

密 级：
保密期限：

安徽大学

硕士学位论文

合肥市振亚老年公寓公建民营机构
养老模式探索研究

Research on the Pattern of Public Nursing
Institution for the aged operated by Private Sector
of Zhenya Apartment in Hefei

学 号	L13201037
姓 名	徐 驰
学位类别	管理学硕士
学 科 专 业 (工程领域)	行政管理
指导教师	罗 遐
完成时间	2016 年 3 月
答辩委员会 主席签名	

摘要

作为人口大国,我国不仅人口总量位于世界前列,拥有的老年人口占总人口比例也是世界上占比最多的国家。20 世纪 90 年代末我国就已进入人口老龄化阶段,伴随着社会经济的发展,人民生活水准较以往有大幅度的提升,医疗条件也有较大改善,人口年龄也越来越趋于老龄化。而且我国老年人口数量多,增长速度也较快,老年问题逐步凸显。长久以来为了控制人口规模,我国一直推行计划生育政策,这也造成我国传统的几代同堂的大家庭结构趋于缩小,“四二一”家庭规模发展成为最主要的家庭结构,传统的家庭养老功能逐渐弱化。并且随着时代进步,老年人对于自己的老年生活提出了专业的养老服务需求,越来越多的老人选择机构养老的方式安度晚年,而当前机构养老模式发展中尚存在着公办养老机构与民办养老机构的供需矛盾,资源分配不均匀,发展不平衡的现象。如何缓和养老矛盾,满足养老需求,发展新形式的机构养老模式是养老服务业新的发展方向。在这种背景下 2013 年国务院制定了推动养老服务业发展的政策意见,提出鼓励对一些有条件的公办养老机构进行改革,鼓励社会力量参与养老服务业的发展,进行公建民营试行,在优先保障“五保”、“三无”老人及其他困难老人的基础上,利用闲置床位面向社会开放,由机构自主经营,自负盈亏,所有权与运营权相分离,在确保国有资产不流失的情况下,顺应市场方向,推行养老机构公建民营改革试点,发展机构养老。

本文选择合肥市首家进行试点公建民营的养老机构振亚老年公寓为案例,首先通过对该公寓的实地调查,对入住老人、养老机构工作人员和民政部门相关工作人员以问卷调查和个人访谈的方式来了解评估并总结出该养老机构进行公建民营改革试点的成效和意义,发现入住老人总体上较满意,公建民营机构养老模式有利于提供专业化服务;减轻政府负担,缓解机构养老矛盾;拓展服务,提供医养结合一体化服务;激发企业发展活力,提高机构养老知名度等。其次,发现公建民营机构养老方式尚处于改革试点阶段,其发展还在探索时期,发展过程中还存在一些问题,如市场定位不合理、养老专业程度不够高、养老精神服务欠缺、运营资金不足、监管评估不到位等。并针对问题提出了完善公建民营机构养老模式发展的对策如明确市场定位,确保养老服务福利性;提高员工专业素质,提升

服务专业化水平；加强精神支持服务，给予老人更人性化关怀；拓展资金筹措渠道，推动公建民营机构养老发展；加强政府监管，建立评估机制等以推动公建民营机构养老的发展和推广。最后认为公建民营机构养老模式的发展有利于缓解当前我国养老压力，满足老人的养老服务需求，在一定程度上能够弥补我国现阶段机构养老发展的弊端，保障老人的晚年生活质量，让更多的老人能够有所居，有所养，是一条值得推广和尝试的新型养老服务模式。

关键词：机构养老；养老模式；公建民营；振亚老年公寓

Abstract

As the most populous country, China's total population not only at the forefront of the world, but also has the proportion of the elderly population, which is accounted for the most countries in the world. In the late 1990s, China has entered a stage of an aging population. With the social and economic development, people's living standards have greatly improved than in the past and medical condition has greatly improved, there is a tendency of rapid growth in China's aging population. And the number of the elderly population is a large amount, the growth rate is faster, old age problem gradually highlights. In order to control the population size for quite a long time, China has been pushing the family planning policy, this also caused our country tradition of several generations of the family structure tend to be narrow, the "421" family scale development become the main structure of the family. The traditional family endowment function gradually weakened. As time progress, the elderly to his old life professional pension service demand are put forward. More and more elderly people tend to choose nursing institution, which makes the institutions for old age occupy important position in the system of elderly care service. The current institution endowment patterns of the public pension institutions and the contradiction between supply and demand of private pension institutions, the uneven distribution of resources, the phenomenon of unbalanced development. How to mitigate endowment contradiction, meet the demand of pension, the development of new forms of institutional pension mode is endowment service industry a new development direction. In this context in 2013 the state council formulated the policy suggestions to promote the development of pension services, that give encouragement to reform some conditional public pension institutions, encourage social forces to participate in the development of pension services, make China's "public-owend, privately-operated" mode pilot. The mode is to give priority in the "five guarantees" and other difficulties of the elderly, use spare beds for an open society. The institution in this mode is operated by its own, has self-financing. And the ownership and operation of the right is

separated to ensure no loss of state-owned assets,adapt to the market direction.Implement this reform is to develop the agencies pension.

This paper choose the first to pilot “public-owend,private-operated” pension institutions of Zhenya apartment in hefei as a case to try to sum up the endowment agencies on public private pilot reform effects and significance.Firstly, through the on-the-spot investigation, for the elderly who stay in the apartment, the pension agency staff and civil affairs departments related staff in the form of questionnaire and individual interview to investigate the apartment.The investigation shows that the practice of Zhenya apartment for the aged is successful,reflected in financial situation is improved and the aged hold high degree of satisfaction for services. The conclusions are:Easing the burden on the government, relieve the contradictions of institutional pension;Expanding services, provide medical combined with integrated service;Arouse the vitality of enterprise development, institutional pension awareness.Secondly, this mode is still in the stage of trial reform, its development is still in exploring period, there are still some problems in the development process,such as market positioning is not reasonable, support through professional degree is high enough, the spirit of the lack and the shortage of operating funds, regulatory assessment does not reach the designated position.And in view of the question proposed the countermeasures of perfecting public private institutions endowment pattern development.For example,a clear market positioning to ensure the welfare pension service;improve the employees' professional quality to enhance the level of professional service;strengthen mental support services to give the old man more humane care;expand the financing channels to promote the development of public private institutions endowment;strengthen the supervision of the government and establish evaluation mechanism to promote the development of public private institutions endowment and promotion.In the end,the conclusion that the development of public private institutions endowment patterns is helpful to alleviate current pressure on endowment in China,the “public-owend,private-operated”is a worthy of

promotion and try a new mode of pension services.

Key words: Institution for the aged; old-age retirement patterns; public institution operated by private; zhenya apartment for the aged.

目 录

摘 要.....	I
Abstract.....	III
第 1 章 绪论.....	1
1.1 研究背景和意义.....	1
1.2 国内外文献综述.....	6
1.3 研究内容与方法.....	11
第 2 章 概念界定和理论基础.....	13
2.1 概念界定.....	13
2.2 理论概述.....	15
2.3 推广振亚老年公寓公建民营机构养老模式意义.....	17
第 3 章 振亚老年公寓公建民营机构养老模式实践探索.....	20
3.1 公建民营机构养老模式分析.....	20
3.2 振亚老年公寓产生背景和概况.....	22
3.3 振亚老年公寓提供服务情况.....	28
3.4 振亚老年公寓入住老人满意度调查.....	29
第 4 章 振亚老年公寓公建民营机构养老模式存在的问题.....	35
4.1 振亚老年公寓公建民营市场定位不合理.....	35
4.2 振亚老年公寓公建民营机构养老专业程度不够高.....	37
4.3 振亚老年公寓公建民营机构养老精神服务欠缺.....	38
4.4 振亚老年公寓公建民营运营资金不足.....	40
4.5 振亚老年公寓公建民营机构养老监管评估不到位.....	41
第 5 章 振亚老年公寓公建民营机构养老发展对策.....	42
5.1 明确市场定位，确保养老服务福利性.....	42
5.2 加强员工培训，提升养老服务专业化水平.....	43
5.3 加强精神支持服务，给予更多人性化关怀.....	44
5.4 拓展资金筹措渠道，推动机构养老发展.....	45
5.5 加强政府监管，建立养老机构评估机制.....	46
第 6 章 结论.....	48
参考文献.....	49
致 谢.....	54
附 录.....	55
攻读硕士期间的科研成果情况.....	58

第 1 章 绪论

1.1 研究背景和意义

1.1.1 研究背景

一般情况下国际上普遍对某一地区是否进入老龄化的判定依据是以联合国在《人口老龄化及其社会经济后果》中提出的标准为依据,一般认为某一地区老年人的年龄在六十岁以上的人口比例占到全部人口的十个百分点,或者是年龄在六十五岁以上的老人数量占全部人口的百分之七,那么则认为该地区已呈现人口老龄化的形态¹。依照国家统计局 2015 年 2 月份发布的 2014 年国民经济和社会发展统计公报的数据,2014 年年末我国 60 周岁及以上人口数达到 21242 万人,约占总人口的 16 个百分点;其中 65 周岁及以上的老年人口占人口总数的比重达到 10.1 个百分点,比去年增长了 4.5%²,这说明我国不仅已经进入老龄化状态,而且老年人口数量还呈现出增长趋势。老龄化的发展必然会引发一系列老年问题,我国当前面临的老龄问题如老年人口数量多、增速快、高龄化、空巢化、“未富先老”、家庭结构小型化趋势等,这些问题也变得越来越亟待应对和解决。人口老龄化的大背景下,各省市的情况也并不乐观,作为中部地区人口大省的安徽省进入老龄社会的时间比全国还要早一年,也是我国进入老龄化状态较早的省份之一³,省会城市合肥市拥有的六十岁以上的老年人口依据 2015 安徽省统计年鉴数据显示为 122.7 万,约占合肥市人口总数的 17.27%,比全省还要高出 0.32 个百分点⁴,其中包河区截至 2015 年 7 月,六十岁以上老人人口数约占该区人口总数的 16 个百分比,人口老龄化形势较为严峻。

为解决人口老龄化的问题,发展养老服务业,当前安徽省养老服务体系建设的把居家养老方式作为养老服务体系的基础,把社区养老方式作为养老服务体系的依托,让机构养老方式发挥支撑的作用。但是随着我国长久以来推行的计划生

¹ 肖捷,养老服务与产业发展[M].长沙:湖南人民出版社,2007:2.

² 国家统计局.2014 年国民经济和社会发展统计公报

[EB/OL].http://www.stats.gov.cn/tjsj/zxfb/201502/t20150226_685799.html,2015-02-26/2016-02-09.

³ 吴旭军.积极应对人口老龄化协同推动老龄事业又好又快发展——在全省老龄办主任暨老龄宣传工作会议上的讲话[EB/OL].<http://www.ahllb.cn/DocHtml/2/2015/10/30/133765953592.html>,2015-10-30/2016-02-09.

⁴ 合肥市民政局.深化养老服务机制改革 提升养老服务发展水平——合肥市养老服务三项改革成效显著[EB/OL].http://smzj.hefei.gov.cn/9186/9187/201509/t20150916_1861437.html,2015-09-16/2016-03-01.

育政策弊端的出现,“四二一”家庭结构趋向叠加,家庭人口总数愈来愈少,规模亦愈来愈缩小。根据安徽省卫生和计划生育委员会发布的《2015 安徽省家庭发展报告》显示,两人到三人的小型家庭已成为最普遍的家庭结构,超过四成的家庭中有老年人,家庭中全部是老年人的家庭占比高于全国¹,这样,一对年轻夫妇则要承担起四位老人的养老压力。同时城市化的发展使大量中青年人群跨地区求职工作,农村剩余劳动力向城市转移,“空巢家庭”的现象越来越普遍再加上当代年轻人赡养观的改变,这些都使传统的家庭养老功能弱化。另一方面,老年人观念的改变,老人对社会养老服务提出新的需求。许多老人对于如何度过自己的晚年生活有着自己的想法,希望老年生活能够依旧精彩,注重老年生活质量,注重满足精神需求,,要与社会接轨,与人沟通和交流,拥有自己的社交圈,丰富自己的老年生活,不再只是满足于简单的生活照料。对于那些行动不便,只能半自理和完全不能自理的老人来说,他们对于看护和照料有着更为专业的服务需要,简单的家庭养老方式则不能一一满足,面面俱到。而社区养老的模式还在发展初期阶段,很多方面还存在欠缺,不够全面。主要凭借政府出钱购买社会服务,资金来源渠道单一,政策法规还处于发展一阶段制定一阶段的状态,尚未形成系统的政策,许多社区还在建设状态,社区养老提供的服务内容和服务人员还有所欠缺,养老方式尚不健全,这些都在制约社区养老模式的发展²。因此,许多老人机构养老的需求与日俱增。

但当前机构养老模式中,主要以入住两种不同性质的养老机构为主,一种是入住公办公营的养老机构,这种养老机构属于公办福利性养老机构,它的建立是为了确保满足困难老人的基本养老服务需要,由政府做后盾,主要针对“三无”老人、“五保”老人、残疾老人等困难老人群体,其他社会老人较难进入。这种公办养老机构能够提供良好的服务,虽然其机构设施比较完善,收费标准也较低,环境也相对较好,但公办养老机构由政府财政承担,政府不能投入全部费用,因此公办养老机构往往数量较少。以合肥市为例,公办公营的养老机构只有一家,这里的床位往往需要排队等位,可谓是“一床难求”。另一种则是入住民办民营

¹ 安徽省卫生和计划生育委员会.《2015 安徽省家庭发展报告》发布 小型家庭成主流 婚姻状况稳定[EB/OL]. <http://www.ahwjw.gov.cn/wjw/gzdt/wjgdt/201601/d1aa1f4188a24c5fbd15d54b5cb5cd5e.html>,2016-01-19/2016-03-05.

² 宋艳波.政府购买视角下的机构养老新模式探讨[J].地方财政研究,2014(8):67.

的养老机构实现机构养老。民办民营的养老机构是由私人企业主办，其建立是为了追求企业利润，因此入住费用较低的民办养老机构往往入住条件较差，提供的服务水平不够高，还存在人员管理不规范发生冲突的现象，往往入住率也不高，民营养老机构很难发展起来；而对于能够提供较好的入住环境，较专业的养老服务的民营养老机构，他们往往收费标准较高，主要面向高收入老人，一般家庭难以承担，这一类民营养老机构入住率也较低，超过 30% 民办养老机构入住率不到 70%¹。正是在这种养老压力的出现，养老机构发展存在问题的背景下，2013 年国务院提出了加快养老服务业发展的意见，提出鼓励对有条件的公办养老机构进行改革试点，鼓励发展公建民营式养老机构，推动养老产业多元化发展。随后，民政部下发了对公办养老机构改革试点的政策文件，明确提出试行公建民营机构养老方式，让更多主体能够参与到养老服务中来，共同发展养老事业，发展推广多种形式的养老方式²。

在如此政策环境下，2014 年安徽省制定了加快发展养老服务业的实施意见以建立和推广多种形式的养老机构，意见中提出积极发展公建民营改革试点，发展多种所有制形式的养老机构以推动养老事业发展。作为省会城市的合肥市积极响应政策，包河区包河花园社区率先对公办养老机构骆岗街道敬老院进行改革试点。骆岗街道敬老院由政府建立，为推动其发展试点公建民营模式，政府面向社会公开寻找有专业管理经验的机构运营敬老院，最后选择拥有近十年管理经验的振亚养老团队，建立振亚老年公寓。振亚老年公寓与政府进行公私合作，签订十年合作期，公寓可提供床位 420 张，在优先满足“五保”老人及其他相关困难老人养老需求后，剩余床位可面向社会老人公开运营，试点“公建民营”机构养老模式³。

因此，本文希望以振亚老年公寓为案例，对合肥市包河区公建民营机构养老模式进行深入调查与研究，了解该模式的发展情况，评估其环境建设是否适合老

¹ 李文管,邓旭杰.我国人口老龄化背景下的养老困境及解决对策[J].山西高等学校社会科学学报,2016(1):22-24.

² 中华人民共和国民政部.民政部关于开展公办养老机构改革试点工作的通知[EB/OL].<http://www.mca.gov.cn/article/zwgk/fvfg/shflhshsw/201312/20131200565532.shtml>,2013-12-20./2016-03-05.

³ 安徽省财政厅.合肥市包河区骆岗敬老院创新“公建民营”成效显[EB/OL].<http://www.ahcz.gov.cn/portal/zdzt/msgc/gcjj/1405616087746452.html>,2014-07-08/2016-03-05.

