



# 关爱,让空巢老人不“空心”

□本报记者 周建亮

“空巢老人”是社会学家和老年学术研究者给60岁以上老年人不与子女共同生活而自己独立居住的一个形象称呼。

近年来,随着经济社会的发展,居民住房条件的改善以及计划生育政策的推行,“空巢”家庭和“空巢”老人逐步增多。我市自1987年起已经进入人口老龄化城市。市老龄办提供的数据显示,截至2007年初,全市60岁及以上人口为119.3万,占总人口的15.93%,其中“空巢”老人占到的比例达到40%左右,预计两年之后将达到45%。其中,仅市内四区60岁以上的老人就有27.3万人之多,他们当中因子女离开等原因在家独守的约为12万人。

“空巢”老人既是家庭问题,也是老龄化社会带来的社会问题。“空巢”老人大多面临着年事渐高,孤独与寂寞,生活照料与精神慰藉等问题,而且“空巢”老人在家中发生意外的事情也时有发生,“空巢”而引发的一系列社会问题摆在人们面前。

## 社区关爱——温暖“空巢”老人

今年68岁的刘明林是市南区云南路街道办事处的一名生活困难的“空巢”老人。从去年开始,办事处委托家政服务公司50多岁的雇员赵珍作为陪护员,每天都到刘明林老人家中提供1小时的养老服务,服务费用由办事处买单。云南路办事处民政科朱乐杰介绍,从去年10月份,该办事处就开始聘请25名服务员定时照料全街道300多名“空巢”老人,同时针对辖区内的孤寡老人推出了购买养老服务。对完全不能自理、半自理以及能够自理的老人分别聘请全日制、半日制和定时陪护员来照顾这些孤寡老人。

像刘明林老人一样,现在,“空巢”老人和孤寡老人在市南区都得到了来自社区“大家庭”的悉心照顾,实现了“老有所养”。市南区还丰富为老年人服务的内容,推出“生活照料服务”、“精神关爱服务”、“健康关怀服务”、“求学服务”、“法律援助服务”等一系列养老服务“套餐”。从今年下半年开始,市南区60岁以上的独居老人或生活困难老人每天还能享受送上门的服务。由区民政局安排的社区工作者和社区义工把免费的新鲜牛奶送到独居老人家中,并记录老人的生活情况和健康状况,如果老人生活不能自理,还可以随时反映求助。

而在市北区,“空巢老人”同样得到了特殊的关爱,老人遇到困难时,只要按一下按钮便会有人上门帮忙;按下呼叫器按钮后,与家中固定电话连线的呼叫器便会自动拨号,连接到市北区养老服务中心,而在服务中心的终端平台上便会出现显示呼叫老人的各种详细资料,工作人员会通知社区助老员第一时间赶到老人家中……今年市北区将出资170多万元为2000名独居老人安装爱心助老呼叫器。目前市北区正在辖区的109个社区进行摸底调查,具体了解独居老人的家庭情况、身体状况、子女联系方式等各种详细资料,并将把统计情况汇总到市北区养老服务中心

备案。区民政局根据备案情况挑出2000户70岁以上,家庭人均收入低于610元的独居老人,为其中家中安装呼叫器,以便老人在身体不适或发生紧急情况时呼叫救援。

此外,四方区开展了基础关爱、亲情关爱、组织关爱、联户关爱、健康关爱和技术关爱“六关爱”活动;李沧区创造了摸建台账、分门别类搞帮扶、组织活动搞联谊,社区组织问需求的经验。全市针对“空巢”独居老人的“精神关爱”活动走向了制度化、规范化,“精神关爱”长效机制逐步建立。

## 社会关爱——让“空巢”老人颐养天年

近年来,为着力解决好居民养老和“空巢”老人的问题,市民政、老龄等部门全面发力,实施了多项行之有效的举措。

为应对老龄化趋势对社会化养老的社会需求,拓宽为老年人服务的渠道,自1987年以来,我市不断强化和扩展民政部门的养老服务功能,在全国率先启动了“星光计划”,机构养老等社区服务设施不断完善,老年福利机构加快建设。目前市内四区有养老服务机构88处,我市养老床位总量由2002年的2823张增加到2006年年底的7367张,千名老人拥有床位数由2002年的13.4张上升到2006年年底的27.17张,养老机构床位严重不足问题得到有效解决。

