

社会组织参与社区居家养老服务研究

——以南京 XY 居家养老服务中心为例

李 丹

(南京六合中等专业学校, 江苏 南京 210024)

摘要: 现代社会, 老龄化进程正在加速, 在老龄化的新时期, 怎样解决老人持续增长的社会服务需要, 是继老人的经济保障、医疗保障问题以后, 中国政府所面对的又一项重要课题。近年来, 随着我国老年人照顾供需的矛盾越来越紧张, 机关养老床位的增长已远远赶不上社会老人的床位需求量增长, 因此目前的家庭养老模式和机关养老模式已无法适应社会老龄化需要。而社区居家养老模式则是对目前的社会老龄化模式的有效弥补。政府通过购买服务, 使得社会组织加入到社区居家养老模式中去。本文以南京尧林仙居家庭养老服务站为例, 采用访谈调查, 了解社会组织参与社区居家养老服务的现状。根据现状分析社会组织参与社区居家养老服务存在的问题及寻找解决措施。

关键词: 社会组织; 政府购买; 居家养老; 问题及措施

一、研究背景

(一) 居家养老服务模式的出现与发展

当今社会, 我国存在着严重的人口老龄化问题, 我国的老龄化加重了国民们的赡养压力。据老龄办 2009 年公布的最后一个数字表明, 到了 21 世纪 40 年代后期, 我国的老年人口将达到四亿三千万, 在世界总人口的三分之一以下, 而我国已是世界人口中老龄化问题最为严峻的大国之一。与中国人口老龄化程度不断提高相伴随的是, 失能化老年人数量的持续增长有关。据全国老年科学研究所的《全国城乡失能老年人状况研究》报道, 二零一零年末我国城市中部分老年失能者和农村全部失能者的老年人共三千三百万, 占全国老年人口总数的百分之十九。其中, 完全失能的老年人共一千零八十万, 占全国老年人口总数的百分之六二点三。至 2015 年, 中国部分老年失能者和全部失能的老年人口已达四千多万, 而这部分失能的老人也存在着一定的社会护理需要。但与此同时, 随着我国家庭人口构成的改善和居家护理作用的减弱态势也日渐明显。在此背景下, 中国民政部提议我国将着力建立“以居家养老为基础、以社会护理为基础, 机构供养为补充”的富有我国特点的农村养老服务体系。

居家养老模式是以家庭为核心, 以社区为本, 专业服务依托, 为居住在家里的老人解决日常生活中的主要问题。社区居家养老模式被大部分的中国老人接受, 渐渐成为了我国养老模式的趋势。

(二) 社会组织参与社区居家养老模式的出现与发展

政府通过购买服务让社会组织参与到社区居家养老服务中去。政府购买社区居家养老服务这个模式在, 北京, 南京等经济发达城市已经在探索和实行的道路上了。社会组织参与社区居家养老服务已经成为了当今时代的趋势了。

二、研究方法

(一) 文献法

在开始写论文之前, 笔者通过知网以社会组织、居家养老服务为关键词搜索文献, 共搜得结果 686 条, 其中期刊 302 条, 硕博士文章 340 条。通过文献的发表的时间进行删选, 选出 2014 年到 2018 年之间发表的 15 篇有关社会组织参与社区居家养老服务的文章进行文献阅读。

(二) 访谈法

了解社会组织参与社区居家养老服务的相关情况, 笔者进行了访谈调查研究。通过对南京 Y 居家养老服务中心的工作人员以及社区老人进行了相关的访谈调查。访谈者的基本资

料见表一。

表 1: 被访者基本资料

姓名	性别	年龄	职务
A	女	37	项目负责人
B	女	26	工作人员
C	男	67	养老站老人
D	男	81	养老站老人
E	男	80	养老站老人
F	女	67	养老站老人
G	女	74	养老站老人
H	女	80	养老站老人

三、社会组织参与社区居家养老服务现状研究

Y 社区居家养老服务中心是由南京 XY 街道政府通过购买居家养老服务的方式引入 H 公益服务中心成立的。Y 居家养老服务站由 H 公益服务中心运营, 主要服务社区中 60 岁以上的老年人, 80 岁以上的社区高龄老人以及失能失智的老人也被纳入了社区居家养老服务的范围内。

