



首都经济贸易大学

Capital University of Economics and Business

专业硕士学位论文

论文题目：我国城市社区居家养老服务的现状调查及探讨

专 业：_____社会工作_____

学 号：_____22013050433_____

作 者：_____洪斯男_____

指导教师：_____孙善学_____

完成时间：_____2015 年 3 月_____

独 创 性 声 明

本人郑重声明：今所呈交的《我国城市社区居家养老服务的现状调查及探讨》论文是我个人在导师指导下进行的研究工作及取得的科研成果。尽我所知，文中除了特别加以标注和致谢的地方外，论文中不包含其他人已经发表或撰写的内容及科研成果，也不包含为获得首都经济贸易大学或其它教育机构的学位或证书所使用过的材料。

作者签名： 洪斯男

日期： 2015 年 6 月 3 日

关于论文使用授权的说明

本人完全了解首都经济贸易大学有关保留、使用学位论文的有关规定，即：学校有权保留送交论文的复印件，允许论文被查阅、借阅或网络索引；学校可以公布论文的全部或部分内容，可以采取影印、缩印或其它复制手段保存论文。（保密的论文在解密后应遵守此规定）

作者签名： 洪斯男

导师签名：

孙彦军

日期： 2015 年 6 月 3 日

首都经济贸易大学

Capital University of Economics and Business

硕士学位论文

论文题目：我国城市社区居家养老服务的现状调查及探讨

院 系： 劳动经济学院

专 业： 社会工作

学 号： 22013050433

作 者： 洪斯男

指导教师： 孙善学

完成日期： 二〇一五年三月

摘要

中国已进入老龄化社会，老龄人口数量的增多，使得养老问题日益得到人们的重视。家庭结构的缩小与社会压力的剧增，严重削弱了传统家庭养老的功能。社会养老机构在服务项目和规模上都不能满足老年人的需求。于是，社区居家养老服务模式出现，让他们以社区为依托，享受专业化的服务，在家中安享晚年。本文采取文献研究和深度访谈的研究方法，通过对北京市西城区什刹海街道 X 社区近两年来的老年人养老需求和实际享受到的服务进行对比，对社区和入驻商户的走访调查，发现社区居家养老服务改善进程缓慢，长期供求不对应的问题，并结合自身深入西城区十处社区的老年服务现状调查的分析，以及总结国内外的社区居家养老服务的优势与劣势，从而提出我国城市社区居家养老服务改善的可行对策和建议。

本文延续了笔者两年前的社区居家养老服务供求现状调查的研究，吸取了当年的经验教训，改进了研究方法，在认识上提升到了社会工作更深的层次。最重要的是结合了基层实际状况，介于政府和民众之间，更清晰地把握服务方向，旨在弄清老年人的期望和需求是什么，并不断坚持探索，才能更好地设计服务，改善社区居家养老服务，以便较好地解决养老问题。

关键词：社区居家养老；养老需求；社区老年服务

Abstract

China has moved into an aging society. The increasing population of the old people invokes more and more attention of the provision for the aged. In terms of the traditional home support for the old people, the narrowing family structure and the social stress are seriously weakening the function of which. On account of the unbalanced development of the social organizations for the old people, neither the service projects nor the scale can satisfy the old people's demands. Consequently, the community-based housing support shows up, trying to make more comprehensive progress to meet the needs of different old people. This pattern is based on community, aims to make old people enjoy a better life by means of the professional service. This essay adopts the literature study and depth interview method, takes the case in Shichahai Street X community as an example, compares its demands and the practical service over the past two years. Through the interviews and investigations in the community and the shops, it concludes that there has been a slowness of progress found in the elderly's home care and its improvement, as well as the long mismatch in its supply and demand. Thus, with the analysis of the status quo of the elderly care in 10 communities in question, and correspondingly the advantages and disadvantages based on the research and experience at home and abroad, comes the viable solutions and suggestions for the improvement of city aged care at home in China.

This essay follows the research on the existing condition analysis I did 2 years ago, drawing a lesson from what has been achieved, there are some revisions in research methodology, which leads to a deeper understanding in social work. Most importantly, grounded on the realities and situations in grassroots, this essay gives a clearer view in the service orientation in terms of the relationship between the government and the public as to make clear the expectations and needs among the elderly. It is suggested that the perseverance makes progress and a better work in outputting the service, in order that a selected option may be given.

Key words: community-based housing support; the demands of provision for the old people; community service supply for the old people

目 录

1 导论	1
1.1 选题背景与研究意义	1
1.1.1 选题背景	1
1.1.2 研究目的及意义	1
1.2 本研究的理论依据	2
1.2.1 概念界定	2
1.2.2 理论依据	2
1.3 国内研究现状	4
1.3.1 发展我国社区居家养老的必要性研究	4
1.3.2 发展我国社区居家养老的可行性分析研究	5
1.3.3 城市老年人社区居家养老服务需求的研究	5
1.3.4 社区供给以及影响因素的研究	5
1.3.5 现状及其问题研究	6
1.3.6 文献评述	7
1.4 研究设计	8
1.4.1 研究对象	8
1.4.2 研究内容	9
1.4.3 研究方法	9
1.4.3.1 定性研究	9
1.4.3.2 定量研究	10
1.5 研究思路	10
2 什刹海街道 X 社区居家养老服务现状及问题分析	11
2.1 X 社区居家养老服务现状调查	11
2.1.1 调查对象的基本情况	11
2.1.2 社区居家养老服务的供给	14
2.1.3 X 社区居家养老服务供求匹配程度调查结果	16
2.2 问题及原因分析	20
2.2.1 社区居家养老服务宣传不到位	20
2.2.2 社区实际职权不足, 缺乏资源整合能力	21
2.2.3 服务设施与规模存在缺陷	21
2.2.4 服务种类片面单一	22
2.2.5 服务主体缺乏实际监督和定期评估工作	22
2.2.6 服务人员及其专业水平匮乏	23
2.2.7 资金提供不足, 服务主体构成单一化	23
3 发达国家社区居家养老服务的经验启示	24
3.1 发达国家社区居家养老服务模式	24

3.1.1 英国首创社区照顾模式	24
3.1.2 美国多种多样的社区居家养老类型.....	24
3.1.3 日本的特色社区居家养老	25
3.2 经验启示.....	25
4 完善城市社区居家养老服务的对策和建议	26
4.1 多渠道宣传, 扩展受众人群.....	27
4.2 为社区增权, 充分发挥社区主动积极性.....	27
4.3 加强基层设施建设.....	29
4.4 勇于探索老年人需求并创新服务.....	30
4.5 加强对社区居家养老服务实施效果的追踪.....	30
4.6 加强对社区工作者的专业培训.....	30
4.7 整合社会资源, 优先社工介入.....	31
5 研究结论与创新	32
5.1 本研究结论.....	32
5.2 本研究创新点.....	32
5.3 后续研究.....	33
参考文献	34
致谢.....	38
附录.....	39

1 导论

1.1 选题背景与研究意义

1.1.1 选题背景

人口老龄化是当今世界人口发展的趋势，而中国是世界上老年人口最多、增长速度最快的国家。建立和发展适合我国国情的养老模式，是提高老年人生活质量，健全和完善我国社会保障制度的必然要求。然而，我国的传统家庭养老模式面临着巨大困境，社会养老在“未富先老”的社会经济背景下实施起来困难重重，因此，社区居家养老的养老方式有效将前者优势集合，应运而生，对于解决老年人养老问题具有极强的现实意义。

1.1.2 研究目的及意义

社区居家养老是指以家庭为核心、以社区为依托、以专业化服务为依靠，为居住在家的老年人提供以解决日常生活困难为主要内容的社会化服务。与家庭养老和机构养老比较，居家养老具有投资小、受益大，节约社会资源，营造社区氛围，提升老年人的归属感，提供专业服务与减轻老年人子女负担等优势，已经成为我国目前养老的新趋势。发展社区居家养老服务，是我国积极应对人口老龄化快速发展趋势的战略选择，也应该成为破解我国巨大养老难题的根本出路。

笔者延续两年前的社区居家养老服务调查研究，再一次将北京市西城区什刹海街道 X 社区的老年需求和社区老年服务供给进行对比，发现社区居家养老服务的变化情况和老年居民的满意程度，倾听他们的意见和建议，给出社区反馈意见。笔者结合自身处于社工机构即第三方的身份的服务实践，以及深入西城区十处社区亲身体验其社区老年服务，分类并总结其服务特点，结合到老年实际需求提出可行对策和建议，以完善今后的社区居家养老服务。

社区居家养老吸收了家庭养老和机构养老方式的优点和可操作性，把家庭养老和机构养老的最佳结合点集中在社区，是针对中国社会转型期在 21 世纪上半叶所面临的巨大老龄化问题所提出的一种新型养老方式。任何事物在发展过程中都是存在问题的，而当前社区居家养老项目的普及程度和老年人对目前能享受到的社区居家养老服务的满意度，需要定期跟踪调查，以此来改进和完善社区养老的服务水平。笔者希望能再次通过对北京市西城区什刹海街道 X 社区的老年需求和社区居家养老服务供给的匹配程度和老年人对服务的满意度来了解近两年的社区居家养老服务进展情况，

并以北京市西城区十余家社区为例的走访研究来对我国城市现有的社区养老程度有所了解和掌握,总结归纳各个社区居家养老服务的开展情况和优势,并结合其他学者的研究及国外社区居家养老服务模式的借鉴来提出自己的建议,加深社会工作专业思考,并能够有机会将此运用到所在实习单位中去,切实能为完善社区养老体系做出一份贡献。

1.2 本研究的理论依据

1.2.1 概念界定

社区居家养老是借鉴西方发达国家的社区照顾理论,与中国目前情况相结合,提出一种新的理论,即以居家养老为基础,依托社区,充分使用社区网络资源的综合化服务方式,目的在于为老年人提供有质量、有标准的系统化社区,助老服务的整合社区力量的养老模式。这便是现代化的居家养老和社区养老有效结合的新养老模式。¹

1.2.2 理论依据

(1) 福利多元主义理论

社会福利思想对社区福利的发展有着重大的影响,其中影响最大的为“福利多元主义”思潮,该理论是在 20 世纪 70 年代世界范围经济发展衰退、西方政府承担福利负担过重的背景下应运而生的。它的核心理念在于社会福利的分担和参与,通过减少政府直接提供服务的方式,由公共部门、营利组织、非营利组织、家庭与社区来共同负担,改变政府是唯一服务提供方的现象,使政府逐渐转变为福利服务的规范者、购买者、物品管理与仲裁者,以及促使其他部门从事服务供给的角色。它尤其强调非营利组织的参与,以填补政府服务角色弱化带来的空白,并达到整合福利服务,促进福利的供给效率,满足福利需求变化,以及强化民主参与等功能。家庭和社区也相应更多地承担社会福利责任,加强了对家庭及社区成员的服务的效率及针对性。

在西方国家开始福利多元主义理论的探讨和实践后,我国也逐渐开始福利供给多元化的尝试,并制定相应符合国情的“社会福利社会化”福利政策。2000 年,民政部下发《关于加快实现社会福利社会化意见的通知》,明确提出推进社会福利社会化,鼓励社会各方力量积极兴办社会福利事业,形成以居家为基础,以社区为依托,以社会福利机构为补充的发展格局,并采取国家、集体和个人多渠道投资的办法兴办社会福利机构。这在政策上为社区居家养老服务进行了要求与肯定,规定了家庭、社区和机构对于养老服务的参与。

¹胡月.当前我国城市社区居家养老模式研究[J].法制与社会,2012.4.