另外,我市还全面拓展居家养老服务,构建区、街道和社区居委会上下结合的服务网络,并对社会养老、低保老人等重点服务对象实行政府购买服务,在部分社区还安装了“空巢老人”与社区服务机构相连接的对讲系统。截至目前,市内四区开展居家养老服务,享受政府购买服务的“三无”老人,享受低保且生活不能自理老人,“三老”优抚对象老人达到1469人。今年,市区还将新增1000张养老床位、新增1000名享受居家养老服务的老人。同时,我市还加快农村中心敬老院、老年福利中心等基础设施建设,推动农村老年福利事业的发展。

今后,“空巢”老人的基本物质和精神生活需求将得到全社会更广泛的关注,新近出台的《青岛市老龄事业“十一五”发展规划》提出,今后我市将继续建立完善居家与机构相结合的生活照料社会服务体系,依托社区养老机构、老年活动设施等建立日间照料站,为老年人提供日间会友交流、文体活动、康复训练等场所;成立“独居老人”俱乐部,把全社区的“独居老人”组织起来,采取“陪读团、聊天室”等多项具体服务举措,解决“独居老人”精神孤独问题;同时,探索成立老年志愿者组织,推行低龄健康老人为高龄和生活不能自理老人实行阶梯式“居家养老”服务;对独居和经济来源不足及不愿意入住老年公寓、托老所养老的老人,探讨将老年人原性住房抵押或出租,“以房换公寓”的养老模式,弥补家庭养老功能的不足。

相信,随着这些举措的逐步施行,越来越多的“空巢”老人将在青岛这座“中国健康长寿之城”里颐养天年。

市南区八大峡街道办事处西部老城区,目前辖区有1.3万名老年人,其中“空巢”老人就有2000名。作为老年人中的一个特殊群体,如何善待和关爱这些老年人成了摆在社区工作者面前的一项重要工作。

去年12月26日,市南区八大峡街道办事处2000多名“空巢”老人被一股暖流包围着。这天起,该街道启动了“银百合”关爱“空巢”老人行动:街道为辖区内的空巢老人免费订阅《老年生活报》,楼道小组长作为“爱心使者”负责到空巢家庭敲门送报,同时征集志愿者为“空巢”老人真情读报。

“在社区走访中,我们发现这些空巢老人的精神需求都很强烈。于是我们想通过‘银百合’行动作一个有益的尝试,用《老年生活报》搭建一个传递爱心的平台,架起街道办事处与老年人之间的沟通桥梁,为老年人送上精神关爱。”八大峡街道办事处党委书记王孝芝在接受记者采访时谈到。

几个月下来,一份份凝聚着爱心的《老年生活报》让辖区里的“空巢”老人们深深感受到了社区的脉脉温情,也让他们的晚年生活不再孤单,精神生活不再空虚。谈到这些,给“空巢”老人送报的居委会主任和小组长感触颇深。

团岛社区75岁的于洁东大爷是4808厂宿舍大院的一名小组长,从今年1月1日起,他又多了一个“职务”——社区义务送报员。每周一、三、五早晨,他穿梭在宿舍大院里,为11户空巢困难老人送上《老年生活报》。“原先很多空巢老人都不爱出门,更不爱说话,每

## 记者见闻

青岛已经进入老龄化社会,老年人的话题一直是社会关注的热点。市南区八大峡街道以报纸为媒介和载体,通过订报、送报、读报敬老一条龙服务,让空巢老人在读报纸的同时也给这些空巢老人和家庭带去欢乐。专家和业内人士认为,这一活动有一定的启示性和创新性,它所传递出来的深层次意义是社区乃至整个社会对空巢老人的关注。

## 市南区委副书记都晋生——一个有益的探索

随着老龄化社会的到来,保障老年人,特别是“空巢”老人安度晚年,享受高质量的精神生活,已成为社会面临的一项重大课题。八大峡街道办事处“银百合”关爱“空巢老人”行动,在关爱空巢老人长效机制方面做出了有益的探索,让老年人真正感受到了

免费订报,让老人感受社会温情;敲门送报,为老人带去安全保障;真情读报,为老人送上精神慰藉。有了报纸作纽带,社区与空巢老人的联系更加密切了起来。《老年生活报》与社区联手发起的关爱空巢老人行动在空巢老人中引起了很好的反响——

