

共享时代社会多元主体嵌入养老服务体系

——基于武汉市养老现状的调研

谢 娇, 陈俊旭, 杨晓庆

(华中师范大学 马克思主义学院, 武汉 430079)

摘要:养老是事关实现共同富裕目标和亿万百姓福祉的重大社会问题。面向传统养老服务体系供需两端开展调研,发现需求端存在供需结构不均匀、制度建设不完善、服务质量不达标、精神满足不充分等困难,供给端存在活动时间固定、活动形式单一、活动开展形式化和人员管理不规范等现象。在此基础上,借助“共享养老”平台的联动效应,尝试探索多元主体嵌入养老服务体系的新路径,并提出了完善政策制度、全面强化资源统筹能力,多元主体参与、高效整合社会养老资源,弘扬助老风尚、充分发挥文化黏合作用等政策建议。

关键词:养老服务;共享时代;多元主体养老;智慧养老

中图分类号:C913.6 **文献标志码:**A **文章编号:**1671-1807(2023)11-0184-06

伴随国情的变化,适合中国的养老方案也处于不断发展的状态。中华人民共和国成立之初,受计划经济体制的限制与多子女家庭结构的影响,家庭养老是当时的主要选择,机构养老主要以救济补缺的形式存在。随着改革开放的深入,社会主义市场经济逐步发展,带动“老龄产业”发展的同时,也造成了大量就业人员的流动,加之计划生育政策的影响,家庭结构逐渐小型化^[1],且与此同时,养老制度政策也在不断改进,1999年,中国正式进入人口老龄化社会,立足新的社会现实,党和政府采取了一系列积极应对的措施,逐步形成了“以居家为基础、社区为依托、机构为补充”的社会养老服务体系,并就其目标和定位、任务和保障等做出了相关规定。党的十八大以来,党中央出台了一系列积极应对的政策文件,为破除传统社区居家养老困境,完善养老服务体系进行了积极探索,促进了养老服务模式的多元化发展,但这种多元化的发展模式在养老服务供给上各自处于相对独立的状态,并未形成“合力”,难以满足老年人不断外化的需求,养老服务的供需失衡仍然是当下社会养老服务发展面临的主要困境。这一困境背后反映中国现存养老服务体系的资源链接单一、相关部门衔接欠佳、服务时效不及时、主动发现机制建设不足、服务资源整合不

充分、服务对象甄别手段不足等问题,难以适应老龄化社会的现实需求。因此,亟须推动养老服务的创新发展,实现社会养老服务资源的整合,这是积极应对人口老龄化的“破题之策”。

基于我国养老服务从单一到多元的历史发展趋势,以及当前“共享经济”的蓬勃发展,社会多元主体协同参与成为缓解人口老龄化、弥合养老服务理想与现实差距的重要举措。当前,伴随大数据技术的迅猛发展,涌现出一大批以“共享出行”“共享住宿”为代表的企业,其突出特点就是有效整合了社会闲置资源,通过互联网技术精准匹配供需双方,实现供需的有效对接。在当下人人可参与、物物可共享的时代,如何借鉴共享经济模式的强大效能,促进养老服务体系的完善成为本文的重点。为此,基于武汉市养老现状的调研,探究社会多元主体嵌入养老服务体系的具体路径,以期实现社会养老服务资源的共享,并借助大数据、云计算、物联网、传感网、广电网、移动互联等信息技术实现养老服务高效整合配置,从而在最大程度上缓解养老服务供需割裂这一根本难题。

1 文献综述

随着数字信息技术的飞速发展,智慧养老开始在中国逐步探索展开。国内研究主要集中在概念

收稿日期:2023-01-31

作者简介:谢娇(2001—),女,土家族,湖南张家界人,华中师范大学马克思主义学院,研究方向为思想政治教育;陈俊旭(2003—),女,河南平顶山人,华中师范大学马克思主义学院,研究方向为思想政治教育;杨晓庆(2002—),男,安徽阜阳人,华中师范大学马克思主义学院,研究方向为思想政治教育。

