互助性养老 何以暖心?

湘湖时评

■本报评论员 蒋超

“出入相友,守望相助。”这曾是孟子笔下的理想图景。近日,本报深度报道《此心安处有吾邻》,呈现了萧山在互助性养老领域的实践探索。细细读来,这一探索既延续着传统孝亲文化的根脉,又在熟人社会的土壤上,织起了一张新的守望之网。

截至今年8月,萧山户籍老年人口已达39.53万,占户籍总人口的29.47%,老年人口规模与占比均居杭州各区县(市)前列,高于省市平均水平。数据背后,是一个个具体的场景:老旧小区里,独居老人望着楼下人来人往;子女在外上班,买菜、配药这些小事,都成了难事。

俊良社区和广德社区,代表了两种不同的路径。一个靠深厚的熟人底子,把日常温情固化为结对陪护、连心卡、助餐小分队等看得见的机制;一个靠低偿加积分的制度设计,让“熟人帮熟人”变成可持续的“匠人模式”。两者看似路径不同,实则互为补充——熟人社会解决信任问题,制度设计解决持续问题。

放眼全区,各镇街都在往同一个方向使劲:打破传统养老服务的边界,让老年人在熟悉的生活场景里把日子过好。城厢街道的“天天敲门组”、北干街道的“银邻热线”、临浦镇的“邻·魔方”服务综合体……适老化改造、助餐网络覆盖、空间主理人培育,这些配套措施让互助性养老不再只是“好人好事”,而成了一套系统工程。

制度赋能,是互助性养老健康发展的关键一环。以“低偿服务+积分激励”为核心,会不会冲淡邻里温情?恰恰相反。对受助的高龄独居老人而言,常年麻烦他人,心中总存亏欠与不安,人情包袱越背越重;对热心助人的居民来说,一味付出而缺少正向激励,热情也难以长久维系。较低价格的背后,是对付出的尊重、对尊严的守护。钱不多,但把“帮忙”和“理所当然”分开了,情分反而更长久。

当然,随着“老伙伴”一词被赋予更深层的意义,几个问题也值得追问。

比如,低龄老人的精力是有限的,当他们自己也步入高龄,谁来拿起“接力棒”?如何动员更多人参与其中,让中青年群体“愿服务”“会服务”呢?

又如,低偿服务的模式,是否需要建立更为精细的成本核算和补贴机制,并对服务边界进行界定,以维持长效运转?

还有,怎样才能引入更多社会力量的“活水”,进一步拓宽养老服务的半径,让老年人增加更多获得感呢?

互助性养老的生命力,在于有效激发邻里善意和志愿参与。而因地制宜探索一条低成本、可持续、有温度的养老新路子,正是稳稳托住老年人基本需求的关键所在。

帮人一把,情长一寸。在人口老龄化加速的今天,我们乐见“邻里守望”的传统智慧在萧山这片土地上生根发芽。我们也期待,更多人的晚年生活,不仅有身边人的悉心照料,有需求的精准回应,更有情感的双向奔赴。

政府当“中介大管家” 安居难题如何多一种解法

■本报评论员 靳林杰

重点企业用工规模迅速扩张,周边出租房“难、贵、差”,员工安居问题摆在面前。这样的问题,谁来破题、怎么破题?在萧山河上镇,政府不当“甩手掌柜”,也不大包大揽,而是把自己定位为全镇“住房大中介”,当起安居的“大管家”。

政府部门来充当“大中介”,这一角色尝试,或是一种值得细加审视的思路。

事实上,安居问题牵涉房源、运营、治理、信息多个环节,单靠企业自建,负担过重,但单靠市场调节,又容易失灵。此时,政府充当“大管家”,可以成为全域资源的统筹者。具体看,河上镇把伟民村旧厂房开发为蓝领公寓,可入住700余人,另一边云流名邸自持房源352间公寓按需交付,还能解决近千人的居住难题。政府做的是盘活存量资产,让原本空闲的房屋变成更多人的安居之所,的确是妙计。

