

“爱心房客”互助养老模式探究

——以杭州市滨江区绿康阳光家园为例

金茹 彭金玉

按户籍人口统计,截至2017年底,杭州市60岁及以上老年人口167.18万人,占总人口数的22.16%。为积极应对人口老龄化,杭州市近年来加强了对互助养老模式的探索,实践了如滨江区养老院“爱心房客”、文晖街道乐龄邻里关怀、天仙社区和太平弄社区老人互助等多种互助养老模式,取得了一定的成效。本文以杭州市滨江区绿康阳光家园为例,对其所创办的“爱心房客”养老模式进行了分析,力求为其他互助养老方式提供借鉴意义。

一、“爱心房客”互助养老概况

杭州市滨江区绿康阳光家园是浙江省内规模最大的医复护养一体化的养老机构之一,也是一所公建民营的养老机构,目前2000张床位已投入使用了600多张。2017年,由滨江区团委牵头,联合该养老院推出“陪伴是最长情的告白”项目,即年轻志愿者每月通过提供至少20个小时的助老志愿服务,从而获取300元即可租住的住所。这种探索称为“爱心房客”互助养老模式。

1. 从运作主体看,由政府、养老院、志愿者三方共同参与

“爱心房客”互助养老模式由滨江区团委联合养老院推出,阳光家园作为一所公建民营的社会化运营机构,养老基础设施齐全、专业人员较多,能够为老人提供一个比较舒适的高质量生活环境。在“爱心房客”互助养老模式的运作中,区团委主要负责招募志愿者、制定服务内容及计算的标准、协调志愿者和老人之间的关系等。招募的志愿者需拥有本科及以上学历,无房、未婚、在滨江区有稳定的工作。这些硬性条件能在一定程度上保证志愿者的素质。调查发现,大多数志愿者表明这种方式不仅大大缓解了自己租房的经济压力,并且通过服务和陪伴老人,从他们身上汲取了丰富的社会阅历与宝贵的人生经验,学会了代际间的共处与理解。

2. 从服务内容看,由志愿者向老人提供陪伴、教学等服务

经过层层选拔、严格筛选的志愿者,不仅有爱心且综合素质较好,在一定程度上可以保证服务内容的质量和水平。志愿者入住养老院,需要完成20个小时的助老服务。服务内容形式多样,主要根据自己的特长来决定,可以是陪伴类服务,如陪老人看电影、聊天、散步、打扫卫生、参加活动等;也可以是教学类服务,如教老人书法、绘画、音乐、舞蹈等艺术类服务或使用智能手机等技术类服务。这种“爱心房客”互助养老模式不仅在日常生活中缓解了老人的孤独感,丰富了老人的晚年生活,而且还有利于提高老人参与和融入社会的能力,增强了老人的存在感、成就感和幸福感,有利于发挥老人的主体作用,实现了老有所为和老有所乐。

3. 从服务评价看,由老人评价、养老院评分来考核服务质量

志愿服务评价主要包括服务时长和评价等级两类。由养老院、老人和志愿者共同确定服务时间的计算,志愿者需填写服务时长表,然后养老院会根据服务时长表及老人的评价对志愿服务内容的水平进行评估,以此来考核志愿者服务的质量,这是决定志愿者能否续签的关键,也是该模式能否复制的重要因素。

调查发现，因为优惠的房租很吸引人，招募的志愿者也是经过层层筛选的，加上本身做的又是志愿性质的服务，他们在服务老人时都会比较用心。老人对志愿者的服务内容相对满意，评价也较高，他们觉得能有机会和年轻人相处，不仅可以排解孤寂，还可以学到很多新鲜事物，满足了老人的情感需求和了解社会发展的愿望。

二、“爱心房客”互助养老模式面临的现实困境

1. 参与主体角色定位不明确

“爱心房客”互助养老模式中的滨江区团委、养老院和志愿者三方权责关系模糊不清，管理机制缺乏实效性，容易产生矛盾纠纷。区团委是非政府性的组织，但在很大程度上行使着部分政府职能，容易在该模式中引发角色和责任的争议，如在政策支持、资金补助、项目监督等方面可能和养老机构有所冲突，出现“踢皮球”现象，难以保障和维护老人与志愿者的合法权益。此外，参与的志愿者流动性较大，有些志愿者因工作太忙，很难提供20个小时的助老志愿服务，难以保证互助的可持续和服务质量。