与模式分类、平台与服务体系构建、现状分析及应对策略等方面^[2]。通过对 CNKI 中国知网主题词检索,截至 2023 年 1 月,以“智慧养老”为主题词的相关文献有 3 508 篇;以“多元主体养老”为主题词的相关文献有 518 篇;以“共享养老”为主题词的相关文献有 182 篇。

朱海龙^[3]提出,运用信息化技术满足日趋多样化的养老服务需求,是适应老龄化社会、助推中国养老方式改革的必然选择。但同时,梁昌勇等^[4]也指出,现行智慧养老服务模式仍然面临着全社会为老理念不强、全社会参与度不够、养老服务资源集成有限等难题,阻碍了养老服务体系的智慧化、融合化和个性化发展。总的来看,学界对于中国社会养老模式的智慧化转变已基本形成共识,但由于现实情况的限制,这一养老模式的真正落实仍需要进一步的探索与实践。

智慧养老通过互联网平台的联动效应促使更多主体即时便捷地参与其中。刘文军^[5]将多元主体参与和智慧养老相结合,提出构建数字化赋能的多元化智慧养老模式。王郁芳和付雅宁^[6]进一步明确了政府、专业机构、家庭、老年人自身等不同主体在养老服务体系中的作用。可见学界已基本认可了多元主体参与养老服务的重要性,但在主体范畴界定、多元主体挖掘、不同主体嵌入养老服务体系的具体路径上的研究还有待深入。

智慧养老与多元主体参与也使得共享经济模式在居家养老领域有了新的发展,但关于“共享养老”的研究只有 182 篇,相关研究较为不足。易艳阳和周沛^[7]强调了“共享养老”的重要意义,指出“共享式”社区居家养老模式的打造有利于促进养老产业的“协同化”“精准化”“分享式”“专业化”与“有序化”发展。吴雅琴和魏秀^[8]从主体、平台、动力机制和约束机制等方面验证了共享经济模式运用于养老服务领域的可行性。但同时,汪丽华^[9]也指出“共享养老”模式面临着老年人接受度低、盈利模式不成型、模式可持续性,以及制度保障和信用体系不完善等问题。

通过对现有文献进行研究分析可以发现,传统养老模式的创新发展要求多方社会主体的参与以及信息化手段的助力,且学术界已经形成一些具有创新性的研究成果。但是,对于多种社会主体在养老服务体系中的定位,以及如何高效整合社会潜在养老服务资源的相关研究严重不足,其主要原因在于“共享经济”模式在养老服务领域的

研究和实践目前仍处于探索阶段,本文是对这一新的研究领域的准确回应。通过智慧网络平台的搭建,将社会多元主体纳入居家养老服务体系中,进一步推动养老服务体系向着更加全面化、综合化、个性化的方向发展,不断提高中国老年群体的养老体验,促进养老难这一重要的社会民生问题的解决。

2 实地调研与数据分析

2.1 调研对象

面向武汉市 14 个社区的老年人及其亲属展开调研,了解武汉市养老现状及养老服务需求。同时面向包括医护人员、大学生、社区工作者等在内的多种社会群体发放问卷,了解不同主体对参与养老服务的态度。

2.2 调研方法

2.2.1 文献研究法

基于中国知网、Springer Link 等数据库,通过主题检索系统梳理国内外相关文献并形成文献综述。同时广泛查阅相关图书资料,搜集、整理中华人民共和国成立以来中国养老服务体系的发展及共享时代养老议题的理论和实践成果,确保研究内容兼具理论基础与时代价值。

2.2.2 问卷调查法

以武汉市 14 个社区的老人为主要调查对象,共计发放问卷 119 份,回收有效问卷 104 份。同时在武汉市的调研范围内,以医护人员、大学生、社区工作者等群体为主要调查对象,共计发放问卷 382 份,回收有效问卷 355 份。

2.2.3 访谈法

以被调查社区的老年人作为访谈对象,设计访谈提纲,了解老年人对现有养老模式、养老服务的看法及建议。记录访谈内容,形成访谈实录 15 篇。

2.3 数据分析方法

采用多维分解、用户分群、关联分析等数据分析方法。根据养老服务的特点,制定面向老人和多元主体的问卷。并将不同社会群体参与养老服务的意愿同老年人养老需求的相关数据相联系,进行关联分析。最后,在各模块分析中,对集中趋势指标进行统计与计算,使数据分析更加全面。

