

虚拟养老院的发展困境与路径

——以桂林一通居家养老服务中心为例

●黄菊 旷永青

【摘要】在我国积极应对人口老龄化阶段,虚拟养老院作为创新型居家养老模式,对提供可及的、高质量的养老服务具有重要意义。文章以桂林一通居家养老服务中心为例,运用半结构访谈的方式获得一手资料,发现虚拟养老院在发展过程中存在政府全过程支持不到位、运营机构自身活力与动力不足、合作主体参与积极性不高、社会对虚拟养老院存在认知偏差等问题。文章基于合作治理理论,提出构建契合实际需求且可持续发展的虚拟养老院,需要以政府为主导,机构、社区和企业等多方主体协同努力,才能有效满足老年人多样化、多层次养老服务需求。

【关键词】虚拟养老院;居家养老;发展困境;合作治理

【中图分类号】C913.6;D669.6 **【文献标识码】**A **【文章编号】**2096-9279(2022)01-0080-07

doi: 10.3969/j.issn.2096-9279.2022.01.010

一、问题的提出

我国自进入老龄化社会以来,老龄人口不断增加。2020年,全国60岁及以上人口占总人口的比例为18.7%,其中65岁及以上人口占13.5%^①,老年人口抚养比也从2015年的14.3%上升至2020年的19.7%^②,我国社会养老压力持续加大。2007年,江苏省苏州市率先提出虚拟养老院的概念,创立的“邻里情”虚拟养老院正式运营,之后该模式在浙江、北京、广西、山西、甘肃等地得到了推广。虚拟养老院是通过政府引导、社会组织或企业运作的方式,依托网络信息服务平台,综合市场上的养老服

务资源,以上门服务的形式,为老年人提供精细化、高品质、经济实惠的养老服务,属于创新型居家养老模式。虚拟养老院是在我国老年人的需求与养老服务供给不平衡的情况下产生的,由于虚拟养老院实现了居家养老服务的专业化,这种新型养老模式有望成为今后的一种养老新趋势。

根据老年人的实际要求,近年来广西各地充分利用“互联网+”搭建了“虚拟养老院”。2010年9月成立的广西12349社区服务信息平台^③,是广西老年基金会引用“社村通”而建立的虚拟养老平台,为居家老年人提供一键求助、紧急救援、生活照料、修理水电、精神关爱等几十项服务。目前,广西12349虚

【基金项目】广西研究生教育创新计划项目“‘互联网+养老’背景下虚拟养老院发展现状研究”(XYCSR2021031)。

【作者简介】黄菊,广西师范大学政治与公共管理学院硕士研究生,研究方向为社会保障;旷永青,广西师范大学教授,研究方向为人力资源管理、高校思想政治教育。

①数据来源于国家统计局发布的《第七次全国人口普查公报(第五号)——人口年龄构成情况》,http://www.stats.gov.cn/tjsj/tjgb/rkpcgb/qgrkpcgb/202106/t20210628_1818824.html,访问日期:2021年11月3日。

②数据来源于国家统计局发布的《中国统计年鉴2021》,http://www.stats.gov.cn/tjsj/ndsj/2021/indexch.htm,访问日期:2021年12月25日。

③目前,广西多地已开通12349养老服务热线,由于这条热线承担了养老服务的各项功能,所以很多人称之为“虚拟养老院”。

拟养老模式已覆盖南宁、柳州、桂林、贵港、崇左、北海等市,被民政部、教育部、中国信息协会编入《养老中国》Ⅱ,成为我国虚拟养老模式的样板之一。2020年广西壮族自治区数字广西建设领导小组发布的《广西壮族自治区促进“互联网+社会服务”发展实施方案》指出:“继续推进广西智慧养老数字平台建设,为旅居老年人提供更高效便捷的养老服务;创新养老服务模式,发展社区居家‘虚拟养老院’,使老年人在家中即可享受到专业服务。”可见,虚拟养老院是广西致力发展的一种养老模式,但该模式在实践过程中,面临一系列瓶颈制约,难以形成良性循环,这些问题仍有待我们进一步探讨。