## 这里,空巢老人乐陶陶



八大峡街道内的小金助残服务热线团队的队员们每周三早晨都会将老年生活报送到空巢老人家中,给老人送去精神慰藉。 崔燕 摄

## 这座“爱心桥”值得借鉴

老有所养,老有所乐。 市社科院研究员刘同昌——社区养老服务模式的进步

采取老年人乐意接受的方式,动员社会各方力量关爱“空巢”老人,是民政部义不容辞的职责。

市南区八大峡办事处“银百合”关爱“空巢老人”行动,通过《老年生活报》这个载体,建立定期上门服务,为老年人提供生活帮助和精神关爱,是一个创造性的、很有意义的举措。

## 市民政局局长王凯——一个创造性的举措

社会各界对“空巢”老人的关爱形式应该多样化。八大峡街道通过给辖区内“空巢”老人送《老年生活报》这一行动是一个创新之举,体现了社区工作者关注民生的执政理念,还是社区养老服务模式的一个进步,不仅有利于社区及时掌握这些老人的生活状况,还有利于加强老人与外界的交流沟通,保障这些“空巢”老人的生命健康,使他们与其他老人一样“老有所依”,是我市构建和谐

社会的浓墨一笔。

## 《老年生活报》总编辑张小宙——继续做好老年人的“爱心大使”

《老年生活报》是山东省内唯一的老年类报纸,在青岛乃至全省老年人中都有着良好的口碑和号召力。八大峡街道发起的这个活动从关爱“空巢”老人的精神需求入手,给他们的晚年生活增添了一抹亮丽的色彩。在这一活动中,《老年生活报》发挥了“爱心使者、健康载体、精神伴侣、沟通桥梁”的多重作用。今后,《老年生活报》的全体采编人员将继续努力,精心采编,为全市老年人奉献出更多更精彩的“精神食粮”。

## 各方感言

“银百合”行动为突破口,八大峡街道办事处还深入开展了“关爱身边人,爱心大传声”主题活动,比如“关爱空巢老人,共度新春佳节”活动,开展关爱邻里、关爱残疾人、关爱困难家庭等系列活动等,如今,这里已经构建起了关爱老人的网络,唱响了爱心、温暖、尊老、爱老的和谐主题。

# 供热与服务质量双提升 九大工程再促新发展

## ——集中供热,让岛城千家万户暖如春

2006至2007年度采暖期,在青岛的集中供热发展史上,必将留下重要的一页,因为,在这个供热季,许多供热质量和质量方面的新举措相继出台并实施,六大片供热工程全面推进并取得了重大进展,供热特许经营正式启动,7家供热企业获得了特许经营权。也正是在这个采暖季,青岛的市民切身感受到了许多新变化,供热质量明显提升,供热信息更加畅通,服务水平再上台阶。

下面这一组数据展示了在刚刚过去的采暖季,青岛集中供热走过的坚实步履:2006年全市供热建设总投资达84674万元,其中市内四区投资37577万元,三区五市投资47097万元。至本采暖期结束,市内四区新增供热面积388万平方米,实现供热面积2715万平方米,热化率39.6%,同比提高3.6个百分点,三区五市新增供热面积478万平方米,实现供热面积2265万平方米,热化率37%,这是我市自1992年实施集中供热以来,年度增长供热面积最多的一年。

本采暖期,市供热考评委对3502户用户进行了现场测温,合格率为99.2%;进行了230696户次的调查,满意率为85.31%。由于各项措施到位,整体供热质量和质量明显提高。整个采暖期对供热单位的用户投诉率为1.15%,同比降低0.08%(2005-2006采暖期投诉率为1.23%)。

“六大片”供热项目全力推进,至2006年底,发电厂二期2×300MW热电联产供热管网输配工程长春路、山东路、杭州路、平安路、人民路、嘉善路等部分路段的主管施工已全部完成。开源后海热电厂扩建、李沧东热电厂临时供热锅炉投入运行。辽源路临时供热站及其它工程也按计划完成了有关前期工作。以上热源工程的立项建设,打破了我市近年来热源建设严重不足的被动局面,实现了热源发展的历史性突破。部分工程一期投产后,到2007年底,市内四区新增供热能力1100万平方米,热化率达到52%;热源工程项目全部投产后,到2010年,全市热化率达到73%,加上清洁能源供热等辅助方式,我市的供热问题将从根本上得以解决。

## 健全供热法规体系 提升供热服务水平

2006年,青岛市在集中供热方面创下了数个全国第一。我市建立健全了城市集中供热相关法律法规体系,为维护用户权益提供了法律依据。在全国同行业中率先出台了《青岛市城市供热服务质量考核评估办法》和《青岛市城市供热服务质量考核评估标准》,并依此为依据,对供热质量和质量进行了测评。同时,根据测评的结果,将各供热企业的供热质量和质量考核结果首次通过媒体上排序公示。另外,修改出台了《青岛市供热合同》,通过在全行业推行供热合同化管理,切实保障供用热双方的合法权益。

