

分类号：  
密 级：

单位代码：10389  
学 号：3182125119



福建农林大学

## 硕士专业学位论文

### 浙江省文成县居家养老服务研究

学位类别：公共管理硕士(MPA)专业学位

专业领域：

研究方向：公共管理理论与实务

学生姓名：吴佳颖

指导教师：阮晓菁

完成时间：二〇二〇年十二月

# **Study on Home Care Service for the aged in Wencheng County, Zhejiang Province**

**By**

**Wu JiaYing**

**Supervised by Prof. Ruan Xiao Jing**

**A Thesis Submitted to**

**Fujian Agriculture and Forestry University**

**in Partial Fulfillment of the Requirements**

**for**

**Professional Master's Degree in Public Administration**

**College of Public Administration**

**Fujian Agriculture and Forestry University**

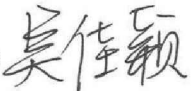
**Fujian, P.R. China**

**Completion Date (December,2020)**

**Commencement Date (December,2020)**

## 独创性声明

本人声明，所提交的学位（毕业）论文，是本人在指导教师的指导下独立完成的研究成果，并且是自己撰写的。尽我所知，除了文中作了标注和致谢中已作了答谢的地方外，论文中不包含其他人发表或撰写过的研究成果。与我一同对本研究做出贡献的同志，都在论文中作了明确的说明并表示了谢意，如被查有侵犯他人知识产权的行为，由本人承担应有的责任。

学位（毕业）论文作者亲笔签名： 日期：2020.11.25

## 论文使用授权的说明

本人完全了解福建农林大学有关保留、使用学位（毕业）论文的规定，即学校有权送交论文的复印件，允许论文被查阅和借阅；学校可以公布论文的全部或部分内容，可以采用影印、缩印或其他复制手段保存论文。

保密，在 年后解密可适用本授权书。   
不保密，本论文属于不保密。

学位（毕业）论文作者亲笔签名： 日期：2020.11.25

指导教师亲笔签名： 日期：2020.11.27

## 目录

摘要.....	IV
Abstract.....	V
1 引言.....	1
1.1 研究背景、目的与意义.....	1
1.1.1 研究背景.....	1
1.1.2 研究目的.....	2
1.1.3 研究意义.....	3
1.2 国内外研究现状和文献综述.....	3
1.2.1 国外研究现状.....	3
1.2.2 国内研究现状.....	5
1.2.3 研究述评.....	7
1.3 研究方法与思路.....	7
1.3.1 研究方法.....	7
1.3.2 研究思路.....	7
1.3.3 研究内容.....	8
1.4 创新之处.....	8
2 概念界定及理论基础.....	9
2.1 相关概念.....	9
2.1.1 居家养老.....	9
2.1.2 居家养老服务中心.....	9
2.1.3 “银龄互助”模式.....	9
2.2 理论基础.....	9
2.2.1 公共产品理论.....	9
2.2.2 社会嵌入理论.....	10
3 文成县居家养老服务供给情况.....	11
3.1 居家养老服务优待政策出台情况.....	11
3.2 居家养老设施建设情况.....	11
3.3 居家养老服务内容情况.....	12
3.4 居家养老服务队伍建设情况.....	14
4 文成县居家养老需求情况.....	15
4.1 调查样本基本情况.....	15
4.1.1 调查对象的年龄和性别结构.....	15
4.1.2 调查对象拥有子女数量情况.....	16
4.1.4 调查对象居住情况.....	17

4.1.5 调查对象应急联系人情况.....	17
4.2 调查对象对于生活照料方面的需求.....	18
4.2.1 老年人对助餐服务的需求.....	18
4.2.2 老年人对助浴服务的需求.....	18
4.2.3 老年人对卫生清洁服务的需求.....	19
4.3 调查对象对于康复护理方面的需求.....	20
4.3.1 老年人对医疗保健的需求.....	20
4.3.2 老年人对助医服务的需求.....	20
4.4 调查对象对于精神慰藉方面的需求.....	21
4.5 调查对象对于“银龄互助”新型模式方面的需求.....	22
5 文成县居家养老服务存在问题及成因.....	23
5.1 文成县居家养老服务存在的问题.....	23
5.1.1 居家养老服务基础设施薄弱.....	23
5.1.2 居家养老服务项目不完善.....	23
5.1.3 居家养老服务队伍建设存在结构性问题.....	26
5.1.4 居家养老服务中心布点不均衡.....	26
5.2 文成县居家养老服务问题产生的成因.....	28
5.2.1 顶层设计科学性不强.....	28
5.2.2 政府对居家养老事业投入资金不足.....	28
5.2.3 居家养老服务宣传欠缺力度.....	29
5.2.4 居家养老服务评估和监督机制不健全.....	30
5.2.5 老年人对居家养老服务的购买能力相对较低.....	30
6 完善文成县居家养老服务的对策建议.....	31
6.1 加大政府对居家养老服务投入力度.....	31
6.1.1 建立健全支持居家养老的相关配套政策.....	31
6.1.2 建立健全社会救助与福利相关制度.....	31
6.1.3 拓宽居家养老资金筹措渠道.....	31
6.2 加大推进居家养老服务设施建设.....	32
6.2.1 推进适老化改造,完善居家养老设施.....	32
6.2.2 加快推进智慧居家养老服务.....	32
6.3 完善居家养老服务内容及提供方式.....	32
6.3.1 推进居家养老服务提供方式多样化.....	32
6.3.2 促进居家养老服务内容多样化发展.....	33
6.4 加大居家养老服务人才队伍建设.....	33
6.4.1 提高管理和服务人员专业化水平.....	33

6.4.2 改善居家养老服务人员的待遇.....	33
6.4.3 充实居家养老志愿者服务队伍.....	34
6.5 加快建立居家养老服务评估监管体系.....	34
6.5.1 提高居家养老服务准入标准.....	34
6.5.2 加强居家养老服务质量评估工作.....	34
6.5.3 加强居家养老服务监督工作.....	34
6.6 加大开展居家养老服务宣传力度.....	35
6.6.1 积极开展居家养老服务行业宣传.....	35
6.6.2 大力加强居家养老服务消费宣传.....	35
7 结论与展望.....	36
7.1 本文的结论.....	36
7.2 本文研究的不足与展望.....	36
7.2.1 研究的局限性.....	36
7.2.2 研究的期望.....	36
参考文献.....	37
附录一.....	40
附录二.....	42
附录三.....	43
致谢.....	43

## 摘要

进入 21 世纪以来,我国老龄化速度不断加快,老龄化程度不断加深。如何应对老龄化带来的严峻挑战,对于“未富先老”的中国来说是一个巨大的挑战。居家养老作为当前一种新兴的重要社会养老模式,与中国的社会传统相对契合而受到广泛认可,并在全国范围内进行有效的探索和实施。近年来,在浙江省各种利好政策的推动下,文成县居家养老事业得到了快速发展,并且在 2018 年实现了居家养老服务中心全覆盖的目标。

为了挖掘文成县居家养老服务的突破口,探索居家养老服务新机制、新途径、新方法,进一步推进文成县居家养老服务发展,本文以公共产品理论、社会嵌入理论作为理论基础,运用了文献查阅、问卷调查、深入访谈、现场观察等方法,对文成县居家养老服务供给和需求情况进行了深入的研究分析,发现居家养老服务供需之间存在不匹配的问题,主要体现在居家养老服务基础设施薄弱、养老服务项目不完善、居家养老服务队伍建设存在结构性问题以及居家养老服务中心布点不均衡等方面,并针对以上存在的问题,提出了加大居家养老服务投入力度、加大推进居家养老服务设施建设、完善居家养老服务内容及提供方式、加大居家养老服务人才队伍建设、加快建立居家养老服务评估监管体系、加大开展居家养老服务宣传力度等六方面的建议,从而来提高文成县居家养老服务质量。

**关键词:** 居家养老; 服务; 文成县

## Abstract

How to deal with the severe challenges brought about by aging is a huge challenge for China, which is "getting old before getting rich". As a new and important social old-age care model, home-based care is widely recognized because of its relative compatibility with Chinese social traditions, and has been effectively explored and implemented nationwide. In recent years, under the promotion of various favorable policies in Zhejiang Province, Wencheng County's home care service has developed rapidly, and in 2018, the goal of full coverage of home care service centers was achieved.

In order to explore the breakthrough of Wencheng County's home care services, explore new mechanisms, new ways and new methods for home care services, and further promote the development of Wencheng County's home care services, this article uses public product theory and social embedded theory as the theoretical basis, using literature review, Questionnaire surveys, in-depth interviews, on-site observations and other methods have conducted in-depth research and analysis on the supply and demand of home care services in Wencheng County, and found that there is a mismatch between the supply and demand of home care services, which is mainly reflected in the weak infrastructure of home care services 、 Imperfect elderly care service projects, structural



problems in the construction of service teams, and uneven distribution of home care service centers. In response to the above problems, it is proposed to increase investment in home care services and promote the construction of home care facilities. , Improve the content and delivery methods of home care services, increase the construction of home care service talents, accelerate the establishment of home care service evaluation and supervision system, and increase the promotion of home care services, so as to improve the home care services in Wencheng County quality.

**Key Words:** Home Care; Service ; Wencheng County

# 1 引言

## 1.1 研究背景、目的与意义

### 1.1.1 研究背景

根据国家统计局数据显示,截至 2019 年底,中国 60 周岁及以上老年人口数量已达到 25388 万人,占全国总人口的 18.1%。其中,65 周岁及以上人口 17603 万人,占总人口的 12.6%。相较于 2018 年年底,老年人口增加约 439 万。<sup>1</sup>从数据上来看,中国老龄化呈往高龄化加快发展的趋势,我国老龄化形势日益严峻。由于我国经济迅速发展、社会更加稳定和谐、医疗卫生条件也得到明显改善,再加上受到计划生育政策、国家社保制度尚未健全、家庭养老功能逐渐弱化等因素影响,加快了我国老龄化发展,传统的养老方式已经不再适应现代社会的发展,如何更好地应对人口老龄化,完善社会养老服务体系,加快发展养老事业已经成为一个亟需解决的重大民生问题。

一直以来,从中央到地方都高度重视养老事业发展。在中央层面,国务院制定《“十三五”国家老龄事业发展和养老体系建设规划》,明确提出“开展应对人口老龄化行动,建立依托家庭、社区支持、机构为辅的多层次养老服务体系”。<sup>2</sup>浙江省实施积极应对人口老龄化战略,战略的重点就是提高全省老年人的幸福感、获得感,促进全省老龄化全面协调可持续发展,为高水平全面建设小康社会打下坚实的基础。<sup>3</sup>文成县基于基本县情和人口发展,在《文成县老龄事业发展的“十三五”规划》中提出,要进一步完善多层次的城乡养老服务体系,围绕“幸福养老”目标,持续提升托底型养老,不断扩大普惠型养老,实现养老事业与医疗卫生事业有机衔接,进一步推动健康养老产业发展,全面建设“健康文成”。<sup>4</sup>

但是,目前我国养老事业还是处于以家庭养老和机构养老为主的养老阶段。家庭养老是指由家庭成员提供养老资源的一种养老方式,老年人接受子女的照顾和关怀,让老年人在自己家安享晚年。但是,由于受到计划生育政策的影响,全国人口生育率下降,传统家庭结构发生了变化,家庭内可以照顾老年人的人数减少,则会加重家庭成员的养老负担。另一方面,随着城市化进程不断加快,农村大量青壮年劳动力外出务工,导致农村“空巢老人”数量急剧增加,同时大多数

<sup>1</sup>国家统计局. 关于 2019 年末我国老年人口人[EB/OL]. 国家统计局官网

<http://www.stats.gov.cn/>. 2020-01-17.

<sup>2</sup> 国务院. 关于“十三五”国家老龄事业发展和养老体系建设规划[EB/OL]. 中华人民共和国中央人民政府网站 [http://www.gov.cn/zhengce/content/2017-03/06/content\\_5173930.htm](http://www.gov.cn/zhengce/content/2017-03/06/content_5173930.htm). 2020-2-28.

<sup>3</sup> 浙江省人民政府. 关于浙江省老龄事业发展“十三五”规划[EB/OL]. 浙江省人民政府门户网站 <http://www.zj.gov.cn/2017-6-1>.

<sup>4</sup> 文成县人民政府. 关于文成县老龄事业发展“十三五”规划.[EB/OL]. 文成县人民政府网站 [http://www.wencheng.gov.cn/art/2017/1/18/art\\_1339233\\_11936988.html](http://www.wencheng.gov.cn/art/2017/1/18/art_1339233_11936988.html). 2017-9-18.

农村老年人的生活相对贫困,老年人的生活负担和精神负担变得越来越重。由此可见,家庭养老这种传统养老模式,已经无法适应现代工业化及城镇化的时代发展,亟需找到解决养老问题的新路子。

在机构养老方面,它是以规模经营和专业服务为特点,为老年人提供一系列专业性的养老服务。目前,我国每千名老人拥有的床位数已经接近发达国家平均水平,但是养老机构的服务质量总体偏低、结构也不够均衡,还存在普通住养型多、医养结合型,公办多、民办少,城市多、农村少等问题,因此亟需找到一个新的突破口来解决养老问题。

居家养老的产生,成功解决了传统的家庭养老功能削弱和社会养老机构总体供不应求的问题。就服务供给者而言,居家养老服务的供给者具有多样化的特点,不仅包括承担兜底责任的政府,还包括家庭、社区、养老机构还有其他组织力量,但是传统的家庭养老服务的供给者只有老年人的家庭成员。在服务内容方面,居家养老服务比家庭养老服务内容更加丰富,居家养老服务不仅可以提供生活照料等基础服务,还可以提供医疗服务、精神关爱等养老服务,然而传统的家庭养老只能提供生活照料等基本服务。总的来说,居家养老模式比较契合中国传统家庭养老模式,相对于家庭养老的单一性,相对于机构养老让老年人远离熟悉的家庭环境而集中生活在养老院,可以说居家养老较好地结合家庭养老和机构养老的优点,让老年人可以感受到家庭归属感和安全感。

目前,居家养老已经成为我国城市养老模式的新选择,这种新兴的养老模式已经在我国的大部分基础设施比较完善的经济发达城市推广实行,并将在全国范围内全面推行。但是值得注意的是,我国的居家养老服务体系起步较晚,目前还存在居家养老基础设施薄弱、服务内容不完善、服务体验感不高等一系列问题,制约着居家养老事业快速发展。为了进一步提高居家养老服务质量,应该从多渠道加大资金投入、完善居家养老基础设施、加大服务队伍建设、加大居家养老宣传力度等方面探讨居家养老事业解决的方案。

### 1.1.2 研究目的

2008年,我国开始提出社区居家养老概念。从2016年开始居家养老模式已经在全国范围内推行,全国各地积极响应并推进居家养老模式。笔者所调研的地区是浙江省山区县,地处温州市西南方向,从2013年开始实行居家养老模式,并在2018年17个乡镇实现了居家养老服务全覆盖的目标。但是,山区县如何针对居家养老服务供需之间的矛盾,提高居家养老服务质量,鲜有学者进行深入调研。所以,笔者力图通过对文成县居家养老服务现状的调查,对文成县居家养老服务供给和需求的状况进行分析,以便明晰目前文成县居家养老服务中的经验和不足之处,并通过对基础设施、养老服务内容、服务队伍建设、服务中心分布