二、文献回顾与理论基础

(一)文献回顾

英国是人口高度老龄化的国家,其社区照顾养老模式一直走在世界前列。随着科学技术和时代的进步,英国将互联网技术与社区养老相结合,产生了智慧养老。智慧养老这一概念由英国生命信托基金会提出,又被称为“全智能老年系统”,是指利用先进的互联网、云计算、可穿戴等新一代信息技术手段,构建面向家庭养老、社区居家养老和机构养老的物联网系统与信息平台,为养老提供更便捷、高效、灵活的公共管理创新服务模式^[1]。我国正是在借鉴“智慧养老”(smart home care)理念的基础上,创立了虚拟养老院^[2]。

虚拟养老院在过去的实践中,确实取得了一定的成效。它使老年人在家就能享受到专业化、个性化、全方位的养老服务^[3],一定程度上缓解了社会居家养老问题,提高了老年人的生活品质^[4],受到了越来越多老年人的喜爱,具有进一步发展和推广的意义^[5]。虚拟养老院不仅能降低政府养老成本、减轻老年人家庭负担,而且还能增加就业机会,实现了多方共赢^[6]。但虚拟养老院也存在不少亟待解决的问题。比如,由于缺少权威的、标准化的制度规范,虚拟养老院的服务质量难以提升^[7];对缺乏自我照料和

家庭照顾能力的高龄独居老人和失能老人而言,虚拟养老院无法与实体养老院一样提供及时有效的服务^[8]。在实践中,虚拟养老院还存在缺乏独立性、过于依赖政府的问题,再加上服务队伍培育不到位、专业人才流失严重,导致“虚拟养老院”的发展面临着诸多不利因素^[9]。因此,探讨如何促进虚拟养老院的可持续性发展便显得尤为重要。

(二)理论基础

关于治理,学者俞可平认为治理是指官方或民间公共管理组织在一个既定的范围内运用公共权威维持秩序、满足公众需要的活动过程^[10]。合作治理是近几十年来发展出来的新型治理模式,旨在解决跨领域跨部门的公共治理问题。合作治理理论认为公共治理的主体是多元的,强调多元主体间合作伙伴关系的建立。谭英俊提出合作治理就是政府、市场、第三部门等众多行动主体相互合作、分享公共权力、共同管理公共事务以实现公共利益的过程^[11]。面对我国庞大的养老需求,单以政府作为养老服务的供给者并不现实,故各地积极探索将养老服务社会化,使更多主体参与到养老服务的供给中来。冉雨欣提出居家养老模式可以依靠政府、市场、社会三者形成新的合力,政府作为主导者引入社会力量,采用市场化的运作方式整合社区养老的各类资源,对各个环节进行监督管理并提供资金支持^[12]。虚拟养老院作为一种创新型居家养老模式,是政府向社会组织购买养老服务,与企业共同合作,使养老服务社会化的一种体现,它倡导的多元主体参与和合作治理理论的多元协同理念相契合。合作治理理论为虚拟养老院的可持续性发展指明了方向。

三、虚拟养老院的发展困境

2020年,桂林市60岁及以上的老年人已经接近110万人,占全市总人口的近20%,高于全国和广西的平均水平^①。深度人口老龄化对养老服务供给质量与形式都提出了更高的要求。桂林一通居家养老服务中心于2012年成立,是由桂林市老龄委、

①数据来源于广西壮族自治区体育局发布的《广西桂林市召开2020年老年体育工作会》,http://tyj.gxzf.gov.cn/xwzx/sxdt/t5549890.shtml,访问日期:2021年7月8日。

桂林市民政局支持搭建的具有公益性质的服务机构。该中心通过整合社会资源,提供各种信息咨询以及便民服务,同时在社区构建集医疗救助、生活照料、精神慰藉于一体的虚拟养老院(又称12349虚拟养老院)。12349虚拟养老院依托的信息化呼叫平台目前由南宁总部统一管理建设,该平台24小时营业,当老年人有服务需要时,可直接拨打12349,服务中心会立即按老人要求,安排与中心合作且运营资质合格的服务企业上门为老人提供服务。虚拟养老院不设置养老床位,而是通过信息化手段,为有需求的老人提供规范的“一对一”上门服务。它的服务项目涵盖了生活照料、医疗保健、家政便民、心理慰藉、法律咨询和娱乐学习等多方面的内容,能为居家养老人员提供全方位的养老服务。

