

# 康养机构养老服务存在的问题及完善对策研究

张凯 郑扬

(山东协和学院 山东济南 250109)

摘要:文章以社会广泛关注的养老服务为研究对象,将关注的视角对准正在茁壮发展起来的康养机构,站在可持续发展的角度,围绕康养机构养老服务存在的问题及完善对策展开研究。首先,对康养的具体内涵进行了简要介绍;其次,在分析我国康养机构当前产业化发展现状的同时,着重分析了康养机构养老服务存在的问题;最后,在上述研究的基础上,详细介绍了康养机构养老服务具体完善对策。希望能够通过以下研究和探讨,可以从理论研究层面,为进一步促进康养机构养老服务的优化提供更多的参考价值,以此来促进我国康养机构能够在短时间内实现“又好又快”的发展,使之能够真正承担起社会养老服务的重任。

关键词:康养机构;养老服务;产业化发展;问题;对策

我国不仅是一个人口大国,更是一个老年人口大国,据国家相关部门调查结果显示,我国60岁以上老年人口在2019年已经达到了2.54亿人的规模,在“十四五”期间,将突破3亿,我国社会老龄化程度将继续加深。社会老龄化发展所衍生出的一个最为关键的问题,就是老年人的养老问题,这是老年人实现个体发展的客观需求,更是当今社会发展的大势所趋。为进一步促进健康中国建设工作的全民开展,提升社会治理能力,在十九届五中全会上党中央政府提出,要积极整合社会养老资源,全力构建多层次社会养老服务保障体系,以此来有效应对社会人口老龄化发展趋势。在国家的大力支持下,我国养老产业不断加快产业转型发展的步伐,将关注的视角对准产业融合,将娱乐、科技、医疗、体育等产业全部纳入到养老产业链当中,进而形成了全新的养老产业发展态势——康养产业。该模式的建立极大的促进了社会对老龄化发展趋势的应对能力,使我国养老服务逐渐迈入提质增效阶段。

## 一、康养的内涵

康养原意为“健康、养身”,多用在休闲、旅游行业,指的是一种特殊的旅游形式,倡导通过营造良好的外在环境、组织多样化的户外活动,来达到内外兼修的目的,使个体能够在短时间内将身体、精神调整到最佳状态。近年来,在社会老龄化越演越烈发展趋势的驱动下,社会养老产业发展逐渐步入转型发展的新阶段。在养老产业融合的基础上,康养被赋予了全新的含义成为了“健康、养老”的集合体,指的是以老年人为主要服务群体,以健康、康复、养生为目标的养老服务。与此同时,由于如今的康养对“养老”的侧重,因此与普遍意义上的旅游相比,我们所谈的康养更倾向于一种长期性的养老旅居。即找个自然环境宜人、养老配套完善、养老服务周到的地方,进行一定时间段的颐养居住,在愉悦心情的同时达到健康享受、调理身心的目的。因此,我们既可以将康养看做是一种新型的旅游模式,也可以将其看做是一种全新的养老服务模式,康养在广泛吸收二者特色的同时,又在形式上进行了创新,是经济新常态背景下发展起来的一种养老服务新业态形式。

## 二、我国康养机构产业化发展现状

随着我国社会人口老龄化发展趋势的加剧,我国早已将人口老龄化的应对上升为了国家战略,而康养产业发展则作为国家一个重要的应对手段存在,并成为了中国特色养老服务体系塑造的希望所在。目前来讲,我国康养机构产业化发展整体态势一片向好。从外部发展局势来看,康养机构的产业化发展获得了国家各项政策法规的高度支持;从内部发展情况来看,我国康养产业已经形成了多样化的发展模式,显现出了强大的产业化发展势头。

在近年来我国康养产业发展,受得了党中央政府以及各地政府的高度关注和重视。2021年党中央政府陆续发布下发了一系列相关指导性政策,对我国康养产业发展进行了顶层设计。《中华人民共和国国民经济和社会发展第十四个五年规划和2035年远景目标纲

要》对我国未来康养产业发展进行了整体规划,要求进一步推进养老产业与养老事业之间的协同发展,在积极构建基本养老服务体系的同时,加快普惠型养老服务的发展步伐;《加强新时代老龄工作的意见》,指出要加快社区、医院、企业等社会养老服务资源的优化配置,全面推进我国老龄事业与产业发展、公共服务、多样化服务之间的协调发展;《“十四五”民政事业发展规划》指出要在产业融合的基础上,将我国养老服务产业做大做强,在对养老产业的主体地位进行强调的同时,通过“养老服务+行业”来推进文化、体育、健康、旅游、教育、金融、餐饮、家政等社会服务业向养老服务的聚合。

