

聚焦“养老服务”②

所谓文化养老,就是在提供人性化养老服务,满足老人精神陪伴和娱乐需求的同时,还帮助他们在养老社区获得新的认同感——

# “老有所养”后还要“老有所乐”

本报记者 杨学义

6月24日,在北京昌平区的一家养老机构内,年过七旬的退休工程师张威(化名)正在护理人员的搀扶下散步,“张总,欢迎视察工地!”迎面走来的护理人员礼貌地说,张威点头示意,精神矍铄。

事实上,老人张威患有老年认知障碍,他的记忆还停留在自己当总工程师的工作时期。为了控制病情,他所在的养老机构为他虚拟了社会环境,让他在特殊状态下,还能“扮演”社会角色,获得精神慰藉。

张威受益的“好朋友照护模式”,是一种专门针对老年失智症的护理方案,也是文化养老将人文关怀融入养老服务的具体体现。

所谓文化养老,是一种能体现传统文化与当代人文关怀的养老方式。在这种养老方式中,老年人不仅能体验细致与人性化的养老服务,满足精神陪伴和娱乐需求,同时,能够得到充分的尊重,在养老社区环境中获得新的认同感。文化养老不仅对失智老人有益,对普通老人也有积极作用。



漫画 赵春青

生理疾病,最终影响其生活质量和寿命。“老年人很敏感,更希望感到自己存在的价值。”泰康之家CEO刘挺军对记者说。

除了精神陪伴的需求,老年人对文化娱乐层面的需求也非常强烈。

媒体报道称,去年10月,成都一所老年大学报名的第一天,就有接近1.5万人排队,而招生计划为8500人,短短5分钟报名号就被一抢而光。学校领导表示,之所以名额有限,是因为很多老年学员不愿毕业离校。去年11月,北京市人大公布的“社区大众养老服务需求”调查显示,老年人对文体体育活动的需求率达73.6%,位列榜首。

“人文关怀对养老服务的标准化、细致化提出了更高要求。”无忧之家养老服务中心的曾丽告诉记者,“老人害羞心理极强,以助浴为例,日本的养老服务人员一般都会给老人

准备‘遮羞布’,但是国内的养老服务在类似的细节上还很不到位。”曾丽认为,如何在养老院的集体环境下,维持老人多年养成的个性化生活习惯,是体现养老机构服务水平的重要方面。

### 恢复老人担当社会角色的权利

2008年,英国政府曾委托新经济基金会对300多名平均年龄80岁的老年人进行专项测试,结果显示,参与了绘画、陶艺、舞蹈、音乐、诗歌、戏剧等课程的老年人显著降低了由孤独感引发的健康问题。他们因为拥有更好的心理健康状态,去医院的次数大大降低,药物使用有所减少,也更加喜欢参与社会活动。

退休职工刘葆葆,1998年退休后开始自学油画,一画就是10多年。一次偶然的机会,他接触到了“葫芦烙画”艺术,迅速着迷,如今已完成不少作品。去年,他同老伴儿住一家养老机构后,迅速融入养老社区,并将自己完成的画作、艺术品全部带到了那里,有的放在大厅展出,有的送给社区作装饰。刘葆葆的老伴儿擅长针线活,入住这家养老机构后也开始给其他老人讲课授艺。

两老口通过自己的特长在养老社区找到了新的个人角色,由于得到了社区老人的肯定,他们获得了极大的心理满足。在刘葆葆创作的《浪淘沙》中,这样描述文化养老,“琴棋书画尽喧妍,笑语欢歌神矍铄,福寿双全。”

记者从这家养老机构获悉,他们鼓励入住老人作为义工,发挥余热,并利用养老机构的资源为老人提供发挥空间。比如,58岁的李女士擅长舞蹈,就在养老社区担任民族舞、瑜伽授课教师;周北玲女士,退休前是一名三

甲医院医生,退休后就被这家养老机构的内设康复医院聘为内科主任;而退休前担任高管的任先生,则被聘为这家养老机构负责文化活动的部门领导。

刘挺军认为,养老社区想要满足老年人“不服老”的精神需求,最重要的是恢复老人“作为社会角色”的权利,通过兴趣和社交圈子,让他们重新找到自我价值。

### 有望成为养老产业新增长点

“养老不只是为了满足老年人一天‘三个饱’,还要将满足老年人的物质生活和让老年人过上尊严的生活相结合,这就需要物质养老和文化养老结合起来。”国新办原副主任杨正泉本月12日在北京表示。