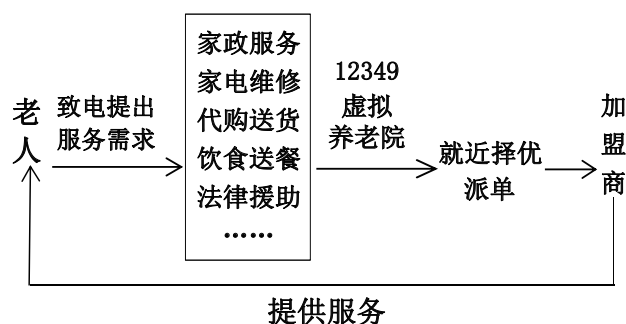


图1 桂林12349虚拟养老院服务供给流程

为了解该机构的发展现状,获取更加可靠有效的信息,笔者于2021年3月前往位于桂林市象山区的桂林一通居家养老服务中心进行调查,主要通过半结构访谈法获得了一手资料。调查发现,该虚拟养老院虽然以政府为主导,但在运行过程中政府的全过程支持不到位,与虚拟养老院合作的社区、企业积极性不高,再加上运营机构自身活力与动力不足等问题,使得虚拟养老院的发展状况堪忧。

(一)政府全过程支持不到位

1. 制度体系建设滞后

在社会组织承接政府购买项目的过程中,社会组织承接政府项目所遭遇的最大问题不是技术问题(服务能力问题),而是与政府及社区合作中遭遇

的制度性障碍^[13],在虚拟养老院发展过程中政府应该主动开展制度创新。早在2014年,《广西壮族自治区人民政府关于促进养老服务业加快发展的实施意见》(桂政发[2014]58号)明确提出,支持企业和机构运用互联网、物联网等技术手段创新居家养老服务模式,在政府、市场与居家老人之间搭建养老服务平台,打造“没有围墙”的养老院,并加大支持力度,落实完善保障政策。这个文件的出台明确了政府支持虚拟养老院发展的大方向,但是具体的、统一的、清晰的制度体系尚未建立。当前,广西各地的虚拟养老院仍遵循属地管理原则,地方政府出台的政策往往会有所差异,政策执行滞后的情况屡见不鲜。就目前来看,桂林市政府在支持虚拟养老院发展方面配套制度不健全,政府部门主体责任不清晰,制度体系建设滞后于虚拟养老院发展需求,一定程度上影响了虚拟养老院的具体运作,也制约着虚拟养老院供给服务质量和效率的提高。

2. 供需不匹配

精准定位老年人需求,提供精准化、精细化的服务,是虚拟养老院可持续发展的关键。桂林12349虚拟养老院主要负责政府采购的项目,政府在机构服务的整个供给环节占据主导地位。但笔者调查发现:一方面,政府购买的养老服务和老人的实际需求不太相符,不是老年人急需的项目,这样既浪费了资源,又没有满足老年人的需求;另一方面,政府提供的经费支持与机构发展需求不匹配,对助推虚拟养老院发展起到的作用不大。据桂林一通居家养老服务中心主任介绍:“有些老人根本不需要这些服务,但政府又提供了这方面经费,比如搞各种文体活动、健康讲座。老人家刚开始很愿意去听,觉得新鲜,时间久了之后就不愿意去了……我们的配套设施比较简陋,原来的建筑设计不符合老年人的生活习惯,我们需要很多钱去完善,但政府又不拨款。政府在完善服务方面的拨款也是比较少的。”^①

3. 资金投入不稳定

桂林12349虚拟养老院在运营过程中还没有真

^①被访谈对象编号:LX20210324。本研究访谈对象的编号规律为被访者姓名代称加访谈日期,例如LX20210324,姓名为LX,访谈日期2021年3月24日,下同。

