

# 三亚农村社区居家养老服务现状研究

赵方方

(三亚学院 海南三亚 57200)

**【摘要】**人口老龄化是人类社会发展的必然趋势，社区居家养老是积极应对老年化的一项重要措施。随着城市居家养老服务逐渐完善和成熟，针对农村人口老龄化的居家养老模式还在进一步探索中。本文以三亚农村居家养老服务为例，分析目前取得的成就和面临的难题，从而给出对策和建议。

**【关键词】**农村老年人；老龄化；居家养老

**DOI:** 10.18686/jyyxx.v3i8.52702

根据全国第七次人口普查显示，目前，人口老龄化是我国面临的重要社会问题之一。它不仅仅体现在国家层面，也是一些地区和城市需要应对的重要课题。而三亚因其独特的环境资源优势，各类老年人口较为集中，是较典型的老龄化城市。截止 2020 年 11 月 1 日零时统计，60 岁及以上人口占比 10.42%，其中 65 岁及以上为 6.95%。作为海南自贸港建设的重点城市，三亚积极应对人口老龄化，加快老龄事业和产业发展，通过政府购买方式整合各类资源，实施居家养老服务。本研究分析三亚农村社区居家养老现状，了解其服务质量和成效，探索在此情况下存在相关问题或困局，找出破解难题的对策建议。

## 1 农村社区居家养老服务的优势

长期以来，农村以家庭养老为首要和主要选择，这与中国的传统文化和价值观有一定的联系。随着家庭结构缩小，人口流动加速以及老龄人口增多，农村家庭养老的弊端逐渐显现出来。虽然机构养老在农村地区已经有一定认知，但传统“养儿防老”的思想仍然制约着该模式的发展。不离开老年人居住环境的养老，被称为高质量、有效的养老模式，而社区居家养老的独特优势显而易见。它依托社区这个熟悉环境为老年提供基本生活照料、医疗卫生保障、精神文化娱乐，还能与农村养老观念相契合。

## 2 研究方法

本研究运用访谈法，与服务对象及其相关人士直接接触，收集第一手资料，深入了解农村社区居家养老服务情况，找出存在的问题。

## 3 现状分析

### 3.1 服务项目满意度高

通过走访，了解到服务对象及其家人对居家养老服务项目较为满意，无论从整体服务内容还是服务方式上都给

予较高的评价。就其主要原因包括：第一，政府能够关注广大群众需要，根据农村实际情况购买服务，确实一定程度地做到减轻农民的养老负担。很多服务对象家人表示，农忙时节无暇顾及家中老人，现在有专业人士进行服务，确实放心不少。第二，各方面宣传工作到位，得到很多人的支持。一些村里年轻人表示，养老服务以往只听说在城市里盛行，农村养老大多依靠子女亲友，现在这种上门服务的方式很符合分散居住的农村地区。第三，无偿或低偿式服务既保障服务对象的利益，又能够促进就地就业。服务对象不用走出家门便能享受公益性服务，另外，服务方需要培养当地一批助老员。对于那些有就业意愿村民来说，可以合理利用农闲时间就近服务，增加收入。

### 3.2 服务内容满意度较高

农村居家养老的主要内容包括生活照料（如保洁、洗衣、做饭、购物、理发等）、医疗卫生（如疾病防治、家庭陪床、购药送药等）、健康保健（如建立健康档案、定期体检、心理咨询、健康教育等）、文化娱乐（如适当开展文艺、体育、棋牌、健身等）、精神慰问（如亲情慰藉、协助交友、节假日或纪念日关怀、日常心理疏导等），还包括饮食配餐家庭护理服务。通过访谈发现，服务对象多集中于保洁、洗衣、探望等内容，且评价较高。主要原因包括：第一，服务对象或行动不便、或身体有疾、或亲友不在身边，这些低层次的生理需求需要满足，而且通过服务也较为容易满足。第二，服务方较高的质量监督和管理也是获得服务对象好评的重要原因。目前居家养老项目由较成熟的企业运营，它们拥有较先进的管理平台，有经验的服务人才队伍，能够灵活应对服务事故和应急事件，养老供给水平和效率较高。