年人休养、老年服务是否专业充足、运营管理是否完善、老人对此类型机构养老模式的满意度,是否改变公办养老机构缺乏活力、效率不高的问题及分担养老压力,提升服务质量的目标等各方面的情况。通过对这种模式多角度、全方位的评估来确定该模式是否值得借鉴推广,并总结其试点经验,找出其发展中可能存在的困境,为推动这种新型机构养老模式的发展提供借鉴意义。

1.1.2 研究意义

老龄化问题与每个人的生活都息息相关,解决养老问题不是政府或者某一方的事情,目前的养老方式不能完全有效解决老龄化发展带来的养老问题,老年群体日益增长的养老服务需求不能有效解决,发展新型机构养老方式,推广公建民营,发挥社会力量不仅是对机构养老方式的创新,也是完善养老服务市场的方式。

1.1.2.1 理论意义

随着人口老龄化的不断发展,单纯依靠政府已经难以解决严峻的养老难题,政府不能继续大包大揽,全部承担养老压力,随着市场经济的发展,政府与社会组织合作的方式开始运用到养老服务产业中。通过这种合作的方式,政府一方面起到监督作用,一方发挥管理职能,不过多干涉市场发展,在公办机构养老的基础上加入新的力量,不仅可以缓解当前公办与民办养老机构存在的矛盾问题,还可以促进养老产业新发展。对公建民营的机构养老模式进行研究,就是为建立既能适应当前市场化的发展又能满足养老需求的新型机构养老模式提供理论依据。希望通过对公建民营这种新兴机构养老方式的研究,进一步探索研究社会化机构养老模式,探索政府在其中的职能定位、监管作用及政府如何去提高社会参与养老产业积极性,对公办养老机构进行改革,激发公办养老机构的活力,让政府在养老调控和市场自由中找到平衡点¹,提高公建民营养老机构运营的质量和效益,为养老产业的发展探索出一条社会力量参与的新模式。

1.1.2.2 实践意义

首先,“公建民营”机构养老模式还在试推广和试运行阶段,并没有全范围运行,很多方面还没有形成系统化、标准化的发展模式,通过对试点个案的调查

¹ 成建兰.公办民营护理型养老机构发展困境与展望-基于南京养老院的调查研究[D].南京:南京理工大学,2014.

研究,分析其进行改革成绩,寻找其在试点中可能会被忽视的问题并对这种模式的优势和特色进行归纳,为试点工作的推行提供参考。同时原有的公办养老机构较封闭的管理方式能够有所改变,进行公建民营改革之后有了市场体制的调节,原本不够高效的运营机制得到解决,养老服务水平能够得到提高。在这一过程中,政府必须能够坚定自己的立场,不插手养老机构的运营,清楚自己的职能,通过公建民营的方式逐渐减轻自身负担,让政府更多地发挥管理者的作用。同时,还能把养老机构置于养老市场中,激发养老机构运营意识,让市场机制发挥作用,适者生存,使养老机构发展成为适应当前社会发展的具有较强生存能力的新型养老机构,形成由政府管理,专业团队营运,互相合作互补的养老服务新模式¹。这种新型机构养老模式的建立和推广,还能够有效进行利用公共资源,将闲置养老资源进行整合,有利于缓解当前养老机构供需矛盾的情况,发挥市场调节的作用,能够让更多力量参与到养老服务中来,在一定程度上为政府缓解老龄化问题,推动养老服务业的发展。

其次,“公建民营”养老模式有利于缓解我国机构养老服务供给和需求之间的矛盾。现阶段的机构养老依旧存在不同程度的问题,如养老保障的覆盖范围还不够全面,养老院床位供给数量与需求量之间的矛盾,护理人员专业素质还待提升等,面对这种情况,推行机构养老“公建民营”模式为发展我国养老模式提供了一条新的途径,对于缓解养老服务供求之间的矛盾,发展养老产业有着积极的作用。再次,公办养老机构进行公建民营改革时,由专业养老团队管理,能够提供较专业的养老服务,相较以往机构养老模式,养老服务能够有所提供。并且政府只是作为管理部门,并不干涉机构运营,机构发展由自己决定,在市场化的背景下能够激发养老市场的活力,有效利用机构资源,发展新型养老模式,为更多老人提供养老服务,推动机构养老的发展。最后,本文将以进行公建民营试点的振亚老年公寓作为案例进行研究,通过对公寓的实地调查进行深入了解该模式运行情况,了解该模式的运行效果,确定其是否达到试点目的,为完善公建民营机构养老模式的政策提供理论和现实的参考依据。通过对该公寓“公建民营”机构养老模式进行深入研究,以期归纳和总结出公建民营这种方式的成功之处及是否

¹ 高德刚,钟万里.探索“公建民营”养老模式——以山东省临邑县为例[J].中国县域经济报,2014(9):1.

存在发展的问题,对于推进合肥市乃至整个安徽省机构养老的快速发展与壮大,具有重要的示范性意义,可以为公办养老机构的发展及改革提供有益借鉴,有效缓解养老压力。

1.2 国内外文献综述

1.2.1 国外研究综述

通过对相关文献的翻阅,目前西方国家在机构养老方面的研究主要包括对机构养老服务、机构养老建立和发展模式及政府在机构养老方面的政策方面等。

在研究机构养老服务方面,西方学者并不赞成养老机构只是提供单纯的养老服务,养老服务应该更加多元化,发展到医疗与康复和护理相结合的养老服务模式¹。Manuel Eskildsen 在 2009 年提出根据养老机构提供的服务内容的不同而对养老机构进行划分,主要是三种养老机构:一种是为那些基本生活能够自理,而且不需要医疗看护服务的老人提供服务的一般养老机构;一种是针对那些需要别人照顾但并不需要太多医疗照料服务的老人,这种养老机构属于中级老年护理机构;还有一种是为那些完全不能自理的老人服务的养老机构,这种则为专业的老年护理机构,提供全面的生活和医疗的照看服务²。有些学者则对机构养老服务理念提出自己的观点,John Kyriopoulos 等人在 2003 年提出,养老机构所提供的养老服务要因地制宜,考虑到当地的人文环境和老人的生活习惯,强调服务的人性化,体现了个性化的养老机构发展要求。有些学者则对影响机构养老服务质量因素进行研究,Timothy 于 2009 年提出为入住老人提供口腔保健护理、医疗和临终关怀是机构养老服务的重要内容和指标。Faisal Talib 提出养老机构如何提高养老质量的问题,他认为应该将全面质量管理理论运到养老机构中。还有些学者把养老机构服务作为研究对象,尤其是养老机构提供的护理服务,老人对于服务质量的好坏有着直接的感受和体会,这些能够直接影响老人对养老机构的评价,正因如此养老机构需要规范和提高养老服务水平,严格管理服务人员,规范服务标准,提供高质量、专业的养老服务。³

¹ 张滢鸿.中国城市机构养老问题研究.[D].济南:山东师范大学,2013.

² 成建兰.公办民营护理型养老机构发展困境与展望-基于南京养老院的调查研究[D].南京:南京理工大学,2014.

³ 李青.济南市机构养老问题与对策研究----基于社会福利社会化的视角[D].济南:山东财经大学,2014.

在机构养老模式方面,西方学者主要是对不同形式的养老方式进行对比研究,详细列出当前普遍实施的养老模式的优点及缺点,对比分析了家庭养老模式与机构养老模式、社区养老模式之间的不同,提出了新型养老模式以房养老,依照不同模式的特点选择出适合本国发展的养老模式,各模式可以相互组合,扬长避短,共同发展¹。American Health Care Association 就提倡机构养老模式的发展,它认为机构养老模式能够及时为老人提供养老服务,无需老人等待太长时间就能接受到所需要的服务²。居尔德纳提出,老人选择不同方式的养老方式是由于其在身体健康状况,性格状况,心理想法及各方面之间的区别,因此有的老人倾向于家庭养老方式,有些老人愿意选择机构养老方式。学者麦克提出入住环境和条件对老人的健康有一定的影响,在机构养老模式与家庭养老模式中居住环境和条件也会影响老人的选择。有些学者则提出根据老人普遍的需求来提供养老服务,但发展养老机构时又要根据一些老人的特殊情况,为老人提供个性服务。依据大部分老人的需求来发展养老机构,个性化定制养老机构提供的服务,发展机构养老模式的观念。约翰提出了医养结合的观点,即社区养老服务中心可以与医院进行合作,为老人提供医疗服务,也可以为老人提供看护服务。凯恩则提出各种养老模式的发展在实际运行不应该划分的如此清晰明确,有时可以共同发展好几种模式以推动养老服务业的发展。³

在机构养老理论基础方面,目前西方学者中还没有对公建民营这一名词进行统一的解释和研究,部分学者中有的把这类型的机构养老模式放在公私合作模式,即 Public-Private Partnership,简称 PPP 模式下进行研究。PPP 模式是西方国家为了减轻政府负担,提高政府提供服务的效率和效益,PPP 模式开始广泛运用到公共领域的各方面,一些学者建议把这种模式运用到养老产业发展中老,提出政府与养老组织合作,或政府委托经营。有些学者则把这种模式从福利私营化的角度进行研究,Hatry. H 提出福利私营化即逐渐减少政府承担福利供给的比重,扩大盈利性机构和非盈利性机构的比例,通过政府拨款,增加义工的参与,政府购买契约和非政府部门的服务来实现。Kirstein 指出随着政府职能的转变,

¹ 徐宽凤.辽宁省机构养老问题研究[D].沈阳:辽宁大学,2013.

² 邹冰峰.我国养老机构发展的问题与对策 --基于南京市养老机构的调查[D].南京:南京工业大学,2013.

³ 邹冰峰.我国养老机构发展的问题与对策 --基于南京市养老机构的调查[D].南京:南京工业大学,2013.

福利多元化的发展,养老产业的发展将呈现出跨机构、跨医疗的合作趋势¹。有些学者以政府政策为研究对象,美国鼓励失能老人通过“医养结合”的方式进行机构养老,Pinka等人通过对美国政府制定的医养结合的政策效果进行评估,发现实施医养政策之后,住院老人的数量及住院时间较以往都有减少,同时参与该政策的机构入住老人与未参与的老人相比,对机构服务满意度也有所提升,入住老人享受到了更专业的医护服务,说明该政策的实施对推动养老发展有显著作用²。

1.2.2 国内研究综述

通过阅读和整理相关文献,目前对机构养老方式的研究在机构养老模式界定、机构养老服务需求及机构养老发展中存在的问题等方面。首先,在机构养老模式的界定方面,许多学者以不同的角度对养老方式进行划分,目前在学术界比较认同的一种划分方法是依据养老方式中承担养老经济负担的主体而分为家庭养老、社会养老和由老人自己支付的个人养老,这其中以穆光宗的观点最具代表性。其他学者如于潇则从照顾老人生活的方式角度,提出了机构养老是指由社会福利机构承担照顾老人的责任,为需要照顾的老人提供照料服务,特别是失能老人等生活不能自理的老人,这些养老机构通常是指敬老院、老年公寓等养老服务机构³。

其次是在机构养老服务方面,许多学者进行不同的实证分析总结老人机构养老服务需求方面。如付诚与王一则根据老人的经济实力和社会地位对老人的养老服务需求进行不同区分,他们认为经济收入较高,在社会中处于中等以上的老人的服务需求最强烈,这些老人对养老服务的需求更集中在精神文化方面⁴。有些学者则提出影响老人选择机构养老服务的因素,如陈建兰认为老人受教育的程度和文化水平、经济收入、拥有子女的数量等都会影响老人入住养老机构的需求。焦亚波则通过对九十位入住养老机构的老人和三百多位依靠家庭养老的老人进行对比调查,调查的目的旨在揭示出影响老人选择机构养老方式的因素,调查结

¹ 李青.济南市机构养老问题与对策研究——基于社会福利社会化的视角[D].济南:山东财经大学,2014.

² 袁晓航.“医养结合”机构养老模式创新研究[D].杭州:浙江大学,2013.

³ 傅亚丽.国内城市机构养老服务研究综述[J].南京人口管理干部学院学报,2009(1):33-36.

⁴ 李青.济南市机构养老问题与对策研究——基于社会福利社会化的视角[D].济南:山东财经大学,2014.

果显示老人的自理能力和养老机构所属的性质是主要因素,当老人完全不能自理时较自理能力强时选择机构养老方式的比例也将有所提高,约提升9个百分点¹。

最后是在机构养老发展中存在的问题和对策方面,很多学者相应提出了自己的观点。单大圣认为当前养老服务市场发展相关管理制度还不健全,还存在着政府监管程度不高,管理方式较粗放,一些公办养老机构行政化的问题,对于这些问题,他建议不同类型的养老机构共同发展,如营利性与福利性养老机构针对不同性质,取长补短,分类管理发展。穆光宗则站在社会办养老机构发展的角度,提出政府应该加强对养老机构的扶持,推动养老产业的发展。唐咏主张政府不应该直接提供养老服务,可以把养老服务放到市场中运营,由社会组织提供养老服务,政府只是作为一个管理者,对养老服务进行监管或购买社会养老服务。

在公建民营这一模式的研究方面,目前我国学者的研究还不全面,许多学者的研究集中在公建民营这一概念的界定,公建民营模式与其他模式的对照比较分析。如于新循了对公建民营的理解,他认为实行公建民营就是转变政府职能,让政府发挥管理的作用,通过对公办养老机构的改革,实现养老机构市场化运营,推动养老产业发展²。闫青春则把研究的焦点集中在对公建民营模式与公办民营模式两者间的区别和联系,进一步界定公建民营的概念,它提出公办民营是对现有公办养老机构的改革,以适应市场化的发展;而公建民营的不同在于它着重在改变政府管理方式,面向社会公开寻找社会力量来运营³。也有学者对于新兴的两种模式公办民营和民办公助进行分析界定,其中杨团则指出了这两种模式的不同点,分析了这两种模式的优点和不足,并提出政府在这种新型模式发展过程中应该起到一定管理作用。通过对国内学者相关研究的汇总可以发现,当前许多学者已经注意到机构养老模式的发展对养老服务业的推动作用,更多社会力量参与到养老服务业的必要性,需要对传统机构养老模式进行一定的改革,为新型机构养老模式的发展提出相应的观点和参考意见。

1.2.3 文献研究评价

通过这些年有关机构养老方面的研究,我们可以发现,我国对于机构养老的

¹ 高岩,李玲.机构养老服务研究文献综述[J].劳动保障世界,2011(7):47-48.

² 于新循.论我国养老服务业之市场化运行模式及其规范[J].四川师范大学学报(社会科学版),2010(1):13-20.

³ 闫青春.养老机构的“公办民营”与“公建民营”[J].社会福利,2011(01):13-15.

需求正在变大,而且人们对于机构养老的要求也越来越高,养老需求也增多,不再是只满足于简单的衣食住行,但当前我国机构养老的发展还存在一些问题,并不能完全发挥集体供养老人的作用,不能完全满足老人养老服务需求,因此许多学者把研究角度放在创新机构养老模式上,虽然研究内容各不相同,对机构养老的发展尤其是公建民营机构养老模式的发展具有一定推动意义。但现阶段的文献研究还存在一些不足,主要体现以下几个方面:第一,许多学者对于机构养老的研究多集中于对养老机构的管理方面,没有进行多角度的研究,还缺少对于机构养老的模式、服务等内容的深入研究;第二,不少学者虽然对机构养老进行案例研究,但选取的个案多集中于一些经济发展较快的一线城市,对公建民营养老机构案例的选取也以北京等城市居多,而对于那些经济不够发达的城市研究的较少或者没有,一线城市的经验对于大部分的二、三线城市来说可能不够具有普遍性,缺少一定借鉴意义。合肥作为皖江城市带核心城市已步入了老年化阶段,但是还没有发展出成熟的社会化养老服务体系,对合肥公建民营试点进行研究有利于总结出一般城市公建民营试点的成效,为该模式的推广提供借鉴经验,有必要对其进行深入研究;第三,以“机构养老”为主题在 CNKI 进行学术趋势搜索,如图 1 显示自 2010 年至 2014 年国内学者对机构养老的研究成果明显增多,呈上升趋势但对公建民营的机构养老模式的研究则相对较少。这表示对公建民营机构养老模式还没有成为学术研究的焦点,该方面的研究还比较欠缺,需要对其进行深入研究。

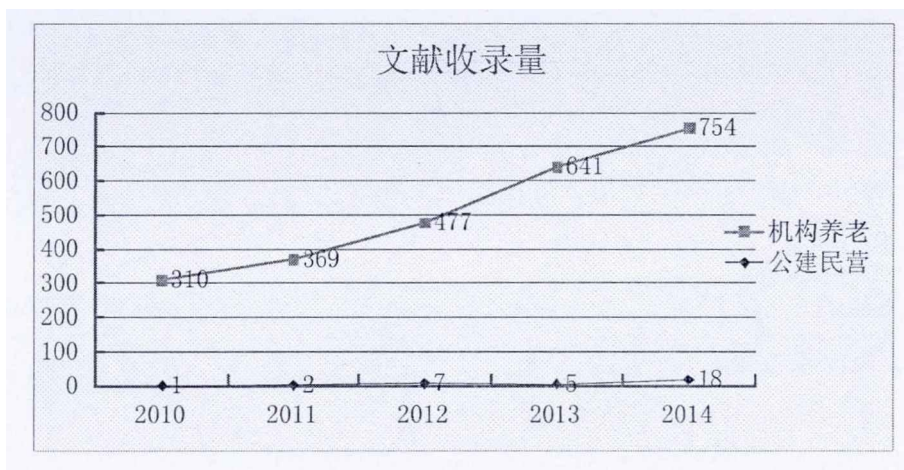


图 1-1 养老机构和养老保险的文献收录量

(数据来源: 中国知网 CNKI)

