

数字化手段规范养老服务

□ 合同网签是指通过统一的养老服务管理信息系统进行操作,网签合同自带水印,防范伪造。同时,合同网签全程留痕,行业管理部门可以了解机构床位使用率、服务人员配置等情况,为全市养老服务供给、资源调配等提供决策依据。

□ 网签工作围绕保障老年人的权益来设计和考量,合同全程无纸化、网络化签署,存储安全可靠,有利于进一步规范养老机构服务供给,加强服务行为过程监管,维护双方合法权益。

退费难、签约不便、“霸王条款”不断……伴随养老产业不断发展,涉及养老服务合同的纠纷也越来越常见。部分企业和养老机构以提供疗养服务、支付预付款获得会员资格和积分消费等名义吸引老年人签订养老合同,进行大额充值消费。最高人民法院今年公布了一批老年人权益保护典型案例,类似上述的合同纠纷是涉及养老服务领域投诉的重灾区。以北京市为例,2022 年 12345 市民服务热线

共接到相关投诉 2262 件,其中反映退费难、签约不便、合同存在“霸王条款”问题超半数。

为进一步规范养老机构合同监管,保障老年人权益,今年 3 月份,北京市在全国首创推行养老服务合同网签。截至目前,北京全市养老机构均已推行老年人入住合同网签,已有 480 余家机构完成了 1.2 万余份网签合同的签署。随着新入住老年人的增加以及原有纸质合同陆续到期,网签合同数量还在持续增长。

合同网签是指通过统一的养老服务管理信息系统进行操作,网签合同自带水印,防范伪造。同时,合同网签全程留痕,行业管理部门可以及时掌握老年人入院、出院、服务变更等信息,了解机构床位使用率、服务人员配置等情况,为全市养老服务供给、资源调配等提供决策依据。

养老服务纠纷集中表现在合同约定与履行的不一致。“网签工作是围绕保障老年人的权益来设计和考量的。养老机构作为养老服务的提供者,有责任主动做好养老服务纠纷的预防和处理工作。”

北京市养老服务中心副主任尚振坤认为,网签合同采用了北京市民政局与北京市市场监督管理局联合修订的《北京市养老服务合同》示范文本,全程无纸化、网络化签署,存储安全可靠,有利于进一步规范养老机构服务供给,加强服务行为过程监管,维护双方合法权益。从使用反馈情况看,老年人及其家属、养老机构对养老服务合同网签版普遍给予积极评价。

按照相关规定,服务合同要求养老机构逐项填报收费项目,并且限定收取预付资金不得超过月养老服务费用标准的 4 倍。如一家养老机构的月费是 5000 元,预付费就不能超过 2 万元。

“这既便于老年人和家属掌握机构收费的内容及标准,也便于行业主管部门掌握预付资金收费情况,防范收取大额预付资金风险,有助于让签约履约行为更加规范便捷,更好实现行业监督管理职能,提前防范合同纠纷和违约违规风险。”尚振坤说。

北京市西城区广外老年公寓负责人康延玲告诉记者,网签方便合同归档,提

升了养老院的管理水平。“截至目前,我们养老院已经网签合同 36 份,不仅是新入住的老人,今后续签合同的老人也将采用网签方式进行签约。”康延玲说。

据北京市民政局介绍,目前合同网签正依托养老服务网不断完善。今年 6 月 28 日,北京养老服务网及小程序正式上线试运行,内容涵盖居家养老、机构养老、养老助餐、养老政策、养老人才、养老志愿服务、京津冀养老、养老在线办事、适老化产品、养老信息公示、养老课堂、养老合作资源等多个服务板块,实现养老服务“四个一”,即养老服务“一网通查”,服务信息“一网展现”,政务服务“一网通办”,服务诉求“一网通答”。用户可登录网站点击“签订服务合同”,直接进行养老服务合同网签。

下一步,北京市民政局将通过合同网签、安全检查管理系统等信息化手段规范管理各类养老服务经营主体,促进养老服务事业产业融合发展。对存在重大服务安全隐患的养老机构、养老服务驿站等服务主体进一步加强监管。

据新华网

老人买双合脚的鞋不易

俗话说“人老脚先衰”,随着年龄增长,人的脚也在发生变化。上岁数老人的足弓变塌、脚部肿胀,渐渐出现各种问题,他们对鞋子的要求也就高了许多。一双舒适的鞋,对老人来说极为重要。

调研样本

想买一双称心的鞋 真困难

“想买双合脚的鞋,跑了六七家店都没有找着。”提起买鞋,家住东城区的韩欣老人挺无奈。韩阿姨身材偏胖,脚掌也较为宽大,需要穿 40 码的鞋子。“孩子带我逛商场,逛遍了整个商城都没有能穿的,要不就是鞋子太瘦挤脚,要不就是鞋帮太矮压脚背,想找双好看的鞋真难。”韩欣指了指自己脚下正穿着的一双小皮鞋,“这鞋穿了快 4 年了,鞋底厚,软乎,走起路来轻便防滑,上了年纪之后我经常脚肿,就需要这样的鞋。”

