

关注“银发一族”系列报道之三

“一人失能、全家失衡”困局求解

本报记者 刘惠媛 马忠 李锦 秦磊 见习记者 龚依然 文图

一人失能，全家负累不轻

自从母亲病后，家住银川市兴庆区领秀一居小区的吴女士全家乱了方寸。

2022年12月，72岁的母亲突发脑梗，虽然抢救及时，但落得半身不遂。手术之后，母亲进入漫长的康复期，对吴女士一家而言，真正的照护才正式开始。

“扎针、理疗、按摩、康复训练……每天奔波于医院各个楼层，半年多时间，全家人都瘦了一圈，母亲的变化却微乎其微。”吴女士说，自己学的是护理专业，即使有着这样的专业优势，独自照护卧床的母亲，仍觉力不从心，“我在医院陪护母亲，父亲和哥哥负责做饭、送饭。今年五一之后，单位实在请不上假了，我去上班，照顾母亲的重担落在哥哥身上。”

哥哥的孩子今年高三，到了最重要的“冲刺阶段”；父亲年纪大了，不能太过操劳，吴女士只能利用周末去医院“顶班”，让身心俱疲的哥哥得到暂时的休息。

一人失能，全家失衡。在宁夏，超过10万个家庭正在经历着“养老之痛”。

按照国际通行标准，吃饭、穿衣、上下床、上厕所、室内走动、洗澡6项指标中，一到两项做不了的定义为“轻度失能”，三到四项做不了的定义为“中度失能”，五到六项做不了的定义为“重度失能”。

记者从自治区民政厅了解到，截至2022年底，宁夏失能老人数量为11.3万，其中失能等级达到中度及以上的老人约为2.7万人，占60周岁及以上老年人口的2.63%。“目前，宁夏半数以上失能老人生活在乡村。”自治区民政厅养老服务处相关负责人介绍，在我区，约97.46%的失能老人与家人同住，仅有不到3%的失能老人居住在养老机构。

银川市“70后”夫妻范智和陈泽英为失能老人“送浴”上门的爱心举动被传为美谈，二人也因此荣获2022年度中国公益人物称号。在两年多的“送浴”服务中，范智、陈泽英夫妇发现，失能老人家庭中至少有一人专职照顾老人，根据经济水平和家庭成员数量，多的甚至能达到3个人一起照顾，照料工作主要由子女、配偶、保姆完成。

“因正常衰老而失能的老人相对较少，大多数老人失能都是类似脑梗、癌症等重大疾病造成的，因此，这些家庭往往伴随着沉重的经济压力。”陈泽英说。

据统计，我区失能老人的主要收入来源为家庭其他成员供养的占56.2%，为离退休金和养老金的占25.1%，为最低生活保障金的占13.7%。

“照护失能老人是家庭成员义不容辞的责任。道德上，父母养育了我们的小，我们就必须承担给他们养老的责任，这也是中华民族的传统美德；法律上，赡养老人也是每一个子女的法定义务。”北京市盈科（银川）律师事务所律师耿超认为，很多因赡养老人引发的家庭纠纷，他认为，“一人失能，全家失衡”现象值得全社会关注和思考，“除了个别极端情况外，生活中更多纠纷并不是子女‘没有心’或‘不用心’，而是在长期照护失能老人的过程中所面临的难以承受的经济压力、精神压力、体力压力，这些都让他们喘不过气来。”

民生关注



养老院工作人员陪老人玩益智游戏。

老有所为、老有所乐，是当代老年人的追求和期盼。然而，随着我国进入老龄化社会以及个体生命周期的逐年延长，养老问题尤其是失能老人的养老问题，越来越成为困扰家庭及社会的难题。

按照国际通行标准，失能老人是指因年老、疾病、伤残而不能独立完成穿衣、吃饭、洗澡、如厕、移动等日常活动的老年人。据统计，截至2022年底，宁夏失能老人数量约为11.3万，失能率高于全国平均水平0.29个百分点。这些老人不仅自身陷入养老困境，也给家庭带来沉重负担。