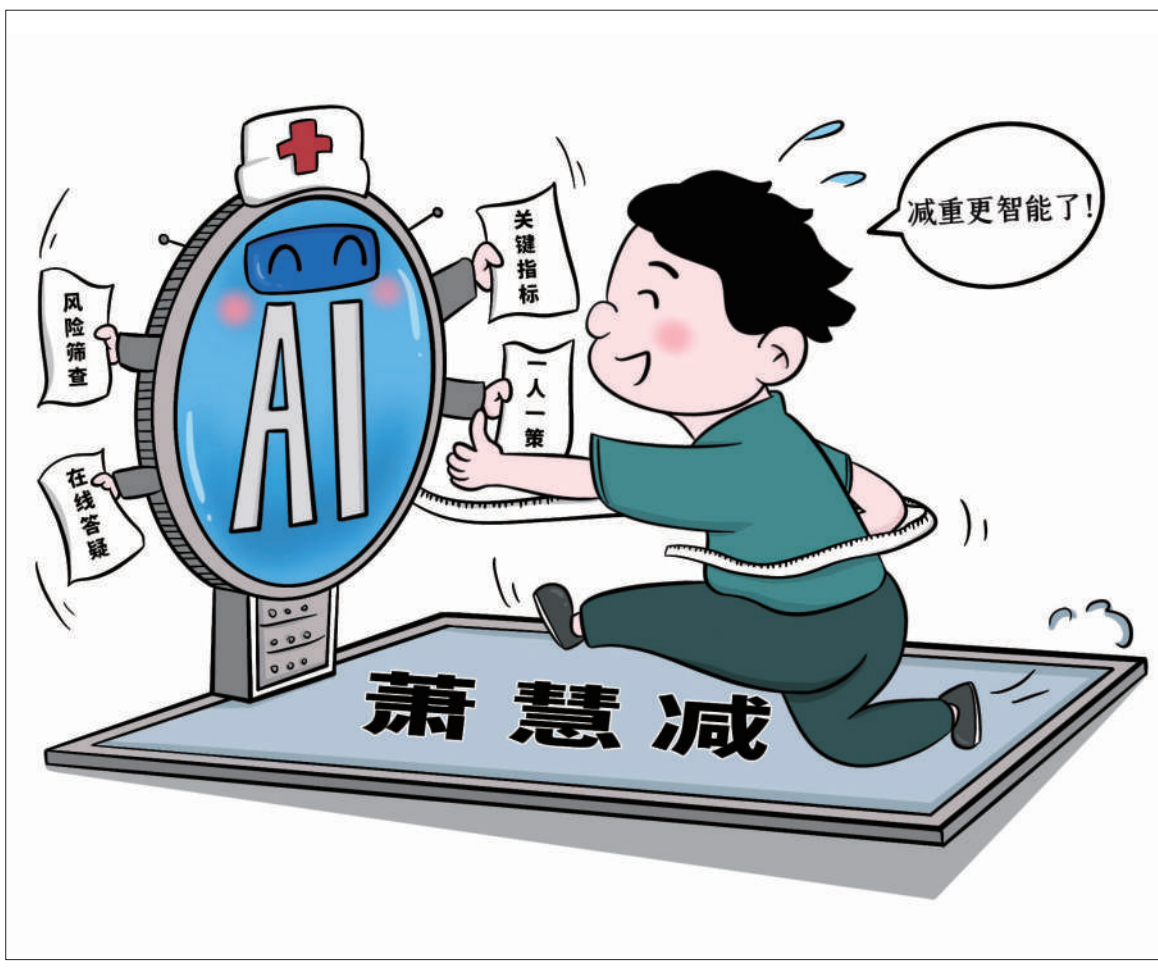
而除了盘活资源,河上镇还扮演了制度规范者的角色,通过让社区牵头开展“三村一社”出租房规范化管理,让租房市场有规矩、有底线。当租房市场有了秩序,员工便无需担忧环境差、价格高、市场乱等问题,因为背后已有政府部门“管家式”的规范和服务。