### 3.3 对服务人员的满意度较高。

居家养老项目中的工作人员大致包括管理人员、客服和助老员。管理人员主要从整体上保障整个项目的运行，

督促各项工作的完成。客服人员主要协调一线工作和任务,回访处理各类特殊事件,如投诉、建议等。助老员则是直接为服务对象提供各类具体服务,为了服务便利性,他们基本从服务对象集中的区域招募而来。由于就近服务,他们较熟悉服务对象的情况和需求,能够有效沟通,熟练服务,认真负责。通过访谈发现,老年人对他们较为信任,特别希望他们能够定期探访。因疫情管控,服务中止一段时间,很多老人表示,助老员没有按时上门服务,很不习惯,有时并不需要他们具体做什么,哪怕聊聊天也好。服务方对于工作人员进行各类培训,如服务对象基本情况、需求、注意事项、团队合作、针对特殊服务对象和内容提升等,从专业上保证助老员的服务质量和效率。

## 4 存在问题

### 4.1 服务供给不能完全满足服务对象需要

居家养老服务内容大致包括物质服务(如助洁、助医、助购、助餐等)和精神服务(如亲情慰藉、聊天交友、心理疏导等),几乎囊括了老年人需求内容。但在调查中发现,对于农村老年人特别是那些行动不便、久病卧床的老年人来说,精神抚慰和实际物质帮助一样迫切和重要。虽然物质服务内容饱满、满意度极高,但涉及精神抚慰类、医务康健类服务执行程度不高,这就从另一个侧面反映了多元相关方对于农村养老需求供给不平衡,不能充分满足消费者多样化、多层次需求,特别是高层次需求。

### 4.2 服务能力不能完全匹配服务对象需要

专业服务机构和人才队伍是高效服务的重要基石。参与一线服务的助老员有些刚刚入行,没有经过长期的系统培训,其服务行为和质量难以保障。很多农村老年人体弱多病,心神不佳,有时需要提供健康护理、疾病救治、心理疏导等专业度较高的服务,普通助老员就无法胜任。虽然服务相关方也意识到此类问题,通过与村居医务室、医院、有志服务的医务人员和心理工作者签订合作协议,但由于资金或资源等问题,主要服务内容限于义诊、健康宣讲、心理讲座等。这些都无法满足农村老年人多层次、个性化需要,导致多元福利供给失调,仅仅流于常规服务模式,不能高效深入地满足老年人需求。

### 4.3 尚未形成多元化支持体系

目前居家养老服务仅仅依靠一线助老员,由于专业技能以及素养能力的限制,很难真正达到居家养老的目的。这种仅仅停留在常规层面的服务之后可能会演变成机械式、程序化的清洁服务,老年人及其家人就会认为所谓居家养老等同于家政服务,而其他种类服务内容成为空

谈。在调查中,让老年人表达自己需求,希望获得哪些服务时,他们仅仅列举常规的助洁服务。相对于城市居家养老的老年人来说,他们的服务要求似乎简单许多。农村社区居家养老远不如“养儿防老”观念深入,若如宣传不到位,服务对象不能真正体会到居家养老的优胜之处,那么居家养老是很难推行下去的。此类居家养老服务仅仅依靠政府购买,服务方执行,尚未形成企(事)业、社会组织、志愿者等多元主体联动模式。

## 5 对策建议

居家养老的价值和意义在于满足老年人高层次的生活质量需求。在这种服务对象高满意度的局面中,如何正确评测老年人需求,如何真正达成服务目标,便成为当下破解农村居家养老“似乎很满意”困局的关键。