等方面存在的问题进行重点分析,为今后居家养老服务工作的改进和创新提供依据。同时,给与文成县相类似的山区县的居家养老服务工作提供借鉴和参考意义。

### 1.1.3 研究意义

#### (1)选题的理论意义

本文在公共产品理论、社会嵌入理论等相关理论指导下,经过深入调查、发放问卷调查、实地走访考察等方式,分析居家养老服务实施的现状、存在的问题和解决措施,可以丰富该地区居家养老服务研究的内容,不断完善和优化其养老体系。

#### (2)选题的现实意义

为当地政府出台相关政策提供一些依据。经过笔者对于文成县居家养老服务情况的实地调查分析,可以从政府管理的实际问题出发,给政府在制定法规政策、财政支持、绩效考核等有关居家养老服务问题相关政策时提供一些参考和建议。

对提升居家养老服务中心质量提供一定参考。根据实地调查,笔者发现文成县产生居家养老服务问题的原因主要是政府对居家养老工作还没引起足够重视、养老服务人才队伍待遇有待提高、居家养老服务评估和监督机制不健全等,并以此为依据为其提出意见建议,提升居家养老服务中心的设施环境、资源整合、宣传力度、服务人员素质等。

有利于促进养老服务产业发展。在研究提升居家养老服务质量的同时,可以帮助当地引入市场机制,能够吸引更多的养老企业入驻当地,带动相关养老产业发展,为当地社会提供更多的就业机会,可以在一定程度上缓解文成县就业压力,提高居家收入水平。

## 1.2 国内外研究现状和文献综述

### 1.2.1 国外研究现状

#### (1) 关于居家养老内涵的研究

在西方国家中,英国不仅是最早宣布建立“福利国家”的国家,也是最早提出类似于居家养老概念的国家。由英国政府对一些精神疾病患者、残疾人以及生活不能自理的高龄老年人实施住院式集中看护,这种方式虽然满足了看护对象的日常需求,但容易造成让被照顾者长期脱离社区和家庭生活,不仅使这些人缺乏正常的社会生活以及来自社会的精神关怀,也使英国政府的经济负担日益沉重,无力支付高额的社会保障和社会福利费用。因此,英国政府在20世纪50年代末首次提出了“社区照顾”服务的概念,即指政府或其他社会组织为照顾老年人的生活起居而共同合作提供的服务。英国的“社区照顾”理论被一些学者认为

与我国居家养老服务内容相近。

Bulmer 认为,“社区照顾”是指正式机构以外的可用资源,主要是将家庭、朋友或者邻居等非正式照料机构视为提供照顾的工具。<sup>5</sup>Lester Parrot 将英国的社区照顾分为“在社区内照顾”和“由社区照顾”两种模式,“在社区照顾”就是依靠社区专业资源,由专业服务人员为老人提供服务;“由社区照顾”则是充分调动被照顾者的家人、朋友、邻居等群体共同照顾老年人,同时把内容分成三个方面,由谁照顾,在哪里照顾,怎么照顾,即 Who,Where,How。<sup>6</sup>Vieks 认为,“由社区照顾”应该指除了依靠社区及家人的力量,还需要志愿者、义工等社区服务辅助,才能更好地推进社区照顾持续下去,强调正规照顾和非正规照顾相辅相成、互为补充的关系。<sup>7</sup>

#### (2) 关于居家养老服务内容的研究

J.Baldock and A.Eve 提出,在社区照顾过程中,应该以满足不同财力层次和不同年龄层次老年人的需求为宗旨目标,应该以探索服务项目的多样性为工作重点,促进社区服务内容更加灵活多样。<sup>8</sup>迈克尔·希尔在《理解社会政策》一书中指出,美国社区能够为老年人提供各种各样的上门服务,包括定期探望、送饭服务、医疗和紧急救助等,而且大多数服务都是免费。<sup>9</sup>

#### (3) 关于居家养老服务提供者和资金来源的研究

J.Higgins 指出,要向提升社区服务的质量,不仅仅需要发挥出政府的主导作用,还要发挥出专业照顾者、非专业护理者、志愿者、行业协会、营利组织或非政府非营利组织等多个主体的作用。<sup>10</sup>Glennerster 认为,居家养老服务可以通过不同的渠道来筹集养老服务所需要的费用,除了发挥出政府兜底作用以外,还应该充分调动社会各界爱心人士、私企、慈善机构、行业协会等多方的力量,从而来拓宽居家养老服务资金来源。<sup>11</sup>

#### (4) 对于居家养老服务方式的研究

Sherry Anne Chapman 认为,相对于机构养老方式,社区照顾所提供的服务对于家中的老人更为方便。政府应加大扶持力度,整合现有资源,建立各类养老服务设施,为老年人提供更多便捷的服务。<sup>12</sup>Chappell 认为,居家养老服务可以通过两种方式为受照顾者提供服务:第一种方法是通过专业护理服务人员通过上门服务或者集中在社区等方式向被照顾者提供生活所需要的服务,从而帮助家庭

<sup>5</sup> Cockerman.The Social Basis of Community Care by Martin Bulmer[M].London:Contemporary Sociology,1988.

<sup>6</sup> Parrot,Lester.Social Work and Social Care[M].London:New York Routledge,2003.

<sup>7</sup> Vieks. Community Care and Elderly People[M].London:Basil Blackwell &Martin Robertson,1982.

<sup>8</sup> J.Baldock and A.Evers. Innovations and care of the elderly: the cutting edge of change for social welfare systems. Examples from Sweden,the Netherlands and the United Kingdom[M].London:Ageing and Society,1992.

<sup>9</sup> 迈克尔·希尔著.理解社会政策[M].刘华升译.商务印书馆,2003.

<sup>10</sup> J. Higgins. Comparative social policy [J]. The Quarterly Journal of Social Affairs, 1993.

<sup>11</sup> Glennerster.Paying for welfare: the 1990's. Hemel Hempstead[J]. Harvester Wheatsheaf,1992.

<sup>12</sup> Sherry Anne Chapman,etal.Client centred,community based care for frail seniors [J]. Health and Social Care in the Community,2002.

成员减少花在照顾被照顾者的时间成本和经济成本。第二种方法是为被照顾者的家庭成员开展家庭养老服务的培训教育或者成立专门的家庭矛盾关系协调解决工作组,专门解决家庭成员之间的矛盾,促进家庭成员和谐相处。<sup>13</sup>

## 1.2.2 国内研究现状

### (1) 关于居家养老服务内涵的研究

2014年,民政部发布了《关于做好政府购买养老服务工作的通知》,明确政府购买服务要以老年人基本养老服务需求为导向,以保障经济困难的、年龄高的老年人的服务需求为优先考虑因素,以老年人生活照料、康复护理等密切相关的项目为服务重点。<sup>14</sup>2019年,中共中央、国务院印发了《“健康中国2030”规划纲要》,对新时代的养老产业提出了新要求,明确指出要进一步推进中医药与养老融合发展,为老年人提供治疗期住院、康复期护理、稳定期生活照料、安宁疗护一体化的康养服务,促进慢性病防治管理服务同居家、社区、机构养老紧密结合。<sup>15</sup>

在居家养老概念方面,杨宗传指出,居家养老是一种居住方式,老年人分散居住在自己的家庭中而不是集中在养老院、老年公寓等社会养老机构。<sup>16</sup>穆光宗、姚远认为,居家养老是家庭养老和社会养老相结合,建立在个人、社区、家庭和国家基础之上的一种养老方式。<sup>17</sup>王璨认为,居家养老是以家庭为核心,以社区为依托,以上门服务与社区日托为主要服务方式,对老年人开展生活照料家政服务、日间护理和精神慰藉等服务。<sup>18</sup>

### (2) 关于居家养老服务内容的研究

李燕荣认为,养老服务内容是非常丰富多彩的,具体包括解难服务、参与社会、医疗保健、保障助养、老年教育、精神慰藉等几大方面。<sup>19</sup>任焯越认为,我国目前的居家养老服务是一种福利性服务,提供的养老服务应以基本生活服务为基础,等待各方面养老服务条件成熟时,便会逐渐将服务层次提升到精神慰藉层面。<sup>20</sup>孙泽宇提出,居家养老提供的服务内容主要围绕生活照料、家政服务和精神慰藉等三大类,但是老年人实际需求更趋向于医疗保健服务和精神慰藉服务。<sup>21</sup>

<sup>13</sup>Chappell, N.L. Aging and Social Care. In Handbook of Aging and the Social Science Robert H.B & Linda, K.G [M]. New York: Academic press, 1990.

<sup>14</sup>财政部. 关于做好政府购买养老服务工作的通知[EB/OL]. 中华人民共和国财政部网站 <http://www.mof.gov.cn/index.htm>. 2014-09-03.

<sup>15</sup>中共中央 国务院. 关于“健康中国2030”规划纲要[EB/OL]. 中华人民共和国中央人民政府网站 <http://www.gov.cn/index.htm>. 2019-08-07.

<sup>16</sup>杨宗传. 居家养老与中国养老模式[J]. 经济评论, 2000(3).

<sup>17</sup>穆光宗, 姚远. 探索中国特色的综合解决老龄问题未来之路“全国家庭养老与社会化养老服务研讨会”纪要[J]. 人口与经济, 1999(2).

<sup>18</sup>王璨. 城市居家养老模式发展的政策支持[D]. 江苏: 苏州大学, 2010.

<sup>19</sup>李燕荣. 城市社区养老——一种新型的养老方式[J]. 北京市计划劳动管理干部学院学报, 1999(3).

<sup>20</sup>任焯越. 城市居家养老服务发展的基本思路[J]. 社会福利, 2005(1).

<sup>21</sup>孙泽宇. 上海: 关于我国城市社区居家养老服务问题与对策的思考[N]. 中国劳动关系学院学报, 2007-02-21(1).

### (3) 关于居家养老服务供给主体和供给方式的研究

在居家养老服务供给主体方面,孙慧峰认为,政府主要负责发布居家养老服务规划、出台扶持政策、加强监督评价、加大宣传引导力度。<sup>22</sup>高红提出,居家养老服务要建立市场准入和退出机制,通过市场竞争优化养老资源配置,根据老年人的不同需求,提供低偿服务或者有偿服务。<sup>23</sup>韩俊江、刘迟指出,社区在居家养老服务供给中主要发挥满足老年人在休闲娱乐、学习咨询、心理调适等方面的作用。<sup>24</sup>

在居家养老服务的提供方式上,我国现有的居家养老服务大多由政府出资,以依托社区养老服务机构为主,以增加社区志愿者为辅,设置老年人生活场所各项服务项目,提供福利性、公益性养老服务。邓卫华认为,居家养老的供给模式应包括政府财政部门的投资、社会集资、老年人自己出资,以及以现有住房作为抵押或与社区签订养老协议等方式。<sup>25</sup>易松国认为,我们可以借鉴西方社区居家养老的服务供给模式,比如采用政府购买服务、志愿者或义工提供免费服务以及让老年人自费等方式享受居家养老服务。<sup>26</sup>

### (4) 居家养老服务供给存在的问题

颜伟荣,杨鹏(2013)认为,当前我国的居家养老服务主要存在服务内容不丰富、养老服务供给数量不足、服务市场环境混乱、服务人员数量缺乏并且素质有待提高等问题,亟需针对以上问题进行整改和提升。<sup>27</sup>刘晓红、胡善菊(2015)提出,居家养老服务目前最棘手的问题就是缺乏有效监督和评估机制、居家养老事业的资金短缺、医养结合程度不高等问题。<sup>28</sup>王小立、何鑫婷、周贝(2018)指出,社区居家养老服务面临着服务资源严重短缺以及专业社工的缺乏的困境。他们认为,养老产业没有特别吸引社会资本的关注,导致目前大多数社会资本对于养老产业没有持较大的兴趣,同时大多数地区政府对于养老服务的购买力度还不够,服务质量也欠佳。<sup>29</sup>

综合以上学者的观点,居家养老服务存在的问题主要体现在以下几个方面:一是社区服务功能还不健全。目前养老服务中心提供的照料服务只限于打扫卫生、提供简单餐食等基础性的服务,更高级一些的医疗护理、上门理发、日间陪护等家政服务还是比较缺乏。二是缺乏专业的服务队伍。从事居家养老服务的人员大多数以农民工或下岗的人员为主,文化水平低并且没有接受过正规培训,难

<sup>22</sup> 孙慧峰. 中国城镇居家养老服务体系研究[J]. 兰州学刊, 2010(5).

<sup>23</sup> 高红. 城市老年人社区居家养老的社会支持体系研究——以青岛市为例[J]. 南京师大学报(社会科学版), 2011(6).

<sup>24</sup> 韩俊江, 刘迟. 社区居家养老服务的多元体系建构[J]. 社会保障研究, 2012(6).

<sup>25</sup> 邓卫华. 浅析中国的居家养老[J]. 热点透视, 2004(12).

<sup>26</sup> 易松国. 社会福利社会化理论与实践[M]. 北京: 中国社会科学出版社, 2006.

<sup>27</sup> 颜伟荣, 杨鹏. 我国居家养老服务市场化运作探究[J]. 经济视角(下), 2013(2).

<sup>28</sup> 刘晓红, 胡善菊. 从提高老年人幸福感角度看城市社区居家养老服务体系构建[J]. 中国老年学杂志, 2015(21).

<sup>29</sup> 王小立, 何鑫婷, 周贝. 我国社区居家养老服务内涵及发展综述[J]. 劳动保障世界, 2019(17).