1.3 研究内容与方法

1.3.1 研究内容

本文的研究内容主要是以振亚老年公寓作为案例,研究公建民营模式下机构养老发展的情况,通过六部分内容来介绍研究的理论基础、研究情况及研究结论。第一部分主要是介绍公建民营进行试点改革的研究背景及研究意义;第二部分是通过对相关文献的研读和整理,介绍公建民营相关概念和发展的理论基础;第三部分是介绍公建民营模式的产生和特点进行介绍,突出公建民营模式,并引出进行试点改革的振亚老年公寓,介绍公寓基本情况,以振亚老年公寓为案例进行公建民营机构养老模式探索;第四部分是通过模式发展的分析提出其存在的问题;第五部分是针对振亚老年公寓在公建民营机构养老模式试点中存在的问题,提出解决办法和措施;第六部分是对养老机构公建民营试点情况进行归纳总结,提出振亚老年公寓公建民营现实发展意义,总结其模式发展经验进行推广。

1.3.2 研究方法

1.3.2.1 文献分析法

文献分析方法是指通过对研究对象相关文献资料进行搜寻、查找、阅读之后,在总结前人研究成果的基础之上提出并形成自己对该研究对象的认识和理解。本文通过文献分析法汇总公建民营相关研究成果,形成文章理论基础,同时利用政府网站查阅相关统计数据,结合政府制定的相关政策文件,为文中相关观点提供参考证明。

1.3.2.2 个案研究法

个案研究法主要针对某一案例的专项研究,这一个案可能是某一人,可能是某一组织也可能是某一个群体,通过在较长一段时间里持续观察和研究其行为变化,总结研究结果的过程。本文以振亚老年公寓作为研究对象进行个案研究,通过实地探访与调查,对试点公建民营改革的老年公寓进行全方位、多角度的调研,以了解老年公寓的实际情况,获得第一手的资料。通过与入住老人、公寓工作人员、民政部门相关工作的沟通,获悉各主体对公建民营改革的真实感受,从而能有效评价试点成绩和结果。

1.3.2.3 问卷调查法

调查问卷是一种常用的心理学研究方法,主要是通过设计一系列问题并形成调查问卷表,依照相关人员回答的情况而进行测评的方法,以期获得人的行为倾向和态度的方法。对于新型机构养老模式,入住老人能够对该模式有着直接感受,通过对入住老人进行问卷调查,以了解此模式下养老机构的硬件和软件建设情况、老人对此机构各方面的满意度,从而能对公建民营养老机构模式进行有效评估。

1.3.2.4 访谈法

本文通过个人访谈的方式,结合研究中所需要了解和收集的资料,提前拟定访谈提纲,有针对性地访谈以达到访谈目的,对一些身体状况较差或者难以直接填写问卷的入住老人、机构工作人员及合肥市民政局相关负责人和工作人员等人进行访谈调查,以了解振亚老年公寓的实际运行情况,通过访谈了解每一主体不同的感受,对机构的想法和意见,从而找到公建民营机构养老试点的经验和存在的问题。

第2章 概念界定和理论基础

2.1 概念界定

2.1.1 养老机构

有关养老机构的定义在过去,尤其是20世纪90年代中期以前,养老机构主要是指我国的敬老院、社会福利院等福利机构。但随着社会经济的发展,养老需求的不断变更,开始出现各种形式、不同种类的养老机构,对于养老机构这一概念的界定也根据不同的角度有着不同的见解,可以依据养老机构性质不同划分为福利性、营利性、非营利性,也可依据养老机构的经营主体分为公办、民办养老机构¹。若依照民政部在2001年制定的规范老年人社会福利机构的政策,可以把养老机构细分八种类型。若依据接纳老人的不同,可分为老年社会福利院、养老院或老人院、护老院、敬老院,它们都是主要为保障“三无”老人、五保老人及其他生活不能自理等困难老人的养老需求。若依据提供服务的不同,可以分为护养院、老年公寓、托老所和老年服务中心,这些养老机构提供的养老服务更加多样化,如托老所可以提供日托、全托、临时托等服务,老年人服务中心则为老人提供综合服务,这些养老机构都设有文化娱乐、康复训练、医疗保健等多项服务设施。²

本文中提到的养老机构,其概念较为广义,是指那些能够为老人提供养老服务,这些养老服务主要包括生活上正常的起居照顾、一定的医疗看照和护理、精神支持与沟通等多方面服务的老年机构。养老机构面向公众开放,入住老人既包含“五保”老人、低收入老人或其它困难老人,也包含社会上的老人,对于其服务对象不设限制,服务内容也没有限制。对于兴办主体既可以是政府主办的公办养老机构也可以是为营利而建立的民办养老机构,同时也包括新型模式的养老机构,如公建民营、公办民营、民办公助等。

2.1.2 机构养老

当前对机构养老的定义的各不相同,主要是由于不同学者对养老方式划分的标准不一样而造成没有形成统一的概念。依照谁来承担养老责任即养老主体来进

¹ 蒋苇苇.老龄少子化背景下的城市养老机构管理模式初探[J].青年与社会,2015(1).

² 单莉.社会工作介入福利机构老年人支持体系研究[D].长春:吉林大学,2012.

行区分,可以把养老方式分为三种方式,机构养老方式就是其中之一,它是指一些专门养老机构如敬老院、福利院、养老院等为老人提供居住场所,提供照看和居住服务的一种养老方式。机构养老作为社会养老的方式之一,以各种类型的养老机构为载体,依靠国家的资金补助、亲属的帮助或老人自己支付的方式在养老机构安度晚年,支付一定入住费用之后养老机构才会提供相关服务的养老方式¹。还有学者是依据谁来照顾老人生活即服务方式对养老方式进行区分,这种区分下的机构养老的意识就是,既不是由老人的亲属提供养老服务,也不是由其他人员提供,而是老人居住在养老机构,由养老机构提供相关养老服务的方式。本文中所述的机构养老方式即是指养老机构提供良好的环境和设施供老人入住,通过集中居住的方式供给养老服务,养老机构为身体健康情况不同的老人提供照料服务、护理服务等,满足老人的养老服务需求,保障老人的生活质量。

2.1.3 养老模式

有关养老模式的概念虽然没有统一的界定,相关争议也主要是围绕“模式”二字的解读,有人把养老模式认为是养老方式,有人认为养老模式是养老形式,讲法不同,但普遍认为养老模式并不是对某一种养老方法的总结,而应该是一种稳定形成的方式才可称为“模式”,养老模式应该是随着养老服务业的不断发展和拓展,逐渐形成了较系统的供解决养老问题,缓解养老压力的方法,并且这种方法已经形成一定的模式,较为稳定,不会随意改动,能够普遍使用和解决养老问题²。依据这种对养老模式的定义,可以把当前养老模式可分成家庭养老模式、机构养老模式、社区养老模式等三种主要的养老模式,并且以家庭养老为基础,社区养老作为依托,机构养老发挥支撑作用,还有个人养老模式、集中养老模式、分散养老方式等。虽然具体的养老方式依照不同的角度有不同的分类,但基本上包括家庭养老、社会养老、居家养老、自我养老、机构养老、设施养老、集中养老、分散养老等方式。

2.1.4 公建民营机构养老模式

公建民营是养老机构的一种新型运营模式,对于公建民营的概念尚未有统一

¹ 陈欢,刘卓平,祁书艳.依托“社区服务资源”的“居家养老”“社会公益互助”二合一的养老体系构建研究[J].青年与社会,2014(1).

² 刘金华.中国养老模式选择研究--基于老年生活质量视角[M].成都:西南财经大学出版社,2011:18-20.

清晰的界定，但是依照国家政策中对公建民营这一性质的养老机构的界定认为，公建民营机构养老模式就是在传统的机构养老模式的基础上，综合了公办养老机构与民办养老机构各自的优势发展机构养老模式的一种，主要是为了实现和解决大部分老人的养老难题，满足一般老人的养老需求。但是对公办养老机构的改革，改变了过去政府不仅负责养老机构管理还要负责养老机构运营的局面，把养老机构的经营权和所有权相分离，不改变公有性质，只是交由社会专业养老机构运营，从而缓解政府的压力，减轻政府重担。并且这种机构运营的模式是在保障“五保”老人，伤残老人及其他困难老人的基础上，利用闲置资源面向社会开放，不改变其福利性质，从而实现公建民营的目的，推动养老服务业健康有序的发展。同时，政府通过签订合作协议的方式建立起与社会组织的合作关系，发挥政府监督作用，并且政府提供一定的资金补贴以鼓励和推动这种模式的发展。在试点运行中，公建民营机构养老模式还根据与政府合作方式的不同，可以分为五种形式，包括承包式、租赁式、委托经营式、合营式和股份式等¹。

本文所使用的“公建民营”是广义上概念，即养老机构所有权和经营权分离，政府不再直接提供服务，交由社会组织或个人进行机构运营和服务提供的工作，其目的是为了缓解当前养老压力，满足更多老人的机构养老服务需求，同时能够整合社会养老资源，为养老服务业的发展提供更多机会，促进养老机构提升服务质量水平，推动养老服务也健康持续的发展。

2.2 理论概述

2.2.1 福利多元主义

20 世纪中期西方国家在经历了世界反法西斯战争后开始陆续进行战后重建，在这一过程中开始重新设计社会保障计划，完善原有的社会福利制度，发展全民福利模式，这其中以英国学者贝弗里奇提出的关于社会保险和相关服务的报告为标志，英国率先在西方国家建立和发展起了福利国家模式。但随着福利制度的推行，加重了政府财政负担，尤其是到了 20 世纪经济危机的爆发，开始缩减福利的规模，这种背景下，一些学者提出了福利多元主义的概念。各学者对福利

¹ 于新循.论我国养老服务业之市场化运行模式及其规范[J].四川师范大学学报(社会科学版),2010(1):13-20.

多元主义的理解各不相同，但主要是对“多元”这一概念的解释。哪些主体可以算做福利多元的主体之一，是各学者争论的焦点，这里以罗斯提出的“福利三角”理论为代表，他是第一个对福利多元主义进行综合归纳的，他认为福利多元的多元主体是由三个部分组成，家庭、市场和国家这三部分构成了整个社会福利。随着福利多元主义的发展，一些学者在罗斯理论的基础上，对多元进行进一步的细分和具体化，约翰逊则提出“福利四边形”的理论，在原有基础上增加了“志愿部门”，并且认为除政府作为主体之外，非正式部门、志愿部门、商业部门是另外三个主体，可以供给福利¹。虽然各学者对多元主体的理解并不相同，但他们都认为社会福利体系建设不是某一方的责任，需要的是不同主体共同承担，需要多方共同努力。福利多元主义理论核心就是反对了福利国家政府完全负责起福利计划的所有责任，认为社会福利体系的建设应该需要多方主体共同参与，多种力量都可以加入进来，肯定了社会组织、家庭、个人等多元主体的可能性。公建民营机构养老模式就是改变了政府独自承担养老责任的情况，让社会力量参与到供给养老服务中来，符合福利多元主义的理论要求，是政府与社会组织的合作来发展养老福利事业。

2.2.2 公共选择理论

西方国家在经历了世界反法西斯战争之后，以凯恩斯为代表的经济学理论盛行，凯恩斯主义经济学主张国家采用扩张性的经济政策，也就是增加政府的开支，加大支出，随着这种经济政策的实施，加重了政府财政负担，在这种背景下，一些学者开始质疑凯恩斯主义理论的有效性，并提出了新的理论主张，公共选择理论就是在这种背景下产生发展起来的。公共选择理论产生的初期是为了研究如何使公共福利最大化，公共资源如何进行有效配置，并以布坎南理论的提出为标志。

公共选择理论与以往20世纪30年代的理论的不同之处在于它把研究的焦点放在了如何进行有效的资源配置，而这一决定主体并不是完全由政府一方决定，公众在这一过程中也可进行选择，通过非政府方式进行有效的资源配置，这改变了政府在公共资源配置方面的垄断地位，而是把一定权利交给了公众²。公共选

¹ 陈静,周沛.老年社会福利供给中的市场作用及实现机制研究——基于福利多元主义视角[J].天津行政学院学报,2015(2).

² 陈军.公私合作理论基础研究[J].延边大学学报:社会科学版,2009(4):28-32.

择理论提出了市场在这一资源配置过程中的作用,提出应该把政府一部分事物交给市场来解决,利用市场力量的调节,让更多社会理论参与到公共事务管理中来,从而解决政府一些效率低下,服务质量不高的问题,让公众有更多的选择机会,因此公共选择理论为公共服务进行改革提供了理论基础。发展公建民营机构养老模式就是改变了政府以往一方进行资源配置的情况,让更多力量参与到养老服务资源供给中来,并把这种模式置于市场环境下,让政府发挥领导和监督的作用,机构养老的发展也应适应市场,以发展健康的养老服务业。

2.2.3 政府失灵理论

二十世纪三十年代,西方国家出现了市场失灵的现象,为了解决市场失灵的现象一些学者提出了政府干预市场的政策,政府干预政策实施的初期对于解决市场失灵有一定的作用,但这种模式的发展逐渐造成政府财政负担加重,财政赤字增多的现象,随即出现了政府失灵的现象,也就是说政府并不能解决所有的问题,对于市场的干预也不是万能的,由于自身的局限性及多方因素,政府在管理过程中也会出现失灵现象。政府失灵的现象可用来解释政府在公共事务管理中的情况,随着社会福利制度的建立,政府并不能够承担和解决所有的社会福利问题,需要与市场合作,不能过度依赖政府。公建民营机构养老模式的探索,就是为了缓解当前政府解决养老问题的压力,通过社会力量的加入,共同解决当前的老龄化问题,推动养老事业的发展。¹

2.3 推广振亚老年公寓公建民营机构养老模式意义

振亚老年公寓作为合肥市首个进行公建民营试点改革的养老机构,其运营发展暂无经验借鉴,需要自身在摸索中发展,通过对振亚老年公寓的实地调研,总结出发展公建民营机构养老模式的意义。

2.3.1 专业团队管理,能够提供专业化服务

发展公建民营机构养老模式,是由专业团队进行管理,有利于提供专业化的养老服务。公办养老机构及民办养老机构在发展过程中,由于其各自性质的不同,提供的服务也往往出现两极现象。公办养老机构因为长期由政府包办,其运营管

¹ 潘宇.协同治理视角下公建民营养老机构发展研究——以B市社会福利中心为例[D].芜湖:安徽师范大学,2014.

理、服务供给等各方面都不能满足当前的养老需求,提供的养老服务往往也较为单一,很少随着市场变化进行相应调整,更多的还是提供基本保障服务。民办养老机构因为各自运营主体不同,各机构实力不均,提供的养老服务差距也较大,不能为养老服务市场提供稳定的养老服务。与这两种养老机构相比,公建民营养老机构在发展中有一定的优势,是由专业养老团队进行经营管理,确保了管理的专业性。发展公建民营机构养老,顺应市场需求,能够确保提供服务的专业性。振亚老年公寓的管理团队有着近十年的养老专业管理经验,养老机构中还配备医生和专业护理人员,能够提高专业化服务。

2.3.2 减轻政府负担,缓解机构养老矛盾

发展公建民营机构养老模式可以减轻政府养老负担,帮助政府减轻养老压力,一定程度上丰富机构养老种类,缓解当前机构养老的矛盾。通过引入社会力量的参与和市场竞争机制,机构养老服务实行公建民营模式后,实现了公办养老机构所有权和经营权的分离,推动了政府发展养老服务产业中的角色转变,政府从过去的养老服务的承担者变成了机构养老服务的宏观调控者,同时通过与社会力量的合作,政府不用负责养老机构的运营事务,由社会组织自主运营,不仅减轻了政府负担,也减轻了政府承担养老服务工作的压力。通过老年公寓公建民营的方式,一方面可以保证国有资产不会流失,公建民营养老机构保留其公益福利性质,保障“三无”、“五保”老人及其他低收入困难老人的养老需求;另一方面利用闲置床位面向社会公开运营,缓解机构养老的供需矛盾。

2.3.3 能够拓展服务项目,发展医养结合一体化

发展公建民营机构养老模式,有利于养老机构创新服务,拓展原有的养老服务项目,结合自身情况,发展医养结合的服务。振亚老年公寓在进行公建民营试点时,积极拓展养老服务项目,率先提供“医养结合”的服务,与合肥市滨湖医养签订医疗联合体。即使没有与滨湖医养合作前,老年公寓内就设有医疗室,并配有专业医生和护士24小时值班以应对老人突发情况,当智能满足基本医疗需求,在此基础上振亚老年公寓积极拓展养老服务。通过与专业医院的合作来改变养老机构与医疗机构不能同时解决养老和医疗的问题,让机构入住老人不用担心医疗问题,让住院老人不担心养老问题,共同为老年人提供医养结合的养老服务,

使服务更加专业化、精细化。在合作过程中,医院一方会为养老机构预留一些床位,如果机构入住老人身体出现突发病状急需就医治疗,双方会立即开启就医绿色通道,确保老人能第一时间在医院得到有效救治。当在医院就医住院的老人身体好转时,也可以优先入住养老机构,借助这种方式一方面保证医院床位的周转率,一方面缓解养老机构入住老人看病难的问题。而且,医养合作的方式可以让入住老人能够获得稳定性的医疗照顾,医生及医护人员对于老人的身体情况比较清楚,能够更好地进行治疗。振亚老年公寓公建民营机构养老医养结合的方式既能够提高养老院入住又为医院创造了效益,双方都能获得良好的发展。

