

供给侧改革导向下武汉市社区居家养老服务研究

姚雅宁 柳婕 滕雪妍 虞志刚 常瑜洺 姚彩虹¹

(武汉理工大学管理学院, 湖北 武汉 430000)

【摘要】:近年来,随着人口老龄化进程加快,社区居家养老服务的需求也在不断提升,但其中仍存在供需失衡等问题。本文选取武汉市社区居家养老服务为研究对象,针对目前养老服务在服务种类、服务质量、服务费用等方面的供需失衡问题,从供给侧与需求侧平衡的角度出发,通过对社区居家养老服务的供求主体的调查,分析出供求矛盾的主要成因,为武汉市社区居家养老服务供给侧改革提供思路。

【关键词】:社区居家养老服务 供给侧改革 供需失衡

【中图分类号】:F24 **【文献标识码】:**A

1 武汉市社区居家养老服务供求现状

2019年武汉市人口老龄化形势报告显示,截至2019年11月30日,武汉市户籍60岁以上老年人口194.25万,占总人口的21.43%,武汉市80岁以上高龄老人占全市老年人人数比例超过10%,老年群体的养老需求问题更加突出,城市养老压力也不断增加。为应对武汉市老龄化程度不断加深,武汉市政府发布《武汉市养老事业发展“十三五”规划(2016-2020年)》明确了2020年,全面建成以居家为基础、社区为依托、机构为补充、医养相结合的养老服务体系,突出了社区居家养老服务的重要地位。虽然武汉市政府通过相继颁布《武汉市推进“互联网+居家养老”新模式实施方案》、养老白皮书等文件以加大养老服务政策力度,但老年人对于居家养老服务需求的满足程度仍然较低,社区居家养老服务供求之间有不匹配的问题。

2 社区居家养老服务供需失衡影响因素实证分析

基于上述武汉市乃至全国普遍存在的社区居家养老服务供需失衡现状,本文通过调查湖北省武汉市60岁以上老人对社区居家养老服务的需求及其影响因素,并结合实证分析结果对社区居家养老服务供需失衡问题提出针对性建议。

2.1 武汉市社区居家养老服务需求侧分析

研究通过采用随机抽样的方法,在湖北省武汉市老龄化现象较为严重的青山区、武昌区、洪山区等城区的七个社区进行调研。以武汉市60岁以上的老人为研究对象,设计老年人基本资料调查问卷以及社区居家养老服务需求量表,并通过问卷调查法收集样本数据,利用SPSS软件对调查结果进行统计分析。本次调研共收集217份问卷,其中有效问卷达203份,有效回收率为93.5%。通过老年人自身、老年人子女、社区供应、政府帮助四个角度的影响因素设置问题,调查结果如下。

(1)有关服务信息获取与服务使用方面:有社区居家养老服务需求的有179人,占88.18%;使用过社区居家养老服务的有131人,占64.53%。调查对象中过半数对社区居家养老服务了解程度不深,完全不了解的有12人,占5.91%;了解较少的有72人,占35.47%;不确定的有34人,占16.75%;有一定了解的有75人,占36.95%;非常了解的有10人,占4.93%。

¹基金项目:武汉理工大学自主创新研究基金资助(2020-GL-B1-03)

(2)有关信任程度与支付意愿方面：非常不信任的有2人，占0.99%、不太信任的有61人，占30.05%、一般的有37人，占18.23%、比较信任的有92人，占45.32%、非常信任的有11人，占5.42%。调查对象中意愿支付金额在500元以下的有98人，占48.28%、金额在500元到1000元的有65人，占32.02%、金额在1000元到2000元的有23人，占11.33%、金额在2000元到3000元的有12人，占5.91%、金额在3000元以上的有5人，占2.46%。

(3)有关子女支持方面：表示子女非常不支持的有2人，占0.99%、不太支持的有19人，占9.36%、一般的有42人，占20.69%、比较支持的有100人，占49.26%、非常支持的有40人，占19.7%。