以保证居家养老服务质量。三是服务覆盖范围有限。居家养老服务主要由政府出资进行政府购买服务,其他社会力量的投入力度还不够,导致资金来源单一,数量不足。四是宣传力量还不够。由于政府以及居家养老机构对居家养老服务的宣传范围还不够广、宣传力度不够,导致社会各界对居家养老的认知度和参与度低、缺乏群众的支持和参与的问题,同时居家养老服务行业缺乏社会尊重。

### 1.2.3 研究述评

通过收集、归纳和总结国内外关于居家养老服务的研究文献,国内外在居家养老服务领域进行了许多研究,并取得了丰硕的理论成果。可以看出,国外的居家养老服务研究在1980年代和1990年代已经相当成熟,并且居家养老服务系统现在已经相对完善。目前,它的大部分研究都集中在居家养老服务的使用、对老年人需求的满足以及居家养老服务质量如何继续发展方面。与国外研究的不断成熟相比,尽管近年来我国各地逐渐重视居家养老服务,并认为居家养老服务模式是解决我国老年人困境的有效途径,并建立了居家养老服务中心。同时,国内的学者们也专注于这一领域,也取得了一定的研究成果。但是,目前国内外的研究都倾向于从理论的角度描述居家养老服务的现状和发展方向,相对缺乏基于当地实践和实证分析的研究。即使有案例研究,大多数都是以北京、上海、广州等经济发达的地区为例,对于二线、三线城市或者一些县市区的居家养老服务研究较少。因此,国内关于居家养老服务研究的深度、广度还有待进一步提高。

## 1.3 研究方法与思路

### 1.3.1 研究方法

第一,文献资料法。作者在本课题研究的前期,通过查阅和搜集国内外关于居家养老服务内容、种类和方式等相关工作的文献和资料,并对这些文献资料整理、分类,并深入分析和整理好的经验和做法,最后进行文献的综述。

第二,问卷调查法。作者对本论文实证研究的地区—浙江省文成县进行了实地调查和搜集资料。在问卷调查的基础上,对享受到居家养老服务的老年人进行面对面实地访谈,真实掌握老年人在接受居家养老服务中的生活现状、存在的问题和真正需求。

第三,访谈法。根据文成县老年人的实际分布情况,对老年人群体开展街头随机访谈和居家养老服务中心的负责人进行深入访谈,充分了解老年人的真实生活情况、服务需求和对服务效果的评价。

### 1.3.2 研究思路



首先,通过文献数据资料、实地走访和问卷发放的形式,全面了解当前浙江省文成县居家养老服务供给的现状、居家养老需求的现状。其次,通过走访调研和调查问卷的形式,获取了一定数据的样本数据,对文成县居家养老服务供给情况开展分析,从而分析出当前居家养老服务优化供给的问题和原因。最后,在实证分析结论的基础上,结合当前文成县居家养老服务实际存在的问题,为提高居家养老服务的质量提出思路和对策建议。

### 1.3.3 研究内容

本文主要内容包括六大部分:第一部分,明确本文研究背景、意义,回顾国内外研究内容,介绍研究方法、思路以及创新点。第二部分,对居家养老、居家养老服务中心、“银龄互助”模式等概念进行定义,并介绍了本文研究中所运用到的公共产品理论、社会嵌入理论等基础理论。第三部分,结合实地调研,阐明文成县的养老服务优待政策出台情况、居家养老设施建设情况、居家养老服务内容情况以及养老服务队伍建设情况等居家养老服务供给现状。第四部分,通过发放调查问卷和深入访谈等方式,调查了512名老年人的年龄和性别结构、拥有子女数量、收入情况、居住情况、应急联系人情况,并调查了这512名老年人对生活照料等基础性需求,对于康复护理、精神慰藉方面的高层次需求以及对于“银龄互助”新型模式方面的需求。第五部分,介绍了通过对文成县居家养老服务的探索和原因分析,总结当前主要存在居家养老服务基础设施薄弱、养老服务项目不完善、服务队伍建设存在结构性问题、居家养老服务中心布点不均衡等四个方面的问题,并分析出政府顶层设计科学性不强、政府对居家养老事业投入资金不足、居家养老服务宣传欠缺力度、监督机制不健全、老年人对居家养老服务的购买能力相对较低等是导致问题出现的成因。第六部分,主要是提出加大居家养老服务投入力度、加大推进居家养老服务设施建设、完善居家养老服务内容及提供方式、加大居家养老服务人才队伍建设、加快建立居家养老服务评估监管体系、加大开展居家养老服务宣传力度等六方面提高居家养老服务质量的举措。

## 1.4 创新之处

目前,我国居家养老服务的研究主要是集中在一线经济发达城市,对于二三线城市甚至县市区的居家养老服务建设问题的研究,从理论和实践上都还很薄弱。目前,各个县市区在居家养老事业基本上属于起步摸索阶段,本文将研究范围限定在浙江省的一个欠发达的山区县,也是浙江省著名的侨乡,人口外流形势严峻,“空巢老人”现象日趋严重,值得我们研究和讨论的问题还很多,并且山区县的资源相对比较分散,每个乡镇的差异性很强,发展的速度远远比不上城市的节奏,因此从这个角度来研究问题很有代表性,具有一定程度的创新性。

## 2 概念界定及理论基础

### 2.1 相关概念

#### 2.1.1 居家养老

居家养老服务模式以家庭和社区为基础，以引入专业化的养老机构为特点，以为老年人提供日间照料、生活护理、医疗保健、精神慰藉为主要内容，以上门服务和社区日托为主要形式。该定义主要包括以下几个层次的内容：一是政府和社会力量是居家养老服务的供给者，政府主要在居家养老服务中起到主导作用，同时，有必要积极动员社会力量共同参与到居家养老服务中来。二是居家养老服务内容相对丰富，主要包括生活照料、康复护理、精神慰藉等多层次服务。三是居家服务方式相对多样，对于身体健康的老年人而言，可以让他们在社区参加各种活动，例如日间照料、送餐服务、休闲娱乐、健康讲座、社区学习和培训，以丰富他们的日常生活。但是对于生活上无法自理的老年人而言，社区将为这些老年人提供上门服务，例如提供送餐服务、助浴服务、卫生清洁、医疗护理等多种服务，以便他们即使在家中，也可以感受到政府和社会的关怀。

#### 2.1.2 居家养老服务中心

居家养老服务中心也被称为村社托老所，一般都设立在村委会或者社区，由政府牵头，社会力量共同参与的社区居家养老服务平台，目前有公建民营、民办民营等运营模式，主要发挥养老辐射和服务拓展功能，为村社的老年人集中提供生活照料、卫生保健、文化娱乐、精神慰藉等多方面的居家养老服务场所。

#### 2.1.3 “银龄互助”模式

“银龄互助”模式是以“发挥老年人夕阳余热”为宗旨，以“年轻健康的老年人照顾年长身体弱的老年人”的要求，以“一助一或一助X”的形式，组织开展老年人之间的邻里结对互助服务。政府倡导和组织动员社会各界，参与居家养老服务体系的建设，自愿为村社养老互助会提供经济支持、为老年人提供安全保障、生活照料、医疗保健、精神慰藉、权益维护等一系列服务。

### 2.2 理论基础

#### 2.2.1 公共产品理论

1954年，著名经济学家保罗·萨缪尔森在其代表性著作《公共支出的纯理

论》中率先提出了公共产品理论。正式提出公共产品理论后，产品的概念内涵得到了丰富和完善，从公共产品理论视角来看，产品不仅包括传统意义上的私人产品，还包括公共产品以及介于公共产品和私人产品之间的准公共产品。公共产品主要具有典型的非竞争性和非排他性特点。首先，非竞争性特点在于使用者在消费公共产品时不会出现互相影响的情况，这种非竞争性的特征不仅体现在消费数量上，也体现在消费质量上。其次，非排他性在于以下事实：作为公共产品不可以排除社会上任何人去消费该产品，因此每个人都有权利免费消费公共产品。居家养老服务作为一种准公共产品，可以通过政府、社会、家庭与村社等多主体合作实现居家养老服务的有效供给。同时，政府应该通过政府购买居家养老服务、实行居家养老服务补贴等方式满足老年人的基本居家养老服务需求，从而承担起为老年人养老托底的义务。

### 2.2.2 社会嵌入理论

1985年，美国社会学家格兰诺维特最早提出“社会嵌入性”理论，该理论认为，社会中没有任何一个人是可以孤立存在的，每个人都是生活在由诸多个体共同组成的社会结构中，个体和社会之间的关系就是部分和整体的关系，个体可以获得社会支持，社会也受到个人的影响。无论是青年群体还是老年群体，任何人不应该被社会孤立，而是应该注重社会化的动态平衡，使不同群体可以相互融合、相互支持。

一个人的一生就是一个不断社会化的过程，老年人亦不例外。当个体在进入老年阶段后，他们的社会角色与社会任务就会改变，由过去的社会工作者转变为如今的接受供养者，过去的父母转变为如今的祖父母，而在这种转变中，老年人通常容易在身体、精神层面受到负面影响，需要一定时间来适应和过渡，同时需要得到政府、家庭、社区等社会各界的支持和帮助。

居家养老服务理念体现了老年群体在社会角色转变中得到政府、社会的帮助和支持，符合社会嵌入理论思想。在居家养老服务模式下，老年人群体能够实现继续社会化的目的，能够使其在不离开家庭的前提下享受社会提供的专业养老服务，以及家庭、亲朋、邻居给的物质和情感支持。

### 3 文成县居家养老服务供给情况

#### 3.1 居家养老服务优待政策出台情况

(1) 制定居家养老相关优惠政策。文成县县委、政府高度重视居家养老事业，将居家养老服务纳入全县“十三五”经济社会规划范围，先后出台了《关于加快推进养老服务体系建设的实施意见》、《文成县人民政府办公室关于全面推进居家养老服务工作的实施意见》、《文成县老龄事业发展“十三五”规划》等系列文件政策。为助推居家养老事业快速发展，文成县落实土地供应、税费优惠、财政支持、入职奖补等居家养老服务优惠措施。建立健全高龄老人生活补贴办法，在全县全面施行老年人乘车、就医、办理银行业务、进入风景名胜区等特殊优待政策，发放高龄补贴。

(2) 建立老年人基本生活保障制度。文成县民政局和财政局联合发文出台《关于进一步完善政府购买养老服务补贴制度的通知》《关于增加政府购买养老服务补贴对象的通知》等对老年人生活补贴办法，每月给予年满90周岁以上的老年人100元补贴，并将百岁及以上老年人的月人均补贴标准提高到500元。2019年，为1600多名90周岁以上老人发放高龄补贴合计200多万元。2019年，文成县共向1600多名90周岁以上老人发放高龄补贴合计200多万元。

(3) 推进居家养老服务改革。推进医养结合发展，通过综合评价和服务对象满意度测评，文成县民政局签约温州中佳健康长者服务中心居家养老服务项目。2019年，文成县民政局与卫计局以及与17个乡镇卫生院对接，目前有4家乡镇养老服务中心、176家居家养老服务中心与乡镇卫生院达成“医养结合”的合作协议，为老人提供医院转诊、建立健康档案、上门体检等服务。同时，推进公办养老设施与民间流动资本和专业管理团队有机融合，通过招投标分别由文成县益百分社工服务中心等3家社会组织承接文成县125家居家养老服务照料中心的社会化运营，由温州中佳健康长者服务中心承接居家养老服务，为全县1700多位符合条件的老年人上门提供助洁、助浴、理发、量血压等居家服务，切实提高老年人的幸福感。

#### 3.2 居家养老设施建设情况

在社会养老方面，近五年来，文成县政府累计投入资金5000多万元，共建成居家养老服务照料社会养老床位数达到3800张，每千名老年人拥有社会养老床位数达50张。累计建成居家养老服务照料中心307个（其中，社区56家、村级251家），乡镇级养老服务中心11个，养老床位数达到2927张（其中护理型床

位 1650 张，占比 56.37%)，全镇共有助餐点 60 个，助餐服务涉及到 1500 多名老年人。社会养老床位数达到 3800 张，每千名老年人拥有社会养老床位数达 50 张。推进家庭适老化改造，通过评估和筛选，文成县民政局为全县 75 户困难老人家庭安装扶手、助浴凳等设施设备。改造提升岙口镇、珊溪镇等 3 个乡镇敬老院，新建大岙镇马山养老院、文成县康乐老年护理院、南田镇和黄坦镇敬老院等 4 个乡镇敬老院，新建大岙镇东降养老院和南田镇光明养老院等 2 个养老院。

其中，在居家养老方面，2013 年至 2019 年，文成县累计向上争取省市资金 2000 多万元，拨款县级资金 300 万元，按照“高标准、严要求、优服务”的要求，以“建设 20 分钟居家养老服务圈”为目标，共建成居家养老服务照料中心 318 个，17 个乡镇的村社居家养老照料中心实现全覆盖，大部分居家养老服务照料中心的建筑面积都达到 300 余平方米的标准，具有日间照料室、电教室、棋牌室、图书室、辅助用房、室外健身场所等，全年参加活动人数有 3.67 万人次。建成百丈漈镇、珊溪镇等 7 个乡镇级示范型居家养老服务中心，并委托上海佰乐时光企业管理有限公司和文成县文成“益百分”社工服务中心承接康乐老年护理院、周壤镇敬老院等 7 个乡镇级养老服务中心机构实行社会化运营。

居家养老服务中心的建设为满足老年人居家养老服务需求提供了基础和平台。在访谈过程中，有 94.3% 的老年人对居家养老服务中心表示欢迎和认可，认为居家养老服务中心的地点都是离家比较近，生活环境也比较熟悉，不仅为他们提供可以享受集中养老服务的场所，同时能够遇到邻居和熟人，为老年人聊天交友、休闲娱乐提供了场地，拓展了自己的朋友圈，使得老年人生活得更加愉悦。

### 3.3 居家养老服务内容情况

2018 年，文成县民政局制定《文成县居家养老服务内容及质量标准有关规定》，居家养老服务项目包括生活照料、家政服务、康复护理、精神慰藉等方面要求，但是由于文成县大多数居家养老服务基础设施薄弱、居家养老服务项目不完善、居家养老服务队伍建设存在结构性问题、居家养老服务中心布点不均衡等问题，目前还无法提供康复护理、精神慰藉等更高层次的服务。具体服务内容详见表 3-1。

表 3-1 文成县居家养老内容及质量标准有关规定

文成县居家养老内容及质量标准有关规定				
序号	服务项目		服务内容及质量标准	
1	助餐服务	上门送餐	1. 根据老人要求准确配餐, 并注意营养搭配; 2. 送餐应定时、及时、保温, 餐具及运输工具应保持清洁卫生, 餐具做到每餐消毒。	
2		上门做饭	1. 尊重老人的饮食生活习惯及民族信仰, 注意营养, 合理配餐; 2. 应遵循老人口味合理制作, 3. 洗、煮饭菜应干净、卫生, 米饭松软、炒菜少盐少油。	
3		协助进餐	1. 主要指为失能、半失能服务对象配餐及喂饭; 2. 饭、菜应注意营养, 合理配餐, 适合老人口味。	
4	助浴服务	上门助浴	1. 助浴过程中应有家属或两名以上服务人员在场, 保障老人安全; 2. 根据气候状况和老人居住条件, 注意防寒保暖、防暑降温和浴室内通风, 环境温度应调节到25℃至30℃之间;	
5		上门擦浴	1. 擦浴过程中应有家属或两名以上服务人员在场, 保障老人安全; 2. 根据气候状况和老人居住条件, 注意防寒保暖、防暑降温和浴室内通风, 环境温度应调节到25℃至30℃之间; 3. 擦浴过程中应注意观察老人身体情况, 如遇老人身体不适, 应立即采取应急措施, 并通知老人监护人。	
6	生活照料服务	家务整理	1. 开窗通风, 保持客厅、卧室、厨卫整洁, 物品摆放整齐; 2. 按需晾晒(棉被, 厚毛毯等)、更换床上四件套; 3. 按老人习惯整理床铺, 保持床铺整洁。	
7		居家打扫	1. 由内而外打扫居室卫生, 拖洗地面至清洁无污, 并通风保持地面干燥, 防止老人滑倒;	
8		衣物洗涤	1. 衣物应分类进行洗涤, 并做到洗净、晾晒; 2. 洗涤前需检查被洗衣物的性状及是否遗留贵重物品并告知老人或家属; 3. 贵重衣物不在本洗涤服务范围之内。	
9	个人卫生服务	上门修剪指(趾)	清洗手、脚, 修剪指(趾)甲, 保持指(趾)甲整洁、无异味。	
10		上门理发	1. 简单理发、修面, 做到老人容貌整洁; 2. 理发人员应受过培训上岗。	
11		综合清理	1. 包括清洗手脚、修剪指(趾)甲、理发、洗头、修面、挖耳、辅助性推拿; 2. 服务过程确保安全	
12	代办服务	代购物品	1. 代办各种手续、代缴各种费用等日常生活事务, 及时办理; 2. 代办前后当面清点钱物、证件、单据等并妥善保管好。	
13		代缴公共事业费用	1. 代缴各种费用等日常生活事务, 及时办理; 2. 代办前后当面清点钱物、证件、单据等并妥善保管好。	
14	家政服务	安装维修	门窗、纱窗, 热水器、净水器、洗衣机、电脑、灯具等安装维修, 应按老年人要求进行, 维(装)修后无安全隐患, 能正常使用。(不包括材料费)	
15		清洗服务	清洗换气扇、油烟机、煤气灶、空调等应做到清洗干净、卫生, 符合老年人要求。(不包括材料费)	
16		疏通服务	水池、浴缸、座便器、蹲坑、地漏疏通等应按照老年人要求进行疏通, 疏通后能正常使用。(不包括材料费)	
17	康复护理	起居服务	1. 协助穿脱衣服、如厕方法得当, 老人无不适应现象; 2. 洗漱(刷牙、洗脸、洗脚等)应协助到位; 3. 穿衣冷暖适度、保持整洁, 衣物整理有序; 4. 定时为卧床老人翻身, 做到无褥疮。	
18		助医服务	陪同就诊	1. 陪同就诊的情形为: 常见病、慢性病复诊、辅助性检查、门诊注射、换药; 2. 注意老人途中安全;
19			医疗保健	1. 帮助老人正确测量血压、血糖、体温; 2. 应遵照医嘱及时提醒和督促老人按时服药。
20		现场理疗	1. 由专业、有资质的人员实施; 2. 根据老人特殊生理特点选择理疗方式; 3. 理疗过程中应注意观察老人的身体适应情况, 防止损伤; 4. 根据需要配备相应的合格理疗器具。	
21	精神慰藉	精神支持和心理疏导服务	1. 由专业、有资质的人员实施; 2. 观察老人的情绪变化, 掌握老人心理特点和基本沟通技巧, 并通过心理干预手段调整老人心理状态; 3. 尊重并保护老人隐私	
22	其它服务		1. 其它老年人合理的, 有需求的服务; 2. 开展延伸和拓展服务须取得老人认同, 同时需上报县民政局同意并备案。	