据中山大学旅游学院与社会科学文献出版社,在2019年发布的《康养蓝皮书:中国康养产业发展报告(2018)》调查结果显示,目前我国康养产业呈现出了发展态势良好。尤其是华南地区更是依托当地良好的自然生态环境资源、海洋资源,在海滨康养产业、海岛康养产业方面进行了重点建设,如今其康养产业可持续发展能力已经占据全国首位;海口、三亚、珠海、昆明、丽水等地,则将发展的重点定位在“康养+医疗”上,不仅引入了先进的保健养生理论,还在其中融入了传统中医药理疗方法,有效的促进了大健康医疗产业与康养产业的融合发展;攀枝花、六盘水提出了“温度、高度、湿度、洁净度、绿化度、优产度”六度理论,倡导依托当地自然环境方面的优势,着力发展生态康养;吉安市则依托昌赣高铁的开通,将发展的重点聚焦到了高铁沿线康养产业的规划,希望能够通过“高铁+康养”,来推动当地生态观光、休闲旅游与康养产业的融合。

## 三、康养机构养老服务存在的问题

通过广泛的调查走访发现,我国各地的康养机构在发展过程中,均面临着不同程度的服务内容供给问题、服务资源储备问题等,对于康养机构的可持续运营与发展构成了一定程度的挑战。造成这一问题的原因,主要来自于社会主义市场经济快速发展驱动下的老年人养老服务需求多元化、质量化、差异化,康养机构发展时间较短导致养老服务准备不足、经验有限,随着二者之间矛盾的不断积累,康养机构养老服务问题日渐突显出来。

### (一) 服务内容供给问题

康养机构养老服务内容供给问题,主要表现在康养机构单一化养老服务,无法满足老年人多样化康养需求,所引发的服务内容供给失衡问题。在社会主义市场经济快速发展的影响下,如今的老年人基于自身良好的经济状况支持,生活质量不断提升,在生存发展需求上更是表现出了多元化的特征。在生活照料、医疗康养等方面,不仅能存在洗衣、做饭、购物、娱乐、就医、体检以及日常照料等需求,在情感上更是有着强烈的倾诉、陪同需求。这对于康养机构的服务能力提出了较高的要求,不仅要求其在生活硬件上给予老人周到的照料服务,还必须对老年人的心理健康给予一定的关注,在情感方面对其进行关照。但就目前大多数康养机构而言,能够做到

的仅仅是在饮食、卫生等基本服务上予以满足。面对老年人规模日渐增多而养老服务人员有限的现实窘况,机构无暇顾及老年人的情感需求,即便是在日常生活中组织老年人开展了一系列的唱歌、跳舞等娱乐活动,也多是集体性的,难以满足老年人的差异化需求。此外,面对一些年龄较高的失能老人亦或是重病卧床老人,机构有限的医疗保障服务能力,难以对这些老人提供有针对性的优质服务。这些问题的存在,极大的降低了老年人对康养机构的体验感,不利于康养机构未来的长期性发展。

#### (二) 服务资源储备问题

康养机构养老资源储备问题,主要表现在面对人口老龄化社会的急速发展,康养机构发展时间较短,并未做好迎接大量老年人养老的服务资源储备工作,在养老服务资源供给上存在矛盾问题。在硬件设施资源方面,康养机构在医疗服务设施上存在品类单一且数量有限的情况,难以满足老年人康复、理疗、体检等多样化康养护理需求。并且有些还是从医院淘汰来的设备,使用年限较长且功能落后,仪器精准度难以得到保障;在人力资源方面,康养机构作为专门性的健康、康复、养老服务中心,其机构内部服务人员本应当具备较高的专业素养。但面临我国康养产业迅猛的发展态势,我国教育机构并未能够及时跟上其发展的脚步,存在市场反应迟钝的情况。这在一定程度上阻碍了康养机构人才战略的实施,导致机构中的专业康养人员占比不足,大多数服务人员并不具备相关职业资格证书,仅仅是通过简单的医疗护理、生活照料、心理健康岗前培训,就直接进入到了康养机构相关岗位当中。并且大多数服务人员多为文化程度较低的中年人群,年轻人占比很少。这些情况的存在,都严重限制了康养机构的可持续发展,不利于其提质增效目标的实现。