同时,我市完善了供热质量监督检查长效机制。针对供热初期供热、服务质量不高等问题,确定根据天气变化情况,提前调整运行参数,调高出水温度的措施,确保温度达标。市市政公用局成立了专职供热质量检查组,对市内各供热站、换热站的运行情况和出水、回水温度等进行检查,对用户室内温度进行随机抽查,对存在问题的单位进行批评、通报,责成其及时整改。目

前,我市正在建设全市供热远程监控系统,通过本系统将实现各供热站、换热站的出水、回水温度在线监控,将极大地加强供热质量的监督检查力度。

供热信息的畅通也让不少市民感受到了主管部门对供热工作的重视。2006年出台了《市政公用基础设施特许经营管理信息公告办法》,保证公众的知情权、参与权和监督权。对12319热线进行扩充,建立市政公用事业突发事件热线应急预案,确保热线畅通;公布了各供热单位24小时服务热线电话、抢修电话和供热办监督电话;制作专门便民服务卡,缩短供热服务的处理时间;密切关注网上动态,对网民的意见和建议及时进行回复;最近又将2007年新增的97个供热区域在媒体公布,使用户早知晓、早准备。市市政公用局定期汇总核市长公开电话、12319热线、供热管理部门电话、媒体及网上投诉情况,对达不到要求的供热单位通报批评,给予媒体曝光,对未及时处理用户投诉,造成严重社会影响的,按规定进行处罚。

据介绍,2006年集中供热方面不断出现的新变化,是最近几年来,市政府对城市集中供热事业高度重视的必然结果。近几年来,市政府将发展集中供热作为解决民生问题、构建和谐社会的一件大事来抓,使集中供热规模逐年扩大、供热行业渐次优化,为岛城经济社会发展提供了良好的内部环境。特别是去年以来,市区两级政府、供热主管部门和各供热单位统筹规划,密切配合,齐抓共管,在供热管理机制、热源建设、新增供热面积和加强市场监管方面取得了“四个突破”,实现了按时、稳定、安全供热的目标,标志着岛城的集中供热事业步入了加速发展的快车道。

## 创新思路落实规划 集中供热大步前行

城市集中供热是政府市政公用事业的一项重要职能任务,也是一项复杂的系统工程。由于我市的集中供热起步晚,社会化程度高,所属部门分散和供热市场自然垄断性等特点,集中供热事业一度滞后于城市综合发展的步伐。近些年来,市委、市政府连续数年将其列入市政府重点要办的实事之一,市第十次党代会再次把加快我市供热发展列为今后重点要抓的大事之一,并提出了具体要求。市长夏耕更是多次亲自主持召开供热专题会议,研究加快我市供热事业发展,解决供热工作中遇到的困难和问题。市政府成立了集中供热领导小组,加强对供热规划、征地、热源建设及建立完善各项配套政策等问题的指导与落实。市供热领导小组办公室对供热专题会议确定的工作目标进行了详细分解,将20项重点工作层层落实到相关部门和责任人,并纳入年度工作考核的重要内容。

加快热源建设是发展城市集中供热的根本。我市相关部门在广泛听取社会各界意见,深入研究我市供热发展历史与现状、对存在的问题进行综合分析的基础上,确定了加快我市供热发展的工作思路和目标:即按照城市总体规划的要求,加快推进以热电联产为主体,大型区域锅炉房为辅助,清洁能源为补充的城市供热体系;缩小城市南、北和新、老城区供热差距,提高老城区热化率,在城市西、北部建设大型热源,向市区东、南部和中心区供热;加快实施青岛发电厂大型热电联产等六项热源建设工程,缓解热源建设不足矛盾,形成辐射市内四区的“六大片”集中供热区域。

新的规划描绘了宏伟的蓝图。根据新的供热目标规划,我市2007年在继续抓好已启动的“六大片”热源项目的基础上,按照“新建供热不欠账,老账逐年还”的原则,重点实施“九项工程”,在城区边缘建设大容量供热站向市中心供热,逐步形成西热东输、北热南供的格局。至2008年,我市将根据城市建设发展需要,进一步完善各项热源建设,加快管网建设进度。充分利用胶州湾铁路运输能力,形成环胶州湾的碱厂热电厂、后海热电厂、水清沟热电厂、青岛发电厂热电联产项目、团岛供热站、市区东部的高科热电厂、浮山新区热电厂、浮山新区供热站热源、李沧东热电厂等大型供热站呈环状分布,向市区集中供热的整体供热格局,满足城市建设和人民生活需求。