### 3.4 居家养老服务队伍建设情况

(1) 在居家养老专业服务人员方面。从专业技能来看,目前文成县养老护理员总数为 1130 人左右,持有养老护理职业资格证书的人数约为 800 人,占居家养老服务总人数的 70.4%;从性别结构来看,在这些持证护理员男女比例为 1:4.9;从养老护理人员的年龄层次来看,有 58.9%的人处于 45 岁以上;从养老护理员工资来看,他们平均工资为 2200 元左右;从学历结构来看,仅仅只有 6.89%的护理人员具有大学本科及以上学历,大部分人员都处于大专以下学历。

(2) 在居家养老普通服务人员方面。居家养老普通服务人员数量相对较多,文成县当地的一些家政公司可以承接部分居家养老家政服务,例如为文成县乐点家政服务有限公司可提供居家养老上门家政服务人员 25 人左右,全部家政服务人员均持证上岗。

(3) 在开展居家养老服务培训方面。文成县民政局通过采取集中培训、定期培训等形式,为 400 多名养老机构人员、居家养老服务中心管理人员、居家服务助老员、家庭看护人员等提供了理论+实际操作相结合的养老护理知识培训。在养老护理员队伍建设方面,从 2014 年开始,文成县民政局启动实施了养老护理员资格鉴定专项培训计划,截至 2019 年底,参加培训人数共有 1000 多人,取得养老护理员资格证书的有 800 多人。在家庭养老护理人员建设方面,从 2015 年截至 2019 年,文成县民政局牵头组织老卫协、医生、护士等专业人员成立养老护理知识师资队伍,深入村社,积极开展“家庭养老护理知识和技能进家庭活动”,通过上门辅导、集中培训等方式,对文成县 7000 多名失能、半失能老人的家庭成员进行辅导和培训。

## 4 文成县居家养老需求情况

### 4.1 调查样本基本情况

文成县是一个集山区、库区、老区“三合一”的县，下辖 12 个镇、5 个乡，385 个村。文成县是浙江省温州市老龄化程度较高的地区，截至 2019 年底，全县户籍人口 41.08 万，常住人口 24.42 万。其中 60 周岁以上老年人 7.62 万人，占户籍人口 18.55%、占常住人口 31.75%；80 岁以上老年人口 13101 人，占 60 岁及以上老年人口总数的 17.4%。

本次调查选择了文成县的大岙镇珊门社区、大岙镇屿根社区、黄坦镇周岙村、黄坦镇双和村、岙口镇溪口村、岙口镇江岸村、公阳乡公阳村、公阳乡紫华村等 4 个乡镇涉及 8 个村，该次的调查对象覆盖 512 名老年人。被调查的 4 个乡镇包括 ABC 三类不同等级(ABC 三类级别乡镇根据人口、经济发展总量等指标进行划分)，8 个村不仅包括基础配套设施完善、交通便利、老年人数量多的村，也涵盖了交通不便利、基础设备不完善的偏远山村，512 名受访者由于不同年龄、不同学历、不同性别的人组成，较大程度保证调查数据的科学性、代表性和广泛性，因此选择以上 8 个村作为调查样本村。

根据研究目标的设计要求，笔者参考相关研究成果，自编调查问卷，调查内容涉及到老年人的年龄和性别、拥有子女数量、收入来源和收入情况、居家情况、居家养老需求、居家养老建议等方面。笔者利用两个月的时间完成了对以上 8 个村的居家养老服务中心的负责人、服务人员以及县民政局相关人员走访调研的任务，观察居家养老服务中心的设施建设和人员配备等情况。同时，通过书面作答和口头问答两种方式，在 8 个村的居家养老服务中心、老人亭、祠堂、公园、村头巷尾等地点对村社老年人进行随机调查。通过发放调查问卷和联系村干部代发放调查问卷等方式发出 512 份调查问卷，回收有效问卷 512 份。

在此基础上，笔者对老年人群体开展街头随机访谈（50 名）深入访谈，充分了解老年人的真实生活情况、服务需求和对服务效果的评价，访谈的结果基本与之前的问卷调查结果一致。通过对这些资料数据的整理，分析得出成都市老年人的居家养老服务的特点和需求。

#### 4.1.1 调查对象的年龄和性别结构

如表 4-1 所示，在 512 名受调查老年人中，从年龄比例来看，大多数调查对象的年龄都在 60-80 岁之间，这是未来居家养老潜在需求者的主力军。具体来看，年龄在 50-60 岁的老年人占 19.1%，61-70 岁的老年人占 38.5%，71-80 岁的老年



人占 29.7%，81 岁及以上的老年人占 12.7%。从性别比例来看，男性被调查者所占比重为 48.6%，女性被调查者占 51.4%，男性和女性老年人比例大致均衡。

表 4-1 被调查老人性别年龄构成情况表

	50-60岁	61-70岁	71-80岁	81岁及以上	合计	百分比
男	31	91	85	42	249	48.63%
女	67	106	67	23	263	51.37%
合计	98	197	152	65	512	100%
百分比	19.10%	38.50%	29.70%	12.70%	100%	

#### 4.1.2 调查对象拥有子女数量情况

如表 4-2 所示，在 512 名受调查老年人中，普遍都拥有多个子女，其中无子女老年人比较叫少，仅占 1.9%；有一个子女的占 15.8%；有两个子女的占 35.2%；有三个子女的占 23.2%；四个及以上的占 23.8%。

表 4-2 被调查老人子女数情况统计表

	0个	1个	2个	3个	4个及以上
频率	10	81	180	119	122
百分比	1.9%	15.8%	35.2%	23.2%	23.8%

#### 4.1.3 调查对象收入情况

如表 4-3 所示，在 512 名受调查老年人中，在平均月收入方面，约半数老年人平均月收入在 1000 元以下，占 51.6%，平均月收入在 1001 元-3000 元的占 22.5%，3001 元-5000 元的占 10.7%，5000 元以上占 15.2%；在收入来源方面，月收入主要来源为退休金的占 31.8%，子女或孙子女抚养的占 34.9%，自己工作所得的占 17.8%，投资理财占 2.0%，政府救助或其他社会救助占 13.5%。

从平均月收入和收入来源的交叉制表中可见，老年人的平均月收入普遍不高，平均月收入基本在 1000 元以下，主要收入来源为子女/孙辈抚养和政府救助，而在 3000 元以上的老人收入来源多为退休金和自己工作所得。由此可知，大部分子女/孙辈对老人的经济赡养还处于较低的水平，政府对老年人的救助力度也有待加大。

表 4-3 被调查老人平均月收入 and 收入来源交叉表

			收入来源					合计	
			缺失	退休金	子/孙 抚养	自己工作 所得	投资理财		政府或社 会救助
平均月 收入 (元)	缺失	频率	1	0	0	1	0	0	2
		百分比	0.20%	0.00%	0.00%	0.2%	0.00%	0.00%	0.40%
	0-1000	频率	1	26	138	28	6	62	261
		百分比	0.20%	5.10%	27.10%	5.50%	1%	12.20%	51.20%
	1001- 3000	频率	0	52	26	26	4	6	114
		百分比	0.00%	10.20%	5.10%	5.10%	1%	1.20%	22.40%
	3001- 5000	频率	0	33	10	11	0	1	55
		百分比	0.00%	6.50%	2.00%	2.20%	0.00%	0.20%	10.80%
	5000 以上	频率	0	50	4	24	0	0	78
		百分比	0.00%	9.80%	0.80%	4.70%	0.00%	0.00%	15.30%
合计			2	161	178	90	10	69	510
			0.40%	31.60%	34.90%	17.60%	2%	13.50%	100%

#### 4.1.4 调查对象居住情况

如表 4-4 可以看出, 在 512 名受调查老年人中, 老年人的子女大多数都在国外, 老年人单与配偶同住现象较普遍, 占 50.4%; 19.5% 的调查对象是独居状态; 11.9% 的调查对象只与子女/孙辈同住; 仅有 0.8% 的调查对象和兄弟姐妹居住; 而既和老伴、又与子女/孙辈一同居住的占 17.2%。

表 4-4 被调查老人居住情况统计表

	独居	只和老伴 居住	只和子 女/孙辈	和兄 弟 姐 妹居	和老伴、子女/孙 辈一同居
频率	100	258	61	4	88
百分比	19.50%	50.40%	11.90%	0.80%	17.20%

#### 4.1.5 调查对象应急联系人情况

从表 4-5 可以看出, 在 512 名受调查老年人中, 应急联系人大多是子女/孙辈和老伴, 各占 57.0% 和 33.4%; 应急联系人是兄弟姐妹的占 3.5%; 应急联系人是邻居的占 3.9%; 选择村/居委会和其他社会组织的各占 0.2% 和 0.4%。可见有子女的被调查老人中对子女、老伴等家庭成员的信任感强烈, 而与村/居委会等社会力量方面联系较少。

表 4-5 被调查老人子女数与应急联系人交叉表

		应急联系人									合计
		缺失	无	老伴	子女孙辈	兄弟姐妹	邻居	村/居委会	其他社会组织	朋友	
子女数 (个)	0个	0	0	3	1	2	2	1	0	0	10
	1个	0	3	40	30	2	4	0	1	0	80
	2个	0	5	62	103	6	2	0	1	1	180
	3个	0	0	33	79	1	6	0	1	1	119
	4个及以上	2	1	33	78	2	6	0	0	0	123
合计		2	10	172	291	13	20	1	2	1	512

## 4.2 调查对象对于生活照料方面的需求

### 4.2.1 老年人对助餐服务的需求

从表 4-6 可以看出, 在 512 名受调查老年人中, 自己烧饭的占 58.6%, 家人烧饭的占 37.9%, 在老年食堂就餐 0.98%, 义工帮忙的占 0.039%, 没有邻居帮忙情况。自己烧饭和家人烧饭的老年人大部分都对老年食堂存在需求, 认为有必要建造, 说明老年食堂的普及性仍较低, 但老年人对老年食堂的需求较大, 存在供不应求的问题。

表 4-6 被调查老人吃饭解决情况与老年食堂态度交叉表

		老年食堂态度				合计
		缺失	有必要	没有必要	无所谓	
吃饭解决情况	自己烧饭	0	172	99	44	300
	家人烧饭	1	102	68	24	195
	邻居帮忙	0	0	0	0	0
	义工帮忙	0	2	0	0	2
	老年食堂	0	0	0	0	15
合计		1	276	167	68	512

### 4.2.2 老年人对助浴服务的需求

如下图 4-1 所示，在 512 名受调查老年人中，针对助浴服务的态度上，35% 的老年人对助浴服务态度表示一般，不喜欢也不排斥，16% 的老人表示不大愿意接受上门助浴服务，14% 的老年人表示非常不喜欢接受上门助浴服务。另外，有 15% 的老人表示非常愿意接受社区上门助浴服务，21% 的老年人表示比较愿意接受上门助浴服务。在访谈中，表示愿意接受上门助浴服务的老年人表示：自己年纪大力，腿脚不方便，常年多是卧病在床，但是子女要么是出国了，要么就是在外地做生意，都是自己一个人在家，因此希望有人上门帮助自己洗浴。

从以上数据可以看出，大部分老年人的思想观念还是比较传统和保守，大部分老年人并不是很喜欢除了自己或者子女以外的人为其开展上门助浴服务。

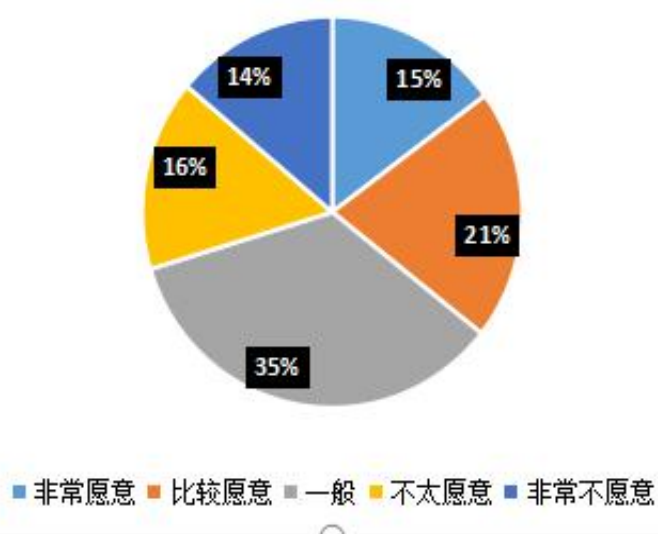


图 4-1 老人对于提供助浴服务意愿图

#### 4.2.3 老年人对卫生清洁服务的需求

相对于上门助浴服务，老年人普遍比较接受卫生清洁服务。如下面的图 4-2 所示，其中，共有 65% 的老年人表示非常愿意卫生清洁服务（35%）或者比较愿意接受卫生清洁服务（30%），18% 的老年人对该项服务态度表示一般，17% 的老年人表示不大愿意卫生清洁服务（10%）或者非常不愿意接受卫生清洁服务（7%），他们认为自己或子女就能清洁家里卫生，不愿意花钱去请别人来打扫卫生清洁。