（2）社会支持理论

社会支持按社会学学术上较为正式的定义,是指一定社会网络运用一定的物质和精神手段对社会弱势群体进行无偿帮助的行为的总和,而社会支持网络是指一组个人之间的接触,通过这些接触,个人得以维持社会身份,并获得情绪支持、物质援助和服务、信息与新的社会接触。依据社会支持理论的观点,一个人所拥有的社会支持网络越强大,就能够越好地应对各种来自环境的挑战。个人所拥有的资源又可以分为个人资源和社会资源。以社会支持理论取向的社会工作,强调通过干预个人的社会网络来改变其在个人生活中的作用。特别对那些社会网络资源不足或者利用社会网络的能力不足的个体,社会工作者致力于给他们以必要的帮助,帮助他们扩大社会网络资源,提高其利用社会网络的能力。

老年人作为我国日益庞大的弱势群体,在接受社区居家养老服务的同时,也需要积极参与到社区居家养老服务体系中去,增加互动,扩大自身社会支持网络,而社区居家养老服务也可以扩展自身服务内容与提供服务的对象,通过多方参与来增加社会支持网络的触手,密实支持网络,满足不同层次、不同需求的老年人。

（3）社会嵌入理论

社区养老的理论基础是社会嵌入理论,也称嵌入性理论,它认为每个人都不是孤立存在的,而是嵌入在特定社会结构和关系网络之中,并保持适中的社会化的程度,保证个人和社会结构间的融合和互动。社会化贯彻人的始终,社会嵌入理论和现代社会发展证明,老年人的社会化没有失去也不会停止,仍需要继续社会化的主要原因在于其角色的转化,这种转换及其影响表现为²:劳动角色转换为供养角色带来的经济危机感;决策角色转换为平民角色带来的“被抛弃感”和寂寞感;工具角色转换为感情角色,即由承担社会公职转换为满足身心情感的角色;还有面临许多变故时“突然失去”的威胁感,因而老年人仍需要继续社会化,不断自我调整来予以解决。而社区居家养老则为老年人提供了很好的继续社会化平台,通过社区的各项服务,可以使老年人在角色转换间更好地应对。

解决社会养老需求及更好地进行服务对接的根本途径在于从老年群体的养老观念和实际需要出发,他们作为服务的直接受惠者,能够直接感受到服务的程度和满意度,并在家庭和社区间频繁活动,对周边临近环境的要求也最直接。社区居家养老服务的全面性和针对性更够更好地满足老年需求,也在很大程度上增加双方的互动,从而提升双方的养老及服务水平,完善社区居家养老服务体系。

²林翠欣.我国城市社区养老模式研究[D].大连理工大学,2006.

1.3 国内研究现状

按照国际惯例, 60 岁以上的人口占总人口的 10% 或 65 岁以上人口占总人口的比重在 7% 就进入老龄化社会。按照这一标准, 我国于 1999 年进入老龄化社会。第六次全国人口普查数据显示: 我国老龄化进程逐步加快。老年人口的增多给整个社会带来了巨大的挑战, 尤其是在城市, 随着独居老人、高龄老人的增多, 老年人的养老问题也更加严峻。

在我国传统养老方式是家庭照料下的居家养老, 近年来, 老年家庭空巢化使得家庭照顾能力已经受到严重削弱; 家庭结构规模的缩小和传统上照顾老人日常生活主力的女性大规模加入了发展我国社区居家养老的必要性劳动力市场, 都使得家庭养老功能出现弱化和缺损。

另一种常见养老模式是机构养老, 所谓机构养老是指以社会机构为养老地, 依靠国家自助、社会自助、亲人自助或老年人自备的形式获得经济来源, 由养老机构统一为老人提供有偿或无偿的生活照料与精神慰藉, 以保障老年人安度晚年的养老方式。但在我国目前的经济条件下, 机构养老对于解决我国的养老问题也只是杯水车薪。³

社区居家养老是指以家庭为核心、以社区为依托、以专业化服务为依靠, 为居住在家的老年人提供以解决日常生活困难为主要内容的社会化服务。与家庭养老和机构养老比较, 居家养老具有投资小、受益大, 节约社会资源, 营造社区氛围, 提升老年人的归属感, 提供专业服务与减轻老年人子女负担等优势, 已经成为我国目前养老的新趋势。发展社区居家养老服务, 是我国积极应对人口老龄化快速发展趋势的战略选择, 也应该成为破解我国巨大养老难题的根本出路。⁴

1.3.1 发展我国社区居家养老的必要性研究

首先, 家庭养老功能的弱化使得发展我国社区居家养老服务势在必行。我国的家庭规模不断缩小, 不仅增加了年轻人对父母的赡养责任, 也减少了家庭中可以专门照顾老年人生活的人手数量; 面对巨大的生活压力, 工作占据了年轻人大量的时间, 老年人从子女身上得到的照顾越来越少; 城市人口流动频繁, 空间距离的加大, 客观上也增加了成年人照顾其父母的难度。

其次, 机构养老模式存在大量的弊端。高质量的养老机构数量过少, 规格设置不当, 入住率低; 缺乏专业化的护理人员, 机构运营不善。⁵

³尹静. 城市社区居家养老的问题及建议[J]. 当代经济, 2011. 10.

⁴王媛媛. 国外社区养老服务的发展模式及对我国的启示[J]. 改革与开放, 2012.

⁵曹冲. 城市社区居家养老模式的发展困境及对策[J]. 南京工程学院学报(社会科学版), 2011. 12.

1.3.2 发展我国社区居家养老的可行性分析研究

社区居家养老模式自身的优势。保持了传统家庭养老模式的优势；社会监督力度增强，服务质量提高；构建多元化的筹资渠道，成本降低。

发展社区居家养老模式的外在条件。目前，世界上许多国家都出现了不同养老模式间相互融合、相互补充的趋势，这一趋势集中表现为围绕家庭并向社会化方向发展。另外，在 1992 年召开的联合国第 47 次大会上，就明确提出社区居家养老这一模式。我国也以法律的形式肯定了社区服务的功能；许多地区的居委会按照国家的要求，不断改善自身的管理水平，完善自身的机构建设，逐步形成了系统的管理规范。这为社区居家养老模式的发展提供了组织保证。⁶

城市社区居家养老涉及到家政服务、文化娱乐服务、医疗保健服务等诸多领域，这为我国失业人员和进城务工人员提供就业机会，缓解我国就业压力，维护了社会稳定。⁷

1.3.3 城市老年人社区居家养老服务需求的研究

有的学者提出老年人有如下五方面需求：经济需求、健康需求、精神及文化生活需求、亲情需求和社会参与需求。⁸

有的学者认为日常生活照料是老年人最基本的需求；健康护理服务是老年人最迫切的需求；精神文化生活是老年人最向往的需求，其中又包括文化娱乐方面、社会交往方面和自我实现方面。⁹

有的学者特别提出空巢家庭老人是老年人中有独特需要的群体，需要考虑特殊群体的特殊需要。¹⁰

1.3.4 社区供给以及影响因素的研究

城市社区主要向老年人提供五大类服务：日常照顾服务；医疗保健服务；精神文化生活服务；提供老年人就业服务；社区养老环境。

影响社区服务供给的因素：体制因素，社区作为基层自制组织，实际上成为上级政府布置各项机构的落实机构，老年人工作只是其工作之一，所以社区工作人员能力有限，没有更多时间和精力考虑老年人群体管理问题。资金因素，目前普遍资金数量较少，补贴的服务对象也较少，如果要扩大要补贴的服务对象范围，则需要进一步拓

⁶曹冲. 城市社区居家养老模式的发展困境及对策[J]. 南京工程学院学报（社会科学版），2011. 12.

⁷张婧，许勃潮. 我国城市社区居家养老存在的问题及对策研究[J]. 西江月，2012. 7.

⁸王艳芳，冯志涛. 城市社区居家养老需求供给影响因素分析[J]. 合作经济与科技，2009. 6.

⁹王宁. 城市社区养老需求与社区养老服务体系构建[J]. 重庆科技学院学报（社会科学版），2011（11）.

¹⁰孙佰胜. 从城市老年人生活现状与问题谈社区养老服务方向[J]. 东方企业文化· 远见，2012. 2.

宽资金来源渠道和增加资金总量。服务人员素质因素。专业化程度较低服务人员数量严重不足。组织机制因素。能作为自组织，机制不完善，限制社区养老能力，其不具备一个相对独立实体进行活动能力。¹¹

社区基础设施供给不足，设施简陋导致使用率低，日常生活照料缺乏，老年人担忧价格高和安全性差，健康护理服务水平有待提高，多半数老年人对社区医疗技术不放新，认为存在专业性不强、医疗设备不足和药品不全等问题，社区活动的组织性和参与性不强缺少信息交流平台和多样性活动。¹²

1.3.5 现状及其问题研究

根据我国城市社区居家养老服务实施现状及效果分析，学者们得出如下结论：

（1）资金提供不足，筹资渠道单一。

（2）社区居家养老整体水平较低。整合资源能力较弱，服务产业化程度低；社区服务设施不完善，差异化服务较少；社会工作专业人员缺乏、服务水平不高。

（3）社区居家养老主体间的关系不明确，作用发挥不到为。政府主导作用存在一定程度上的缺失；社区建设先天不足不能发挥其应有的作用；非盈利组织发展缓慢；企业参与积极性差。¹³

（4）宣传力度不够，没有形成必要的舆论氛围。¹⁴

（5）人力资源专业化程度低，志愿者队伍规模小。¹⁵

（6）政府和社会对社区居家养老的认识有失偏颇，主要表现在一些职能部门和社区管理部门对开展和加强社区养老服务的重要性和迫切性的认识不足，以及老年人的儿女或者老年人本身对社区养老服务的认识不足。¹⁶

（7）社区服务设施不完善，服务项目单一，居家养老社区服务机制不健全，缺乏专业的服务评估机制和监督机构。¹⁷

（8）中介组织发展滞后。¹⁸

（9）缺乏相应的政策法规和完善的服务体系支撑，为了促进民间资本对社区养老服务的投入，政府应制定相关优惠政策。¹⁹

¹¹王艳芳, 冯志涛. 城市社区居家养老需求供给影响因素分析[J]. 合作经济与科技, 2009. 6.

¹²王宁. 城市社区养老需求与社区养老服务体系构建[J]. 重庆科技学院学报(社会科学版), 2011(11).

¹³胡月. 当前我国城市社区居家养老模式研究[J]. 法制与社会, 2012. 4.

¹⁴王静. 北京社会化居家养老问题与对策研究[J]. 人口与经济, 2012. 3.

¹⁵韦宇红. 我国城市社区养老服务资源有效供给问题研究[J]. 理论导刊, 2012. 6.

¹⁶王媛媛. 论我国城市社区居家养老的问题与对策[J]. 黑河学刊, 2012. 9.

¹⁷姚发展. 我国城市社区居家养老模式浅析[J]. 青春岁月, 2010. 6.

¹⁸项丽萍. 城市社区居家养老的现状、问题及对策探讨[J]. 北京电力高等专科学校学报, 2010. 2.

¹⁹庄琦. 我国城市社区居家养老服务的现状与出路[J]. 北京劳动保障职业学院学报, 2008(2).

