

DOI: 10.12361/2661-3263-06-02-129660

# 社区居家养老服务的发展困境及对策研究

王 凯 魏博琨

北京石油化工学院, 中国·北京 102627

**【摘要】**根据第七次全国人口普查数据,我国65岁以上老年人的占比已经接近了14%。这标志着我国即将进入深度老龄化社会。从我国的现有条件考虑,社区居家养老将会成为我国大部分老年人养老的第一选择;但现阶段能够提供的社区居家养老服务存在着诸多问题,包括欠缺相应的管理制度,养老服务质量差以及服务内容有待丰富完善等问题。本文将分析这些问题,尝试为社区居家养老服务的发展提供可实现的对策。

**【关键词】**老龄化;养老需求;社区居家养老

## Research on the Development Dilemma and Counter Measures of Community Home Care Service

Kai Wang, Bokun Wei

Beijing Institute of Petrochemical Technology, Beijing 102627, China

**[Abstract]** According to the data of the seventh National population census, the proportion of the elderly over 65 years old in China has reached nearly 14%. This marks that China is about to enter a deep aging society. Considering the existing conditions in China, community home care will become the first choice for most of the elderly in China; however, there are many problems in the community home care service at present, including the lack of corresponding management system, the poor quality of pension service and the service content to be enriched and improved. This paper will analyze these problems and try to provide achievable countermeasures for the development of community home care services.

**[Keywords]** Aging; Pension Needs; Community Home Care

到2025年,中国老年人口将达到2.5亿,而社区居家养老是长期以来被视为缓解养老压力、改善老年人生活质量的重要措施。学界对于社区居家养老的概念并没有一个统一的界定,毛满长、李胜平认为社区居家养老是一种区别于家庭养老和机构养老的养老模式;<sup>[1]</sup>孙璐认为社区居家养老是社区提供的一项补充性的公共服务。<sup>[2]</sup>以上两种观点都没有指出社区居家养老的本质,笔者认为,社区居家养老是以家庭养老为主,以社区为辅,结合临时托管和上门护理、精神慰藉为内容的养老模式。

### 1 社区居家养老的优势

相较于传统的养老院和老年人护理中心,社区居家养老服务不仅更加符合老年人的意愿和需求,而且具备以下优势:

1.1 增强老年人的独立性和自主性,丰富老年人的社交

活动和生活体验

社区居家养老可以为老年人提供定制化的服务,包括协助老人完成日常生活的各项活动,例如购物、照料家务、烹饪食物等。这些服务可以让老年人在熟悉的环境中居住,更好地保持独立和自主。此外,社区居家养老服务还可以促进老年人社交生活的丰富和互动,为老人提供机会参加社区活动和交友平台,增强他们的社交能力和生活体验。

1.2 降低老年人离家的成本和心理负担,方便老年人居住

社区居家养老服务的好处之一是降低老年人离开家庭前往疗养院和养老院的成本和心理负担。老年人可以在家中享受到定制化的养老服务,不需要长时间离开家庭和社区,避免了与家人的分离和心理压力。社区居家养老还可

以为老年人提供更加舒适和安全的居住条件, 使他们居住更加便利。

1.3 可以更好地了解老人和家庭的具体需要, 并提供更加个性化的服务

社区居家养老服务对老年人和家庭进行全面的评估, 以了解他们的具体需要, 包括生活、医疗和社交需求等。根据这些数据, 社区居家养老服务提供个性化和充分定制的服务, 以更好地满足老年人的需要。这种个性化的服务不仅可以提高老年人的生活质量, 还可以增加老年人与家人和社区的联系, 提高服务和护理的效果。

## 2 社区居家养老的发展困境

社区居家养老是国家倡导的一种养老模式, 旨在解决人口老龄化带来的养老问题。这种养老方式的优势在于能够让老人在熟悉的社区居住, 享受到更贴心的服务和更好的社交环境。然而, 由于政策、资金等方面的制约, 社区居家养老服务的发展尚存在一些问题和障碍。

### 2.1 社区居家养老服务质量较差

目前, 社区居家养老市场上的服务供给主要由社区服务中心、居家养老中心、家政服务公司等机构提供, 然而这些机构的规模和服务水平却参差不齐。一些小规模机构由于经营条件较差, 服务质量不佳, 甚至存在服务不到位、服务员素质低下等问题, 严重影响了老人的生活质量。而一些大型机构虽然服务质量较高, 但是收费高昂, 而老年人普遍收入水平比较低, 使得他们不能承担这样的费用。因此, 社区居家养老的服务质量问题是最为突出的一个方面。

