

- 中国老年学杂志 2016; 36( 13) : 3306-7.
- 5 陈传波 路雪芹 黄霞 等. 农村失能老年人生活质量及影响因素调查分析 (J). 中华护理杂志 2013; 48( 8) : 710-3.
  - 6 张琳 宁艳花 姚丽 等. 银川市老年人生活质量状况及影响因素分析 (J). 中国公共卫生 2011; 27( 2) : 162-4.
  - 7 辜滢翔 陈长香. 河北省城乡居家老年人生活质量的危险因素分析 (J). 现代预防医学 2015; 42( 1) : 92-4, 120.
  - 8 黄琳 李青. 成都市老年人生活质量现状 (J). 中国老年学杂志, 2015; 35( 21) : 6223-5.
  - 9 张玉晶 路雪芹 张婷 等. 农村失能老年人生活质量及影响因素 (J). 中国老年学杂志 2016; 36( 14) : 3567-9.
  - 10 肖洪艳. 城市社区空巢老年人心理一致感水平及影响因素 (J). 中国老年学杂志 2016; 36( 4) : 957-9.
  - 11 张翔 苏少贞 谢芳 等. 农村空巢中老年人社会支持、孤独感与主观幸福感及相关性 (J). 中国老年学杂志 2017; 37( 1) : 191-4.
  - 12 徐红 肖静 庄勋 等. 南通市老年人生活质量及其影响因素 (J). 中国老年学杂志 2012; 32( 7) : 1450-2.
  - 13 张园 张红 高飞 等. 宁波市老年人社会参与对生活质量的影 响 (J). 中国老年学杂志 2016; 36( 18) : 4586-8.
  - 14 郝英秀 郝习君 陈长香 等. 河北省城乡老年人家庭功能影响 因素分析 (J). 中国公共卫生 2015; 31( 2) : 149-52.
  - 15 Tian PZ, Chen FX, Pi W. Fresh air exchange method research of residential house based on natural ventilation (J). Appl Mechan Mater, 2013; 2574( 368) : 636-44.
  - 16 仰和芝 张仰君. 城镇化进程中失地老年人主观生活质量及其 影响因素 (J). 中国公共卫生 2016; 32( 2) : 145-7.
  - 17 Flores TR, Nunes BP, Assunção MC *et al.* Healthy habits: what kind of guidance the elderly population is receiving from health professionals (J)? Rev Bras Epidemiol 2016; 19( 1) : 167-80.
  - 18 Xiao PH, Jia YH, Dan L. The research on influence of different forms of window on indoor natural ventilation in residential building (J). Appl Mechan Mater 2013; 2545( 353) : 3109-13.
  - 19 Takahashi I, Turale S. Evaluation of individual and facility factors that promote hand washing in aged-care facilities in Japan (J). Nurs Health Sci 2010; 12( 1) : 127-34.
  - 20 Miller SL, Linnes J, Luongo J. Ultraviolet germicidal irradiation: future directions for air disinfection and building applications (J). Photochem Photobiol 2013; 89( 4) : 777-81.
  - 21 刘军 费春楠 沈芃 等. 室内空气动态消毒效果观察 (J). 中国消毒学杂志 2011; 28( 4) : 430-2.

(2018-03-21 修回)

(编辑 刘振宇)

## 供给侧视角下西安市社区居家养老服务质量

李从容 刘凡 (西安建筑科技大学管理学院 陕西 西安 710055)

**〔摘要〕** 目的 探讨西安市社区居家养老服务现状。方法 从供给侧视角出发对西安市 100 家社区居家养老服务站的 服务质量进行评价,采用模糊综合分析法对调查数据进行分析。结果 专职人员配备不足、筹资渠道单一、养老服务设施 缺乏等是影响西安市社区居家养老服务质量的 重要因素。结论 优化服务人员结构、鼓励多元投资、完善服务设施等对提高 西安市社区居家养老服务质量具有重要意义。