(一) 服务内容和方式

Y 社区居家养老服务中心参与社区居家养老服务主要提供以下几类服务。一是基本生活照料服务(帮忙打扫卫生等), 二是医疗健康服务(血压血糖的测量等), 三是精神慰藉服务(空巢老人上门探访等), 四是娱乐文化活动(老年人活动室等)。

Y 社区居家养老服务站所提供的服务方式主要有以下三个方面: 有偿服务、低偿服务、无偿服务。有偿服务, 就像是老人花钱请人帮助修理家中坏掉了的物品, 家电之类的; 低偿服务包括助餐, 修理指甲等; 高无偿服务则包括保健养生讲座, 老年活动室等。

(二) 服务资金

社会组织参与社区居家养老服务的资金是怎么来的? 怎么使用的?

我们的主要资金来源是政府, 除了资金支持以外, 政府还提供场地设施等资源。(来自访谈者 A)

就拿我们开展的助餐活动来说吧, 助餐的标准三菜一汤, 有荤有素, 市场价至少要 10 元, 但是我们是按成本价格给老人的。我们对社区一般老人收费是 5 元一人, 对社区贫困老人的收费是

3元一人。尧林仙居参与助餐活动的老人只有24人,就算有政府的补贴,基本上都是亏本运营。(来自访谈者A)

(三) 服务评估

政府出资购买社会组织服务的同时,政府也要评估社会组织提供的服务。政府对社会组织评估是从两个方面所开展的评估。第一个是对社会组织自身的评估,第二个是对社会组织所提供的服务进行评估。

我们开展的每一项居家养老服务都会用书面化的语言记录下来,在开展活动时,也会对活动进行全程拍照作为活动记录保存下来。这些我们都会整理成活动项目资料送到政府评估审核。政府对我们的评估主要是根据我们送审的资料来评估的。(来自访谈者B)

(四) 居民参与度

为了解社区机构对于服务社区长者的投入现状,我们对Y社区居家养老服务站的副主任A某进行了采访,A某说到Y社区中六十周岁以上的社会长者有一千二百六十多人,仅为社会总数的百分之十八。而实际投入到社会居家养老服务项目中的社会长者也仅仅只有二百多人,不到全国社会长者数量的六分之一。大多数的社会老人并未投入到养老服务当中。而社区机构所开展的社会家庭养老项目面向的人群也是偏向的。一些老人是服务社会的积极分子,另一些是社会经济困难的孤寡老人,其中贫困老人主要是指享有政府低待遇的孤寡老人。

(五) 社区居民满意度

为了解社区居民对社会组织服务的满意度情况,笔者从三个角度对社区居家养老服务站的6名老人进行了访谈调查研究。一是社会组织提供服务的内容。二是社会组织工作人员的服务态度。三是社会组织提供服务的专业化程度。(来自访谈者E)

四、社会组织参与社区居家养老服务存在的问题

(一) 资金不足

社会组织参与社区居家养老服务有资金不足的问题。就访谈调查而言,社会组织主要资金来源是政府。Y社区居家养老服务中心提供助餐服务的过程中,虽然政府也有资金支持,但是我们仍然发现社会组织服务开展的并不顺利。助餐服务几乎是亏本运营,主要的原因是没有足够的资金保障。社会组织参与社区居家养老服务资金不足主要有两个原因,一是资金来源单一,仅仅依靠政府的资金支持。第二个原因就是社会组织是非营利组织,不是以营利为目的。

(二) 服务专业化水平不足

就Y社区居家养老服务中心提供的这些服务,比如活动室,社区影院,健康养生讲座等活动,这些服务都是偏向娱乐文化方面的。此外,社会组织提供的服务是浅层次的需求,老人需要医疗服务需求,机构就做义诊。老人需要照顾,机构就安排义工帮助。这些基础的服务需求,并不是社会组织参与社区居家养老服务的初衷。社会组织并没有提供能体现“社工”的服务,现在的社会组织在做“义工”的事情,缺乏专业的水准。