如何让失能老人的生活更好些？如何让家庭照护压力更小些？

他山之石

各地创新模式 破解失能老人 照护难题

青海省西宁市：按照40个指标对老年人身体状况及服务需求进行综合评定，根据失能情况，每人每月给予不同等级的养老服务补贴和助餐、助洁、助浴等服务。

山东省滨州市：为全市1.3万名经济困难老年人建设了家庭养老床位，通过政府购买服务和志愿者上门服务方式，解决失能老人居家养老难题。设立24小时服务热线，15分钟内上门，根据老年人需求，提供做饭、打扫卫生、量血压、按摩、上医院等服务，满足了老年人“不离家、不离亲、不离群”的愿望。

浙江省杭州市：试点将家庭养老床位和家庭病床合为“养老一张床”，高龄、失能、行动不便的老年人在家不仅可以享受居家养老服务，卫生部门还会上门提供医疗服务，解决老人看病的难题。

北京市：通过政府引导支持、市场化运作方式构建居家养老服务运行机制，依托社区居家养老服务站打造养老服务管家队伍和专业护理员队伍，形成24小时全响应服务网络，为居家老年人提供市场化、专业化、标准化的养老服务，通过照护人员上门服务等措施，将专业机构的养老服务送到老人家中。（本报记者 秦磊 整理）

各方合力，求解照护之困

照护失能老人，除了家庭之外，谁还能担此重任？多数人会选择养老机构。但记者从自治区民政厅了解到，宁夏养老机构入住率不到4成，这一数字与失能老人的照护需求形成了强烈反差。

宁夏德合养老服务服务中心创办之初就成立了失能失智老人护理专区。“目前，养老中心共收治270余名老人，其中，失能失智老人175名。”德合养老服务服务中心负责人张海媛介绍，该中心根据失能失智老人患病程度不同，收费标准也有不同，“床位费分为1280元、1580元、3580元、6000元几个档，护理费根据护理等级不同，收费从600元至6500元不等。”

宁夏阅海老年服务中心重点发展失能失智老年人的照护服务，“目前，中心收治近400名失能老年人，平均年龄78岁，占比60%以上。”阅海中心业务副院长申玉强介绍，包括轻度、中度、重度、完全失能老年人以及生命终末期老年人都能在该中心得到专业化、标准化的照护服务，“养老服务收费分为生活照料费、床位费、膳食费，其中，生活照料费依照护理等级不同，从1035元至4025元不等；床位费每小时700元、双人标准间1000元、小套间与大套间为1200元和1325元。”

“朋友的父亲患病后，由于无人照料，被送到了养老机构，得到了专业的护理，身体状况和精神状态都有了很大改善。”银川市西夏区鲁女士告诉记者，去年，母亲因病致残，她也曾考虑过让老人入住养老机构，“我是独生子女，我和丈夫都在企业上班，收入仅供维持小家庭正常运转。母亲的退休金也不高，难以承担养老机构费用。”

“选择居家照护除了护理成本和亲人方便照护考虑外，也受到其他方面因素影响。”自治区民政厅养老服务处相关负责人介绍，例如，受习惯和传统思想、给付能力以及管理体制和政策等因素影响，老人及家属对机构养老望而却步。

记者从自治区民政厅了解到，为解决失能老人家庭的养老之困，我区各地民政部门、社区及社会组织也在积极探索，寻求“破题之道”。“我们通过购买专业机构的服务，为失能老人家庭提供送餐上门、日间照料、短期托养、文娱康乐、心理疏导等服务，用‘阶段性照料’代替长期‘家庭养老’，让长期照护老人的家庭看护者可以得到片刻‘喘息’。”永宁县民政局相关负责人介绍，截至今年10月，该县“六助+喘息”模式共服务150余名老人，各乡镇服务对象频次均在8次及以上，安心养老App后台统计服务订单3530单。