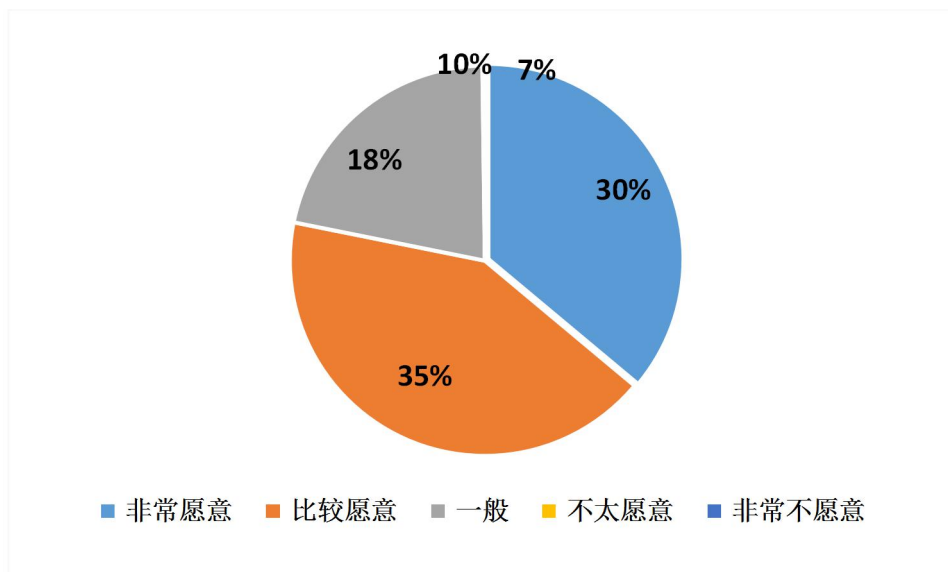


图 4-2 老人希望提供卫生清洁服务意愿图

### 4.3 对于康复护理方面的需求

#### 4.3.1 老年人对医疗保健的需求

如下面的图 4-3 所示，在受调查的 512 名老年人中，有 42.77% 的老年人要求想要享受医疗保健方面的服务，诉求高居日常照料、休闲娱乐、健身活动、医疗保健“四项诉求”的榜首，“看病不要往外跑，家庭医生能上门，养老社区有医院”成为文成广大老年群众最为期盼的事。

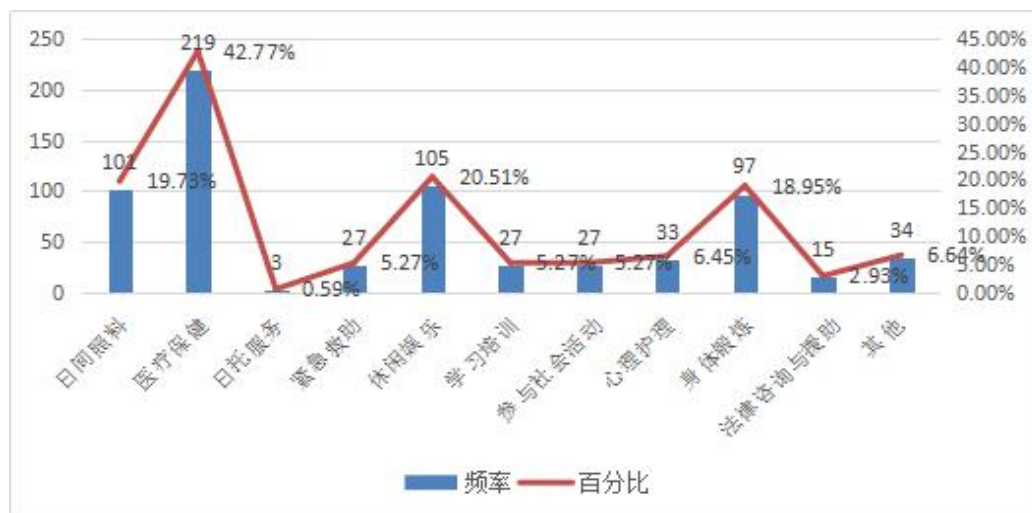


图 4-3 老年人在生活中期盼的服务统计图

#### 4.3.2 老年人对助医服务的需求

在受调查的 512 名老年人中，其中 49.61% 的老年人上一次生病选择自己去医院看病，剩下有 31.3% 的老年人由子女陪同，15.63% 由老伴陪同。这种情况在



作为浙江省第二大侨乡，子女外出，老人多和老伴居住的文成并不奇怪，但和邻居、朋友、村干部等一起去看病的几乎没有，可见文成县老年人在看病上仍缺乏更多身边的人的帮助，详见图 4-4。

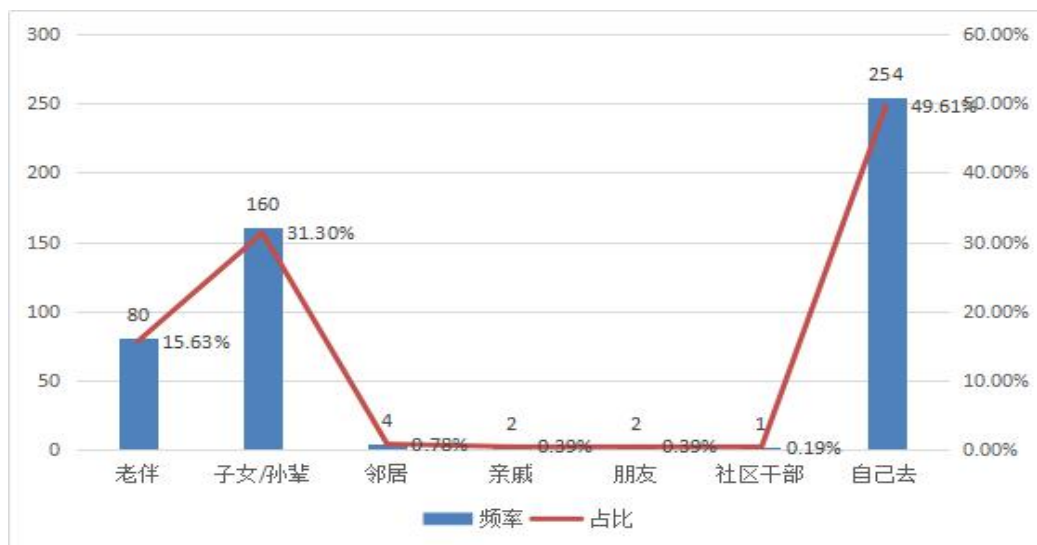


图 4-4 最近一次生病由谁陪同比较多统计图

#### 4.4 对于精神慰藉方面的需求

据了解，文成县老年人对于精神慰藉方面方面的需求主要集中在陪同聊天和文娱活动，分别占 39.4%、43.5%，但是老年人表示对于心理咨询、解决纠纷等新型的服务方式不是特别感兴趣，分别占 8.97%、8.2%。说明老年人的思想还是相对传统，不太容易接受新鲜事物，对于基础性的精神服务需求教育高于高层次的精神服务需求。

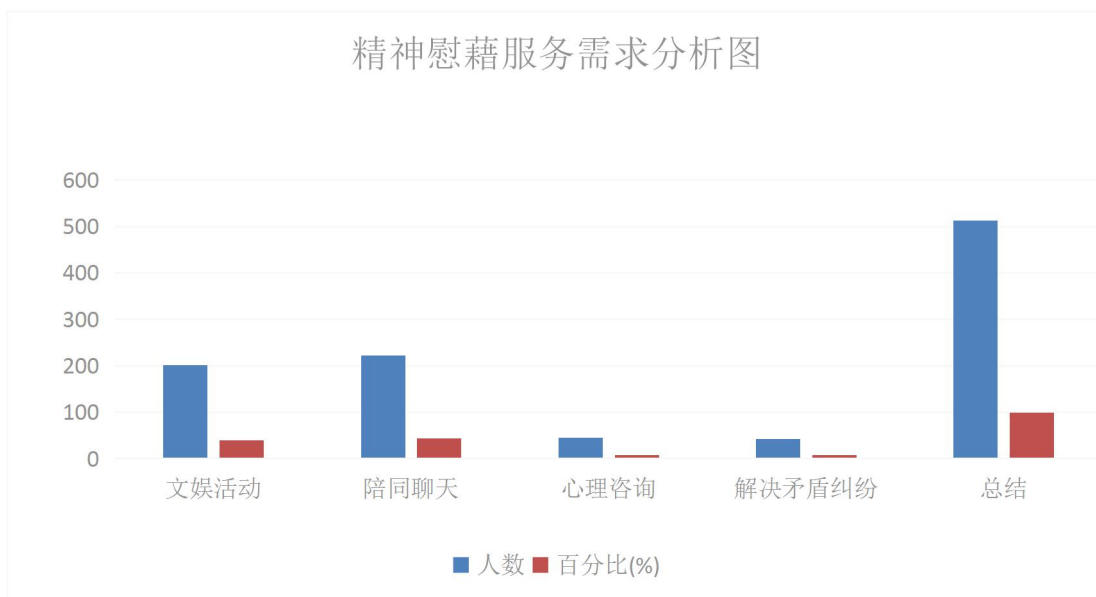


图 4-5 精神慰藉服务需求分析图

#### 4.5 对于“银龄互助”新型模式方面的需求

“银龄互助”模式即开展老年人之间的邻里结对互助服务。在 512 名受调查老年人中，在对“银龄养老”的态度上，有 37% 的老人对此不是很在意，这是基于邻里之间本身联系就比较密切，互助也比较频繁，所以对于这种模式，很多老人并没有更深入去了解 and 接受的意愿。而在愿意的一方占有 42%，不愿意的一边共占有 21%，其中非常不愿意的仅有 3%，可见老人们对于“银龄互助”这一模式的尝试意愿还是比较高的，需要做的是继续加强对这一模式的解读与宣传，相信会有更多的老人理解并参与进来。

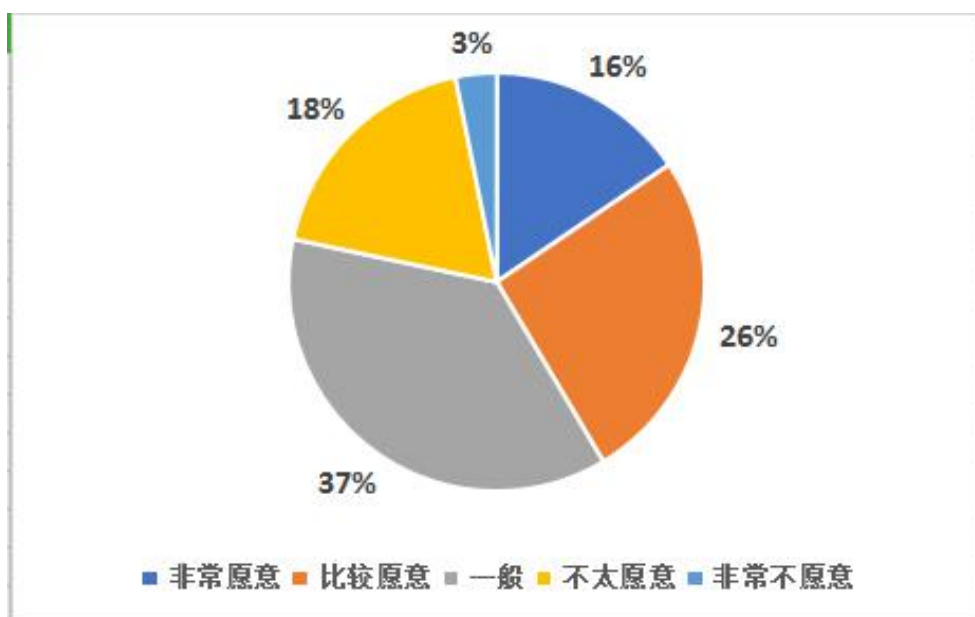


图 4-6 老年人尝试“银龄互助”意愿的扇形图

## 5 文成县居家养老服务存在问题及成因

### 5.1 文成县居家养老服务存在的问题

#### 5.1.1 居家养老服务基础设施薄弱

根据文成县养老事业规划,将有 2.86 万老人需要居家养老服务,而目前文成县只有 318 个居家养老服务中心,每个居家养老中心平均为 90 位老人提供居家养老服务。但是文成县最大的社区日间照料中心仅能容纳 60 位老人,居家养老服务中心的实际接待能力与需求还存在较大差距。目前,村社的居家养老服务中心所用的场地多为政府或村社无偿提供,但是居家养老服务中心建设还存在场地小、档次低、硬件设施不齐全等问题,主要体现在现已建成的居家养老服务中心基本上是以棋牌室、阅览室为主的老年活动中心,在设施配置、功能布局、服务多元化等方面还存在很多不足支持,居家养老服务功能发挥十分有限。同时,文成县的老旧村社大多数规划不合理,布局紧凑,公共用地较少,村社也没有多余的空闲房屋。

在访谈中,大岙镇珊门村的一位负责人表示:“我们村的华侨比较多,留守老人比较多,但是他们不愿意离开村里去国外,因此对居家老服务的需求很大,但是目前村里没能找到合适的场地建设日照中心,所以只能暂时先找个地方提供老年餐桌服务。”公阳乡公阳村的居家养老服务中心的负责人反馈:“虽然政府提供了我们场地,但是由于建筑机构不符合居家养老场地的要求,并且无法进行规范改造,无法通过消防验收,不能取得设立许可,最后不能拿到政府相应的补贴,这是目前比较困难的地方。”

#### 5.1.2 居家养老服务项目不完善

(1)居家养老服务内容单一,缺乏多元化服务。从服务数量来看,居家养老服务中心仅提供一项服务的比重为 59.2%,提供两项服务的为 30.2%,提供三项及以上服务的仅有 10.6%。从服务形式来看,主要为健康老年人提供基础性服务,提供免费体检、简便餐饮、日间照料分别为 50.98%、36.89%、26.43%,而为行动困难的老年人服务率较低,医疗保健、文娱活动、心理护理、学习培训、家务料理、协助日常购物和护理等服务相对缺乏,分别有 2.73%、6.25%、1.17%、2.54%,目前文成县居家养老服务中心还无法满足老年人最基本的养老服务需求,急需完善居家养老服务内容,进一步提升居家养老服务质量。



表 5-1 被调查老人享受过的服务情况统计表

内容	简便餐饮	日间照料	免费体检	医疗保健	学习培训	心理护理	文娱活动	家务料理和护理	协助日常购物
频率	94	84	261	14	13	6	32	6	2
百分比	18.30%	16.47%	50.98%	2.73%	2.54%	1.17%	6.25%	1.17%	0.39%

比如，在免费体检方面，只有 50.98% 的老年人表示接受过免费体检服务，说明还存在老年人接受医疗检查频率不高的问题。根据调查数据显示，有 42.77% 的老年人要求想要享受医疗保健方面的服务，诉求高居日常照料、休闲娱乐、健身活动、医疗保健“四项诉求”的榜首。但是图 5-2 的结果表明，老年人接受医疗体检的频率并不高，且有很多人长时间没有接受体检。其中，有 61.33% 的老年人一年接受 1-2 次体检，而一年 3-4 次及 4 次以上的老人分别占到 5.47% 与 3.71%，大多数老人只是接受一年一次的免费体检，而做额外的医疗检查的老人非常的少。然而，在有免费体检的情况下，仍有 22.46% 的老人两年以上没有参与过医疗检查。由此可见，除了继续落实为老年人提供免费医疗体检服务以外，同时需要加强老年人参加免费体检的宣传力度，促进医疗健康知识的普及，将免费体检真正的落实到实处。

