
重庆高校社区居家养老服务现状与问题

——以 c、d、s 大学为例

刘雨荻¹ 张瑞瑞 张洪嘉

（四川外国语大学）

【摘要】笔者以重庆三所高校社区为例，以实地研究为主要方法，运用观察法和访谈法的研究形式，对居家养老服务现状进行剖析，发现高校社区居家养老服务虽然需求与供给基本平衡，但还是存在许多不足。本文着重高校社区老人的特殊需求，探索其供给需求现状以及存在的问题，并提出相应建议。

【关键词】高校社区 居家养老 困境

1 问题的提出及综述

根据民政部发布数据，2014 年我国 60 周岁及以上人口已达 2.12 亿人，如果采用中位生育率进行预测，2050 年 60 周岁及以上人口规模将达到 4.92 亿，面对如此庞大的老龄人口群体，我国现有的养老模式已经无法满足养老需求。目前，社会上呈现出三种养老方式：家庭养老、机构养老和居家养老。中国传统的养老方式是家庭养老，是指以家庭为单位，养老地点在家中，由家庭成员赡养老年长辈的养老方式。但是，随着时代的发展和社会的转型，空巢现象使子女养老缺位，而计划生育政策使独生子女养老能力被削弱，这使得中国传统的家庭养老方式功能日趋弱化。

对此，政府部门提出了“居家养老”的新模式，居家养老即老年人居住在自己家中安度晚年，而非集中居住在养老机构^[1]。而居家养老服务是指社会为居住在家的老年人提供以解决日常生活困难为主要内容的一种服务形式^[2]。本文定义居家养老具体内容是以家庭为核心、以社区为依托、以专业化服务为依靠，为居住在家的老年人提供以解决日常生活困难为主要内容的社会化服务，服务内容包括生活照料、医疗服务以及精神关爱服务。

本文通过对三所高校社区的居家养老服务现状进行研究分析，探索高校社区居家养老服务供给与需求特点，并结合相关专业知

2 研究方法

2.1 研究方法

1) 参与式观察法：

作者简介：刘雨荻（1995-），女，重庆人，四川外国语大学学生，研究方向：人文社会科学。张瑞瑞（1996-），女，四川人，四川外国语大学学生，研究方向：人文社会科学。张洪嘉（1994-），男，甘肃人，四川外国语大学学生，研究方向：人文社会科学。

笔者观察高校社区老人日常活动，包括晨起锻炼、午后参加文娱活动、晚间就餐情况等，客观记录他们的生活现状。并且对三所大学周边养老机构、离退休处进行实地走访，了解社区及学校维度的养老服务供给情况。

2) 半结构式访谈法:

为了更加深入了解老年人的需求，本次调查采用了半结构化访谈的方法，访谈资料收集方法以访谈录音为主，辅以访谈中所记录的笔记。

2.2 研究过程及对象

本次调查采用了概论抽样的整群抽样方式，对三个高校社区老人进行半结构式访谈，一部分是在离退休处进行，一部分是在老人家中进行。为了能高效取得抽样框，采取整群抽样的抽样方式，笔者事先跟三所高校离退休处沟通，表明研究目的，从其中的登记名单中随机抽取 10 名老人进行上门访谈，共计 30 名。其中男性有 14 人，女性 16 人，男女比例相对平均。80 岁以上 3 人，占被调查总数的 10%；70~79 岁 17 人，占被调查总数的 56.67%；60~69 岁 10 人，占被调查总数的 33.34%，处于 70~80 岁阶段的高校老人居多。居民文化构成：大专以上学历 14 人，中专及高中学历 11 人，初中学历 4 人，小学以下学历 1 人，高校社区老年具有较高文化层次。

3 高校社区老人的特点和居家养老服务需求

高校社区老人特点：从马斯诺的需要层次理论的角度来看，高校社区里的老人与其他类型的社区相比，其需要主要表现为尊重的需要和自我实现的需要。“我们都有退休工资，不需要依靠子女，自己能养活自己。”（采访一）“我们老两口没有和子女住，单独住在 S 社区，子女偶尔会回来看看我们。”（采访二）从采访中看出，高校社区老人具有知识分子较多、收入较高、文化素质较高、养老服务意识超前、空巢老人较多等的特点。

这些社区的老人一般都要求比较高的晚年生活质量，这既包括殷实的物质生活条件，又包括相对丰富的精神文化生活，具体包括生活照料服务需求、医疗保健服务需求、精神慰藉服务需求。