## 实施供热特许经营 监督管理体系完善

供热管理体制关系我市供热事业的健康发展,我市各级供热管理部门积极推进供热体制改革,不断完善市区两级政府三级管理四级网络的管理模式。各级、各部门密切配合,从全市建设发展的全局出发,对集中供热实施统一管理,把重点放在了供热规划、征地、推进热源项目建设及建立和完善各项配套政策上来。各区市进一步完善了供热管理机构,加强对行政区域内供热工作的协调指导。各相关单位重点履行管理职能,充实技术管理人员力量,以适用供热发展和管理的要求,同时将各供热企业的日常经营管理纳入业绩考核之中,实行管资产和管人、管事相结合的管理方式,建立强有力的可代表政府行使供热行业管理职能的工作机构和高层次的供热事务决策协调机制,加强政府对供热行业的宏观管理和调控力度,促进全市供热质量和水平持续提高,切实保障广大用户的切身利益。

在供热市场监管体系的建设和完善方面,首先转变观念、转变职能、转变管理方式,将各级供热管理部门和供热企业工作的出发点和落脚点落实到社会认可、群众满意上,并以此作为衡量工作成绩好与差的尺度,从直接以行政手段管理供热企业转变为更多地运用经济的、法律的、社会监督的、高科技的手段来加强监管。同时,建立符合市场运行机制的价格体系,按照合理补偿成本,合理确定收益,维护消费者利益的原则,完善供热价格形成机制,实行政府定价,建立煤热价格联动机制,进一步核算供热配套标准和供热成本,研究供热收费方法。

2006年,我市制定下发了《青岛市城市供热特许经营协议》和《关于现已从事城市供热企业实施特许经营的通知》,对符合条件的青岛热电集团等7家供热企业进行了社会公示,并完成了协议签订和特许经营权授予工作,对暂缓授予的供热企业,组织整改审查,对未申请的已从事供热经营的企业,将加大行业监管、检查和考评力度,争取将符合条件的企业纳入特许经营监管体系。至2009年9月底前,仍未获得特许经营权的企业,将被取消供热经营资格退出供热市场。供热市场准入的条件和程序得到了进一步规范,运用法律手段进行特许经营监管已经进入正常程序。

今后,一方面要进一步完善监管措施和办法,定期进行供热经营许可专项检查,发现问题,限期整改;另一方面要建立规范、严格的惩罚和退出机制,按照《山东省供热经营许可管理办法》、



《青岛市市政公用基础设施特许经营暂行规定》和《青岛市供热条例》的有关规定,对安全生产、供热质量和质量等不达标,整改后仍不符合规定的,取消供热经营资格,对违反《供热特许经营协议》的供热特许经营企业,要按照协议规定进行处罚。出现危及公共安全、影响公共服务的情况,要按照协议规定取消其特许经营权并实施临时托管,以保证城市居民连续稳定供热。

## 着力抓好服务质量 让千家万户暖如春

着力抓好供热服务质量,让岛城的千家万户在寒冷的冬天里享受到春天般的温暖。

为解决每年供热初期出现的规律性问题。从2007年开始,市内五区(市南、市北、四方、李沧、崂山)提前5天(即从11月10日18时开始)实行低温试供热。供热企业利用这段时间,集中力量进行排气调试,将供热初期易出现的大部分问题集中在11月16日正式供热之前,确保正式供热后不再出现暖气不热问题,确保室内温度达标,平稳渡过供热之初的问题高峰期,为广大用户提供合格的“产品”。城阳、黄岛区和五市,也应根据本地实际供热时间,参照市内五区的做法,采取切实可行的措施,确保正式供热时供热质量达标。

同时,解决“建管脱节”问题,维护用户合法权益。通过修订《青岛市城市供热条例》,加大设计审查、综合验收等环节的监督和处罚力度,从根本上杜绝建设单位与供热单位因建设安装环节出现的扯皮现象,维护居民的切身利益。其次,积极协调建设行政主管部门按照国家和、省、市有关政策法规,行业标准规范等有关规定,严格审查,加强监督,由供热管理部门、区域供热企业参与住宅等供热设施的竣工综合验收工作。将开发建设环节出现的问题解决在源头,消除安全和质量隐患。

加强日常监督检查,对社会关注的典型案例,通过媒体曝光。采取定期或不定期现场检查和电话抽查的方式,督促供热企业做好服务工作。对达不到要求的供热单位通报批评,给予媒体曝光;对未及时处理用户投诉,造成严重社会影响的,按规定进行处罚。开展年度供热单位评选活动,以考核评估结果作为先进供热单位评选的主要依据,考核评估和评比结果通过媒体向社会公布。