

居家养老服务现状与完善

徐文青 张煜沅

上海工程技术大学, 中国·上海 201620

【摘要】居家养老作为适应老龄化社会发展的重要模式之一,其服务现状呈现出多元化发展趋势,涵盖了生活照料、健康管理、紧急援助等多个维度,并且借助智慧养老技术实现了服务升级。政府政策的支持、社区服务的延伸以及社会力量的参与构成了居家养老服务的基本框架。然而,该模式仍然面临着供需匹配度低、专业服务水平参差不齐、资金短缺等问题。通过线上线下相结合调查的形式,对于这些问题做出细化的罗列和调查,并且提出改进建议。但就现状而言,国内康护服务领域专业人才缺口仍然巨大,专业技能远未达到客户需求。与此同时,服务履约监管难度大,服务流程也缺乏统一标准。这些问题为居家养老高质量发展带来挑战,规范化、标准化发展迫在眉睫。居家养老服务正在朝着更加专业化、便捷化和综合化的方向发展,政府和社会正在共同努力,以提供更高质量的居家养老服务,满足老年人的多样化需求。

【关键词】居家养老;服务完善;养老服务

【基金项目】本文系居家养老服务现状与完善创新训练项目(cx240341)的研究成果,由上海工程技术大学大学生创新创业训练计划项目资助。

1 绪论

在2021年4月6日上海市卫生健康委员会发布的《2020年上海市老年人口和老龄事业监测统计信息》^[1]中的数据显示,截止至2020年12月31日,上海市60岁以上的老年人口就达到了占总人口约36.1%的程度,约533.49万人,拥有着庞大的养老服务需求。

早在2001年,居家养老的任务就被上海市政府提出,并且于2014年发布明确要完善社区居家养老服务的相关政策,于2019年更为具体的要求。^[2]虽然这20年来上海市一直在不断为完善居家养老而努力,但目前来说,仍存在许多问题。例如居住条件上硬件设施的不完善、服务提供不够符合广大老人们的要求、资金来源不足够、行业服务标准不明确等问题,这些问题的存在阻碍了居家养老服务的进一步发展。

本文通过这次研究,集思广益,聆听多方诉求,连结服务对象与社区,总结出当下存在的问题,思考并提出解决方案,推动全面看待居家养老所存在的问题,更有效,更完善地分析原因,进化当下的模式。

2 调查方法

2.1 问卷调查

本次的调查我们主要选用了线上问卷的形式。本次问卷主要的研究对象是60岁以上的老人,及居家养老服务的主要对象。

第一部分是老人们普遍条件的调查,包括但不限于

个人的居住方式,自理能力,倾向的养老方式。了解不同年龄段的老人的基本情况,尝试提取共性。

第二部分是对老人们现有对居家养老服务的认知的调查,内容有对社区提供的养老服务的了解和对于居家养老提供的服务项目的期望。与现有的居家养老服务进行对比。

第三部分则是对居家养老存在的现有问题的调查,例如对社区管理方面(物业人员、维修服务、环境治理、纠纷调解服务、文娱活动组织、老幼病残服务)的满意度,对社区养老服务的满意度(便捷度、性价比、专业度)的调查。从此提取研究对象认为居家养老存在的问题。

第四部分是对社区养老服务优化方面的调查,我们从软件和硬件两个角度出发,结合问卷已列举的问题可能得出的结果,列举了从社区管理、设施建设、设计布局、人员素质方面的建议,以供老人们根据实际情况进行选择^[3]。

2.2 实地访谈

实地访谈能够提供直接、深入的现场信息,让我们更加全面和准确地理解和提供修改建议。我们以面对面的方式,进一步了解老人们对于上述问题的看法。同时可以对于老人们所居住的社区条件进行实地考察,亲眼去硬件设施存在的不足,发现新的问题,提供新的视角。实地考察得到的第一手资料相比于网络问卷能够进一步让我们核实已有的相关数据,带来更加真实的考察结果^[4]。

3 调查结果

经历调查之后,大部分的老人对于我们所调查的内容都

表示了满意，但是也依然存在着部分拥有较其他部分拥有较高不满度的部分，在此罗列。

物业维修服务中，有13%的老人有些许不满意，这个比例还是相对较高的，证明许多物业对于老人报修小区内设施时，很多小区没有采取及时的行动来完成修理，导致引发了许多老人的不满，8%的老人认为小区维修服务一般般，还有72%的老人对于他们小区的物业维修服务感到基本满意的状态。

