

法润桑榆暖夕阳

龙游法院书写适老型诉讼服务“暖心答卷”

适老服务“贴人心” 畅通司法服务“最后一米”

通讯员 周琬英 钱辰煜 何丹

近年来,龙游县人民法院紧扣老年群体“看得见、听得懂、能安心”的核心需求,打造“有礼家风·法润桑榆”特色品牌,构建“132”适老型诉讼服务体系,把“善老、助老、护老”的理念揉进每一起案件办理、每一个服务细节中,用司法的温情消解老年群体的诉讼焦虑,让法治阳光温暖“夕阳红”。



龙游法院“适老型诉讼服务观察团”走进泽随敬老院开展“健康义诊+法治服务”双联动活动



干警为老年人解答法律疑问



龙游法院法官、“银枫调解工作室”成员、共享法庭庭务主任、村镇干部共同调解纠纷。

适老服务“贴人心” 畅通司法服务“最后一米”

“以前总怕来法院‘摸不着门’,没想到刚到门口就有人帮,半个多小时就办完了所有事。”72岁的张大爷因赡养纠纷来龙游法院立案时,“助老专窗”的工作人员第一时间上前搀扶,从起诉状填写到证据整理,全程手把手指导,让他悬着的心彻底落地。

在龙游法院的诉讼服务中心,这样的“适老细节”早已融入日常:无障碍通道铺着防滑垫,转角处的扶手稳稳托住老人的脚步;服务区的桌子上,老花镜、放大镜、助听器一字排开,旁边的紧急医疗箱随时应对突发状况;遇到行动不便的老人,工作人员会推着轮椅全程陪同,一站式帮办。这些看似微小的设计,精准消除了老年群体参与诉讼的“物理障碍”,让“进门不难”成为最基础的承诺。

而比“走路方便”更让老人犯难

的是跨越“数字鸿沟”的“理解难题”。如今掌上“智慧法院”虽便捷,却让不会用智能手机的老人很为难。为此,龙游法院专门成立“向日葵诉讼服务团队”——队员们不仅可以说流利的龙游方言,更有足够的耐心:遇到不会用智能手机的老人,就一步步教他们操作“人民法院在线”;碰到识字少的,就一句句把诉讼指南念成“大白话”,帮着整理证据材料。

不仅如此,法院还请来“龙游大妈”志愿服务队——这些土生土长的本地阿姨,懂方言、熟民情,能跟老人唠着家常讲法律,把“管辖权”“举证责任”这些专业术语,变成“就是你该去哪个法院告”“你要拿出啥证据”的实在话,让老人们心里的“疙瘩”一下子就解开了。

解决了“操作难”,“看不懂”的问题同样亟待破解。“判决书字太小

审执保障“有温度” 织密老年人权益“保护网”

“我照顾他三十年,他临终前说把房子留给我,现在却过不了户……”今年8月,陈阿姨拿着王大爷的遗嘱走进龙游法院,急得抹眼泪。原来,陈阿姨和未婚无子女的王大爷是“干兄妹”,三十年悉心照料后,王大爷临终前留下遗嘱,将名下唯一的房子赠与她。可到了不动产登记中心,陈阿姨才发现,这样的赠与不符合登记条件。

“您别急,民法典里的遗产管理人制度或许能帮上忙。”法官一边安抚陈阿姨,一边核实王大爷的亲属关系。在确定王大爷无法定继承人后,法官依据民法典相关规定,与县民政局反复研商,最终指定民政局担任遗产管理人。但过户并非“一纸裁定”就能解决——涉及民政、自规、税务等多个部门,流程复杂。法院主动牵头召开协调会,明确各部门职责:民政局负责梳理遗产信息,自规局核查房产权属,税务局解读税收政策,最终打通“一站式”过户

通道。拿到房产证那天,陈阿姨感激地说:“没有你们帮着跑,我这心愿怕是实现不了。”

涉老纠纷往往掺杂着多年的情感与生活羁绊,单纯的判决难以完全化解心结。为此,龙游法院织密“多元解纷网”,依托县乡村三级“舒心”治理体系,联合社区、村镇建立“一老一小”非诉调解网络,推行“1名法治带头人+1名法律顾问+N名法律明白人”机制,靠“熟人优势”提前排查赡养、继承等潜在纠纷;返聘退休老法官成立“银枫调解工作室”,把矛盾化解在萌芽;发挥共享法庭作用,让老人在家门口就能参与调解。自2023年起,该院已通过多元调解化解涉老纠纷800余起,守护了950余名老年人的合法权益。