根据华东师范大学去年的一项科学研究,社会参与程度较高的老年人健康状况较好,死亡风险较低。但是,北京市人大今年发布的《关于〈北京市居家养老服务条例〉实施情况的报告》提到,城六区1600个老旧小区养老服务场所严重不足,适应性无障碍设施改造尚未开展。

“老有所养”尚在摸索,“老有所乐”还需时日。

不过,政策红利之下,文化养老的发展潜力仍然巨大。

去年2月,由民政部、国家发改委等10部门联合印发的《关于鼓励民间资本参与养老服务发展的实施意见》明确提出,鼓励和引导民间资本拓展适合老年人特点的文化娱乐、教育、体育健身、休闲旅游、健康服务、精神慰藉、法律维权等服务。

此前,多位专家均表示,当前养老金融、养老地产、养老用品等行业竞争已经较为激烈,民营企业具有转型便利优势,率先在文化养老领域布局,有望成为养老产业发展新的关注点和增长点。同时,发展文化养老能够帮助企业化解在养老产业发展中面临的定位不清晰、盈利困难等现实问题。

### 被忽视的人文关怀

在昌平的一个小区内,记者见到了75岁的王女士,她和老伴儿选择居家养老,虽然儿女都有稳定工作且收入不菲,但她却高兴不起来。

她告诉记者,“已经跟不上社会节奏了。”和儿女们很难沟通,照顾上高中的孙子和做家务,是她目前生活的全部内容。“到了这个岁数,都是在为下一代、下下代而活。”老人的情绪不高。

意大利学者在2008年~2013年间,曾对830名日本退休女性进行追踪调查,发现60%的受访者普遍感到空虚、孤独。专家指出,这种负面心理往往会引发老年人的



传承非遗手艺 助你就业创业



“新出的萨其马帮我留些,晚点来取。”日前,刚走进位于长春市老商业圈的鼎丰真中央加工店,记者就看到,一位男顾客正挤在排队的人群中抢着下单。

门前大红灯笼高挂,黑底金字的木牌匾古朴典雅——历经105年沧桑变化,鼎丰真已成为北国名城最具标志性的“中华老字号”之一。

作为吉林省非物质文化遗产,小小糕点记载着历史,浓缩着技艺,也传承着匠人的精神与情怀。

萨其马源于满族,传说当年努尔哈赤远征,偶食某将军之妻所制点心,见其味美且能长时间保存,适合行军携带,大为赞赏,便以该将军之“萨其马”命名点心。

“萨其马的制作工艺看似不复杂,但要入口时‘酥松绵软’的特点体现到极致,揉面劲道,油炸火候,熬糖程度,都自有技巧……”鼎丰真第六代传承人王放一边忙碌,一边对记者说。

记者发现一个细节:和面之前,王放会抓起面粉甩到操作台上,捏一点尝尝。“这是在检测面粉品级和吃水程度。原料品级,是制作中式糕点成败的关键,在没有先进检测仪器的年代,师傅们想出了很多‘土办法’,我们沿用至今。”王放笑说。

1911年,清宣统三年,“鼎丰真”开门揖客。百余年来,其糕点种类已增加至600余种。京式提浆月饼,便是鼎丰真的招牌产品之一。

“熬糖浆是关键一步,月饼的柔软、油润、细腻,都有赖此工序。”王放告诉记者,鼎丰真一直沿用传统京式糖浆熬制工艺,师傅们看糖浆从甑子滴下的流速,就能判断出糖浆火候,而她学做月饼的第一步,就是古法熬糖浆。“用手蘸一下,再拉丝,因为110摄氏度以上才能拉出丝,手指经常被烫出水泡。”

如今,鼎丰真虽已实现半机械化生产,但传统手艺仍存在于每个制作环节,尤其是传统中式点心制作,其包馅、刻模、装饰、熬浆等工序都需要师傅们的巧手匠心,而各色糕点的成型工序,更是100%纯手工。