(4)有关政府实绩方面：认为政府急需改善社区居家养老服务方面的工作的有3人，占1.48%、认为尚待加强的有48人，占23.65%、认为可以认可的有63人，占31.03%、认为成效显著的有77人，占37.93%、认为很满意的有12人，占5.91%。

综合以上数据，武汉市社区居家养老需求呈现以下特征：

(1)社区居家养老服务的需求与供给存在失衡现象。老年人对社区居家养老服务有较大需求，但仍有三成左右的老年人未使用过社区居家养老服务。

(2)社区居家养老服务信息的获取渠道多样但有所侧重。将近半数老年人是经由社区居委会宣传，其次是通过微信和亲朋好友推荐。

(3)养老资金匮乏，意愿支付金额较低。老年人的生活来源大多是退休金，虽大部分子女会支持老年人购买社区居家养老服务，但大多数老年人不愿意增加子女负担。

(4)政府政策宣传与政策落实不尽人意，对社区居家养老服务信任程度低的老年人大多表示社区并未落实相关政策及服务。

(5)专业养老机构覆盖率低。仅有将近两成的老年人曾接触过专业养老机构的工作人员，且存在人员专业性低的问题，但超过六成的老年人表示希望专业养老机构提供支持。

2.2 社区居家养老服务供给侧分析

为了对武汉市社区居家养老服务供给侧进行更深入的探究，本次调研采取了访谈法，在武汉市区选择了四个社区并与其负责人进行访谈。通过访谈，从以下三个方面总结了社区居家养老供给侧的问题。

(1)服务种类较少，不能满足老年人对于养老服务的需求。

不同年龄段和身体状况的老年人对于居家养老有不同的服务需求，有一定自理能力的老人对心理保健、养老设施方面需求较大，而失能老人更急切地需要生活照料、出行帮助等服务。当前社区的养老服务种类主要为养老设施、文体活动和基础的医疗护理等，远无法满足不同身体状况的老年人的需求，存在较大的供需矛盾。同时，老年人心理保健服务缺乏。许多老年人长期独居，或子女工作繁忙，缺乏亲人陪伴与交流，身体机能的下降也不断加剧其负面情绪的产生。因此，心理保健、情绪疏导、亲情关怀等精神方面的服务十分必要。

(2)服务质量参差不齐，缺乏统一规范。

社区中的养老服务的人员多为社区工作人员及志愿者，大部分社区工作人员没有接受过专业的技能培训，难以提供专业化、

规范化的养老服务，对于有更高医疗护理方面需求的老年人来说，服务质量及水平与其需求不匹配。再者，多种养老服务资源之间没有联合起来，缺乏沟通联结。养老服务人员的流动性较大且没有进行合理分配，各主体都提供各自的服务，例如，许多志愿者只有在特殊活动期间才参与服务，社区与公益组织等主体没有充分协调资源，服务缺乏稳定性。

(3) 服务费用难以达到平衡。

老年人的收入多来源于退休金或者政府补贴，对养老服务的支付能力有限。但养老设施的建设及服务的开展需要较多资金的支持，多样化的、高质量的养老服务对于资金的需求也较高，因此需要收取的相对较高的费用，这可能超出部分老年人的支付能力，二者之间存在较大矛盾。

3 促进社区居家养老服务供需均衡的结论建议

基于上述的分析结论可以得出，解决服务质量、服务类别、支付能力以及宣传不充分等直接或间接造成供求不对称的问题才是提高居家养老服务使用率的根本路径。

3.1 针对服务质量

首先，不但要补足养老服务提供者的缺口，而且不能忽视工作者角色缺失。政府应当健全养老服务工作人员的福利制度、职位晋升制度，真正让从业者职业待遇的尊严与福利，从而吸引人才，并且鼓励养老服务行业人才教育专业化，设立专门的学科体系与教育培训制度，并承担监督与规范作用，保障服务内容适应中国居家养老服务社会化的需要，从而提高老年人及其家属对居家养老服务的信任程度。