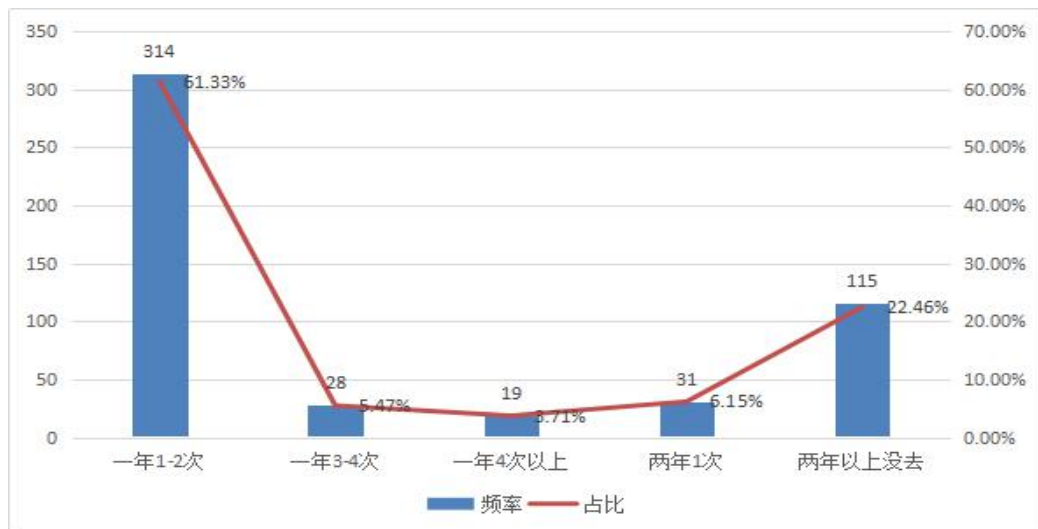


图 5-2 老年人接受医疗检查的频率统计图

比如，在医疗保健方面，只有 2.73% 的老年人表示接受过医疗保健服务，还存在居家养老服务医养资源融合不紧密的问题。随着老年人的年龄增长，身体素质会变得越来越差，患病可能性也会增加，因此老年人对自己健康状况越来越重视，对医疗和日常保健的需求也越来越迫切。然而，文成县目前的医疗和养老资源结合还不够充足，导致老年人的需求不能得到满足，其主要表现有：首先，医养结合程度不够，78.5% 的老年人有一种或多种慢性病，主要是心脑血管疾病和

运动系统疾病，但是目前只有 68.3%的老年人建立了社区健康档案；其次，基层医疗机构缺乏执行力度，根据调查，目前只有为老年人提供定期免费体检以及举办健康讲座等常规服务，而不能提供医生上门看病、康复护理、心理咨询，也无法提供应急救助等专业性较强的服务。

在访谈中，许多老年人表示：“随着年纪增大，身上的毛病越来越多，生大病了就要去医院看病住院，现在子女工作生活压力很大，不想再麻烦子女，病了宁愿自己买点药吃，也不愿意去医院花钱受罪”。当被问及是否愿意居家养老服务中心能够提供医疗保健服务，多数老年人都表示欢迎。

比如，在心理护理方面，只有 1.17%的老年人表示接受过心理护理，还存在村社对老年人的关心关爱不够的问题。如下面的图 5-3 调查结果表面，有 78.19%的老人都未被村里派人探望过，仅有 21.81%的老人表示被探望过，其余 78.19%的老人都表示村里未派人探望过。在被探望过的老人中，1-2 次、3-4 次占比分别为 17.68%和 3.33%，可以看出村干部在探望时，会集中探望个别老人，覆盖率很低。可见文成县村社的居民组织与老人的联系还不够密切，关心关爱还不够。

在访谈中，宕口镇溪口村的居家养老服务中心的负责人表示：“在医疗体检方面，目前我们大部分的老年人已经享受了免费体检的优惠政策，但是文成县还有很多居家养老服务中心还无法提供心理护理这种专业的服务，还有待改善。”

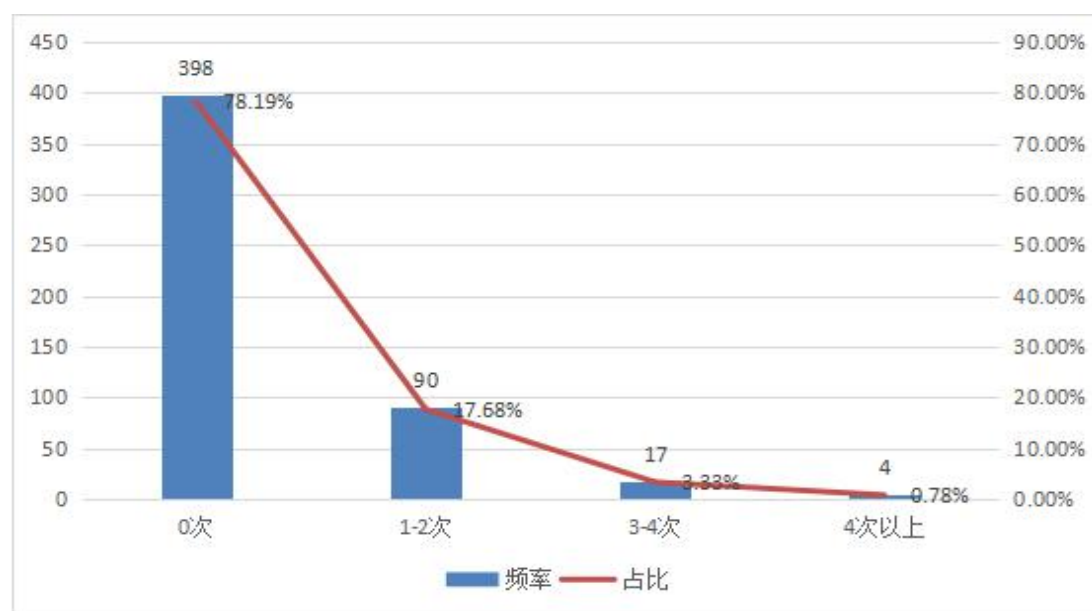


图 5-3 村社派人探望次数统计图

(2) “互联网+健康养老”技术未发挥作用。经过调查，文成县大部分村社都建设了一键通“互联网+健康养老”养老信息平台，通过线上视频问诊、用药指导、康复随访、健康教育等“互联网+服务”为老年人的提供健康养老服务，但是文成县还未设立老年人服务专用热线，居家养老服务无法实现线上线下互动，文成县在养老信息平台建设上还需加大对系统技术提升、维护资金保障和服

务体系评估改进等投入力度。经调查,2018年11月,文成县民政局将“一键通”综合服务项目平台服务承包给厦门国太亚医互联网科技有限公司,约定服务价款按实际签约服务人数乘以温州市“一键通”综合服务项目的中标单价(每人每月18.60元)进行结算,服务期限为1年。截至2019年9月底,厦门国太亚医互联网科技有限公司已委托县移动公司给2300位老人发放了“一键通”终端设备,但设备无法正常使用。

### 5.1.3 居家养老服务队伍建设存在结构性问题

(1)缺乏专业性的居家养老服务人才。现阶段,文成县的居家养老事业欠缺专业的服务人员现象比较普遍,无论是护理人员还是社会工作者,都需要提升自身专业技能。文成县养老服务人员普遍存在专业技能不强、年龄偏大、文化程度低等问题,只能从事一般的家政服务和生活照料,难以提供高层次的精神娱乐等服务,影响到居家养老服务的质量和水平。同时,文成县90%以上的村社缺乏全科医生和专业护理员医疗健康服务人员。

(2)居家养老服务人才队伍待遇有待提高。由于养老护理人员、医疗人员的相关福利待遇没有明确,加上受传统观念影响,居家养老服务人员普遍存在因工资低(2200元/月)、工作累、责任重,而导致不愿干、不相干等问题。目前,文成县在册专业护理人员985余名,从事养老护理工作的354人,占比35.9%,但是其中大部分76%是安徽、江苏、四川等外省人员,本地的护理人员不愿到养老机构去,专业人才参与、从事社会养老服务的热情不高、积极性严重缺乏。

(3)居家养老志愿服务队伍较薄弱。目前,文成县有8537人各类注册志愿者,其中约11%的志愿者参与了居家养老服务。在专业性方面,大多数志愿者没有接受过专业的居家养老服务培训,并且缺乏基础的专业知识和专业技能;在年龄结构方面,社会志愿组织以老年人为主,占比70.6%,青少年志愿者少,只有29.4%;从志愿服务活动内容来看,目前志愿服务内容仅限于一般的看望、做宣传、搞卫生等活动,服务内容不深入。其次,村社居民参与机制不够健全,社会组织参与到志愿服务还处于较低水平,缺乏动员更多村民参与社会养老服务的有效抓手,积极性普遍不高,各扫家门前雪的情况较为常见。最后,社区志愿者和社会工作者与服务对象、服务机构以及社区之间的关系松散,联动性不强。

### 5.1.4 居家养老服务中心布点不均衡

(1)被调查老年人所居住村的主动关怀存在区域差异。除了岙口镇江岸村和公阳乡公阳村之外,各村社的老年人没有受到村/居委会探望的均占半数以上,尤其

是岙口镇溪口村和公阳乡紫华村，高达 90%以上。公阳乡公阳村的老人受到村里主动关怀一年在 1 次以上的占 44.4%，3-4 次更有 20.0%；岙口镇江岸村的老年人受到村里主动关怀一年达到 1-2 次的也占了 70.2%，可见岙口镇江岸村和公阳乡公阳村在老年关怀上比较重视，而其他村社在这方面工作还有所欠缺。

表 5-2 被调查老年人所居住村/社与其一年探望次数交叉表

		一年探望次数				合计
		没有	1-2次	3-4次	4次以上	
村社	大岙镇珊门社区	62.90%	22.60%	6.50%	3.20%	100.00%
	大岙镇屿根社区	81.90%	8.40%	8.40%	1.20%	100.00%
	黄坦镇周岙村	87.50%	8.90%	1.80%	1.80%	100.00%
	黄坦镇双和村	89.10%	9.40%	1.60%	0.00%	100.00%
	岙口镇溪口村	91.90%	8.10%	0.00%	0.00%	100.00%
	岙口镇江岸村	29.80%	70.20%	0.00%	0.00%	100.00%
	公阳乡公阳村	35.60%	44.40%	20.00%	0.00%	100.00%
	公阳乡紫华村	92.60%	7.40%	0.00%	0.00%	100.00%
合计		79.50%	15.90%	3.70%	0.90%	100.00%

(2) 被调查老年人队医疗检查次数存在区域差异。被调查的大部分村社一年能确保进行 1-2 次医疗检查的频率，大岙镇屿根社区的老年人医疗检查的频率为一年 3 次及以上的占 25.0%，可以推断该社区的老年人对自身的身体健康状况比较重视。岙口镇江岸村两年以上没去过医疗检查的占比是九个区域中最高的，也反映出当地老年人对老年人医疗保障还不够重视。

表 5-3 被调查老年人所居住村/社与医疗检查频率表

		接受医疗检查频率					合计
		一年1-2次	一年3-4次	一年4次以上	两年一次	两年以上没去过	
村社	大岙镇珊门社区	70.20%	2.10%	0.00%	5.30%	20.20%	100.00%
	大岙镇屿根社区	44.60%	10.70%	14.30%	5.4%	25.00%	100.00%
	黄坦镇周岙村	50.00%	9.10%	5.40%	2.70%	33.80%	100.00%
	黄坦镇双和村	62.20%	12.30%	0.00%	11.80%	13.70%	100.00%
	岙口镇溪口村	48.40%	3.10%	14.10%	4.70%	29.70%	100.00%
	岙口镇江岸村	50.90%	1.80%	0.00%	10.50%	36.80%	100.00%
	公阳乡公阳村	69.40%	4.80%	6.50%	6.50%	9.70%	100.00%
	公阳乡紫华村	72.30%	9.60%	0.00%	4.80%	12.00%	100.00%
合计		61.30%	5.90%	4.90%	4.8%	23.10%	100.00%

## 5.2 文成县居家养老服务问题产生的成因

### 5.2.1 顶层设计科学性不强

(1) 政府职能缺位现象比较严重。文成县政府至今没有形成系统、科学的养老设施建设发展规划,养老项目建设资源要素紧缺,尤其是土地控规、建设资金、服务人才等资源整合不到位,严重制约居家养老服务中心的建设发展。同时,文成县还没有制定相应的优惠政策和措施,鼓励社会资本的参与到居家养老服务中。

(2) 居家养老服务补贴不足。根据文成县相关政策规定,对于60周岁以上的残障老人、失能和半失能的老年人可享受经济补贴和服务补贴两种补贴。经济补贴包括城乡居民养老保险基础养老金、城乡居民基本医疗保险、最低生活保障、“五保”供养和高龄津贴(80岁以上老年人);服务补贴包括对经济困难及失能半失能的老年人护理补贴、经济困难老年人基本养老服务补贴和其他政府购买服务。可以看出,只有居民养老保险基础养老金、城乡居民基本医疗保险这两项是普惠性补助政策,其他补贴均针对特殊群体的。对于具有较强消费能力的60-70岁的普通老年人,政府尚未出台相应的补贴政策鼓励其进行居家养老服务消费,覆盖范围比较狭窄,普惠性政策有待加强。

### 5.2.2 政府对居家养老事业投入资金不足

目前,全国社区居家养老服务的经费主要由民政局支出,而民政局用于社区居家养老的经费支出,主要是来源于社会福利彩票的福利金。社会福利彩票的收入具有很大的不确定性且单一的形式,这就使得我国社区居家养老难以稳定持续的开展。同时,由于文成县作为浙江省相对欠发达县,经济基础薄弱,财政困难,没有充足的资金统筹安排居家养老中心运行经费,现基本上都是依靠省市资金维持,导致居家养老服务中心存在“重建设、轻运营”现象,无法真正满足老年人的日常照料需求,处于事实上的“空档运行”。同时,老年食堂的建设力度不够,覆盖率很低。截止2019年末,累计建成“老年灶”162个,长期进行运营的仅有90个,仅占当前村(社区、居)的36.89%,让老年人“吃上热锅饭”的问题尚未完全解决。

### 5.2.3 居家养老服务宣传欠缺力度

(1)对居家养老服务内容宣传力度不够。文成县居家养老服务正处于刚起步阶段,在调查中发现,有43.8%的老人不知道村社有居家养老服务中心的存在,并表示还没享受过居家养老服务。另外,有56.2%的老年人表示知道村社开展居家养老服务,但是不知道居家养老、家庭养老和机构养老之间的区别,大部分人都还只是停留在家政服务、小时工、管道疏通等发服务的认知上。这部分老年人中,有43.8%的老年人表示接受过老年食堂、免费体检、日间照料等基础性的居家养老服务。由此可见,文成县政府宣传部、民政局、乡镇等相关单位对居家养老服务的宣传工作做得还是不到位的,导致村民对养老服务知晓率和覆盖率较低。