坚守:“忍得住寂寞,耐得住清贫”

1996年,王放从吉林职业师范学院食品专业毕业,被分配到鼎丰真工作。“当时正值中秋节前夕,店里的月饼被抢购一空,最后连剩下的碎渣都有人愿意上秤买走。”目睹这一销售盛况,王放很震撼,立志要把传统手工艺做好。

王放的师傅杨秀华是鼎丰真第五代传人。“我是1971年生人,赶上了第六代传人的尾巴,是那批徒弟中年龄最小的。”王放告诉记者,在六代传人,随着师傅们陆续

揉面劲道、油炸火候、熬糖程度,都自有技巧……

# 百年糕点老字号的变与不变

退休,现仅剩八九人在岗。据了解,目前,鼎丰真中央加工厂有糕点制作人员100多名,加工基地有员工500~600人,加上节假日会招临时工做辅工,员工最多时有上千人。不过,让王放忧虑的是,现在年轻人愿意学习这门老手艺的并不多,公司40岁以上的员工占比超60%,一线生产员工中,大专以上学历的仅占20%左右。

“夏天,汗津津的衣服没干的时候,口罩捂得脸上都是热痱子;冬天,面是凉的,水是凉的,摸着冰凉的面团,手脚也都是凉的。”王放告诉记者,年轻人不愿干的原因之一,便是这一行的辛苦。据她介绍,每天早上7:30到岗,晚上完成订单任务后才能下班,遇节假日消费高峰,加班是“家常便饭”。

更重要的是,工作虽然辛苦,但由于属低附加值的劳动密集型行业,业内薪酬整体不高,重要岗位的老员工,月薪也不过2500元左右。“年轻人不好招,流动性很大,每个月都有人走。”王放告诉记者,由于薪水难以养家,很少有男工人,她手把手带了4年的两个徒弟,如今也都走了。

“想学得这门非遗手艺,必须得耐得住寂寞,耐得住清贫。”王放举例说,“比如制作酥皮八件,馅心要居中,切刀要均匀,深浅一致,这样生坯才美观,烤出的层次才清晰……”一个熟练师傅一天最多只能做15公斤酥皮八件。

### 改变:创新中优化商业价值

为了老手艺在当代获得生存空间,鼎丰真在变与不变中寻找新的传承方式。

“2003年实施了股份制改造,陆续建立直营店20余家,并广招经销商,使产品走进了吉林省内各大超市及便民店。为抓住‘互联网+’的机遇,2014年还开设了网店,开始面向全国销售,并在深圳组建了网店经营团队。”该公司市场部经理介绍说,为迎合年轻人喜好,他们已先后开发出300多款新式糕点。

龙忙完工作后,加班陪老同志一遍又一遍地将单子录入系统。前不久,班组职工潘玉华的母亲生病住院,手头工作繁忙的樊定龙接过了他的活儿说,“你去照顾阿姨吧,这儿的事我来做!”

常常与开发商打交道,樊定龙不仅自身要求廉洁,还注意打造廉洁班组。为了教育提醒班组成员,樊定龙自编自创拍摄了《反腐联盟》动漫片,每周进行廉洁教育,增强配网人员干事干净的廉洁意识。他编写的配网工程效能监察课题荣获市公司一等奖。班组先后荣获全国质量信得过班组、南京市优秀质量管理小组等多项荣誉称号。他本人先后被授予江苏省电力行业技术能手、南京市技术能手等荣誉称号。

(杨月芳)

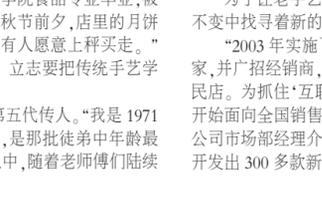
当然,让老字号底气十足的,归根结底还是对非遗手艺的传承。用王放的话来说,核心就是一个“真”字:“真料、真品、真心、真味。”

“以对原材料的把关为例,制作江米条的糯米,必须用传统方法淘洗磨粉晾晒而成。”王放回忆说,之前一批外地运来的瓜子仁不够饱满,尽管供货方再三说情、降价,他们还是坚持不收货。“只有食材上乘,才能保证产品口感和味道。”

