

单位代码: 10359
学 号: 2012111149

分类号: C962
密 级: 公开



合肥工业大学
Hefei University of Technology

硕士学位论文

MASTER DEGREE THESIS

论文题目: 我国社区居家养老服务人才队伍建设研究

学位类别: 学 历 硕 士

学科专业:
(工程领域) 企 业 管 理

作者姓名: 博 梦 云

导师姓名: 孙超平 副教授

完成时间: 2015年04月

单位代码：10359

学 号：2012111149

密 级：公开

分类号：G962

合肥工业大学

Hefei University of Technology

硕士学位论文

MASTER'S DISSERTATION

论文题目：我国社区居家养老服务人才队伍建设研究

学位类别：学历硕士

专业名称：企业管理

作者姓名：博梦云

导师姓名：孙超平 副教授

完成时间：2015年4月

合 肥 工 业 大 学

学历硕士学位论文

我国社区居家养老服务人才队伍建设研究

作者姓名: 博梦云

指导教师: 孙超平 副教授

学科专业: 企业管理

研究方向: 企业管理

2015年4月

A Dissertation Submitted for the Degree of Master

**Research on Construction of Talent Team Engaged in
Aged Community Services in China**

By

Bo Mengyun

Hefei University of Technology

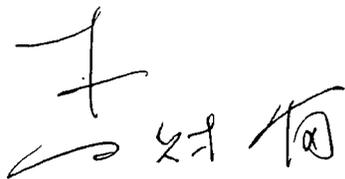
Hefei, Anhui, P.R.China

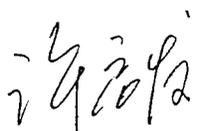
April, 2015

合肥工业大学

本论文经答辩委员会全体委员审查，确认符合合肥工业大学硕士学位论文质量要求。

答辩委员会签名：（工作单位、职称）

主席：  教授

委员：  合肥工业大学 教授
 合肥工业大学 副教授

导师：  副教授

致 谢

时间如白驹过隙，转眼就将结束研究生阶段的学习，回顾论文写作经历及近三年的生活，不得不说这段感恩之旅让我感慨万分、留恋不已。

首先，我要感谢我的导师——孙超平副教授，感谢孙老师在论文选题、框架确定、论文写作以及后期修改中一直以来给予我的悉心指导，感谢孙老师在学术研究过程中给予的耐心指引，帮助我逐步理顺思路、走出迷茫。孙老师的谆谆教诲让我认识到从事学术研究应具备踏实认真的态度，孙老师勤恳严谨的工作作风着实让我受益匪浅。在此，我再次向我的导师表示我最诚挚的敬意和谢意！

其次，我要感谢父母及亲人对我始终如一的关怀与鼓励，正是他们的支持才让我一路无忧前行。在管理学院学习的三年来，管理学院其他老师及同学们的帮助也让我万分感激，感谢老师们在这三年来在学习与研究上给予的专业性教导，感谢骆正清教授及研究所其他老师在论文写作上给予的宝贵意见，感谢师妹张玲、刘慧敏、师弟苏雷在论文写作过程中给予的支持和帮助，感谢室友钟影、李玮、王巧云这三年来的陪伴与扶持，感谢研究所内好友葛秦岭、徐燕在论文写作上给予我的支持和鼓励。

正是因有家人的关爱、导师的指导、同门的支持、好友的陪伴，我才能在论文写作以及整个研究生期间不断汲取动力继续前行。

摘要

我国老年人口的激增，导致了社区居家养老服务需求的日益扩大，并呈现出多元化的发展趋势。养老服务的供给主体是养老服务人才队伍，人才队伍整体素质的提高则有助于满足养老服务需求。因此，对社区居家养老服务人才队伍建设问题进行研究，进一步提高人才素质，优化养老服务人力资源配置，具有十分重要的意义。

全文共分为七章。第一章运用文献分析法和经验总结法阐述了国内外关于养老服务人才队伍的理论研究现状和实践探索经验，进而总结了人才队伍建设实践启示。第二章对社区居家养老服务人才队伍的相关概念进行了剖析，并概述了相关理论。第三章基于需求层次理论对社区居家养老服务需求内容进行了分析，综合运用定性和定量分析法并结合养老服务供需影响因素阐述了社区居家养老服务人才队伍的现状。第四章对比分析了我国社区居家养老服务人才队伍存在的问题，并探讨了其成因。在此基础上，第五章和第六章构建了社区居家养老服务人才队伍问题解决平台，并对其主体、构成、运作流程和运行保障进行了详细的阐述。文章最后总结了主要研究工作、存在的不足、以及进一步的研究方向。

文章的主要贡献在于：针对社区居家养老服务人才队伍存在的问题构建了问题解决平台，该平台的四个子体系之间可以相互推动，形成一个良性循环，对于完善社区居家养老服务人才队伍的建设具有借鉴意义。

关键词：社区居家养老；养老服务人才队伍；供需分析；问题解决平台

ABSTRACT

With the aging of population, there is an increasing need of the aged community services and shows diversification tendency. Meanwhile, as the main force, the service quality of the talent team directly affects the degree of satisfaction. Therefore, it's necessary to do some research on talent team building of aged community services to improve the quality of trained personnel and optimize human resource allocation.

This thesis includes seven parts. Based on documentary analysis method and experiential summary method, the first part summarizes advantages and shortcomings of talent team building of aged community services by analyzing the present situation and past practice from domestic and abroad. The second part is trying to analyze talent team building of aged community services from the theoretical angle. From the point of view of Maslow's hierarchy of needs theory, the third part carries on qualitative and quantitative analysis on the present situation of the talent team building of aged community services. The fourth part makes a comparative analysis to find out the existing problems and causes. The fifth and sixth part puts forward some feasible suggestions and builds a problem-solving platform of talent team of aged community services which includes subject, main components, operation process and running assurance. The seventh part summarizes the core work, shortcomings of this paper and further research field.

The main contribution of this paper lies in building the problem-solving platform of talent team of aged community services. As the four subsystems can influence each other, they can form a virtuous circle which will have reference significance on perfecting talent team building of aged community services.

KEYWORDS: Aged community; Talent team of aged community services; Supply and demand analysis; Problem-solving platform

目 录

第一章 绪论	1
1.1 研究背景	1
1.2 研究目的和意义	1
1.2.1 研究目的	1
1.2.2 研究意义	1
1.3 研究方法和研究内容	2
1.3.1 研究方法	2
1.3.2 研究内容	2
1.4 养老服务人才队伍理论研究	4
1.4.1 国内研究现状	4
1.4.2 国外研究现状	5
1.4.3 研究评述	7
1.5 养老服务人才队伍实践探索	8
1.5.1 国内实践探索	8
1.5.2 国外实践探索	9
1.5.3 实践启示	11
第二章 社区居家养老服务的相关概念和相关理论	12
2.1 相关概念	12
2.1.1 人口老龄化	12
2.1.2 社区居家养老服务	13
2.1.3 养老服务人才	13
2.2 相关理论	14
2.2.1 福利多元主义理论	14
2.2.2 社区照顾理论	14
2.2.3 人力资本理论	15
2.2.4 内容型激励理论	16
第三章 我国社区居家养老服务供需及人才队伍现状分析	17
3.1 社区居家养老服务需求分析	17
3.1.1 需求主体及其特征	17
3.1.2 需求内容	17
3.1.3 需求影响因素	18

3.2 社区居家养老服务供给分析.....	23
3.2.1 供给主体及内容	23
3.2.2 供给影响因素	26
第四章 我国社区居家养老服务人才队伍问题及成因分析.....	28
4.1 社区居家养老服务人才队伍存在的问题	28
4.1.1 人力资源短缺	28
4.1.2 结构不合理	29
4.1.3 队伍稳定性差	29
4.1.4 专业化水平低	29
4.2 社区居家养老服务人才队伍问题成因分析.....	30
4.2.1 职业认同低	30
4.2.2 薪酬待遇低	30
4.2.3 激励机制匮乏	31
第五章 构建我国社区居家养老服务人才队伍问题解决平台	32
5.1 社区居家养老服务人才队伍问题解决平台的主体	32
5.2 社区居家养老服务人才队伍问题解决平台的构成	33
5.2.1 职业资格认证体系	33
5.2.2 养老服务信息平台	33
5.2.3 培训与开发体系	33
5.2.4 薪酬激励体系	34
5.3 社区居家养老服务人才队伍问题解决平台的运作	34
5.3.1 培训与开发平台的运作	34
5.3.2 薪酬激励体系的运作	35
5.3.3 平台内子体系间的联系	35
第六章 社区居家养老服务人才队伍问题解决平台的应用	37
6.1 平台的可操作性应用	37
6.1.1 规范家政养老服务人才队伍	37
6.1.2 强化社会工作者的职业认同	37
6.1.3 促进老年人力资源开发	37
6.2 平台的运行保障	38
6.2.1 资金保障	38
6.2.2 法律保障	38
6.2.3 协作保障	38
第七章 总结与展望	39

7.1 本文的主要工作	39
7.2 本文的不足	39
7.3 进一步的研究方向	40
参考文献	41

插图清单

图 1.1	论文研究框架.....	3
图 3.1	人口年龄结构与老年抚养比.....	19
图 3.2	中国老年人口及老龄化变化趋势.....	19
图 3.3	全国城镇居民人均可支配收入.....	21
图 3.4	东、中、西部及东北地区城镇居民人均可支配收入.....	22
图 5.1	社区居家养老服务人才队伍问题解决平台.....	32

表格清单

表 3.1	2014 年 12 省份企业退休人员月人均养老金水平	21
表 3.2	社区服务设施情况	23
表 3.3	社会工作者人员状况	24

第一章 绪论

1.1 研究背景

我国自 2000 年步入老龄化社会，到现在我国 60 周岁及以上人口比重已突破 15%，65 周岁及以上人口的比重则突破 10%。伴随人口老龄化的加速以及老年人口的剧增，产生了大量的养老服务需求。从我国现有养老模式来看，受计划生育政策的影响，家庭结构趋于小型化使老年抚养比不断上升，家庭负担的日益加重使得传统的家庭养老模式难以完全满足养老需求；公立养老机构面临床位不足、服务不到位等问题，民营养老机构则因为价格和规范性等问题而后劲不足；社区居家养老模式则集社区、家庭、非营利组织、企业等多方资源为老人服务，这受到绝大多数老人的青睐，由此激发的社区居家养老服务需求与日俱增。此外，老年群体因身体状况、经济条件、家庭状况等影响有着迥异的养老服务需求，在老龄化背景下探究社区居家养老服务需求的满足就变得尤为必要。

养老服务人才队伍作为满足养老服务需求的主体，养老服务人才队伍的质量直接对养老服务需求的满足产生影响。但不同于其他养老模式中的养老服务人员，社区居家养老参与主体的多元性决定了养老服务人才队伍构成的多元性和复杂性，对其管理就存在一定的难度。因此，基于以上背景对社区居家养老服务人才队伍建设问题进行研究就显得尤为必要。

1.2 研究目的和意义

1.2.1 研究目的

本文以社区居家养老服务人才作为研究对象，希望通过对社区居家养老服务供需及人才队伍供给现状的分析，探究我国社区居家养老服务人才队伍存在的问题，并具体分析问题成因，基于本国国情，借鉴国内外人才队伍建设的探索和经验，构建社区居家养老服务人才队伍问题解决平台，并说明该平台在解决我国社区居家养老服务人才队伍问题中的具体应用，从而进一步完善我国社区居家养老服务人才队伍建设。

1.2.2 研究意义

(1) 理论意义

目前我国关于社区居家养老服务人才队伍的建设问题研究主要是在部分省市进行实践上的探索研究，主要集中于养老服务人才队伍中的部分主体、多是对老年人养老服务需求的研究而忽略了养老服务人才队伍在养老服务中发挥的关键性作用。养老服务人才队伍是社区居家养老服务的主要供给者，从人力资源开发

的角度对其存在的问题进行研究则变得尤为必要，文章运用人力资源管理中的激励理论、人力资源配置等分析我国现有社区居家养老服务人才队伍建设所存在的问题及解决对策。

(2) 实践意义

我国社区居家养老服务人才队伍的建设主要是各地根据自身实际和经验进行独立性的探索，而社区居家养老服务人才队伍的某些普遍性的问题依然存在，本文关于对养老服务职业认同的研究利于进一步加深对养老服务工作的认识，对社区内闲置的人力资源进行整合实现优化配置，在解决现有队伍数量不足、结构欠佳的问题上具有借鉴意义。

1.3 研究方法和研究内容

1.3.1 研究方法

(1) 文献分析法

本文在查阅国内外关于社区居家养老服务及人才队伍建设的文献的基础上，归纳分析已有的研究成果，发现新的研究问题。

(2) 定性与定量分析法

本文在对养老服务需求进行定性分析的基础上，运用 EXCEL、SPSS 等软件进行数据处理，运用数据趋势及实例对养老服务需求和现状进行定量分析。文中所运用的数据主要来源于中国老龄科学研究中心《2010 年中国城乡老年人口状况追踪调查》调研数据、国家统计局六次人口普查、统计年鉴、民政部社会服务年度公报、季度公报和《中国老龄产业发展报告（2014）》，家政养老服务数据则主要来自“云家政”平台。

(3) 经验总结法

本文通过总结阐述国内外关于养老服务人才队伍建设的实践性探索和成果，分析适用于中国社区居家养老服务模式经验，为完善社区居家养老服务人才队伍建设提供重要的参考和依据。

1.3.2 研究内容

本文共分为七个章节，具体内容及研究框架如下：

第一章 绪论。该章主要阐述了本文的研究背景、国内外关于养老服务人才队伍的理论研究和实践探索，并分析总结了现有研究的不足及实践研究对我国社区居家养老人才队伍建设的启示。

第二章 社区居家养老服务的相关概念和相关理论。该章对社区居家养老服务的相关概念进行界定，并对社区居家养老人才队伍建设问题研究所运用的理论进行阐述。

第三章 我国社区居家养老服务供需及人才队伍现状分析。该章分析社区居家养老服务需求内容，结合养老服务需求影响因素运用定性和定量分析法研究养老服务内容及人才队伍现状；通过对养老服务供给主体、供给内容以及影响因素的分析说明我国社区居家养老服务人才队伍关于服务与人员的供给现状。

第四章 我国社区居家养老服务人才队伍问题及成因分析。该章以供需研究为基础，运用对比分析法说明我国社区居家养老服务人才队伍存在的问题，并对问题进行成因分析。

第五章 构建社区居家养老服务人才队伍问题解决平台。该章针对上文所提到的问题，借鉴国内外社区居家养老服务人才队伍建设的经验和探索，构建社区居家养老服务人才队伍问题解决平台并分析了该平台的主体、构成及运作流程。

第六章 社区居家养老服务人才队伍问题解决平台的应用。该章具体阐述了社区居家养老服务人才队伍建设问题解决平台的可操作性应用，以及为确保平台得以顺利运行需具备的保障。

