

# 人口老龄化背景下虚拟养老院运营问题的研究

葛林惠宇 赵艺 肖希 曾玉娟 西南石油大学经济管理学院 四川成都 610500

基金项目:西南石油大学第13期大学生课外开放实验重点项目资助(项目编号:KSZ13113)、2013年度四川省大学生创业训练计划项目(项目编号:201310615017)资助

**摘要:**在人口老龄化愈加严重以及传统养老模式功能渐弱的背景下,因地制宜地充实、建设社会养老服务模式是十分必要的。本文通过对成都市锦江区“长者通”呼援中心运行状况的研究与分析,探索虚拟养老院在运行过程中存在的问题,并对其在未来的发展与完善提出建议。

**关键词:**老龄化;养老模式;虚拟养老院

## 一、研究背景

随着我国老年人口、高龄人口数量的不断增加,老龄化问题在当今社会已经日益突出。十二五”时期,国务院提出要大力推进老龄事业的发展,建立以居家为基础、社区为依托、机构为支撑的养老服务体系。四川作为我国人口大省,根据2010年的第六次全国人口普查数据,四川65岁以上老年人口达623.2万人,占总人口的7.24%,老龄化程度居全国第二,形势不容乐观。如何发展好我省养老产业,使人民群众“老有所养、老有所终”已成为当前不容忽视、刻不容缓的问题。

社会经济的不断发展,家庭养老功能逐渐弱化,“4+2+1”家庭模式几乎普及整个中国社会。工作的流动及子女数的减少给家庭养老增加了沉重的负担。目前,由两代人各自形成的家庭正逐渐成为现代社会家庭结构的主体模式,同时“三口之家”式的小型家庭规模也给家庭成员赡养老人带来了负担和压力。家庭能为老年人提供的服务日益减少,机构养老成为了养老选择的主流。但由于老龄人口数量的激增和初始投资资金缺口的存在,机构养老也难以满足社会需求。据有关部门估算,建一所能容纳200名老人的养老院,需要投资将近1000多万元。而目前成都市的土地有限,尤其是在市内建造养老院,难度很大。同时,成都市老年人中存在“未富先老”的情况比较普遍,机构养老带来的经济负担较为沉重。更重要的是,受中华传统“家”文化的影响,老年人从心理需求方面更倾向于居家养老。

基于此,一种创新的、结合居家养老和机构养老优势的虚拟养老模式应运而生,苏州沧浪区的“邻里情”社区服务机构,从活跃的自治组织“幸福联盟”到蜚声全国的“虚拟养老院”,已经成为了当地的品牌商标。兰州城关的虚拟养老院,自运行以来,得到了社会各界的广泛关注和大力支持,受到了广大老年朋友的普遍欢迎和广泛认可。成都市锦江区“长者通”呼援中心是四川首个以虚拟养老模式来提供养老服务的机构,通过对该中心的调研,探索出一种可以普及、推广的,适合四川省省情的养老服务模式,这既是改善民生、促进经济社会发展的重要内容,也是构建和谐社会的必要要求。

## 二、成都市锦江区“长者通”虚拟养老院运营情况研究

虚拟养老院,是把居家养老和机构养老的优势结合起来的一种养老模式。当老年人有服务需要时,拨打电话给虚拟养老院信息服务平台,信息服务平台就会通过CAN信息采集传输终端把订单信息传输至提供服务的企业,企业再按照老年人的要求,派员工上门为老年人提供服务。因此,在这种模式下,老人不仅既不用离开自己熟悉的居住环境,同时还可以得到专业服务人员的照顾。

## 1、发展目标

成都锦江区“长者通”呼援中心是由锦江区人民政府主办、妇幼保健院承办,二十四小时为老人提供紧急救助和非紧急救助的居家养老服务机构。目标是广泛动员社会力量,充分利用社会资源,为居住在家的老人提供解决其日常生活所需的社会化服务。