2.3.4 激发企业发展活力,提高机构养老知名度

发展公建民营机构养老模式,顺应市场发展,有利于激发管理团队的活力,激发企业发展的活力,利用各种宣传手段和方法,提高机构养老的知名度,让更多人知道和了解机构养老模式。振亚老年公寓作为公建民营性质的养老机构,其发展是为适应市场需求,因此其管理和发展更具有企业活力。当前虽然机构的方式已经发展了很多年,但受中国传统的家庭观念的影响,依旧有许多老人认为入住老年机构是件“丢面子”的事情,机构养老事业的发展还需要进行宣传、引导,才能发挥机构养老的作用,缓解养老压力。在这一方面振亚老年公寓进行积极宣传,把“公建民营”作为宣传点,通过网站平台、户外广告、宣传手册等策划达到了宣传目的,提高了机构养老知名度。许多入住老人表示当初也是看了广告之后才选择入住振亚老年公寓的,老年公寓良好的居住环境,能够让老人有直接印象,提高了老人入住养老机构的意愿,入住之后良好的服务,提高了老人的满意度,随即向他人宣传,进一步达到了提高机构养老认同度的作用。

第3章 振亚老年公寓公建民营机构养老模式实践探索

3.1 公建民营机构养老模式分析

3.1.1 公建民营机构养老模式的产生

现阶段,我国老年人养老方式依旧以传统的居家养老为主,机构养老仅是辅助方式,选择机构养老方式的老人比例并不高,但我国养老机构正在迅速发展。2016年1月民政部通报了养老服务体系“十二五”规划落实情况,通报显示经过“十二五”规划的建设,目前我国所有种类的养老服务床位预计能够达到每千名老人30.3张,总床位数达到约670万张,实现计划目标¹。但《中国养老机构发展研究报告》显示,虽然我国的养老机构在发展过程中取得了一定的成绩,但依旧存在一些问题需要完善,如我国养老机构的发展体系还不健全,政策各方面的实施还需要继续监督,公办养老机构与民办养老的发展还存在一些矛盾和难题,养老服务的专业化水平还待提高,养老服务的范围还需扩大,养老机构的发展还需要社会方面的宣传和支持,机构养老服务需求还没有全面满足,养老机构的建设还处于两极化的发展,适合大部分普通老人居住的养老机构还待发展等问题²。虽然我国已经建立起自己的养老服务体系,但各方面还不完善,与西方国家的养老服务体系相比还存在一定差距,需要完善养老体系建设,因此越来越多的学者提出对机构养老模式进行创新,发展多种形式的机构养老模式以满足和适应养老事业发展。早在2006年,国务院就下发了《加快发展养老服务业》的文件,首次提出要“大力支持公建民营、民办公助、政府补贴、购买服务等多种方式兴办养老服务业”,公建民营的方式已经被提及。2013年民政部正式下发关于开展公办养老机构改革试点工作的通知,提出鼓励推行公办养老机构公建民营,通过运营补贴、购买服务等方式,支持公建民营机构发展。³在这种背景

¹ 网易新闻.民政部通报“十二五”规划主要指标完成情况

[EB/OL].<http://news.163.com/16/0126/07/BE85SIO500014JB5.html>.2016-01-26/2016-03-15.

² 北京晚报.《中国养老机构发展研究报告》发布

[EB/OL].http://www.ccg.gov.cn/gpsr/gdtp/201507/t20150717_5572025.html.2015-07-17/2015-11-14.

³ 民政部.民政部关于开展公办养老机构改革试点工作的通知

[EB/OL].<http://www.mca.gov.cn/article/zwgk/fvfg/shflshsw/201312/20131200565532.shtml>.2013-12-20/2015-12-16.

下公建民营的模式开始逐渐在各省市被推广。

3.1.2 公建民营机构养老模式的特点

公建民营是政府服务进行外包时的一种选择方式,它主要是为了让政府改变过去对养老服务大包大揽,在建立新的养老机构时,政府出资对外招标,寻找专业化的养老管理团队或组织对养老机构进行管理,政府不再像以往管理公办养老机构一样使用官僚化管理方式运营养老机构,而且是由社会组织来负责养老机构的运作,政府提供已建好的养老场地、硬件设施等,双方签订相应协议,把公办养老机构的经营管理权转让给社会组织,秉承着合法经营、自负盈亏、自我发展的原则进行公建民营的机构运营模式,政府在这一过程中只负责监督管理¹。

公建民营机构养老模式的发展有以下几个方面的特征:第一,公私合作,多元主体。公建民营养老机构的参与主体中至少有两个,公共部门必然是其中一个主体。政府担任的角色主要从以前提供公共服务、管理公共事业、维护公共设施等工作中转换成为与其它参与主体共同协作的合作者和参与者,不再是传统的垄断者,成为一个宏观管理监督者。其他主体则扮演起公共事业的参与和实施者,共同发展养老服务产业。第二,合作协议,明确职责。公建民营的模式下,双方必须通过签订协议来保障各方利益主体,协议可以参与主体明确各自职能和工作,政府在这一模式下进行监督管理工作,实现公建民营的目的,减轻政府负担。另一方面,在签订协议的情况下能够保证合作双方的利益,也能确保参与主体在契约的约束下能认真提供养老服务,发展养老产业,按时完成合同要求和目标,加强自身管理。同时当出现问题和风险时,政府和参与主体能够共同承担,互相分担,实现发展公建民营养老机构的目的,推动养老事业可持续的健康发展²。第三,长远考虑,持久发展。养老产业本身就是一个投入成本大但投入收益率非常低的行业,发展公建民营养老机构亦然。公建民营养老机构属于福利性机构,在优先保障“五保”老人和其他特殊人群的入住需求后才能面向社会开放,因此公建民营养老机构的发展特点是一方面要顺应市场竞争优胜劣汰的发展潮流,进行市场化运作,一方面又要制定养老机构长远的发展规划和战略,从长远考虑,而不能图眼前利益,盲目追求利润,只有持久发展才能实现提高利润获得盈利推

¹ 全国老龄办.全国养老服务基本情况汇编[M].北京:中国社会出版社,2010.

² 田明.我国养老服务“公办民营”模式研究——以北京汇晨老年公寓为例[D].北京:华北电力大学,2013.

动企业更好的发展,也能让机构更好地够调节经营管理的各环节,推动公建民营养老机构的发展。第四,专业服务,满足需求。发展公建民营机构养老模式,一方面采纳公办养老机构优势发展的经验,另一方面吸取部分民办养老机构发展空间狭窄的原因,在此基础上取其精华,去其糟粕,建立和发展新型机构养老模式,以满足当代老人的养老需求和养老服务的更高要求。因此在公建民营机构养老发展过程中,一般都是为了满足多方面、多层次的服务需求,这就需要合作主体提高服务意识与质量,建设专业护工团队,为老年人提供全方位的养老服务。¹

3.2 振亚老年公寓产生背景和概况

3.2.1 振亚老年公寓产生背景

2014年安徽省出台了《安徽省人民政府关于加快发展养老服务业的实施意见》,提出结合本省实际,在加强社会福利院、农村敬老院、光荣院等托底保障性养老机构建设的同时支持企业和社会组织参与管理、运营养老机构和社区养老服务设施,改革公办养老机构管理和运营体制,在确保国有资产不流失的前提下,推进公办养老机构公建民营,发展混合所有制养老机构。作为安徽省唯一的“国家级养老服务信息平台建设试点单位”合肥市包河区在养老服务建设工作中一直领先全省,2014年10月率先进行公办养老机构公建民营试点工作,包河区包河花园养老服务中心面向社会公开招标把运营主体外包,探索公建民营机构养老模式。2007年合肥市推行“515敬老工程”,也就是计划用5年的时间,力争筹资1亿元左右,实现合肥市农村五保对象集中供养和集中居住率达到50%以上的目标,包河花园养老服务中心则是“515敬老工程”建设三个改扩建项目中首个投入使用的养老服务中心。2013年包河区骆岗街道就投资1200多万建成包河花园养老服务中心,并向社会公开招标,寻找专业养老机构管理运营,最后由合肥振亚养老机构中标,承租期十年,在优先保障“五保”老人和其他特殊人群养老服务的基础上再面向社会运营。为扶持其发展,运营初始省市区一次性补助床位资金一百多万,民政局划拨社会化运营引导资金四十万。

振亚老年公寓位于合肥市包河区骆岗街道包河花园A区,其前身是包河花园

¹ 吴宏洛,探索发展机构养老模式[N].福建日报,2011(14).

养老服务中心骆岗敬老院，在对敬老院进行公办养老机构改革后，通过对外招标中标之后才更名成“振亚老年公寓”的公建民营养老机构。此房屋产权属于包河经开区骆岗街道，项目总投资共计 1800 万元，其中骆岗街道承担工程建设 1200 万元，合肥振亚养老负责装修、运营，承租期 10 年。

3.2.2 振亚老年公寓基本概况

振亚老年公寓是一栋六层“L”型框架结构的大楼，总建筑面积约 10000 平方米，分为主楼和副楼，有两部电梯供老人上下，老人居住间共有 120 套，根据居住人数分为精品单人间、双人间、两室一厅的套间和贵宾房。其中双人间 50 套，套间 16 套，单人间 6 套，贵宾房 3 套，多人间 45 套，共设置床位 420 张。公寓实行功能分区管理，针对入住老人健康情况和自理能力的不同设有自理区、半自理区、失能区。依照养老机构建筑设计规范和技术标准要求，实行人性化设计，公寓采用“宾馆式”建设标准，老人可以拎包入住。装修风格以黄色暖色调为主，室内空间合理布局，各房间均设有独立阳台，不出公寓老人就可以在楼内晒太阳、散步。室内物品配备也根据老年人生活的特殊性，均安装了晒衣架、扶手、电话、呼叫铃等，并配有空调、电视等满足老人基本生活需求。服务功能完善，服务设施齐全，在公共不同区域内设有休闲卡座、画苑、读书阅览室、会议室、佛堂、棋牌室、乒乓球室、健身设施、空中花园等以满足老人的不同娱乐需求。同时该老年公寓楼内还设有医护站、健康理疗室、保健部，并为入住老人提供健康档案管理、日常血压测量、24 小时值班服务，一旦老人有意外情况发生，确保能够及时发现并协助解决。同时，该公寓已与合肥市滨湖医院签约医疗联合体，试水“医养结合”，双方正式合作运行之后，医院将会每周为入住老年公寓的老人提供一次专业医生的巡房检查身体的机会，还可以为老年公寓的护理人员和服务人员提供专业护理培训，提高公寓看护能力。同时，如果发现老人生病，急需入院治疗，双方就会开通绿色通道以便老人能够在第一时间接受医院诊断和治疗，满足老人的就医需求¹，让振亚老年公寓真正实现医疗、护理养老、市场化经营等一体为更多老年人提供服务。

¹ 万家热线.合肥滨湖医院昨与包河区振亚养老公寓签约“医养结合”[EB/OL].<http://news.hf.house365.com/zx/20151029/025744663.html>.2015-10-252016-01-05/.

振亚老年公寓自 2014 年完全正式投入使用至今不到两年的时间，作为包河区首家进行公建民营试点的养老机构，在优先保障“五保”老人和其他老人的基础上，当前该公寓入住率超过 70%，有些护理床位还需要排队等位，在院“五保”老人 45 位，其余则面向社会开放，入住老人依据需要护理的等级划分，半自理老人和不能自理老人的数量要高于自理老人。在本次调查中，由于老年公寓居住的老人偏高龄老人，许多老人由于身体原因及其它客观因素不能填写调查问卷，因此发放调查问卷时主要针对 60 岁以上 75 岁以下老年人，对于不能填写问卷的采用访谈的形式，共发放 120 份调查问卷，其中收回有效问卷 109 份，无效问卷 11 份，有效回收率 90.8%。

3.2.3 振亚老年公寓入住老人情况

3.2.3.1 入住老人年龄结构

由于一定客观原因，本次调查中不能对全部入院老人的年龄情况进行了解，所以根据回收的 109 份调查问卷，如表 3-1 所示入住老年公寓选择机构养老方式的老人以 70 岁上老人为主，71-80 岁的老人占总数的 54.1%，超过一半的老人属于中龄老人，而 80 岁以上的高龄老人有 17 人，占总数的 15.6%，这也基本符合老人选择机构养老方式的目的，能够为高龄老人提供更多的服务，帮助更多需要护理和看护的中高龄老人。

表 3-1 入住老人年龄分布

年龄	60 岁以下	60-70 岁	71-80 岁	80-90 岁	90 岁以上	总计
人数	3	30	59	11	6	109
比例	2.8%	27.5%	54.1%	10.1%	5.5%	100%

3.2.3.2 入住老人性别分布

参与问卷调查的入住老人总计 109 人，其中男性 61 人，女性 48 人，如图 3-1 所示，男性所占比重为 56%，入住的男性老人要比女性老人多，与我国老龄人口女性化的特征，老年人总体上女性多于男性数量的性别分布结构不太相同。但公建民营式的养老机构是面向社会市场化运作的养老机构，需要老人自费进入

老年公寓，而当前我国女性老人的自我养老能力普遍偏弱，无论是城市女性老人还是生活在农村的女性老人，与男性老人相比，她们的经济收入和消费能力普遍较低，而且所拥有的资产也比男性老人要少，同时许多女性老人因情感需要较依赖传统家庭养老模式¹，在与入住老人进行访谈时，有些女性老人则表示自己一直对于机构养老有排斥心理，但迫于无奈子女实在无法照顾自己，才只好进入老年公寓居住，这也是男性老人比女性老人多的原因之一。

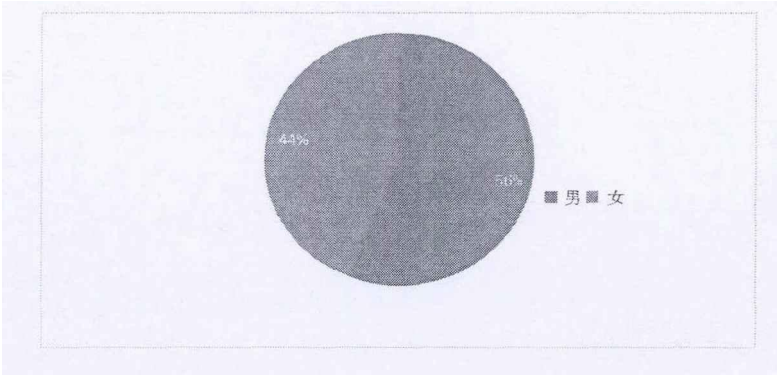


图 3-1 入住老人性别

3.2.3.3 入住老人学历分布

如表 3-2 所示，入住老年公寓的老人普遍受过基础教育，受过高中以上教育老人的比例可高达 84.4%，在与老人进行访谈时，还有几位老人退休前是大学教授，有硕士以上的学历，说明入住该公寓的老人是受过教育，有知识有文化，素质较高的老人，他们能够更容易接受机构养老模式，选择服务设施都较好的老年公寓，享受老年服务，安度晚年。

表 3-2 入住老人学历分布

学历	小学及以下	初中	高中	中专	大专及以上	总计
人数	1	16	47	4	41	109
比例	0.9%	14.7%	43.1%	3.7%	37.6%	100%

¹ 秦秋红,王苗苗.“白发浪潮”下老年女性养老问题探究——性别差异视角的制度思考[J].思想战线.2012(3).