2.4 调研数据分析

2.4.1 养老服务供需结构调查与数据分析

1) 受访老年人基本信息。如表 1 所示,此次调研对象分布于多个年龄阶层,其中,60~70 岁的老年人相对较多。这有利于了解不同年龄段的老人群体

的养老体验以及对目前养老服务的看法。在受访者性别方面,参与此次问卷调研的老年人男性占比为 40.38%,女性占比为 59.62%。性别比例分布较为均匀,有利于减少性别因素对于调研结果的影响,增强调研结果的客观性。

表 1 受访老人基本信息

样本特征		人数/人	占比/%
性别	男	42	40.38
	女	62	59.62
年龄	50~60 岁	20	19.23
	60~70 岁	46	44.23
	70~80 岁	26	25
	80 岁以上	12	11.54
合计		104	100

2) 现有养老服务供给分析。如图 1 所示,有 65.38%的调研对象认为目前养老基础设施建设不完善,存在部分老年活动中心虚有其表的现象;有超过半数的调查对象认为养老服务人员人数少,专业性、稳定性较低,相关服务与活动宣传不到位,信息传达具有延后性;还有 19.23%的调查对象认为社区或养老机构单核承担养老服务导致供不应求。可见,当前养老服务存在供需结构不均匀、服务质量提升存在困境、制度建设不完善等问题。

3) 现有养老服务需求分析。访谈中,受访者表示虽然社区或养老站提供诸多便利服务,但在家政、送餐、上门体检、陪同出行等方面仍有一定欠缺。且大部分养老服务的提供存在不定点化、不定

期性、针对性不足等问题,即时性、间歇性、多样化的养老需求得不到充分满足。

“我们这边的社区老年中心提供了一些服务,但像咱们平常出门想有人陪,或者偶尔生病需要别人帮忙做饭、做家务,还是得花钱请人。”(老人 A)

“上门体检倒是没有,一般都是自己去医院,上下楼、坐车、去医院挂号确实挺累,如果真的有这样的上门服务当然特别开心。”(老人 H)

2.4.2 对社会多元主体嵌入养老服务体系的接受度调查与分析

1)供给端:社会多元主体服务意愿与影响因素分析。

为了客观真实地反映社会不同群体对参与养老服务的态度和看法,此次调查以武汉不同职业的人群为样本,共回收有效问卷 355 份,如表 2 所示。在被调查的 355 人中,从职业分布看,医护人员、社区工作人员、大学生和其他群体占比分别为 23.13%、53.13%、20%、3.94%。医护人员、大学生、社区工作者作为最有可能参与到养老服务中的三种群体,他们的态度十分具有代表性。

表 2 问卷调查样本分布

样本特征		人数/人	占比/%
性别	男	104	29.3
	女	251	70.7
职业	社区工作人员	82	23.10
	大学生	188	52.96
	医护人员	71	20.00
	其他群体	14	3.94
合计		355	100