这种模式的高效,还体现在租房信息的点对点广而告之上。一个政府部门打造的小程序,将餐饮住宿、旅游休闲、交通出行等服务整合为一,让近500间上架房源迅速成交270间,恰好体现了政府作为“中介大管家”的“撮合”作用。信息跑路,员工在手机端自主查询、直接联系房东,政府只做“桥梁”,不越俎代庖。

更值得关注的,是河上镇已有长远谋划。安居不是一时之功。企业用工在扩张,房源需求在变化,若只顾眼前、头痛医头,难题很快会卷土重来。河上镇根据企业未来5年用工规划布局,统筹安排每年房源信息,自身解决不了的则向周边乡镇辐射,利用安置房等资源共同破题,把“一个镇的工作”变成“整个南片的工作”。当政府学会站在这样的高度去谋划,把安居嵌入产城融合的大棋局,这是任何单一企业或市场力量都难以替代的角色。

从盘活资源到规范市场,从撮合信息到谋划长远,河上镇的“大中介”角色最终指向一种“分寸感”,即政府把该管的管好、该放的放活,整合资源而不包办供给,制定规则而不直接经营,撮合供需而不代替市场,谋划长远而不只顾眼前。

安居难题的解法从来不止一种:政府亲力亲为建房是一种,完全交给市场也是一种,而河上镇提供的,是政府以“中介大管家”的身份穿针引线、搭台补位,让存量资源活起来、让市场秩序立起来、让供需信息通起来、让长远规划稳下来。河上镇的安居模式,或许难称万能模板,却提供了一种可复制、可持续的思路,在“有为”与“不为”之间拿捏好分寸,不失为一种值得借鉴的基层治理智慧。



减重神器 让减重 更智能更暖心

近日,萧山区卫健局依托“揭榜挂帅”机制,推动浙江萧山医院上线“萧慧减”体重管理智能体,面向全区有减重需求的居民,以“AI+医生”协同模式,打通从筛查评估、方案制定到执行跟踪的全周期体重管理链条。项目还走进校园,开展儿童体重管理干预。从“独自坚持”到“有人兜底”,科技让减重更有温度,也让基层健康守护更精准、更贴心。

漫画 俞钦洋

“家医上门”方便值得点赞 托底更需夯实

■本报评论员 王俞楠

通过萧山“家医有约”平台,75岁的戴大妈让医生上门帮忙进行术后换药,总费用116.95元(包含上门服务费100元),经医保结算后个人只掏了7.7元。花小钱解决大麻烦,“家医有约”的确值得点赞。

上门换药这件事,放在纸面上看只是“医生多跑一趟”,落到一个家庭身上却完全不是这么回事。行动不便的老人术后换药、导管维护,如果往返医院一趟,家属要请假、要排队、要上下楼搬抬,还多一层交叉感染的风险。医生上门,把这些时间和精力成本直接省掉了。对长期照护的家庭来说,少跑一趟医院,就是少一次折腾。

更难得的是,这趟上门还负担得起。此前一些地方“网约护士”遇冷,重要原因就是费用全由患者承担,一次数百元,长期照护家庭扛不住。“家医有约”平台下,将老年人上门服务费纳入医保支付,这笔账里个人只付7.7元,说明上门服务不只是“送到床边”,更是“送到床边还负担得起”。方便不难,难的是方便得让普通家庭用得起。不然再便捷的上门服务也只是少数人的奢侈品。

更值得细看的是,这个平台上,派单的不是某个孤立的“接单医生”,而是全区26家社区卫生服务中心和背后的家庭医生团队。

据悉,萧山目前有483个家庭医生团队、1900余名团队成员,签约居民76.6万余人,重点人群签约覆盖率93.26%。服务提供者是家庭医生团队,有组织、有归属、有责任主体。对居民来说,上门的是“熟悉的家庭医生”;对基层来说,家庭医生签约也从“签而不约”向“签而有约”迈了一步。