第七章 总结与展望。该章主要说明了本文的主要工作、不足以及进一步的研究方向。

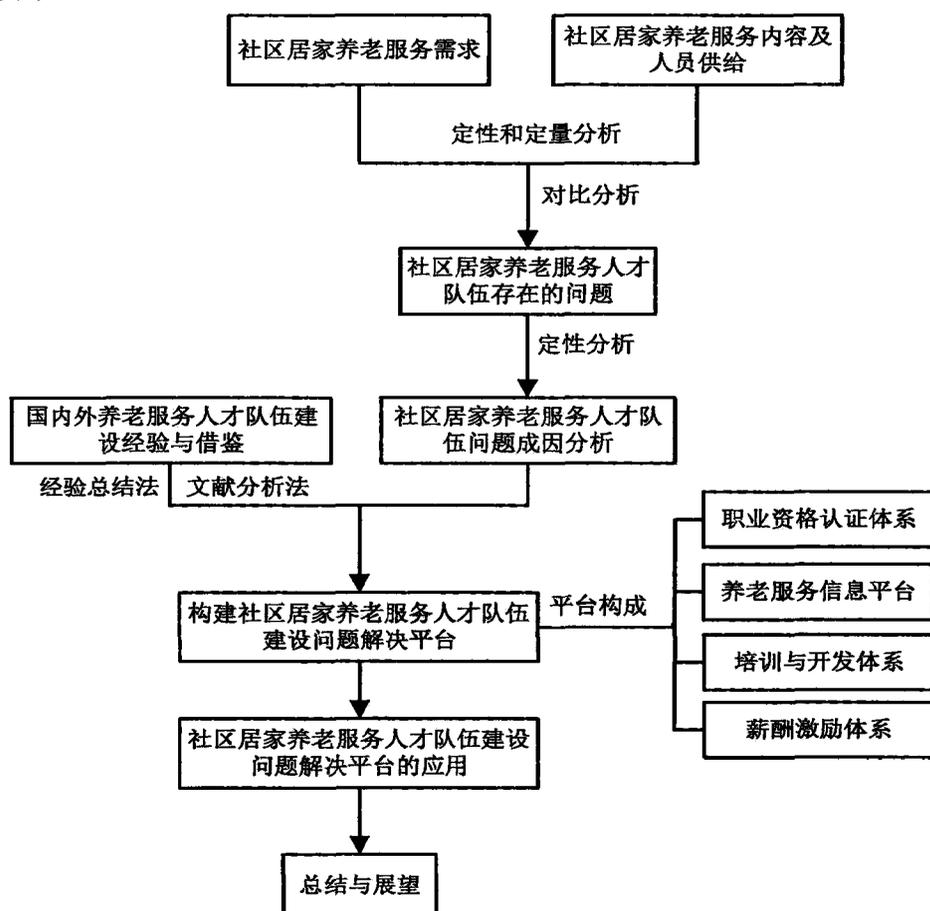


图 1.1 论文研究框架

Fig 1.1 Study Frame Chart

1.4 养老服务人才队伍理论研究

老龄化是全球性问题，如何构建养老服务体系，高效推行老年福利就显得尤为必要，国内外学者对养老服务的理论研究主要集中在养老需求、养老服务模式、养老服务人才队伍建设、养老服务健康角度以及养老服务技术应用等方面。

1.4.1 国内研究现状

(1) 关于养老服务需求的研究

伴随着中国老龄化的加速以及老年人的身体机能、生活状况以及心理等发生的变化，养老需求剧增。服务的目的是满足需求，养老需求管理是构建居家养老服务体系的基础，因此，基于老年人在不同阶段因不同因素产生的不同需求建立养老需求档案，实现对养老需求的动态追踪和管理，兼顾老年人的共性和个性需求就变得尤为重要^[1]。老年人的养老需求主要由其独有的特征所决定，一般来说，老人会因身体机能、社交、认知重塑、经济收入等方面的影响，而产生被照料供养的需求和精神慰藉需求^[2]。根据老年人心理调查结果显示：老年人的心理需求水平随年龄的增长不断提高，老人对生理需求的要求最高，对社会认同需求则要求较低^[3]。从影响因素来看，家庭经济、住房状况、家庭照顾者、家庭结构及所处社区环境均对养老需求有所影响^[4]。

(2) 关于养老模式的研究

为满足老年人多样化的养老需求，应建立不同的养老服务模式，现有养老模式主要包括家庭养老、机构养老、社区居家养老等。家庭养老研究方面，在社会经济的变革下，以孝文化为导向的家庭养老仍旧是东方文化的特色^[5]。老人年龄越大心理依赖越大，其在生活、精神以及归属感上的需求仍需家庭予以满足，家庭养老功能不可能完全被取代，因此仍有必要对家庭养老的可持续性问题进行研究^[6]。然而因老人寿命延长、家庭规模变小、结构多样、抚养比提高、养老观念的多元化影响，家庭养老也逐渐向机构养老和社区居家养老进行转变。在机构养老研究方面，有学者运用风险回归方法对比分析了居家养老和机构养老老人的健康状况，老人的健康风险也受社会支持网络的影响，在看重养老机构专业照顾功能的同时，子女也要加强与机构养老老人的情感交流^[7]。从机构养老的供需来看，支付能力低、传统家庭观念强、养老机构服务质量欠佳、专业服务人员匮乏是导致老人入注意愿高但实际入住率低以及养老机构人均床位匮乏而实际空置两对供需矛盾的主要原因^[8]。李文琦则提出要从完善相关法律法规的角度保障养老服务体系的构建，强调个人、政府和社会责任，注意发挥民间组织租用，丰富养老服务的类型和项目^[9]。

面对家庭养老功能弱化，机构养老管理、资金和技术不足，社会保障体系不完善等状况，就要重视社区的功能^[10]。在社区居家养老研究方面，居家养老服务

方式主要有日托、爱心助老和上门服务，社区居家养老模式既满足了老人在家中居住的情感需求，同时也为社区设施的运用节约了成本，同时老人根据自身情况选择相关服务模式^[11]。基于此，政府开始重视“以人为本”，通过发挥社区功能以满足老人的多样化需求^[12]。另一方面老人对社区居家养老服务的认知水平低是导致服务利用少的原因之一^[13]。为加强对养老服务的认识和利用，大连、上海、苏州、南京等地区通过运用信息平台整合资源，以客户端的形式方便老人呼叫服务，而信息平台在吸纳社区、家政等机构加入的基础上快速对服务需求进行反应和追踪，实现了动态管理。从发展瓶颈上来看，我国城市社区养老服务主要存在资金匮乏且使用效率低，设施不完善且资源整合欠佳，志愿者队伍小，民间养老组织发展缓慢等问题^[14]。

(3) 关于养老服务人员的研究

从养老服务人员的构成上来看，将下岗人员纳入养老服务人才队伍利于解决养老服务人员不足和下岗人员就业难的问题；从需求来看，面对老人在生活起居、心理宽慰和保健上的需求，服务人才队伍缺口尚大^[15]。在扩大养老服务人员队伍的过程中，有社区运用绩效工资制聘用本地中年人构建社区服务网络；通过建立义工“劳务储蓄”促进邻里之间相互帮助，以现有服务换取未来的被服务的做法在促进社区服务的同时还节省了开支^[11]。从养老服务人才队伍本身来看，范西莹从结构性差异的视角分析发现，护工在养老服务人员中所占比例最大，但整体学历低、流动性大，医护人员起到很大的作用，但是医护人员所占比例小^[16]。对于养老服务人才队伍普遍存在的问题，可通过引入志愿者服务机制，充实养老服务人才队伍，弥补现有养老队伍存在的不足^[17]。针对养老服务人员文化水平低、专业技术匮乏、服务和法制意识淡薄等问题，可鼓励通过社会工作介入来搭建家庭和养老机构之间的沟通渠道以满足老人精神慰藉的需求^[18]。老年服务可通过社会工作的介入来调动社会资源、提高养老服务的专业化水平、对养老机构进行指导、反馈并促进养老政策的改进^[19]。此外，针对因高龄、少子、空巢、多病老人数量的增加而产生的更多层次的需求，养老服务人才队伍要与“医养结合”的养老模式相匹配^[20]。童玉林通过调研分析发现，养老服务人员的高知识技能水平所保证的高质服务能获得老年人对养老服务的更多的认可，继而可激发老年人对居家养老服务的需求^[21]。因此，在完善养老模式的同时要加强养老护理专业人才的培养，构建一支多方参与的专业化、规范化的养老服务队伍。

1.4.2 国外研究现状

(1) 关于养老服务需求的研究

关注和满足老年人需求，能够有效保障其生活质量的提高。多数老人选择居家养老就是因为这既能给其归属感，又能最大限度的保障其较高的生活质量，而

独居的老人则面临较低的生活质量^[22]。Chen 和 Short(2008)根据健康长寿的调查发现,家庭、文化背景以及照看者的性别特点都对老人的幸福感起到很大的作用,与直系亲属共处的老人相对于独居老人有着较高的幸福感,由女儿赡养相对于由儿子赡养的老年人情绪更健康^[23]。同一社区的老人在生活安排上具有高度的一致性,亚洲老人更倾向于与孩子住一起,而拥有较高社会地位或更多护理资源的老人则倾向于独居^[24]。Luo 和 Waite 通过中国的调查数据发现:孤独与社会活动、身体锻炼、情绪健康以及自评健康相互作用,孤独的老人在随后的日子里面临更高的死亡风险^[25]。

(2) 关于养老模式的研究

社区居家养老在国外发展较早,英国发展起来的社区居家养老最早是基于对弱势群体的救济形成的机构养老模式,后来为了避免院舍照料对照顾对象的虐待发展起来“在社区照顾 (care in community)”,减少政府支出,在福利多元主义的影响下,发展成为“由社区照顾 (care by the community)”。老龄化激发老人提出高质养老的要求,这促进了养老服务业的发展。经济合作与发展组织的成员国提出要去制度化,构建社区服务为主的养老政策,基于社区养老的模式利于降低成本,但要构建系统的养老体系需要实行病例管理,对老年人身心健康进行评价,构建多学科小组,运用财政激励促进政策的向下推行,对其进行广泛推广仍面临很大的挑战^[26]。选择居家养老的比重很大,政府推行的公共政策在居家养老中占据重要地位^[27]。从欧洲社会福利的运载系统来看,其由市场、政府和家庭共同作用,若以社会等级的平等性、代际关系、贫困率等因素进行对比,北欧、南欧和中欧存在很大的区别^[28]。

亚洲基于传统的文化背景形成了独特的亚洲养老模式。东亚文化圈内崇尚儒家的孝文化,比如韩国认为家庭养老优于社会养老,日本也将社会福利的关注点由福利设施的构建转向居家福利模式上,新加坡首先将“赡养父母”这个义务纳入法律^[29]。日本作为亚洲提早迈入老龄化的国家,在针对老龄问题解决方式的探究中,萌生了介护这一需要国家认证资格考试且收入不错的稳定职业。实行按需护理,根据老人的具体需求对护理层次进行划分,同时实现了养老的多元化和产业化^[30-31]。国外学者对亚洲国家的养老福利状况也进行了研究,Holliday 用 Espring Andersen 的福利资本主义世界分析了东亚福利模型政策,说明日本、新加坡、韩国等国家是这个福利资本主义世界的一部分,经济全球化打破了社会政策边界,促进了福利资本主义成为新的国际标准^[32]。

(3) 基于健康角度的养老服务研究

老年群体在人生的后期多面临身心健康等问题的困扰,其中痴呆患者更需要得到特殊的关注。I Philp 等通过经济负担、服务运用以及家庭未满足的需求进行

对比研究，揭示经济性影响最小，认为对于痴呆老人的看顾，居家养老更能满足需求^[33]。Samuelsson 对家庭照看老年痴呆的的照看者进行了深度访谈，揭示所有的照顾者都承担着很大的负担和压力，特别是患者痴呆的前期。因此，要通过社区护士或亲戚的访视来发现老年痴呆的症状，来为后期的照顾做打算^[34]。针对痴呆患者面临的特殊情况，Lin 等探讨了痴呆患者的无线健康监控和服务系统的构建，包括内部居家监管、室外活动监管、紧急情况救助，同时构建一个服务平台来补充监管体系，家庭成员可以运用移动设备识别走失的老人^[35]。此外，因心脏衰竭去世的老人一般在去世之前都没有享受临终关怀或者麻醉，患有心脏衰竭的老人在人生的最后阶段，一般都伴有呼吸困难、疼痛和临终的症状，这时介入临终关怀、麻醉、急性护理服务就十分必要^[36]。加拿大的人口老龄化给现存的医疗保健系统带来了很大的挑战，过时的急症护理模式由于其功能障碍和脆弱性给居民带来了不便，构建一个能够与国家老龄化战略相匹配的机构，促使更好的服务模型的实现，也能促进社会发展以及经济效益的实现^[37]。

(4) 关于养老服务的技术支撑研究

老龄化在带动养老服务业发展的同时，关于养老技术的研究也大规模的涌现。比如，影像监控、远程健康监护、电子传感器等辅助技术运用于养老服务中，在很大程度上提高了老人的安全性，这也使得居家养老比机构养老的性价比更高^[38]。构建以自适应移动代理和信息联盟机制为基础的平台，由来自社会保健助理、保健专业人员、老人及其家人的支持构建虚拟组织范例来降低成本的同时提高养老服务质量^[39-40]，但是电子设备技术并不能完全满足老人的需求，这就需要通过人的服务来满足^[41]。居家养老在一定程度上减少了慢性病老人住院治疗的成本，但是相对于机构对慢性病老人的照顾，居家照顾缺乏专业的知识和技能以及专业的支持^[42]。Broekens 等对社会辅助机器人在养老服务中的运用进行了回顾，社会辅助机器人在老人的身心健康和幸福感方面起到很大的作用，机器人为老人提供信息界面，通过陪伴提高了老人的生活质量，但是没有对机器人在养老服务中的实效进行全面的审查^[43]。在养老服务的参与主体方面，针对现在很多福利国家面临的老龄化危机，瑞典等国家开始开放志愿工作作为一种法定服务，使志愿组织成为当地政府机构的一种补充，实现福利多元化^[44]。

1.4.3 研究评述

从国内外养老服务理论研究现状分析可知，家庭养老模式中鲜有研究说明在突发情况下家庭养老可能面临的不足以及由此所引发的新需求；在养老模式的研究中则鲜有具体分析家庭养老和社区居家养老两种模式之间的关系，以及家庭这一参与主体在社区居家养老中所扮演的重要角色；在养老服务人才队伍的研究上则主要分析了存在的问题和不足，所提出的解决对策主要是笼统建议，鲜有对于

养老服务人才队伍建设中的培训、激励等做具体研究，需要构建社区居家养老服务人才队伍建设体系平台，保障各项服务资源的优化配置。

1.5 养老服务人才队伍实践探索

社区养老服务的供给主体是人才队伍，养老服务人才队伍建设良好能够保障养老服务的顺利实施，进而满足老年人多样化的社区居家养老需求，因此国内外都对养老服务人才队伍的建设进行了积极探索。

1.5.1 国内实践探索

(1) 虚拟养老院

江苏省的养老服务一直位于各省市前列，2007年，苏州市在全国首创“邻里情”虚拟养老院，以社区民办非企业单位为主运营商，通过“居家乐 221 服务系统”平台和用户客户端完成社区居家养老老人的下单、订单确认、分配服务以及订单的追踪评价^[45]。信息平台对养老服务人员的追踪和调配，实现了对养老服务人力资源的优化配置；2009年，兰州城关区在借鉴苏州居家服务系统的基础上，开发信息平台，构建义工联盟，并联合非营利养老组织和社会工作者进行养老服务人才队伍的整合，为老年人提供高质服务^[46]；长沙通过构建虚拟养老院，整合社会资源丰富养老服务人才队伍的来源，从而充实了养老服务的内容^[47]。

