

# 基于差异化需求的社区养老服务优化发展路径探究

叶璐

(南充文化旅游职业学院, 四川南充 637400)

**摘要:**近年来,在我国老龄化愈发严重的背景下,“养老”逐渐成为当前社会的话题焦点。伴随着老龄化问题的日益严峻,我国社区养老的负担越来越重,这给社会的和谐发展带来了严重威胁,影响了社会的稳定。实际上,因为老人的生活追求以及个人、家庭选择上的不同,其对于养老服务的需求也存在一定的差异性,需要各层次的养老机构重视老人的不同需要,尽量满足不同老人的差异化需求。本文便基于差异化需求理念展开探究,深入分析了当前我国社区养老服务的现状、问题及原因,并针对性提出了相应的优化发展路径,希望能够提供一定的建议,为我国社区养老服务的迭代完善做出贡献。

**关键词:**差异化需求;社区养老服务;优化发展

DOI: 10.12373/xdhjy.2022.01.4359

当前,我国老人家中的子女很多都是独生子女,子女没有过多的时间和精力照顾老人,同时失独老人也在不断增加,这些老人的养老问题成为社会关注的焦点。现阶段,我国养老的主要途径仍是家庭养老,这不仅是传统“孝”观念的影响,更重要的是有社会资源分配的不均匀,部分地区养老机构不足、床位紧张、成本高等问题较为突出,部分养老机构存在对老人照顾不全面的问题,此外,老人在养老机构中和子女的接触机会减少,进而可能会产生抑郁、孤独等不良情绪,影响其心理健康。就此而言,加强社区养老服务,已经成为当前我国急需解决的社会问题。

## 一、我国社区养老服务现状及问题分析

目前,我国的养老服务基本形成了“家庭养老为基础——社区养老为依托——机构养老为补充”的结构,社区养老作为家庭与机构养老服务之间的养老选择,在我国养老体系中有着不可替代的作用,近些年,社区养老服务的发展大大缓解了我国日益严峻的养老问题。但是在目前我国的社区养老仍存在一些问题急需解决,其多以自上而下的形式提供服务,受限于有限的资源,难以重视老人的具体需求,致使我国社区养老服务整体水平较低,主要表现在以下几个方面:其一,供给单一,难以满足差异化需求。社区养老机构往往针对某一需求层次开展养老服务,服务项目重复现象严重,浪费社会资源,且难以满足老人的差异化。其次,供给层次低,忽视老人社交需求。我国社区养老服务项目主要以一些基础养老服务为主,主要为了保障老人的基础物质生活,而对于其社交需求关注不足,缺乏文娱活动建设。

## 二、基于差异化需求的社区养老服务优化发展路径

### (一)科学构建差异化分级标准和管理制度

要想推动养老服务业的长效发展,需要在明确的行业标准基础上,构建科学的差异化分级管理制度和标准,对不同层次的养老机构提出更加层次化的要求,进行分级管理,为我国养老服务业的差异化发展创造良好的环境。针对养老服务业的差异化发展,近年来我国依据各类养老服务机构的服务内容、机构环境等

各方面的差异,实行了养老服务机构星级管理。养老机构可根据自身的客观条件对号入座,如酒店一样划分星级,体现服务水平和供给的能力,从而有利于需求主体更好地进行区分和选择。但目前这个星级划分的管理制度还并未在全国范围内实行开来,国家也没有采取任何强制分级措施,是否要进行星级评定由养老服务机构自愿选择。

首先,对整个行业我们应当建立不同规模不同服务标准下的差异化行业标准,通过对服务内容和服务质量差异化供给的明确划分,制定相应的等级制度,既有利于养老服务业的差异化发展,也有利于需求方进行选择 and 促进行业的良性竞争。其次,对同一养老机构内部也可实行不同等级养老产品的划分,依据不同的服务内容和设施制定不同的等级和与之对应的价位,既可以提高养老机构的管理效率,为客户提供差异化多样性的选择方向,也有利于老年群体依据自身的情况和喜好做出选择。最后,对于入住老人而言,也要依据老人的身体状况及特殊需求等进行评估,建立对老人的分等级的入院甄别系统,依据评定结果为老人提供具有针对性的差异化服务。通过建立科学的行业准入制度和行业标准以及差异化的行业准入制度和行业标准,为养老服务行业提供全国统一的分级服务质量评价标准和评价体系,充分发挥养老服务的经济效益和社会效益,充分保证养老服务业的质量优先、价格合理的差异化发展。

### (二)建立健全养老服务监督保障机制

目前而言,我国对于社区养老服务的监督方面仍存在不足,导致社区养老院对于行业规范、标准以及管理制度的落实不足,这并不利于社区养老的长效发展。对此,需要进一步健全养老服务监督机制,推进养老行业的有序、长效发展。

首先,需要针对当前的养老服务行业,制定相关的法规制度,对养老服务全过程进行整体贯穿,进一步明确多言主体的义务与责任,一旦在服务过程中出现问题或纠纷,都可以保证“有法可循”“有章可依”,通过强力的监督政策,保障行业的健康发展。