数字化调度提高的是匹配效率,基层机构守住的是质量底线和责任边界,两者结合,才让上门服务既方便又可靠,而不是把风险留给居民、把压力甩给医生个人。

据报道,萧山“家医有约”平台上线不久,上门服务接单量就超过1200人次。1200多人次的接单量,是需求和肯定的直接证明,同时也是压力的提前到来。

要看到的是,当点单量继续上升,483个团队中每一个团队可用于上门的时间并不会自动增加;当服务范围从术后换药扩展到导管维护、居家康复、家庭病床建床,对上门医生的资质、设备和风险承担能力的要求也会同步抬升。如果上门服务量最终只是叠加在原本已经饱和的基层诊疗和公卫任务之上,而没有在绩效考核、人员配置和职业风险分担上形成对应的支撑,那么“方便”就可能变成对基层的额外消耗,托底也就难以持续。

要让这份方便不只是一时的亮点,托底的那一层必须夯得更实:上门服务的工作量要在基层绩效中真正体现,家庭医生团队的人手要与服务半径相匹配,上门执业的边界、责任和风险保障要有清晰可依的规则。把医生那一端的账也算平,“家医有约”才不只是一个接单量好看的服务模块,而是一张真正托得住普通家庭的基层网底。

法律扳正了规则 信任才站得住脚

■社会评论员 傅小慵

湖北松滋的严某去银行存钱,交的是2500元,柜员多打了个0,存成了25000元。银行当晚对账发现差额,找他要回多出的22500元。严某不还,理由很硬气:“是你自己在柜台上写着‘现金当面点清,离柜概不负责’,我为什么要还?”

这话听着没毛病。没有法律基础,但有情绪基础。

“离柜概不负责”这块牌子,在银行柜台上挂了很多年。它的本意也很简单:在以前没有监控的时代,我把钱付给储户了,明天他来找我说我少付了,我找谁说理去?闹得鸡飞狗跳,耗费我无数精力,所以不得已出了这么一招。这种免责声明,实质是降低管理成本——我不打算在这种事情上浪费时间和精力。

但时间长了,特别是在群众素养越来越高、监控设备和电子追踪流程越来越完备的情况下,这个牌子显得越来越没必要。而且,这个回旋镖总会打到自己身上。

储户心里也长出一句话:你不信任我,我凭什么信任你?严某搬出这句话来挡银行,说明一个规律:不信任是双向养成的,一块牌子挂久了,两边都学会了用它。

法院的回应很干脆:这句话是银行单方面制作的格式条款,免除己方责任、限制对方权利,不具有法律效力。多出来的22500元没有法律依据,构成不当得利,应当返还。经法官释法说理,严某同意退钱,双方签了调解协议。

这个判决在法律上不复杂,但它做了一件比“判对错”更重要的事:把偏了的规则扳正了。法院没有和稀泥,也没有各打五十大板,而是明确告诉双方——你不能自己写一句话就把责任推干净,也不能靠搬这句话来占便宜。银行不能拿它挡储户,储户也不能拿它挡银行。法律修复信任的方式,不是劝大家“要互相信任”,而是先把“谁的责任谁承担”这条底线焊死。规则对等了,信任才有一个站得住脚的地方重新长出来。

网上很多人又问:那银行要是少给了钱,会不会也返还?这个反问恰恰说明,群众要的从来不是看银行笑话,而是要求别双标。值得说的是,这件事里技术已经给出了答案:银行当晚对账就发现差额,调监控锁定业务,说明差错查得清、责任追得到。能查清,就该负责到底。群众真正想看到的,是银行出错时能像要求储户还钱一样,主动、痛快地把该补的补上。这叫对等,也叫信任修复的起点。