(2) 云家政

家政养老服务一般由地方性家政公司供给，但区域间发展不平衡、雇佣双方信息不对称、雇主对从业人员缺乏信任等是普遍存在的现象。针对这些问题，上海家谐网络科技有限公司于2011年开发了云家政平台提供保姆、月嫂、育儿嫂、老人看护工、钟点工的在线预订。在养老服务方面，该平台现在主要为上海、北京、广州和深圳四个城市的老人提供老人看护和钟点服务。在平台的操作流程上，用户提交服务内容和对服务人员的要求，从系统确定服务人员，然后等待上门服务。该平台还提供服务评价和信息查询功能，云家政平台通过实名认证、在线评价和赔付保障构建了雇佣双方的基本信任，通过云平台实现了信息共享，优化了线上线下家政服务资源配置。

(3) “高校—社区”人才联合培养模式

大连作为全国首个在高校开设老年服务与管理专业的城市，其在养老服务人才队伍构建过程中探索了“社区—高校”人才联合培养模式，既包括理论与岗位实践结合的高校人才培养，也包括借助高校资源对社区养老服务人员的培养，同时兼顾职业资格认证的标准化制定、认证与管理。

大连职业技术学院于1999年在全国首个开设老年服务与管理专业，培养养老服务专业人才。其在依托国内外养老产业的基础上，为社区及涉老机构培养能够

提供健康咨询的专业人员，同时不断加强与日本养老机构的合作实现人才的联合培养，该专业的年均就业率超过 98%。其人才培养模式在对市内外养老机构、民政局以及相关院校的调研走访，参考日本专家建议对养老服务人才培养建议的基础上进行构建^[48]；大连市街道社区面临养老服务人员匮乏、专业性不足，大量下岗女工又面临待业问题。针对这些问题，街道社区与高校进行了合作，充分运用高校的师资力量和已构建的人才培养模式对社区在职人员进行培训，社区内通过与社区外其他养老服务机构达成的协议，经过培训的人员在满足社区内养老服务需求的同时，还可以外派出到有缺口的社区或机构^[49]。

（4）劳务储蓄

针对我国老年人口养老服务需求大，而养老服务人才匮乏的情况，国内部分地区进行了劳务储蓄的探索。劳务储蓄也叫时间储蓄、义工银行，是指社区内外成员为有需求的老年人提供养老服务，服务的时间存入“劳务储蓄银行”，待自己年老时可以向“银行”支取对应时长的免费养老服务。上海最早推行劳务储蓄，其服务的提供者主要是社区内的低龄老年人，在老年人间采取高龄享受低龄服务这一形式，得到社区内老年人的支持^[50]。宁波在实施的过程中则扩大了劳务储蓄者的范围，在社会志愿者服务的基础上，劳动年龄阶段（18~60岁）的志愿者均可以在参与养老服务的过程中将服务时长进行储蓄，对支取的条件限制也有所放宽，允许提前向“银行”支取，也可以将服务时长转赠他人，对养老志愿服务起到了推动和激励作用^[51]。

（5）养老服务标准

养老服务标准的制定为养老服务的实施提供规范和依据，国家于 2002 年通过出台《养老护理员国家职业标准》对养老服务人员进行四个等级的资格认证；浙江省杭州市上城区于 2011 年制定《居家养老服务与管理规范》，明确规定养老服务的项目、内容以及人员的考核评定等；天津市 2012 年成立了养老标准化技术委员会，制定了包括《居家养老托老服务规范》、《居家养老社区服务规范》等在内的 10 大养老服务标准；北京家政协会于 2014 年初发布《居家老年人照料人员岗位规范》，对家政养老服务人员明确进行了初等、中等和高等的划分，此外，还明确规定了考级对工作年限的要求，对家政养老服务人员的统一管理有着重要意义。

1.5.2 国外实践探索

（1）人才培养与发展

日本养老服务集团以及教育培训机构在制定人才培养计划时，参考政府发布的养老服务人员最新动态，以市场为导向有针对性的制定或调整人才培养方案。而高校对养老服务人才的培养则重视知行合一，此外，还开展老年人志愿者课

程，加深学生对老年人志愿服务的了解，引导其加入志愿服务组织，同时学校还对服务小组予以支持^[52]。在就业方面，养老服务人员可在政府开发了的人才供应网络平台上进行登记，平台会向登记人员及时推送空缺职位信息；此外，各地人才服务中心均免费为养老服务人员进行指导或介绍工作^[53]。

澳大利亚对养老服务从业人员设置了较高的准入门槛，养老服务人才根据技术含量的高低划分为注册护士、登记护士和养老护理助手，注册护士需在相关部门进行注册，享有对较低层级的从业人员的监管权限。与此相匹配，澳大利亚则构建了多层次的养老服务人才培养体系。为鼓励养老服务人才进行知识技能的再深化，澳大利亚当局规定，达到一定服务年限的养老服务人才有资格申请硕士课程，并最终完成课程取得学位^[54]。

（2）团队协作与管理

英国的社区照顾养老服务人才队伍涵盖了专业工作者、政府雇员、服务企业、照顾者、社会组织和志愿者在内的社会资源，老人的家庭成员也是养老服务人才队伍的组成部分，但多数表现为妇女照顾^[55]。在服务的过程中，强调养老服务人才队伍的分工与团队协作，照顾管理员是养老服务的负责人，负责对一线照顾员的工作进行指导和监督，专业工作者则需要通过资格认证考试，取得相关从业证书。在协作方面，照顾管理员会对养老服务进行全程追踪并进行后续的评估反馈，根据服务对象的需求与其他参与者进行沟通，帮助老年人购买并监督服务，避免服务主体与服务对象的信息不对称^[56]。

在美国，个案管理是针对社区内需要长期照料的老人所采取的主要服务方式。在个案管理的过程中，根据案主个体的特殊性，构建包括医生、保健师、心理咨询师和专职社会工作者在内的多学科团队。其中，对于社会工作的培训由友好访问培训发展到正规教育，政府则颁布多项包括《老年人社区就业服务法》在内的法律明确规定养老服务人员的任职资格和工作内容，要求社会工作者和医生上岗均需通过严格的知识和技能考核，而医疗社会工作人员协会、访问教师协会、精神病理社会工作人员协会则承担对个案进行协调、指导、培训等工作。

（3）义工激励

美国的青少年义工也是养老服务人才队伍的重要组成部分，为了激励青少年加入义工组织从事养老服务，政府通过国家法案的颁布明确了对青少年义工的奖励政策，服务时长达到 400 小时的义工可享受奖学金政策，这笔奖学金可用于培训、学费或者偿还高校贷款。此外，还有高校直接将社区服务计入学分列入学院必修课，作为毕业考核参考标准之一^[57]。

（4）法律保障

日本政府通过颁布法律法规的方式明确规定养老服务的标准，要求养老服务

人员必须持证上岗，同时制定了规范的资格认证体系，设置准入门槛制度以确保养老服务者的专业技能；运用法律明确对养老服务人员的社会认可以及其在教育培训和经济保障方面享受的法定权利，同时要求养老服务集团提高养老服务人员的待遇水平。

1.5.3 实践启示

从国内探索来看，构建有效的人才联合培养模式能够实现养老服务人才的知行合一，以市场为导向的举措则会使得养老服务人才的培养更具针对性。实施劳务储蓄的模式是对志愿服务者的鼓励，可以将养老服务从社区扩展到社会。为满足多元化的养老需求，需建设一支专业性强、素质高的养老服务人才队伍来提供专业化、标准化的养老服务，而养老服务人才队伍建设离不开信息平台技术的支撑和服务标准的规范。

从国外经验来看，培训是提高人员素质的重要途径，人才培养要与市场需求挂钩以保证养老服务人员在供给数量和结构上的合理性；加强养老服务人才之间的沟通协作，有利于养老服务人才队伍的良性发展，最大限度的实现养老服务人力资源的优化配置；此外，需建立完善的人才激励机制并付诸实践，提高人才队伍的稳定性；国外的社会保障体系较为完善，政府的支持与法律后盾是认可养老服务人才社会地位和保障合法权利的关键，这能够提高服务人员的职业自豪感，实现服务人员的自我价值，因此，立法和政府投入也应是我国社区居家养老服务人才队伍建设的重点。

第二章 社区居家养老服务的相关概念和相关理论

2.1 相关概念

2.1.1 人口老龄化

(1) 老年化和人口老龄化

世界卫生组织根据国家经济发展程度的不同采用不同的标准对老年人加以划分,对于经济发达的国家,老年人是指达到 65 岁以上的人群;但对于发展中国家,老年人则是指达到 60 岁以上的人群,我国则依照后者的标准进行年龄划分。个人老年化是指个人随着生理和环境变化导致进入老年阶段的变化^[58]。与老年化不同的是,人口老龄化是一个动态的演变过程,是随着年轻人口的相对数量不断减少,老年人口的相对数量不断增加导致其占社会总人口的比例相对增长的过程。

(2) 老龄化社会

参照联合国的相关规定,一个国家(地区)步入老龄化社会,是指这个国家(地区)的 60 岁以上老年人口占国家(地区)总人口的 10%,或是 65 岁以上老年人口占国家(地区)总人口的 7%。而我国在 2000 年 65 岁以上老年人口就占到全国总人口的 7%,这个数据说明我国早已步入老龄化社会。

(3) 老年抚养比

国家统计局将老年抚养比解释为:老年抚养比,又叫做老年人口抚养系数,是指 65 岁及以上的老年人口数与 15~65 岁的劳动人口数的比值,这个比值一般用百分数表示,具体是指每 100 名劳动年龄人口要抚养多少老年人口数,其计算公式为:

$$\text{ORD} = P_{65+} / P_{15-64} * 100\%$$

其中: ODR 为老年人口抚养比;

P_{65+} 为 65 岁及 65 岁以上的老年人口数;

P_{15-64} 为 15~64 岁的劳动年龄人口数。

人口年龄构成决定了老年抚养比的数值大小,亦即老年人口数越多,老年抚养比的数值也就越大^[59]。

(4) 中国人口老龄化的特点

中国近年来经济增长迅速,生活质量快速提高,人们的生命周期大大延长,老年人口以每年 3.3% 的速度不断增长,大大超过了世界老年人口 2.5% 的增长速度;中国人口基数大,国家经济用于老年抚养的比例跟不上老年人口的增长速度,又加上各种社会问题,导致许多“未富先老”的问题一直未得到有效解决;人口老龄化的比重在不同地区大小不一,经济发达地区大于经济欠发达地区,沿

海城市大于内陆城市，农村大于城市^[60]。

2.1.2 社区居家养老服务

(1) 社区

社区指的是社会行政区划的领域^[58]，然而某些社会学者指出，社区的概念不仅仅局限于此，还应包含功能性社区与网络性社区。而且随着居住时间的增加，社区里的交往远多于社区外的交往，社区成员对社区的归属感显著增强。所以老年人不仅对家庭有一定的依赖性和归属感，对社区同样有归属感。

(2) 社区居家养老

社区居家养老，亦即社区养老，是立足于家庭和社区，有效整合社区服务资源，为居家老人提供生活料理、家政服务、医疗护理以及精神慰藉等服务以满足老年人多种需求的一种养老模式，主要通过上门服务与社区日托来实现^[61]。社区居家养老在借鉴国外社区照顾模式的基础上，结合我国实情，将居家养老的场所由家庭延伸到社区，老人既可以在家养老，也可以在社区内的托老中心享受养老服务。这不仅满足了老年人对家归属感的需求，还使得老年人得到专业养老机构提供的精心服务，保证了家庭养老以及机构养老同时得以实现，也能满足我国“未富先老”的实际状况。

(3) 社区居家养老服务

社区居家养老服务是指养老服务人才队伍整合各种社会资源为社区居家养老的老年人提供的综合性、多样化服务。服务的内容包括上门照料、日托服务、志愿者服务、活动中心服务、医疗康复、精神慰藉等，提供的是一种整合性的服务模式。提供服务的主体包括社区政府、社会工作人员、专业的社区机构以及市场企业等。

2.1.3 养老服务人才

(1) 人才的概念

《人才学通论》对人才的概念阐述如下：人才是指为人类文明的发展和社会经济的进步提供了创造性的劳动，在某一工作、行业乃至领域中有突出贡献的人^[62]。人才同时也是人力资源不可或缺的一部分，人力资源是指具有体力劳动和智力劳动，能够在一定范围内推动社会经济发展、为社会创造价值的人的总称，而人力资源中的人才则更看重的是具有更强的创新能力、专业技术能力和管理研究能力^[63]。

(2) 养老服务人才

关于养老服务人才，至今没有明确的定义，有学者仅对养老服务人员进行了界定，认为主要包括养老服务专业人员、养老护理技能人员以及养老服务机构的

管理人员^[64]。本文在这里提出的养老服务人才是指从事基层或管理工作的具有专业知识、技能的养老服务人员的总称。而养老服务人才队伍则是为满足不同的养老服务需求，不同的养老服务人才形成的有组织、有责任感的队伍。

2.2 相关理论

2.2.1 福利多元主义理论

(1) 福利多元主义产生的背景

20世纪70年代，西方国家因石油危机导致的经济增速放缓而面临严重的财政危机，英国撒切尔夫人因此进行福利制度改革，通过削减福利支出，调整福利结构，改救济为就业，扩充福利资金来源，引入市场机制使社会福利走向多元化，“福利多元主义”在此背景下应运而生。

(2) 福利多元主义的概念

福利多元主义，是指一个社会的不同部门一同承担福利的规则、筹资和供给等。美国总统罗斯福对其具体含义阐述如下：国家、市场和家庭提供的单个福利都具有一定的局限性，所以社会福利总额应该由这三个部门提供的福利共同构成，且可以相互补充其不足之处^[65]。

(3) 福利多元论的成立条件

福利多元论的成立需具备以下条件：首先，对于难以分析事物来做出明智选择的人群，政府能够通过对独立部门行为和质量的控制为其提供高质量服务；其次，独立自主的建议成为可能；此外，对独立部门的注册和认真检查成为基本条件；最后，政府必须通过对独立部门以经济等方式的鼓励让其在急切需求的发展服务^[66]。

(4) 福利多元主义在社区居家养老中的运用

福利多元化在老人福利领域具体表现为社区居家养老：通过与社区政府合作，整合社区各种服务资源，协调家庭与社区之间的关系，为居住在社区家庭中的老年人提供医药护理、家政服务、慰问交流等服务，使得政府、市场以及家庭的作用得以同步发挥^[67]。

2.2.2 社区照顾理论

(1) 社区照顾

社区照顾于20世纪50年代起源于英国，是英国在国家福利政策下推行社会服务的一种工作模式。学者们把社区照顾大致分为两类：一种是“社区内照顾”，主要指专业人员为居住在社区内小型机构的老年人提供的照顾服务，另一种是“由社区照顾”，主要是指由社区内家人、邻居、志愿者等提供的照顾服务，后一种是对前一种的补充，主要兼顾老人的情感需求^[68]。

(2) 社区照顾理论

社区照顾理论着力于探究在家庭照顾和机构照顾之间的一种老年人照顾模式，鼓励私有服务的介入，这在一定程度上减轻政府和家庭的负担^[69]。社区照顾基于两种基本假设：社区环境相对于院舍环境较好；社区照顾可以有效整合利用各种社会资源。各种社会资源服务内容包括：通过提供食物等给予物质上的帮助；通过上门服务对老人进行生活照料；提供包含精神慰藉、主动问候、健康咨询等护理。提供服务的主体不仅包括非政府社会团体的专业服务照顾者，还包括亲属、志愿者等非专业服务照顾者。