正做到市场化和社会化,其资金来源于两个方面:政府财政支持和社会捐赠。现阶段的资金来源以政府支持为主,社会捐赠非常少。从对桂林一通居家养老服务中心主任和该中心康养部负责人的访谈中我们了解到,虚拟养老院比较依赖于政府的资金扶持,而在实际上受社会经济发展变化的影响,该机构每年能获得的政府财政资金有限且有波动。该中心主任介绍说:“尤其在疫情防控时期,政府购买项目这块资金非常少……前年有50万元这样,去年只有十几万元,今年到目前为止还没有合适的标,可能得等到4月份才有。”另据该中心康养部负责人介绍:“去掉固定费用开支,盈利的那点钱都不够付大家的工资……还要扣除慰问老人的费用。”^①虚拟养老院是通过参与政府采购招标获得资金的,而虚拟养老院是否能中标,中标后能获得多少资金支持又取决于政府招标项目的内容、数量和金额。本文通过梳理近年来该虚拟养老院中标的几个采购项目发现(见表1),桂林一通居家养老服务中心中标的项目金额不高,项目的目标服务群体范围较窄。

4. 人员流动性大

人才用得好、留得住是运营机构服务质量提升的关键之一。桂林一通居家养老服务中心目前有三名行政人员负责机构行政工作,两名专职社工负责项目申请、方案制订及落实,若干名社区助理负责协助社工开展相关工作。除此之外,还有来自社会的志愿者,该中心通过招募志愿者的形式以确保有充足的人员开展活动。桂林一通居家养老服务

中心主任说:“我们也会招志愿者,包括社会上的爱心人士、社区退休人员以及老党员,还有附近高校的大学生……我们很多社工都是二三十岁的年轻人,他们是跟着项目走的,他们可能也想往更高工资的地方去或者觉得在这里看不到未来,这个项目一结项,就会去寻找下一个项目。……老人家认可这个服务人员,他开了卡,要是这个服务人员离开了,他就会说我们骗他,不再信任我们,对我们持怀疑态度。”当前桂林一通居家养老服务中心的社工人员主要为80后和90后年轻人,社工队伍年轻化,但受薪资待遇、职业认同、发展前景等因素的影响,社工的流动性较大。而社工人才的不稳定,使得运营机构专业化建设力量不足,容易引发部分老年人的负面情绪,不利于运营机构提升服务效率和质量,影响运营机构正常健康发展。

5. 宣传不到位

虚拟养老院是新生事物,虽然其提供的服务类型多样,服务人数不断增加,但不容忽视的是虚拟养老院在桂林的社会知名度并不高,很多老人不了解虚拟养老院的服务项目及其服务理念,甚至对虚拟养老院带有偏见。从宣传角度看,政府对虚拟养老院的宣传力度较小,宣传渠道单一,笔者调研发现,报道桂林虚拟养老院的新闻屈指可数,线下宣传更是缺乏。我们在访谈的过程中了解到,由于政府宣传不到位,很多人对虚拟养老院存在偏见,不利于虚拟养老院的服务深入到社区中去,难以激发运营机构的创新活力。桂林一通居家养老服务中心康养部负责人认为:“如果政府能大力宣传

表1 桂林一通居家养老服务中心部分中标项目统计

序号	时间	项目名称和编号	采购人	合同金额(万元)
1	2017年	七星区居家养老政府购买服务(DCZB2017-GL-029)	桂林市七星区人民政府民政局	17.45
2	2018年	七星区居家养老流浪乞讨困境未成年及农村三留守人员关爱保护政府购买服务采购(DCZB2018-GL-053)	桂林市七星区人民政府民政局	21
3	2018年	叠彩区阳光家园残疾人学员康复服务项目(TGZC2018-JF-010)	桂林市叠彩区残疾人联合会	28.5

注:中标项目数据由作者根据桂林市政府采购网公开的数据整理所得。

^① 被访谈对象编号:SY20210326。

12349热线、社工服务以及一些康养服务等,对于我们机构运营来说是比较有利的……。我们进社区宣传,经常有人跟在我们后面跟老人讲‘你们千万不要留电话号码、填信息哦,小心他们整天骚扰你们……’。很多人不知道我们12349热线……老百姓认为我们不是政府办的。”