3.2.3.4 入住老人收入分布

如图 3-2 所示入住老人的每月收入情况分布，其中月收入达到 2001 元至 3000 元的这一组人数最多，达到 63 位，占总人数的 57.8%。以 2015 年安徽省制定的最低工资标准为参考，目前合肥市每月最低工资标准为 1520 元，可以看出入住该老年公寓的老人收入基本都高出了最低工资标准。如表格 3-3 为该老年公寓的标准收费，若入住收费最低的普通标准间，则大部分老人都能依靠自己的收入负担起入住费用，入住该公寓的老人自我养老能力水平较高，能够通过自身能力享受到机构养老服务。

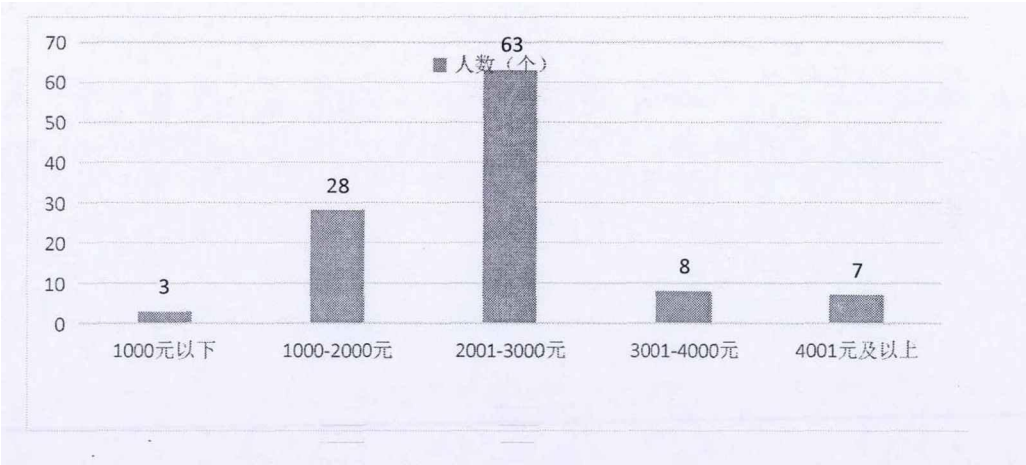


图 3-2 入住老人每月收入分布

表格 3-3 老年公寓标准收费一览表（月收费）

房间类型		价格
精品单人间		3680 元
双人间	普通标准间（/人）	1990 元
	精品标准间（/人）	2090 元
套间（两室一厅）	普通合住型（/套）	5980 元
	普通合居型（/位）	2980 元
	精品合住型（/套）	6180 元
	精品合居型（/位）	3080 元
贵宾室（VIP）房		4180 元

3.2.3.5 入住老人自理情况

如图 3-3 所示入住该公寓老人的自理情况,可以看出入住老人中半自理老人所占比重最大,达到 56%,完全不能自理老人占到 17.4%的比例,有 26.6%的老人能够完全自理。供给高质量的养老服务,提供专业的看护和护理服务是吸引老人入住养老机构的重要因素之一,这种情况也符合许多老人入住养老机构的目的,在对入住老人进行访谈时,谈及选择和愿意入住该公寓的原因,许多老人表示是因为自己生病之后,住在家里没人看护或照料,看中养老机构有人能够护理和照顾,所以才愿意入住老年公寓。有些半自理老人则表明自己在这里既能感受到公寓提供的服务,能够有人看护,有事还可以喊护工,也能走动锻炼一下,不用做家务,有护工为他们服务,与其说是在这里养老,不如说是在这里疗养。

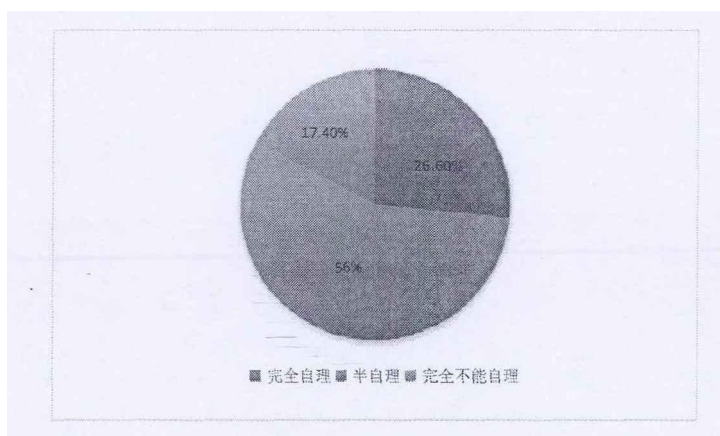


图 3-3 入住老人自理情况

3.2.3.6 振亚老年公寓服务人员结构

依据振亚老年公寓工作人员的介绍,当前老年公寓拥有六位专业管理人员,他们都有过丰富的养老机构从业经验和管理经验,一半的管理人员拥有本科学历。老年公寓还配有七名专业技人员,其中助理社会工作师 3 人、医师 1 人、营养师 1 人、心理咨询师 1 人、安全管理员 1 人,所有服务人员共计 47 人。

3.3 振亚老年公寓提供服务情况

振亚养老有着近十年的养老经验,因此进行公建民营模式试点时,振亚老年公寓对养老服务中心的运营管理采用专业化管理方式,依照“6+1”模式即生活秘书+医学健康顾问+药膳调理+养生保健+护理员介助+卫生保洁+社工管理运营的模式提供养老服务,同时根据“1+X”的标准完善服务,“1”是指对有需求的老人提供基础服务,“X”是指针对老人的不同需求提供康复、文娱等多种类型的服务。

当前老年公寓提供的收费养老服务主要是针对生活完全不能自理的老人和生活半自理的老人。其中完全不能自理的老人在原有房费的基础上每天加收护理费30元,半自理老人每天加收护理费20元,享有一对一护理服务的老人每天加收护理费100元。生活完全能够自理的老人入住该公寓能免费享受公寓提供基本生活服务,主要包括护工每天一次的房间整理清洁,每天两次开水供应,公寓24小时值班安全保证,垃圾收集和清理,应急的呼叫铃,老人点餐服务,平日血压测量服务等,这些基本生活服务包含在入住房费之内,不再对其另外加收。生活完全不能自理的老人享有全面的护理服务,基本涵盖老人日常需要的所有服务,从晨间护理开始老人就享有起床、穿衣,送洗衣物及尿布的帮助服务,还有送餐、喂食、喂药服务及床铺获得清洁整理、大小便协助、血压测量、身体检查等专项服务一直到晚上老人就寝。自己生活能够半自理的老人所享受的服务则介于完全自理和完全不能自理老人之间,在提供基础服务上,提供送餐、身体照料、协助老人洗澡更衣等个别服务。

公寓在提供能够满足老人基本生活需要服务的基础上,通过在公寓内建设画室、佛堂、乒乓球室等满足老人不同层次的文娱需求,为老人提供精神服务。在调研中,走在每一层楼都有老人在活动室或是打麻将娱乐,或是画画、练书法,或是在乒乓球室打乒乓球强身健体。为了向入住老人提供文娱服务,工作人员介绍说每年公寓都会开展不同形式的娱乐活动,如象棋、书画、乒乓球、手工艺等比赛,最多一次有两百多位入住老人报名参赛。在调研中有的老人说,“公寓每年5月份都会举行乒乓球大赛,入住的老人都会积极参加,比赛给了老人们一个既能锻炼身体又能愉悦身心的机会。”其中一位老人说,“他已经入住老年公寓

3年了,每年都会参加乒乓球比赛,获得了第一名还有200块钱的奖励,自己真的很开心。”还有老人表示每到重阳节、春节一些传统节日,公寓都会举办不同类型的节日活动,有时候是自导自演的晚会,有时候是公寓从外面请的歌舞剧团来表演节目。通过这些服务丰富了老人在公寓的文化生活,促进了老人生活的动力,提升了老人的生活品质。

3.4 振亚老年公寓入住老人满意度调查

3.4.1 入住老人居住条件的满意度

许多老年人选择入住养老机构的一个重要原因就是养老机构能够提供良好的居住环境,入住房屋及生活设施更适宜老人居住,养老机构作为老人安享晚年所居住的地方,因此入住老人也就更加在意机构各方面设施情况,是否能够为他們提供舒适的入住环境。有研究表明养老机构设施的完善程度越高,高龄老人入住老年机构的意愿就更强烈,反之,养老机构设施条件不好,入住养老机构的意愿就越小¹。因此老年公寓的基础设施建设情况,房间环境和布局是否合理,居住是否方便等是影响老人对公寓满意度的重要因素。

基本房间住宿条件和环境直接影响着老人在公寓内的居住质量和心情。有学者研究表明老年人在描述对养老机构的期望时,表示希望在入住养老机构时也能够拥有自己的空间,这就要求养老机构能够提供较为宽敞的入住环境²。而当前振亚老年公寓的每种房型都设有独立阳台、独立卫生间,同时配有电视机、空调等基础生活电器,房屋也都较宽敞,基本符合老人对养老机构的需求。各种房型中以两人间和三人间居多,其中入住这两种房型的老人人数也是最多。在109份有效调查问卷中,有关于老人对于房间和设施满意度的调查,有30人表示非常满意,57人表示满意,约占总人数的80%,不太满意的只有4个人,约占总人数的3.7%,其中对居住条件非常不满意的人为0个,如图3-4所示,这说明大部分入住老人对公寓的基本居住环境还是较满意的,养老机构的房间和环境建设能够满足老人对居住条件的需求。在访谈中,有的老人说:“这里的环境确实挺好的,我带你看看,我住的是两人间,我这屋里啥都有,平时还能晒晒太阳,有

¹ 唐懿芳,杨洪华,王秀华,师亚.老年人对养老机构入注意愿及其影响因素的研究进展[J].解放军护理杂志,2014(24).

² Dongjuan Xu, Robert L. Kane1, Tatyana A. Shamliyan. Effect of nursing home characteristics on residents' quality of life: A systematic review[J]. Arch Gerontol Geriatr, 2013, 57(2): 127-142.

个小客厅，平时小孩来看我都有地方坐，在这上厕所、洗澡什么都方便，最关键 是特别干净。”也有老人表示，“现在生活条件都提高了，它（公寓）再弄得脏 兮兮的谁来住啊，这环境也就还好吧。”一些失能老人则对于居住环境和条件并 不敏感，有些老人就表明他们大部分的时间就是躺在床上，“在家也是躺着，到 了这里也是躺着，不过是换了一个地方躺着，好不好跟我也没啥关系。”

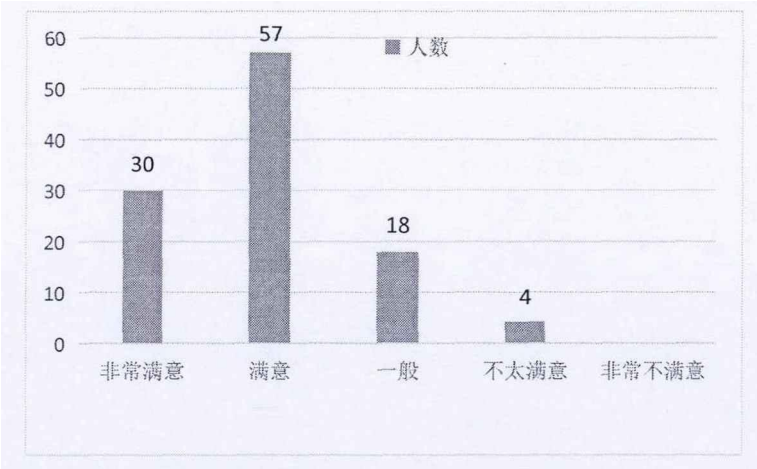


图 3-4 入住老人居住房间和环境满意度

3.4.2 入住老人居住方便化的满意度

老年公寓各种设施的建设是否方便老人行动，养老机构是否便于老人生活， 足不出户就能满足基本生活需求，方便化程度是影响老人在养老机构生活质量的 因素之一，尤其是对于那些半自理老人、行动不便的高龄老人来说，机构内部的人 性化设施尤为重要。

在振亚老年公寓实地调查中可以看到每一楼层的走道、楼梯旁都设有扶手便 于老人活动和行走，公寓内设有两部电梯针对行动不便的老人，每个房间内也都 设有扶手、呼叫铃等，无障碍设施建设比较完善。109 份入住老人的调查问卷中， 如图 3-5 显示，42.2%的老人对于在公寓居住是否方便是肯定和满意的，有 11% 的老人非常满意，15.6%的老人不太满意，2.8%的老人非常不满意。与老人的沟 通中，有的表示“比在自己家方便多了，最起码有什么不舒服的，按个铃就行了。” 有的则说“还是比较满意的，很方便，扶手什么的都有，平时吃完饭还能自己扶 着走走，在家可没那么方便，想出来走走还要麻烦小孩。”也有老人表示“这些 设施都太简单了，真正那些住楼上的不能动的也用不了这些。洗澡的时候卫生间的 扶手淋着水，我扶着也挺滑的，还是得搬着板凳坐着洗。”

入住老年公寓是否方便不仅包括无障碍设施建设,还包括是否能提供方便化的软件设施以满足老人生活、休闲娱乐等需求。振亚老年公寓内设有空中花园、棋牌室、画苑、阅览室、佛堂等,每层还设有健身器材供老人锻炼,老人基本不用走出公寓就能满足基本休闲娱乐的需求,而且振亚老年公寓位于合肥市包河区包河花园A区内,是位于居民区内,周围商圈比较成熟,生活比较便利,入住老人不用走出小区就可以购买到生活物品或是散步锻炼。调研中就碰到一位老人,“住在这里真的挺方便的,我是阜阳的,来这里住了两年多,我都不想走了,门口啥都有,每天下午我都会出去溜达溜达,这片我都混熟了。”当然也有老人表示“在这住,方不方便看个人吧,总体上还是好的,就是吃饭不方便。吃饭的时候要去餐厅,虽然(餐厅)也在院子里,但不在这楼里,像我这种腿不好的,平时一到吃饭,我就觉得是受罪。点餐让别人送饭的话,那不是又得多花钱嘛。”

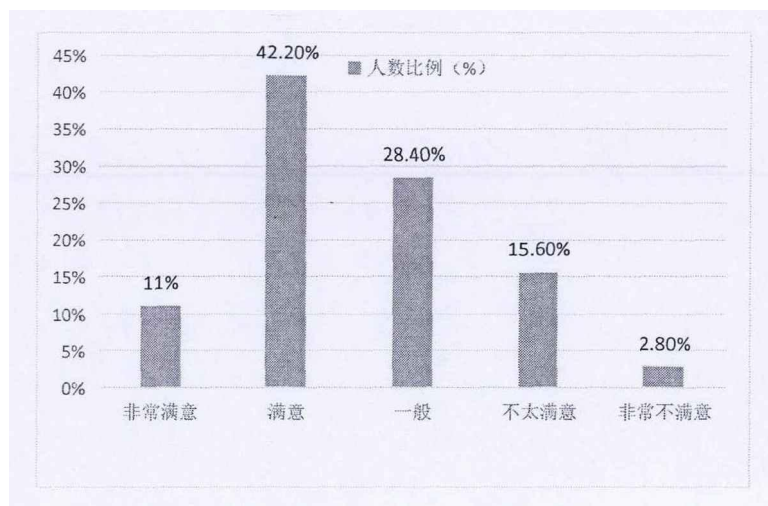


图 3-5 入住老人公寓居住方便化满意度

3.4.3 入住老人养老服务的满意度

无论是公办养老机构还是民办养老,养老服务供给质量的好坏会直接影响老人是否继续愿意入住,养老机构提供的服务质量越高,老人继续入住的意愿也越高,相反,养老机构提供的服务质量越差,老人愿意继续入住的可能性也就越小¹。有学者研究表明,认为养老机构服务质量很好及较好者相对于认为养老机构

¹ PK Irena,CE Phelps,IG Helena,WD Spector,V Peter.Making difficult decisions: the role of quality of care in choosing a nursing home[J].American Journal of Public Health. 2013, 103(5):31-37.

服务质量不好的老年人，入住养老机构的概率分别为 1.872 和 1.380¹。这表明，养老机构提供的养老服务水平的高低会直接影响老人入住养老机构的意愿大小，这需要养老机构提供高质量的服务内容。振亚老年公寓作为公建民营性质的老年机构，它的特色之一就是由专业团队对老年公寓进行管理和运营，提供专业照料服务。在对 109 位老人的问卷调查中，入住老人对公寓提供的服务如对老人基本生活照料、专业护理服务和精神慰藉服务等，老人的满意度如图 3-6 所示，大部分的老人对公寓提供的服务还是满意的，超过一半的人感觉到满意或者非常满意，只有 11.93% 的老人感觉到不太满意，7.34% 的老人感觉到非常不满意。

饮食方面，许多老人对老年公寓的饮食都比较满意，他们认为“公寓提供的饭菜非常干净卫生，比在外面吃着放心，也比较清淡，适合我们老年人吃。不想吃食堂大锅饭的时候，就点菜呗，价格也还好。”

生活照料方面，有的老人表示“我自己能够自理，能够自己干的就自己干了，也不需要他们（护工）做什么，平时给我们打打热水，打扫下房间也就够了，我们没什么要求。”而对于有些半自理和完全不能自理的老人就觉得“（护工）他肯定不能像自己小孩那样照顾的那么仔细嘛，但是总体也能接受。而且他们（护工）一个人有的照顾好几个老人，也忙不过来，平时看他们也挺累的，也能理解。”

医疗看护方面，有的老人认为“有医生肯定比没医生好，最起码我天天量个血压，身体不舒服就能有医生看，心里也踏实点。”访谈中有部分老人则认为，虽然设有护理站，但真正遇到意外情况，依旧要送去医院就诊，医生在养老机构起的作用并不明显。

对于养老院提供的精神慰藉服务，许多老人都表示虽然公寓会举办各种活动丰富老人的晚年生活，工作人员也会与老人聊天，为老人进行心理辅导，但是毕竟老人多，工作人员少，能够经常顾及到的老人也是少数与工作人员相熟的，精神支持服务满意度一般。

¹ 肖云，吕倩，漆敏，高龄老人入住养老机构意愿的影响因素研究--以重庆市主城九区为例[J].西北人口,2012(2):27-30.