(3) 社区照顾理论在中国的运用

社区照顾理论在我国的运用主要表现于社区服务方面：20世纪80年代后期，我国在吸取西方社区照顾经验的基础上，基于本国国情，在政府推动、多方出资的支持下，由基层组织和社会力量提供设施服务和入户服务，通过不断完善老年福利服务设施建设和服务供给来构建社区老年福利服务体系。社区服务分三个层次：第一层次是针对孤寡老人、残疾人、困难户等提供的单向服务；第二层次是针对某一类居民提供的多方面服务；第三层次是面向社区所有居民提供的综合性服务^[66]。

社区居家养老是社区照顾理论和福利多元理论在我国的典型运用，通过整合政府、社区、企业以及公益组织等多种社会资源致力于满足老人社区居家养老服务需求。而从老年人的养老服务需求来看，其需求也具有多元化的特征，运用马斯洛需求层次理论恰能分析老年人对社区居家养老服务的多元需求，在生理需求与安全需求这类较低层次的需求得到满足后，他们就会产生更高层次的需求，不同的老人因主导需求的差异对养老服务的需求就有所不同。

2.2.3 人力资本理论

(1) 人力资本的概念

人力资本理论是以英国经济学家威廉·配第以人力资本的研究为基础发展起来的。舒本茨指出，人力资本是劳动者身上的资本类型之一，包括劳动者的数量及其质量，是劳动者知识、技术、能力以及健康等价值的综合体现，且以此为基础提高的劳动者素质能在较长的一段时期内促进经济的增长^[70]。

(2) 人力资本的特点

人力资本是一种“活资本”，它拥有创新性、增值性以及不可分的特性。人力资本是劳动者的一种生产力，以劳动者的健康为基础，通常以劳动者在实践工作所具有的知识、能力和资历经验等形式表现出来，与劳动者密不可分。

(3) 人力资本的分类

人力资本依据存在形式的不同可划分为两种形式：显性与隐性人力资本。显

性人力资本是指一种外在的，可以通过一般方法观察到其价值构成或可以确定价值的人力资本；隐性人力资本是指内在的，存在于个人头脑中或组织关系中的知识、经验以及价值关系等的人力资本。

养老服务人员是养老服务的供给者，致力于养老服务需求的满足，养老服务人员服务质量的高低直接影响养老需求，因此，人力资本理论在本文的运用主要体现在平台体系中对养老服务人才资本的开发，致力于将其隐性人力资本转化为显性人力资本，充分发挥社会居家养老服务人才的价值。

2.2.4 内容型激励理论

(1) 马斯洛需求层次理论

马斯洛需求层次理论认为，人的需要根据层次的不同可以划分为五类：生理需要、安全需要、归属与爱的需要、尊重的需要和自我实现的需要。而人的行为通常是由其主导需求决定的，不同的人由于实际情况的不同其主导需求也会有所差异；人的需求影响行为，然而唯有尚未得到满足的需求才具有激励作用；人类只有在满足低层次需求后，才会进一步追求较高层次的需求。

(2) 赫茨伯格双因素理论

美国学者赫茨伯格提出了“保健—激励双因素理论”，该理论认为：保健因素只能消除员工的不满意，只有激励因素才能使员工感到满意，而激励因素主要是和工作本身有关的因素，为了实现激励员工的目的，应兼顾保健因素和激励因素，促使员工在组织结构中充分发挥自己的作用，为组织尽力尽责。

在社区居家养老服务人才队伍建设过程中，养老服务人才也有多层次的需求，未满足的需求才能对其产生激励作用；而来自工作本身的满意是激励养老服务人才的持久动力。

第三章 我国社区居家养老服务供需及人才队伍现状分析

3.1 社区居家养老服务需求分析

3.1.1 需求主体及其特征

社区居家养老服务的需求主体主要指居住在家或社区日托所需要养老服务的老年人。当人步入老年时，会表现出不同的身体、心理和社会特征。

(1) 老年人的身体特征

随着老年人年纪的增大，人体器官的功能结构将会发生改变，对环境的适应能力下降，反应变慢、对外界变化敏感，老年病的发病率上升，而因老化及老年病导致的继发性损害又容易影响老年人的自理能力^[71]。第六次全国人口普查数据显示，在60岁以上人口中，健康老人占44%，基本健康的老人占39%，基本生活能够自理，但身体不健康的老人占14%，生活不能自理的老人占3%。

(2) 老年人的心理特征

老年人在认知能力上，表现为逻辑思考力降低、容易忘事；在情感意志上，主要表现为猜疑、固执、烦躁、喜静、怀旧等；在行为上则表现为心理依赖性增强，易因对环境变化的不适而导致痴呆，天气、身体状况、家庭关系等发生的变化也易使其表现出言语攻击、焦虑烦躁等缺乏安全感的情绪或行为^[66]。

(3) 老年人的社会特征

老年人从工作岗位上退下，重心由工作转向家庭，社交范围缩小，社会交流、经济收入都会减少，精力和体力充沛的人群会选择再就业；家庭规模因子女独自组建家庭而逐渐变小。

3.1.2 需求内容

我国关于“六个老有”的老龄工作目标与马斯洛需求层次理论相契合，老有所养对应生理需求；老有所医对应安全需求，而有所学、有所教和有所乐则对应了较高层次的需求。老年人的需求也会因个体所处境况而表现出不同的内容。

(1) 经济供养需求

老有所养和生理需求主要表现为衣食住行，而这需要经济上的保障，就体现为经济供养上的需求。在老年人退休后，其收入水平下降；无退休金的老年人因身体机能下降导致劳动投入减少或完全退出劳动市场，就会面临收入下降或无收入来源的困境，这都需要来自家庭或者社会的经济支持。

(2) 生活照料需求

从上文对需求主体特征的分析可见，随着年龄的增加会导致其各项机能下降

和安全感的缺失以及自理能力的弱化,尤其是对于空巢家庭或失独家庭,老年人的生活照料需求会表现得更为强烈。中国老龄科学研究中心的调查数据显示,城市老年人需要家政服务和老年人饭桌的比重高达 58.0%和 49.0%,空巢老人当中需要上门送餐的比例达到 44.6%,需要家政服务的达到 56.1%^[72]。

(3) 健康护理需求

《2013 年世界卫生统计报告》数据表明,中国的人均寿命达到 76 岁,而老人年龄的增长易因身体机能的变化引发各种老年病,对于有疾病缠身的老人自然有健康护理的需求。有调查显示,老年人在健康护理上的需求与是否患慢性病显著相关,老人对护理的需求因年龄的增长不断增加,可见,伴随我国老人寿命的延长,对健康护理的需求将不断扩大。

(4) 精神慰藉需求

家庭成员因子女单独组建家庭而剩下一个或两个老年人,老年人难以适应家庭结构的变化易患空巢综合征,表现为悲观、精神空虚等;而退休老人则会因生活重心的转变出现退休综合征,表现为心理老化加快、忧虑、自感脑力体力不支等。无论是家庭生活还是社会生活的变化都使老人产生精神慰藉的需求。中国老龄科学研究中心发布的《2010 年我国城乡老年人口状况追踪调查》显示,城镇老人中,有 16.5%的感到孤独,有 9.1%的老人对自己的生活不满意。

(5) 文化生活和社交需求

在一项调查中显示,社会/娱乐活动的利用率达 54.1%,有 48%的人认为非常需要,而只有 25.5%的认为不需要^[73]。结合“老有所乐”的目标,老年人的兴趣爱好和精神生活需求不因年龄的增长而消退,一方面表现为离退休老人因为社会角色的转变出现适应性障碍,生活的关注点转向家庭,社交圈变小,这时老人主要需求就体现为社交需求。

(6) 自我实现的需求

一些老人在被迫退休后,自我感觉体力和精力仍可胜任工作却闲置在家,就易因自己的价值得不到认可而产生人老无用的心理。当低层次的需求完全满足时,自我实现的需求则变为老年人的主要需求。

3.1.3 需求影响因素

(1) 养老服务需求者的规模

一般而言,需求会随需求主体数量的增加而增加,老龄化的加速就导致养老服务需求主体总量和比例的上升。图 3.1 显示了国家统计局 1982 年到 2013 年统计年鉴和六次全国人口普查数据中关于 65 岁以上老年人口比重的信息,由图可见,从 1982 年至 2012 年,所占比重由 4.9%增至 7.0%,到 2013 年末这一比重已达到 9.7%。根据国际对老龄化的界定,我们国家从 2000 年起就开始进入老龄化,并呈

现出老龄化不断加剧的特点。从老年人口的绝对量来看，65 岁以上老年人口从 1982 年的 4991 万人增至 2000 年的 8821 万人，到 2013 年已增至 13161 万人，并呈现出不断上升的趋势。随着人口老龄化的加速，养老需求不断剧增。图 3.2 则显示在未来的 50 年，我国老年人口所占的比重以及绝对量仍将总体处于上升趋势。截至 2015 年 1 月，根据全国老龄工作委员会办公室门户网站的在线调查结果显示，15.25% 的访问者选择社区养老，6.95% 的选择机构养老，67.8% 的访问者选择居家养老，然而却不可能有纯粹的居家养老，一般情况下都会在一定程度上依托社区服务，因此，选择社区居家养老的比例就占到了约 83%^[74]。

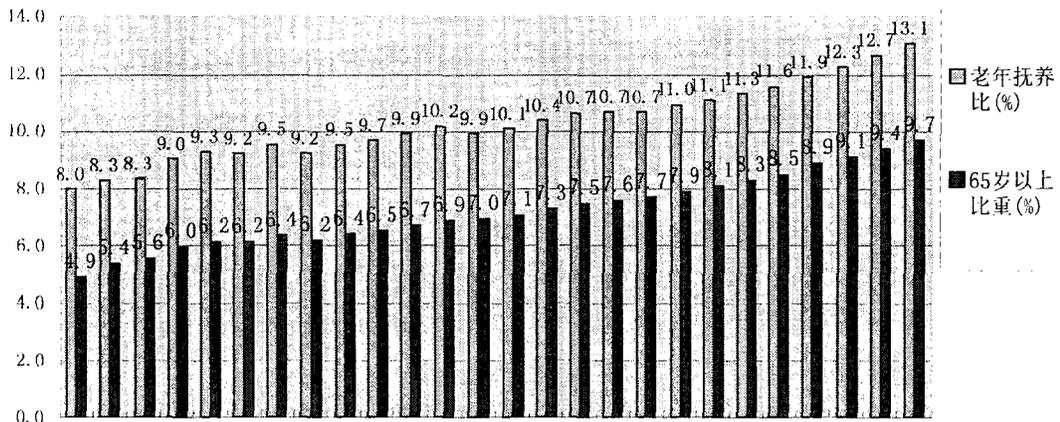


图 3.1 人口年龄结构与老年抚养比

Fig 3.1 Age Composition and Dependency Ratio of Population

数据来源：国家统计局 2013 年统计年鉴和六次全国人口普查数据

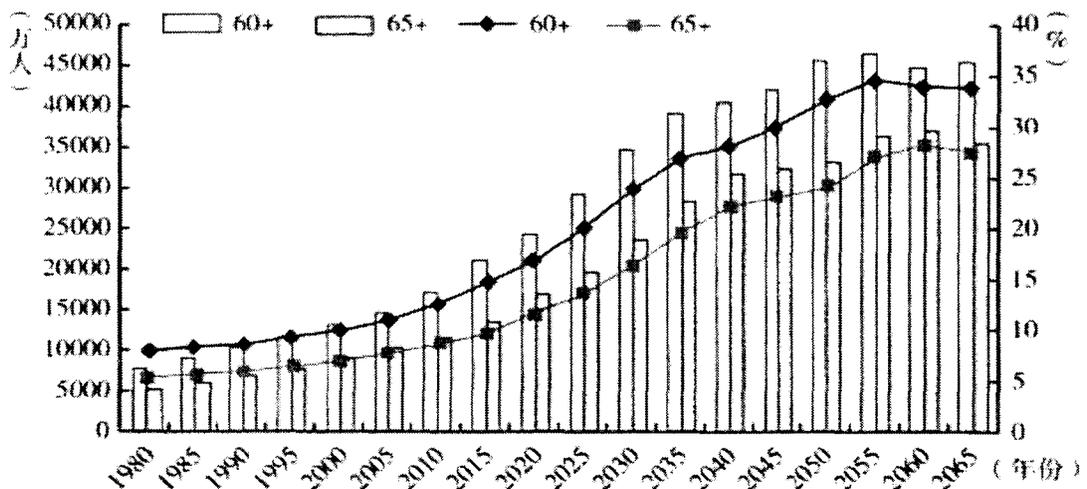


图 3.2 中国老年人口及老龄化变化趋势

Fig 3.2 Aging Population and the Aging Trend of China

资料来源：United Nations(2013a)

（2）家庭规模的大小

家庭规模大曾是我国传统家庭的特点之一，这就使得家庭养老模式很长时间以来都是主流。近些年，受国家计划生育政策以及劳动力市场女性比例增加的影响，我国家庭结构日趋呈现出小型化、核心化的特点。根据六次全国人口普查数据显示，家庭人口规模从 1953 年的 4.3 人/户下降至 2010 年的 3.1 人/户，由图 3.1 可见，我国的老年抚养比从 1982 年的 8.0% 上升到 2000 年的 9.9%，到 2013 年飙升至 13.1%，可见老龄化背景下，家庭养老负担不断加重。家庭规模日趋缩小导致可供的养老服务资源不断减少，典型的“421”家庭结构使得子女的养老负担加重，当家庭供给的养老服务难以满足老人的需求时，就需要市场和社会予以补给。空巢和失独老人在日常生活难以自理时，其需求更为强烈。

（3）老年人的年龄段及自理能力

在不同的年龄段，老年人的身体机能退化程度不同，患病的几率也有明显的差异，这也导致老年人养老服务的需求有所差异。根据中国老龄科学研究中心《2010 年我国城乡老年人口状况追踪调查》显示，城镇失能（生活完全不能自理）以及自理困难的老人共计 2285 万人，占 24.2%；有 12.8% 的城镇老人有生活照料的需求，其中，79 周岁及以下达到 9.2%，80 周岁及以上的达到 39.9%^[72]。云家政在平台上随机抽取了 1000 位老人，对需求内容进行分析发现，60-70 岁老人多因术后恢复不能自理而有家政照护需求；71-80 岁老人多为半自理，要求养老服务人员在照顾起居的同时能陪聊天；81-90 岁老人，一半因不能自理需要服务人员帮助洗澡、擦身、起夜，另一半则主要需要做饭、保洁、取药等。

（4）养老服务的价格

据微观经济学原理，商品的价格与需求量成反方向变动，老年人养老服务的需求量自然就受养老服务价格的影响。根据云家政平台统计数据显示，看护老人的服务在北上广深四城市的服务价格一般为 2500-4000 元/月，按钟点照顾老人的价格为 18-25 元/小时^[75]。家政行业整体服务价格的飙升导致养老服务价格随之不断上涨。

（5）替代品的价格

社区居家养老既含有家庭养老、还含有社区内的日托所，其对应的是机构养老。仅从价格来说，社区居家养老服务的主要替代品是公立机构养老服务，而我国的机构养老面临公立养老机构床位不足，私营养老机构价位过高的问题^[76]。

（6）经济收入情况

对于老年人来说，其经济收入较低，那么就会影响老年人对服务的需求，来自子女提供、退休金、保险等的收入有限，而收入水平又是衡量需求满足程度的主要标准。据中国老龄科学研究中心数据显示，经过对企业退休人员基本养老金