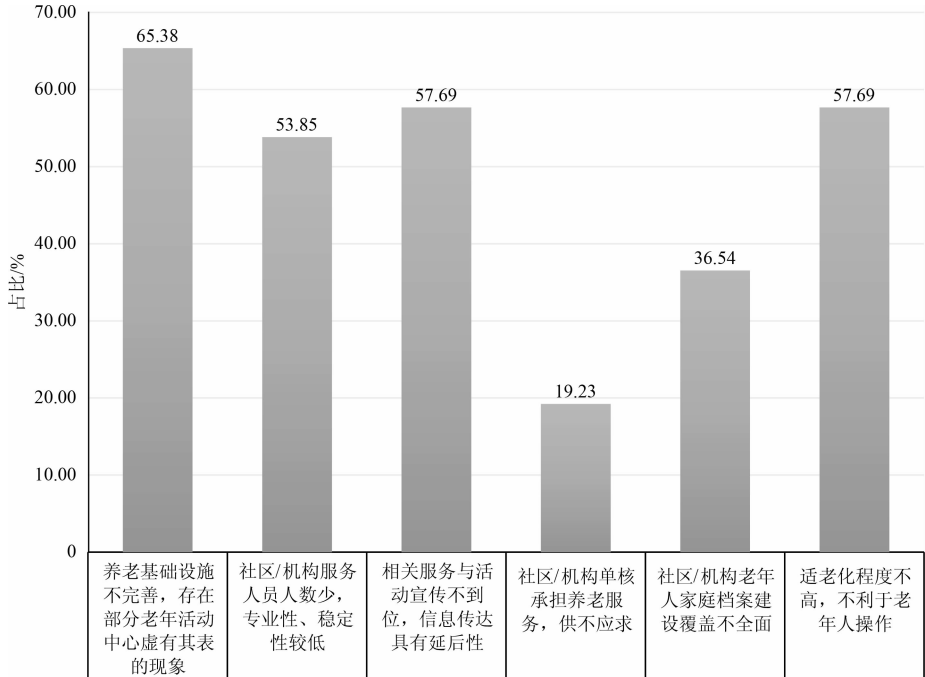


图 1 被调查老年人眼中当前养老服务存在的问题

在被调查的 355 位调查对象中,认为能为老人提供的帮助位居前四的分别是精神关怀、智能电子设备使用、文化娱乐和跑腿服务,其余的养老服务占比均小于 20%。不同群体可以为老年人提供的服务类型是多样的,将社会多元主体嵌入养老服务体系恰好填补了养老服务供给中端服务不足的空缺,有利于满足老人多元养老服务需求。大部分调查对象的参与意愿处于 81~100,说明大部分人愿意提供养老服务,但仍然有 53.13%的调查对象没有参与过帮助老人的志愿服务或实践活动,说明将这些多元主体纳入养老服务体系中仍有很大的实现空间。

如表 3 所示,在被调查的 355 人中,时间碎片化与时间冲突是阻碍其参与助老类志愿服务或实践活动的两大主要原因。可见如果要将多元主体嵌入养老服务体系之中,需要设计更加合理的时间配置方案。

如表 4 所示,助老志愿服务和实践活动存在的问题按程度高低排序依次是:“活动时间固定”“活动形式单一”“活动开展形式化”和“人员管理不规范”。可见,如果将社会多方主体嵌入养老服务体系,需要重点解决这几个方面存在的问题。

2)需求端:受访老人接受度调查。

在 15 位受访者中,有 90%的老年人表示愿意接受社会人士的帮助与陪伴,且认为社会人士可以为自己带来实质性的帮助,在便利自己的生活的同时可以提高自身精神生活丰富程度。但考虑到社会人士在专业性、技能性上的欠缺,对于上门体检、

针灸按摩等服务需要引进更多的医生、社工、养老机构等专业人士和组织参与。

“平时一些琐事不好麻烦别人,孩子们又忙,要真的有人可以随时来帮帮我们,就算是需要支付一点费用也没问题的呀。”(老人 D)

“非常愿意的,这人老了呀,有些事可能对年轻人来说轻轻松松,但咱老人家是真的需要别人帮一把。”(老人 K)

同时通过访谈了解到,老年人对智能手机的接受、掌握程度差异较大。近四成的老人表示可以使用智能手机进行需求的发布;而大部分老年人表示并不能熟练使用智能手机与养老服务方取得联系,需要子女代为传达或向工作人员求助。因此在搭建老人与养老服务供给方之间的联络中介平台时,可以设置“服务者-老人子女-老人”的特殊联系端口,或者智能语音转化等专业技术,以确保联系的及时性。

“联系的话,像发微信、发短信或者打电话都是可以的。”(老人 M)

“还是打电话吧,微信用着也不太熟练,电话更方便些,上网什么的还是靠我儿子女儿咯。”(老人 O)

3 养老服务体系完善路径

基于上述分析可知,现有养老模式主要存在政策制度建设不完善、参与主体受限、供需结构不均衡、精神满足不充分等困境。究其原因:一是随着时代的发展,养老客观环境发生变化,部分政策制度未及时跟进;二是养老服务体系资源链单一、