(二)运营机构自身活力与动力不足

1. 市场化转型难

在人们的普遍认知里,公益组织就是要提供免费的物品或服务,所以当公益组织想要市场化转型时,便容易受到公众质疑。养老服务市场化运营是解决当前虚拟养老院资金短缺问题的一种办法,但是由于桂林一通居家养老服务中心是具有公益性质的民办非企业,面临着市场化转型难的困境。桂林一通居家养老服务中心康养部负责人说:“我们也想做市场,但因为机构有公益性质的背景,很多人就觉得收费和公益是有矛盾的。”桂林一通居家养老服务中心主任指出:“我们市场化这一块开拓得不够,因为我们是公益性质的机构,你突然间去卖产品了,很多老人就会质疑我们,不是民政系统的吗?怎么突然间又要收费了?……我们的市场化开展不起来。”

笔者调查时发现,桂林一通居家养老服务中心因担心市场化引发社会信任危机不敢进行市场拓展,但是该机构本身的抗风险能力较弱,由此对政府资金支持产生较为严重的依赖,市场化转型的积极性不高,业务拓展停滞不前。

2. 很多服务项目流于形式

将“碎片化”的服务资源整合,提供丰富的养老服务项目,是虚拟养老院的优势之一。桂林一通居家养老服务中心与100个左右的商家建立了合作关系,为社区老人提供家政服务、家电维修、居室维修、搬运物流、法律援助、配送服务、辅助器具租售以及卫生医疗等多项便利服务,服务包含内容比较广。截止到2016年,该中心总电话量52 300多个,呼出总量36 500多个,呼入总量15 800多个,需求电

话14 000多个;接待来访及上门服务621人次,服务1 000多人次;进入社区提供便民服务2 940多人次^①。可见,该中心的咨询服务量大、相关服务类型多。在桂林一通居家养老服务中心的服务项目中,家政服务比较受老年人青睐,但有许多康养服务项目无人问津,一些服务项目已经终止,比如预约养老理疗服务。据桂林一通居家养老服务中心主任介绍:“老人对家政这方面的需求是比较大的……我们这边也有日间照料服务中心,提供的一些康养服务做得比外面还要好,但是就是没有老人愿意来。”

(三)合作主体参与积极性不高

政府与社区、虚拟养老院与社区、虚拟养老院与企业、政府和家庭本质上都是为了满足老年人当前对养老服务的需求而建立的合作关系,一旦某个参与主体作用发挥失常,就会影响养老服务工作的实际成效。政府有关部门为了鼓励社会力量参与养老服务业,在土地、养老院消防设施、资金投入等方面出台了很多扶持政策。然而,在桂林12349虚拟养老院运营过程中,社会各界参与的积极性不高。桂林一通居家养老服务中心主任说:“我们的资金一部分是政府给的,另外一部分是企业给的,政府给的资金多一点,地方企业的捐助不稳定,目前企业能给的很少……很多老人不会使用这些高科技设备……如果是非政府项目需要自费购买的,一般收费在300~400元……很多老人也不愿意掏钱买,但市场化运作必须收费,所以就有冲突。”桂林一通居家养老服务康养部负责人也说:“有的社区老人希望我们天天来社区驻点,但目前没有办法实现,入驻社区没有那么简单,我们只能自己想办法找一个固定的点,定期来社区。”

笔者调查发现:一方面,桂林12349虚拟养老院还没有获得各个社区的支持,未设有社区养老服务驿站。有的社区能够较好地推行虚拟养老院,但很多社区对虚拟养老院的支持不够,不利于虚拟养老院构建多元治理长效机制。另一方面,经费来源单一、人才严重短缺是制约桂林12349虚拟养老院发

^①数据由桂林一通居家养老服务中心提供。

展的主要因素,尤其是缺乏稳定的资金来源。桂林12349虚拟养老院活动的开展依赖于爱心企业的主动参与,由于爱心企业的资金捐赠极不稳定,虚拟养老院在选择运营服务项目时处于被动状态。此外,现实中有不少老年人存在运用智能技术困难的情况,例如他们在日常生活中使用智能手机较为生疏,面临着“数字鸿沟”问题,对一些适合老年人使用的高科技产品有抵触心理,使产品难以推广。而智慧养老设施和软件开发均需要大量经费,投入成本高,回收周期长,抑制了企业扩大生产和增加服务供给的积极性,民间投资意愿不强。虚拟养老院目前面临社区、第三方等合作主体参与积极性不高的难题。