1) 生活照料服务需求强烈。首先，在与 30 位老人讨论到是否有生活照料类需求时，90%老人认为十分需要。他们都担心自己随着年龄的增长，身体健康状况随之下降，日常生活无法自理。据笔者的观察和访谈，大多数高校老人是独居的空巢老人，子女十分繁忙，对老人的日常生活照料十分有限。“儿子儿媳都在国外定居，他说想接我们过去，但是我们不想去。如果家里有什么东西坏了，就找社区打电话来修理。”（采访三）高校社区老人受“养儿防老”思想的影响较小，子女出国定居、异地工作的现象很普遍，所以在高校社区中，空巢老人所占比例高，子女养老缺位现象严重。根据访谈，他们对家居清洁的需求是最迫切的。“家里请的阿姨每周打扫一次清洁，因为我们没有那个体力去做这些事情。”（采访四）由于老年人的身体情况，需要借助上门服务来更好地生活，具体包括：家电家具修理、疏通管道、维修水电设施、洗衣服、买菜、做饭。

2) 上门医疗保健服务需求较低。其次，当谈到上门提供医疗保健服务需求时，受访的 24 位老人认为不太需要，4 位老人表示如果收费合理可以接受，2 位老人认为如果提供这类服务，可以为自己提供很大便利，十分需要。根据访谈发现，现阶段老人依赖社区提供的医疗保健服务，对上门服务医疗保健服务需求（上门检查身体、上门理疗、上门打针护理、有人陪同去医院、由医护人员上门看病）需求相对较低，且部分老人认为提供医疗保健服务的工作人员其资质证明和服务安全性都没有保障，不如社区医院。高校社区老人退休养老金丰厚，有 23 位的老人收入高于 4 000 元，他们可以享受公费医疗或社会医疗保险的福利，没有过重的医疗费用负担，所以他们更愿意选择去熟悉的校医院看病，不愿意接受上门服务。

3) 精神慰藉服务需求明显。高校离退休老人由于特殊的文化背景，较高的居民素质，所以对精神层面的需求更加强烈。首

先，他们有学习教育的需求。老人一生奉献给教育事业，“活到老学到老”的观念成为他们价值体系的一部分，在晚年生活中，大部分老人表示希望继续学习新的知识，如养生保健、花果种植、绘画、音乐、手工艺制作等等。“我在我们老年大学报名学过摄影，平时又喜欢和老伴出国旅游，所以拍了很多风景不错的照片。闲暇时，我会把风景照片整理成游记发表到校刊上。”（采访五）其次，老人有自我实现的需求。部分活动能力较强的高校离退休老人希望将毕生所获传授给他人，需要社会工作者将他们组织起来发挥他们的价值，即“助人自助”。最后，老人文化娱乐的需求。高校离退休老人大部分乐于参加对身心健康有益的户外活动，在不拘束的环境下感受生命的宽广。从以上分析看出，高校老人的精神需求主要表现为“老有所学、老有所为和老有所乐”。

4 社区居家养老服务的供给现状

4.1 现状

根据社会支持网络理论，高校社区老年人的支持分为来自学校、社区的正式支持和来自家庭的非正式支持，本文重点探索高校社区的正式支持，主要包括：社区提供生活照料类服务、校医院提供医疗保健类服务、离退休办活动中心提供精神慰藉类服务。

1) 社区提供生活照料类服务不能满足需求。生活照料类服务主要由家政公司、洗衣连锁店、小饭馆和理发店等较小规模服务单位承担，然而这些单位是面向全社会或者附近社区提供服务的，为老年人提供居家养老服务只是捎带。如果老人有上门服务需求会通过社区找到一些家政公司，这些公司主要提供保姆、钟点工、护工等服务，提供帮助老年人打理日常生活服务，具体包括：洗漱起居、打扫房屋清洁等日常家务，提供服务单一，发展不完善。据笔者了解重庆只有心连心家政、康笑家政、金宝贝家政三家家政公司是具有资质的居家养老服务公司。

2) 校医院提供医疗保健类服务满意度高。为了迎合广大社区居民的医疗卫生需求，解决大医院人满为患的困境，高校社区都设置了社区医疗卫生服务站（校医院）。校医院因其距离近，就医便利，医生对常去老人有比较清楚的了解，可以提供更加及时的诊断和治疗。与此同时，相比较大型医院，老人可以省去大量排队等待的时间，而且价格实惠，服务人性化，获得老人一致好评。

3) 离退休办活动中心提供精神慰藉类服务丰富。根据实地观察发现三所高校社区均设有老年活动中心，它一般建立在教师居民楼附近，平时有一到三位工作人员负责活动站日常行政事务，里面的设施有报刊阅览室、棋牌室、乒乓球台等主要为社区老人提供休闲健身活动场地。“每周周一至周五上午 9：00 到下午 17：00 为开放时间，老人可以根据自己爱好选择项目。户外的活动还有太极剑、广场舞等，有特定的领队组织，这不仅达到老年人锻炼的目的，吸引很多老年朋友的关注与参与，更加丰富了老人的晚年生活。”（离退休办主任）此外高校社区具有一定的资源优势，目前由离退休办组织的各种兴趣爱好班，如书法班、绘画班、电脑班、京昆剧班等可以让老人继续免费学习自己感兴趣的领域。

