

体验活动持续“高温” 入住老人成响应主力



□本报记者 高海涛

“房间环境一般,护工照顾不细致,想换家靠谱的却不知道去哪里找”……自老年日报社“养老院体验官”公益活动启动以来,“老人热线”电话铃声响个不停。值得关注的是,来电读者中六成以上为正在养老院居住的老人,他们带着对当前居住机构的切身体验积极响应活动,反映比较集中的问题有:价格偏高、服务缺位、环境不佳等几大方面。

养老体验不尽人意

“原本以为花钱能买个安心,没想到住进来才发现一堆问题。”家住河北省石家庄市某民办养老院的王大爷

在电话中向记者大吐苦水。他回忆,前年初入住时总体体验还不错,可入住仅一年时间价格涨幅就达20%。“院方说涨价是因为物价上涨,可餐食质量反倒降了——荤菜数量减少,口味也越来越单一,反映了好几次都没改善。”

服务质量参差不齐,缺少量化标准。“护工换得太勤,刚熟悉一位就走了,新护工不了解老人的生活习惯,照顾起来敷衍了事。”牡丹江市某养老院的李阿姨说,自己因行动不便需要半护理,可护工帮忙洗漱、喂药时总是匆匆忙忙,有时还会遗漏服药流程。还有老人提及,部分养老院医护人员专业素养不足,突发情况响应迟缓;文

娱活动也流于形式,“说是书法、合唱,其实一周才安排一次,大部分时间都是老人在房间里坐着发呆”。

居住环境的舒适性同样让不少老人不满。“房间采光差,冬天暖气不热,卫生间没扶手,洗澡特别不方便。”哈尔滨市的张大爷表示,他曾经住过一家养老院,这家养老院的公共活动区域狭小,设施老化严重。养老院周边环境嘈杂,严重影响休息睡眠。

医疗护理摆在首位

记者梳理来电信息发现,老年人择院时首要考量医疗保障能力,超70%来电者明确表示“希望养老院就近对接医院、有专业医护团队常驻”;其次是护理服务的专业性与稳定性,护工资质、照顾细致度是核心关注点;价格合理性、居住环境安全性与舒适性紧随其后,地理位置便利性、文娱活动丰富度则为次要考量因素。“就医方便及时,护理配比合理,住得舒服、花钱明白也很重要。”一位来电老人的表述,道出了多数人的心声。

养老体验官活动助规范

针对热线反映的集中问题及老年人择院核心诉求,黑龙江大学曲文勇教授表示,当前部分养老机构存在服务标准化不足、环境设施老化等问题,是行业发展中供需失衡的集中体现。随着老龄化程度加深,老年人对养老服务的需求已从“有地方住”转向“住得好”,这就要求养老机构在规范收费标准、提升服务质量、优化居住环境等方面下硬功夫。

曲文勇教授表示,“养老院体验官”活动极具现实意义,体验官以第三方视角实地探访,既能真实反映养老机构运营现状,帮助老年人规避选择风险,也能倒逼机构提升服务水平,推动行业规范化发展。



有难事 找热线

记者热线:

13796087938 高海涛

18645261960 任寅



老人可否立遗嘱 分抚恤金给保姆

□本报记者 高海涛

吉林省长春市读者孙先生年过八旬,因子女不在身边,长期由保姆照料生活。感念保姆的悉心付出,老人萌生了立遗嘱的想法,计划将自己去世后的部分抚恤金分配给保姆,以表回报。向“老人热线”咨询,这个想法能否通过立遗嘱实现?

针对读者的困惑,老年日报法律顾问王积英表示,老人的这一愿望无法实现,核心原因在于抚恤金并非遗产,死者无权通过立遗嘱的方式对其进行分配。“死亡抚恤金是在公民死亡后向其近亲属和被扶养人发放的生活补助费,同时还兼具精神抚慰的属性。”抚恤金的发放对象具有特定性,主要用于优抚依靠死者生活的未成年人以及丧失劳动能力的亲属,保障他们的基本生活需求。由于抚恤金是在死者死亡后才发放的,不符合遗产“公民死亡时遗留的个人合法财产”的定义,因此不属于遗产范畴。

那么,抚恤金究竟该如何分配?王积英介绍,抚恤金的分配方式与法定继承的分配方式一致,这一制度设计旨在通过国家层面的保障,维护死者家属的合法权益。根据相关抚恤金发放政策及法律规定,抚恤金的分配需遵循法定继承的顺位要求。

遗产按照下列顺序继承:第一顺序为配偶、子女、父母;第二顺序为兄弟姐妹、祖父母、外祖父母。继承开始后,由第一顺序继承人继承,第二顺序继承人不继承;没有第一顺序继承人继承的,由第二顺序继承人继承。抚恤金的分配参照该顺位执行,保姆并不在法定的抚恤金分配范围内,因此无法通过遗嘱获得抚恤金。

同时王积英提醒,若想回报对自己有付出的非亲属人员,可通过处分自身合法拥有的遗产等合法途径实现。

R 热线答疑

人身损害赔偿有哪些?