1.3.6 文献评述

笔者主要阅读了近8年的社区居家养老相关文献，均是国内的研究成果。可以发现，国内学者对社区居家养老的关注度是比较高的，而且均有其一定的研究模式，不过仍存在以下欠缺。

在学者们的研究中，很少有人对一个社区或街道的老年人群进行调查研究，在此基础上分析出老年人对社区居家养老的需求以及社区目前能够提供到的服务的满意程度，以及如何使得社区居家养老服务有所改进，使老年人感到满足。这是一个很好的切入点，却被众多学者忽略了。

已有的研究较多集中在生活照料，医疗和卫生服务等方面，对于其他方面，如精神慰藉，情感照料，临终关怀等方面的研究较少，而这些反而已经成为了日益影响老年人生活质量的重要因素。

对不同特征的老年群体的社区居家养老服务的深入研究极少，不同特征的老年人有着不同的养老意愿和养老需求，提供符合老年人切身需要的服务，合理配置养老资源，都是具有非常紧迫的现实意义的。

虽然各位学者都针对于自己前文所提出的问题给出了应对的对策，但是总体而言是比较笼统的，其大方向都需要以政府为依托，需要调集资金拨款或政策支持，缺少实践性与可能性。

社区工作是社会工作的三大重要工作方法之一，社区工作也日渐专业化与年轻化，针对于社会工作专业相关的角度下的研究文献还是不足的，这一缺口亟待补充，所以社区养老从社会工作视角的研究将会翻开新的一个篇章，加入社工事务所或非营利机构，政府购买服务等新的社会工作视角解决办法。

在各位学者的研究中，极大多数都只是从一个宏观的大角度进行切入和研究，而对社区居家养老存在的问题的实证研究较少，由此可能会导致目前发现的问题被扩大而某些潜在的问题却被忽略掉了。

目前学者对我国社区居家养老的发展趋势及社会发展前景研究较少，不是过于关注当前问题的大致解决，就是笼统倡导建立新的养老模式，而这都是不全面的。社区居家养老的发展还很远，但是前途一定是光明的，我们要坚定社区能为老年群体做到更多的理念，发展社区居家养老。

鲜有学者能将国内的社区养老同国外的优秀养老模式相连结，缺少了一部分可以借鉴的内容。

至今还没有看到有学者在一段时期内对某一地区的社区居家养老服务状况的变化进行比对，因而无法得到社区居家养老服务在一段时期内的变化及进展了解。

当前文献多是站在学术角度下研究，提出的对策有些空，像官方口号，笔者自身

处于研究生和社工机构实习生的身份，夹杂在政府和民众之间，也是直接向老人提供服务的一方，因而给出的分析和对策均具有现实意义。

当人们的关注都是以社区之上的社会宏观层次而言，就会忽视了社区内的养老主体，这些老年人的具体需求到底是什么，他们的需求有没有相较于以前有所改变。而更重要的是，社区当前为老年人所建立的服务，他们又是否知道，并且利用的程度和满意度又是如何。相较两年以前，老人的需求会产生何种变化，社区又是否有所追问和改进，最重要的是让老年人感受到之前的调查是有回馈的，有人在关注他们的需求，听得到他们的声音，并为他们在争取，感受到尊重。我们要多从老年人的角度出发来研究问题，坚持理论与实践相结合，注重实践的工作原则，坚持以人为本，促进社区居家养老服务的研究和发展。积极学习和运用国内外或其他社区的优秀经验，善于总结和分析当前服务的现状及成果，从尽量微观的地方找突破口，贴近老年人的需要，而不只是响应政府的号召，提出夸夸其谈的标语。

最重要的是，社会工作在解决社会老年人养老问题上大有可为，²⁰社会工作的本质是改良主义，希望通过解决困难群体、弱势群体问题而避免各种社会风险和危机的发生，表现为人本主义和人道主义的关怀。社工（机构）介于政府（政策制定者）和民众之间，他们参与到社会治理体系之中，“吃透两头”和利益上的相对超脱，使他们对问题有更客观、更全面、更深刻的认识，参与社会治理也更加理性，因而，笔者会较多地从社会工作领域的专业方向上对当前社区居家养老服务现状进行分析和可行性对策建议。

1.4 研究设计

1.4.1 研究对象

北京市西城区什刹海街道 X 社区在 2012 年获得“优秀建设社区”和“模范孝老社区”的荣誉，对于社区内的老龄服务一直是在坚持先进的探索和优秀的实践。而且，笔者在大三的学年论文中对该社区进行了老年人社会支持状况的调查研究，对 X 社区的老年人状况有所了解和掌握。加上笔者大四在 X 社区实习，对社区内的老龄服务有所熟悉，更是已经打好了一定的群众基础，所以笔者选择了 X 社区作为研究的主体。笔者经过研究生学习两年后，回想到 X 社区以及几次对它的研究，存在一些遗憾和不足之处，加之它作为什刹海街道数一数二的骨干社区，笔者决定再次对其社区居家养老服务的供求匹配服务程度进行调查研究，并进行两年间的服务变化比对。

经过随机抽选，笔者分别在北京市西城区 XJ 社区、HF 社区、DB 社区、HL 社区、

²⁰王思斌. 社会工作在创新社会治理体系中的地位和作用[J]. 社会工作, 2014. 8.

FF 社区、YT 社区、XB 社区、HT 社区、XS 社区共十处社区参与了深度走访和体验，学习和感受了每个社区老年社区服务的现状与措施，并总结归纳，吸取好的居家养老服务经验。

笔者身为北京市西城区 M 社会工作事务所的实习生，针对于社区购买社工服务从事近半年，经历和感受的事情很多，笔者自己也将作为研究对象，通过深入的自我剖析来提出完善社区居家养老服务的建议。

1.4.2 研究内容

主要研究的是当前老年人对社区居家养老服务的应用程度和满意程度，还有近两年来老年人的需求变化和社区居家养老服务的改进和变化，其中老年人的特殊群体特征也会相应考虑进去，通过研究结果，会表明老年人对社区居家养老服务的需求，并在社会工作专业视角下，结合深入社区的体验和专业社工机构的工作经验，以及结合文献中国外的社区居家养老模式可借鉴之处，依据我国的国情，针对当前社区居家养老服务的不足提出意见和建议。

1.4.3 研究方法

1.4.3.1 定性研究

（1）文献法：在各种期刊网站及文献库中搜索与本文主题相关的文献资料，通过对文献的整理使笔者对当前学者对社区居家养老问题的总结有所学习，帮助笔者更好的研究问题发散思路，并在后来的调查中提供了大量坚实的理论和实验依据。

（2）访谈法：

①访谈对象：继续将两年前的 5 位参与访谈的老年人作为访谈对象，并根据社区提供的老年人登记信息，再选取社区内 15 位老年人作为访谈对象进行焦点小组访谈，其中包括空巢老人、失能老人、离异或丧偶老人等能代表一部分有着特殊需求的老年人群体；访谈社区内的老龄服务专员和社区的站长或书记；访谈社区居家养老服务入驻商户；访谈西城区十处社区书记。

②访谈内容：主要涉及老年人当前对社区居家养老服务的应用状况和希望；了解社区内当前为老人提供的社区居家养老服务，以及社区对服务的评估效果。

③访谈目的：了解经过两年后，当时的访谈对象和社区对于社区居家养老服务的认识和感受；了解更多老年人当前的需求和感受，收集意见和建议。

④访谈方法：采用结构访谈和深度访谈相结合的方法，通过入户的方式进行访谈；并加入焦点小组访谈法，由社区的工作人员帮忙联系社区内的老年人进行访谈并

获得相关材料；在社区内走访并跟进书记工作。

1.4.3.2 定量研究

问卷调查法：这次研究中使用的是笔者于 2013 年自行设计的问卷及数据，笔者结合对社区居家养老服务方面的了解和认识，设计出这样一份问卷。其中涉及被调查者的基本情况，在生活照顾、安全保障、医疗保健、社会活动和精神慰藉五大方面的需求和当前享受的服务项目，以及对于享受到的服务的满足程度，对于社区居家养老服务的需求和期望。问卷调查时间选在 2013 年 3 月—5 月间，笔者以 X 社区为平台，随机抽取社区内约 15% 的 60 岁以上的老年人口发放问卷，并采用 SPSS 统计软件进行数据统计。

这次研究主要是利用这份问卷的数据来作为 2013 年访谈之外老年人需求、满意度等调查的补充，并作为此次研究中定性访谈的问题的切入点。

1.5 研究思路

本文研究思路主要从五个部分展开：

第一部分是导论，介绍了本研究的选题背景和研究意义，对社区居家养老服务进行了界定，还有社区居家养老服务相关理论分析，以及通过国内学者的研究概述了社区居家养老服务实施的必要性及可行性分析，突出了老年人的需求和当前社区居家养老服务的现状和问题总结，并进行了文献评述，最后阐明了研究方法和研究思路。

第二部分是本研究的主体部分，主要通过对西城区什刹海街道 X 社区的社区居家养老服务的现状调查揭示出当前我国城市社区居家养老服务存在的问题及原因分析。其中，通过社区居家养老服务的供给和对社区内老年人的深度访谈得出当前服务和居民需求不匹配的结果，其认知度、普及度与满意度不高，以及 X 社区近两年的服务进展对比得出社区居家养老服务发展缓慢，缺少针对性的结论，并多方考虑，深入分析原因。

第三部分主要介绍了发达国家英、美、日三国在社区居家养老服务中的特点和经验，以及得出对我国的有益启示。

第四部分也是本研究的重点，是根据第二部分分析出的问题及原因，并分别结合研究过程中对于其他社区的走访和观察，相对应的提出对策和建议，主要从社区增权、扩大宣传及参与群体、创新服务、完善基础设施、加强专业培训、重视监督评估、多元化服务、优先社工介入等方面提出切实可行的建议。

第五部分是本研究的主要结论、创新点和不足之处。

2 什刹海街道 X 社区居家养老服务现状及问题分析

2.1 X 社区居家养老服务现状调查

2.1.1 调查对象的基本情况

北京市西城区 X 社区成立于 1961 年，位于什刹海街道西南方，南起大红罗厂，北至平安大道，东临西黄城根北街，西临西四北大街，面积 0.22 平方公里。居民居住楼房 24 栋，平房院落 94 个，胡同 5 条，属于楼院混合居民区，这样的老旧小区缺乏现代化物业管理，且具有一定的日常安全隐患。社区内外由胡同和主要交通干道组成，不具备足够的活动或停车场等设施场地，街道内车辆任意停靠，社区内可利用面积越来越小。社区内驻辖区单位 14 个，其中包括国家信访局、人大会议中心等中央级单位 5 个，也是中央单位办公和高层首长居住所在地。

据悉，国际上通常把 60 岁以上的人口占总人口比例达到 10%，或 65 岁以上人口占总人口的比重达到 7% 作为国家或地区进入老龄化社会的标准。由表一所示，X 社区已成为名副其实的老龄化社区，众多老年人的需求亟待满足。

表 1 2015 年 X 社区老年人口比例

人口范围	人口数量	约占社区人口比例
社区人口总数	6270 人	100%
社区 60 岁以上老年人口数	1210 人	19%
60 岁——70 岁人口数	549 人	8%
71 岁——80 岁人口数	443 人	7%
81 岁——90 岁人口数	202 人	3%
91 岁以上人口数	16 人	1%

资料来源：笔者根据 X 社区 2015 年老年人口数量统计整理而成

在2013年的问卷调查研究中，共发放问卷186份，收回问卷173份，有效问卷145份，无效问卷28份，问卷回收率为93%，问卷有效率为83.8%。参与调查的145名老年人的基本情况及表现如下：

- （1）参与调查的老年人口性别比例平均，男性72人，女性73人。
- （2）调查对象多集中在60岁——70岁之间，高龄老人相对较少。

- (3) 调查对象多为小学文化水平。
- (4) 调查对象身体良好，多伴有心血管疾病，意味着独自在家的安全性存在问题。
- (5) 调查对象已婚且配偶尚在的占大部分。
- (6) 调查对象多与配偶同住，空巢老人更加需要居家养老的服务。
- (7) 调查对象多有1—2个子女，其家庭结构的缩小相应会减弱家庭养老的功能发挥。
- (8) 调查对象的收入水平多在2000元—4000元之间，经济状况比较稳定，合理的居家养老支出不会过多增加他们的生活负担。

正如上面列出来的之前的调查对象的情况，反映出家庭结构的缩小和心血管疾病的困扰会令老人对社区居家养老生活照料方面的要求迫切；虽然经济状况稳定，但是毕竟不是高收入，购买社区居家养老服务也会造成一定的负担，所以这一次的调查着重围绕这两个问题。

在这一次的调查研究中，笔者参考了之前调查中的信息，笔者认为质性的访谈研究方法更能深入地了解研究对象的情况和需求的掌握，量性的代表大面儿上的一种趋势和愿望，在这一次的访谈问题中作为切入点。而本次研究选取的15名社区居民参与深度访谈中，选取方式为社区统计表按年龄段随机选取，并多以健康老人为主，且涵盖特殊群体老人，如行动不便、空巢等，访谈对象具体情况参见下文表二。

表2 访谈对象基本情况表

序号	姓名	性别	年龄	居住状况	收入水平	代表类型
01	GXL	女	69	与配偶同住	3000左右	空巢
02	QZJ	男	75	与子女同住	3500左右	健康
03	GGF	女	78	与子女同住	3500左右	丧偶、行动不便
04	LJS	男	84	与子女同住	3500左右	行动不便
05	GP	男	93	与子女同住	3000左右	失能
06	LXH*	女	62	与配偶同住	4000左右	行动不便
07	GXL*	女	64	与配偶同住	5000左右	健康
08	YJR*	女	64	与配偶同住	4000左右	健康
09	ZYG*	男	66	与配偶同住	3000左右	身体虚弱
10	ZYF*	女	68	与配偶同住	3500左右	健康
11	ZHQ*	女	73	与配偶同住	5000左右	身体虚弱
12	HH*	男	73	与配偶同住	5000左右	健康