和韩欣一样,63 岁的张淑华也在买鞋上有许多困扰。“我想买一双时髦的、不用系鞋带的运动鞋。”张淑华平日里喜欢和朋友在公园遛弯,运动鞋对于她来说正合适,可市面上流行的运动鞋多数都是系鞋带的,让她犯了难。“年纪大了,弯腰系鞋带忒费劲。那些大品牌要是能多生产一些松紧口的运动鞋就好了。”

记者在百荣世贸商城鞋袜区看到,想买鞋的老年人很多。在一家鞋店里,73 岁的吴闽厚老人正在试穿。“前一阵子网购了一双单鞋,不到两个月就开胶了,还把脚捂得特别难受,我当时想着新鞋磨合磨合就算了,没想到大脚趾磨出一个泡。”记者看到,吴大爷的脚外侧骨骼突出,一些鞋头设计相对较窄,虽然都是同样的尺码,却会导致吴大爷脚趾受到挤压,从而引起不适。因此在选鞋时,他需要偏大一码。

一旁的鞋店店主告诉记者,虽然现在网购很便利,但多数老人买鞋还是喜欢到实体店,像她的店里,每天七

成以上顾客都是老年人,她也会定期为老年顾客上新的鞋子。“老人买鞋需要试穿多走两步,才能知道合不合适,像牛筋底的皮鞋、系扣的皮凉鞋,这段时间比较受老人欢迎。”

老人常有足部问题 需重视

“俗话说‘树枯根先竭,人老脚先衰’。双脚虽位居末流,却是躯体的基石,更有‘脚是人体的第二心脏’之说,因此足部的健康更要引起重视。”北京市和平里医院老年病科医师李双秋告诉记者,随着年龄增长,多数老人足部逐渐出现形态学改变和功能衰退现象,体现为足部皮肤萎缩、皮下脂肪减少,足部肌肉质量及力量下降,足部骨骼、关节退变,韧带松弛等生理退化现象,同时又因老年人常常合并有营养不良、心肾功能不全、糖尿病、下肢血管问题、骨关节炎等慢性疾病,会导致老人足部疾病的发生,足部常常存在“易干裂、易变形、易水肿、易疼痛、易感染”等问题。

李双秋说,鞋子不合脚,最容易引发老人跌倒。“鞋子过大,走路不跟脚,会影响走路姿势,长时间会导致骨骼变形,也容易滑倒;鞋子过小,会导致脚掌受重不均匀,加重脚部变形,引发疼痛、皮肤磨损;鞋底柔软会很大程度带来舒适感,但也因为承重能力不佳,加重足弓塌陷;鞋底过硬缺乏弹力,没有减震效果,会对关节损伤较大;鞋跟过低,底部偏薄,缺乏贴合足弓面设计,行走久了脚底会存在疼痛、劳累不适感,受力部位也容易磨出脚垫、鸡眼等;鞋跟过高会影响行走时的平衡感,容易出现崴脚、跌倒。因此老人选择鞋子讲究一个‘中’字,大小居中,软硬适中,高低从中。”

市场建议 给老年人生产鞋应从这几方面考虑

●合脚：

老年人选购鞋子时一定要保证双脚

调研数据

■《中国老年人出行与足部健康调研报告》数据显示,89%的老年人都存在不同程度的足部疾病。

排名前五的分别是：

脚怕凉

13.7%

脚型宽大、穿鞋挤脚

12.7%

足弓塌陷、扁平足

9.0%

患有脚垫、足跟骨刺、着地疼

8.9%

脚底脂肪变薄、硌脚疼

8.5%

均试穿过,不要仅凭尺码购买,试穿的时候要多走动,确保鞋子不挤脚也不过分宽松,为脚趾预留出适当的活动空间,合适的空间大小约为 0.5 至 1cm。

●防滑：

一般来说鞋子的防滑性能与鞋底的材质、鞋底花纹的形式、花纹的深度宽度密切相关,直接关系到在行走过程中的安全性。目前橡胶鞋底较为常见,防滑效果最好,也更加耐磨,而鞋底的花纹以折线纹、波浪纹防滑性能较强,但并不是说花纹越多、越深就越防滑。

●有弹性：

老人的鞋子要注意鞋底或者鞋垫采用减震技术,帮助吸收行走带来的冲击

力,减少外力对下肢骨骼、肌肉的损伤,也可增加一定的舒适性。

●不捂脚：

鞋子捂脚不透气,湿鞋、脚汗不易干燥,容易使真菌、细菌大量繁殖,老年人抵抗力下降,容易引发足癣等感染问题,透气性强的鞋子可帮助汗水快速挥发,减少细菌真菌感染风险。

●简便易穿脱：

鞋带虽然对调整鞋子的松紧度功能较好,但是考虑到老年人平时弯腰、蹲下等活动受限,不方便系鞋带,同时鞋带松开后很容易被绊倒,因此更推荐使用带有粘扣带的鞋子或者一脚蹬鞋子,方便穿脱。

据新华网