的连续 10 年上调，到 2014 年，我国月均养老金超 2000 元。从人民网消息获悉，据不完全统计，有十二个省市公布了 2014 年企业退休人员月平均养老金水平，具体信息如表 3.1 所示。

表 3.1 2014 年 12 省份企业退休人员月人均养老金水平

Table 3.1 Enterprise Retiree Monthly Per Capita Pension Level of 12 Provinces in 2014

	北京	青海	山西	新疆	天津	河北	河南	甘肃	贵州	江苏	云南	陕西
月人均养老金(元)	3050	2593	2389	2298	2295	1950	2100	2065	1977	2236	1877	2116

数据来源: <http://finance.people.com.cn/> (人民网—财经频道)

由表 3.1 可知，公布的十二个省份除北京以外，其他省的人均养老金水平均在 2000 元上下浮动，可见整体工资收入水平不高。由图 3.3 可知，全国城镇居民人均可支配收入呈上升趋势，而图 3.4 中的统计数据则进一步说明这一上升趋势，其中东部地区上升最为明显，人均可支配收入相对于其它地区差距较大，差额在 5000 元左右浮动。目前中国城市老年人能接受上门做家务的平均价格为 12.6 元/小时，能接受老年餐桌的平均价格为 9.7 元/份，而城市地区这两项服务的平均价格分别为 20.0 元/小时和 10.2 元/份，雇佣双方能接受的养老服务价格存在一定的差距^[72]。老人的养老金水平和可支配收入的额度直接影响老人能够承担的养老服务价格，当养老服务市场供给服务价格与老人愿意支付的价格水平相当时，才能实现供需平衡。但从我国企业退休人员人均养老金水平以及城镇居民人均可支配收入来看，养老服务的可支付水平不高。

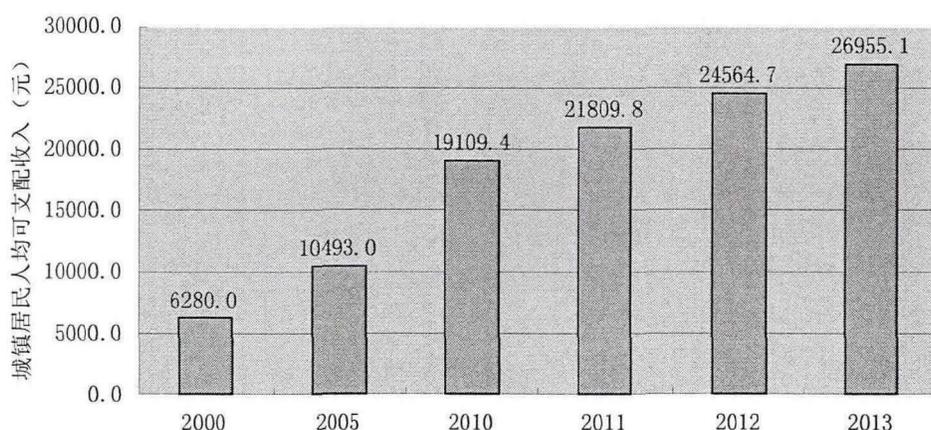


图 3.3 全国城镇居民人均可支配收入

Fig 3.3 Per Capita Disposable Income of Households in China

数据来源: 国家统计局 2000-2013 年统计年鉴

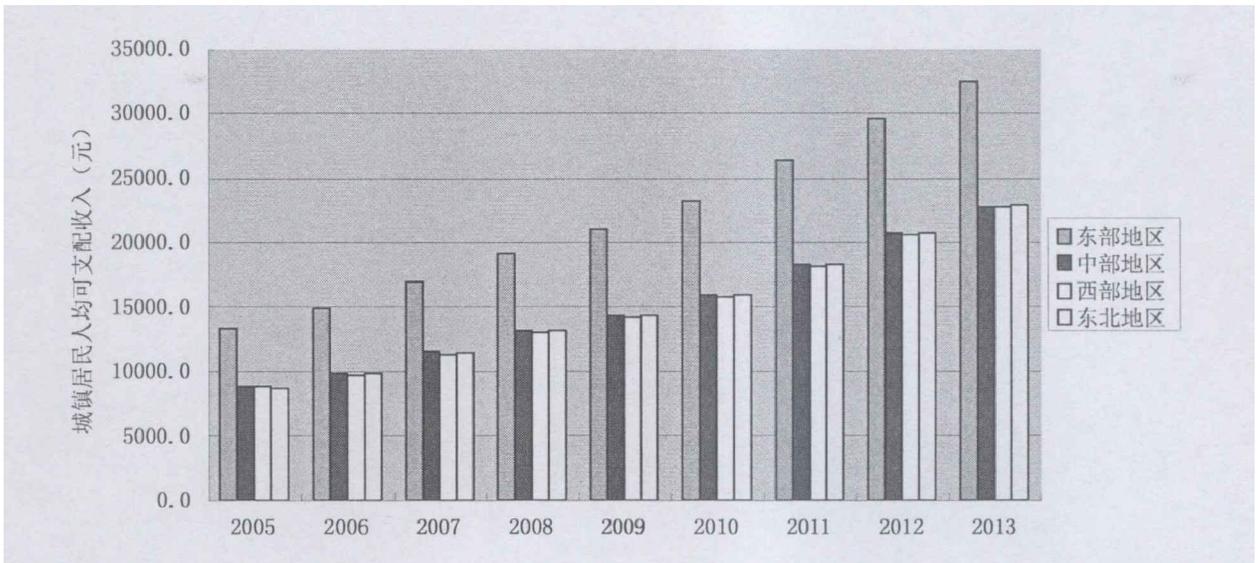


图 3.4 东、中、西部及东北地区城镇居民人均可支配收入

Fig 3.4 Per Capita Disposable Income of Urban Households in Eastern, Central, Western and Northeastern Regions

数据来源：国家统计局 2005-2013 年统计年鉴

(7) 老年人的主观愿望

家的观念在中国深入人心，受传统观念的影响，中国老年人对家有强烈的依赖性，多数老人希望在家养老。学者通过调查发现：年龄高、独居、居住环境好的老年人更加热衷于选择居家养老模式，享受上门服务^[13]。中国老龄科学研究中心发布的《2010 年我国城乡老年人口状况追踪调查》显示，城乡老人一般拥有自己的住房，倾向于选择独居或与子女共同居住在熟悉的社区，社区居家养老的意愿占主流。

(8) 信息化技术

社区通过构建养老信息服务平台，在老年人家中安装客户端或者老年人通过配备的定制手机向服务平台发送服务需求，呼叫服务的便利性可以增大需求量。云家政服务平台数据显示，通过移动客户端获取的订单量增长幅是未使用的三倍，复购率也很高。因此，信息化技术在养老服务中的运用情况也在一定程度上影响养老服务的需求量。

(9) 政府购买服务

养老服务市场具有公益性和保障性的特点。针对社区居家养老的老人，我国政府会根据老人的年龄、收入、身体状况等通过政府购买提供保障。在因各种原因通过政府购买享受养老服务的老人中，政府提供补贴越多，保障越完善，该群体的潜在养老服务需求转化为实际需求的比例就越大。因此，政府提供服务范围的大小也对养老服务需求产生一定的影响。

3.2 社区居家养老服务供给分析

3.2.1 供给主体及内容

社区居家养老服务人才主要来自社区内部机构、社工组织、家政公司以及志愿者组织，是养老服务的供给主体，具有多元性的特征。

(1) 社区

我国社区通过构建社区养老服务体系提供养老服务，其主要内容包括，通过老人餐桌以及日间陪护中心等开展生活照料；通过电话、上门问候等提供紧急的救援服务；依托社区医疗机构提供医疗保健服务，建立老年服务中心为老年人提供文娱服务^[77]。

民政部发布的 2013 年社会发展统计公报显示，一直到 2013 年底，我国的老年服务组织均有所增加，其中，老年维权协调组织、老龄事业单位、各类老年活动室以及老年法律援助中心的数量分别为 78000 个、2571 个、360000 个、21000 个，有共计 692 万老人在全国 5.4 万个老年学校学习。据民政部 2014 年 4 季度社会服务统计季报显示，社区服务设施达到 29.6 万个，其中，社区服务指导中心有 1047 个，社区服务中心有 22483 个，社区服务站有 114288 个。

表 3.2 社区服务设施情况

Table 3.2 Statistics on Community Facilities

名称	数量
社区服务设施数 (个)	296454.0
其中：社区服务指导中心	1047.0
社区服务中心	22483.0
其中：农村	7310.0
社区服务站	114288.0
其中：农村	54513.0
其他社区服务设施	158636.0
社区服务设施覆盖率 (%)	43.4
社区日间照料床位数 (张)	691132.0
社区留宿照料床位数 (张)	888690.0

数据来源：民政部 2014 年 4 季度统计季报

从社区提供的服务设施来看，表 3.2 显示，2014 年 4 季度提供住宿的社区服务床位数为 158 万张，社区服务设施的覆盖率上升到 43.4%，社区日间照料床位

数达到 69 万张，社区留宿床位达到 88.87 万张。

社区除了通过社区日间照料机构、医疗机构和老年活动中心为老人提供服务外，社区居委会和社区专职干部（简称社区专干）是提供养老服务的主要组织者和实施者。社区专干根据工作内容进行分工，其中，社区服务工作者主要负责居民便民服务的办理、组织社区内的文娱活动、解决下岗人员的再就业等问题；老龄工作则属于社区社会福利工作者的工作范畴，社会福利工作者需走访居民，了解并帮助困难家庭申请低保等以实现最低生活保障等活动。根据国家统计局数据显示，社区养老服务机构职工在 2011 年仅有 1000 人，到 2013 年，我国的社区居委会共有 94620 个，社区居委会成员达到 484015 人。我国正在逐步完善通过社区设施和社区工作者的专业性配置推动包括社区养老在内的社区服务。

（2）社工组织

根据国际标准，社会工作者需是专业出身且持有职业资格证，以社会工作规划职业生涯，从属于专业的社会工作组织或协会，以需要帮助的个人、家庭或社区为服务对象，并在工作过程中自觉遵守职业道德和准则^[78]。社会工作者在养老服务中是物质服务和政策信息的提供者，是了解服务对象需求从而助人自助的支持者，是负责资源调配、档案工作和其他社区相关工作的管理者，同时也是在执行中发现问题并进行反馈的政策影响者。

表 3.3 社会工作者人员状况

Table 3.3 Statistics on Social Worker

年 份	社会工作者			助理社会工作者		
	报考人数	参考人数	合格人数	报考人数	参考人数	合格人数
2008	77698	62953	4192	60139	52419	20648
2009	46015	35943	4227	38204	31694	6611
2010	25547	19175	2664	46047	37753	5428
2011	25500	19426	2338	54515	44100	8068
2012	34245	26125	6104	92621	75509	23846
2013	48287	36695	11658	121937	97527	27300

数据来源：国家统计局2008-2013年统计年鉴

我国的社会工作者主要来自民办非营利性机构或者是地方社工协会。据民政部办公厅统计数据显示，直到 2012 年底，我国共有 1247 个民办非营利性社会服务机构，民政部颁布的《社会工作专业人才培养中长期规划（2011-2020 年）》计划通过建立民办社会工作服务机构孵化基地，对社会工作者的队伍建设所采取

的保障包括：专业培训、考试认证、继续教育、学历教育和社工督导等。

在社会工作师的专业认证方面，由表 3.3 显示的 2008-2013 年社会工作师和助理社会工作师的报考与合格状况来看，自 2008 至 2013 年，我国的社会工作师、助理社会工作师在初兴起的两年报考人数较多，在 2010 和 2011 年，报考及合格人数整体大幅度下降，到近几年开始大幅回升，但整体基数仍不高。根据民政部全国社会服务统计数据显示，到 2014 年 4 季度，全国持证社会工作者达到 123084 人，其中社会工作师 31183 人，助理社会工作师 91901 人。由上可见，我国取得社会工作师和助理社会工作师认证的人数不断上升，从业人员的专业性不断增强。但是从目前来看，我国高校社工专业人才预冷，社工吸纳的就业人口不到 1%，薪酬待遇与大学生村官相当。

(3) 家政公司

在社区居家养老服务中，家政公司主要提供老人看护服务，包括喂食喂药、污物处理、协助起居、洗澡擦身、烧饭保洁、按摩推拿等，该服务的特点表现为工作强度大、工作累而脏、工作条件艰苦、社会认可度低、工资待遇低且休息少。老年看护相对于一般的家庭保姆具有一定的专业性，照护不能完全自理的老人则要求具备一定的护理知识。现在家政养老服务人员队伍呈现出高龄化、低文化、低意愿、低收入的特点。

从人员构成来看，从事老人看护的家政服务人员主要包括三部分：下岗女工、失业人员以及进城务工人员。据云家政对 400 家家政公司的调查显示，家政服务人员中愿意从事老人看护工作的比例仅占 15%，家政服务人员的年龄一般在 45-55 岁，文化程度都相对较低，鉴于老人看护工作强度大等因素，对老人看护服务的期望工资一般在 4000 元以上。

从专业化程度来看，从事居家养老护理的从业人员持证上岗比例低于 10%，专业技能相对匮乏，一般持证人员的薪酬待遇相对较高^[75]。此外，对半自理或者完全不能自理老人的看护工作对服务人员的体力和精力提出了更高的要求，特别在看护男性老人的过程中，体力充沛的男性从业人员就更受青睐，但在家政养老服务人员中，男性仅占 2%。在养老服务中，老人有精神方面的需求，而家政养老服务人员却因技能等方面的原因难以满足。

(4) 志愿者组织

志愿者是社区居家养老服务人才队伍的重要组成部分，其不计报酬、积极主动地参与养老服务。在社区居家养老服务中，具备一定法律知识、心理知识或医疗知识的社会志愿者无需经过培训，就能以其专业性为老人提供法律、心理或医疗上的服务；学生志愿者则以其青春活力给老人送去精神慰藉或提供清洁帮扶等生活照料服务；老人志愿者则能更好地以老年人的思维角度进行沟通。志愿者因

其专业背景的多样性，能为老人提供涉及生活照料、精神慰藉、法律咨询、医疗保健等多个领域的服务。

根据《慈善蓝皮书：中国慈善发展报告（2014）》显示，2013 年度全国纳入注册的志愿者总数约为 7354 万人，占人口总数的 5.65%，志愿服务约 8.3 亿小时。民政部印发的《中国社会服务志愿者队伍建设指导纲要（2013-2020）》计划进一步加强志愿者队伍建设，力争到 2020 年实现注册志愿者占居民总数的 10%，志愿者参与社区居家养老服务的形式包括：高校成立志愿者协会，组织学生志愿者进社区进行帮老扶老工作；社会志愿者则通过在志愿网登记或者在社工社的组织下以其专业特长提供为老服务；社区内的老年志愿者则是本着互助的宗旨，年轻老年人帮扶年纪较大的老年人。学生志愿者和社会志愿者参与的为老服务期限一般随项目的结束而终止，而老年志愿者则因为地缘等原因能够提供相对稳定的服务。

重庆大学研究养老服务队伍建设的项目小组通过对全国部分地区的居家养老服务人员的问卷调查发现：志愿者作为养老队伍的补充，在接受调查的社区中，有 20% 的社区拥有数量较多的志愿者队伍，约 70% 的社区拥有数量较少的志愿者队伍，剩余的约 10% 的社区没有志愿者参与。