13	GXM*	女	75	与配偶同住	3500左右	健康
14	LCM*	女	77	与配偶同住	4000左右	健康
15	LX*	女	78	独居	3500左右	健康
16	YSM*	女	81	与配偶同住	5000左右	健康
17	YY*	男	81	与子女同住	4500左右	健康
18	ZZX*	男	82	与配偶同住	4500左右	右腿残疾
19	JYP*	男	83	与配偶同住	4000左右	健康
20	ZRY*	女	89	独居	3500左右	高龄孤寡

资料来源：笔者根据 X 社区所提供的人员具体信息整理而成；“*”标记为新访谈对象

在 2013 年通过对社区老人的兴趣爱好和活动方式的调查，可以发现调查对象多倾向于自己在家和亲友的陪伴，兴趣爱好主要是看电影电视和养花养鸟，这说明当前老年人的主要活动场所还是在家里，因而社区提供的居家养老服务是切实可行的。而一些老年人喜欢阅读、棋牌、歌舞等活动，社区也是可以专门针对于此为老年人提供专门的活动场所，也可以为喜欢旅游的老年人组织出游活动，或是旅游攻略指导，针对于喜欢投资理财和养生保健的老年人，社区也可以通过组织一些社区内的活动，形成活动团体，建立小型的老年支持网络。

而在 2013 年的调查中显示，调查对象平时主要依靠自己及子女亲友，只有一人主要依靠社区的居家养老服务，甚至还有接近一成的老年人会选择养老机构的服务和帮助，但是几乎没有老年人认同并且依赖于社区的居家养老服务。

在对 GGF 老人的访谈中，她说道：“社区居家养老是什么、有什么我也不清楚，我现在和儿子一块儿住，什么都有人管，用不着那个。社区里也没人来，就算来了也感觉跟推销似的，反正是得让你花钱的”。

由此可见，社区对居家养老的宣传并不多，而很多老人也自认为不需要，这也从另一侧面看出当前家庭养老所担负的重担，以及人们对居家养老服务的漠视。

这一次在对 GGF 老人的访谈中，她说道：“社区居家养老？跟我没什么关系吧？我跟儿子一起住，现在腿脚不好了，也很少出门，儿子也不放心，我现在完全就是居家养老，用不着社区，儿子挺好，周末闺女们也来看我，现在四世同堂挺热闹的”。

在对 ZYG 老人的访谈中，他说道：“我觉得社区帮不上我的忙，我需要一个保姆，大街面儿上的要收中介费，社区的人又不能给我当保姆，说什么探望慰问的，我不需要这个啊”。

YSM 老人、LCM 老人和 LX 老人经常在西城区新街口街道办的老年活动中心活动，她们都很依赖这里，认为街道做了好事，社区给大家提供了活动场地，不过她们还是

觉得“要是能再大一点儿就好了”。

ZRY老人属于高龄孤寡空巢老人，她一直独居在十平米的平房内，儿子一家住在离她不远的另一个平房里，老人向笔者表示“还是希望有人陪着，毕竟这么大岁数了，万一半夜有什么事真是没办法，那天烧水糊涂了，把电热水壶直接放上了煤气灶，突然反应过来连忙把壶拿起来又烫破了手，这要是没注意再出了什么大事，连累了街坊可怎么是好。可是现在外面的保姆都不可信，万一偷了东西怎么办，再说了，我这一个月的工资真别干嘛了，全给别人了”。

ZRY老人将近九十岁高龄，独居在家，但是她不愿意出门，如果有人登门拜访，陪她聊天她是不反对的，但是自己出门的话则能免就免。“社区可以给我安排一个保姆吗？安全可靠便宜的，我这儿管吃管住跟租房似的，就想有个人作伴啊”，张汝元老人反复强调向笔者要求道。

GP老人瘫痪在家，已失能，由他退休的女儿看护，她表示：“父亲这样已是万幸，要养老送终，自己也没事，有能力照顾父亲，不用慰问也不用探访，什么服务父亲都已经不需要了。以前母亲在世时患了老年痴呆，经常找不到家，社区又能够做什么呢？有些事情指望不上别人”。

LJS老人十年前因为中风造成轻度偏瘫，跟子女一起住，平日里受到配偶的照顾，他表示：“不会有人能比老伴照顾自己更周到好使，因为走得慢，我不能参与社区举办的活动，有时候就看着，可我觉得那些活动挺没意思的”。

QZJ老人身体健康，有自己规律的社交活动，他不需要生活照料方面的服务，他对目前自己的生活状况很满意，但是涉及到社区服务方面他认为“没什么内容”，觉得自己的社会参与都不是社区提供的，而是自己多年维系下来的。

JYP老人和老伴一起住，两人相互扶持，子女周末才来，两个人需要的是生活照料服务，比如吃饭的问题，但是两个人的收入水平只算中等，有些负担不起每天的外卖费用，一些居家养老券专用店也因为价格过高而让人望而却步。

两年来，老人们对社区居家养老的服务还不是很清楚，有些需求其实社区是可以满足的，不过社区可能没有做这方面的准备。像探访慰问的活动，一直在社区居民心中是走形式，并不能真正起到什么作用，社区层面也只是走一个指标，逢年过节去不了几家几户，甚至一年都是同样的几户，所以许多居民都享受不到被探望，进而拉大了同社区之间的关系。另外，在活动场地或设施方面，总是供不应求，老年人的需求是希望能够更好，永远有更高的标准和要求，这也显示了当前老年人的需求程度的加深和上升。

2.1.2 社区居家养老服务的供给

通过 2013 年对 X 社区老龄服务专干 WN 的访谈，笔者得知：西四北社区现行的

居家养老服务在生活照顾方面,是为80岁以上老人办理社区爱心服务卡,爱心服务卡的每种卡片都将相关的单位、企业或个人的联系方式整理汇总,集中在一张卡上,方便居民使用时查看。还可以提供家政服务,送餐服务,统一由西城区下派服务人员。在医疗保健方面,社区内设置社区卫生站,并可以由社区工作人员或志愿者陪同就医。会不定期的印制保健手册等宣传刊物,大致一百本左右,主要靠社区居民自己来领。在安全服务方面,社区会贴通知警示居民一些安全隐患,或是通知居民来领鼠药。每一年街道还会为社区中的两户人家安装“一按铃”,起到紧急呼叫的作用。就社会活动而言,社区有自己的合唱队,社区还时常会组织郊游、聚会、联欢会、运动会、环保公益活动等,凡是到了重大社会活动时段,还会组织居民志愿巡逻。在精神慰藉方面,社区有热线电话96156可供居民拨打,社区内还布置了老年活动中心和阅览室,社区中心还有一套健身器械。而居民们使用较多的就是家政和送餐服务,对于社区举办的活动,每次都是会至少有50人参与,到了志愿巡逻和环保公益的活动时,参与的居民更多。

社区内专门负责老龄服务的工作人员只有5个,一个是名副其实的社区老龄服务专干,剩下的四个都是退休干部,经过街道的简单培训后还办了三个小组。志愿者也多是社区范围内的学生,还有周边部队义务帮助老人,理发店和磨刀等服务每周还会便宜。很多商户都与街道合作,方便为老年人提供服务。

社区曾经针对于居家养老服务的满意度进行过问卷调查,但是已经是挺早之前的事情了,而居民要是有什么想要反映的,则必须亲自上报到街道。

社区一般都是在楼门显眼处张贴通知,告知社区居民居家养老服务。社区对于高龄老人和空巢老人会较多关注,其次是低保等存在明显困难的老人,至于健康的老人,社区就顾不过来了。

近年来,社区居家养老服务新增加了心理咨询这一服务,也从2009年的只有低保、残疾补贴扩大到所有80岁以上老人都能享受更多优惠政策。更加关注他们的权益和发声,建立了地区法律援助工作站,委托公益律师为社区居民提供法律帮助服务。把律师带进社区调解工作中,解决了不少家庭纠纷,老人们也增长了法律意识。

而至今到了2015年,社区继续保持以上的服务内容,并扩大了服务受益人数,但因为是从街道处增加了服务受益人数,所以分配到社区的名额也依旧有限,另外将重点放在了老年人的社会参与和精神慰藉方面。社区成立了多支社区社会组织,多是志愿行为,每月至少组织一次老年居民外出活动,至少探望五户孤寡老人,至少开展一次主题活动。

社区在近两年对于社区内的平房老年家庭增加更多关注,为他们安装并定期检查无障碍扶手和消防警报器,定期上门为老人家里的电暖气进行适时调整,从他们的生活起居上提供更多的便利和安全。

X 社区工作人员 WN 说：“现在越来越多的老年人提要求，想让社区组织活动，出去玩什么的，社区精力有限，再一方面也要考虑他们的身体状况，岁数越大带出去的危险隐患越多，就算他们家里人同意，我们也不敢轻易往出带，责任太大了。可是社区这么小，也确实没有适合他们活动的场地，于是就因地制宜，把活动开去老人家，形成探访组织，也是近年提倡的社区社会组织建立，一举两得，许多老年人就参与其中，年轻点儿的帮助上岁数的，这种形式也调动了部分老年人的参与活动的积极性”。

社区还在街道层面的孝星评选活动的宣传上下了更多功夫，发放往年的孝星刊物来鼓励社区各个年龄层的居民助老、为老行为。社区积极发挥党员作用，社区党员起到模范带头作用，积极从事社区为老服务工作，带动更多积极分子和居民关怀老人，为民办事。

X 社区工作人员 WN 说：“要说这两年社区老年服务方面最大的进展应该就是扩大了宣传，在人的观念上，还有鼓动更多的居民参与到老年服务中来，无论年龄大小，而我认为这跟国家的重视和政策制定是分不开的，影响特别大，人们的意识在转变和提升”。

2.1.3 X 社区居家养老服务供求匹配程度调查结果

在 2013 年的问卷调查中，调查对象对社区居家养老提供的各方面满意度集中在一般的评价，而对生活照顾方面的服务表示出最大的不满意，可见社区居民对社区居家养老服务的生活照顾方面存在更多的期待。其次便是来自精神慰藉方面和医疗保健方面的不满意，当人们的生存和安全的基本需要满足了之后，便会对更高的精神层次的需求有所追求，当前的城市老年人的都有着稳定的基本保障，社区居家养老服务更应该在精神慰藉方面多提供一些实际的服务，为老年人提供更好的生活质量。

而时隔两年之后，之前参与访谈的五名老人均表示在这两年间，没有什么变化，对于社区居家养老服务的知晓度和利用度，以及满意度都没能得到提升。

QZJ 老人说：“社区对于我来说更像是一个办公的地方，他们每天坐在办公室里哪有空为我们服务，而且社区组织的活动也就那些，可能是出于安全的考虑，也弄不出什么新花样，我对这个没什么期待跟要求”。

在焦点小组中，笔者就当前社区居家养老服务的使用状况作为主题，引导老人们畅所欲言，描述自己的日常生活，发表自己的感想，说出对社区居家养老服务的认识，大家一起区分哪些可以算是社区居家养老服务提供的部分，并提出意见和期望。许多老人都不清楚什么是社区居家养老，但是具体说到活动安排、活动内容和方式，他们才大致了解到什么是社区居家养老服务，并想象社区居家养老服务还能为他们提供什么。但是具体说到实现的途径和方式，大家还是只能把希望寄托到所在的社区和政府，认为要下发政策，还有社区是否能够为其提供场地，是否那些社区的工作人员有

能力和责任心为老人提供更优质、更贴近老年人需求的服务。老人们很少接触到非盈利组织或是专业的社工机构的介入，他们对此并不了解，更不会期待它们能站出来为老年人的社区居家养老服务做出什么贡献。而且归根结底，老人们的主要需求逃不出平时的日常生活照料和精神慰藉方面，半数以上的老人也不再期待社会参与的任职和能力发挥，他们在思考如何能够让自己的生活丰富起来，通过学习或是人际交往来提升自己，填补自己的空闲时间。这一观念又体现出老人们从希望实现自我到完善自我的转变，不再是希望单方面的从事和给予，而是对新鲜事物的接受，对新鲜事物的追求，对崭新自我的完善和创造。