(四)社会对虚拟养老院存在认知偏差

1. 虚拟养老院未得到社会普遍认同

当前,大部分人的养老观念还没有转变,了解虚拟养老院的人不多。虽然虚拟养老院从字面意思看是虚拟的,但它提供的服务是有形的,服务种类丰富多样,可为老年群体提供很多实实在在的服务。一些老人的子女可能由于工作忙或其他原因无法长期在家照看他们,这些都是摆在老人及其子女面前的一道现实难题。相比于传统养老方式,虚拟养老院的产生确实解决了当下很多空巢老人家庭普遍遇到的难题。但是受传统养老观念的影响,虚拟养老院这种新型的养老模式不易推行,虚拟养老院难以形成良性循环。桂林一通居家养老服务中心主任介绍说:“上门慰问主要针对高龄孤寡老人、独居的老人,他们缺少家人的陪伴,但是他们的家人总是告诉老人不要相信社会上的养老服务,很多都是骗人的,我们也很难。”

2. 老年人购买养老服务意愿低

虚拟养老院的服务受众群体大多为七八十岁的老年人,很多老年人都是省吃俭用节俭了一辈子,他们不愿意子女为自己支付高昂的养老费用。我们在访谈中了解到,受消费理念的影响,对于桂林12349虚拟养老院提供的一些市场化运作服务项目,老年人购买意愿低,导致该机构的服务项目难以开展。桂林一通居家养老服务中心主任说:“老人都

喜欢实在的东西,如送鸡蛋、免费理发……他们不太愿意掏钱去体验有特色的康养服务,这主要和老年人的消费理念有关。我们的护理床可以租,但是没有人愿意租……就像那个‘一键呼’你要是免费送给他们,他们就用,他们又不太愿意花钱买。”桂林一通居家养老服务中心康养部负责人也说:“一年365天的电信费他们都舍不得掏,一天一块钱,一键呼叫轻松看病……正常打电话都可以,就是多了一个一键呼叫功能,他们觉得不划算,不愿买。”

四、解决路径

(一)政府强化责任意识

政府是社会保障的责任主体,主导了目前大多数虚拟养老院的建设发展。虚拟养老院作为创新型居家养老模式,是未来养老的一种新趋势,对我国未来解决养老保障问题有重要意义。作为虚拟养老院的主导方,政府可从以下五个方面寻找突破口。一是政府要加强顶层设计,通过合理的制度设计和安排,构建多元化养老服务体系。二是政府要与市场形成合力,拓宽筹资渠道,为机构运作提供更多资金支持,鼓励企业、民间组织积极参与到养老服务供给中,带动机构市场化运营。三是政府要做好人才保障工作,壮大志愿服务队伍,加强相关领域的入职培训和定期培训,提升工作人员的服务能力和专业化水平。四是政府做好监督管理工作,监督虚拟养老院的运营状况、服务质量,增强社会养老服务资源的调度和配置能力,精准定位机构发展的迫切需求,为机构运营提供符合老年人需求的配套设施设备。五是政府要推广新型养老理念,借助官方宣传平台,发动街道、社区等基层力量积极宣传“虚拟养老院”的服务,推广“虚拟养老院”服务模式。除此之外,政府还要利用好大数据和互联网,精准定位老年人需求,提高养老服务的可及性、普惠性、针对性,助力虚拟养老院提供高质量的养老服务。

(二)运营机构提高自身发展能力

虚拟养老院运营机构面对当前自身动力与活

力不足问题,不能过度倚重政府购买,应摒除“等、靠、要”的思想,采取积极主动的策略。首先,机构要优化内部结构,提升自身的管理能力。如机构可以完善机构人员组成结构,建立反馈机制,听取多方建议与意见,及时调整和改进工作方法。其次,机构要积极宣传推广“虚拟养老院”,更新动态。机构定期将虚拟养老院服务性质、政府购买居家养老服务保障对象范围、服务申请程序等内容在社区进行宣传,甚至可挨家挨户进行走访,聚焦70岁以上老年人群体,开展“虚拟养老院”特色宣讲活动。最后,机构要循序渐进地将部分养老服务市场化。机构可充分利用自身技术与资源,提供丰富多样、针对性强的老年服务产品,进一步提高盈利水平。

