模的减税。其中,将交通运输业等行业现行10%的税率降至9%,就是因为物流已经成为中国支柱性产业,同时服务于电商等新经济及制造业等传统实体经济,带动相关产业链的快速发展,物流成本过高必然会影响产业效益,对经济保持良性增长带来一定程度的“堵塞”。

加快取消高速公路省界收费站,是民众与市场所乐见的。正因此,近年来关于大力实施物流减负成为社会共识。据国家发改委、交通运输部发布的数据,2018年上半年,我国社会物流总费用与GDP的比率已降至14.5%,实现了自2013年以来的连续5年下降。此次加快取消高速公路省界收费站的举措,有助于实体经济轻装上阵,降本增效,与交通运输业的减税政策并举,将共同推动物流市场的良性发展,提高“生产端到终端市场”“田间地头到消费市场”的运转效率,辐射效应十分明显。

## 警惕“以房养老”背后的“高息理财”骗局

徐建中

可以看到,骗子所谓的“以房养老”,只是借用了这种方式的名称,他们表面上承诺,把房产证交给他们3个月,抵押到的钱交给他们理财,参与的老年人便可以每个月拿到9万多元的利息;3个月期满后,本金全部退回,老人可以再用本金赎回房产证。

理论上说,这种办法可以成立,对老年人也有好处;可事实上呢,骗子签署的并非“以房养老”合同,而是一份借款合同和一份委托书。也就是说,骗子所说的“以房养老”之下的高息根本就不存在,他们无非就是利用老年人的信息闭塞和对养老的迫切心情,把他们的房产骗出去倒卖,这种行为已经明显涉嫌集资诈骗罪,理应受到法律的严惩。

作为相关管理部门,理应对此类骗局予以严厉打击,并及时出台相关“以房养老”保险的规章制度,以法律武器防范用心不良者投机取巧。而老年人也应提高自己的防范意识,要知道天上不会掉馅饼,“以房养老”背后的“高息理财”再诱人,也要分辨其真假,则应常回家看看,对父母多些陪伴和提醒,父母就不会那么容易上当受骗了。

## 新名目

早在2017年5月,原银监会等几个部门就下发《关于进一步加强校园贷规范工作的通知》明确要求,一律暂停网贷机构开展在校大学生网贷业务。但仍有不少网贷机构无视规定,将其产品披上创业贷、毕业贷、培训贷、求职贷等外衣,继续向大学生放贷。

新华社发 程硕 作



## “市场调节价”岂能成为“市场乱开价”

郑建钢

2015年市物价局发布《关于进一步明确机动车停放服务收费等有关事项的通知(征求意见稿)》后,我市许多停车场的收费实行了市场调节价。然而,价格放开后,产生的收费纠纷并不少,网友“Herman”提出:“虽然这是商业社会,但停车的个体、小区业主等处于弱势地位,政府不应该只甩包袱”(5月7日《现代金报》)。

市民朱女士在老外滩教堂停车场停车3小时5分钟被收取40元停车费,曝出该停车场存在实际收费未按照统一收费标准计算的问题。市民史先生质疑,胡乱收费要比高收费的问题更加严重。

根据相关规定,老外滩教堂停车场的停车服务收费实行市场调节价管理,且无需办理价格审批或备案,制定收费价格拥有自主权。老外滩教堂停车场正是据此回应“天价”收费质疑的。停车场负责人表示,价格经过江北区物价局备案,而且是通过电脑收费的,不会出现收费差别化的问题。但江北区市场监管局对该停车场的收费记录进行现场检查核对,发现的确存在问题,已经要求该停车场对收费系统进行调整,并严格按照对外公示的标准进行收费。

当前,不少停车场在乱收费、高收费的同时,往往喜欢拿“市场调节价”说事,并以此作为挡箭牌来堵消费者的嘴。殊不知,借口“市场调节价”乱收费、高收费,

不但站不住脚,而且有违法嫌疑。

《消费者权益保护法》规定得非常明确:“消费者享有公平交易的权利。消费者在购买商品或者接受服务时,有权获得质量保障、价格合理、计量正确等公平交易条件,有权拒绝经营者的强制交易行为。”《价格法》同样明确规定:“经营者定价,应当遵循公平、合法和诚实信用的原则。”