老人们表示对于当前享受到的服务的满意度只能是一般，一部分老人幽默地表示根本就看不到这无形的服务，也有小部分老人表示感谢政府为他们提供了生活的保障。加之退休的老年人都增长了工资，他们不同于以往，现在的他们会选择将自己越来越多的收入投身于自己的兴趣爱好方面，小组内的多半数老人都表示自己和身边的其他老年朋友都选择在老年大学进修手工或书画等课程。老年人当前在自主地寻找使得自己进步的过程，而不仅仅是依赖于要求社区去提供，不知道这是社区居家养老服务的退步还是老人个人能力建设意识的提升，可能两者都有原因，不过所幸老人们还是在往一个积极的状态发展的，可如果这时，能够以社区为较便利的依托，能够更加方便老年人的再学习需求，也能更加系统的帮助老年人完善自我，不只是知识方面的学习和积累，还有身心一起的和谐与愉悦。

在这一次的访谈中，笔者也发现老人们对于社区居家养老的需求呈现了两极化的趋势，大部分老人会主动寻找资源为自己服务，甚至超越了社区的界限，在街道或是城区的范围内寻找资源。而还有一部分老人因为得不到社区的居家养老服务便淡化了自己的需求，不去寻找，也不让自己去需要一些服务，满足于现状，无奈选择了家庭养老。他们认为在家养老是最好的，社区能够提供的服务还是有限，也不会主动去社区问询能够获得的服务，存在越来越强的被动性。而主动去寻找资源为自己服务的老人，他们的需求也不再是生活照料方面，但这跟身体状况是相关的，身体健康的老年人更愿意在平时丰富自己的闲暇时光，通过一些活动去锻炼自己的手脑等配合、协调能力，预防老年失智症。许多老年人也愿意走出家门，选择外出的方式，在越过社区更广的范围下寻求个人生理的健康和能力的提升，在精神层面填充自己。这应该算得上是社会的进步，在这两年间还是影响到了老人去享受更好的生活，追求更好的服务，把自己作为服务对象，是社会发展受益群体的重要的一大部分。

而作为社区，从社区方面看来，社区工作人员们自然很高兴见到居民能够跨越出社区的界限，外出去寻找服务，但这在一定程度上也意味着社区居家养老服务功能的退化。当社区不能够满足居民的需求的时候，形成了一个相对应的关系链，居民会愈加忽视且得过且过，不再对社区说出自己当前实际的需求，社区无法提供给居民，

慢慢居民也不会再说出需求,这对于两方而言都是不利的,社区不能进步,不能在服务上有所完善,以致我国整个老年社区居家养老服务体系的建设和发展受阻,更不能为老年人提供更多的便利条件,影响老年人的生活水平。

X社区工作人员WN说:“从社区的角度来看,我们很欢迎老年人有自己的努力,这在一定程度上也缓解了我们的工作,但在很多事情上都有我们社区的指导,我们也希望老年人能够得到更好的服务,我们作为中介,向居民传递消息,让他们重视起自己的权利”。

在对社区居家养老服务供给的访谈中,X社区工作人员WN说道:“你也看到了,咱们社区里就那么一间小屋子,既是会议室,又是活动室,时间安排上常常会有冲突,房子小也容不下多少人。咱们社区里都是居民楼,院里都放满了车,放不下都上大街上停来了,健身器械也就是路边那点儿,风吹日晒的哪好得了啊!每年街道就批两户给装‘一按铃’,在分配名额的时候我们也很无奈,但是有限制,我们也没办法”。

在笔者看来,社区这两年在活动场地和健身设施上并没有任何拓展,甚至是唯一的健身器械也还是那一套,破旧腐蚀得不像样子。据笔者实习了解到的情况,每年街道都会对辖区内的主要几个骨干社区下达任务,分担街道的一些服务量,所以当这些骨干社区在忙着完成街道任务的时候,很容易地就忽略了自己本社区老年人的一些服务供给和需求满足,还有他们利益的争取。但这些老年人是不知道的,他们只是知道社区被分到了很少的福利额度,而我因为不够“惨”不能获得这些服务,但其实是他们应得的,可以去争取的,甚至是社区应该主动出面为他们维护的。

但是很多因素确实制约了老年人享受服务的水平,这一点是无可厚非的,老旧小区没有合适场地去做活动中心,也可能会因为重建健身器械带给周边居民一些不便利的因素,这些都是相矛盾的,也是难以解决和协调的,客观不足要创造条件,但是社区工作者也会分身乏术,居民不冷静的投诉意见会让双方对于服务水平的提供和协调产生对立面,更不利于服务的延伸和改进。

在对JYP老人的访谈中,他说道:“我跟老伴有时候懒得做饭就从饭馆订餐,没有什么营养套餐,就是单点的小炒或者盖饭,社区的小饭桌我们也订过,不是很好吃,一顿饭我俩也得要二三十的,每周还就是固定那几个样式……现在吃饭的问题真是成了我们的难题。衣服什么的都是等着周末闺女和媳妇儿过来给我们洗,扫地擦桌子的我们自己就干了,也请过社区小册子上的家政公司,让过年的时候来做个大扫除,可能也是赶上时候了,收费太贵,一个小时工给你干一天恨不得要你一个月的工资。现在越来越多的餐馆能用居家养老卡了,可是收费都很高,政府给你的选择越来越多了,可实际上自己的选择还是那个样儿”。

根据笔者的走访了解得知,社区内的居家养老商户单位例如庆丰包子铺、惠丰饺子馆等人均消费都至少要在20—30元之间,其中菜品单价过高,二三十元的消费水

平还无法保证老人能够合理膳食营养，只能说是稍微奢侈的填饱一回肚子。

QZJ 老人说道：“咱们这边离北大医院这么近，换谁都愿意去更好点的医院啊，那卫生站也就平时多能给你开点药，那小破房真不像是什么能治病的地儿。不过倒是能上门给你看病，可那也得收钱哪！现在还就是这样，什么都是钱，你不花都不行，国家哪能白给你涨工资啊”。

在对 X 社区卫生服务站的访谈中，工作人员说：“咱们卫生站确实是比较轻闲，大多数老人都去北大医院，毕竟离得近。他们也更放心。不过，卫生站的医疗水平是可以信任的，也就为居民图个方便，可以上门服务，至于收费的问题，这是规定好的，不过也没人让上门给看病，不行了就叫急救车，平时的小病小灾的走两步就过来了，不行走三四步也到北大医院了，没必要花钱叫我们上门。但是这两年，我们也增加了自助取化验单的机器，周边居民早上遛弯时候验个血查个尿的，下午遛弯一刷卡直接就取化验单也是挺方便的。不过来看病的人还是少，可不要以为我们就闲着没事了，对于那些来看病的少数人来说，我们对他们更加尽职尽责了”。

由此可见，社区当前的服务部门和商家尚且不能满足老年人的日常需求，而作为服务的提供者，社区内的服务部门和商家也并没有做出任何努力去帮助老年人享受服务，他们毕竟是商户，要以盈利为目的，助老方面能多做是最好，但是老年人嫌贵或是觉得条件不好的话，缺少他们的参与也是可以的，这样的认识也阻碍了社区助老机构和商户对居家养老服务的改善和养老水平的提升。

社区的许多商户都在为老年人提供送餐、义诊、家居清洁等服务，但其实利用率较两年前相比并没什么变化，反而是一些低龄老年人增加了使用率，而以前很少应用或是不使用的老年人还是会选择不用。社区的商户依旧做着两年前的事情，因为他们主要的服务对象本来就不是老年人。在大家的固有思维中，总是认为老年人是固执的，人们很难轻易改变老年人的想法，再加上大家可能根本没有考虑到某些小转变对于老人的影响是什么、有多大，所以商户等一些服务提供方也慢慢忽视了社区居家养老服务。

通过2013年的调查，如下文表三所示，可以看到老年人对政府给予了更多的养老期望，但政府只是能在宏观上建立大的政策导向和法规制约，想要能够提供让老年人更加满意的服务还要通过多元化的资源整合，多方面的机构配合。在笔者所学的社会工作专业领域，小组工作方法在理论上和实践中都能够很好的解决老年人的各种问题，但是很多老年人都不懂互助小组的含义和进行方式，也很少有社区将其运用到平时的工作和服务中。调查对象对社区和家庭也都给予一定的期望，而社区居家养老服务也正是能将这两者结合，提供较全面的服务，满足老年人需求。调查还显示出，老年人相较于老年公寓等营利性商业机构，更加倾向于选择老年服务中心等非盈利性组织机构。

表3 调查对象希望加强服务的部门

		响应		
		N	百分比	个案百分比
加强部门 ^a	家庭	44	18.2%	30.3%
	政府	104	43.0%	71.7%
	社区	56	23.1%	38.6%
	互助小组	5	2.1%	3.4%
	营利性	9	3.7%	6.2%
	非盈利性	24	9.9%	16.6%
总计		242	100.0%	166.9%

资料来源：笔者根据2013年所做调查问卷得出的SPSS数据分析

在对 QZJ 老人的访谈中，他说道：“我参加过咱们社区的小组活动，就是几个干部带着几个熟人开会而已，不像你说的那样。非盈利性组织机构该去哪找？它是收费更低还是怎么着？”。

由此可见，人们对一些社会新兴的组织机构和活动方式还都不了解，当然了，目前不管是小组工作还是非盈利性组织机构发展的也尚不完善。

而受访对象中的三名老人常在街道办的老年活动中心活动，她们对于社会工作事务所有初步的认识和了解，但是并非是专业的理解。LX 老人认为社会工作事务所隶属于街道，专职社工是街道的行政人员，负责活动中心物资的采办。LCM 老人一直参与了社区购买的周末社工小组服务，但她没能感觉到社工每周带大家一起做的活动有什么特别，只不过是感觉“多了一个年轻的小队长”。

由此可见，社会工作者和社会工作专业机构在老年人面前还不是能很快被理解和从专业层面的接受，这一方面体现出了社工对于专业性的表达不明确，还未能较好地将专业理念外化出来，但另一方面也是一种潜移默化影响服务对象的过程，这个问题仍需要社工自身的专业思考和素质提升。

2.2 问题及原因分析

2.2.1 社区居家养老服务宣传不到位

当前，社区居家养老服务宣传方式并不主动，社区只是将一些通知贴在楼门的显

眼处，并没有做到将信息负责任的公平告知全部居民，这一点是非常不专业的工作行为，违背了社区工作者应该对社区居民负责的工作方针。如今，老年人数量越来越多，结合时代背景，还有很多老人是文盲，当他们看不懂楼门口，甚至是报纸上的服务信息的时候，我们是否能够通过电视或广播电台等传播媒介，多渠道告知老年人更新的养老政策。

许多老年人实际上根本就不清楚社区居家养老是什么，他们有可能只知道很多都不是免费的，自然会误会，从而抵抗社区可以为他们提供的优质而周到的服务。而不管是社区居家养老服务平台的宣传册上，还是社区爱心服务卡上，对于社区及商户可以提供的服务的简介少之又少，这也在无形中增加了居民求助的困难。于是，很容易恶性循环，从此几乎很少使用，自然也不会口口相传，结果则是社区居家养老服务便停滞于此，陷入发展艰难的境地。

2.2.2 社区实际职权不足，缺乏资源整合能力

在对社区工作者的多次访谈中，笔者可以感觉到他们对于当前的社区居家养老模式的发展存在着一丝无奈。首先，社区内的 60 岁老年人多达一千多人，但是每年却只能有两户特别需要的人家得到社区紧急求助“一按铃”，而且还需要亲自申请，然后等待长达一年的审核。就算是因为承担街道工作量的缘故而多申请几户，也无疑是在为自身的工作量增添负担，也可能会牵扯居民间的嫉妒和矛盾，为自己的工作增加困难，所以干脆多一事不如少一事。当居民对居家养老服务有一些意见的时候，也是得亲自去反映，经过层层把关，才能找到渠道表达自己的意见，然而却又不一定能奏效。社区居民购买的服务项目，其下派下来的服务人员直接受到城区的领导，服务人员数目有限，专业水平也有限，如果想更换服务人员或是急需用人的时候，都是比较困难协调的。