4.2 高校社区居家养老服务面临的供给困境

1) 社区养老服务机构难以参与。高校社区是一个单位制社区，养老服务供给特殊，部分养老责任由校党委、相关行政机构领导下的离退休处来负责，不随便允许外界社会组织的参与，这就导致一些营利性居家养老服务工作组织难以获得许可进入“高校”这个特殊社区，无法搭建良好的服务平台，难以保证服务质量，取得老人们的信任。然而家庭中子女没有时间精力照顾好老人，高校无法满足老人需求，缺乏对老人的心理支持和安慰，老人们感到很孤单，这些问题十分需要借助社会力量来完善，这就形成供给与需求的矛盾。

2) 上门服务人员专业性差。社区的养老服务质量取决于为服务队伍的素养，三个社区的养老服务人员主要是离退休行政人

员和外界家政工作人员组成。在与老人交流过程中笔者发现，离退休行政人员平时工作繁忙，服务侧重于精神慰藉方面，在生活照料服务上投入的精力相对较少，缺乏主动性。而上门服务的家政人员普遍存在素质低下、工作不认真，服务态度恶劣的问题，不仅表现在对于缺乏自理能力老人的护理不尽心，有些情节恶劣的还会殴打老人。这主要是因为这些服务人员基本上都是下岗职工(以女工为主)，没有接受过专业的培训，工作缺乏监管。与此相反，一些经过专业系统训练的老年社会工作者和老年护理人员，由于劳动量大、工资报酬低的问题，又大多不愿进入居家养老服务的领域，这严重影响了服务队伍的专业性。

3) 居家养老服务监督工作缺乏，社区养老机构收费不规范。政府部门目前没有构建公平、公开、规范的准入、监督和退出机制，无法对各类居家养老服务机构实施行之有效的动态监管。根据实地调查，三所高校社区周围的居家养老服务机构缺乏统一规范的收费标准，擅自规定价格。老年人又属于相对弱势群体，经常会被敲竹杠，以至于老人都不太接受此类居家养老服务。“上次有个来通下水道的工作人员，一般都是 50 元，最后因为各种原因收了 100 元。”(采访六)这种乱收费现象严重影响了老年服务的运营，更无法改变老人对养老服务的偏颇认知。

5 研究结论与建议

5.1 结论

高校社区居家养老服务项目比较齐全，服务项目的需求与供给基本平衡。由于高校特殊的背景，在医疗保健和精神慰藉方面能提供相应的服务，老人满意度较高，但是在日间照料服务不能满足老人需求。造成这种现象的原因是上门提供生活照料服务质量差，缺乏专业化人才及社会力量的参与，政府对居家养老服务监督工作不足。

5.2 建议

1) 参与人员广泛化。根据社会支持网络理论，应该整合高校离退休处及大学生志愿者团队，采用家庭+高校离退休处+大学生志愿者+社区“四位一体”的模式推动高校社区老年人服务工作，突破传统上单纯依靠社会养老政策、社区居委会或是普通养老机构的服务模式，有利于满足高校社区老人个性化需求，能有效提高老人社会幸福感。高校社区居家养老服务模式与养老保障制度相互配合，既深化了高校教育改革，为大学生提供实践平台，同时也加强了高校的养老服务水平。

2) 社会工作介入居家养老服务，提升服务队伍专业化。针对护理人员专业知识水平不高的情况，需要广泛吸引具有专业社会工作、护理学、心理学等知识的人才。当前，应加大培养从事老龄工作和社区工作专门人才，重视和加强实践教学，强化学生的实务技能^[3]。与此同时提升从业人员工资标准，完善薪酬保障制度，通过精神激励和物质奖励，吸纳更多社会工作专业的高校毕业生加入到养老服务事业中来，提升服务质量与水平。

3) 加强服务质量监督，规范居家养老服务工作。地方政府有责任加强对居家养老服务机构的登记和监管，健全居家养

老服务管理体系，宁波市政府的做法就得借鉴。今年，宁波市制定了社区居家养老服务绩效评估指标试行方案，引入了最新的绩效评估方法，将居家养老的各项工作量化为不同指标，分别打分，使评价体系更加科学、公正、客观，也便于社区更直观地发现自己工作的不足^[4]。与此同时，服务机构也要规范收费标准，定期对服务人员进行培训，提高其素质，建立居家养老服务人员科学管理体系。只有提升专业化、高水平的服务质量，老人才能更加完善、舒适的享受居家养老服务。

参考文献

[1]赵丽宏.城市居家养老生活照料体系研究[J].学术交流,2007(10):123-125.

[2]陈友华. 居家养老及其相关的几个问题[J]. 人口学刊, 2012(4): 51-59.

[3]王刚义, 赵晶磊. 居家养老的困境与出路: 探索一种适合中国国情的养老模式[J]. 构建和谐社会, 2008(3): 86-89.

[4]张阿阳. 我国社区居家养老服务的困境与出路: 以宁波市江东区潜龙社区为个案[J]. 山西高等学校社会科学学报, 2010(22): 44-47.