(三) 社区老人参与度不足

在之前的社会组织现状调查中,笔者发现大部分社区老人并没有参与到社区养老服务中来。社会组织开展社区居家养老服务是为社区老人准备的,可是老人参与的很少,为什么呢?笔者认为主要有三点。一是社会组织宣传不足,社区的老人不知道社区还有居家养老服务。二是社会组织提供的居家养老服务并没有引起老人的参与兴趣,社区老人认为没必要参加。第三个就是“钱”的问题。社会组织并没有更多地资金为大部分的老人提供更加针

对性的养老服务。

(四) 服务的多元化个性化不足

从Y社区居家养老服务站的调查中发现,社会组织提供的服务内容都是“浅”层次的服务。这些服务缺乏创新,照搬照抄。对于医疗服务的提供仅仅限于免费量血压血糖和一些健康养生讲座。而老人老年痴呆得病率较高,但是社区却没有针对这类疾病的医疗服务。服务大多统一“一刀切”模式,对于特殊老人的群体服务有所欠缺。但是恰恰对于社区老年居民,基本的需求服务,社区早就可以为社区老年居民提供了,社区老年居民需要的是更多更丰富的需求,更有针对性的服务。

(五) 缺少有效的评估机制

政府对社会组织提供的服务内容重视形式上的评估。社会组织开展居家养老服务服务老人的数量,开展项目的数量。政府评估重视“数量”而非“质量”。这样的评估机制会使得社会组织在开展社区居家养老服务时忽视服务的实际效果。

五、社会组织参与社区居家养老服务的建议

(一) 建立多渠道筹资机制

社会组织参与社区居家养老服务不能仅仅依靠政府的资金支持。社会组织还应该吸收企业捐款以及社会捐款。在参与社区居家养老服务的过程中,可以和爱心企业联手开展活动。其次,社区老人在居家养老服务中心制作的窗花等手工艺作品可以作为义卖品。最后,社会组织要做好宣传工作,让社区以及社区周边的人了解到服务项目。

(二) 加强社会组织的服务人员的专业化程度

要改善社区组织参与社区居家养老服务的专业化不足的情况。首先要向社会组织全职员工进行定期的交流培训,增强专业人员的专业知识;此外,可以聘请大学社会工作研究者对全职工作者进行社工活动的监督;二,成立专门的义工队伍。一个是高效的学生志愿者团队,另一个是社区活动志愿者团队,参与社区居家养老服务的志愿者也应接受培训。

(三) 提供多元化个性化的居家养老服务

社会组织要提供多元化、个性化的服务。多元化的服务就是服务的类别要多,划分要细;个性化就是为老人量身定做服务。要提供老人看护服务,根据需要照料的时间长短来划分,不是仅仅说我们有看护服务,要具体的划分。我为每一个老人定制服务,把每一个老人的档案当成一项个案来做。

(四) 建立以社区居民满意度为标准的评估机制

社会组织提供社区居家养老服务,政府对社会组织有监督和评估的职责。政府对社会组织评估主要是为了确保社会组织服务的成效。居民的满意度调查就是检验社会组织提供服务好坏的最好办法,可以通过评估看出社会组织提供的服务有没有按照老年人的需求来做,有没有作用。可以从1-10来打社会组织提供的服务打分,通过数字化的表示,我们可以直观地感受社会组织提供的服务成效如何。

参考文献:

- [1] 邢召鑫. 社会组织参与社区居家养老服务供给研究[J]. 现代商贸工业, 2016(11): 134-135
- [2] 宋雪飞, 周军, 李放. 非营利组织居家养老服务供给: 模式、效用及策略——基于南京市的案例分析[J]. 南京大学学报(哲学·人文科学·社会科学), 2017(02): 145-156.
- [3] 汪连新, 庄金花, 欧阳婷, 吴悠. 社区养老服务现状及问题研究——基于北京市实证调查分析[J]. 中国市场, 2017(05): 81-83+96.