2.2.3 服务设施与规模存在缺陷

虽然现在社区里都设有社区卫生服务站，但是很多居民还是宁愿选择更加有名一点的三级以上医院，据悉，他们并不是很放心社区卫生站的医疗水平，而且药品的质量和数量都不能等同于那些大医院。而且社区卫生站上门服务还需要添加服务费，还需要提前预约，并没有便捷到哪里去，因而老年人更多愿意选择名声大一点的医院，哪怕只是做个简单的血糖化验。

还有，像是社区内的运动器械，年久失修，偌大的社区范围内只有这一套健身器械，不仅是不好抢，这么多人连续使用也大大增加了器械的不安全性，因而，健身器械的不完善也使得老年人的社会活动又削弱了。

X社区是由几个居民大院组成的,现在人多车多,很多司机直接把车停靠在马路边,减小了居民在路上行走的面积,很危险。

出于活动经费和老年人出行安全的原因,社区越来越少地组织老年人远足出行,因为社区将承担很大的责任,但远足出行又恰恰是老年人呼声很高的一部分愿望与要求,但是社区出于种种考虑,实在无法兑现,导致社区老年人对社区可提供的服务产生质疑和排斥。

2.2.4 服务种类片面单一

目前开展的社区居家养老服务项目很少,形式过于宏观,很多也只是停留在了理论阶段,并未付诸实践,具有很大片面性。服务项目多千篇一律的集中在家政服务、送餐、保洁、维修等生活基本方面,较少负担起老年人精神文化生活领域。不同的老人对不同的服务有不同的需求,但是社区及商户却很少考虑到,很少改进,很少试图探寻老年人的需求。给人更多的感觉是社区是主体,他们考虑的是我能做什么我就给你做什么,而不是您需要什么我努力协助您来完成。

社区事务繁杂,可能很少去考虑创新服务的问题,恨不得几十年了都是这一套,缺乏实际的结合和运用,还不够在这方面的服务上用心思考和总结经验教训,没能同社区老年人一起实践和感受,无法区分老年人的需求层次。什么事只追求有没有,而非好不好。

2.2.5 服务主体缺乏实际监督和定期评估工作

社区当前为老年人提供的社区居家养老服务种类较少,能够提供的服务有限,在各方面的服务评价中,调查对象都表示提供的服务只能满足于他们少部分的需求,几乎没有人认为是可以满足他们全部需求的。很多老人享受到了服务,但是却满意度不高,说明当前社区提供的服务还不完善,不能依据具体的老年人需求来提供相应的服务,所以即使是社区提供了该项服务,老年人用到了该项服务,其服务的实施效果也并不能够令人满意。再加上当前缺乏对居家养老服务的评估与后期调查,使得居家养老服务不进则退,逐渐影响整个社会的居家养老服务的发展与探索。经过两年的时间,X社区居家养老的服务状况对受访的二十位老人而言并没有多大变化,这同时形成了一个相互抵消的副作用,即社区居家养老服务的供给需求不足减弱了社区老年人对居家养老服务的需求和标准,而这也使得社区居家养老服务不能及时收到居民的反馈,经过时间的淡忘,相应地降低了服务水平,居家养老服务无法贴近居民需求开展。

以前,街道还会发一些问卷来评估社区居家养老服务项目的满意度,但是近期却一直没有,当笔者在做有关于服务供求现状调查的时候,发现社区的服务供给和居民

的服务需求是不对等的,很多他们希望有的服务项目,社区都从未满足过。就算是开展着的一些服务项目,其完成程度也并不是居民们想要的。如果社区能够时刻监督着服务运行的状态,以及及时的定期倾听群众的心声,随时对社区的需求进行评估,随时改进,将不会浪费现有的服务资源。

经过本次调查,笔者起码又能得出一个结论:至少目前这两年,社区没有对社区内居民享受到的社区居家养老服务做出任何评估和满意度反馈调查,也没有收集居民对此的意见和建议。正如 X 社区当前的状况一样,他们只是延续了两年前的服务内容,稍稍扩大,并且是因为民政部的要求才开始将社区社会组织搬上台面,利用这个组织来达到一些目的。

2.2.6 服务人员及其专业水平匮乏

社区居家养老服务的专门负责人只有一个,其余的是退休的老干部,而服务人员也均是临时培训过一阵子,便匆忙上岗。他们能够进行普通的体力劳动,但是如何能够提供更满意的服务,如何能够在精神上对老年人得以慰藉,都是需要经过长久的学习和实践的。虽然培训服务人员解决了一部分的流动人口,但是较低的工资还是会让这一劳动力流失。

社区内仅靠社区工作者和社区骨干志愿者并不能更好地解决老年人的养老问题,老年人随着社会经济的发展,越来越趋于服务的专业化,社区不能配备专门的专职社工对老年人进行有针对性的服务,会影响整个社区老年服务的水平。

社区内的许多商户都不能很好的承接老年人的服务需求,这在一定程度上也与商户的专业水平和服务态度相挂钩。而更重要的是,社区和商户都没能更好地对自身做出思考和反思,忽视自己的问题,没能从其他方面对自身进行改善,无法吸引老年人。

2.2.7 资金提供不足,服务主体构成单一化

街道对社区安装无障碍设施和紧急呼叫装置的限制,使笔者感受到养老资金的短缺,如果有着充足的资金做后备,相信能够有更多的有需求的老年人享受更安全的生活环境。而在笔者的调查中,笔者发现居民时常会对政府的不力大吐苦水,认为是政府放弃了他们,但其实还有一部分原因是由于政府在现阶段下放的权力还不够,承担的压力过于重,以致于没有足够精力和能力保障社区居家养老服务的顺利实施。

如果由政府出资、牵头,招商引资,结合社会各领域和团体的力量,一方面缓解了政府的压力,社区也能有另外一个部门的支持、帮助与合作,各个部门相互配合,资源共享,而不只是政府和社区,在居民的观念中也是大多只有政府和社区,对他们有着直接的期望、要求和压力。

3 发达国家社区居家养老服务的经验启示

3.1 发达国家社区居家养老服务模式

西方国家的老年人福利服务朝着多样化发展。政府把一些养老公共服务项目通过市场化手段,如代理、委托、合同、购买服务等形式,让民间组织、第三部门、更多私人机构来承担。政府拿钱,制定标准,并进行监督和管理,让一些民营资本进入养老服务领域。²¹

3.1.1 英国首创社区照顾模式

社区照顾包括在社区内照顾和由社区照顾两个概念,主要包括最基本的生活照料;食物、便利设施和减免税收等物质支援;看病免处方费、提供护理等心理支持;整体关怀,包括改善老年人的生活环境,为老年人提供资源支持等。例如,英国政府为老年人建立老年人工作室,既让他们老有所为,有所创收,也让他们减少了孤独感,感受到个人价值。而英国的社区照顾体系具有其独特的特点,如订立了具体的措施的政策引导;由政府出资;依托成熟的社区建设,其各种服务设施都建在社区内,服务方式尽量融入老年人的生活;体系完善,是政府主导的官民互助式,多层次、多主体的服务体系,可以满足不同情况老人的需求。²²

3.1.2 美国多种多样的社区居家养老类型

美国的社区居家养老服务有几种做法:(1)全托制的“退休之家”,设施完备,服务周到。(2)日托制的“托老中心”,白天在中心活动,晚上回家休息。老年人除了不用为一日三餐操心外,还可以阅读、交往、制作手工艺品,安度晚年。(3)组织“互助养老”,让老年人结伴认对、互助养老。(4)提供如家庭保健护士的上门服务,费用由美国财政支付。

在美国,养老社区一般分为四类:生活自理型社区、生活协助型社区、特殊护理社区,以及持续护理退休社区。一般地,社区与医院和专业护理机构均有紧密合作。目前,全美共有 1900 处持续护理退休社区(CCRC 社区),但 82% 为非盈利性组织所有,其中,相当一部分是从传统养老院转型而来的。²³

作为美国的一种城市现象,自然形成退休社区兴起于 20 世纪 80 年代中期,随着时间的推移,现在主要由老年人在里面居住,但居民涵盖几乎所有人口年龄段,这使

²¹李晨漪. 国内外关于居家养老服务的研究[J]. 河南科技学院学报, 2009. 12.

²²李瑞. 居家养老的社会工作介入研究——以武汉市为例[D]. 华中师范大学, 2010.

²³穆光宗. 美国社区养老模式借鉴[J]. 人民论坛, 2012 (15).

得年轻居民可以同年长者互动。自然形成退休社区均在自愿的前提下将老年人组织起来,让他们向别人、或相互提供服务,且均在某种程度参与社区服务和活动的规划,甚至介入社区的管理。为了向成员提供便捷和实惠的服务,社区均通过专门社会服务机构与各类服务的提供方(如家庭护理服务公司、医疗机构、学校和商场等)签约或形成伙伴关系。

自然形成退休社区具有以下“亮点”:住户们通过走家串户调查,在摸清老年人需要什么和他们能相互提供什么的基础上,建立起老年住户相互照料的“邻里结对”关系。社区通过与当地的华人老龄协会和俄罗斯人社区合作,开设双语培训项目,并在社区成员聚会时提供中文和俄文翻译,加强了老人之间的沟通与联系。许多社区通过与专门医疗机构建立伙伴关系,使其成员得以享受某些价格本来非常高昂的医疗服务。许多自然形成退休社区利用现代信息技术,构建起专供住户使用的局域网,并以优惠价格对住户进行电脑使用培训。住户们还可以通过互联网进行视频通话,使那些突然生病、无法外出的老人,以及因体弱多病而长期闭门不出的住户克服孤独感和寂寞感,互联网还有助于老人们组建各种活动小组并开展小组活动。²⁴

3.1.3 日本的特色社区居家养老

西方的养老模式在日本推行了几年,渐渐水土不服。日本老人的家庭观念很重,住进养老院虽衣食无忧,却少了天伦之乐,老人们倍感孤独。1982年《老人保健法》出台,日本老人福利政策的重心开始发生转移。这项法律和1989年制定的“黄金计划”,以居家养老、居宅看护为发展方向,构建了具有日本特色的“居家养老”模式。由政府出资,培训10万家庭护理员,负责看护老人、处理家务;普及托老所,提供短期入住、看护、治疗;设立70亿日元的长寿福利社会基金,推出“银色住宅计划”,开发了一批低价位的“三代同堂”式住宅,对愿意入住的家庭提供优惠贷款。同时,鼓励发展民间福利机构,综合公营、民营、非盈利团体的力量推动老年保障社会化、多元化。²⁵

3.2 经验启示

尽管以上三国的社区居家养老服务模式也存在着相应的问题,但由于推行多年,还是有很多值得我国借鉴的地方。

首先,是政府的大力支持和职责分担,由英国的社区照顾模式可以看到,政府财政收入用于老人的物资援助和心理支持。日本不仅设立福利社会基金,对于“三代同

²⁴侯立平.美国“自然形成退休社区”养老模式探析[J].人口学刊,2011(2).

²⁵尹银.日本的养老经验与对策[J].外国问题研究,2009(2).