在实地访谈的过程中，老人反应物业存在让人总是白跑一趟，让人觉得态度不好的，有些时候好不容易把人请来了，最后也没有达到预期维修效果，白忙活一场的问题。

表3.1 物业维修服务

物业维修服务				
1	2	3	4	5
0%	13%	8%	28%	51%

社区纠纷调解服务中，有5%的老人十分不满意社区提供的服务，有很大程度是因为他们的诉求和矛盾没有得到合理解决，有5%的老人也对于纠纷调解服务抱有不乐观的态度，19%的老人没有太多观点，71%的老人对于纠纷调解服务表示满意。相较于其他部分，社区纠纷调解服务也是唯一一个拥有十分不满意选择度的部分。

访谈中有老人提到了一次关于居民楼下商铺的油烟问题的调解，社区在其过程中大多都保持着大事化小小事化无，或是踢皮球不予受理的消极态度，让人很是恼火。因此就算是最终在居民多次联合举报和多方压力下解决了这一纠纷，也依然对于社区的纠纷调解抱有不信任的情绪。

表3.2 社区:纠纷调解服务

社区:纠纷调解服务				
1	2	3	4	5
5%	5%	19%	27%	44%

在社区养老从业人员专业度中，13%的老人不是十分认可，认为社区没有做到足够专业来提供足够的服务，17%的老人也仅仅认为养老服务专业度一般，与工作人员没有接受到良好的培训，以及没有养成良好的服务精神和奉献精神有关，同时还有可能是没有意识到养老服务的重要性。70%的老人肯定了养老服务专业度，这项数据相较于其他专项打出满意的人较少。

在实地走访的过程中得到的维修和纠纷案例中也反映了工作人员的不专业性。例如维修人员的态度问题、调解工作的消极对待等等。

表3.3 工作人员专业度评价

请问您对工作工作人员专业度评价				
1	2	3	4	5
0%	13%	17%	18%	52%

在我们走访时，有小区在给一栋楼安装电梯和整体的规划修改，但是环境杂乱，道路被装修拆下来的各类碎石块阻挡，车辆行进困难，和进出的非机动车与行人混杂在一起，十分危险。同时还直接拆卸了小区内以前给老人休息的两座凉亭和以前用于停放非机动车的车棚。老人在小区内行动不便，且一时无处和其他老人聊天。居民楼内由于缺乏维护，楼梯扶手有较为明显的锈蚀，也无人进行修护，已经几乎无法使用。地面在潮湿的环境下，有些楼梯转角处生出了一些青苔，有一定安全隐患。老旧小区由于本身地区限制问题条件有限，无障碍通道几乎没有修建或是基本名存实亡（如无障碍厕所），在经历大型改建的时候也更是雪上加霜，给居住在其中的老人们带来极大的不便利^[5]。

4 调研结论与改进建议

4.1 增强社区管理，提高居民认可度

社区管理包括了社区清洁、社区维修、社区的安全保障、社区的财务管理等等方面。在这个版块我们着重讲述一些除去财务资源的部分。在问卷中我们了解到，在物业维修服务这个部分中，有较高比例的老人表示对此项服务实况的不满意。在经过实地访谈后我们得出，物业的维修存在着三个问题，服务态度不够亲切，服务时间不够稳定和有些时候并不能达到服务对象的要求的问题。

这三个问题分别对应的是服务人员的态度问题，工作交接问题，能力和资源问题。

老年人的养老生活中难免有着不便之处，相比年轻人的行动总没有那么的迅速与自如，鉴于所以维修服务对象的特殊性，维修人员应该更加的有耐心一些，需要有一定的亲和力。这一方面是需要有一定的培训与筛选的。例如在老人询问一些东西的用处的时候，说话尽量简单易懂，要接的上话，聊得起天，才能营造出接地气的氛围。

对于物业公司，则是对其有能提供持续和稳定服务的要求。亮明工作时间与人员出入情况，才能尽量避免老人有求时白跑一趟，找不到人或者不知道哪里找的问题。例如可以增加人员配置，避免维修人员忙不过来，需要的人找不到维修人员的问题。广而告之上班时间，在班人员实时

更新张贴, 保证老人们跑一趟就可以解决问题。

至于不能达到服务对象要求的问题, 则是首先需要明确物业可以涉及到的业务范围, 告知服务对象我们可以办到哪些事情, 哪些事情则需要另请高就。当然, 对于维修人员的技术方面的硬性要求是必然需要有的, 从业人员需要有一定的专业素养, 完成得了一般的日常维修问题才能入职。我们还可以进行考核, 比拼, 回访等形式, 定期检查维修人员的维修水平。对于一些许多用户提及但是又不在已有可维修范围内的项目, 物业也可以适当拓宽服务内容, 增加维修项目。