表 3 阻碍调查对象参与助老类志愿服务或实践活动的原因

原因	几乎没有影响/%	有较小影响/%	有中等影响/%	有较大影响/%	有极大影响/%
志愿服务/实践活动机少	2.5	14.38	29.38	35.00	18.75
获取活动信息的途径少	5.00	10.00	18.13	44.38	22.5
时间碎片化,很少集中参与活动	2.50	2.50	15.63	44.38	35.00
个人时间与活动时间常常冲突	0.63	3.13	16.88	38.75	40.63
受疫情影响导致参与活动较少	6.25	18.13	26.25	31.88	17.50
合计	3.38	9.63	21.25	38.88	26.88

表 4 助老志愿服务和实践活动中存在的问题

问题	几乎没有影响/%	有较小影响/%	有中等影响/%	有较大影响/%	有极大影响/%
活动开展形式化,未给老人带来实质性的帮助	2.5	13.13	26.88	41.88	15.63
活动形式单一,不能满足老人多样化需求	0.63	6.88	24.38	45	23.13
活动时间固定,不能满足老人平时的即时性需求	0.63	3.13	22.5	44.38	29.38
服务者管理不规范	6.25	21.88	31.88	30.63	9.38
总计	2.5	11.25	26.41	40.47	19.38

服务资源整合力度小、主动发现机制建设不足;三是社会敬老助老风尚弘扬力度不足等。对此,提出基于“共享经济”理念、依托信息化技术、以“共享”为思路的“共享养老”,通过搭建智慧养老平台,将政府、社会非营利组织、市场化组织、社会公民等多方主体纳入养老服务中,并从政策、社会、文化多方发力,以期推动养老服务体系的发展完善。

3.1 完善政策制度,全面强化资源统筹能力

在养老服务中,政府扮演着政策制定的角色^[10]。加强养老服务工作发展大局的方向把控,统筹建立养老服务经费保障机制,加快养老服务信息化建设,积极协调财政、发展和改革、民政、规划、城建、人力资源、工商、税务、妇联等相关部门,研究解决影响养老服务工作推进的重大问题,提升联动效率。例如,明确发展目标、建立工作机制、加强财力支撑、强化社会协同、完善要素保障、创新发展政策等,共同推动养老服务产业化、智能化、高效化发展;并鼓励养老机构、社会组织、市场盈利企业、社区、乡村等其他主体积极参与到养老服务的供应中,推动家庭自主养老、完善居家养老、继续发展机构养老、鼓励社会参与养老、提倡社区及乡村内互助养老;对参与到养老服务中的公共服务机构、社会组织、企业、社区工作人员、医院及高校志愿者等在内的社会各方主体,制定相关的筛选、考核、跟踪、评价和反馈等机制,实现对养老服务提供者的规范监督,确保养老服务的质量。

3.2 多元主体参与,高效整合社会养老资源

政府、社会养老机构、市场化企业、社区工作人员、医护人员、爱心组织、社会个人等多元主体纳入养老服务体系中,使其在平等协商的互动协作中充分发挥各自优势,如医护人员满足老人康养医疗、健康咨询等专业需求;社会爱心组织为老人提供文艺活动、免费体检等服务;养老机构和社会企业为老人提供养老服务产品和服务;高校志愿者满足老年人代买代办、就医陪同等日常需求。由此推动养老服务更加专业化、多元化,解决现有养老模式动力不足、人力短缺的现实问题。老年人也能作为服务的提供者,在增强获得感的同时满足被服务老年人的养老需求,实现“老有所养”“老有所为”的有机结合。为高效整合多元化的社会养老资源,搭建融政府、家庭、社区、乡村、医院及社会于一体的智慧养老平台,点对点对接养老服务资源和老人自身需求,从而促进社会养老资源的优化配置;通过服务评估、供给、转介、管理、跟踪、反馈等全流程信