(三)调动各方参与积极性

第一,政府要加强政策引导和帮扶,助推运营机构与社区建立合作互信关系。第二,政府要鼓励虚拟养老院设立社区服务站,吸引社会成员广泛参与虚拟养老院服务工作,具体事务由虚拟养老院的运营机构负责实施。第三,虚拟养老院可就近利用社区场地,建造相应的养老设施设备,组织老年人开展有益于身心健康的文体活动,营造良好的社区养老氛围,提高广大老年人参与虚拟养老院的热情。第四,虚拟养老院要进行规模化运作,吸引更多企业参与,同时提高员工待遇,将更多优秀的专业人才吸引到养老服务市场中来。第五,虚拟养老院要与各合作企业及时沟通交流,鼓励企业创新服务产品,以满足老人刚性需求和个性化需求,促使虚拟养老院服务模式向品牌化、专业化、精细化发展。

五、结语

虚拟养老院从诞生到现在已有十余年,在我国多地得到推广。本文以桂林一通居家养老服务中心为例,通过实地走访调查得到一手材料,发现看起来前景大好的虚拟养老院当前还处于发展完善期,仍面临着诸多挑战。本文着眼于虚拟养老院面临的发展瓶颈,结合合作治理理论,重点从政府、社会、运营机构本身等方面进行分析,发现当前虚拟

养老院面临政府全过程支持不到位、运营机构自身活力与动力不足、合作主体参与积极性不高、社会对虚拟养老院存在认知偏差等问题,这可能也是我国各地建设虚拟养老院面临的普遍问题。在当前“互联网+养老”持续推进的背景下,本文没有探讨虚拟养老院如何与其他“互联网+社会服务”模式融合发展,这是本研究存在的不足。

参考文献

- [1]邢帆. 信息化服务老有所养[J]. 中国信息化, 2017(4):32-34.
- [2]林瑜胜. 我国“虚拟养老院”发展“瓶颈”问题探析[J]. 东岳论丛, 2017, 38(11):168-174.
- [3]李丽君. 新型养老服务模式的探索:对兰州市城关区“虚拟养老院”建设的调查与思考[J]. 改革与战略, 2010, 26(10):177-179.
- [4]冉秋霞, 祁恒珩, 李开明. 兰州市养老院的现状透析与对策研究[J]. 开发研究, 2014(4):122-125.
- [5]尚从永, 陈松林, 顾心怡. 虚拟养老院运行的问题及改善路径研究:以巢湖居家养老中心虚拟养老院为例[J]. 安徽广播电视大学学报, 2019(3):8-13.
- [6]党倩滢, 杨文健. 中国虚拟养老院运营困境与对策[J]. 中国老年学杂志, 2018, 38(13):3296-3298.
- [7]杜孝珍, 孙婧娜. 我国虚拟养老院发展的优势、风险及路径[J]. 上海行政学院学报, 2020, 21(4):74-85.
- [8]穆光宗, 朱泓霏. 中国式养老:城市社区居家养老研究[J]. 浙江工商大学学报, 2019(3):92-100.
- [9]张金玲. 让“虚拟养老院”发挥更大作用[J]. 人民论坛, 2018(27):66-67.
- [10]俞可平. 治理与善治[M]. 北京:社会科学文献出版社, 2000:4-6.
- [11]谭英俊. 公共事务合作治理模式:反思与探索[J]. 贵州社会科学, 2009(3):14-18.
- [12]冉雨欣. 共建共治共享社区居家养老服务模式研究[D]. 兰州:西北师范大学, 2020:50-61.
- [13]李娟. 社会组织承接政府养老服务项目面临的制度困境:以新制度主义为视角[J]. 苏州大学学报(哲学社会科学版), 2020, 41(2):44-50.

责任编辑 韦妮妮