其次，社区居家养老服务设施不应局限于娱乐层面，更应聚焦于基础公共设施的适老化建设与改造。例如，人行道与车行道的划分、社区内车辆交通的安全管理、增加社区内康复理疗设施等。同时，政府要为居家养老服务设施改造提供政策、法律、监管支持，让居家养老服务能够利民便民、合法合规。

3.2 针对服务类别

适当放宽对居家社区养老服务的准入管制和数量管制，吸纳社区、公共组织、企业等主体参与其中，并给予政策上的优惠与财政上的扶持，从而不断创新居家养老服务的方式和手段，开拓多元化的居家养老服务市场，从而提供多样化服务类别。例如，建立居家养老服务的中介机构、与公益组织进行常态化合作。

健全居家养老服务需求评估体系，整合资源进行合理的分配。对不同个体以及不同社区的居家养老服务需求进行多维评估，进而更好地满足养老服务的个性化需求，为老年人聚集规模、需求特点不同的社区提供更加针对性的服务与资源匹配，达到物尽其用、供需相适的效果。在具体实施上，整合包括政府财政投入在内的各种资源，并按照老年人的依赖度决定资源的投入方向和方法，对于生活照料与医疗护理等老年人依赖性强的服务类别适当增加资源分配力度。例如，规模较大的社区可以推进社区医院的建设，小规模社区需要形成医疗机构与社区养老的常规合作，促进老年人医疗服务常态常规。

3.3 针对支付能力

居家养老服务的资金来源上，需要整合多方资源，政府一方面需要鼓励其他社会力量的加入，例如结合老年人的养老需求积极吸纳社会捐赠，在提供制度性保障的前提下将养老服务作为半公益项目推广，进行社会化试运营；另一方面，对于支付能力不足的老年人，需要出台相关的政策使得居家养老服务与养老保险、医疗保险等社会保障体系相衔接，从而降低老人的费用

支出。

家庭在发挥亲情慰藉的同时，还是居家养老服务的实施场所和必要的经济支付主体。家庭及家庭成员应当为老人提供舒适的居家环境、一定的经济支持以及反馈居家养老服务信息。举办敬老爱老活动、给予在居家养老服务中发挥作用的家庭成员补贴或税收优惠都是推动家庭在居家养老服务作用的有效措施。与此同时，还需通过立法要求家庭承担起赡养、陪伴老人的义务，才更能保障家庭在居家养老服务中的不缺席。

3.4 针对服务消费的意识

在宣传方面，结合居家养老服务受众的特点与居家养老服务本身的特性，从社区活动中心海报、居委会政策解读、政策宣传栏等宣传渠道上加深老年人及其家属对居家养老服务的认知，并通过教育、媒体宣传、政策引导等手段转变社会整体对养老服务与违背孝道挂钩的不良认知，树立整个社会层面对居家养老服务的正面认知导向。

参考文献:

[1]武汉市养老事业发展“十三五”规划-武汉市民政局, http://mzj.wuhan.gov.cn/sy_13/ztl/cwxx/202005/t20200504_1224336.shtml.

[2]2019年武汉人口老龄化形势报告[EB/OL]. https://www.sohu.com/a/367812069_709172.

[3]陈琦, 刘佳璐. 养老服务社会化研究[J]. 合作经济与科技, 2019, (06):165-167.

[4]郑涵茜. 供给侧改革下武汉市养老服务业的发展路径研究[J]. 武汉职业技术学院学报, 2018, (04):113-116.

[5]陈曦. 城市居家养老服务中的政府责任研究[D]. 南京: 南京工业大学, 2017.

[6]汪泳, 陈立行. 基于供给侧视角的长春市社区居家养老服务研究[J]. 知识经济, 2017, (10):35+37.

[7]王琼. 城市社区居家养老服务需求及其影响因素——基于全国性的城市老年人口调查数据[J]. 人口研究, 2016, 40(01):98-112.

[8]周敏. 论我国居家养老服务的产业化之路——兼谈政府、市场及家庭的职能定位[J]. 社会保障研究, 2015, (01):40-44.