息化,为老年人提供全方位、全天性、多样化、个性化、智慧化的服务,实现“时间共享”。

3.3 弘扬敬老风尚,充分发挥文化黏合作用

时代的发展促使着“孝”这一中华优秀传统文化得以不断丰富,立足当今的时代背景,应从构建和谐 society 出发,对孝文化的内涵进行深度发掘,注重将尊老敬老孝老纳入社会主义核心价值观宣传教育,使之由传统的家庭道德观念扩展至社会公德,发挥其作为“家庭和睦的润滑剂”“社会安定和谐的强力胶”的作用。同时,信息化发展赋予孝文化新的内涵和新的弘扬路径。借助“共享养老”平台,有计划地发布、开展各种为老服务活动信息,树立孝亲敬老榜样,表彰尊老敬老模范,营造积极向上积极的社会舆论;结合信息化广泛联系青少年的优势,开展多样有关孝的教育,让学生于潜移默化中感受孝的深刻内涵,使孝文化牢固地扎根于青少年的思想意识之中,培养勇担重任的新时代青年;通过网络联动便捷优势,带动更多社会主体参与其中,在活动中宣传和发扬“百善孝为先”的中华民族传统美德、培育敬老爱老助老社会风尚。

4 结语

通过梳理分析政策文本和相关文献,概括习近平民生观视域下中国式养老体系的应有之义,并以问卷调查与访谈调查相结合、量化研究与质性分析相结合的方法,了解养老服务的供需现状以及多元主体嵌入养老服务体系的可行性与社会接受度。对比中国式养老的理想之义与现有养老模式之间的差距,耦合多元模式、智慧养老和“共享经济”理论,通过搭建智慧养老平台将政府、社会非营利组织、市场化组织、社会公民等多方主体纳入养老服务,探索“共享养老”新模式,助推中国式现代化养老体系完善,建设老年友好型社会。

参考文献

- [1] 包世荣.我国养老服务业发展研究[D].长春:吉林大学,2019.
- [2] 陆宇婷,徐琳虹.智慧养老服务需求影响因素分析[J].合作经济与科技,2022,694(23):154-157.
- [3] 朱海龙.中国养老模式的智慧化重构[J].社会科学战线,2020,298(4):231-236.
- [4] 梁昌勇,洪文佳,马一鸣.全域养老:新时代智慧养老发展新模式[J].北京理工大学学报(社会科学版),2022,24(6):116-124.
- [5] 刘文军.多元主体保驾护航:数字化赋能的智慧养老模式[J].沈阳工程学院学报(社会科学版),2022,18(1):18-

23,35.

[6] 王郁芳,付雅宁.我国养老服务多元供给主体发展面临的困境与对策[J].湖南行政学院学报,2021,131(5):32-39.

[7] 易艳阳,周沛.“共享养老”:社区居家养老产业创新发展路径[J].理论月刊,2020,459(3):88-95.

[8] 吴雅琴,魏秀.共享经济模式下智慧型城市社区养老协作治理机制研究——以辽宁省为例[J].铜陵学院学报,2022,21(1):8-12.

[9] 汪丽华.基于“共享经济+养老”的我国共享养老模式探究[J].中国市场,2022,1130(31):4-6,22.

[10] 祁峰.非营利组织参与居家养老的角色、优势及对策[J].中国行政管理,2011,316(10):75-78.

The Multi-subject Embedment of Social Endowment Service System in Sharing Era:
Based on the investigation of Wuhan pension status

XIE Jiao, CHEN Junxu, YANG Xiaoqing

(College of Marxism,Central China Normal University,Wuhan 430079,China)

Abstract: Old-age care is a major social issue related to the realization of the goal of common prosperity and the well-being of hundreds of millions of people. The research on the supply and demand ends of the traditional old-age service system was conducted, and found that there were difficulties on the demand side, such as uneven supply and demand structure, imperfect system construction, substandard service quality, and insufficient spiritual satisfaction, and there were persistent problems on the supply side, such as fixed activity time, single activity form, formal activity development and irregular personnel management. On this basis, a new path for multiple subjects to embed in the elderly care service system with the help of the linkage effect of the “shared pension” platform is explored, and policy suggestions are put forward such as improving policies and systems, comprehensively strengthening resource coordination capabilities, multi-subject participation, efficient integration of social pension resources, promoting the trend of helping the elderly, and giving full play to cultural cohesion.

Keywords: elderly care services;the era of sharing;multi-subject pension;smart old ageing