(2)对老年人居家养老服务的消费宣传不足。根据调查显示,大多数的老年人是没有创造收入的群体,基本上依靠低保金和子女供养来维持生活,所以在日常消费方面,老年人会更加节省。同时,考虑到老年人年龄越大,患病的可能性越大,将会在医疗、护理等方面支出更多,因此当老年人还有能力照顾自己的时候,他们往往会选择减少其日常生活支出。同时,老年人消费意识较弱,他们认为居家养老服务是政府购买服务,具有公益性和无偿性,他们不愿意自己额外支付居家养老服务的费用,最终导致居家养老服务中心无法持续提供某些居家养老服务。目前,文成县的老年人对居家养老服务的消费仍然持观望态度,政府需要加大宣传和教育力度,使得老年人将居家养老消费作为日常消费的一部分。

(3)对居家养老服务行业和从业人员的宣传不足。居家养老服务行业是一个相对较新的行业,然而,目前社会普遍对养老服务怀有一定的偏见,大部分群众没有意识到居家养老服务工作的真正价值,习惯将居家养老服务从业者视同家政保姆,居家养老服务行业的社会地位低下、缺乏社会尊重是导致养老服务行业人才外流的主要原因。



#### 5.2.4 居家养老服务评估和监督机制不健全

(1) 规范居家养老机构的准入标准、服务过程监督、服务质量评估还不完善。文成县的居家养老服务机构主要都是以政府购买服务的形式引进,不过现阶段的社会团体进入标准还没有规范,竞标过程混乱,没有形成良好的市场竞争环境,从而影响到居家养老服务的质量。同时,目前文成居家养老服务过程的监督和服务的评估都做不到位,评估队伍的行政色彩比较严重,缺乏第三方的监督,因此,文成县需建立有政府部门、行业协会、老年人利益群体、家庭和第三方共同组成的居养老服务监督管理体系,不断规范居家养老服务的发展。

(2) 部门之间职责不明确,联动不紧密。目前居家养老服务由民政局负责牵头,但是大部分监管需要市监局、卫健局等多部门联合执行。据调查,目前文成县相关部门没有明确职责,没有建立联合审批和协调机制,许多监管行动浮于表面,没有严格把关,最终导致监管效果不佳。

#### 5.2.5 老年人对居家养老服务的购买能力相对较低

(1) 老年人对居家养老服务认知度较低。大多数老人表示没有不知道或者没有接受过居家养老服务。由于受到传统的“家庭养老”思想根深蒂固的影响,老年人在遇到问题时首先会想到的仍是寻求自己家人的帮助,这也造成了一定程度上对居家养老的选择性忽视。作为一种新型养老模式,居家养老得到老年人的了解和关注可能还需要一些时间。

(2) 老年人对居家养老服务的购买意愿和购买实力相对较低。在购买意愿方面,老年人群体尚未养成购买居家养老服务的消费习惯。问卷数据显示,有52.4%的老年人表示他们不愿意把钱花在居家养老服务上,而愿意购买居家养老服务的老年人中,他们愿意支付的金额相对有限,36.5%的老人表示他们每月能够负担的养老服务花费不到300元。

在访谈中,一些失能、半失能、高龄独居老人等特殊困难的老年人表示:在做饭送餐、室内清洁、预约上门医疗、代购代办等方面存在着较大的需求,但是很多有特殊困难的老年人都是低保对象或低边对象,平日没有经济收入,主要依靠低保金或者子女供养等方式,而缺少购买居家养老服务的经济能力。

## 6 完善文成县居家养老服务的对策建议

### 6.1 加大政府对居家养老服务投入力度

#### 6.1.1 建立健全支持居家养老的相关配套政策

文成县政府应加快建立老年人权益和老年社区建设制度,对其发展做出长期规划。同时,在我国的现实国情下,文成县政府应该加快制定各项支持社区养老的政策,如社区养老服务设施用地、用房优惠政策、减征或免征相关税费等,应建立为社区养老服务设施和项目与城市公建的配套法规、社区养老服务管理规章及实施管理规定等。

#### 6.1.2 建立健全社会救助与福利相关制度

在笔者调查中发现,大部分老人都提到经济上存在困扰,而且老年人间也存在一定的收入差距,这就需要继续完善福利与救助制度,既要把蛋糕做大,也要分配的更为精准到位。笔者提出以下建议:首先,政府要进一步加大对特殊困难老年群体的专项救助力度,逐步拓宽专项救助的范围和内容,继续完善城乡低保救助、“五保”和“三无”对象集中供养、法律援助、生活服务等方面的专项救助制度;其次,政府要完善高龄津贴制度,建立高龄津贴正常调整机制,将高龄津贴的范围进一步扩大;第三,政府要继续为困难、空巢、高龄老人发放助餐补贴,完善助餐补贴的管理和使用办法;最后,政府要建立失能老年人津贴制度,研究制定低收入家庭的缺乏自理能力老年人入住养老机构的补助政策。

#### 6.1.3 拓宽居家养老资金筹措渠道

建议建立以社会筹集为主、政府资助为辅的多层次、多途径、多渠道的投资发展体制。政府层面,建议文成县政府根据文成县居家养老服务发展需求情况,将居家养老服务专项资金向服务质量提升方面倾斜,加大政府对居家养老服务的财政预算,设立专项的财政预算和财政方案,为老年人提供服务给予相应的资金支持,提高养老服务质量。建议对缺乏养老基础设施的村社,加大社区养老设施的资金投入比例,加快建设养老服务机构的设施。加大对养老服务工作人员的招聘和培训,改善居家养老服务护理人员、社会工作者的薪酬待遇。社区居家养老服务机构方面,可以根据老年人的实际承受能力,形成不同档次的服务标准,实行有偿服务、低偿服务。这样既实现了政府购买服务,又满足了社区不同层次老年人的服务需求,同时也能吸引私人投资,拓宽资金来源。



## 6.2 加大推进居家养老服务设施建设

### 6.2.1 推进适老化改造,完善居家养老设施

首先,结合浙江省和温州市居家养老发展规划和定位,文成县可以分层分类推进居家养老服务中心建设,建议乡镇级居家养老服务中心应优先发展助浴、助洁、助餐、助医、日间照料等老年人基础性服务,形成一个将专业服务与基础性服务相补充,有偿服务、低偿服务与免费服务相结合,社区日托、居家服务相衔接的居家养老服务布局。

其次,根据调研发现农村的老年设施适老化程度不够,行道和台阶障碍化明显。建议重点做好村社公共出入口、居住区坡道以及照明、路牌表示系统的无障碍、适老化改造。鼓励老年人家庭对日常生活设施进行适老化改造,实施低保及低保边缘老年人家庭适老化改造计划。

最后,丰富居家养老服务内容。村社要因地制宜建设“3+X”模式的基础服务设施,在保障就餐、健康保健和文体娱乐三大基本功能的基础上,拓展心理慰藉、法律维权、康复医疗等服务功能。

### 6.2.2 加快推进智慧居家养老服务

文成县政府在“一键通”养老服务平台建设上还需加大对系统技术提升、维护资金保障和服务体系评估改进等投入力度。应该要把“智慧社区”和居家养老服务、村社食堂的服务结合起来,让老年人不出村社就能享受照料、配餐送餐、医疗保健、休闲娱乐等服务。同时,探索运营方式社会化,积极发挥市场的作用,让更多的老年人享受“智慧社区”服务带来的便捷。

## 6.3 完善居家养老服务内容及提供方式

### 6.3.1 推进居家养老服务提供方式多样化

进一步探索推行互助养老模式,探索建立以低龄、健康、有一定自理能力的老年人为骨干的居家养老互助服务队伍,根据自己的特长和兴趣爱好,积极参与志愿服务活动,在志愿服务中实现自我价值。可以通过在逐步推行“银龄互助”新模式,组织开展老年人之间的邻里结对互助服务。政府倡导和组织动员社会各界,参与居家养老服务体系建设,自愿为村社养老互助会提供经济支持、为老年人提供安全保障、生活照料、医疗保健、精神慰藉、权益维护等一系列服务。

### 6.3.2 促进居家养老服务内容多样化发展

针对不同年龄、不同身体情况的老年人，鼓励和引导居家养老服务中心丰富居家养老服务的内容，不断提高个性化、人性化程度。除了生活照料和家政服务等基础服务外，要加快推进医疗康养和精神护理方面的专业居家养老服务进度。其中，在生活照料服务方面，建议集中聘请生活护理员，定期定时进入家中开展生活护理服务；在家政服务方面，建议对接当地专业化的家政服务公司，开展结对帮扶等一对一服务；在医疗护理服务方面，意见与乡镇或社区卫生院签订医养结合协议书，合作开展康复保健服务，定期为老年人提供健康知识讲座、日常健康维护等方面的服务；此外，民政可以联系宣传部、文明办等单位联合开展引进专业人才开展社区心理咨询，为老年人提供专业的心理疏导服务等。

## 6.4 加大居家养老服务人才队伍建设

养老护理人员、社会工作者和家政服务人员都是居家养老服务的服务人员，是决定居家养老服务质量的主体，所以为居家养老服务的服务人员提供一个良好的工作环境，提高工作人员的工作待遇和社会地位，留住专业优秀的人才是十分有必要的。

### 6.4.1 提高管理和服务人员专业化水平

(1) 构建管理人员和服务人员培育和管理体系。建立和完善职前培训、在职就读、定期在岗培训制度，从招聘、培训、评估、使用、激励等环节入手，实施职业资格和技术水平认证，培养一支结构合理，服务优质的居家养老服务的专业队伍，形成一套完整的培训和管理体系。同时，应该加大对高级居家养老人员引进力度，通过公开招募、招聘和有针对性地培训专业人才等凡事，招聘和吸引一些高学历的人次，优化居家养老服务队伍的结构。

(2) 定期开展养老服务人员职业技能培训。鼓励与地方职业院校和有条件的高校联合协作，为全体社区居家养老服务人员开设生活照料、医疗保健、精神开导等相关的技能课程，确保养老服务人员掌握基本的技能，加大养老服务专业人才培养力度。同时，积极鼓励当地职业教育机构从实践需要出发，与市场需求接轨，提高职业教育人才培养质量和就业率，适当开放老年社会学、养老事业管理和服务、老年护理技能等相关专业。

### 6.4.2 改善居家养老服务人员的待遇

目前，文成县居家养老服务事业由于经费不足、管理不严等问题，对居家养老服务人员采用中介制的形式管理，仅仅起到牵线的作用，没有得到社保、医保

等基本保障，造成居家养老服务人员没有归属感，导致人员流动性强、专业化程度低。建议文成县相关部门积极引导中介制居家养老服务组织向员工制转制，居家养老服务人员小时工资标准应与全市小时工资标准同步上调。同时，结合国家各类劳动保障政策，文成县相关部门应该要严格保证服务人员的养老保险、医疗保险、工伤保险和失业保险等各类保险费用的足额缴纳，为居家养老服务人员发放更多的政府补贴。

### 6.4.3 充实居家养老志愿者服务队伍

充分挖掘居家养老服务的潜在人力资源，注重吸收有一定技能和业务素质的村社党员、热心人士、低龄健康老年人、下岗人员、退休人员等人群招募组成志愿服务队伍，培训他们的专业护理服务技巧，并为他们颁发荣誉证书，鼓励他们投身居家养老服务事业；大力倡导村社互助、志愿者服务等各种为老服务活动，树立和表彰爱老助老先进典型，形成人人尊重、帮助老年人的良好社会风尚。

## 6.5 加快建立居家养老服务评估监管体系

### 6.5.1 提高居家养老服务准入标准

对社会团体的准入标准要明确，招投标过程要公平公正，形成良性的市场竞争环境，让有具备提供高质量服务的社会团体进驻社区，服务的过程监督和服务的评估需要形成健全的运行机制。

### 6.5.2 加强居家养老服务质量评估工作

建议明确居家养老服务质量评估的各项标准，对居家养老服务的标准有详细解释，尽量做到可量化。同时，居家养老服务的过程监督也要常态化、合理化以确保居家养老的服务质量。从老年人群体以及身边亲属为切入点，可以得出居家服务质量最直观、最有效的结果，通过对在社区居家服务中心以及家庭接受服务的老年人以及家属进行调查问卷、电话回访、上门咨询等多种方式，掌握到老年人对居家服务质量提出的建议和满意程度，并针对性地进行改进和完善居家养老服务质量。

### 6.5.3 加强居家养老服务监督工作

(1) 委托中介组织或者专业机构作为第三方，由从事养老服务的相关社会工作专家或者高校的专业教授组成监督队伍，尽量减少行政官僚色彩。可以从居家养老服务时间、服务态度、服务方式、服务价格等方面进行评估和监督，并以

此作为今后政府购买居家养老服务的资金数额的依据,第三方评估机构给出的分数越高,政府购买服务的资金也可以相对于的增加。

(2) 政府可以将第三方中介机构、接受服务的老年人群体以及老年人亲属所提出的监督和评估结果进行星级划分和排名(星级划分:一星到五星等五个等级),对排名靠前的居家养老服务中心给予相对应的奖励,对排名靠后的居家养老服务中心定期进行督查和指导工作。

## 6.6 加大开展居家养老服务宣传力度

### 6.6.1 积极开展居家养老服务行业宣传

(1) 利用网络电视微信等线上媒体和报纸、宣传栏等线下宣传,做好居家养老服务行业政策发布和解读,积极落实居家养老服务领域的财政支持以及优惠政策,鼓励社会各界积极关注和参与养老事业,鼓励社会、事业单位和海外华侨向居家养老服务中心捐资、捐物或提供无偿服务,营造全社会关心支持,大众积极参与的良好氛围。

(2) 积极开展居家养老服务系列宣传活动,可以通过向老年人免费发放纪念品、采集老人信息、咨询答复等多种形式,向各位老年人讲解居家养老服务中心的服务政策、服务申请、服务项目、服务收费标准等内容,并向村民发放居家养老宣传单,逐步改变老年人传统的生活观念和消极的消费理念,增进老年人对社会化养老服务的认同感和信任感,推进居家养老服务建设工作进一步发展。

(3) 要进一步加强居家养老行业从业人员的宣传,不断提高他们的社会地位和职业地位,增强他们的职业荣誉感,激发居家养老服务人员的积极性、主动性、创造性,为吸引居家养老专业人才创造更好的社会环境。

### 6.6.2 大力加强居家养老服务消费宣传

宣传部、民政局、卫健局等相关政府部门需要充分发挥传播媒体的宣传推广作用,鼓励老年群体进行适当增加居家养老服务消费。一是结合政府居家养老补贴政策,可以将部分现金补贴转变成服务补贴,通过居家养老服务券的形式进行发放,对消费能力较强的60-70岁普通老人的补贴,刺激居家养老服务消费,为社区日间照料中心的持续运营提供保障。发挥补贴杠杆作用,增加老年人对居家养老服务消费需求。特别需要注意的是,一些老年人收入来源少,无法承担养老服务费用,政府通过扩大养老服务补贴的范围,激发不同消费层次老年人的养老服务需求。二是充分利用村委会和社区自治组织的宣传作用,向老年人宣传居家养老服务的内容和意义,让老年群体提高对居家养老的信任度和认可度。