**〔关键词〕** 社区居家养老; 供给侧视角; 模糊综合分 析

**〔中图分类号〕** C913.6 **〔文献标识码〕** A **〔文章编号〕** 1005-9202(2019)12-3059-04; doi:10.3969/j.issn.1005-9202.2019.12.071

基于需求侧刺激,中国经济 2007~2017 年季度 国内生产总值增速从 12%~13% 下滑到 6%~7%。中国的经济要想恢复平稳的增长趋势,必须换一个 角度,从供给侧进行改革,因此十三五提出了供给侧 改革的发展战略。供给侧改革就是从提高供给质量 出发,用改革的办法推进结构调整,矫正要素配置, 扩大有效供给,提高供给结构对需求变化的适应性和 灵活性,提高全要素生产率,更好地满足广大人民 群众的需要,促进经济社会持续健康发展。为此,应 配合土地、户籍、财税、区划、科技、教育人才、社会保 障等一系列制度协调和完善。其中社会保障作为一

项基础性的制度安排更为重要。为了顺应供给侧改 革,社区居家养老作为社会保障领域的一部分,也需 要不断完善和提升<sup>[1-3]</sup>。本研究从供给侧视角出 发,建立社区居家养老服务的评价指标体系,运用模糊综合分析法对调查数据进行分析,旨在为提 高西安市社区居家养老服务质量提供政策建议。

### 1 研究设计

**1.1 评价指标体系** 基于经济学领域供给侧视角 的 5 个维度建立社区居家养老服务(投入)的评价 维度,结合社区居家养老服务的考评要素进而建立 了社区居家养老服务(产出)的评价维度。在该维 度上建立评价指标体系,相应地进行调查内容的设 计,见图 1。

基金项目:陕西省社科基金项目(2016R038);西安市民政局项目 (SF1602)

通信作者:刘凡(1991-),女,硕士,主要从事社会保障研究。

第一作者:李从容(1970-),女,教授,博士,主要从事老年工程研究。

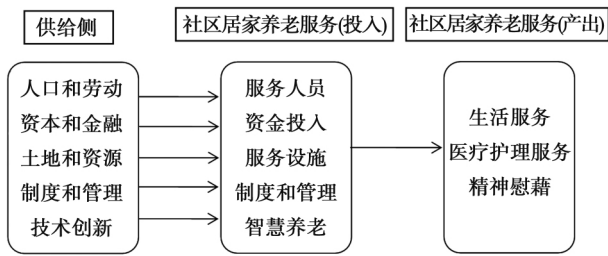


图 1 供给侧视角指标体系转化

**1.2 评价方法** 通过问卷调查法、关键人物访谈法和座谈法获得关于社区居家养老服务的数据,再采用模糊综合分析法进行评价。模糊综合分析法是一种定性定量相结合的评价方法,可以分为主观赋权法和客观赋权法,这两种方法在设置权重的时候又可分为等权重和非等权重两种。鉴于客观条件限制,本文采用主观赋权法对社区居家养老服务进行评价。

以社区居家养老服务(产出)为例,其步骤是:第一,对三级指标进行赋权。在相同二级指标下,按照等权重法对各三级指标进行赋权,即有  $n$  个三级指标就分别是  $1/n$  的权重。例如:二级指标护理服务下分为助医服务、保健服务、康复训练服务 3 个三级指标,那么 3 个三级指标分别占  $1/3$  的权重,同理可得其他三级指标的权重。第二,对二级指标进行赋权。在相同一级指标下,按照等权重法对各二级指标进行赋权,方法同上。第三,对一级指标进行赋权。根据老年人对三类服务需求程度不同,一级指标的权重按照专家打分法进行赋权,生活服务的权重为 0.4,医疗护理服务的权重为 0.3,精神慰藉的权重为 0.3(社区居家养老服务(投入)中服务人员、资金投入、服务设施、制度和管理、智慧养老的权重分别为 0.2)。最后,计算服务总得分。由评估表中调查数据计算可得到各三级指标的分值,按照各自权重乘以每个三级指标的分值,加总后得到各二级指标的分值。同样步骤,可得到各一级指标的分值。最后,根据一级指标的分值与其权重计算可得到社区居家养老服务质量的总得分。