“现在很多商家都使用添加剂增香增味,但我们的传统工艺基本只使用一种添加剂,俗称‘大起子’,它在70摄氏度以上的烘焙过程中会完全挥发,不余残留。”王放对记者说。

这个“真”字,还体现在几代非遗手艺人用心做产品的“较真儿”上。每推出一款新品,王放和同事们都会围绕原料配比、外形口感、烘烤火候等参数逐个摸索、调整,有时甚至会忙到凌晨4点。

秉承“信为先,品为本,一言九鼎,天下皆丰”的训诫,传承传统技艺,痴心不改,匠心拳拳,这就是老字号百年不衰的秘密,也是非遗手艺最大的商业价值。”王放说。



(制图 赵春青)

本报记者 柳姗姗 彭冰

### 不变:糕点里的百年匠心

以鸡蛋和面,不加一滴水,细细搅拌均匀后,铺开面团,擀成薄饼,切成均匀的条状,放入油锅炸透,裹上糖浆,再铺到葡萄干、金桔丁和芝麻的盘子上擀压,最后切成大小一致的方块——一盘色泽诱人,勾人味蕾的萨其马,就这样呈现在记者面前。

萨其马源于满族,传说当年努尔哈赤远征,偶食某将军之妻所制点心,见其味美且能长时间保存,适合行军携带,大为赞赏,便以该将军之“萨其马”命名点心。

“萨其马的制作工艺看似不复杂,但要入口时‘酥松绵软’的特点体现到极致,揉面劲道,油炸火候,熬糖程度,都自有技巧……”鼎丰真第六代传承人王放一边忙碌,一边对记者说。

记者发现一个细节:和面之前,王放会抓起面粉甩到操作台上,捏一点尝尝。“这是在检测面粉品级和吃水程度。原料品级,是制作中式糕点成败的关键,在没有先进检测仪器的年代,师傅们想出了很多‘土办法’,我们沿用至今。”王放笑说。

1911年,清宣统三年,“鼎丰真”开门揖客。百余年来,其糕点种类已增加至600余种。京式提浆月饼,便是鼎丰真的招牌产品之一。

“熬糖浆是关键一步,月饼的柔软、油润、细腻,都有赖此工序。”王放告诉记者,鼎丰真一直沿用传统京式糖浆熬制工艺,师傅们看糖浆从甑子滴下的流速,就能判断出糖浆火候,而她学做月饼的第一步,就是古法熬糖浆。“用手蘸一下,再拉丝,因为110摄氏度以上才能拉出丝,手指经常被烫出水泡。”

如今,鼎丰真虽已实现半机械化生产,但传统手艺仍存在于每个制作环节,尤其是传统中式点心制作,其包馅、刻模、装饰、熬浆等工序都需要师傅们的巧手匠心,而各色糕点的成型工序,更是100%纯手工。

坚守:“忍得住寂寞,耐得住清贫”

1996年,王放从吉林职业师范学院食品专业毕业,被分配到鼎丰真工作。“当时正值中秋节前夕,店里的月饼被抢购一空,最后连剩下的碎渣都有人愿意上秤买走。”目睹这一销售盛况,王放很震撼,立志要把传统手工艺做好。

王放的师傅杨秀华是鼎丰真第五代传人。“我是1971年生人,赶上了第六代传人的尾巴,是那批徒弟中年龄最小的。”王放告诉记者,在六代传人,随着师傅们陆续

## 南京溧水区供电公司优秀班组长樊定龙

在国网南京市溧水区供电公司,说起配电工程班班长樊定龙,几乎无人不知,无人不赞。这位江苏省电力公司优秀班组长,敬业爱岗,真诚服务,受到同事的尊敬和客户的欢迎。

在平时工作中,樊定龙善于观察和钻研,总结了多项管理创新成果。因为工作岗位的局限,一些配电工对开闭所的知识掌握不够,导致执行验收的标准不统一,影响客户居配工程的进度。樊定龙经过反复思考摸索,创新推出了《开闭所验收标准的制定》,全面应用于各开闭所的验收流程,完善了PMS图形和转资工作,有效解决了居配开发商和施工单位困惑,提升了供电服务水平。这项经验成果入选全省系统典型经验库。此外,为规范班组