3.2.2 供给影响因素

（1）养老服务价格

据云家政平台对 2014 年北京、上海、广州、深圳 35 万名“阿姨”的调查显示，老人看护的价格在月嫂、育儿嫂、普通家政人员、钟点工中是最低的，4 个地市的平均价格仅为 3000 元左右，价格和需求影响着养老服务的供给。

（2）相关服务的价格

从家政服务来看，从业者会在提供服务前对比可提供服务项目间的价格，其中，养老服务相对于月嫂服务价格较低，从业者的服务意愿小，职位薪酬待遇的差异会影响养老及相关专业毕业生的职业选择。

（3）工作强度和条件

老人照看服务的工作强度因老人自理能力的差异而有所不同，对半自理或不能自理老人的看护工作，一般工作强度大，对照看人员的精力和体力有一定的要求；根据老人身体状况的不同对工作时间的要求也有所不同，对于无自理能力的老人需要全年无休，这都会影响养老服务人员的供给量。

（4）对养老服务的认识

从业人员的职业认同也在一定程度上影响其从业的状态和工作的积极性。养老服务人员对养老服务工作的职业认同越高，从事该工作的意愿就越强烈，提供的养老服务质量就越高。

(5) 信息技术的影响

将信息技术运用于社区居家养老服务主要体现在，通过构建养老服务信息平台提供养老服务信息。运用信息技术搭建的云家政平台或者养老服务信息平台，能够有效地整合资源，降低成本，加快对服务的反应速度，促进资源的优化配置和高效运用，从而提高养老服务供给的意愿。

(6) 政府的税收和扶持政策

养老服务在一定程度上具有社会保障性质，国家对养老服务机构提供的政府补贴越多、扶持力度越大，养老服务供应机构提供服务的意愿就越高。

(7) 供应者对未来的预期

养老服务市场供不应求的状况，获得家政服务商、高校、政府、社区、非营利组织的高度关注。若供给主体均预期未来养老服务需求增长空间大且采取相应措施，那么养老服务供给将上升。

(8) 节假日

在中秋、春节等传统节日期间，养老服务人员因返乡过节而难以继续提供养老服务，这段期间就会出现养老服务需求激增，供需缺口扩大的现象。

第四章 我国社区居家养老服务人才队伍问题及成因分析

4.1 社区居家养老服务人才队伍存在的问题

4.1.1 人力资源短缺

(1) 专业养老服务人才短缺

据 2010 年第六次人口普查显示,我国老人不健康但生活能自理的老人有 245.5 万人,占 14%;生活不能自理的老人有 52 万人,占 3%;不健康或不能自理的老人就达到了近 300 万。我国民政部给出的养老服务人员和老年人的最佳配比是 3:1,那么不健康和不能自理的老人就需要近一千万养老服务人员,而我国老龄化程度不断加大,意味着老年人的基数不断增大,健康程度不佳及不能自理的老人增多,养老服务市场对养老服务人员的需求更大。根据国家统计局年度统计资料显示,截至 2013 年底,老年人与残疾人服务机构职工仅为 35.6 万,老龄机构职工仅为一万,这在总量上存在很大的缺口。

(2) 家政养老服务人才短缺

从上文对老人养老服务需求的分析可知老人对日常生活照料的需求很大,在老人的家庭成员无法完全满足老人的需求时,家政养老服务人员需充当主力。调查显示,在我国有雇佣保姆需求的的家庭中,有近一半比例是为了照顾老人,但是老人对服务的满意度不足 10%^[75]。根据云家政平台对 400 家家政公司的调查数据显示,传统门店的老人护理需求订单达 30%,但是在约八成的家政公司中,愿意提供照顾的人员不到一半。家政服务人员在近十年的工资上升幅度高于大学生,但是养老护理人员的工资增幅低,愿意提供养老服务的家政人员少。在家政服务中,养老服务的缺口一直是最大的。在重大法定节假日,养老服务人员需求的缺口更明显,据云家政平台统计数据显示,春节期间老人看护的订单占 48%,因家政服务人员返乡休假等原因导致实际订单的完成率仅为 26.9%,缺口达 73.1%;即使春节假期过后,家政养老服务的人员仍有 66.67%的缺口。

(3) 志愿者短缺

从对老人的养老服务需求分析可以看出,老人因退休等原因导致老年人收入降低,而又有生活照料和精神慰藉方面的需求,志愿者进社区提供无偿助老服务就能很好地解决老人面临的问题。根据老人的特点分析可知,老人的依赖性随年龄的增大越来越强,志愿者的上门拜访短期内解决了老人的问题,但无偿服务项目的结束而终止,我国现阶段正式的志愿者组织少,成熟的志愿者组织队伍匮乏,提供长期对点服务的志愿者数量不足。因此,对老人的长期定点志愿服务仍存在很大的缺口。

4.1.2 结构不合理

(1) 人员结构

从事养老服务的人员中，下岗女工、失业人员和进城务工人员，家政养老服务人员所占比例大，而专业社会工作者和志愿者比例较小。有调查显示，约有20%的社区有人数较多的志愿者，约70%的社区有人数较少的志愿者参与，而其他社区则完全无志愿者参与^[80]。从年龄构成来看，重庆大学“养老服务队伍建设”课题组通过对全国部分地区的居家养老服务人员的问卷调查发现：养老服务人员特别是养老护理员年龄在50岁以上的约占80%，年轻人较少；从性别构成来看，在老年服务中，鉴于部分老人不能完全自理，对养老服务人员的体力和精力要求高，以及女性服务人员面临照顾男老人的尴尬等因素的影响，使得男性养老服务人员需求大，而云家政平台数据显示现在男护工仅占2%，缺口较大。

(2) 学历结构

从学历上来看，重庆大学“养老服务队伍建设”课题组通过对全国部分地区的居家养老服务人员的问卷调查发现，约80%的养老服务人员只具有初中及以下学历，主要从事保姆式的照料，难以满足老年人的多样化需求，大专及以上学历的人员只占7%，相对较少。专业社会工作者的学历相对较高但所占比例少。总体看，养老服务人才队伍的整体文化水平偏低，对满足老年人多样化的需求方面有一定的难度。

4.1.3 队伍稳定性差

社工专业和养老护理专业的人员在毕业后，选择从事本职业的比例较低。社区工作者每年也均吸纳大学生的加入，但是在服务期满后，多数选择跳槽。家政养老服务人员在具备一定的技能、经验后，面对家政服务项目的多种选择，大部分家政服务人员避开养老服务的项目。助老志愿者队伍则随助老项目的结束而终结服务，具有阶段性的特点，且服务队伍的人员构成并不稳定。整体来看，社区居家养老服务人才队伍稳定性较低。社区工作者中尽管有大学生参与，但是因为待遇低、培训少等原因，大学生流失比率较高。

4.1.4 专业化水平低

中国老龄科学研究中心的调查数据显示，中国完全失能老年人的比例为6.8%，其中愿意入住养老机构的比例仅为16.6%^[72]，这意味着余下的83.4%有社区居家养老的意愿，养老服务需求大，这就要求养老服务人员具备一定的专业护理知识。有调查显示，老人在社区居家养老服务方面的具体需求如下：在生活照料方面表现为老年餐桌服务和服务热线，在医疗康复类方面表现为上门看病和上门护理，在精神慰藉方面则表现为法律援助^[81]。这就要求养老服务人才队伍能提

供兼顾生活照料、精神慰藉、法律援助、医疗护理等多方面的服务。

养老服务人员一般存在专业知识匮乏的问题，从社会工作者来看，我国通过社会工作师和助理社会工作师认证的人员比例低，说明系统的社会工作专业知识匮乏；从家政养老服务人员来看，根据云家政平台的统计数据显示，养老服务人员一般只经过简单的上岗培训，持有专业从业证的人员比例低，即使是养老服务业发达的上海，其家政行业持有护工证或者老人护理证的从业人员不到 10%；从养老护理员来看，现有养老服务人员专业知识匮乏，很少具备高校相关专业的教育经历；从养老服务人员的来源来看，下岗工人与进城务工人员占绝大比例；国家为了规范养老护理员队伍，发布了国家相关标准，但是据调查显示，持有护理员职业资格的未超过半数，且有 36.5%的仅持有初级职称，持有高级职称的为零，可见养老服务人员学历低、专业化水准匮乏。

综上所述，我国社区居家养老服务人才队伍在供应量、人员构成、专业化程度及稳定性上都存在一定的问题，下文将对这些问题进行成因分析。

4.2 社区居家养老服务人才队伍问题成因分析

4.2.1 职业认同低

养老服务人员对自身职业认同低的现象普遍存在，而社会认可低在一定程度上又进一步弱化了从业人员的职业认同。受传统观念的影响，人们一般认为养老护理含金量低，养老行业进入门槛低，人们习惯性的将家政人员称为保姆，这一称呼就忽视了雇佣双方地位的平等性。雇主对养老服务的认同低，愿意支付的工资就低，据云家政对 400 家线下家政公司的调查显示，在占 30%的老年服务订单中，有一半因老人认为费用高而未最终达成，老人本身对养老服务的认知水平低，忽略其专业性导致利用低；雇主缺乏对养老服务人员的尊重是对该职业认同低的另一表现。

养老服务人员职业认同低易导致两种结果：一方面，部分人员直接选择了其他的职业；另一方面，受社会观念和雇主对其态度的影响，选择继续从事本行职业的人员中在工作的过程中难以产生成就感，周围环境所产生的负激励动摇其职业选择。

4.2.2 薪酬待遇低

除志愿者外，养老服务人员普遍面临薪酬待遇低的问题。专业社会工作者与社区工作人员的工资水平与大学生村官相当；云家政平台的统计数据显示过去十年家政服务人员的工资涨幅超过大学生，但相对于月嫂、育儿嫂、住家保姆等有 4 到 5 倍的涨幅，老人护理工资仅有 3.5 倍的涨幅。老人护理的月平均工资在 2500-3500 元，而月嫂或育儿嫂最低工资就达到 4000 元，月薪高者则过万。

养老服务人员的工资水平与养老服务价格有关，而养老服务价格则与享受养老服务的老年人的支付意愿有关，老年人对养老服务的支付意愿主要受三个因素的影响：经济收入、对养老服务的认知以及服务的质量。

从经济收入来看，通过上文对养老服务需求的影响因素分析可知，老人在离退休后，人均养老金水平仅为 2000 元左右，老年人在为养老服务买单的同时还要兼顾生活、医疗等所需，有些老人还有储蓄的习惯，老年人是纯粹的消费者而不是劳动力，老年人的收入具有被动性，支付能力较弱，这就使得老人愿意支付的养老服务费用较低。从服务认知来看，老人养老服务专业性认知匮乏且深受节俭观念的影响，对养老服务支付意愿小。从服务质量来看，有调查分析显示，老人接受养老服务的意愿受养老服务质量的影响，服务人员技能水平、服务质量越高，更易获得老人的认可和信任，老人接受养老服务的意愿越高^[82]。但是现有的养老服务人员专业知识相对匮乏，技能水平低从而难以保证高质量的服务，使得支付水平低。此外，政府补贴少、行业门槛低、中介机构从中攫取一定的中介费用也在一定程度上导致养老服务人员面临低水平的工资待遇。有调查显示，有 80% 的社区居家养老服务人员其工资水平仅为 900-1500 元^[80]。

而从养老服务工作本身的特点来看，其工作强度大、工作量大、对体力和精力的要求较高，养老服务人员在对比其他较为轻松却报酬相对高的工作会产生内在的不公平感，工资待遇在一定程度上体现雇主对其工作的认可程度，低水平的工资使养老服务人员难以获得工作上的认同感和成就感，就会有抵制、消极怠工或重新择业的表现，导致人员流动性高，养老服务人才队伍不稳定。

4.2.3 激励机制匮乏

从激励的角度看，社区居家养老服务人才也有包括生理、安全、尊重以及自我实现等在内的需求。具体来看，工资福利充裕才能满足养老服务人员衣食住行的生理需求和安全需求；社会以及雇主对职业的认可才能满足养老服务人员的尊重需求。但从上文分析来看，低认可以及低工资都难以满足养老服务人员的生理、安全以及尊重需求。当主导需求难以被满足时，就可能选择跳槽，这就会导致服务人员缺口大且稳定性低。

对社区居家养老服务人才的激励除工资及社会认同外，还要关注其发展的需求，但目前我国养老服务人才的培养模式尚不完善，这就使得其养老服务的知识和技能水平低，且专业人员难以补足，具备技能的人员难以提升，这就致使养老服务人才的职业发展空间受限，难以从工作本身产生工作的动力。

从赫茨伯格的双因素理论来看，养老服务人员在工资水平、工作环境方面并没有产生满意因素，而从工作本身也没有获得成就感和自豪感，这就无法产生激励因素，以上分析均说明养老服务人才队伍激励机制的匮乏。

第五章 构建我国社区居家养老服务人才队伍问题解决平台

从上文分析可见，我国社区居家养老服务人才队伍的问题主要表现为：人力资源短缺、结构不合理、队伍稳定性差以及专业化水平低。针对以上问题，本文构建了社区居家养老服务人才队伍问题解决平台，旨在通过该平台的运行完善我国社区居家养老服务人才队伍的建设。人才队伍问题解决平台如图 5.1 所示。

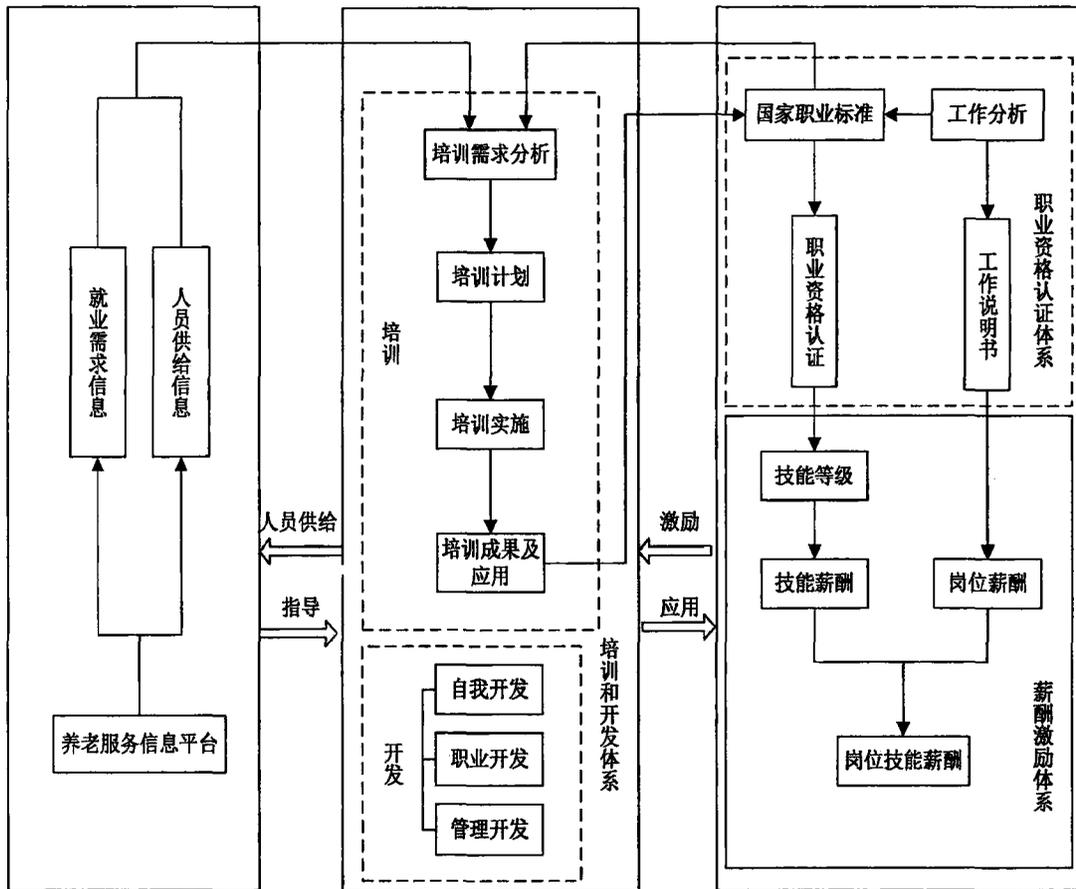


图 5.1 社区居家养老服务人才队伍问题解决平台

Fig 5.1 Problem-solving Platform of Talent Team of Aged Community Services

5.1 社区居家养老服务人才队伍问题解决平台的主体

该平台的参与主体包括政府、社区、社工组织、志愿者组织和家政公司。政府负责推动立法或相关政策规章的制定；社区负责推行具体政策、组织社区居家养老服务活动；家政公司则主要负责统计并及时提供家政养老服务人员的信息，并帮助其参加国家组织的相关培训。