**1.3 调查过程及基本情况** 西安市人口老龄化程度高,各区居家养老服务参差不齐。在养老服务体系有待完善的情况下,西安市的养老服务成为西北地区养老服务发展的一个重要导向。本次调查样本是由西安市政府、各区政府及各街道办联合在全市 9 城区申报社区居家养老服务运营奖励的 300 家社区居家养老服务站中抽取了能充分代表各区实际情况的 100 家社区居家养老服务站,调查样本占申报

奖励总量的  $1/3$ 。根据每个区实际情况的不同分别抽取了雁塔区 20 家、长安区 3 家、阎良区 2 家、临潼区 4 家、灞桥区 10 家、新城区 9 家、未央区 3 家、莲湖区 20 家、碑林区 29 家社区居家养老服务站。评价小组在各社区居家养老服务站提供的申请表的基础上,根据服务项目和提供服务项目次数现场核查并打分,形成社区居家养老运营补助评估表,作为此次评价的重要数据资料。其中有效调查服务站 97 家,雁塔区、莲湖区、碑林区由于特殊原因均放弃 1 家。

## 2 结果

**2.1 总体情况** 社区居家养老服务(投入)的指标体系中,共设 5 个一级指标,12 个二级指标,满分为 1 分,见表 1。建立完整各项规章制度、信息服务平台和数据库、建立服务档案并与服务对象有服务协议、与员工有劳务合同得分排在前 4 位,说明在制度管理方面运行规范。得分最低的为智能手环、微信平台。根据二级指标项的得分乘以各自的权重相加可以得到一级指标的得分。智慧养老在今后的社区居家养老服务中仍有很大的发展空间。通过 5 个一级指标计算出社区居家养老服务(投入)的分值为 0.521 分。社区居家养老(产出)的指标体系中,共设 3 个一级指标,6 个二级指标,14 个三级指标,满分为 1 分,见表 2。热线服务、保健服务、志愿者牵手服务得分排在前三位。得分最低的依次为助浴服务、日托服务、紧急救助服务。对于老年人而言,生活服务和医疗护理服务是最基本的服务,但是其多而杂的特点和缺乏专职服务人员导致其得分偏低,而精神慰藉服务得分较高的原因是虽然缺乏专业的心理工作者,但是简单的陪同聊天、陪同读书看报、对有需求的老年人定期慰问等仍让老年人觉得很暖心,老年人的满意度较高。通过 3 个一级指标计算出社区居家养老服务(产出)的分值为 0.608 分。

**2.2 各区情况** 由于各区情况不同,在总体评价的基础上需要对各区进一步分析评价(评价过程同上),提出针对性的政策建议,见表 3。各区服务质量为:碑林区>雁塔区>灞桥区>长安区>新城区>莲湖区>阎良区>临潼区>未央区。除未央区以外,其他各区产出均大于投入,说明西安市各区的服务质量总体发展情况是良好的,而未央区的投入大于产出,结合调研发现未央区普遍缺乏医疗护理服务与专职服务人员,导致服务质量低于其他区。另外,阎良区和长安区的基础设施投入不足,包括:老年餐厅、日托室、文娱室、医疗室等,这些基础设施的欠缺直接影响了老年人接受服务的质量。而莲湖区和新

城区属于西安市的老城区,许多社区由于场地限制 未能开展相应的服务。

表 1 社区居家养老服务(投入)评价结果(分)

一级指标		二级指标	
权重	分值	权重	分值
服务人员(0.2)	0.683	服务人员持证上岗率(1/3)	0.848
		有无专业心理服务人员(1/3)	0.367
		有无专业法律服务人员(1/3)	0.835
资金投入(0.2)	0.310	运营奖励分值(1)	0.310
服务设施(0.2)	0.683	服务设施齐备率(1)	0.683
制度和管理(0.2)	0.893	建立完整各项规章制度(1/5)	1.000
		信息服务平台和数据库(1/5)	1.000
		建立服务档案并与服务对象有服务协议(1/5)	0.990
		与员工有劳动合同(1/5)	0.990
		实行服务反馈管理、监督和评估机制(1/5)	0.485
智慧养老(0.2)	0.036	智能手环(1/2)	0.010
		微信平台(1/2)	0.062
总分	0.521		