堂”式的住宅还有政府补助，提供优惠贷款。政府加大对社会养老设施和服务的资金支持，在很大程度上缓解了老年人本身和社会支持的经济压力，从而增强社会养老服务的普及程度。

其次，是拥有较完善的法律体系，非常明显的是英国和日本，都有相应的社区居家养老服务相关法律的确定和实施，不仅体现出政府主导的特点和重视，还在法律层面保障了老年人在社区内所提供服务的构建和完善。

第三，是拥有较成熟的社区建设，像美国形成了其独特的自然形成的退休社区，甚至成为一种城市现象。英国将其各种服务设施都建在社区内，服务方式尽量融入老年人的生活，这在地域上为老年人提供更为便利的养老条件。

第四，是多元化的养老服务群体的融入，尤其日本鼓励发展民间福利机构，综合公营、民营和非盈利团体共同开展为老服务，推动老年保障社会化、多元化。有了社会多方的协同合作，不仅相互分担服务量，能够保证服务质量，还可依据不同企业性质提供各自有针对性的服务，服务内容多元化。

第五，加强服务专业性和扩大服务群体，如日本由政府出资培训家庭护理员，提供更优质、更专业的服务，以增加老人对服务的满意度。还有美国的培训学习外国语言，具有相应技能有针对性地开展服务。

最后，创新服务内容与方式，提倡群体间互助，提升老人的能动性，找到价值感。最具有代表性的是美国运用高科技，考虑到老年人的身体因素，不能外出也能通过视频影像等手段得到不同程度的满足。

4 完善城市社区居家养老服务的对策和建议

我国城市社区居家养老服务一直在不断探索和调整，政府越来越重视，街道也依据现时政策制定出相应的福利目标，而社区也越来越重视自己在社区居家养老服务中国的地位和作用。在我国，很多地方的社区居家养老服务都探索出自己的发展模式，因地制宜，以人为本是提供服务最根本有效的前提，而各方协调，各领域工作者的协作更是为服务的改善锦上添花。

笔者认为英国和美国的居家养老模式最值得我们的借鉴和学习，英国其特点主要可以归纳为政策的引导和支持，政府财政的投入与补贴，全方位的整体关怀；而美国是强调社区的概念，鼓励多群体之间的互助，并运用小组的工作模式提升老人的能力，并帮助别人，形成互帮互助的良性氛围，可以减少一定的劳动成本。美国还擅于运用高科技手段，充实老年人的日常生活。

而在我国广州市，社区居家养老服务发展程度较为领先，也有很多做法和经验值得推广和学习。比较有名的例如荔湾区金花街依托社区服务中心开展居家养老服务，天河区员村街依托星光老年之家开展居家养老服务，使老年人享受不出社区就近养老

服务,提供便利。白云区松洲街借助民办福利机构开展居家养老服务,越秀区东湖街依托物业公司开展居家养老服务,整合社区资源,将社会各方力量凝结用于为老服务,多元化提升服务水平与质量。

笔者深入走访一些社区,欣喜发现每个社区都有不同的居家养老服务方式,能够基本上立足社区老龄人口实际需求提供服务,因而各有特色,总结归纳出其特点,可以带来一些启示,希望通过相互学习和探讨来更加完善我国城市社区居家养老服务,为社区老年人提供更好的贴心服务,满足他们的需求,提升服务水平,更好地解决我国养老问题。

4.1 多渠道宣传, 扩展受众人群

社会应加大对社区居家养老的宣传力度,旨在让更多的人了解居家养老,认识到社区居家养老对当前我国社会的养老问题的解决的重要性和实用性。通过多渠道的宣传和低价或无偿的给老年人试用居家养老服务,让老年人体会到社区居家养老的实际作用。要在老年人及其家属心中树立居家养老消费的观念,熟悉居家养老服务的各个项目的性质和内容,取得对居家养老服务的信任和依赖,鼓励其家属弘扬尊老敬老的伟大传统,为父母提供居家养老服务。

在宣传上,还可以发扬社区助老文化,建立社区助老精神。例如北京市西城区天桥街道 HF 路社区推行“孝贤文化”,每年设有孝贤文化节,并以老年服务为重心,多次举办相关活动,做到有敬老宣传,有为老活动,有助老服务。社区主打孝贤文化,宣传覆盖整个社区各个年龄群体,形成公民意识,联合整个社区居民从上到下贯彻孝贤礼义,从自己的身边多关注一个老人,多帮助一个老人,在意识上的改变和鼓动是很重要的,也是最根本的。

再例如北京市西城区 YT 社区,他们选择开展一系列的为老服务,重在给老人惊喜,从金婚庆典到生日聚会,用温情暖人心,让老人打心眼里感受到社区对他们的关怀和慰藉。

当前随着社会经济的发展和政府的重视,我们也在适时扩大可以受惠的老年人口数量,由以前的极弱势老人逐渐扩展发展为健康老人,越来越多的拓展服务面,涵盖更多人数,尽可能多地告知他人有些服务,并让他们受惠。

4.2 为社区增权, 充分发挥社区主动积极性

街道对社区放权,提升社区的办事能力,社区作为最基层的管理组织,同时也是最靠近群众的,能够直接获得第一手资料。通过日常事务的办理和日常巡逻,可以调研社区居民对当前社区居家养老服务的意见和建议,从而及时倾听,及时作出调整与

改进。社区还可以对社区老年人的基本情况、数量、需求内容、需求方式以及需求程度做出调查与登记,建立专门的办公服务档案,通过分层、分类,设计出满足不同老年人需求的计划,并且根据计划调用相应资源,通过及时了解居民需求和意见来不断改进服务计划,主动为社区居民改善服务质量。

多多运用社区自身资源,推行多群体助老方式,例如北京市西城区 XS 社区联合北京市西城区第四十一中学初高中学生每周一次对临近社区孤寡老人进行探访。该项目持续已有四个年头,学生换了一拨又一拨,但是每一批的学生都是抱着热忱和对老人的敬爱入户探访的。有时候老人和孩子之间不容易建立起关系来,老人和学生之间小心翼翼的相处模式让双方都在一定程度上达到了锻炼,并且能够更加珍惜相互之间的感情。探访的老人几乎都是高龄空巢,学生每周下午的陪伴对他们而言是很大的安慰。有些学生还会帮助老人做一些他们力所能及的家务事,既是一种陪伴,也在一定程度上解决了老人生活照料方面的需求。

例如北京市西城区 HF 路社区组织社区党员和低龄老年人对社区空巢老人进行探访,带领老年人走出去,参加外展活动。经过实践和总结,笔者能够发现有时候学生跟老人之间的年龄相距太大,且在性格上有一些冲突,学生和老人之间的探访效果并不会太好,有时候低龄老人和高龄老人之间相对来说更好地建立关系,年代相近,话题相投,虽然性格也会有一定的影响因素,但是多群体的尝试去和高龄老人建立探访关系,不失为一种必要的尝试。而社区党员的融入,更加能够为社区的其他居民起好模范带头作用,引领更多的社区居民参与到为老服务中来。

还有组织社区共建单位助老服务,例如北京市西城区 HF 路社区和社区内单位建立互助合作关系,从生活上的方方面面为老人提供服务。每三年和社区的驻区单位签署合同,社区帮助商户的团队建设和活动,商户如约为社区居民提供更加便利的服务,旨在在社区内建立小型的城市,便利居民的生活,和谐社区的环境氛围。HF 社区每年还有名师进社区、名厨进社区等活动项目,有效利用社区共建单位的资源来为老年居民提供服务。

作为当前的发展大势,社区社会组织要发挥良好效用。例如北京市西城区 DB 社区等多个社区,通过组成社区社会组织,有助老方向,也有老年人团体,一方面增加了老年人的社会活动需求,也在完善老年社区居家养老服务方面提供了更全面的补充。

再例如北京市西城区 HL 社区即将要打造的阳光乐吧,专门是由各种组织的志愿者组成的系列为老服务,并鼓励社区老年人的自我参与,创造更多的自身价值,为社会所用,增强自信心。

还有 X 社区的党员志愿者服务队,将社区党员集合,带动社区积极分子和社区骨干开展志愿服务,探访老人,为社区老人组织活动,将他们带出家门,回归社区。

4.3 加强基层设施建设

加强基层设施建设,寻找突破口,用诚心和耐心吸引老年人的注意。社区卫生站可以通过建立完整的老年人病历资料,减免上门收取的服务费,主动定期去探访有需要的老人等方式方法,赢得社区老年人的信心和赞誉。社区的健身器械更要定期检查与修理,并保证有足够的活动场地,更新健身器械的种类,适合于老年人的身体锻炼。社区修建老年活动中心、聊天室、阅览室等活动场所,依据老年人的需求增加服务场所,如呼声最高的老年食堂,还要合理定价,均衡膳食,切实做到是能够为老年人服务的,让他们满意。

越来越多的社区通过社区老年活动中心来提供服务,例如北京市西城区新街口街道办事处出资,在西四北三条建成老年活动中心,以 XS 社区为主力,并购买两家专业社工事务所的服务,为周边社区老年群体提供活动场地和专业活动服务,积极宣传力图将社工专业服务提供给整个街道及城区。老年活动中心每周设有康乐活动、主题活动等安排,和附近老年居民一起通过活动来相互认识,建立关系,发现需求,完善服务。活动中心的活动涵盖创意手工、影视欣赏、书法绘画、棋牌健身、合唱舞蹈、健康知识讲堂、技能学习、社区探访等八个部分,并重视志愿者的招募和培训。在笔者看来,该老年活动中心运营近五个月,宣传辐射人数超过五百人,参与人数多达八十人,发展出十余名活动志愿者,分别负责技能教授、场地维护等工作安排。活动中心配备三名专职社工和一名音乐治疗师,共同策划和负责活动的设计和开展,这也体现了多专业合作的服务新趋势。社工和音乐治疗师相互学习,共同策划,将两个专业相结合,共同为老年人提供服务。经过四个月左右,笔者欣喜看到活动的居民已经具备了自己组织活动的的能力,不再需要社工去专门负责引导,他们自己也可以很好地利用这个活动中心,发挥出其本质作用,让老年人在老年活动中心当家作主,独当一面,培养自立的素质。

再例如北京市西城区 HT 社区,同样是广安门内街道办事处出资,同公交运营总公司合作共建,利用他们的旧场地作为老年活动中心,为周边社区提供老年餐桌、棋牌游艺场地等设施及服务。在这里,就有些像美国的居家养老服务体系,老年人白天在这里享受服务,自娱自乐,晚上回家睡觉,将社区和家庭的作用分别有机结合,无缝隙的将社区居家养老服务带给老年人。

还有北京市西城区 XB 社区,由政府出资建成了一座科技馆,老年人不仅可以在这里学习,还可以做志愿者,最重要的是可以跟其他人建立联系,达到互动的相处模式,缓解自身的孤独感,并发挥余热。

4.4 勇于探索老年人需求并创新服务

应不断完善社区居家养老服务内容，以人为本，为老年人提供全方位的服务，使老年人能够从服务中获得较高的满意度和幸福感。针对于不同类型和特点的老人，制定相应的服务选择，因人而异，从具体需求出发，让老年人享受到满意的切身服务。勇于创新服务内容与样式，通过对老年人的观察和需求调查及反馈，时刻修改所提供的服务，与时俱进，与需求相一致。注重多学科的合作和服务探索，在活动形式上有所创新，学科间相互配合，补充完善，贴近社区老年人的需求。

当前，我们也不止需要通过为老人提供实际的物质或是精神慰藉等单一的方式来关怀他们，以为这样就可以满足，但其实通过社区老年增能这一方式，更加专业化和根本的帮助他们解决自身提升的一种需求。例如北京市西城区西长安街街道 XC 社区联合中央美院的退休教师，在社区内教授老年人绘画，并共同制作西长安街回忆录。社区把名师请进社区，并由社区居民亲自制作回忆录书籍，让居民实打实的参与社区事务，建设社区文化，增加了社区荣辱感和亲密度，更加融入和依赖社区生活。而且居民们也不用再跑到很远的地方去学习书画，社区把老师请进来，就在社区里教授，便利了居民，凝聚了人心，使他们感受到社区的关怀体贴。

再例如北京市西城区 FF 社区，旨在培养社区的公共意识，社区牵头让社区老年居民共治，想办法打造老旧小区规范化，培养他们的组织和建设能力，老有所长，老有所用，借助权力分配来增强他们的自信心，更有勇气面对老年生活。

4.5 加强对社区居家养老服务实施效果的追踪

持续的定期在老年人中做居家养老服务的效果评估，倾听老年人的需要，主动接近和关怀老年人的需求，并按照老年人的需求时刻改进服务项目或方式，让老年人感到自己是被重视的，从而也会相应提出针对社区建设的建议，达到社区和居民的共赢。每一个项目的进行中也要注意项目的评估，时刻调整，时刻关注老年人的反馈和需求变更，经过磨合可能会碰撞出新的火花。始终要以居民的需求为导向，提供有针对性的服务，必要时需要专业的调研者进行评估，因为有针对性的服务和改进能够减少人力、物力、财力的浪费，能够较快达到老年人的需求，并提升满足感。