在银川市金凤区民政局的监督和支持下，银川市春晖社会工作发展服务中心承接了金凤区社区居家养老服务提升项目，为辖区失能半失能老人提供“助餐、助洁、助行、助浴、助医、助急”等“六助+N”居家养老服务。“接到项目后，我们积极联系大学生志愿者、家政服务人员、理疗按摩师、理发师、专业社工、律师、社区卫生站医务人员等组建专业团队，开展项目前期培训，力求为居家失能老人提供专业贴心的服务。”春晖社会工作发展服务中心负责人曾秀平介绍，今年3月至5月，社工及志愿者已为106名老人提供了针对性的服务。

失能老人，期待多方关爱

失能老人照护不仅是家务事，还必须是政府和社会重点关注的事。尤其是眼下已经进入老龄化时代，如何让失能老人的生活更好些，如何让家庭照护的压力更小些，需要全社会形成合力，共同应对。

自治区民政厅相关负责人建议，我区统筹推进各类医养结合机构建设，实现医疗机构与养老机构建设的有效配置和有机衔接；全面落实分级诊疗和双向转诊制度，将符合条件的养老机构的内设医疗机构纳入医保联网结算，打通养老、医疗和社保的政策通道；进一步完善失能老人照护政策保障体系和长期护理保险制度，建立失能老年人群专项补助资金，推动重度失能老人低偿入住养老机构，切实解决失能老人照护困难；建立一支以专职人员为主体、兼职人员和志愿者为辅助、具备医养结合能力的社会化养老服务队伍，为社会化、职业化养老服务的可持续发展提供人才保障；支持高等院校、职业学校增设养老服务相关专业和课程，加快培养老年医学、康复、护理、营养、心理和社会工作等方面的人才，从薪资水平、薪资结构及福利待遇方面提高养老医疗护理人员的满意度，吸引更多的人才投入到养老医疗服务队伍中来。

耿超认为，解决失能老人的养老问题，家庭是基础，但离不开与政府、社会的联动。对于成年子女而言，应当承担法定的赡养义务，即使采取了机构养老等方式，也必须依法经常看望问候老人，关心老年人的精神需求。对于没有监护人的失能老人，需要通过政府购买社会服务等方式来承担老年人的照料义务。除了关注老年人个体的照料外，长远来看也需要扶持与引导养老产业发展，将养老产业纳入国民经济发展的总体规划，列入国家扶持行业目录，推动养老产业健康发展。在现阶段，还可以进一步优化整合养老机构、社区、医院等各方面的资源，为失能老人尽可能提供多层次多样化的服务，提升生活质量。

“在实际操作中，照顾失能老人的难度远远超过照顾普通人，应该对相关的服务人员的专业培训，尤其要加强实操培训。”范智建议，除了强化专业人员的照护技能外，还要扭转失能老人家庭成员的思想，认同“将一部分照护工作交给专业的人来做，是照护老人更好的方式”；另外，社区也应充分掌握辖区内的情况，组织志愿者队伍拓宽服务类型，为失能老人提供多层次、个性化的养老服务，以适度提高失能老人的生活质量。



手绘 李雷

图说万象



遛狗请牵好“文明绳”

11月6日，在银川市兴庆区光明广场附近，一名身穿黑色皮夹克的市民带着宠物犬悠闲散步，宠物犬个头不小且未拴绳，引得路过行人纷纷侧目。（本报记者 智慧 摄）

新闻热线

在线培训遭遇退费难题 监管部门教你如何避坑

本报记者 陶涛

“我参加在线培训，由于培训效果差，想退费却被拒，遇到这种情况，该怎么办？”日前，王女士拨打宁夏日报新闻热线18909599990反映。

王女士反映，她在某在线培训机构缴费参加了成人自考课程，该机构承诺对学员进行一对一教育辅导和辅助完成作业。“但是在课程培训期间，并不是一对一辅导，只让学员自己观看网络视频。”王女士说，她认为培训机构虚假宣传，遂向该机构提出退费，却遭到对方拒绝。后经辖区市场监管部门执法人员调解，培训机构同意退还大部分培训费用。