5.2 社区居家养老服务人才队伍问题解决平台的构成

5.2.1 职业资格认证体系

工作分析是人力资源管理的基础，解决人才队伍建设问题也要从工作分析出发。因此，首先要对养老服务队伍的主体类型进行分类，根据具体类型进行具体的工作分析，明确岗位要求和从业人员任职资格，确定职业标准；根据职业标准确定职业资格认证等级，确定不同等级对申请认证人员在专业、学历、工作经验、培训经历、职业道德等方面的要求。国家和地方人力资源和社会保障部门根据工作说明书规范职业标准和任职资格体系，明确规定养老服务人员的从业资格和技能水平，提高行业准入门槛，明确规定持证上岗制度；确定对已认证人员的定期培训与考核制度，确保已认证人员能根据外界环境的变化而实时更新知识和技能以胜任岗位工作。

从我国对养老服务人才队伍建设的探索可知，我国现在已有部分省市就养老护理、居家养老服务、社区工作以及家政护理制定并颁布了职业标准或服务标准。规范执业标准并设置较高的准入门槛的举措有益于提升社区居家养老服务人员的知识和技能水平及其专业性，这在一定程度上又能强化从业人员的职业认同，社会对养老服务工作的认知也会有所改观。

5.2.2 养老服务信息平台

我国应借鉴日本的经验，由政府出资构建养老服务信息平台，吸引社会营利与非营利组织的加入，对养老服务人员队伍实行实名注册认证制度，平台发布养老服务市场供求状况的最新动态及统计数据，一方面便于养老服务人员了解就业信息，另一方面养老服务人才培训机构可据此制定或调整人才培训计划或方案，从而对市场需求进行迅速响应。

依托信息平台可以发布养老服务人才培训的公益课程，便于养老服务人员通过在线培训充实知识、提升技能，从而提升其服务的专业化水平。而有养老服务需求的雇主也可以依托平台了解从业人员的信息，加深对养老服务工作的了解。

5.2.3 培训与开发体系

培训与开发体系包括人员培训和人力资源开发两部分。从人员培训来看，培训方案根据培训对象、培训目的、培训方式进行具体划分。总体来看，培训对象主要包括志愿者、社区工作人员、家政养老服务人员；从培训目的来看，该培训开发体系主要运用于解决社区居家养老服务人才队伍专业性不足的问题；从培训方式来看，主要包括讲授法、网上培训和远程学习。

人力资源开发致力于通过对养老服务人员的自我开发、职业开发和管理开发来解决社区居家养老服务人才队伍专业性不足以及人员不足的问题，该平台在人

力资源开发上的应用主要体现为：通过对志愿者及老年人人力资源的开发为社区居家养老服务人才队伍补充人员，通过提供信息平台、脱岗培训等鼓励养老服务人员进行自我开发提升自身专业性水平以满足社区居家养老服务的需求。

5.2.4 薪酬激励体系

社区居家养老服务是一项技能性的工作，技能的高低直接影响服务的质量和雇主的满意度。为了激励从业人员不断提升自身技能，可实行岗位技能薪酬制度，以岗位确定基本薪酬，以技能确定弹性薪酬。该种制度下的薪酬水平与从业人员的任职要求以及技能水平有关，技能水平的确定需参考国家职业资格认证中的技能等级认证。该种薪酬制度可以激励从业人员不断通过学习提升自身技能和专业化水平，从而获得较高的薪酬。

5.3 社区居家养老服务人才队伍问题解决平台的运作

5.3.1 培训与开发平台的运作

(1) 培训需求分析

在对养老服务人员进行培训时，首先要进行培训需求分析，根据国家养老服务信息平台提供的关于养老服务市场人员供需信息确定培训项目、培训人数以及培训预算；根据工作分析形成的职业标准确定培训标准；根据对养老服务人员培训意向的调查确定培训对象和培训的具体内容。

(2) 培训计划的制定

社区居家养老服务人才队伍培训计划的制定主要包括确定培训对象、培训目的、培训内容及培训形式。该体系的培训对象主要包括社区居家养老服务人才队伍中的家政养老服务人员、社区工作者和志愿者；培训目的主要在于解决社区居家养老服务人员专业性不足的问题；培训内容一般为在各阶段从事养老服务应具备的基本知识和技能；培训内容则因职业发展阶段、人员类型的不同而有所不同，一般包括：对刚加入包括志愿者在内的养老服务行业的人员进行入职培训以了解工作内容和工作职责；根据行业最新发展动态，对已经入职的养老服务人员进行在职培训以更新知识和技能；对于表现突出且有在行业内深入发展意愿的人员进行脱岗的系统培训，为养老服务储备管理人才。

(3) 培训的实施

培训通过确定培训项目的负责人、教师，为特定的培训对象根据培训计划确定恰当的培训方式予以实施。从培训教师来看，专业社会工作者可对参训人员予以理论上的指导，技能突出、经验丰富的资深家政养老服务人员则可予以现场操作指导。鉴于养老服务人员工作时间、认知水平与经济条件的差异，应运用多样化的培训方式，兼顾网络培训与现场培训，兼顾有偿培训和公益培训、兼顾理论

培训和实操培训。此外，在培训实施的过程中，要定期总结对比培训目标与培训效果之间的差距，分析原因以完善培训计划。

（4）培训考核及反馈

培训的过程中，要重视阶段性考核及学员反馈，及时发现培训内容及方式上的偏差并予以调整，在培训结束后通过考核检验培训效果，将考核结果反馈给学员，进行沟通，帮助参训的养老服务人员分析取得的成果以及仍存在的问题，并对其问题的改进予以指导。根据培训考核结果以及学员的反馈，进一步完善培训内容及培训方式，以确保培训成果的实效性，从而提高学员参与培训的积极性。

（5）培训结果的运用

培训的直接成果是参训人员的养老服务知识得以夯实，技能和专业化水平得以提升，工作绩效得以改善；而对培训结果进一步巩固的方法则是在参与培训后，根据考核结果在培训教师的指导下报名参与国家养老服务人员职业技能水平鉴定的考试，以技能认证的方式进一步提升专业化水平。

因此，培训与开发平台是以国家职业资格认证体系和养老服务就业信息平台为依托，最终服务于职业资格认证或工作绩效的改善的养老服务人员发展平台，致力于养老服务人员质量的提升。

5.3.2 薪酬激励体系的运作

（1）工作分析

对养老服务人员进行工作分析并形成工作说明书，根据工作说明书确定岗位等级。根据地方部门或协会制定的养老从业人员职业资格认证标准，确定养老服务人员的技能等级，主要参考从业人员具备的职业资格等级。

（2）薪酬分级

结合技能等级和岗位等级的具体划分，确定岗位等级和技能等级分别对应的薪酬，即岗位薪酬和技能薪酬，加总岗位薪酬和技能薪酬形成总薪酬。

（3）薪酬制度的执行

将各机构、社区或家政公司的养老服务人员根据工作分析和技能认证进行分级，薪酬的发放标准则是对应等级的岗位薪酬和技能薪酬的总和。在薪酬制度执行的同时，还要保证薪酬对内具有公平性，对外具有竞争性，不断根据市场供需状况和政府相关政策的变化以及从业人员技能水平的提升进行额度的调整。

5.3.3 平台内子体系间的联系

该平台体系包括养老服务信息平台、培训与开发体系、职业资格认证体系和薪酬激励体系。其中，养老服务信息平台 and 职业资格认证体系是基础，培训与开发体系、薪酬激励体系可依托基础独立运行。

此外，该平台子体系之间还具有一定的联系。社区居家养老服务人员的工作特征决定从业人员的专业水平与服务质量和满意度息息相关，但现在从业人员的专业化水平普遍偏低。基于此，实行岗位薪酬制度，将薪酬待遇直接与技能水平挂钩，从业人员就需要通过技能水平的不断提升来获得更高的薪酬。因此，岗位技能薪酬制度对于养老服务人员而言就是一种薪酬激励制度，激励从业人员不断提升自身技能，而提升的手段则表现为参加培训或自我开发，通过培训与开发获得更高等级的职业资格认证，从而获得更高的薪酬水平。因此，培训与开发体系、职业资格认证体系与薪酬激励体系三者相互关联、互相推动。

第六章 社区居家养老服务人才队伍问题解决平台的应用

6.1 平台的可操作性应用

6.1.1 规范家政养老服务人才队伍

从家政养老服务人才队伍问题的分析可知，工资待遇低是其不愿参与养老服务的主要原因，而雇员专业化水平低则是雇主不愿支付较高报酬的原因之一。在家政服务业，家政养老服务人才队伍欠缺一定的规范性。将社区居家养老服务人才队伍建设问题解决平台应用于家政行业，将应用对象设置为家政养老服务人员，该群体为了获得更好的薪酬待遇，会自发参与人员培训与开发、职业资格认证来提升技能等级。从直接意义来看，问题解决平台体系的应用将促进家政从业人员专业化水平的提升；从间接意义来看，这一举措将保证家政养老服务人员做到持证上岗，这在一定程度上规范了家政养老服务人才队伍。此外，通过技能提升改善待遇水平，也会减少家政养老服务人才队伍的人员流失率；持证上岗的行业规范也会获得社会对家政养老服务人员专业性的认可和尊重。

6.1.2 强化社会工作者的职业认同

职业认同根源于对本职工作的了解，从事养老服务的社会工作本身具备一定的公益性，这要求社会工作者在热爱本职工作的基础上从事养老服务且具备较强的责任心。因此，社会工作者的激励源主要来自职业认同和工作本身的内在激励。社区居家养老服务人才队伍问题解决平台应用于社会工作者身上，则主要表现为通过培训与开发体系不断深化社会工作者对本职工作的深度挖掘，鼓励其不断进行自我开发，从而通过专业化水平的提升在工作上承担更大的职责，以国家技能水平的认证和工作的成就感强化对本职工作的职业认同。

6.1.3 促进老年人人力资源开发

从对老年人的需求内容分析可见，部分老年人会因退休闲置在家而产生人老无用的心理，因此，这部分老年人有自我实现的需求。从技能来看，退休老人曾从事不同的职业，其工作经验也决定了其对本职工作技能的娴熟程度，均各有所长。因此，将社区居家养老服务人才队伍解决方案应用于老年人人力资源开发具有一定的可行性，这主要表现为培训与开发体系的运用。

鉴于退休老人本身就有一技在身，对老年人力资源的培训与开发主要表现如下：一方面，对有意愿的老人群体进行养老服务基本知识的培训，使得退休老人能尽快融入养老服务群体；另一方面，可结合退休老人曾经从事的工作及其个人意愿进行工作设计，确定其在养老服务队伍中的特定职责。比如，退休医生开展

健康讲座为社区老人提供免费健康咨询，心理学家可为空巢老人、失独老人或情绪不佳的老人进行精神疏导，而另外一些有特长的老人则可以发起兴趣组，在老年活动中心开展服务以充实老年文娱活动。这既能通过满足退休老人自我实现的需求对其进行激励，又能在一定程度上解决社区居家养老服务人才队伍供需缺口大的问题。此外，老年人才队伍进行养老服务便于老年人间的沟通与交流，还可促进邻里关系的和谐。

6.2 平台的运行保障

6.2.1 资金保障

目前我国主要是高校培养人才，尚缺乏专业的机构开展培训工作。而我国的养老服务机构或企业又因组织规模小、资金有限、从业人员流动性大等原因仅提供短期上岗培训。因此，问题解决平台中的培训开发体系就需要政府投入大量资金，以财政补贴的方式组织培训机构在全国发起公益性或低偿性培训，在网络平台提供在线培训，一方面用以帮助养老服务人才通过培训充实知识、强化技能，另一方面则能支撑培训与开发体系的运行。

6.2.2 法律保障

职业资格认证体系只有通过法律法规的形式予以规范才具有强制力，这就需要立法机构、各级政府和部门以法律法规或部门规章的形式不断规范养老服务业的职业标准和职业资格认证体系，肯定养老从业人员的社会地位，保障从业人员的法定权益。

6.2.3 协作保障

社区居家养老服务人才队伍问题解决平台的运作需要相关部门的协作，人力资源与社会保障部门需要对行业规范进行监管，地方培训机构需要执行培训计划，用人单位或机构需要予以薪酬制度上的配合，而政府则需要提供统计数据等予以决策支持，因此，参与主体间的通力协作是社区居家养老服务问题解决平台得以运作的执行保障。

第七章 总结与展望

7.1 本文的主要工作

本文的前期工作主要着力于分析社区居家养老服务人才队伍的现状及问题。具体而言，本文在分析老年人特征的基础上，结合需求层次理论内容说明社区居家养老服务的具体需求，并从需求影响因素的角度运用数据说明社区居家养老服务需求内容多样化且需求量不断增加的现状；然后从供给影响因素的角度说明了社区居家养老服务人才队伍中的各子主体的供给现状。

本文在三四章节通过对社区居家养老服务人员供需对比分析发现，我国社区居家养老服务人才队伍存在人力资源缺口大、结构不合理、队伍稳定性差、专业化水平低等问题，而职业认同缺失、工资待遇低、激励机制匮乏是导致以上问题的主要原因。

本文的后续工作主要体现在针对社区居家养老服务人才队伍存在的问题，在借鉴国内外相关实践探索和经验的基础上，构建了社区居家养老服务人才队伍问题解决平台。最后则分析了社区居家养老服务人才队伍建设问题解决平台的应用，具体阐述了其在规范家政养老服务人才队伍、强化社会工作者职业认同以及促进老年人力资源开发以充实社区居家养老服务人才队伍上的运用。

本文的贡献主要体现为构建了社区居家养老服务人才队伍问题解决平台，并对该平台的运行流程和可操作性运用进行了具体说明。该平台由职业资格认证体系、薪酬体系、培训与开发体系以及信息服务平台四个子体系构成，职业资格认证、市场需求、人员培训与岗位技能薪酬相互联系。岗位技能薪酬制以职业资格认证体系鉴定的技能等级为基础，将薪酬水平与员工的技能等级相挂钩，这能促使养老服务人员为获得更好的薪酬待遇而主动参与培训或进行自我开发。培训与开发体系以市场供求分析与国家职业标准为运行基础，着力于帮助学员通过专业化培训以满足市场需求。从子体系之间的关系来看，职业资格认证体系和信息平台是基础，薪酬激励体系能有效激励员工进入培训与开发体系；而对人员进行培训与开发获得的成果又能通过职业资格认证运用于岗位技能薪酬制；培训与开发体系为养老服务信息平台供给人员登记更新信息，而信息平台则运用供求信息为培训计划的制定提供参考。因此，该平台的各子体系间既相互关联又可独立运行。通过该平台的运用可解决人力资源短缺、专业化不足、流动性高等问题。