## 2、机构设置

呼援中心的机构设置大致分为呼援部,工程部,客户部,财务部,行政部,助老服务队。主要负责提供及时的中介传媒服务;技术更新及设备维护工作,目前,为每位顾客配备一个固定终端和一部移动终端,每年有呼叫终端的技术更新及维护;商家、合作方的挑选、联系及合同签订;提供紧急服务。

## 3、运作流程

“长者通”呼援中心采用的是会员制度。每位会员老人配备一个固定终端和一部移动终端。所有设备皆属于“一键通”服务,当老年人拨通呼援中心电话时,呼援中心的电脑系统会自动显示该老人的家庭地址、姓名等基本情况,然后工作人员便为老人充当中介传媒,及时联系商家,并为需要的老人提供上门服务;当老人紧急求助按下“一键通”,呼援中心设备同步老人的健康资料传送到收治的医院并将救治信息及时通知家人。老年人的移动终端含有GPS全球定位功能,以防发生不测时迅速找到老人。

## 4、运行评价

(1)方便快捷。由于是“一键通”服务,老人按下一键就能联系到服务后台;机构提供上门服务,老人可以在家里等,不用出远门就能享受服务。

(2)收费合理。“长者通”固定终端690/年,移动终端290/年、15/月,对于大多数老人都是可以接受的,并且政府在此基础上也有一定的补贴。

(3)老人满意。“长者通”的服务人员有着比较专业的态度,尤其是为高龄老年人及视听有障碍的老人服务时,耐心讲解,获得了老年人的高满意度评价。

## 三、虚拟养老院目前存在的问题

虚拟养老院因其前瞻性、创新性而具有蓬勃的生命力,代表了适合四川省省情养老模式的前进方向,必将成为今后中国城市居家养老事业发展的主流。但仍然存在一些制约虚拟养老院推广发展的因素,主要体现在以下几个方面:

### 1、资金缺乏及其透明度问题

虚拟养老院作为一个市场化经营的家政服务公司,其目前收入包括老年居民的自费服务和政府拨款。机构系统的维护升级、管理的加强、员工的培训及工资增长都需一定的资金保障。而目前,

虚拟养老服务的经费主要依靠政府的拨付,部分来自彩票公益的资金,资金来源不足严重制约了虚拟养老院的运行和发展。再者,政府每月将划拨部分资金给企业以支持呼援中心的运转,并且还会给予用户部分补贴。但这两项资金目前在运行中都还未得到有效的监督,虽然资金不多,但如果资金运用不透明,也会影响虚拟养老模式的运行效率。

## 2、养老服务队伍的质量与数量不能达到要求

目前,虚拟养老院能提供的服务质量是有限的,所以急需建立一支具有专业化、高素质的养老服务队伍,这也适应了虚拟养老事业发展的迫切需要。从收集的资料中我们了解到,目前的专职服务人员主要来自下岗工人和外来打工人员,文化素质偏低、专业技能缺乏、服务意识也比较淡薄。他们的经济收入处于社会人均经济收入的中下层,这对养老服务队的稳定和发展是很不利的。虽然,有很多社会爱心人士和各大高校大学生来填充服务队的数量,还占据了比较大的比例,而社会志愿者和大学生很难做到全心全意的只为机构服务,这不能从根本上解决在养老服务队伍建设方面的缺陷。不论是服务人员的素质、数量及他们提供的服务,都与老年人的实际需求存在较大差距。

## 3、虚拟养老模式宣传力度不够、覆盖面小

基于虚拟养老院的前瞻性、创新性而在广大消费者的视野中从未出现过这一前提,其运行一般都是试点,未能全面、大规模地推向各地。许多老年人及其子女对虚拟养老模式还不够了解甚至不知,对这个符合实际的新型养老模式还存在疑虑。此外,由于经济水平、文化程度及地方观念的差异,部分地区对建设和发展虚拟养老院的重要性和迫切性认识不足,各有关部门缺乏配合、缺少沟通,没能真正形成合力,未能大力宣传发展虚拟养老模式。加之,综合实力较为落后,提供服务能力有限,以至于虚拟养老院未能在各地积极推广。