### 2.2 社区居家养老的管理制度亟待完善

社区居家养老服务的管理涉及到多个部门, 如民政、卫生、扶贫等部门, 且他们之间的协调和沟通存在一定难度。此外, 社区居家养老服务的监管也存在不足, 比如对一些机构存在的违规行为难以查处, 使得老人的权益无法得到保障等。因此, 社区居家养老的管理体制需要完善, 监管机制需要加强, 以便更好地保障老人的权益。

### 2.3 社区居家养老的服务内容和形式需要更加多样化

目前, 社区居家养老的服务主要以生活照料为主, 并没有充分考虑老年人的精神需求。这使得老人往往感到无聊、孤独, 影响了他们的身心健康。因此, 多样化的服务形式显得尤为重要。例如, 可以设置老年人文艺、健身、手工等活动, 丰富老年人的生活内容, 增强其精神生活满足感。

综上所述, 社区居家养老在实践中遇到了一些困境, 主要包括服务质量问题、管理体制不完善以及服务内容单一

等问题。为解决这些问题, 需要各方合作, 协调配合, 形成全社会关注老年人的良好氛围, 为他们提供更加丰富、优质、人性化的服务。

## 3 社区居家养老发展对策

为了提高社区居家养老的服务质量, 笔者认为可以从以下多个方面入手:

### 3.1 加强管理制度建设, 完善服务标准

社区居家养老服务机构要想提供优质的服务, 必须建立规范的管理制度和服务标准。

第一, 建立统一的管理框架和制度体系。如前文所述, 社区居家养老是一个服务型行业, 需要建立完善的服务标准、质量管理、投诉处理等制度。建立统一的管理框架和制度体系, 有利于服务提供者对服务质量进行量化和系统化管理, 也便于老年人和家属对服务质量进行评价和监督, 提升服务质量。

第二, 社区居家养老服务涉及多个服务环节, 服务质量受到流程错位及责任不清的制约, 诸如人员起居问题、健康状况跟进问题等, 就是其典型体现。服务流程的明确有利于准确把握服务的实际需求, 通过服务记录来对服务进行动态跟踪, 保证服务质量的感知性。责任分工也是必要的, 老年人服务需要大量的服务人员参与, 包括医生、护士和社工等专业人员。充分明确各岗位的职责, 划分权利与义务, 便于对职业资格合格人员的实时工作情况进行监督。同时, 确保相互协作和沟通畅通, 以加强服务的专业性。

第三, 社区居家养老服务人员对服务的专业性和个体化有着极为重要的影响力。为了保证服务质量, 在制度上应该建立涵盖各种类型的社区居家养老服务人员的监督、评价和培训机制。招聘时、培训前、工作中的考核、绩效等各个环节都应该加强考核和评价, 确保服务人员的专业性及个性化服务质量的提高。同时, 进一步发展居家养老服务相关专业人才市场, 吸引有才华、有专业水平的社区居家养老服务人才, 保证服务客户的软实力。

第四, 社区居家养老服务的核心在于社区资源整合。这一困扰了社区居家养老服务很长时间的问题, 在技术、人力、数据、知识等领域一直都没有得到实质性解决。当前, 社区居家养老服务中, 相关机构、部门及实体服务经常使用不同的管理系统, 使得信息交流过程不畅, 服务互动的转换环节出现问题, 导致社区资源的浪费和效果不佳。建立起完善的社区资源整合制度, 定期更新调整的整合机制, 实现整体社区资源有效整合的目标, 这是完善社区居家养老服务管理制度的必不可少的一步。

第五, 老年人的需求越来越多样化, 必须注重服务内容的创新性和完整性, 更为重要的是提高老年群体的认知度和参与度, 以保护老人合法权益。在制度建设上, 更需要强调对服务内容和标准的宣传和普及, 便于充分了解服务内容 & 细节, 为善后提供一定的决策支持。

社区居家养老是老年人服务中的重要组成部分, 其服务质量的好坏与管理制度的息息相关。今后, 应进一步加强各方面的参与, 加快完善社区居家养老的管理制度, 提高老年人服务水平和满意度, 为老年人提供高质量的服务。

### 3.2 提高服务人员的素质和专业水平

社区居家养老服务的核心是服务人员, 只有提高服务人员的素质和专业水平, 才能保证服务的质量。第一, 建立完善的培训制度。社区居家养老服务人员需要具备一定的专业知识和技能才能够提供高质量的服务。因此, 社区应该建立完善的培训制度, 服务人员进行包括专业知识、交际沟通、人际关系、安全知识等多方面的培训, 提升其服务能力和水平。