7.2 本文的不足

在本文撰写的过程中，由于时间和条件的限制，加上笔者水平有限，本文尚存在一些不足之处。首先，本文在对养老服务需求进行分析时，运用的数据主要

来源于国家统计年鉴、人口普查数据以及民政部社会服务统计年度公报，因统计数据不全而未对养老服务供需状况进行准确的定量分析；其次，在分析社区居家养老服务人才队伍的问题时，运用供需对比以及资料分析的方法仅说明了社区居家养老服务队伍存在的部分问题；最后，从本文构建的社区居家服务人才队伍建设问题解决平台来看，薪酬激励体系运用的前提是从业人员带薪工作，而养老服务人才中的志愿者群体属于无薪人员，这就使得该平台中的部分体系在适用上具有一定的局限性。

7.3 进一步的研究方向

从对社区居家养老服务人员的激励来看，本文所构建的社区居家养老服务人才队伍问题解决平台主要运用了薪酬激励和发展激励，这是一种内容型的激励。在未来的研究中，可在内容型激励的基础上进一步探究过程激励的运用，探究如何通过对养老服务人员的持续激励解决养老服务人员队伍稳定性差的问题，从而进一步提升社区居家养老服务队伍的稳定性。

参考文献

- [1] 林宝. 以需求管理为基础构建居家养老服务体系[A]. 2012 学术前沿论丛——科学发展: 深化改革与改善民生(上) [C], 2012: 5.
- [2] 周兆安. 家庭养老需求与家庭养老功能弱化的张力及其弥合[J]. 西北人口, 2014, (2): 45-49.
- [3] 傅双喜. 中国老年人心理需求调查报告[A]. 中国老年保健协会(China Elder Health Care Association).2010 第二届中国老年保健(产业)高峰论坛文集[C]. 海口: 中国老年保健协会(China Elder Health Care Association), 2010: 17.
- [4] 史薇, 谢宇. 家庭养老资源对城市老年人居家养老服务需求的影响研究——以北京市为例[J]. 西北人口, 2014, (4): 88-94.
- [5] 李光勇. 家庭养老在不同文化背景下的地位及前途[J]. 人口学刊, 2003, (1): 28-33.
- [6] 戴卫东. 家庭养老的可持续性分析[J]. 现代经济探讨, 2010, (2): 22-26.
- [7] 顾大男, 柳玉芝. 我国机构养老老人与居家养老老人健康状况和死亡风险比较研究[J]. 人口研究, 2006, (5): 49-56.
- [8] 刘红. 中国机构养老需求与供给分析[J]. 人口与经济, 2009, (4): 59-64+71.
- [9] 李文琦. 积极老龄化视域下的社会化养老服务体系构建——基于陕西省养老服务现状的考察分析[J]. 西北大学学报(哲学社会科学版), 2013, (4): 130-135.
- [10] 李士梅. 中国养老模式的多元化发展[J]. 人口学刊, 2007, (5): 40-43.
- [11] 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, (1): 119-123.
- [12] 黄一坤, 许鑫. 从机构照顾到社区居家养老看我国老年福利服务政策的转变[J]. 东北大学学报(社会科学版), 2012, (6): 511-515.
- [13] 王莉莉. 基于“服务链”理论的居家养老服务需求、供给与利用研究[J]. 人口学刊, 2013, (2): 49-59.
- [14] 韦宇红. 我国城市社区养老服务资源有效供给问题研究[J]. 理论导刊, 2012, (6): 12-14.
- [15] 孙泽宇. 关于我国城市社区居家养老服务问题与对策的思考[J]. 中国劳动关系学院学报, 2007, (1): 98-101.
- [16] 范西莹. 社会资本进入我国养老服务业的结构性差异分析——以民办养老机构为例[J]. 西安财经学院学报, 2013, (6): 94-99.
- [17] 张静, 张丽霞. 将志愿者服务机制引入养老服务问题的研究[J]. 西北人口, 2009, 30(1): 47-50.
- [18] 许爱花. 社会工作视阈下的机构养老服务[J]. 江淮论坛, 2010, (1): 128-133.

- [19] 冯晓娟. 我国养老服务发展状况与社会工作介入分析[J]. 理论与现代化, 2013, (1): 72-75.
- [20] 张立平. 把老年“医养结合”养老服务做成最美的夕阳产业[J]. 中国老年学杂志, 2013, 33(21): 5496-5497.
- [21] 童玉林, 栾文敬. 居家养老服务人才质量对居家养老服务需求的影响——基于城乡老年人调查的实证分析[J]. 宏观质量研究, 2014, (2): 94-101.
- [22] Hellström, Y. and Hallberg, I. R. Perspectives of elderly people receiving home help on health, care and quality of life[J]. Health & Social Care in the Community, 2001, 9(2): 61-71.
- [23] Feinian Chen, Susan E. Short. Household Context and Subjective Well-Being Among the Oldest Old in China[J]. Journal of Family Issues, 2008, 29(10): 1379-1403.
- [24] Melanie Sereny. Living Arrangements of Older Adults in China: The Interplay Among Preferences, Realities and Health[J]. Research on aging, 2011, 33(2): 172-204.
- [25] Luo, Y., & Waite, L.J. Loneliness and mortality among older adults in China[J]. Journals of Gerontology, Series B: Psychological Sciences and Social Science, 2014, 69(3): 1-13.
- [26] Johri M, Beland F and Bergman H. International experiments in integrated care for the elderly: a synthesis of the evidence[J]. Geriat. Psychiatry, 2003, 18(3): 222-235.
- [27] Pamela Doty. Family Care of the Elderly: The Role of Public Policy[J]. The Milbank Quarterly, 1986, 64(1): 34-75.
- [28] Joachim Vogel. The European “Welfare Mi” : Institutional Configuration and Distributive Outcome in Sweden and the European Union. A Longitudinal and Comparative Perspective [J]. Social Indicators Research, 1999, 48(3): 245-296.
- [29] 戴卫东. 家庭养老的可持续性分析[J]. 现代经济探讨, 2010, 02: 22-26.
- [30] 彭莉莉. 日本养老福利制度及服务设施运营的启示[J]. 湖北社会科学, 2011, (8): 59-61.
- [31] 吴伶俐. 日本老年介护对我国养老服务的启示[J]. 中国实用护理杂志, 2013, 29(7): 77-78.
- [32] Holliday I. Productivist Welfare Capitalism: Social Policy in East Asia[J]. Political Studies, 2000, 48(4): 706-723.
- [33] I Philp, KJ McKee, P Meldrum, B R Ballinger, ML M Gilhooly, D S Gordon, WJ Mutch, J E Whittick. Community care for demented and non-demented elderly people: a comparison study offinancial burden, service use and unmet needsin family supporters[J]. BMJ, 1995, 310(6993): 1503-1506.

- [34] Samuelsson A. M, Annerstedt L, Elmståhl S, Samuelsson S.-M. and Grafström M. Burden of responsibility experienced by family caregivers of elderly dementia sufferers[J]. *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, 2001, 15(1): 25–33.
- [35] Chung-Chih Lin, Ming-Jang Chiu, Chun-Chieh Hsiao, Ren-Guey Lee, Yuh-Show Tsai. Wireless Health Care Service System for Elderly With Dementia[J]. *Information Technology in Biomedicine*, 2006, 10(4): 696-704.
- [36] Soko Setoguchi MD, DrPHa, Robert J. Glynn, Margaret Stedman, Carol M. Flavell, Raisa Levin, Lynne Warner Stevenson. Hospice, opiates and acute care service use among the elderly before death from heart failure or cancer[J]. *American Heart Journal*, 2010, 160(1): 139-144.
- [37] Sinha SK. Why the elderly could bankrupt Canada and how demographic imperatives will force the redesign of acute care service delivery[J]. *Healthcare Papers*, 2011, 11(1): 46-51.
- [38] Frank G. Miskelly. Assistive technology in elderly care[J]. *Age and Aging*, 2001, 30(6): 455-458.
- [39] L. M. Camarinha-Matos H. Afsarmanesh. Design of a Virtual Community Infrastructure for Elderly Care[J]. *Collaborative Business Ecosystems and Virtual Enterprises*, 2002, 85: 439-450.
- [40] Young, J, Forster, A. and Green, J. An estimate of post-acute intermediate care need in an elderly care department for older people[J]. *Health & Social Care in the Community*, 2003, 11(3): 229–231.
- [41] Riitta Söderlund. The Role of Information and Communication Technology in Home Services: Telecare Does not Satisfy the Needs of the Elderly[J]. *Health care Science & Service*, 2004, 10(2): 127-137.
- [42] PERROCA, Marcia Galan and EK, Anna-Christina. Swedish advanced home care: organizational structure and implications of adopting this care model in Brazilian health care system[J]. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*, 2004, 12(6): 851-858 .
- [43] J. Broekens, M. Heerink, H. Rosendal. Assistive social robots in elderly care: a review[J]. *Gerontechnology*, 2009, 8(2): 94-103.
- [44] Dahlberg L. Interaction between Voluntary and Statutory Social Service Provision in Sweden: A Matter of Welfare Pluralism, Substitution or Complementarity?[J]. *Social Policy & Administration*, 2005, 39(7): 740–763.
- [45] 左显兰, 张君华. 虚拟养老院: 社区居家养老服务模式的升级[J]. *改革与战略*, 2013, (9): 114-118.

- [46] 李丽君. 新型养老服务模式的探索——对兰州市城关区“虚拟养老院”建设的调查与思考[J]. 改革与战略, 2010, (10): 177-179.
- [47] 谢兴吾. 网上养老院[J]. 中国人力资源社会保障, 2013, (12): 36-37.
- [48] 张岩松编著. 老年服务与管理人才队伍建设的研究与实践[M]. 北京: 清华大学出版社, 2014: 86-88.
- [49] 祁峰. 建立具有中国特色的养老新模式——对大连市首创的“居家养老”模式的探讨[J]. 经济问题探索, 2005, 02: 57-59.
- [50] 陈功, 杜鹏, 陈谊. 关于养老“时间储蓄”的问题与思考[J]. 人口与经济, 2001, (6): 67-73.
- [51] 韦生源. 走向职业化与义务化: 养老服务需要创新——建立新型养老服务队伍体系的探讨[J]. 企业经济, 2010, (10): 136-138.
- [52] 李林子. 日本老年护理人才培养模式的经验与启示[J]. 老龄科学研究, 2013, 1(4): 74-78.
- [53] 高建, 班晓娜. 日本社会福利人才培养: 经验与启示[J]. 经济研究导刊, 2014, (23): 114-116.
- [54] 崔炜, 周悦. 国外如何培养专业化养老服务人才[N]. 中国社会报, 2013-12-02004.
- [55] FINCH J, GROVES D. Community care and the family: a case for equal opportunities[J]. Social Policy, 1980, 9(4): 487-511.
- [56] 张晖. “居家养老服务”中国本土化的经验审视[J]. 西北大学学报(哲学社会科学版), 2013, (5): 140-146.
- [57] 张丽雅, 於钇权. 美英两国社区养老服务及启示[J]. 社会福利, 2010, (10): 48-49.
- [58] 屈野著. 当代中国老年权益保障——老年法的理论与实[M]. 昆明: 云南大学出版社, 2012: 171.
- [59] 刘铮主编. 人口学辞典[M]. 北京: 人民出版社, 1986: 179.
- [60] 宋健, 巫锡伟主编. 中国人口问题与人口学发展[M]. 北京: 社会科学文献出版社, 2012: 465.
- [61] 俞贺楠, 王敏, 李振. 我国社区居家养老模式的出路研究[J]. 河南社会科学, 2011, (1): 202-205+219.
- [62] 王通讯编著. 人才学通论[M]. 天津: 天津人民出版社, 1986: 1.
- [63] 冉军主编. 人力资源管理[M]. 北京: 教育科学出版社, 2013: 6.
- [64] 甄炳亮, 刘建华. 我国养老服务人才队伍建设研究[J]. 中国民政, 2014 (7): 29-30.
- [65] 于晶利主编. 社会工作概论[M]. 济南: 山东人民出版社, 2012: 53.
- [66] 夏学銮主编. 社区照顾的理论、政策和实践[M]. 北京: 北京大学出版社, 1996: 18.
- [67] 牛学锋. 新形势下我国城市养老模式的思考[J]. 价值工程, 2014, (19): 290-292.

- [68] 张民省. 老龄化趋势下中国养老模式的转变与创新[J]. 山西大学学报(哲学社会科学版), 2008, (3): 117-122.
- [69] 史柏年. 老人社区照顾的发展与策略[J]. 中国青年政治学院学报, 1997, (1): 101-104.
- [70] 李仲生著. 人口经济学(第三版)[M]. 北京: 清华大学出版社, 2013: 221.
- [71] 李丹, 张君邦, 路迢迢. 老年护理学[M]. 沈阳: 辽宁科学技术出版社, 1996: 2-10.
- [72] 吴玉韶, 党俊武. 中国老龄产业发展报告(2014)[M]. 北京: 社会科学文献出版社, 2014: 120-142.
- [73] 左冬梅, 吴静, 王萍. 西安市社区老年人照护服务的利用和需求研究——基于典型社区的调查[J]. 西北人口, 2008, (3): 60-62+68.
- [74] 中国老龄门户网站. 您喜欢那种养老模式? [EB/OL]http :
//www.cncaprc.gov.cn/contents/42/1.html, 2015-01-08.
- [75] 云家政门户网站. [EB/OL]http://www.yunjiazheng.com/.
- [76] 潘金洪. 江苏省机构养老床位总量不足和供需结构失衡问题分析[J]. 南京人口管理干部学院学报, 2010, (1): 15-20.
- [77] 陈叔红主编. 养老服务与产业发展[M]. 长沙: 湖南人民出版社, 2007: 105.
- [78] 王思斌主编. 社会工作概论[M]. 北京: 高等教育出版社, 2006: 21.
- [79] 陈卓颐, 黄岩松, 罗志安. 关于提高养老照护从业人员素质的思考[J]. 中国老年学杂志, 2006, (2): 280-281.
- [80] 肖云, 杨光辉. 我国社区居家养老服务人员队伍结构优化研究——以 564 名社区居家养老服务人员为例[J]. 西北人口, 2013, (6): 95-99+105.
- [81] 史薇, 谢宇. 家庭养老资源对城市老年人居家养老服务需求的影响研究——以北京市为例[J]. 西北人口, 2014, (4): 88-94.
- [82] 童玉林, 栾文敬. 居家养老服务人才质量对居家养老服务需求的影响——基于城乡老年人调查的实证分析[J]. 宏观质量研究, 2014, (2): 94-101.

攻读硕士学位期间的学术活动及成果情况

发表的学术论文

- (1) 孙超平, 博梦云. MBA 大讲堂若干问题的探讨[A]. 孙超平编著. 体验 MBA 教育教学管理研究——班级大讲堂的理论与实践[C]. 合肥: 中国科学技术大学出版社, 2013: 52-62.