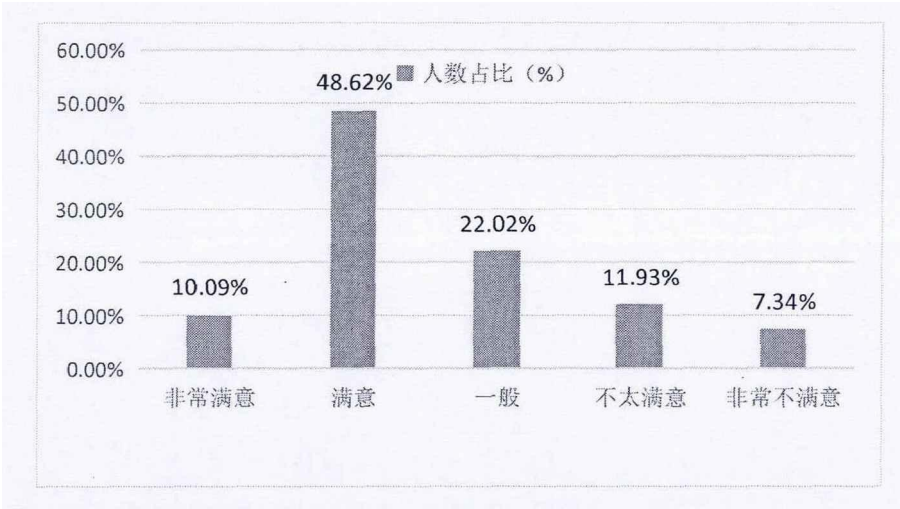


图 3-6 入住老人服务满意度

3.4.4 入住老人收费标准满意度

有学者研究表明经济因素是影响老人入住养老机构的首要原因之一。有一定经济实力的老人相对经济条件差的老人可能会更关注自己的身体健康和老年生活质量，他们会因为想要获得更好的老年服务选择入住养老机构，因此对养老机构的收费标准敏感度不高¹。振亚老年公寓是公建民营性质的养老机构，其优先保障“五保”老人等低收入老人养老需求，面向社会的收费标准是由市场形成的，此次调查显示，对于公寓收费标准的满意如图 4-7 所示有 56.9%的老人感觉到一般，6.4%的老人不太满意，5.5%的老人非常不满意。虽然入住老年公寓的老人普遍收入能够支付公寓收费，但与老人沟通中，有的老人则表示“电费要我们自己交啊，每个房间他们也免费（公寓）提供给我们 30 度电，但超过的就要我们自己掏钱啦。我前两个月天气冷开空调，一个月光电费交了好几百，洗澡的时候开个浴灯啊，都特别废电，再加上住宿费，一个月交了好多钱。”

¹ 黄俊辉，李放. 生活满意度与养老院需求意愿的影响研究—江苏农村老年人的调查[J].南方人口,2013,28(1):28-38.

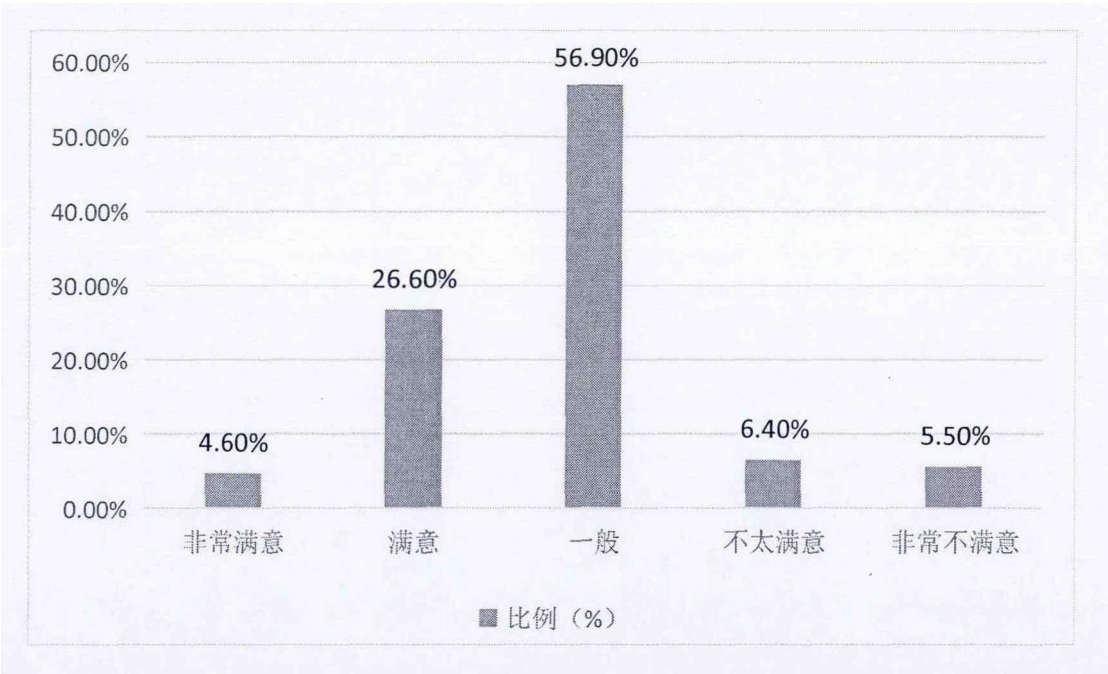


图 4-7 入住老人收费标准满意度

第4章 振亚老年公寓公建民营机构养老模式存在的问题

振亚老年公寓作为合肥市首家进行公办养老院改革、公建民营试点的养老机构,通过公建民营的方式一方面可以利用其闲置床位面向社会公开运营,缓解一部分养老压力,分担公办养老机构“一床难求”的负担;另一方面在改革之后也不改变其公益性质,优先保障“五保”老人、困难老人等群体,服务社会。通过对振亚老年公寓的实地调研,借助问卷调查和个人访谈的方式与入住老人、工作人员等的沟通可以看出,入住老人对于老年公寓提供的养老服务、居住硬件设施和软件环境都是比较满意的,但在调研中发现虽然公建民营试点初见成效,但其发展依旧存在一些问题。

4.1 振亚老年公寓公建民营市场定位不合理

根据养老机构的性质不同,当前我国的养老机构可以分为三种类型,分别是公办养老机构、民办非企业性质的养老机构和民办养老机构。对于公建民营的养老机构的性质,目前学术界还没有统一的规定,不同的学者有着不同的意见,但大部分学者都认为公建民营养养老机构的特点就是机构的经营权与产权相分离,政府与社会组织合作,共同发展养老事业。依照民政部下发的对公办养老机构进行改革试点的工作通知,可以确定公建民营机构养老需要承担社会服务的责任,需要优先保障部分老人的养老需求,向完全不能自理老人或高龄普通老人开放,因此公建民营养养老机构的性质依旧是面向低收入老人,发挥保障作用的养老机构。对公办养老机构进行改革,面向社会公开招标时,只有“民办非企业单位”性质的养老机构才能运营以确保养老机构的福利性质。但“民办非企业单位”这一硬性指标并不能从根本上保证养老机构的福利性,有些社会组织会出于利益的追求,改变自身企业的性质,以获得公办养老机构的经营权,在这种情况下,“民办非企业单位”的约束并没有起到一定作用,公建民营的养老机构也就背离了福利性质。

振亚老年公寓作为公建民营性质的养老机构,其市场定位是高端养老服务机构,星级老年公寓,主要瞄准的是合肥市市区老人,主要是面向有稳定收入来源

和较高收入水平的老人，在入院条件中也注明有意愿入住的老人中知识分子、离退休老干部、劳动模范与军人优先。而安徽静安养亲苑是合肥市一家民营养老机构，其市场定位同样是高端养老机构，如表 4-1 所示该养老机构的收费标准，若入住该养老机构价格最低的房型即多人间每人每月房费 1100 元，如表 3-3 所示振亚老年公寓的收费标准，若同样入住振亚老年公寓价格最低的房型即双人间中的普通标准间每人每月缴纳 1990 元，比民营养老院的静安养亲苑的价格还要高 890 元，高出 80.9%。当前合肥市平均基本养老金水平每月约 2513 元¹，若依照振亚老年公寓的收费标准一位能够完全自理的老人入住价格最低的标准间，每月需缴纳房费 1990 元，加上每月伙食费 400 元，共计 2390 元，养老收入支付住宿费用之后所剩无几；若一位半自理老人入住振亚老年公寓则需要缴纳房费 1990 元，加每月伙食费 400 元，再加上每月护理费 600 元，共计 2990 元，基本养老金根本不足以支付入住费用，公建民营机构养老的福利性质大打折扣，这就造成那些难以进入公办养老机构的社会老人也难以入住公建民营性质的养老机构，支付高昂的入住费用，享受公建民营机构养老服务，公建民营机构养老模式的目的并没有实现，并且不但没有达到有效缓解养老压力，减轻机构养老矛盾的目的，反而使养老服务的发展受到限制，政府对养老机构的投入并没有有效解决当前矛盾，投入与产出不成正比，在这种情况下，民营养老机构的发展也相应受到限制，既不能享受公建民营的福利补贴，又得不到相应的发展空间。公建民营机构养老定位的不合理使养老机构变成了为高收入的健康老人提供高档服务的疗养机构。

¹ 合肥新闻.2015 退休工资要大涨 快把这个好政策告诉父母
[EB/OL].<http://news.wehefei.com/system/2015/03/05/010365294.shtml>,2015-03-05/2016-03-09.

表 4- 1 安徽静安养亲苑收费标准

房间类型	房间情况	房间费用（元/人/月）	自理	半自理	大部分不能自理	完全不能自理	特护
南边标间	合住	1700	600	1699	2399	3399	根据服务项目
	包房	3400					
北边标间	合住	1500					
	包房	3000					
观景房	合住	2000					
	包房	4000					
多人间		1100					
取暖费、降温费 6 元/人/天，根据养亲苑开放冷、暖气时间收取费用							
免费项目如下：1. 入住满一年享受免费体检一次(物理检查、B 超肝、胆、胰、脾、血常规、血糖、血脂、肝肾功能、胸透，每年的 6 月上旬组织体检)。2. 老年大学所有课程免费。							

4.2 振亚老年公寓公建民营机构养老专业程度不够高

随着老龄化程度的加深，高龄老人群体的壮大，许多老人选择机构养老的方式以获得专业照料。老年人由于其身体和心理的特殊性，需要为其提供的专业的老年服务，服务人员需要具备一定的专业护理知识，最好是由有着丰富的养老服务经验和专业管理理念的专业人员提供。为入住老人提供服务时，需要根据老人不同的身体状况配备相应的护理人员，并提供程度不一的护理服务¹。振亚老年公寓作为公建民营的养老机构由专业团队进行管理以提供专业的养老服务，通过对入住振亚老年公寓老人对公寓提供服务的满意度调查如图 3-6 显示，虽然大部分的老人对公寓提供的服务是满意的，但在实际调研中发现当前老年公寓受到专业培训，拥有专科以上学历的专业护理人员只有两位，而且由于养老护理工作比较辛苦，工资待遇较其他行业也不高，对于护理院校的毕业生缺乏吸引力²，因此

¹ 戴付敏.澳大利亚不同医疗机构的护理人力资源配置及对应资质[J].中华护理杂志,2009,44(2):125-126.

² 张善斌.养老护理人员“招不进、留不住”的原因与对策[J].中国民政,2009(2):45.

年轻护工流动率高,绝大多数护工和服务人员以中老年女性为主,年龄在 50 岁左右,他们大都来自农村,总体素质偏低,普遍文化程度较低,服务专业水平不高,沟通能力不足易于老人发生矛盾,难以提供专业养老服务。

根据老年公寓工作人员介绍,虽然每年政府都会进行免费的护理人员专业技能培训,但因院内护工普遍文化程度较低,学习能力差,难以接受培训课程,无法通过考试,大部分护理人员只能提供基础的生活护理服务。同时,由于护工工作较辛苦,而且薪资普遍较低,与老人易发生冲突,难以留住护理人员,老年公寓一度出现“护工慌”的现象。当前振亚老年公寓护工人员薪资普遍在两千多元,有的护工人员会选择同时照顾几位老人以获得更高的报酬。有的老人表示“他们(护工)也比较辛苦,我们也能理解,他们一个人照顾好几位老人,有时候哪能弄的那么干净,简单搞搞就走了。”在这种情况下,护工更难提供高质量的护理服务,因此即使是交由专业团队进行营运的公建民营养老机构依旧存在养老服务水平不高,专业化程度欠缺的问题,养老服务专业化水平需要进一步提升,以顺应市场发展,满足老人的养老需求。

4.3 振亚老年公寓公建民营机构养老精神服务欠缺

长期以来家庭养老是我国最主要的养老方式,主要由子女负担老人养老责任,家庭养老在我国有着悠久的历史。受传统家庭观念的影响有人认为如果把父母送到养老机构是对父母的不孝顺¹,同样认同传统孝顺观念的老年人对养老机构的入注意愿仅为不认同老年人的一半甚至更低²,这说明传统的孝顺观念对于中国老年人是否愿意入住养老机构,选择机构养老起到一定阻碍作用。在对振亚老年公寓 109 份调查问卷中“入住老年公寓的原因”一项调查结果如图 4-1 所示,44%的老人是因为不想给子女添麻烦而选择入住老年公寓,30.3%的老人是因为居住在家中无人照料才选择机构养老,只有 5.5%的老人是由于家中无法提供专业照料而进入的老年公寓,这说明主动入住老年公寓的老人并不多,有的老人表示“如果不是我家小孩确实不能照顾我,我也不想拖累他,我根本不会来的。”如何对老人进行心理疏导,提供精神支持和服务是老年公寓养老服务的重要工作之

¹ YP Chang,JK Schneider,L Sessanna.Decisional conflict among Chinese family caregivers regarding nursing home placement of older adults with dementia[J].Journal of Aging Studies, 2011, 25(4):436-444.

² 左冬梅,李树苗,宋璐.中国农村老年人养老院居住意愿的影响因素研究[J].人口学刊,2011(1):24-31.

一。

许多老人都是因为各种原因最后选择机构养老模式，在入住养老机构之前，大部分老人都是居住在自己家中，忽然离开熟悉的环境和家人，放弃原来的家庭养老模式，重新入住新的环境，这些改变对很多老人来说一时难以适应，尤其是入住养老机构之后，有些老人会产生孤独的感觉，需要养老机构提供精神服务。调查显示，多数老人在养老机构中缺少相应的精神抚慰和支持，有些老人甚至会出现抑郁的症状。养老机构的生活较为单一枯燥，老人可能会产生孤独感，虽然他们在生活上不缺少一定的物质要求，但精神服务很需要¹。在对老年公寓进行调研时发现，虽然公寓内配有各种硬件设施，举办各种娱乐活动，但是日常生活中依旧需要老人自己进行娱乐项目，性格开朗能够自理的老人喜欢与人沟通，排忧解难，互相串门，每天的生活安排得比较精彩。而对于那些性格较内向，半自理和不能自理的老人来说，公寓能够提供的也只有基本的生活护理服务，难以提供全面的精神支持和服务。入住的老人中许多老人选择足不出户，待在房间内看电视或是坐在椅子上无精打采，能够深刻感受到老人的孤独感。与老人沟通时，有的老人表示“住在这里一定要学会自我开导自己，自己给自己找乐子，要是自己不会排解真的受不了的。你不主动找别人聊天，谁也不认识你，也不理你啊。这些工作人员我也是住久了才认识的。”还有老人表示“有好多人都来了之后住不惯，受不了这种环境，每天都在屋子里坐着，感觉自己被子女抛弃了，有的人还想过自杀。后来我们慢慢开导，最后还是受不了，回家了。”而且当前老年公寓由于老人多，服务人员相对少，许多护理人员同时照顾几位老人，只是忙着完成工作而与老人沟通较少。另一方面，虽然振亚老年公寓经常有些社会组织和大学生走进敬老院进行探访，但往往时间短，次数不稳定，并不能顾及到所有老人精神服务欠缺。

¹ 崔建凯.民间社会化养老机构的困境及对策研究[D].长春: 东北师范大学,2011.