“随着短视频和社交平台的兴起，不少在线培训机构利用互联网平台进行招生，但是不见面、可匿名等网络特点，为在线培训机构实施违法行为提供了可乘之机。”自治区市场监督管理厅投诉举报中心工作人员介绍，该中心接到多起此类消费投诉，反映的主要问题为：一些在线培训机构打着“考试包过”等招生广告吸引学员报名缴费，但在实际培训过程中，却在机构提供的培训课程与宣传严重不符，培训课程的质量不高等问题。

自治区市场监督管理投诉举报中心工作人员介绍，消费者在购买线上教育培训课程时，应选择正规注册、可信度高的在线培训机构，可登录国家企业信用信息公示系统等平台，核查在线培训机构宣称的经营资格、实际开展的经营资质是否与登记注册信息一致，查询机构的征信状况，以及是否有不良信用记录或违法处罚记录等。涉及学历教育和职业技能培训的，还需登录当地教育和人社系统网站，查询网络教育培训机构是否获得教育部门或人力资源社会保障部门颁发的教学、培训资质许可。消费者在选择购买在线教育产品和接受服务时，切勿盲目跟风、轻信夸大宣传。识别并警惕培训机构在广告中宣

称“考试包过”等信息，对在线培训机构提出的“针对性、个性化辅导”课程，可先行体验，了解师资、课程等具体情况，再结合自身需求，科学性选择。

除此之外，消费者在报名在线培训机构相关课程时，应仔细核对合同相关条款，切忌轻信培训机构工作人员的口头承诺。对于承诺内容与合同不符的，可要求培训机构将承诺以补充条款的形式写进合同，明确双方权利义务，避免在线培训机构利用合同不公平格式条款等侵害消费者合法权益。消费者还应该保留与在线培训机构的相关消费证据，如培训广告宣传页面截图、支付记录、合同、聊天记录等。如遇消费纠纷，可拨打12345或12315热线，也可登录市场监管部门全国12315互联网平台等途径进行投诉、举报，或通过司法诉讼等法律途径，维护自身合法权益。

这事儿帮您问了

买到过期食品 应该怎样维权

隆德县王女士询问：前几天在超市竟然买到了过期食品，请问，我该怎么维权？

北京大成（银川）律师事务所律师杨院院回复：买到过期食品可以要求退货，并且可以向生产者或经营者要求赔偿食品价款10倍或者损失3倍的赔偿金。赔偿金额不足1000元的，赔偿1000元。接到消费者赔偿要求的生产经营者，应当实行首负责制，先行赔付，不得推诿；属于生产者责任的，经营者赔偿后有权向生产者追偿；属于经营者责任的，生产者赔偿后有权向经营者追偿。生产不符合食品安全标准的食品或者经营明知不符合食品安全标准的食品，消费者除要求赔偿损失外，还可以向生产者或者经营者要求支付价款10倍或者损失3倍的赔偿金；增加赔偿的金额不足1000元的，赔偿1000元。但是，食品的标签、说明书存在不影响食品安全且不会对消费者造成误导的瑕疵除外。（跑腿记者 马忠）

互动方式

18909599990 18909599991 nxbdzlx@163.com



扫码进入宁夏日报读者来信微信公众号

从2023年8月起至年底，读者来信微信公众号推出“邀你当安全隐‘爆料员’”有奖征集活动，内容包括：“你爆料，我曝光！揪出身边安全隐患”线索征集、“身边安全隐患随手拍”图片视频征集、“隐患整改我支招”短视频征集。警钟长鸣，爆料有礼！只要您关注宁夏日报读者来信微信公众号并留言，以及通过拨打热线电话或发送电子邮件等方式提供有价值的线索，我们将有礼品送上。读者来信微信公众号将于每月公布一次“爆料员”名单，敬请关注！