

## 养老服务呼唤更多人文关怀

郑功成

从近些年国家和地方一些重要的举措看，迈入新时代的中国已把积极应对人口老龄化、推进养老事业发展提到了一个新高度，我国应对人口老龄化工作进入新的发展阶段。但就现实情况来看，我国养老事业还存在发展水平参差不齐、集中式养老模式问题突出等问题。只有坚持以人为本、注重人文关怀和心理帮扶，深入了解老龄化人口所想所需，才能够切实解决他们的实际困难和问题，助推我国养老事业迈上新台阶。

第一，人文关怀是老年人幸福生活的必要条件。自古以来，中国老年人追求的幸福晚年生活就是讲究子孝孙贤、天伦之乐，这是一种很高的精神境界。当代社会，人口老龄化加速发展，生育率下降，家庭规模日益小型化，人口流动性日益升高，所有这些都促使老年人很难再依赖家庭保障和家庭成员的亲情陪伴，难以实现传统价值观中的天伦之乐，但老年人追求精神慰藉与情感保障的需求不会衰减，而且会伴随着物质生活的日益富足而更显迫切，只不过是在家庭内部难以满足的条件下，只能转向充满人文关怀的社会化服务。这是一种传统情结，更是社会文明发展进步的表现。因此，在促进养老服务业健康发展过程中，必须顺应老年人的意愿，高度重视人文关怀，并将人文关怀的精神注入养老服务制度体系，形塑有利于满足老年人精神慰藉的社会环境与社会氛围。

第二，人文关怀是我国养老服务业发展中亟待弥补的短板。人口老龄化的快速发展，将带来全面、深刻而持久的影响，主要表现在人口结构深刻变化必然带来消费结构、产业结构、就业结构乃至社会、政治生态的变化。近年来，在党和政府的高度重视下，我国养老服务业快速发展，政府投入不断增长，社会资本越来越多地进入养老服务领域，老年人的物质保障水平不断提升，养老服务供给总量不断增加，并从重视经济保障向经济与服务保障并重、从重视机构养老向注重服务居家养老、从重视城市养老向城乡养老并重转化，这预示着我国养老服务将进入快速发展时期。

然而，当前存在的普遍现象是缺少人文关怀。具体表现在，在制度安排中缺少人文关怀的精神，在服务标准体系中缺乏人文关怀的标准，在具体实践中缺乏人文关怀的情怀，在学界讨论中更多的是关注物质投入和满足物质需要而很少关注如何注入人文关怀，这都一定程度上导致老年人精神保障不足。没有人文关怀的养老服务，必然是没有尊严与乐趣的养老生活。因此，新时代的养老服务业需要尽快弥补人文关怀的短板，用人文关怀的精神来形塑新型制度体系和社会氛围。只有在保障物质生活和提供相关公共服务的同时，重视精神保障，才能免除老年人晚年生活中的孤寂，确保老年人的生活质量。

第三，当务之急是要真正构建起养老、孝老、敬老融为一体的政策体系与社会环境。“构建养老、孝老、敬老政策体系和社会环境”是党的十九大报告中明确提出的要求，它体现了现代与传统、中国与西方养老模式的有机结合，对于我国养老服务业的健康发展具有特别指导意义。

一要以人文关怀的精神为指导完善养老政策体系。如民法典应当维护和弘扬孝老、敬老的传统伦理；养老服务应当有专门的立法并体现出相应的人文关怀精神；其他相关政策的制定应当有利于形成子女孝老、社会敬老的氛围。

二要以人文关怀的精神为指导完善养老服务标准。在制定养老服务的标准时，不能只重视硬件设施的建设标准，还应同时重视养老服务过程中的人文关怀标准。如尊重老年人的主体性，努力提高老年人的参与程度，服务供给不得损害老年人的尊严，服务过程维护老年人的体面，等等。

三要重点培育养老机构与从业人员的人文关怀情怀。包括专业培训应当加入老年心理学与人文关怀的课程，注重老年人的心理需求与精神慰藉。唯有如此，才能真正促使养老服务业健康持续发展，并为全体老年人提供稳定的预期。