### 5.1 优化居家养老服务政策

在针对老年人的社会政策中,社区居家养老服务占据这重要位置。而农村与城市社区居家养老服务还是存在一定的差异性的。无论从观念认知上,还是从具体执行上,农村对于社区居家养老接受程度要延迟一些。这种“对外养老”式服务还需要一段时间适应,那么就需要政府、社会、志愿组织等多元主体共同推动,加大宣传,让农村社区居家养老观念深入人心。通过分析每一阶段的服务,反思服务中存在的问题,不断完善政策。从政策目标的制定、服务主体的遴选、服务内容的设置、服务执行的监督等都有据可循,有法可依,让更多农村服务对象接受社区居家养老服务。

### 5.2 丰富居家养老服务内容

目前居家养老服务内容设置已较全面,那么在具体执行时要继续充实和完善基础性服务项目,剔除不合时宜的服务,保障老年人基本需求的实现。同时,还要充分考虑不同老年特殊需求,提供个性化服务内容。例如,对于那些身体健康、自理能力良好的老年人,可以为他们提供集中式交流活动,扩大人际交往;对于那些与子女亲友居住的老年人,则多提供健康护理类服务,适当减少助洁类服务;对于那些三无、独居老年人,侧重于精神陪伴、心理疏导服务;对于老年人的子女亲友,则可以通过实际服务多做宣传,获得更多支持。

### 5.3 强化服务从业人员专业能力

专业化服务人才是居家养老服务的重要环节之一。在招聘人才上,尽量优先考虑专业化人才,这是服务质量的重要保证,也是提升整个人才队伍的重要途径。对于上岗人员,需要制定完备的专业培训,可以聘请专业人员授

课提升技能,还可以通过组织参加竞技类活动的方式助推技能训练。另外,要适当提升工作人员的薪资待遇,创造良性工作氛围,激励人才、保住人才、留下人才,为居家养老服务的可持续发展奠定基础。

#### 5.4 构建多元服务共同体

政府是居家养老服务的购买方和倡导者,发挥着主导作用和力量。从整个服务的进程看,在农村的实施要逊于城乡,那么政府要加大宣传力度,搭建好平台,扩大覆盖面,为服务开展做好铺垫。社会组织是居家养老服务的配给者,发挥着执行作用。从整个服务成效看,在农村的实施要付出更多努力,那么社会组织要发掘专业人才,落实

服务目标,联合多元力量共同为老年人服务。专业人才是居家养老服务的中坚力量,像医务工作者、心理咨询师、社会工作者、志愿者等重要资源,可以满足老年人多元化需求;联合学校、医院等企事业单位,可以为服务提供源源不断的支持。

**作者简介:** 赵方方(1984.10—),女,湖北随州人,硕士,讲师,研究方向:社会工作。

**课题:** 2020年度海南省高等学校教育教学改革研究一般项目《基于成果导向教育理念的社会工作专业实践教学研究》(项目编号:Hnjg2020-102)。

### 【参考文献】

- [1] 海南省统计局海南省第七次全国人口普查领导小组办公室.海南省第七次全国人口普查公报(第四号)——人口年龄构成情况[EB/OL].[2021-5-13].[http://stats.hainan.gov.cn/tjj/ywtdt/xwfb/202105/t20210512\\_2977792.html](http://stats.hainan.gov.cn/tjj/ywtdt/xwfb/202105/t20210512_2977792.html).
- [2] 潘修华,顾萍.政府购买居家养老服务高消费者满意度下的困局与化解——以江苏省464微调查对象为例[J].江汉大学学报(社会科学版),2021.
- [3] 彭仁贤,陈天利,谭晓彤.基于需求分析的城市社区居家养老服务提升路径研究——以珠三角地区为例[J].广东药科大学学报,2021.
- [4] 易艳阳.社区老年服务共同体的系统甚是与构建路径[J].兰州学刊,2021.
- [5] 李芬.农村空巢老人居家养老服务需求及其影响因素——基于海南农村空巢老人的调查分析[J].福建农林大学学报(哲学社会科学版),2017.