#### 四、康养机构养老服务具体完善对策

##### (一) 积极转变服务观念

正确的思想观念对于事物的发展极具科学导向价值。康养机构养老服务的完善与发展离不开正确服务观念的指导。结合上文对目前康养机构养老服务综合问题的分析,康养机构要积极转变服务观念:一是,树立“大康养”思维。从人口老龄化社会发展趋势去审视康养产业存在、发展的必要性及可持续性,并以此为基点,在产业融合的基础上,积极塑造“大康养”格局,将购物、娱乐、医疗、保健、休闲等全部纳入到康养服务要点当中。并以此为中中心,积极打造多样化、多层次的康养服务体系,以此来增强康养机构养老服务的综合性、连续性。二是,树立创新发展思维。康养产业本身就是产业转型升级的结果,其目标定位在打造优质养老服务产业上。因此,在发展的过程中,要摒弃传统、守旧的养老服务思维,在创新发展思维的引领下,积极引入人工智能、大数据、物联网等技术,大力发展老年智能康复辅助设备、可穿戴防护设备、便捷化呼叫系统等。在高端智能设备的辅助下,大幅度提升康养机构养老服务吸引力。

##### (二) 发展协同共建模式

康养机构虽然目标定位高远,但却面临发展时间较短、任务严峻的现实问题。因此,为保障康养机构能够在短时间内达到又好又快的发展,康养机构除自身努力外,还必须寻求各方面助力,以此来帮助康养机构能够快速补齐短板,步入品质化发展的道路。为此,

康养机构在发展过程中,要积极寻求当地政府帮扶,通过与政府建立合作伙伴关系,来获得政府在养老政策、资金等方面的助力,不断增强机构服务潜能,使机构有能力购置功能完备的新型康养服务设施设备;康养机构在发展过程中,要积极寻求当地职业院校的帮助,通过校企合作育人关系的建立,以增设康养教学专业课程、派遣专业培训人员等多种方式,来帮助机构实现康养人才的专项培育,以此来满足康养机构的人才储备需求;康养机构在发展过程中,要继续加强与文化、地产、养生、旅游等企业的合作,建立项目合作关系,通过各方优势作用的发挥,将康养机构真正办成一个能够同时满足大量老年人多元化服务需求的大型康养机构,以此来增强康养机构的行业影响力。

##### (三) 强化内部管理改革

康养机构养老服务的优化离不开强有力的内部管理,以此来对内部人员的服务行为构成一定的约束、指导效应。为此,康养机构需要重点从以下几方面着手:一是,强化内部管理机制。对各岗位工作的具体内容、目标、时间、权责等进行明确,并配合严格的岗位工作监管机制,对在工作中存在消极怠工、违反岗位规定、服务态度差等人员,要依据其行为严重程度给予适当处罚;二是,提高薪资待遇水平。针对养老机构人才流失严重,以及年轻人群、专业人群占比不足的问题,康养机构要尽快制定人才发展战略,不断提高职工薪资待遇水平,以高薪、高待遇来吸引那些专业的医疗、养老人才进入到康养行业当中。并配合科学、合理职业发展规划的实施,来增强专业人员与康养机构的粘度,使之能够安心于本职工作。

##### 结语

综上所述,在人口老龄化不断衍进的新时代背景下,康养产业已然成为了社会的大势所趋。在未来的发展中,康养机构需要在以往发展成效的基础上,继续砥砺前行,不断克服发展中遇到的各种困难与挑战,尽快实现品质化发展,以此来满足老年人在健康、康复、养老等过程中存在的多元化、多样化需求,使老年人能够在机构人员的精心照料下,安稳度过一个幸福美满的老年生活。

##### 参考文献:

- [1]朱孟斐,朱孔来,韩春蕾.关于整合资源 共建“社区区医养综合服务站”的建议[J].中国农村卫生,2022,14(02):54-58.
- [2]王立平.基于 SWOT 分析法下的农村康养产业合作与共享机制构建[J].山西农经,2021(10):14-17.
- [3]金宇.浅析山西省康养产业发展策略[J].山西农经,2021(06):40-41.
- [4]张群,兰玛.攀枝花市“医康养健教”五位一体医养结合模式构建研究[J].医学食疗与健康,2020,18(23):137+142.
- [5]许晓晖,张嘉辰.吉林省老年群体选择生态康养理念养老模式的影响因素研究[J].长春大学学报,2020,30(09):13-19.

##### 基金项目:

山东协和学院 2021 年度山东省大学生创新创业训练计划“老龄化背景下康养机构服务效率统计分析”(项目编号: S202113324606)。