□本报记者 高海涛

“前段时间出门遛弯不小心被电动车蹭到,治疗花了不少钱,不知道这些费用能不能向对方要?”近日,黑龙江省鸡西市张女士拨通“老人热线”,语气中满是焦急与困惑。随着老年群体出

行频次增加,人身损害赔偿的维权问题愈发凸显。

据张女士讲述,她在小区附近的人行道行走时,被一名骑行电动车的年轻人不慎撞倒,导致腿部擦伤、软组织挫伤,先后多次到医院换药、复查,产生了医疗费、交通费等多项支出。由于双方

就赔偿事宜未能达成一致,看着手里的一堆票据,年近七旬的周女士犯了难。

老年日报社法律顾问王积英在了解老人的情况后,王积英表示,根据《民法典》相关规定,侵害他人造成人身损害的,应当赔偿医疗费、护理费、交通费、营养费、住

院伙食补助费等为治疗和康复支出的合理费用,以及因误工减少的收入。“像您这种情况,治疗期间产生的正规医疗票据、打车往返医院的交通费凭证都要妥善保管,这些都是主张赔偿的重要依据。”王积英进一步解释。

爱心喂鸟不应越界 邻里安宁理当守护

近日,家住福建的关女士被一桩邻里纠纷困扰。楼上邻居在阳台搭建喂鸟架及喂食盒的行为,给她的生活带来诸多不便。

据关女士介绍,楼上邻居在自家阳台上安装了喂鸟架和喂食盒后,不少小鸟被吸引过来。这些鸟不仅在关女士家的窗台、空调外机上留下大量鸟粪,“叽叽喳喳”的叫声也影响了她的休息。碰到雨天,喂食盒上积存的雨水会直接浇到她家的窗台和窗户上,“那个喂食盒他们都不洗,溢出来的水特别脏,把我的窗户都弄脏了……”

“我多次找他们协商,希望拆除喂鸟架和喂食盒,但他

们根本不理我。”关女士无奈地表示,邻居的行为已严重影响自己生活,她希望能通过合理途径维护自身权益。

对此,楼上邻居则有不同看法。邻居认为,喂养小鸟是爱护动物之举,初衷是为了保护鸟类,且喂鸟架和喂食盒的安装并未对楼下的采光、通风等生活条件构成妨害。“鸟类进食时间都集中在白天,产生的噪音也没达到噪音标准,不会对别人造成实质影响。”

“爱鸟是好事,但也不能妨碍我的生活啊!而且我年纪大了,白天要午睡的!”关女士认为邻居不能按照自己的作息,来考虑是否影响生活。

记者就此事咨询了孟繁

旭律师事务所律师孟广远。律师表示,根据《中华人民共和国民法典》第二百三十六条,妨害物权或者可能妨害物权的,权利人可以请求排除妨害或者消除危险。从关女士反映的情况来看,邻居搭建喂鸟架及喂食盒的行为,确实导致其房屋窗台、空调外机出现大量鸟粪,且雨天积水浇淋窗户的问题客观存在,已经对关女士房屋的居住使用产生了实际妨碍。

律师进一步解释,《中华人民共和国民法典》第二百八十八条规定,不动产的相邻权利人应当按照有利生产、方便生活、团结互助、公平合理的原则,正确处理相邻关系。爱

护鸟类、保护动物的行为值得提倡,但应建立在不损害他人合法权益的基础上。邻居虽主张影响不严重,但鸟粪带来的卫生问题、噪音干扰关女士休息,以及鸟架本身的安全隐患,均属于对相邻权的侵害,关女士请求排除妨害的主张于法有据。

律师建议,邻里之间应相互体谅、友好协商,寻求兼顾双方权益的解决方案。楼上邻居可考虑调整喂鸟设施的位置、增加防护措施。若协商无法达成一致,关女士可通过向社区居委会申请调解、向相关部门投诉,或向人民法院提起诉讼,来维护合法权益。任寅