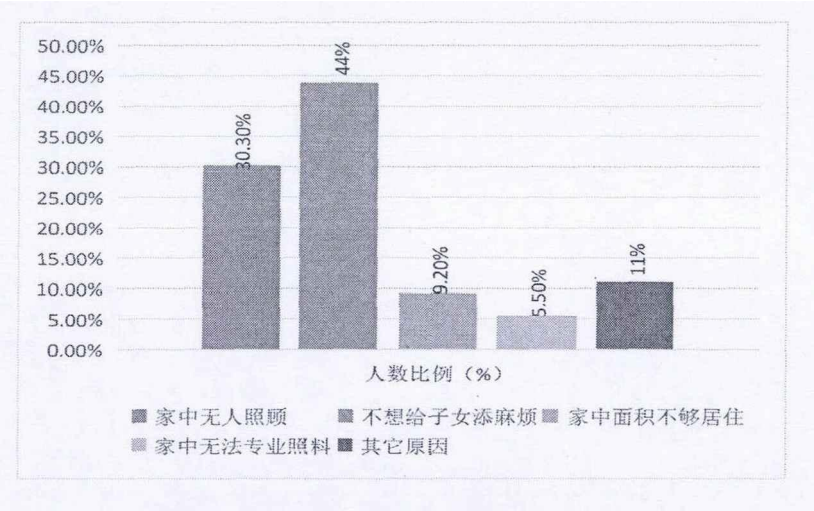


图 4-1 入住老年公寓的原因

4.4 振亚老年公寓公建民营运营资金不足

作为公建民营养老机构，振亚老年公寓在运营初始虽然受到政府财政补贴，但仍需自主经营，自负盈亏，而且由于与政府合作签订协议也意味着不能再与其他组织进行合作，资金来源渠道也相对较单一，社会捐助等收益所占比例也会偏少，其收入主要还是依靠入住老人缴纳的养老服务费用。振亚老年公寓的收费标准较其它养老机构来说虽然偏高，但在其较高运营成本面前运营压力依旧不小。当前振亚老年公寓的运营成本主要集中在房屋租金、人员工资、伙食成本三个方面。振亚老年公寓位于包河花园小区内，所处地段较其它偏远的养老院来说房屋租金较高，许多老人和家庭也是看中其便利的交通，周围较偏远地区繁华。而人员工资更是养老机构另一项不小的开支，服务人员多，服务项目风险性也偏高，再加上为了留住员工，会通过提高员工福利，改善伙食等手段，这也意味着营运成本的提高。

根据老年公寓工作人员的介绍，振亚老年公寓近两年的发展在整个合肥市场来说还算是不错的，整个公寓的入住率也算维持在较高的水准，即使有政府补贴，但实际运行当中还是会感觉到资金不足的压力。首先员工工资平均在每人每月三千元左右，但依旧会有人对工资不够满意，为了留住服务人员，确保公寓服务的正常供给，公寓会想办法利用其他方式激励员工，适时增加奖励。其次是运营成本正在逐年提高，伙食成本、房租成本等。公寓运营下来，所获利润仅够偿还之前的银行贷款利息。虽然安徽省专门制定了加快养老服务业发展的实施意见，并

且明确提高了对各类养老机构的补贴金额,如合肥市对养老机构已经正常运行一年并且拥有三百张以上床位的养老机构一次性按照每张床位五千元进行补助,还提高了对保障“五保”老人养老需求的养老机构的补贴,每人每年约提高了230元,但根据安徽省民政厅相关工作人员介绍说,尽管已经提高了对五保老人供养的补助,但在“公建民营”的养老机构里,五保人员的供养标准,还是比社会老人低,单靠养老机构自身所获利润很难真正实现机构灵活运用。

4.5 振亚老年公寓公建民营机构养老监管评估不到位

为推动养老产业的发展,政府鼓励社会力量参与发展养老事业,鼓励试点公建民营改革就是改变政府对养老机构传统的管理和投入机制。改革之后,对于政府来说,政府作为产权所有者如何与养老机构合作分工履行职责,如何对公建民营机构养老模式进行监督管理很有必要。当前为了推动公建民营机构养老的发展,安徽省制定并出台了社会养老服务体系建设的实施办法,办法中提出对符合条件的社会办养老机构给予各种补贴、补助,然而对于养老机构的监督管理工作尚不充足。一般情况下,政府对公建民营性质养老机构的监管主要包括对国有固定资产的监督和与服务评估等相关方面的监督。当前对于如何监管国有固定资产已形成比较完善成熟的监督体制,而对于服务评估等方面则缺乏评估手段和方法,大部分仍以老人服务满意度调查的方式实现,全面的监督管理政策还未完全出台¹。目前安徽省已出台的养老机构监管政策只有《安徽省养老机构设立许可办法》、《安徽省养老机构管理办法》及《关于加强养老机构设立许可工作的通知》,并没有针对公建民营性质的养老机构出台监督管理政策,只有北京市出台了《北京市养老机构公建民营实施办法》,从建立原则到监督管理都有明确的要求。2015年3月振亚老年公寓还因未通过安徽省消防检查列入重大火灾隐患,被挂牌督办整改。因此对试点之后的公建民营养老机构进行管理监督目前还不到位,后续监管的缺失会造成随着机构的发展,一些运营主体为了盈利逐渐改变其发展轨道,提供高昂服务费用,不能达到保障和依托作用。

¹ 李云凤.公办民营式养老机构运营模式研究——以北京市H老年公寓为例[D].中国青年政治学院,2013.

第5章 振亚老年公寓公建民营机构养老发展对策

为提高公建民营机构养老服务的质量和效益,更好地促进机构养老的发展,解决其发展存在的问题,针对振亚老年公寓的实际问题,总结“公建民营”模式发展经验,为其提供发展建议,以期实现公建民营机构养老的目标,让更多老人实现“老有所依、老有所养”,缓解我国现阶段的机构养老供求矛盾。

5.1 明确市场定位,确保养老服务福利性

发展“公建民营”机构养老服务模式在面向市场开放时就应该明确其市场定位,确保其养老服务的福利性不做改变。公建民营机构养老模式是养老产业顺应市场发展的产物,其目标是通过把社会力量加入到养老服务行业内,丰富养老产业结构,推动社会化养老发展,一方面改变公办养老机构存在的运营效率不够高,管理方式落后的问题,另一方面改变民办养老机构服务质量不均衡,供需矛盾的问题,以推动养老服务业的发展,满足更多老人的养老需要。在这一过程中政府发挥宏观管理和监督的作用,养老机构自主运营,自我管理,以提高养老服务水平¹。但养老服务是一种社会福利事业,政府在选择运营机构时必须考虑到运营机构的性质,公建民营机构即使进行改革,也依旧属于国有资产,也是为了发挥保障福利作用,因此必须要确保公建民营养老机构的社会福利性质,只有这样公建民营养老机构才能帮助政府缓解养老压力,承担一部分老人的养老责任,如“三无”、“五保”老人及其他困难老人,实现养老机构的作用,为更多有需要的老人提供养老服务。²

公建民营的养老机构需要解决和满足的是普遍的社会老人尤其是那些半自理老人、完全不能自理老人的专业养老服务需求,同时优先保障“三无”、五保、军烈属和经济困难的低收入老人的护理服务需求,如果市场定位较高,入住费用不能被一般社会老人所承担,那么公建民营的目标则没有达到。作为公建民营性质的振亚老年公寓当前市场定位为高端养老院,与本市其它养老机构相比入住费

¹ 杨月洁.论我国非营利组织在社会福利领域中的作用[D].北京:首都经济贸易大学,2005.

² 中华人民共和国民政部.养老机构公建民营:契机与隐忧

[EB/OL].<http://www.mca.gov.cn/article/mxht/mtgz/201409/20140900699897.shtml>.2014-09-15/2015-07-21.

用偏高,并不能被一般老人所接受和负担,主要针对知识分子、离退休老干部等高收入老人,入住门槛偏高¹。虽然入住老人中大部分都能支付起入住费用,但仍有许多老人表示价位偏高,而且振亚老年公寓中入住率最高的房型则是公寓中价位最低的双人间,这些房间的床位往往“一床难求”,需要排队等待,与之相对应的公寓中价格最高的贵宾房则无人入住,一直处于空房状态,这种情况并没有真正缓解当前养老矛盾。对于这种定位高档的养老机构应该交给市场决定,而不是由政府出资建立通过改革的形式变相由政府承担,政府鼓励吸引社会力量进入养老服务领域,是希望通过将所有权和经营权相分离,以减轻政府负担,激发养老市场活力。

因此振亚老年公寓公建民营机构养老模式运行中需要认识到自己的福利性质,合理确定自己的市场定位,不能只是单纯追求企业利润,而忽视了自己的改革目标,否则就与政府鼓励实行公建民营模式试点改革的初衷背道而驰。在机构养老发展过程中要始终确保其养老服务的福利性质,确保能够满足更多老人的养老需要,其价格定位也在大部分老人的可接受范围,真正做到缓解当前的养老压力,为更多老人提供养老服务,发展养老服务业。

5.2 加强员工培训,提升养老服务专业化水平

发展公建民营机构养老模式,应该确保入住老人享受到养老服务的专业化,这需要机构在平时加强对工作人员的业务培训,提高其专业化水平。养老机构服务人员为老人提供的养老服务是否专业会直接影响老人对机构养老服务的满意度,也直接体现了养老机构的服务水平。当前振亚老年公寓虽然是公建民营性质,由专业管理团队进行管理运营,但基层服务人员才是服务老人,与老人直接接触的人员,这一群体目前大部分来自农村,年龄普遍较大,文化程度和素质都不高,并不能提供专业的护理服务,因此需要提升员工的专业素质和专业化服务水平,保证老年公寓的服务质量。

首先,加强机构员工的专业护理和康复培训。对于那些没有受过专业护理和康复培训的员工,应该加强对其工作技能培训,积极参加民政部门举办的培训学习活动,养老机构内部也应积极组织学习护理知识活动,并且根据学历程度的高

¹ 闫青春.养老机构的“公办民营”与“公建民营”[J].社会福利.2011(1).

低,学习能力的不同,进行分类培训,以便许多来自农村,没有受过高等教育的护工更容易接受和学习培训内容,并及时检验对培训效果。

其次,应严格确立和执行分级护理制度。高龄老人、半自理老人、完全不能自理老人是养老机构主要服务和护理对象,根据老人身体情况的不同应该实行分级护理制度,建立专业化服务人员队伍。分级护理作为护理工作中的一项重要的管理制度,是确定护理人员和收费的重要依据¹。这就需要一方面老年公寓应严格执行分级护理,为老人提供专业服务,另一方面政府需要规范行业老年分级护理、护理质量标准、收费标准等促进养老机构专业发展²。

最后,规范和加强护理人员薪酬体系建设,建立专业化护理人员来源渠道。现阶段由于护理服务工作较辛苦,相应的薪酬不具有吸引力,不能够吸引更多专业人员加入,可以逐步建立养老护理员的职称评审体系,让专业队伍自身能够看到发展的远景,通过与职业高中、护理院校的合作,开展专业养老服务人员培养,加强专业教育,结合分级护理制度,制定薪酬管理体系,以吸引并稳定专业护理人才队伍。

5.3 加强精神支持服务,给予更多人性化关怀

发展公建民营机构养老模式,养老机构不仅应提供良好的入住环境,还需要提供细致的精神支持服务,这就需要养老机构健全精神服务项目,严格制定项目细则,如定期举办文娱活动,则需在入住须知中列出定期举办文娱活动的时间,多久举办一次,让老人心中有数。养老机构还应配备专业的心理咨询师,并定期为老人提供沟通服务,但日常时间,还是应由服务人员给予更多的关心。这需要养老机构建立起寻访制定,记录每个月亲属探访老人次数。入住养老机构的老人大多是半自理和完全不能自理的老人,振亚老年公寓中大部分的老人也是因为子女无法照顾或者不能照顾等原因而选择入住老年公寓,这些老人往往并不是主动选择机构养老方式,并不能主动快速适应老年公寓的环境。由于老年公寓较封闭的设计,离开亲人的老人们必须适应养老机构的集体生活,许多老人往往是待在自己的房间,与人沟通和交流较少,若亲人探访次数较少,这时就需要服务人员

¹ 张菊美.影响养老机构护理员队伍专业化的原因分析及对策[J].中国民康医学.2008.20(18):390.

² 史俊杰.医疗纠纷案件中行业规范与法律规范之冲突[J].南京医科大学学报,2007(3):186-189.

在平日为老人提供生活服务时,及时关注老人的心理状态和变化,提供精神支持服务,及时进行心理疏导,给予老人更人性化的关怀。

有研究表明选择家庭养老方式老人的心理健康情况要比入住养老机构的老人好的多,这或许是因为老人随着自身身体、年龄或其它条件的变化,有时心里一时难以适应,居住在家中的老人由于拥有家人的陪伴往往能够较快调整心理状态,而对于那些入住养老机构的老人来说,则要难的多¹。选择入住养老机构的老人,不仅要离开自己熟悉的环境,还要离开自己的家人,对于那些半自理和完全不能自理的老人而言,心里更要难受的多,这时候老人往往较易出现消沉的心理现象,孤独、寂寞甚至抑郁感,有些老人甚至会有被抛弃的想法,在振亚老年公寓调研时就有老人表示刚被子女送进养老机构时,感到整个世界都灰暗了,感觉到被子女所抛弃,心情非常失落。有研究发现入住养老机构的老年人发生抑郁病症的概率也较高,达到 38.5%至 65.52%的百分比²。

当前振亚老年公寓工作人员较入住老人而言人数较少,并不能保证对每位老人都及时给予关怀,许多情况下往往越是与工作人员相熟性格较为开朗的老人越能获得较多的关心,而性格较内向,不爱与人打交道的老人反而相对受到较少的心理关怀。这就需要养老机构在配备专职心理辅导人员的同时定期举办各种老年活动,调动每位老人参与活动的积极性,或是与一些社会组织合作,让有能力的老人参与公益活动,发挥老人的作用,平时定期探访老人,关心老人精神生活,给予老人更多人性化关怀,帮助他们建立起对生活的信心,保持积极、乐观的心态。

5.4 拓展资金筹措渠道,推动机构养老发展

公建民营机构养老模式的发展离不开充足资金的支持,为了推动机构养老模式的发展,需要拓宽当前资金的来源渠道。养老事业的发展与每个人都息息相关,并不是某一方的责任,单纯依靠政府已不能缓解当前的养老压力,单纯依赖养老机构也不能解决当前的养老矛盾。由于与政府签订合作协议,享受一定优惠政策和财政补贴,但这种优惠政策和补贴往往具有时效性,并不是一直存在,据老年

¹ 吕林,杨建辉,吕牧轩.不同养老模式对老年人心理健康状况影响调查分析[J].中国老年学杂志,2011(17):3343-3344.

² 刘素珍,周利霞,刘瑞华.上海市某区敬老院老人的抑郁状况[J].中国老年学杂志,2012,32(2):352-354.

公寓工作人员介绍当前老年公寓每月利润只够偿还银行贷款利息,同时由于协议的存在,在某方面限制了老年公寓的筹资渠道,老年公寓在运营时依旧存在一定的压力。这就需要政府做好引导和指挥工作,鼓励公建民营养老机构拓展资金来源渠道。

一方面发展公建民营机构养老模式离不开政府的支持和资金鼓励,虽然政府不再是运营主体,但政府作为宏观调控者依旧应该对其发展提供资金支持而不应随着经营权的转移而完全转移,不管不问¹。另一方面政府可以通过发放补助资金或者利用福利彩票性质的公益资金推动发展。作为运营主体的老年公寓可以拓展自身的资金来源渠道,扩大投资主体范围,让一些有能力的社会组织参与其它方面的合作,接受企业或者慈善机构的物资捐赠或者社会福利彩票等公益基金的补助,多渠道获得资金帮助,以弥补政府补贴的不足。而且由于公建民营养老机构的福利性质,老年公寓不能完全以盈利为目标,再加上公建民营养老机构自负盈亏,存在一定的运营压力,因此加强机构养老的宣传,呼吁各方力量对养老服务事业的关注,吸引更多的资金支持,吸收融合社会闲散资金运用到养老服务中来,推动养老产业发展。

5.5 加强政府监管,建立养老机构评估机制

公建民营机构养老的发展,离不开政府的监督和管理,这需要政府制定完善的监管制度,制定相关评估机制,规范该模式的发展,让那些即使通过改革但发展不规范的养老机构能够受到监管,可以引进第三方评估机制,更公平、更透明地实施监管。公建民营养老机构是通过改革的方式转变政府在养老产业发展中的职能,以推动养老产业更好更快地发展,使政府能够减轻自身负担,实现所有权与经营权相分离,政府真正发挥监督管理的作用。

为了保障公建民营试点改革的顺利运行,就需要加快制定一系列的法规政策,确保公建民营机构养老模式的发展有法可依,有章可循。当前安徽省还未针对公建民营养老机构制定管理政策,政府监管范畴尚未形成统一的标准,从准入、运营到退出这三个环节尚未有政策标准。这需要政府尽快制定管理政策,明确监管职责,规范公建民营机构养老的发展。还可以由政府牵头,鼓励成立养老机构

¹ R.H.Coase,the problem of social cost[J].Journal of law and economics,1960:109-120.

协会,由协会制定相关制度,规范机构运营,机构内部监督,推动机构健康发展¹。为确保改革后的公建民营机构养老的健康发展,还需要完善公建民营养老机构的评估体系。当前合肥市只出台了《合肥市养老服务机构考核标准》,还没有建立专门的公建民营养老机构的考核体系。由于公建民营养老机构与公办和民办养老机构性质的不同,更需要加强对公建民营养老机构的考核,以保证该机构的福利性质,并且能够结合其自身问题为公建民营机构养老的发展提供相关意见和建议,这就需要建立第三方评估体制。现阶段,合肥市虽然对养老机构引入第三方评估机制,从区域、硬件条件、运营主体等关键要素进行综合评估,但评估是针对公办养老机构进行的,而且也只选取了30个具有代表性的公办养老机构²,尚未完全建立起第三方评估机制。因此需要引入第三方评估机制对公建民营养老机构进行专业、公平地评估,养老机构更加透明化,从而迫使其不断改进,提升服务品质。

¹ 福建省民政厅 福建师范大学联合课题组.公办公营与公建民营养老机构模式研究——永安市老年公寓和社会福利中心运营状况调查[J].社会福利,2012.1.

² 安徽省民政厅.肥市开展公办养老服务机构评估工作

[EB/OL].<http://www.ahmz.gov.cn/thread-23012-1.html>,2015-09-01/2016-03-14.