第二, 提供丰富多样的培训资源。社区可以建立自己的培训资源库, 收集相关的培训材料和资源, 也可以与专业培训机构合作提供远程、面授等多种培训方式, 让服务人员能够全方位地学习专业知识和技能。

第三, 建立诚信评价机制。为了提高服务质量和客户满意度, 社区还应该建立完善的服务评价和诚信评价机制, 对服务人员的服务质量、敬业精神等综合素质进行评价, 并将评价结果对外公示。同时, 对于违反职业道德和服务规范的服务人员, 也应该采取相应的惩戒措施。

第四, 提高服务人员权益保障。社区应该为服务人员提供良好的工作环境和合理的薪酬待遇, 同时也应该建立完善的保障机制, 如提供社会保险、职业病防护、教育培训等措施, 为服务人员提供安全、稳定的工作环境和发展空间, 进而提高服务人员的工作积极性和服务意识。

### 3.3 增强社会资源整合能力, 拓展服务内容

社区居家养老服务需要满足老年人的不同需求。服务机构应当协调社区医疗机构、康复中心、志愿者组织等相关机构和组织, 建立健全的服务网络, 开展门口送医、上门康复、居家安全、心理疏导等服务, 满足老年人生活和养老的各方面需求。

具体来说, 第一, 要增加服务种类。社区居家养老需要提供全面和个性化的服务。为了满足老人的各种需求, 可以增加一些新的服务内容, 例如: 康复护理服务、健康咨询服务、社交活动服务、家庭厨房服务等。康复护理服务可以为老人提供身体的康复治疗 and 护理, 帮助老人缓解身

体状况; 健康咨询服务可以帮助老人解决日常生活中的健康问题, 为老人提供专业的医疗咨询和健康知识; 社交活动服务可以让老人在家中也能够有社交交流, 缓解老年人的孤独和寂寞感; 家庭厨房服务可以为老人提供美味的食品, 让老人在家中感受到家的温暖。

第二, 要创新服务形式, 社区居家养老需要创新服务形式, 适当加入科技元素, 为老人提供更加便捷、高效的服务。例如: 智能家居服务、远程医疗服务、在线社交服务等。智能家居服务可以让老人更加方便的打开窗帘、开关灯光、调整温度等; 远程医疗服务可以通过网络技术, 将医疗资源引入家庭, 为老人提供专业医疗服务; 在线社交服务可以让老人通过社交软件, 与亲友和志同道合的人进行交流, 建立社交网络。

第三, 要打造特色品牌。要丰富社区居家养老的服务内容和形式, 需要打造特色品牌, 以吸引更多的老人。通过提供独特、优质、个性化的服务, 树立品牌形象和品牌价值。同时, 要加强品牌营销, 通过宣传、推广等方式, 将品牌形象传递到老年人群中。

### 3.4 加强宣传和知识普及, 提高老年人的意识和参与度

提升社区居家养老服务质量不能仅仅依靠服务机构的努力, 还需要老年人自身有这样的养老意识和参与意愿。为了吸引更多的老人选择社区居家养老, 可以提供一些优惠政策。例如: 优惠价格、优先选择服务、享受优质服务等。通过这些优惠政策, 可以让更多老人毫不犹豫地选择社区居家养老。同时, 服务机构应当加强对社区居民的宣传和知识普及, 让老年人了解社区居家养老的理念和服务模式, 提高其对服务的认知和接受度, 鼓励老年人积极参与服务, 反馈服务质量, 为服务机构提供改进建议, 实现服务质量的不断提升。

总之, 社区居家养老服务质量参差不齐等问题的解决需要服务机构、社会资源、老年人自身等多方面的努力和参与。只有通过加强管理制度建设, 促进服务人员的专业化和素质提高, 整合社会资源, 拓展服务内容, 加强宣传和知识普及等措施, 才能全面提高社区居家养老服务的水平和水平, 为老年人提供更加优质的养老服务。

### 参考文献:

- [1] 毛满长, 李胜平. 社区居家养老: 中国城镇养老模式探索[J]. 西北农林科技大学学报, (社会科学版), 2010(01): 119-123.
- [2] 孙璐. 居家养老的困境及化解的着力点——以扬州市的两个社区为例[J]. 城市问题, 2012(8): 91-96.