如此,才能更好地引导社会观念,形成一个优质的社区养老风气和环境,充分重视并尊重老人的差异化需求。其次,当前我国在医疗保险和养老方面的制度存在碎片化现象,影响了养老业的进一步发展。对此,应该进一步加快完善社会保障和医疗保障制度,不断推进并落实“老有所养、老有所医”;应依据老年人的差异化需求,进一步开拓筹资渠道,鼓励社会资本进养老市场,促进多层次养老保险体系的构建,推动养老产业和商业保险的融合,逐步推进养老业筹资的社会化发展,缓解社区养老发展中的资金难题。同时,政府需要从我国当前老年人群体的差异化需求出发,通过对老年人的实际养老需求进行深度调查,合理构建养老需求评估机制,通过专业的养老服务平台和评估小组,为不同需求的老人进行针对性的服务产品设计,促进养老服务产品的多元化发展,同时设立相关的监管机构,定期对相关养老机构和养老院进行监督检查,及时曝光其不符合相关规定的行为,加强整改,进而促进养老行业的健康发展,构建优质养老服务环境。

### (三) 创造公平的行业竞争环境

当前,社会资本在社区养老服务中的重要性逐渐凸显,民营养老机构逐渐成为养老服务行业的重要主体。民营养老机构一般可以通过两种途径设立:一种是作为非营利性组织,通过民政部门登记为民办非企业单位,可以享有国家政策补贴;另一种则是通过工商部门登记,建立私营企业,盈亏自负。当前来看,为了节省成本,多数民营企业都会选择第一种途径,但这也意味着投资者对于该组织并不享有所有权,不能以盈利为目的进行经营。这样不公平的行业环境严重制约了社会资本进养老服务行业的积极性,不利于养老行业的可持续发展。就此而言,构建公平的行业竞争环境迫在眉睫。

首先,需要明确公办养老机构和私营养老机构的作用及职责。其中,公办养老机构主要针对一些无能力养老的老人群体提供养老服务,如经济困难、无劳动能力、无赡养人(扶养人)或赡养人(扶养人)无赡养(扶养)能力等的老年人,通过为其提供无偿或低收费服务,保障这部分老人供养及护理方面的基础养老需求。而私营养老机构的主要作用则是作为补充,发挥促进经济发展的作用,为高需求层次的老人提供更加高质量、多层次和差异化的服务。其次,针对民办养老机构,需要进一步加强政策支持,保障各项补助政策能够切实落实到服务发展中,切实保障民办养老机构的健康发展,构建公平的行业竞争环境。

### (四) 尊重老年人及其家庭的选择

充分尊重不同的老年人对其老年生活的追求和选择是发展养老服务业所要遵循的基本原则。在不同地域和不同家庭之间,对于养老服务的追求都有所不同。在具体的养老服务内容上也各不相同。南北方之间、城乡之间、有不同家庭支付能力的家庭之间以及不同文化背景下的老人之间,在对于养老服务内容的选择上

都体现了差异性。

首先,在为老年人提供养老服务产品的供给时,应当遵循需求主体第一位的原则,养老服务机构可以通过建立对老年人的需求评定系统对老年人的需求进行完整的测评。通过调查问卷或咨询等的形式充分了解每一位想要入住的老人的个人喜好、对于服务项目的具体需求、有无特殊服务需求、老人及其家庭的心理价位及老人的家庭有无具体要求等方面的信息进行收集。并由养老服务机构依据收集的信息和老人的心理价位为老人制定和提供个性化的服务方案。其次,应建立合理的老年人身体状况评定表,对前来咨询的老人的整体身体情况进行了解,并根据评定内容的细则进行分类,对于能够自主活动、半自理、不能自理以及有无其他疾病等的老人,给出不同的养老服务产品供给方案。同时,应该设计老人需求评定表,全面的了解老人对于养老服务产品的需求和选择。养老机构在具体的服务项目上进行等级划分,由高价位到低价位等不同的价位等级对应不同的服务内容,供老年人自行选择。此外,可以制定多种不同组合的收费标准供老年人及其家庭的选择。养老机构的收费标准一般分为:住宿费、伙食费、服务护理费、医疗费、暖气空调费等。养老机构可以针对不同的收费方式制定多等级的收费标准,使老人可以根据自己的具体需求来进行费用和服务内容的选择,进而推进差异化养老。

### 三、结语

综上所述,随着我国老龄化问题的加剧,养老问题已然成为社会的焦点问题。但是目前,社区养老服务作为我国养老体系中的重要组成,其在服务的提供上还存在很多的问题,难以满足社会养老需求。实际上,不同经济支付能力、不同家庭背景、文化背景下的老年人,其在养老服务的需求和选择上有着较大差异,我们应当充分了解老年人对于养老服务的差异化需求,并在基础上科学构建差异化分级标准和管理制度、建立健全养老服务监督机制、创造公平的行业竞争环境,充分尊重老年人及其家庭的选择,努力为需求主体提供更加全面的差异化养老服务,在养老服务行业的服务标准、服务内容还有供给产品的定位定价等多方面,为老年人提供多样化的选择,满足不同类型老年人的需求。

### 参考文献:

- [1] 孔潇婉.基于老年人需求的城市社区居家养老服务优化研究——以青岛市S区为例[J].经济管理文摘,2020(24):73-74+76.
- [2] 石园,纪伟,张智勇,赵俊.基于差异化服务内容的社区养老服务需求与供给协调机制研究[J].人口与发展,2019,25(03):47-56.

本文系:南充市社会科学界联合会南充市社会科学研究“十四五”规划项目,项目名称:南充社会养老服务需求的差异性与发展路径研究,项目编号:NC2021B058的成果。