

“帮我给儿子打个电话，让他有空带孩子回来一趟” 居家养老“一键通” 缘何成了找儿女热线

“每每接到老人打来电话，我们心里也挺心酸的。作为儿女，不管再忙，也要抽时间回去看看或者经常给家里打个电话，不能让老人在家里孤独地盼着你们回来。当老去的父母把盼子女回家当成一种奢望的时候，晚年生活肯定是不幸福的。”昨天上午，鄞州区公共事务受理中心相关负责人说。

鄞州区公共事务受理中心是鄞州区的网络问政平台，其中有一个职能就是承接居家养老“一键通”电话求助。

相关资料显示，居家养老“一键通”是一部具有特殊呼叫功能的电话机，遇到紧急情况时，老人只要按下电话机上的“一键通”按钮，或者拿起电话，不用拨号8秒钟就会自动接到鄞州区公共事务受理中心系统中的最优优先级应答通道。工作人员接到电话后，可帮助他们联系子女、请家政工、查询公交线路，甚至替他们叫救护车、在医院挂门诊号等。据不完全统计，鄞州区共有3000多部“一键通”电话，运行已经多年。

“我们每天有20名接线员上班，平均每天要接两个以上“一键通”求助电话，至少有一半与找子女有关。”接线员郁再珍对记者说。

郁再珍说，三天前，她值夜班，夜里10点多的时候，她接到一位老人打来的电话，老人的呼吸很急促，说他想儿子了，最近

身体不舒服，想让儿子回来看看。

另一名接线员周家幸说，老人们的求助除了有病要去医院外，还有就是想子女回来看看，或带孙子孙女回来。因为老年人年纪大了，记性不好，或者不记得子女的电话了，或者有病，只好求助“一键通”寻找子女。接到这种电话后，接线员都会第一时间按照登记的电话，找到老人的子女，通知他们回家看看。有的子女会显得不耐烦，有的会说这两天就回去看看。接线员们最担心的是独居老人，打通电话之后，肯定是生病了什么的。有的子女电话变动了联系不上，接线员会第一时间通知老人所在的社区居委会。

鄞州区公共事务受理中心相关工作人员表示，据他们了解，子女们成家之后，搬出去居住，又因为工作压力大再加上忙，所以去看望父母的时间就少了。也有一部分子女对老人的生活很少过问，不回家看望父母或不给父母打电话，这是逃避责任。从法律和人情上来讲，子女都有孝敬父母的义务。因此，作为子女，有时间还是要常回去看看父母，让他们安度晚年。 记者 边城雨

通讯员 陈娜施礼 文/摄



接线员在接听老人打来的电话。

在养老院的老人： 最大的愿望是子女常来看看

2 希望子女常来看看在养老院的父母

记者在采访中发现，周女士说的并不是个案。随着我市进入老龄化社会，有不少人在养老院安度晚年。宁波的养老机构硬件条件都不错，但亲情的缺失让老人过得并不快乐。

陆先生是宁波一家养老机构的负责人。他告诉记者，这种事在实际工作中经常碰到。每一位老人入院，他们都会提醒子女有事没事常来看看父母，不能把老人送进养老院里就算是尽到了孝道。但是，有些子女却很少能做到，甚至连电话也很少打。特别是快过年了，不少老人都希望子女把他们接回去一起过年，工作人员和一些老人的子女联系，有人以过年要加班甚至要外出旅游等为由推托，有的态度还很不好，说“让老人回来，要你们干什么”。对此，他们也很无奈。

宁波颐乐园工作人员告诉记者，在颐乐园养老的共有1300多人，大部分老人的子女能按时探视老人，但也有少部分人因为种种原因，看望老人的次数很少。“老人和小孩一

样，看到别人的子女来看望，自己的子女没有来，他们也会有心理落差，也会冲工作人员发脾气，让工作人员给他们的子女打电话。对这种情况，我们在做好服务工作的同时，也会和老人家属沟通，劝他们尽量多来探望老人。有时候，老人不舍得冲子女发脾气，会冲工作人员发脾气，工作人员对每位老人的脾气都了解，会耐心细致地疏导他们的情绪，会哄他们开心，当然也会马上给他们的子女打电话。子女来了，老人会很开心。子女不来的，老人也会迁怒于工作人员。但为老人服务，我们都有一颗奉献的爱心和耐心。”这名工作人员说。

采访中，记者了解到，颐乐园每年过年都准备了丰富多彩的节目，陪不能回家的老人过年。每年春节团拜会，值班领导都会上门问候送祝福。子女在国外或外地不能回来的，工作人员会努力让他们通过视频看到对方。在万家团圆的时候，老人也渴望亲情。对老人来说，没有亲情的陪伴，晚年是不完美的。

3 尽孝不能等待

宁波顺福养老院负责人朱先生告诉记者，顺福养老院现有近百名老人。为了让子女们常来看看老人，他们专门规定，一个月收一次费，目的就是让子女至少每个月来一次，不仅是缴费，也是变相要他们每个月来看一次老人。而且，他们还会统计子女来养老院看望老人的次数，如果有的子女长时间没来，他们还会打电话督促。

养老院的老人好多在70岁以上，身体健康的不多，养老院里的条件再好服务再贴心，毕竟不是家，代替不了儿孙满堂的天伦之乐。有少部分老人来了后，由于长时间没有见到亲人，就想方设法要回去。有的老人看到院子里

有车来，以为是自己的孩子来看他(她)。如果不是，会情绪激动，要哄好长时间才会平静。有的老人在子女来看望时不停地哭，不让子女走。

有一位老人，患有老年痴呆症，每次院里改善生活，他总会问我儿子吃过了吧，让工作人员听了非常心酸，因为他儿子有快一年没有来看他了，电话也几乎没有打过。“也许父母忘记了很多事，却从未忘记过爱子女，希望子女也不要忘记父母。尽孝心不能等待，如果离家在外，不妨多打几个电话回家；如果和父母在一起，更要耐心倾听他们的唠叨。”朱先生说。

记者 边城雨 通讯员 章小艳

1 老太有六个儿子 却很少有人来看望她

周女士负责的养老机构有60多名老人，其中“五保户”有20多人，自主养老的40多人。每到过年的时候，老人们最盼望的是子女来看看他们，或者接他们回家去享几天天伦之乐。但是，有个别子女却很少能做到。

周女士说，三年前，他们院里来了一位年近八旬的老太太，她有六个儿子，但儿子们把她送到养老院之后，除了承担养老费用外，却很少来看望老人。老太一个人在院里，显得十分孤独。虽然院里的工作人员没事时陪她聊聊天解解闷什么的，但老太没事时，总是站在养老院的门口，盼着儿子们出现在她面前。

“老人的六个儿子五个在宁海，一个在宁波，都过得不错。我们给他们打电话，让他们来看看老人，但他们都说自己太忙，老人需要钱了说一声。其实，到了这把年纪，已经不是钱的事了，老太更需要亲情的陪伴。”周女士说。

周女士还告诉记者，老太在养老院三年，都是在养老院过的年。他们每年会陪老太吃年夜饭，还带老太外出散心，可老太还是不开心。前几天，老太病倒了，他们给老太的儿子打了多个电话，最后是小儿子把老太接走了。