管理,樊定龙还总结出了《关于规范配网工程施工管理考评办法》《配网工程施工验收记录卡》等6项管理规定。

配网工程班承担着溧水地区配网、居配以及业扩工程的全过程管理建设任务,直接面对许多小区开发商。在以往与开发商沟通办电的过程中,往往一句话不到位就会让客户走弯路、加成本、增工期。樊定龙发现,即使无一遗漏地向客户告知情况,仍然难以避免疏漏现象。为此,他在全市系统范围内首推《居配工程告客户书》,详细列举了办理业务流程各环节的要点与注意事项,大大缩短了客户的办电时间,赢得了客户的赞誉。

配网工程班多为年龄大的老同志,有的班组成员用电脑不熟练,影响单子录入。樊定

龙忙完工作后,加班陪老同志一遍又一遍地将单子录入系统。前不久,班组职工潘玉华的母亲生病住院,手头工作繁忙的樊定龙接过了他的活儿说,“你去照顾阿姨吧,这儿的事我来做!”

常常与开发商打交道,樊定龙不仅自身要求廉洁,还注意打造廉洁班组。为了教育提醒班组成员,樊定龙自编自创拍摄了《反腐联盟》动漫片,每周进行廉洁教育,增强配网人员干事干净的廉洁意识。他编写的配网工程效能监察课题荣获市公司一等奖。班组先后荣获全国质量信得过班组、南京市优秀质量管理小组等多项荣誉称号。他本人先后被授予江苏省电力行业技术能手、南京市技术能手等荣誉称号。

(杨月芳)

## 国网靖江供电开展女职工读书创作活动

2016年,为促使广大女职工坚持“爱读书、读好书”的良好习惯,进一步开启智慧、激发活力,为企业科学发展贡献力量,国网江苏省靖江市供电公司工会女职委组织全体女职工开展了一系列读书、创作活动,促进职工文化建设,根植终身学习的理念,持续提升女职工的整体素质。

组织给女职工免费赠书活动。公司女职委以国家电网公司、江苏省电力公司工会推荐的书目为主,结合分工会意见,向女职工推荐了一批优秀书目,内容涉及政治经典、电力专业、社会文化、心理健康等多方面,由女职工自己挑选,公司女职委汇总后统一采购,免费赠送给女职工,给她们创造良好的读书条件和氛围,引导女职工主

动阅读,培养情趣,提高境界,做秀外慧中的智慧型女性。

开展“写一封家书”创作活动。为了大力营造“注重家庭、注重家教、注重家风”氛围,倡议广大女职工发挥好家风的主体作用,公司女职委组织广大女职工积极参加“写一封家书”创作活动。来自基层各个单位的20余名女职工写下了自己对父母的感恩、对爱人的关怀、对子女的期望,经过评委的认真评选,将其中6篇优秀作品在公司网站连续刊登并推荐给上级工会。

征集读书感悟征文以及全国“书香三八”读书活动作品。发动女职工积极参加全国第四届“书香三八”读书活动,紧紧把握国网工会“智慧阅读、启迪人生”读书

活动的主线,发表对所赠书籍的阅读感悟,对阅读行为的体会以及对智慧人生的体会。开展“好书分享”、“照片故事”、“书香人家”主题家庭创作作品展示等,充分调动广大女职工,特别是写作骨干的创作热情,鼓励她们写出更多广受欢迎的作品,进一步带动更多人的追求知识、参与创作、享受创作。

国网靖江供电公司“培育好家风”与女职工主题读书活动有机结合起来,促进形成崇德向善的风尚,维护家庭和睦、企业稳定,社会和谐的良好局面,鼓励更多的女职工通过阅读和写作,提高自身的文化素质和心理素质,培养阳光心态,提升幸福能力。

(丁玲)