2. 服务内容评价标准不规范

在志愿服务管理方面，虽然国家已经出台《志愿服务信息系统基本规范》《中国注册志愿者管理办法》等法律法规，但仍需要具体落实。在滨江区的“爱心房客”互助养老模式探索中，并没有规范的服务内容评价标准，对志愿者服务内容的评价主要是依据老人的评价和服务时长表来打分考核。对于这种主观性较强的评价，难以量化，其可信度决定了老人评价只能作为考核参照物的一部分。此外，有些教学类如绘画课、书法课之类的服务可以较准确地计算时间，但有些志愿者提供陪伴类的服务时间是比较零散的，两三分钟、五六分钟都有可能，这就增加了服务时间计算的复杂性。

3. 体系化的法律制度不完善

当前，关于互助式养老的法律法规只是散落在一些政策、文件和领导人的讲话中，对互助养老的运作模式、资金支持、管理主体、法律规范等缺乏操作化指导，在实际操作中可塑性不强。如志愿者与养老院、老人发生纠纷或其他意外情况时，谁来承担责任，谁来保障老人和志愿者的合法权益？目前，志愿者和养老院之间只是签订了协议，尚未有明确的法律法规来规范参与主体的行为、保障双方的权益。缺乏系统化的法律法规使得推行互助养老模式充满着不确定性。

三、促进互助养老模式发展的思考

1. 明确参与主体职责

作为善治政府，应是与社会和公民之间形成一个系统化的自主管理模式、共同承担责任。政府需要明确自身的责任定位，加强政策落实和制度完善。比如政府可以制定“互助养老补贴资金”制度，对像滨江区绿康阳光家园这种帮助政府和家庭解决养老问题的养老机构，应该在机构接收失能失智老人、接收80岁以上自理老人、医养结合、等级评定奖励等方面予以大力支持和补助，以激发和鼓励养老机构探索新型养老模式的热情和信心。养老机构作为我国现阶段养老服务的供给主体之一，要充分发挥其在养老服务中的重要作用，做好志愿者的选拔和管理、服务质量的评价和监督工作，建立志愿者服务实施细则和考核激励体系，从而提高志愿者的服务热情和质量、服务品质和效率。志愿者是服务社会和承担责任的重要主体之一，在互助养老过程中，不仅要完成自己的本职工作，更要以一种爱心和奉献精神去助老、敬老和孝老。

2. 规范服务内容标准

“爱心房客”互助养老模式中的助老服务带有公益性质，志愿者的服务主要是根据自己的特长选择的，而规范化的服务内容标准不仅能让志愿服务更专业，而且还能温润志愿者的心，提高志愿者的积极性。相关政府部门应加快制定规范化的志愿服务内容标准，让当地社会组织和养老机构在指导性文件和政策下根据不同养老模式的需求制定细则，提供多样化的科学化服务内容，满足多元化的养老需求，并对志愿服务进行考核，以此提升养老院服务质量。

3. 完善相关法律法规

系统化、制度化的法律制度能够切实维护志愿者和老人的合法权益。在推行“爱心房客”互助养老模式中，更加具体化、操作性强的法律法规能够在志愿者与养老机构和老人发生矛盾纠纷时实现有法可依，从而有利于保障志愿者、养老院和老人的合法权益，也有利于调动各地探索互助养老模式的积极性。比如，内蒙古乌兰察布市为规范农村互助养老幸福院管理，制定和颁布了《乌兰察布市农村牧区互助幸福院建设实施方案》，有力地促进了全市农村养老事业的健康发展。因此，政府要加强政策兜底保障和资金投入，制定和完善与互助养老有关的法律法规，通过实行鼓励政策和体系化的法律制度来保障互助养老模式的探索。

本文系2019年度杭州市哲学社会科学规划课题“互助养老的杭州模式研究”（编号M19JC024）的系列性成果。

（作者单位：浙江农林大学）