## 7 结论与展望

### 7.1 本文的结论

近几年来,居家养老服务已经在全国各地普遍开展,不仅符合我国国情的正确选择,也符合老年人生理和心理需要。在这个社会大背景下,本文以浙江省温州市文成县居家养老为案例,首先对国内外有关居家养老服务的相关文献资料进行了总结梳理;其次通过问卷调查、个案访谈法的方式对浙江省文成县居家养老内容进行调查,阐述文成县居家养老服务在养老服务优待政策、居家养老服务内容以及养老服务人才建设等方面的情况;接着,对照被调查的512名老年人的居家养老服务需求情况,总结出目前文成县主要存在居家养老服务基础设施薄弱、养老服务项目不完善、服务队伍建设存在结构性问题、居家养老服务中心布点不均衡等四个方面的问题,并从政府、居家养老服务中心、评估和监督机制等方面进行原因分析,分析出政府顶层设计科学性不强、政府对居家养老事业投入资金不足、居家养老服务宣传欠缺力度、居家养老服务评估和监督机制不健全、老年人对居家养老服务的购买能力相对较低等是导致问题出现的根源;最后,提出加大对居家养老服务投入力度、加大推进居家养老服务设施建设、完善居家养老服务内容及提供方式、加大居家养老服务人才队伍建设、加快建立居家养老服务评估监管体系、加大开展居家养老服务宣传力度等提高居家养老服务质量的举措。

### 7.2 本文研究的不足与展望

#### 7.2.1 研究的局限性

首先,从样本的选取上看,笔者以浙江省的一个山区县为例子对居家养老服务进行分析研究是有一定片面性的,不能完全反应浙江省的居家养老服务整体情况。

其次,受笔者的学术能力和理论水平等因素的限制,本次调查问卷的设置仍然有一定的局限性,访谈的对象也不完全有代表性,理论结合实际判断也有一定的局限性。

#### 7.2.2 研究的期望

笔者因为工作生活的限制,才以文成县作为案例对居家养老服务进行研究,研究成果具有一定的片面性,笔者希望自己在今后的工作学习中,可以结合工作实际,更加深入调研,可以对居家养老服务相关工作作出补充和完善。同时,期待更多研究者通过更多具有代表性的研究加以完善。

## 参考文献

- [1] 高红.城市老年人社区居家养老的社会支持体系研究——以青岛市为例[J].南京师大学报(社会科学版),2011(6):167-170.
- [2] 张萍.塘桥社区居家养老服务对象的需求研究[D].上海:复旦大学,2009:24-33.
- [3] A.Pavey, D.Pstios.Formal and informanl Community Care to Older Adults Comparative Analysis of the United States [J].Journal of Family and Economi Issues,1999,20(3):271-299.
- [4] J.Baldock,A.Evers. Innovations and care of the elderly: the cutting edge ofchange for social welfare systems. Examples from Sweden,the Netherlands and the United Kingdom[J].Ageing and Society,1992,12(3):289-312.
- [5] B.Meredith.The Community Care Handbook: the New System Explained [M].London:Age Concern England,1993:125-126.
- [6] 孙巍巍.居家养老模式下的城市社区助老服务研究[D].长春:吉林农业大学,2008:36-42.
- [7] C.Milligan.Pathways of dependence:the impact of health and social care restructuring the voluntary experience DI Social Science and Medicine,1998,46(6):743-753.
- [8] P.Sharkey.The Essentials of Community Care: A Guide for Practitioners[M].London: Palgrave Macmillan,2016:199-200.
- [9] N.Muramatsu, et al.Functional Declines,Social Support,and Mental Health in the Elderly: Does Living in a State Supportive of Home and Community-BasedServices Make a Difference[J].Social Science and Medicine,2010(7):1050-1058.
- [10] 陈华友.居家养老及其相关的几个问题[J].人口学刊,1012(4):52-53.
- [12] 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(01):32-37.
- [13] 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(01):67-74.
- [14] 陈勋.温州市老龄事业发展“十三五”规划乡村社会力量何以可能:基于温州老人协会的研究[J].中国农村观察,2012(01):168-231.
- [15] 陈勋.乡村社会力量何以可能:基于温州老人协会的研究[J].中国农村观察,2012(01).
- [16] 陈宁.从供给者主导到消费者主导:关于中国居家养老服务供给的一个分析框架[J].企业经济,2017(08):78-84.
- [17] 王先菊.消费升级对养老服务供给侧调整的启示[J].中国卫生事业管理,2017(02):132-145.
- [18] 宋雪飞,周军,李放.非营利组织居家养老服务供给:模式、效用及策略——基于南京市的案例分析[J].南京大学学报(哲学·人文科学·社会科学),2017(02):112-125.
- [19] 武萍,周卉.养老服务供给与人口老龄化协调发展的演进逻辑及实证检验[J].青海社会科学

- 学,2017(02):358-361.
- [20] 梁誉,林闽钢.论老年照护服务供给的整合模式[J].中共福建省委党校学报,2017(07):313-332.
- [21] 鲁迎春,陈奇星.从“慈善救济”到“权利保障”——上海养老服务供给中的政府责任转型[J].上海行政学院学报,2016(02):241-265.
- [22] 周义程.公共服务供给中公民参与有效性的提升路径[J].社会科学文摘,2016(09):151-176.
- [23] 杨光,李宏.日韩基本公共服务供给经验[J].中国财政,2014(15):241-265.
- [24] 刘会柏.美国农村公共服务供给特点、经验与启示[J].人民论坛,2014(23):145-165.
- [25] 谢锐君.公共服务供给视角下的公民参与探究[J].宁夏党校学报,2008(02):433-451.
- [26] Angela C.Lyons,John E.Grable,So-Hyun Joo.A cross-country analysis of population aging and financial security[J].The Journal of the Economics of Ageing,2018:221-235.
- [27] Portia Y.Cornell Ph.D,David C.Grabowski Ph.D.The Impact of Policy Incentives on Long Term Care Insurance and Medicaid Costs: Does Underwriting Matter[J].Health Services Research,2018(5):121-135.
- [28] Katerina Lisenkova,Kateryna Bornukova.Effects of population ageing on the pension system in Belarus[J].Baltic Journal of Economics,2017(2):156-185.
- [29] On financing retirement with an aging population[J]. Ellen R. McGrattan,Edward C. Prescott.Quantitative Economics,2017(1):176-205.
- [30] Population aging and comparative advantage[J]. Jie Cai,Andrey Stoyanov.Journal of International Economics,2016:195-232.
- [31] Towards a comprehensive public health response to population ageing[J].John R Beard,David E Bloom.The Lancet,2015(1):795-812.
- [32] Macroeconomic implications of population ageing and selected policy responses[J].David E Bloom,Somnath Chatterji,Paul Kowal,Peter Lloyd-Sherlock,Martin McKee,Bernd Rechel,Larry Rosenberg,James P Smith.The Lancet,2015(9968):597-616.
- [33] Population ageing challenges health care in China[J]. Xue-Qiang Wang,Pei-Jie Chen.The Lancet,2014(9920):893-914.
- [34] Retirement Security in an Aging Population[J].The American Economic Review,2014(5):493-514.
- [35] Population aging and endogenous economic growth[J]. Klaus Prettner.Journal of Population Economics,2013(2).
- [36] 陈伟.社区居家养老:883-913.模式中日间照顾中心服务体系的构建[J].河海大学学报(哲学社会科学版),2010(01):582-618.
- [37] 林朝晖.关于进一步构建和完善高校社区居家养老模式的探讨[J].海峡科学,2017(03):192-232.
- [38] 许龄木,官翠玲.南通市社区居家养老模式调查[J].社区医学杂志,2016(18):775-802.
- [39] 唐连荣,张萍.论社区居家养老模式建设中的政府作用[J].广西社会主义学院学报,2013(03):594-612.
- [40] 成曦.我国社区居家养老模式的发展困境与机制创新[J].湖南工程学院学报(社会科学版),

2012(03):126-139.

- [41] 常红林.“互联网+”背景下的社区居家养老模式构建[J]. 新闻研究导刊,2016(23):326-342.
- [42] 庞嘉宜.社区居家养老模式的国际比较与借鉴[J].法制与社会,2016(25):114-135.
- [43] 吕婷茹,邓力,顾静.社区居家养老模式的可持续发展探析[J].劳动保障世界(理论版),2013(03):534-547.
- [44] 陈婷婷,成伟.社区居家养老模式实现途径探析[J].临沂师范学院学报. 2010(05):724-792.
- [45] 焦洋.社区居家养老模式下谈中国养老服务业发展[J].现代商业,2017(19):324-352.
- [46] 陈应敏.永安市农村居家养老服务的现状及优化研究[D].福州:福建农林大学,2015(10):564-582.
- [47] 常春辉.榆树市农村居家养老服务问题及对策研[D].长春:长春工业大学,2016(4):172-210.
- [48] 王晓亚,孙世芳,许月明.农村居家养老服务的SWOT分析及其发展战略选择[J].河北学刊, 2014(3):591-612.
- [49] 高俊青.农村新型居家养老模式可行性的经济学分析[D].石家庄:河北经贸大学,2013(3):887-918.
- [50] 黄健元,杨阳.社会救助视角下农村家庭养老服务津贴政策构想[J].西北人口,2016(4):354-375.



## 附录一

# 文成县居家养老服务情况调查问卷

问卷编号\_\_\_\_\_村社名称\_\_\_\_\_

尊敬的先生/女士：

您好！我们现在正在进行一项关于文成县居家养老需求与服务情况的研究，目的是为了全面了解当地居家养老的现状，为政府制定适合农村老年人养老政策提供科学依据，助力“幸福养老”目标，推动建设“健康文成”。希望能够得到您的支持和协助，在百忙之中抽出一点时间完成此次问卷。

本次调查采用不记名的方式，答案也没有对错之分，根据自己的实际情况进行填写即可。所有调查都是匿名进行，您提供的信息严格保密，填写结果不会对您的正常生活和工作产生任何影响。衷心感谢您的支持与合作！

祝您家庭幸福、生活安康！

- 1.您的性别： A.男 B.女
- 2.您的年龄： A.50岁-60岁 B.61岁-70岁 C.71岁-80岁 D.81岁及以上
- 3.您有几个孩子？ A.0个 B.1个 C.2个 D.3个 E.4个及以上
- 4.您的平均月收入是？  
A.0-1000元 B.1001-3000元 C.3001-5000元 D.5000元以上
- 5.您现在主要的收入来源是  
A.退休金 B.子女或孙子女抚养 C.自己工作所得  
D.投资理财 E.政府救助或其他社会救助
- 6.您现在的居住情况是？  
A.独居 B.只和老伴居住 C.只和子女/孙辈居住 D.和兄弟姐妹居住
- 7.您的应急联系人是？（应急联系人：突发事情时第一时间想到的人）  
A.老伴 B.子女/孙辈 C.兄弟姐妹 D.邻居 E.村委会或居委会  
F.其他社会组织
- 8.您享受过村（社）的哪些服务？[可多选]  
A.家务料理和护理 B.协助日常购物 C.免费体检 D.陪同看病  
E.老年食堂 F.学习培训 G.心理护理 H.文娱活动
- 10.您平时吃饭是怎么解决的？  
A.自己烧饭 B.家人烧饭 C.邻居帮忙 D.义工帮忙 E.老年食堂

- 11.若村里没有老年食堂，您认为是否有增设的必要？  
A.有必要 B.没有必要 C.无所谓
- 12.今年村（社）派人来探望过您几次？  
A.没有 B.1-2次 C.3-4次 D.4次以上
- 13.您的家中有由于自身存在一些不便原因，日常生活不能缺少他人照料的成员吗？[可多选]  
A.没有 B.父/母亲 C.老伴 D.兄弟姐妹 E.子女/孙辈 F.其他（请注明）
- 14.您去做医疗检查的频率如何？  
A.一年1-2次 B.一年3-4次 C.一年4次以上 D.两年1次 E.两年以上没去过
- 15.您最近一次生病时谁陪您去医院看病？  
A.老伴 B.子女/孙辈 C.邻居 D.亲戚 E.朋友 F.社区干部  
G.自己去
- 16.下面哪些方面使您目前感觉较为困扰？[可多选]  
A.经济困难，住房困难 B.起居生活，饮食卫生无人照料  
C.家务事繁重，为后辈事操心 D.老伴身体不好，多有疾病，外出不便  
E.和子女关系不好 F.娱乐文化生活太少，常感觉寂寞无聊
- 17.您觉得居家养老服务供给还需要增加哪些养老服务项目？[可多选]  
A.生活照料（诸如洗衣做饭、打扫卫生、买菜购物、洗澡穿衣、陪同外出等）  
B.医疗保健 C.日托服务（如日托站等） D.紧急救助  
E.休闲娱乐活动 F.老年人学习培训 G.参与社会活动  
H.心理护理（聊天解闷，心理开导等） I.身体锻炼  
J.法律咨询与援助 K.其他，比如\_\_\_\_\_
- 18.如果有机会，您愿意尝试类似“银龄互助”这样的互助养老服务吗？  
A.非常愿意 B.比较愿意 C.一般 D.不太愿意 E.非常不愿意
- 19.您对文成县的居家养老服务有什么不满意的地方，对此有什么建议？  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

再次感谢您的配合，祝您身体健康、万事如意！

## 附录二

### 访谈提纲 A

访谈对象：随机访谈的老人

1、基本信息：年龄、性别、婚姻、居住、职业、基本收入、支出、家庭状况、身体健康状况等。

2、居家养老服务需求方面：

(1) 老人实际需要的服务有哪些？

(2) 获得服务的渠道有哪些？

3、居家养老服务供给情况方面：

(1) 目前接受的居家养老服务的来源有哪些？提供的服务分别是什么？服务数量和质量如何？

(2) 接受的居家养老服务谁来付费？

(3) 居家养老的价格情况如何，是否能接受这个价格？

(4) 在服务接受过程中政府提供了哪些帮助？

4、现在居家养老方面存在什么困难？需要哪些帮助？

5、对文成县的居家养老服务供给情况有什么意见或建议？

## 附录三

### 访谈提纲 B

访谈对象：居家养老服务工作人员

- 1、什么时候开始提供居家养老服务？
- 2、目前主要为老年人提供哪些服务？
- 3、目前收入情况如何？
- 4、是否取得了相关的资格证书？获得证书的难度如何？
- 5、工作过程中与老年人相处如何？
- 6、目前接受的培训情况如何？
- 7、对居家养老服务供给有什么意见或建议？

## 致谢

时光飞逝，岁月如梭，短暂的研究生生涯即将画上圆满的句号。回首近三年的学习生活，我收获很多和知识以及做人做事的道理。首先，要感谢我的导师阮晓菁研究员，从论文的选题、框架设计、开题答辩、初稿撰写等环节都不离开导师的耐心指导和辛勤付出。导师治学严谨、追求卓越又平易近人，对我而言既是师长更是亲人和朋友，在此谨向阮晓菁老师表示最衷心的感谢。其次，要感谢文成县人民政府办公室、民政局、卫健局等部门的领导和同事，在我写作过程中帮我查阅资料，给我提供了很多帮助和宝贵的意见建议。同时，还要感谢我的家人，因为有你们的支持，使我没有后顾之忧，让我能够兼顾我的工作、学习和生活。在两年多的学习时光里，我也得到各位老师、同学和朋友们的关心、帮助和鼓励，在此也想大家表示深深的感谢。

在论文写作过程中，本人参考了一些国内外专家学者的文献著作，在问卷调查和访谈中，得到了许多村干部群众的支持，在此谨向他们致以诚挚的感谢！由于本人阅历和理论水平有限，论文中尚有许多不足之处，今后还将继续保持虚心的态度，持之以恒地不断学习。