“市场调节价”也应该讲公平、守规矩,做到有法必依。收费系统设置混乱,与对外公示收费标准不符,公平和诚信就无从谈起。面对事实,管理方居然信誓旦旦地表示“不会出现收费差别化的问题”,如此侵权行为,“市场调节价”不背锅。

作为市场监管部门来说,不能

因为收费单位拥有“定价自主权”就当甩手掌柜,对侵害消费者的行为睁一只眼闭一只眼,放弃应有的监管。有关部门正是在消费者的质疑和媒体记者的要求下,对相关停车场进行现场检查,才发现其收费系统确实存在问题。

老外滩教堂停车场以“市场调节价”之名,行乱收费、高收费之实,堂而皇之地违法收费,如果不是被媒体曝光,其违法收费行为不知延续到何时。事实证明,在不守规矩者眼里,“市场调节价”分分钟可以变成“市场乱开价”“市场高价价”……杜绝如此收费乱象,除了监管部门进一步严格执法以外,还需要更多消费者的较真,需要更多的舆论监督。

## 自甘风险就得自担责任契合朴素正义观

史洪举

一男子在冬天外出遛狗时,走上永定河一处大坝消力池内的冰面,不慎落水溺亡。其家属将北京市水务局、丰台区水务局、北京市永定河管理处、丰台区永定河管理所起诉至法院,索赔62万元。5月6日,丰台法院一审判决驳回家属全部诉讼请求。法院在判决中指出,成年人应是自身安危的第一责任人,不能把自己的安危寄托在相关机构的提醒下。不能以情感或结果责任主义为导向,将损失交由不构成侵权的他方承担。目前该判决已生效(5月7日《北京晚报》)。

前几年,类似事件时有发生,如有人在水库游泳溺亡,其家属要求水库管理方承担赔偿责任;有人到野外爬山摔伤,也会要求相关部

门赔偿损失。在当时的背景下,对于此类纠纷,多数“责任人”自认倒霉,与受害人达成调解,赔偿一定损失了事。如今,丰台法院的一判决则传递了明确导向,即自甘风险就得自担责任,不能再“死者为大”,随便找人背锅了。

人们在日常活动或参与相关事务时,难免会发生一些意外。那么,一旦造成相关损失,受害人显然有权依法要求对风险负有控制义务者承担赔偿责任。对此,《侵权责任法》明确规定,宾馆、商场、银行、车站、娱乐场所等公共场所的管理人或者群众性活动的组织者,未尽到安全保障义务,造成他人损害的,应当承担侵权责任。

譬如,有人逛商场时因地面积水不慎摔倒,商场就应承担相应的赔偿责任。原因在于,公共场所面对的是不特定的多数人,其中既有

年轻体壮者,也有活泼好动者,更有老弱病残者,既有小心谨慎者,也有粗枝大叶者。管理人必须考虑到不同人的性格特征和注意程度,实行更严格的安全保护和提醒义务。否则,其不仅应承担侵权责任,还可能面临停业整顿等法律风险。

但未开发为景区的水库、“无人区”、森林、河流等,并不属于供人们正常活动、通行的公共场所。那么,就不能要求相关部门对在此类区域“探险”“冒险”的人承担安全保障义务。否则,就过于苛刻,也不符合法治社会的权利义务相一致原则,甚至会让经营者和有关部门“人在家中坐,祸从天上来”,畏首畏尾,不敢从事任何活动,或者出现“喜马拉雅保护伞,太平洋上安井盖”的奇葩防范措施。

随着经济社会发展,人们的正

常社会活动或“探险”活动应得到尊重。但已经知道风险而自甘风险者,一旦发生意外,就应当自己承担责任和损害后果。尤其对于成年人,即便没有相关部门张贴的警示标志,依据常识或日常经验,也可预判出相关场所的危险程度。那么,其就应趋利避害,不随便进入危险境地,而非一意孤行,发生危险后又以弱势群体自居。

自甘风险就得自担责任的司法裁判规则,无疑释放出明确导向,即是非对错,责任承担须有相应的证据支撑和法律依据,“死者为大”“谁弱谁有理”的情感或结果责任主义导向已经没有市场。只有有这样,才契合朴素的正义观和是非观,让社会活动参与者对规则有起码的尊重,对是非对错有明确的预判,进而提高社会运行的畅通度和人们的安全感。