表 2 社区居家养老服务(产出)评价结果(分)

一级指标		二级指标		三级指标	
权重	分值	权重	分值	权重	分值
生活服务(0.4)	0.597	基础服务(1/2)	0.421	助餐服务(1/6)	0.464
				家政保洁服务(1/6)	0.535
				助浴服务(1/6)	0.101
				紧急救助服务(1/6)	0.288
				日托服务(1/6)	0.242
				热线服务(1/6)	0.897
				特色服务(1)	0.772
				是否有医养结合服务(1)	0.433
				助医服务(1/3)	0.375
				保健服务(1/3)	0.893
医疗护理服务(0.3)	0.501	其他服务(1/2)	0.772	康复训练服务(1/3)	0.443
				医疗服务(1/2)	0.433
				护理服务(1/2)	0.570
精神慰藉(0.3)	0.731	情感方面(1/2)	0.843	生病探望服务(1/2)	0.816
				志愿者牵手服务(1/2)	0.869
				心理咨询率(1)	0.618
总分	0.608				

表 3 各区服务质量评价结果(分)

	雁塔区	长安区	阎良区	临潼区	灞桥区	新城区	未央区	莲湖区	碑林区
投入	0.507	0.458	0.390	0.467	0.517	0.536	0.544	0.482	0.582
产出	0.625	0.568	0.412	0.473	0.613	0.577	0.543	0.513	0.720
投入产出比	1.233	1.164	1.056	1.013	1.186	1.076	0.998	1.064	1.237

### 3 讨论

投入产出比(产出/投入)反映了总产出与总投入之间的关系,即单位投入所获得的产出。在一般情况下,该指标值越高,说明企业资产的投入产出率越高,企业全部资产运营情况越好。借用经济学上衡量企业的经营状况指标反映社区居家养老服务站的运营状况,并将其定义为服务质量,反映服务的效率和效果。Walker<sup>(4)</sup>对老年人在社区照顾需求方面

进行考察后发现,应该按照老年人的个体和家庭情况分成不同的需求等级,明确不同等级对应的服务内容。美国健康照料协会(AHCA)<sup>(5)</sup>和McAlcarny等<sup>(6)</sup>在原有研究基础上又对社区居家养老服务的理念、水平、内容和方式作了补充和完善。而Kane<sup>(7)</sup>通过对美国、加拿大和德国老年政策的考察,指出在市场介入老年长期护理保险的同时必须加强政府的监管力度才能使长期护理保险稳定运作。

刘迟等<sup>(8)</sup>研究表明,社区居家养老可以满足老年人在社会参与、精神情感等方面的需求,提出要构建政府主导的多元资助服务体系,才能真正实现居家养老服务事业的可持续发展。李焕等<sup>(9)</sup>、张卫红等<sup>(10)</sup>研究指出老年人对医疗预防保健服务的需求占首位,对居家养老服务的需求受性别、年龄、收入等因素的影响。除了增加医疗预防保健服务还应关注老年人的精神需求,提升老年人的幸福指数。戚晓明等<sup>(11)</sup>针对社区居家养老服务机构提供服务存在的问题,提出拓宽资金来源、丰富服务供给、推动养老服务供给侧改革等对策建议。

国外对于社区居家养老的研究已转向服务市场化和需求领域。而国内主要是探讨服务内容、资助体系等,在近来研究中缺乏对西北地区的研究,样本的代表性受到局限。

根据国家统计局公布的数据,2017年年末我国60周岁及以上人口为24 090万人,占总人口的17.3%,其中65周岁及以上人口为15 831万人,占总人口的11.4%<sup>(12)</sup>。本文显示目前西安市社区居家养老服务质量存在如下问题:①从调查结果中的人员配置情况看,存在专职人员配备不足的问题,不能满足社区老年群体的照料需求;②传统的依靠财政投入和福彩公益金的筹资模式并不能满足老年人日益提升的多元化养老需求;③许多社区居家养老服务站由于场地限制和资金不足无法投入配套的服务设施,或设施设备简陋,影响了其功能的发挥;④制度和管理方面在西安市的统一管理下都比较规范,但服务内容方面比较混乱,缺乏制度化管理;⑤在当今大数据时代下,由于条件限制,社区普遍缺乏智慧化养老。从社区居家养老服务供给侧视角出发结合上述结论提出以下政策建议:

第一,服务人员方面。改善工作环境,提高专业人员的薪酬待遇,大力发展志愿者群体,让更多的人关注、参与养老服务队伍中来;在高校开设相关专业,培养专业人才;鼓励服务人员持证上岗,不同等级待遇不同;积极倡导“互助养老”,社区年轻的老年人可以免费为老年人提供一些力所能及的服务,一方面利用“时间储蓄”的方式调动起这些闲置人力资源,另一方面还有利于邻里关系的融洽,提升老年人幸福指数。第二,资金投入方面。加大政府扶持力度,发展多元化的资金支持,鼓励企业、社会团体和个人捐助。建立政府引导与市场运作相结合、财政支持与民间资本相互补充的筹资机制,实现社会效益与经济效益的协调统一。第三,服务设施方面。由于资金困难导致服务设施缺乏不能开展相应

服务的情况,政府应为这些社区配备基本的设施设备,保证相应服务的开展;提高服务资源利用率,由于场地限制无法开展相应服务的情况,可以采用租赁或“一室多用”等灵活方式应对。第四,制度和管理方面。社区居家养老的发展存在着服务标准难以量化的问题,需要建立健全社区居家养老服务的评价指标体系,引入社会监督,在社区居家养老服务站形成“监督-反馈-调整-决策”的运行机制,建立科学评估、科学决策、专业化发展的高水平运行机制。第五,智慧养老方面。目前西安市社区几乎没有进行智慧化养老方面的实践,但在一些试点中发现以老年人终端设备为载体的智慧养老有积极的应用前景,通过终端设备,可以实现对老年人健康监督管理、对于一键呼救的快速回应等,因此政府和企业应该在这方面合作进行智慧化养老的推广,实现高效率智慧化养老。

#### 4 参考文献

- 1 冯志峰.供给侧结构性改革的理论逻辑与实践路径(J).经济问题,2016;(2):12-7.
- 2 洪银兴.准确认识供给侧结构性改革的目标和任务(J).中国工业经济,2016;(6):14-21.
- 3 张艳.供给侧结构性改革背景下我国农村老年护理服务发展及产业化分析(J).改革与战略,2017;(2):131-3.
- 4 Walker A. Sharing long-term care between the family and the state: a European perspective. Who should care the elderly (M)? Singapore: Singapore University Press, 2000: 105-8.
- 5 American Health Care Association. Issue of quality in home and community-based care (R). AHCA Health Services Research and Evaluation, 2003.
- 6 McAlarney JS, McAlarney AS. Community health center integration; experience in the state of Ohio (J). J Health Care Poor Underserved, 2006;(17):55-64.
- 7 Kane RL. Finding the right level of posthospital care "we didn't realize there was any other option for him" (J). J Am Med Assoc, 2011; 30(3):281-93.
- 8 刘迟,韩俊红.社区居家养老服务的多元体系构建(J).税务与经济,2013;(2):48-51.
- 9 李焕,张小曼,吴晓璐,等.社区老年人居家养老服务需求调查(J).中国老年学杂志,2016;36(5):1171-3.
- 10 张卫红,袁慧琳,靳岩鹏,等.社区老年人居家养老服务需求及影响因素(J).中国老年学杂志,2016;36(12):3032-3.
- 11 戚晓明,郭志芹.社区居家养老服务机构发展中的问题及对策研究——基于南京市玄武区的调查(J).江苏社会科学,2017;(5):25-31.
- 12 国家统计局.中华人民共和国2017年国民经济和社会发展统计公报(EB/OL). (2018-02-28). [http://www.stats.gov.cn/tjsj/zxfb/201802/t20180228\\_1585631.html](http://www.stats.gov.cn/tjsj/zxfb/201802/t20180228_1585631.html).

(2018-09-04 修回)

(编辑 刘振宇)