### 信息

## 宁夏举行高校青年教师教学竞赛

本报讯(记者马学礼 通讯员唐永富)日前,由宁夏回族自治区总工会、教育厅联合主办的第五届全区高校青年教师教学竞赛落幕。

本次竞赛活动得到宁夏大学、北方民族大学、宁夏医学院等15所高等院校的积极响应,1613名青年教师经各院校组织的预赛和复赛,最终有43名选手进入决赛。自治区总工会、自治区教育厅决定,对本次竞赛的获奖教师进行通报,并颁发荣誉证书,竞赛一、二、三等奖将作为教师职称评聘的参考依据。同时,将从一等奖获得者中选出一名符合条件的,按程序申报自治区五一劳动奖章。

## 秦皇岛市启动旅游行业劳动竞赛

本报讯(特约记者朱润胜)近日,秦皇岛市总工会联合市旅游委员会、市林业局,在全市旅游行业中启动争创“工人先锋号”劳动竞赛活动。

据悉,此次活动有4大亮点:覆盖面广。凡在该市注册登记并已建立工会组织的旅游景区景区等旅游服务单位及内设服务机构都可参与;目标明确。激发旅游行业职工群众的劳动热情和创新力,提升职工整体素质,优化旅游综合服务;形式丰富。将开展导游大赛等行业性和区域性竞赛活动;规格提高。对在劳动竞赛中成绩优秀的,将推荐授予“河北省旅游系统工人先锋号”称号。

## 宝鸡市创新服务促职工就业

本报讯 近日,陕西省宝鸡市总工会举办了夏季招聘会,近千平方米的职工服务大厅内吸引了165家招聘单位设摊纳才,提供就业岗位5800余个,求职者达8600多人,当日共有2300余人达成就业意向。

宝鸡市总创新服务模式,通过购买社会服务方式每年支出20万元,由宝鸡第一人才网承办6场大型职工招聘会。招聘现场开设了网络招聘专区,与宁波、芜湖、南京等地工会实行网上互动招聘,并设立微信互动求职区域,求职者扫描二维码即可查询招聘信息。

(谢红江)

## 荣成市免费培训下岗失业人员

本报讯(记者杨明清 通讯员夏丽萍)日前,山东荣成市总工会以下岗失业人员为培训重点,委托工会就业技能培训基地,通过开展技能培训等举措,帮助下岗失业人员通过培训走上工作岗位。

荣成市总充分发挥工会培训基地优势,与荣成市通泰培训学校、荣成市爱心职校分别签订工会就业技能培训合作协议,先后开发了电工、母婴护理等8个免费技能培训项目,下岗失业人员凭下岗失业证到荣成市职工服务中心登记后,就可到指定培训基地接受免费培训。

## 山东惠民县万名职工加入医疗互助会

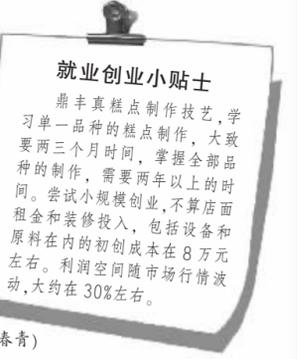
本报讯(记者孙覆海 通讯员孙淑义康)日前,山东滨州惠民县清河镇职工阎某因患直肠癌恶性肿瘤花费10万余元治疗费,医保报销后个人仍需负担4.8万元。由于他之前加入了滨州市总工会职工医疗互助会,2232元医疗费又得以报销,大大减轻了家庭负担。

惠民县总工会把职工医疗互助保障作为重点工作,争取县委、县政府支持,保证了预算内行政事业单位工会财政资金支持政策的连续性。截至目前,全县入会职工14808人,已有489人受益。

## 广州举办职业安全健康文化论坛

本报讯(通讯员王后莉 李雪映 记者张琳)日前,广州市2016年职业安全健康环境观摩交流会暨职业安全健康文化论坛,在中建三局南方公司保利广钢新城项目举行。

观摩现场呈现了项目在职业安全健康管理、施工安全、机电安全、绿色施工等方面的管理亮点;施工安全防护方面,实现了机电设备、易燃易爆物品的防护罩配置,确保设备及危险作业安全可控;临电实时监控系统,将各类用电按各级配电系统分类,确保施工区及生活区用电安全;绿色施工方面,配备自动喷淋循环水洗车槽、污水处理系统等,保护职工安全健康。



(制图 赵春青)