## 四、进一步完善虚拟养老院模式的建议

### 1、建立养老资金投入长效机制

把居家养老服务列入财政的经常性预算项目,建立居家养老服务基金,鼓励企业捐资资助养老事业,形成“政府资金+社会资本+慈善捐助资金”的养老资金筹措机制,制定扶持优惠政策。在用地、用电、用水、贷款和税收等方面倾斜,提高政策吸引力,以调动社会力量和民间资本参与养老事业的积极性。对负责运营养老机构的企业予以支持,使机构能够长期健康的运营下去。并加大对政府批拨资金使用的监控力度,做到“取之于民,用之于民”。

### 2、建立专业人员与志愿者相结合的养老服务队伍

政府在出台政策、投入资金、培育市场、营造环境等方面对虚拟养老院居家养老新模式予以全面的支持、动员;高校组织大学生,建立志愿者队伍,以支持临时所需的服务资源;企业及时向社会发布需求信息,形成政府主导、社会化和市场化机制相结合的养老事业发展机制。

加强养老服务人员的培训力度,可以在当地的职业院校等开展老人护理、家政、社会工作等培训,培养专业化的为老服务人员;可以通过财政补贴、适当提供养老服务人员工资待遇,改善工作环境,来吸引具有专业潜质的人员进入养老服务行业;对志愿者的特长等相关信息记录并分类,提高服务质量和效率,努力建设出一支专业、敬业的养老服务队。

### 3、深化服务内容、提高服务质量

虚拟养老机构可以在完善现有服务的同时,从不同需求的层面入手,为老人提供统一的和个性化的服务,从单一的家政服务向包含生活护理、日间照料、陪医送药等多个方面,并逐渐延伸到心理

慰藉等深层次关怀,使老年人在精神生活上得到更多的援助。重视老年人文化生活、兴趣爱好等方面的特点,经常性的开展有利于他们身心健康的活动。夯实虚拟养老服务基础,实现老人养老与虚拟养老模式发展相得益彰,从保障他们的基本养老水平转向品味养老生活的转变。

## 4、加大虚拟养老院的推广和宣传力度

虚拟养老院模式适应了当代中国老龄社会解决“老有所养,老有所养”的问题,所以应加大其在各地区的运行规模,加大宣传力度,形成虚拟养老的舆论力量,打响品牌,为未来的发展奠定扎实、有深度、有广度的基础。由虚拟养老院工作人员、加盟服务企业人员、定点医疗机构医护人员、志愿者组成的宣传队到各个社区宣传活动,尽量在老人集中的场所。工作人员向老人们详细讲解虚拟养老院的服务流程,并了解老人的生活状况。为老人发放虚拟养老院宣传彩页,使老年人能全面了解虚拟养老院。对于有意加入的老年人现场填写服务申请表,积极鼓励老年人加入到虚拟养老院中,选择符合自身需求的服务。各个地区在虚拟养老的基础模式上,也可以加强创新、因地制宜,促进当地虚拟养老运行效率的提高。<sup>[5]</sup>

## 参考文献

- [1]卢晓珑.社区化的居家养老模式探析[J].社会工作,2007(10):64-67.
- [2]陆怡婷.人口老龄化背景下居家养老的社区服务平台建设--苏州市沧浪区虚拟养老院的运作机理及其可复制性研究[J].常州工学院学报,2009,27(5):20-22.
- [3]隋琛琛.我国社区居家养老模式初探[J].华裔,2009,25(4):17-19.
- [4]杨晟途.“城关模式”推向全国 万千老人“居家养老”.兰州日报.2011年/11月/2日/第008版.
- [5]张国平.居家养老社会化服务的新模式——以苏州沧浪区“虚拟养老院为例”[J].宁夏社会科学,2011(3).
- [6]姚磊.科技“惠”老的典范--虚拟养老院“兰州模式”浅析.甘肃科技,2013(2).