4.2 增加资源管理, 健全基础设施

资源包括了人力、资金、时间、信息、技术、物资等等因素, 以实现资源的高效利用, 对于居家养老服务而言, 我们认为主要内容还是需要加强对这一方面的资源供给。居家养老作为最近新发展的产业, 许多社区地点还没有能够同步进行配套的设施升级。例如老旧小区电梯安装, 健身设施、照明设施等设备的定期检查, 厕所、路线等标志的指示。其中的许多设施不单单仅仅是安装的问题, 是还需要进行对于老年人群体的改良与升级的, 因而在这一过程中, 需要大量的财力、物力、人力。除了要拥有大量的资金作为基础之外, 还需要对于资源的分配要有一定的规划, 不能只抓一点, 不顾大局。

除了硬件方面, 服务方面也是需要资源的分配的, 我们需要构建出能够满足老人们日常需求的服务内容。例如社区食堂饭菜价格的控制, 送饭服务的健全, 医疗服务的提供等等。这些都是养老服务的软件基础, 是服务构成中不可或缺的一部分。在问卷中我们得知, 老人对于社区纠纷的调解是不太满意的, 那么我们则是需要对于纠纷调解方面进行加强。引入人才, 和平处理, 人性化解决, 而不是放任问题不管。在访谈中老人提到的油烟问题就是一个很好的例子, 如果社区能够积极跟进问题解决, 在知道老人们反应问题后没有得到改善时和老人们站在一起, 而不是糊弄问题, 逃避面对, 或许就不会让老人最后也对此表示十分的不信任。对于已有的服务内容我们需要进行宣传, 对于没有但是呼声高的服务项目我们则也是一样需要进行增加, 慢慢强化和全面服务内容。

4.3 合理规划布局, 消除安全隐患

在这一板块中, 主要提及的内容是关于无障碍通道的。

在实地走访的过程中, 我们也看到了破损的盲道, 被闲置的无障碍升降梯等。厕所的无障碍专属隔间也缺乏维护, 卫生状况堪忧。同时, 在一些楼梯过道上也存在着堆物现象, 地面所用材料容易积水湿滑, 不便于老人通行, 存在着较大安全隐患。无障碍通道有利于居家养老的老人们的出行, 而作为居家养老地点的社区也应当重视起这一方面, 及时改进, 及时回访, 消除隐患因素。

4.4 提升服务人员素质, 优化服务内容

从问卷中我们得知, 还是存在相当一部分老人不太满意于从业人员的专业度。职业技能的培训与筛选是养老服务的基本内容, 知识与技能是养老服务从业人员缺一不可的部分。

除此之外, 我们还需要从业人员具备一定的从业素养。诚实守信, 尊重服务对象, 耐心调整服务细节, 积极配合老人要求, 给予老人们一定的尊重, 这样才能让老人感到安心与满意。这不单单是只针对养老服务人员的要求, 对于每一个普通服务行业来说, 这都是一个优秀的从业人员需要做到的理想标杆。即使众口难调, 也是需要及时地调整心态与改正服务态度, 向着尽可能做到的最优解靠近的。

老人们希望得到的服务内容因人而异, 当希望得到的服务却不能实现, 这往往会导致老人们下意识认为是从业人员的服务问题, 从而衍生出对于其专业性的质疑。因此我们也不妨可以对于老人的具体要求进行记录与细分, 针对内容进行个性化定制与人员分配, 最大程度上满足老人的期待, 以提高老人的满意度。

参考文献:

- [1] 上海市老龄事业发展促进中心, 上海市卫生健康委员会, 上海市统计局. 2020上海市老年人口和老龄事业检测统计信息[R] 2020: 1-16.
- [2] 陈彦桦, 张晓荣. 上海养老服务政策70年: 阶段历程、政策变迁与发展逻辑(下)[J]《秘书》2020.
- [3] 刘茹, 赵文婷, 王璐瑶, 等. "银发热潮"下社区居家养老服务现状及完善策略[J]. 中国老年学杂志, 2020, 40(7): 4.
- [4] 杨柳, 康博涵, 刘丹. 现阶段居家养老服务发展现状[J]. 佳木斯职业学院学报, 2019(12): 2.
- [5] 张琳, 刘思巍, 杨智明. 社区居家养老的现状与展望[J]. 2023.