如果说审判是“前端止损”,那么执行就是“后端兜底”。2025年6月,某板材加工厂濒临破产,拖欠20余名老年工人工资,工人们拿着

看不清,内容也读不懂……”63岁的马阿姨拿到判决书时的无奈,让审判团队意识到,老年群体的诉讼“痛点”,不仅是流程复杂,更在于“信息获取难”。为此,审判团队为马阿姨制作了字号放大两倍的判决书,还梳理出“借款金额、还款期限、判决结果”等核心信息,由本地法官录制龙游方言解读音频。送达当天,法官坐在马阿姨家,用乡音逐句解读。“现在我心里踏实多了。”马阿姨拿着定制的“暖心判决书”笑着说。如今,“大字体+方言版”法律文书已成为龙游法院涉老案件的“标配”。

2023年以来,龙游法院已为260余名老年当事人简化立案流程,制作“大字体+方言版”法律文书90余份,上门送达、解读法律文书70余次,真正实现让老年人诉讼“少跑腿、不犯难、心不慌”。

判决书申请执行时,脸上满是焦虑。执行法官调查发现,工厂名称已无财产,仅存36套老旧机器设备。若直接拍卖设备,不仅变现价值低,工厂倒闭后老人还会失去工作。最终,法院决定采用“活封”措施:允许工厂继续使用机器设备恢复生产,同时联合人社部门组织双方调解。经过多次沟通,双方达成执行和解:工人返岗复工,工厂盈利后优先支付拖欠工资。几个月后,20余名老年工人全额领到了被拖欠工资。

为守住老年人的“基本生活线”,龙游法院还开展“法润桑榆”集中执行行动:对申请执行赡养费、扶恤金的案件,依法优先执行;对行动不便的老人,主动上门开展执行谈话、给付执行款;对被执行人,注重心理疏导,促其主动履行。2023年至今,法院已为16名困难老年人发放司法救助金60万元,执行到位涉老案件款项340余万元。

延伸服务“广覆盖” 推动适老服务“再升级”

年过八旬的童大妈在某养老中心跌倒后,因基础疾病加重去世,其子与养老中心就责任划分争执不下。案件审理中,因果关系鉴定成为关键。为厘清事实,龙游法院主动联合县人大、政协、卫健等以及村镇干部、人民调解员,组建“适老型诉讼服务观察团”,一起前往养老中心实地考察。

观察团很快发现问题:养老中心缺乏分级护理标准,护理人员无资质且未接受系统培训,走廊及卫生间也未设置无障碍设施——这些“适老化改造不到位”的细节,正是事故发生的重要诱因。结合调查结果,法院认定养老中心未尽安全保障义务,最终促成双方达成调解,养老中心当场支付赔偿款。

适老服务,从不止步于解决单

个纠纷。案件审结后,法院向民政部门发送司法建议,督促全县养老机构开展适老化改造与规范运营排查,观察团也持续跟踪整改情况。

作为适老型诉讼服务的“第三方眼睛”,观察团的职能远不止于此:他们会参与涉老案件的庭审与调解,监督法院在立案、审判、执行各环节是否落实适老措施;会走进社区、养老院收集老年人的司法需求,为法院优化服务提供参考;会配合法院调处涉老纠纷,用“接地气”的沟通化解矛盾……自今年2月观察团成立以来,已提出改进建议13条,推动法院完善适老措施4项,参与涉老案件调处50余次。

除了推动行业规范,龙游法院更将法治守护延伸到老年人的日常生活中。“以前总有人劝我买‘养

老理财’,听了法官的讲解,才知道这是骗局。”8月12日,龙游法院“法护桑榆”宣传志愿队走进六顺颐养院,开展“反诈防骗”模拟法庭活动。志愿队以本院审理的“虚假养老理财诈骗案”为原型,通过庭审演绎还原骗子的套路,让老人们直观看到“保本高息”背后的陷阱。“庭后小课堂”上,法官仔细拆解诈骗手段,提醒老人谨记“三不原则”。

“法护桑榆”宣传志愿队,把普法宣传送到了老年人家门口。通过模拟法庭、情景剧演绎等生动形式,给老人们讲解权益保护、反诈防骗等相关法律知识,让老人们听得懂、记得住;遇到典型案件,就通过开展巡回审判,把法庭设在农村、社区,让老人们“沉浸式”学法。

夕阳无限好,人间重晚晴。“适老型诉讼服务,核心是‘把老人当家人’——不仅要解决他们的法律问题,更要照顾他们的身心特点,让他们感受到司法的温暖。”龙游法院党组书记、院长詹金峰的话,道出了涉老审判工作的初心。

从适老型诉讼服务的贴心设计,到涉老案件审执的温情处理,再到延伸司法服务的温暖守护,龙游法院以“绣花功夫”织密涉老司法保护网,让老年群体安享“有尊严、有价值、高质量”的晚年生活,用司法为民的实际行动,写下了“法润桑榆暖夕阳”的答卷。