第6章 结论

随着老龄化问题的加剧，养老矛盾的突出，每个人都关注政府及社会如何解决好当前的养老难题，在这种背景下，本文对振亚老年公寓公建民营机构模式进行探讨研究，以期公建民营模式的推广提供实质性的意见和建议。振亚老年公寓作为合肥市包河区首家进行公建民营试点的养老机构，其在发展过程中暂无其它经验借鉴，只能依靠自己在探索中发展，根据对振亚老年公寓的实地研究，得出以下结论。第一，公建民营机构养老模式在我国养老服务模式的创新，在养老服务体系中发挥托底保障作用很有必要。通过在我国当前老龄化环境下对主要养老模式的分析比较，对振亚老年公寓养老服务满意度调查，提出了公建民营机构养老模式的优势，公建民营机构养老模式能够缓解养老压力，减轻政府负担，激发养老产业活力，创新养老服务模式，同时作为公建民营的养老机构能够保证其福利性质，发挥养老服务托底作用。第二，公建民营机构养老模式在实际试点运行中，由于缺乏实际可解决的经验，目前尚处于探索阶段，在其发展过程中还存在一定的问题。虽然作为公建民营性质进行试点，但目前机构还存在市场定位还不准确，提供的养老服务专业化程度还不够高，为老人提供的服务中还缺少精神支持、人文关怀的服务，机构运营时还存在资金不足，营运压力大，机构发展时监管评估工作还不到位等问题。这些问题也会成为制约公建民营机构养老模式发展的因素，因此还需要在实际发展中进行优化改革。第三，公建民营机构养老模式的发展还需要逐步完善，针对振亚老年公寓公建民营机构养老模式发展中存在的问题提出了一定的意见和建议，包括明确市场定位，确保养老服务福利性；提高员工专业素质，提升服务专业化水平；加强精神支持服务，给予老人更人性化关怀；拓展资金筹措渠道，推动公建民营机构养老发展；加强政府监管，建立评估机制等，希望随着公建民营机构养老模式的发展，能够在总结经验的基础上，公建民营机构养老模式的发展更加成熟完善。虽然目前该模式发展尚未成熟，还存在一些问题，但期望该模式能够好好地发展，为老人提供更加专业的机构养老模式，推动我国养老事业的健康发展。

参考文献

- 1.肖捷.养老服务与产业发展[M].长沙:湖南人民出版社,2007:2.
2. 国家统计局.2014 年国民经济和社会发展统计公报
[EB/OL].http://www.stats.gov.cn/tjsj/zxfb/201502/t20150226_685799.html,2015-02-26/2016-02-09.
3. 吴旭军.积极应对人口老龄化协同推动老龄事业又好又快发展——在全省老龄办主任暨老龄宣传工作会议上的讲话
[EB/OL].<http://www.ahllb.cn/DocHtml/2/2015/10/30/133765953592.html>,2015-10-30/2016-02-09.
4. 合肥市民政局.深化养老服务机制改革 提升养老服务发展水平——合肥市养老服务三项改革成效明显
[EB/OL].http://smzj.hefei.gov.cn/9186/9187/201509/t20150916_1861437.html,2015-09-16/2016-03-01.
- 5.安徽省卫生和计划生育委员会.《2015 安徽省家庭发展报告》发布 小型家庭成主流 婚姻状况稳定[EB/OL].
<http://www.ahwjw.gov.cn/wjw/gzdt/wjgdt/201601/d1aa1f4188a24c5fbd15d54b5cb5cd5e.html>,2016-01-19/2016-03-05.
6. 宋艳波.政府购买视角下的机构养老新模式探讨[J].地方财政研究,2014(8):67.
- 7.李文管,邓旭杰.我国人口老龄化背景下的养老困境及解决对策[J].山西高等学校社会科学学报,2016(1):22-24.
8. 中华人民共和国民政部.民政部关于开展公办养老机构改革试点工作的通知
[EB/OL].<http://www.mca.gov.cn/article/zwgk/fvfg/shflhshsw/201312/20131200565532.shtml>,2013-12-20/2016-03-05.
9. 安徽省财政厅.合肥市包河区骆岗敬老院创新“公建民营”成效显
[EB/OL].<http://www.ahcz.gov.cn/portal/zdzt/msgc/gcjz/1405616087746452.html>,2014-07-08/2016-03-05.
- 10.成建兰.公办民营护理型养老机构发展困境与展望-基于南京养老院的调查研究[D].南京:南京理工大学,2014.

- 11.高德刚,钟万里.探索“公建民营”养老模式——以山东省临邑县为例[J].中国县域经济报,2014(9).
- 12.张滢鸿.中国城市机构养老问题研究.[D].济南: 山东师范大学,2013.
13. 成建兰.公办民营护理型养老机构发展困境与展望-基于南京养老院的调查研究[D].南京: 南京理工大学,2014.
14. 李青.济南市机构养老问题与对策研究----基于社会福利社会化的视角.[D].济南:山东财经大学,2014.
15. 徐宽凤.辽宁省机构养老问题研究.[D].沈阳:辽宁大学,2013.
- 16.邹冰峰.我国养老机构发展的问题与对策 --基于南京市养老机构的调查.[D].南京: 南京工业大学,2013.
17. 李青.济南市机构养老问题与对策研究----基于社会福利社会化的视角[D].济南:山东财经大学,2014.
18. 袁晓航.“医养结合”机构养老模式创新研究[D].杭州: 浙江大学,2013.
- 19.傅亚丽.国内城市机构养老服务研究综述[J].南京人口管理干部学院学报,2009(1):33-36.
20. 李青.济南市机构养老问题与对策研究----基于社会福利社会化的视角.[D].济南:山东财经大学,2014.
21. 高岩,李玲.机构养老服务研究文献综述[J].劳动保障世界,2011(7):47-48.
- 22.于新循.论我国养老服务业之市场化运行模式及其规范[J].四川师范大学学报(社会科学版),2010(1):13 -20.
23. 闫青春.养老机构的“公办民营”与“公建民营”[J].社会福利,2011(01):13-15.
24. 蒋苇苇.老龄少子化背景下的城市养老机构管理模式初探[J].青年与社会下,2015.(1).
25. 单莉.社会工作介入福利机构老年人支持体系研究[D].长春: 吉林大学,2012.
- 26.陈欢,刘卓平,祁书艳.依托“社区服务资源”的“居家养老”“社会公益互助”二合一的养老体系构建研究[J].青年与社会中,2014(1).
27. 刘金华.中国养老模式选择研究--基于老年生活质量视角[M].成都:西南财经大学出版社,2011:18-20.

- 28.陈静,周沛.老年社会福利供给中的市场作用及实现机制研究——基于福利多元主义视角[J].天津行政学院学报,2015(2).
29. 陈军.公私合作理论基础研究[J].延边大学学报:社会科学版,2009(4):28 -32.
- 30.潘宇.协同治理视角下公建民营养老机构发展研究——以B市社会福利中心为例[D].芜湖:安徽师范大学,2014.
31. 网易新闻.民政部通报“十二五”规划主要指标完成情况
[EB/OL].<http://news.163.com/16/0126/07/BE85SIO500014JB5.html>.2016-01-26/2016-03-15.
- 32.北京晚报.《中国养老机构发展研究报告》发布
[EB/OL].http://www.ccg.gov.cn/gpsr/gdtp/201507/t20150717_5572025.html.2015-07-17/2015-11-14.
33. 民政部.民政部关于开展公办养老机构改革试点工作的通知
[EB/OL].<http://www.mca.gov.cn/article/zwgk/fvfg/shflhshsw/201312/20131200565532.shtml>.2013-12-20/2015-12-16.
34. 全国老龄办.全国养老服务基本情况汇编[M].北京:中国社会出版社.2010.
- 35.田明.我国养老服务“公办民营”模式研究---以北京汇晨老年公寓为例[D].北京:华北电力大学,2013.
36. 吴宏洛, 探索发展机构养老模式[N].福建日报,2011.10(14).
- 37.万家热线.合肥滨湖医院昨与包河区振亚养老公寓签约“医养结合”[EB/OL].<http://news.hf.house365.com/zx/20151029/025744663.html>.2015-10-25/2016-01-05.
- 38.秦秋红,王苗苗.“白发浪潮”下老年女性养老问题探究——性别差异视角的制度思考[J].思想战线,2012(3).
- 39.唐懿芳,杨洪华,王秀华,师亚.老年人对养老机构入注意愿及其影响因素的研究进展[J].解放军护理杂志, 2014(24).
40. Dongjuan Xu, Robert L. Kane1, Tatyana A. Shamliyan.Effect of nursing home characteristics on residents' quality of life: A systematic review[J].Arch Gerontol Geriatr,2013,57(2):127-142.

41. PK Irena, CE Phelps, TG Helena, WD Spector, V Peter. Making difficult decisions: the role of quality of care in choosing a nursing home[J]. American Journal of Public Health, 2013, 103(5):31-37.
42. 肖云, 吕倩, 漆敏. 高龄老人入住养老机构意愿的影响因素研究--以重庆市主城九区为例[J]. 西北人口, 2012(2):27-30.
43. 黄俊辉, 李放. 生活满意度与养老院需求意愿的影响研究—江苏农村老年人的调查[J]. 南方人口, 2013(1):28-38.
44. 合肥新闻. 2015 退休工资要大涨 快把这个好政策告诉父母
[EB/OL]. <http://news.wehefei.com/system/2015/03/05/010365294.shtml>, 2015-03-05/2016-03-09.
45. 戴付敏. 澳大利亚不同医疗机构的护理人力资源配置及对应资质[J]. 中华护理杂志, 2009, 44(2):125-126.
46. 张善斌. 养老护理人员“招不进、留不住”的原因与对策[J]. 中国民政, 2009(2):45.
47. YP Chang, JK Schneider, L Sessanna. Decisional conflict among Chinese family caregivers regarding nursing home placement of older adults with dementia[J]. Journal of Aging Studies, 2011(4):436-444.
48. 左冬梅, 李树茁, 宋璐. 中国农村老年人养老院居住意愿的影响因素研究[J]. 人口学刊, 2011(1):24-31.
49. 崔建凯. 民间社会化养老机构的困境及对策研究[D]. 长春: 东北师范大学, 2011.
50. 李云凤. 公办民营式养老机构运营模式研究—以北京市 H 老年公寓为例[D]. 中国青年政治学院, 2013.
51. 杨月洁. 论我国非营利组织在社会福利领域中的作用[D]. 北京: 首都经济贸易大学, 2005.
52. 中华人民共和国民政部. 养老机构公建民营: 契机与隐忧
[EB/OL]. <http://www.mca.gov.cn/article/mxht/mtgz/201409/20140900699897.shtml>. 2014-09-15/2015-07-21.
53. 闫青春. 养老机构的“公办民营”与“公建民营”[J]. 社会福利. 2011(1).

- 54.张菊美.影响养老机构护理员队伍专业化的原因分析及对策[J].中国民康医学,2008,20(18):390.
55. 史俊杰.医疗纠纷案件中行业规范与法律规范之冲突[J].南京医科大学学报,2007(3):186-189.
- 56.吕林,杨建辉,吕牧轩.不同养老模式对老年人心理健康状况影响调查分析[J].中国老年学杂志,2011(17) : 3343-3344.
57. 刘素珍,周利霞,刘瑞华.上海市某区敬老院老人的抑郁状况[J].中国老年学杂志,2012(2) : 352-354.
- 58.R.H.Coase.the problem of social cost[J].Journal of law and economics,1960:109-120.
59. 福建省民政厅 福建师范大学联合课题组.公办公营与公建民营养老机构模式研究—永安市老年公寓和社会福利中心运营状况调查[J].社会福利,2012(1).
60. 安徽省民政厅.肥市开展公办养老服务机构评估工作
[EB/OL].<http://www.ahmz.gov.cn/thread-23012-1.html>,2015-09-01/2016-03-14.

致 谢

时光荏苒，转眼间研究生的学习生涯即将结束，此时思绪万千，感慨良多。三年前自己做出了考研的决定，通过努力，顺利考入理想的学校，进入安徽大学学习。这三年，我认识了一群可爱的行管班同学，我们一起度过了快乐的三年学习时光；这三年，我与三位美丽的姑娘成为室友，难过时我们互相安慰，开心时我们一起分享，失落时我们互相鼓励，一起生活，一起学习，度过了三年的幸福时光；这三年，我见识了管院老师们不同的教学风格和学识，课堂上的一幕幕依旧浮现在眼前。三年的研究生学习提高了我的学习能力，开拓了我的眼界，为以后走向工作岗位，走向社会打下坚实的基础。在这里，我要感谢这一路陪我成长，伴我学习的每一个人。

首先，我要感谢我的导师罗遐老师，感谢她在读研期间对我的悉心指导和严格要求。在她的身上我看到了一位科研学者严谨的治学态度，也看到了一位师者为人师表，以身作则的行事原则和爱生亲徒，乐教不倦的育人风格。即使读研第一年罗老师身在海外，但对我们的关心和督促却没有因此而减少，学习、社会调研一个都没有落下。在罗老师的身上，我不仅学到了如何治学，从事科研学习，还学到了如何做人做事，严以律己，宽以待人，这些都将成为我以后人生宝贵的财富。

其次，我要感谢安徽大学管理学院的每一位老师，感谢你们丰富的学识，言传身教，让我开拓了自己的研究视野，度过了三年有意义的学习时光，是你们丰富了我的理论知识和精神世界，帮我建立起一个完整的知识架构。

再次，我要感谢读研期间陪伴我的同学和朋友们。这三年宝贵的学习生活，离不开一群志同道合的同学和朋友，感谢你们对我的帮助和鼓励，也正是因为有了你们的陪伴，才使我的研究生生活过的如此多姿多彩，祝愿我亲爱的同学们每人都能找到理想的工作，愿我们的同窗情谊长存。

最后，我要感谢支持我的家人。我的妈妈和哥哥一直在背后支持着我，对我提供无条件的帮助和爱护，你们的付出是我前进道路上的无限动力和不竭源泉，让我最终完成学业，感谢你们。

附录

振亚老年公寓访谈提纲

因毕业论文的研究需要，特向贵机构调查了解贵老年公寓机构养老等基本情况。具体如下：

1. 贵机构老人入住的基本情况（包括年龄、性别、自理情况等），其中“三无”、“五保”老人的入住情况。
2. 贵机构管理及护理人员的基本情况（包括服务人员数量、性别、年龄、文化水平等）
3. 贵机构对入住老人提供的服务有哪些，是否配备医生服务站，如有，医护人员一般巡房的次数。每天是否有健康检查，如量血压等，是否有老人健康记录
4. 贵机构老人入住的房间是否设有无障碍设施方便老人行动，是否配有呼叫器等呼叫设备。若有，正常情况下接到呼叫请求后多久能赶到老人身边。
5. 贵机构对入住老人有无安全管理，若老人外出，是否有相关外出手续，确保老人人身安全。
6. 为提供更好的养老服务，贵机构是否与外部机构有合作，如医院、社区卫生中心等确保老人一旦发生意外能够得到及时治疗。
7. 贵机构在平日如何为老人提供精神服务，是否经常举办文娱活动等丰富老人生活。
8. 作为首家进行公建民营试点的养老机构，您觉得贵机构当前经营中是否遇有难题，资金方面，管理方面等。
9. 您觉得公建民营的养老机构在当前环境下是否具有竞争优势，如有，有哪些（地理位置环境、日常照护、健康管理服务、医疗服务、规范化管理）。

振亚老年公寓问卷调查

1. 您的性别: A. 男 B. 女
2. 您的年龄: A. 60 岁以下 B. 60-70 岁 C. 71-80 岁 D. 80-90 岁 E. 90 岁以上
3. 您的文化程度: A. 小学及以下 B. 初中 C. 高中 D. 中专 E. 大专及以上
4. 您目前或者退休前从事的工作类型: A. 政府机关或事业单位 B. 工人 C. 个体经营户 D. 农民 E. 其他
5. 您目前的婚姻状况: A. 有老伴 B. 老伴已过世 C. 离异 D. 无婚姻经历
6. 您的月收入: A. 1000 元以下 B. 1000—2000 元 C. 2001-3000 元 D. 3001-4000 元 E. 4001 元及以上
7. 当前您生活的收入来源主要是: A. 退休金 B. 儿女供给 C. 劳动收入 D. 社会补助
8. 您觉得目前您的自理情况怎样: A. 很好, 完全能够自理 B. 一般, 有些需要别人照顾, 半自理 C. 较差, 完全不能自理
9. 您为什么选择来养老院: A. 家中无人照顾 B. 家中面积小不够居住 C. 不想给子女添麻烦 D. 家中无人能够进行专业照料 E. 其他
10. 入住养老院的费用由谁承担: A. 自己 B. 子女 C. 其他
11. 养老院什么条件吸引了您: A. 较低的费用 B. 养老机构知名度高 C. 医疗设施齐备 D. 护理人员专业细心 E. 便利的交通 F. 离家庭距离近 G. 环境优美舒适 H. 与人沟通方便 I. 有丰富的休闲娱乐活动 J. 其他
12. 您对振亚老年公寓房间和环境服务满意吗: A. 非常满意 B. 满意 C. 一般 D. 不太满意 E. 非常不满意
13. 您对振亚老年公寓居住方便化满意吗: A. 非常满意 B. 满意 C. 一般 D. 不太满意 E. 非常不满意
14. 您对振亚老年公寓提供的服务满意吗: A. 非常满意 B. 满意 C. 一般 D. 不太满意 E. 非常不满意
15. 您对振亚老年公寓的收费满意吗: A. 非常满意 B. 满意 C. 一般 D. 不太满意 E. 非常不满意
16. 您是通过什么途径获知振亚老年公寓的: A. 电视广告 B. 街头传单 C. 杂志报

刊 D. 社区宣传 E. 听别人介绍 F. 路过或参观 G. 其他

17. 您对振亚老年公寓总体（设备、环境、服务、人员、价格）满意度：A. 非常满意 B. 满意 C. 一般 D. 不太满意 E. 非常不满意

攻读硕士期间的科研成果情况

[1]徐驰. 美国 TANF 项目及其对我国的启示[J]. 胜利油田党校学报, 2014(9):53.

[2]徐驰. 新媒体时代下我国政府公共关系塑造[J]. 锦绣, 2015(4):121.