说到底,法治社会最本质的东西,不是“出了事有人判”,而是“平时大家知道怎么相处”。法律判严某还钱,不是要教育他一个人,而是在告诉所有人:规则对谁都一样,你不用防着我,我也不用防着你。如果法律只用来分输赢、判对错,那它只是工具;当法律把偏了的规则扳正,让互不信任的双方重新站到同一条线上,它才配叫法治社会的本意。信任不是靠道德呼吁喊出来的,是靠规则可预期、责任可追溯,一点一点托住的。

那块“离柜概不负责”的牌子,这些年不少银行已经陆续撤了。撤掉的不只是一句免责声明,而是一道横在银行和储户之间的心理门槛。门槛没了,信任才有地方落脚。规则对等,责任可追,信任站得住——这比任何一句“请相互信任”的倡议都管用。

“消费入座”本是常识

■本报评论员 俞海波

近日,星巴克全国门店启动“消费入座”的倡议,引发网络热议。10月29日,南京一家星巴克店内,一名男子不消费占座被店员劝离时,觉得店员态度不好还起了纠纷报了警。涉事门店回应称,虽然“消费入座”并非强制要求,但若进店人员不消费,店员会持续提醒。

其实,“消费入座”,在现代社会可以说是常识。无论是米其林餐厅还是路边苍蝇馆子,相信没几个人会干坐着不点单,只入座不消费的。就算真有人干得出来,不出十分钟,高级餐厅服务员会拿着菜单过来请点菜,委婉地提示顾客该消费了;小店老板或服务员则可能要甩脸色赶人了。如果遇上好心的老板,还会亲切地问是不是遇到困难了,要不要一碗面吃。可见,只要是走进店里,就默认是要做店家生意的。

但是为什么这套消费逻辑,到星巴克这里就引起那么多争议呢?说白了就是人文关怀缩水产生的落差感。此前,星巴克是“第三空间”理论的坚定执行者。所谓“第三空间”是美国社会学家雷·欧登伯格1989年在其著作《最好的场所》中提出的概念,指家和工作场所外的非正式空间,向普通人开放,可以自由社交,缓解当代人的孤独和疏离。星巴克将门店作为“第三空间”,自然带有一定的公共属性,客人不消费当然可以落座。这一策略为星巴克带来了很高的人气,对其商业上的成功也有很大帮助,但这显然不是单纯的商业策略,还带有相当的人文关怀属性。人与店之间不仅是消费关系,还披上了一件温情脉脉的外衣。

而“消费入座”的实施,则无疑是掀开了这件外衣,露出了商业社会赤裸裸的利益关系,如同温良读书人一下成了精明势利的市侩,一时让人有些接受不了。但是,我们不要忘记,人家开门就是为了做生意赚钱的。如今咖啡市场卷得不得了,生意明显不好做了,经营压力巨大。在这种情况下,不消费入座哪怕只是一根稻草,也完全可能压垮商家。毕竟,不消费占着座位,影响店里做生意是实打实的。以前生意好利润高,占个座没什么,现在生意不如以前,商家把这个权利收回去,也无可厚非。

无论从法理还是常识上来说,店内空间是商家自愿向顾客开放的空间,但并非公共空间。不消费入座是商家给顾客的权利,不是顾客就应该天然取得的。说得再通俗点,就是只有当商家允许顾客占便宜时,顾客才能占这个便宜。如今商家不想让人占便宜了,顾客就没理由占便宜,更不能把失去的特权当成自己理所应当的权利。

可能有人会说了,不消费的顾客也是潜在的消费者,商家动辄劝离,岂不是又损失了一个可能的顾客?话是有道理,但现在是火烧眉毛了,商家经营都到了关键时刻,能抓住现有的顾客就不错了,潜在的顾客已经顾不上了,两鸟在林不如一鸟在手,能提高现有桌椅的利用率和翻台率才是头等大事。在商言商,这其实也没什么好抱怨的。