4.6 加强对社区工作者的专业培训

加强社区工作者的队伍建设，提高社区工作的专业化水平，完善社区居家养老服务项目和工作人员水平。鼓励有条件的高等院校和职业教育学校开设养老服务管理专业，建立养老服务人员定期培训制度，引进养老专业人才。同时，将社会工作专业

的理论融入其中,理论引导社区服务人员,用老年社会工作的专业理念和社会工作个案、小组和社区工作三大方法协助居家养老服务的开展,提高服务质量。通过多次开展小组工作的方法,帮助社区居民了解自身需求,表达自我态度,完善社区居家养老服务。

4.7 整合社会资源, 优先社工介入

政府职能准确定位,促进居家养老服务的发展。首先,政府要当好推动社区居家养老服务的主体,充分发挥其主导功能,为社区居家养老的发展提供政策引导与支持,应该动员社会、家庭、社区等多方面力量共同参与,形成政府、社会多方面共担的新机制。其次,要整合各种社会资源,走产业化发展之路。支持企业和个人开展社区服务业务;鼓励失业人员自办或合办社区服务组织;鼓励支持有关单位服务设施向社区居民开放。增设更加平民化的养老机构,对有需要的老年人增加财政补贴,保证他们享有应得的养老权利。积极培育非盈利性中介组织,在推动养老服务工作中,政府应该转变职能,变包办包管为政府主导、社会参与的方式。加大资金投入,实现资金来源的多元化。政府还应在财政上列出专项养老基金,发行专项福利彩票,从社保基金投资中获益,专门用以居家养老的服务开展。

其中不得不说的是社会工作在社区居家养老服务中的地位和作用。社区工作是社会工作三大专业方法之一,社工在其中可以担任组织者、协调者、支持者、政策倡导者等身份角色,对于解决老年需求和服务匹配方面是一个非常有效的介入途径。老年人的养老需求多层次、多方位,不仅仅只需要提供生活或是经济上的单纯供养,他们还需要较高质量的生活照料、更加专业化的康复护理、心理慰藉和社会关怀等多种类型的服务,这些资源单凭社区是不能完全给予的,在供给上存在一定的难度。社会工作可以有效介入,作为服务受益人群和供给方的第三方,在资源链接和协调,以及助人自助上具有独特的专业优势。

上文的对策和建议中,不管哪一环节都能有社工的身影和贡献,因为社工不仅可以更加有效地找到较为适合的优质资源,更在相对更加专业化的助人服务上有所可为,基于社会工作伦理之下对于社区居家养老服务和社会养老问题有更加敏锐的想法,且重于实践,是服务提供和社会治理的好帮手。而当前社会工作在我国的发展仍不理想,社会工作者在服务中也存在一些问题,如何能够更加专业地提供服务,如何能在潜移默化中更加有效地增强社区老年人的能力,还需要社会工作者的自我反思,在工作中思考与总结,探索出适合不同社区更加有效的社区居家养老服务切入点,并在链接和协调资源的基础上,学会同社区其他学科领域的学者专家相合作,共同在社区内为老年人提供更加有效的服务,提升社区养老服务水平,总结归纳出可以改善的相关养老政策,以城市带动乡村养老服务发展,缓解我国养老难问题,提升我国社会

保障和福利水平。

5 研究结论与创新

5.1 本研究结论

社区居家养老服务作为一种新型的养老方式,无疑已经慢慢成为符合我国养老方式,解决我国养老问题的根本解决方法。它既是家庭养老和社会养老的叠加,也是它们二者的简化,已经慢慢达成共识,我们要发展社区居家养老这一模式了。事物都是发展的,发展的途中充满矛盾,但是我们可以通过一次次不厌其烦的追问来改进和完善这一模式,以求得它的发展是符合人类发展规律的。于是,弄清人们的期望和需求是什么,才能更好的设计出服务,社区再通过调查和实践来一步步完善自己的服务,达到双方的共赢。于是,定期坚持探索社区服务的供给和居民需求就显得尤为必需和重要。

本文就是从社区居家养老服务供求的两个方面入手,发现当前社区忽略居民的需求,从而导致社区服务的供给和居民需求的不对应,并且社区当前的服务项目不够深入,没有触及到居民更加内在的需求。于是,笔者提出建议,非常强烈的要求一定要重视起居民的需求和服务实施效果的评估,加强社区的自主积极性和探索性,加强基层设施建设的独特性,结合社会工作者所学,吸纳社会工作者,学会用社会工作理论整合社会资源,加大非盈利性组织机构的投入,以便为老年人创造更好的服务,让他们安享晚年。

5.2 本研究创新点

本文的创新点在于将笔者个人对于社区居家养老服务的认识结合对其余十余处的社区经历进行归纳、结合和学习,提炼出社区居家养老服务的现行优秀措施和特点,供今后改善社区老年居家养老服务进行更基层和更贴近人民群众且受到良好反映的措施进行学习。

当前社区居家养老现行措施特点:

1. 有效链接资源,服务共建;
2. 重视老龄问题,积极宣传;
3. 结合专业社工服务;
4. 广泛发动社区老年人,从个人能力上提升,逐渐趋向社工专业化;
5. 联结和鼓动社区各个群体参与社区老年服务。

对于当前社区居家养老服务中的认识:

1. 社工介入效果不佳,很多居民都不能认识到社工的角色和作用,难以发挥。这说明当前我国的社工领域发展滞后,也意味着社工在专业实践操作中尚未将自己的身份和作用得以很好的发挥出来效用,需要提升社工个人专业素质。

2. 社区和社工专业组织在合作上不能达成一致,有内在冲突,社区有时不能向社工机构放权,可能是出于居民安全的考虑,也可能是出于某些秘密不想被别人发现,或是担心街道会责难社区推卸责任不作为,这些因素均影响了社工机构发挥作用。

3. 社区骨干领袖过于活泼,影响社区其他老年居民的活动,社区也有推骨干轻居民的现象,这是一种常态,社区要维护骨干的利益。

4. 社工对于当前的居家养老服务涉入不够深入,进程缓慢,还只能是组织一些活动,而非上升到个案层面,发现有需求的个人。

5. 当前社区居家养老服务的一方主要是健康的老年人,但是很多半自理或是失能的老年人无法外出参与社区活动,社区能够为他们做的特别少,这样的人群的社区居家养老怎么做我国当前还甚少涉足。

综上所述,我国城市社区居家养老服务还大有可为,还存在很多的问题,同时也意味着有着更多的上升空间。最根本的是要关注和掌握老年人的实际需求,才能将服务对症下药的进行供给。还是那句话,做群众工作,要走进群众中去,倾听他们的需求,多学科多角度的设计活动,为他们争取链接需要的资源和服务。注重评估,定期体察他们的需求和满意度反馈,尊重他们的意见和建议,不要抛弃他们、漠视他们。通过完善的社区居家养老服务让他们安心养老,丰富老年生活,有所收获,重视他们,用自身所长去帮助他们争取到应得的服务,不要对这个社会寒心失望。希望社区和社会工作者能够发挥出自己所长,好好配合,加之政府的正确引导逐渐完善好我国的养老服务体系,更好地解决养老问题。

5.3 后续研究

本文存在着诸多的不足,由于精力和学力的限制,还有作为研究者尚浅的资历,在调查中存在不够深入的地方。在之前的整个研究过程中,比较慌张和仓促,在问卷调查中存在不少失误,而这次笔者也注意到了这个问题,重实证,重在质性的深层次的研究,但效果还是不够全面和深入,希望在今后的学习和工作中,谨记此次的经验教训。完成这次的毕业论文,也是对性格的一次磨炼,有耐心,有耐力,戒除毛躁的性格,是一次全身心的修养。最后,祝愿所有的老年人都能勇敢表达自己,说出自己的需求,得到社会相应的服务,悠然享受,安度晚年。

参考文献

- [1] 林翠欣. 我国城市社区养老模式研究[D]. 大连理工大学, 2006.
- [2] 尹静. 城市社区居家养老的问题及建议[J]. 当代经济, 2011. 10.
- [3] 王媛媛. 国外社区养老服务的发展模式及对我国的启示[J]. 改革与开放, 2012.
- [4] 胡月. 当前我国城市社区居家养老模式研究[J]. 法制与社会, 2012. 4.
- [5] 曹冲. 城市社区居家养老模式的发展困境及对策[J]. 南京工程学院学报(社会科学版), 2011. 12.
- [6] 张婧, 许勃潮. 我国城市社区居家养老存在的问题及对策研究[J]. 西江月, 2012. 7.
- [7] 王艳芳, 冯志涛. 城市社区居家养老需求供给影响因素分析[J]. 合作经济与科技, 2009. 6.
- [8] 王宁. 城市社区养老需求与社区养老服务体系构建[J]. 重庆科技学院学报(社会科学版), 2011(11).
- [9] 孙佰胜. 从城市老年人生活现状与问题谈社区养老服务的方向[J]. 东方企业文化·远见, 2012. 2.
- [10] 王静. 北京社会化居家养老问题与对策研究[J]. 人口与经济, 2012. 3.
- [11] 韦宇红. 我国城市社区养老服务资源有效供给问题研究[J]. 理论导刊, 2012. 6.
- [12] 王媛媛. 我国城市社区居家养老服务体系的构建[J]. 学理论, 2012.
- [13] 姚发展. 我国城市社区居家养老模式浅析[J]. 青春岁月, 2010. 6.
- [14] 项丽萍. 城市社区居家养老的现状、问题及对策探讨[J]. 北京电力高等专科学校学报, 2010. 2.
- [15] 庄琦. 我国城市社区居家养老服务的现状与出路[J]. 北京劳动保障职业学院学报, 2008(2).
- [16] 李晨漪. 国内外关于居家养老服务的研究[J]. 河南科技学院学报, 2009. 12.
- [17] 李瑞. 居家养老的社会工作介入研究——以武汉市为例[D]. 华中师范大学, 2010.
- [18] 穆光宗. 美国社区养老模式借鉴[J]. 人民论坛, 2012(15).
- [19] 侯立平. 美国“自然形成退休社区”养老模式探析[J]. 人口学刊, 2011(2).

- [20] 尹银. 日本的养老经验与对策[J]. 外国问题研究, 2009 (2) .
- [21] 王思斌. 社会工作在创新社会治理体系中的地位和作用[J]. 社会工作, 2014. 8.
- [22] 魏颖. 居家养老的文献综述[J]. 东方企业文化·百家论坛, 2011. 9.
- [23] 董建峰. 中国养老模式的社会化转型与社工介入[D]. 山东大学, 2010.
- [24] 陈俊. 我国城市居家养老中的社区老年服务研究[D]. 河北大学, 2010.
- [25] 李慧. 城市居家养老服务体系的筹资模式研究[D]. 河北大学, 2012.
- [26] 张雅. 关于社区居家养老的文献综述[J]. 财经政法资讯, 2010. 5.
- [27] 陈伟. 社区居家养老模式中日间照顾中心服务体系的构建[J]. 河海大学学报(哲学社会科学版), 2010. 3.
- [28] 王媛媛. 论我国城市社区居家养老的问题与对策[J]. 黑河学刊, 2012. 9.
- [29] 史雄. 城市社区居家养老服务的研究[D]. 华东师范大学, 2009.
- [30] 熊巧茹. 城市社区居家养老服务对策探讨[J]. 现代商贸工业, 2009 (24) .
- [31] 杨春华. 城市社区居家养老的困境和出路[J]. 前沿, 2009 (8) .
- [32] 李晨漪. 国内外关于居家养老服务的研究综述[J]. 广西教育学院学报, 2009 (5) .
- [33] 柴吕芹. 我国城市社区居家养老存在的问题与对策[D]. 山东大学, 2011.
- [34] 员纪美. 我国城市社区居家养老服务问题与对策探究[J]. 科教导刊, 2011. 10.
- [35] 张伟, 陶文静. 老年社会工作在城市社区养老中的作用分析[J]. 长春工程学院学报(自然科学版), 2011 (3) .
- [36] 王石泉. 中国老年社会保障制度与服务体系的重建[M]. 上海社会科学院出版社, 2008.
- [37] 李希. 城市社区养老服务的需求与供给研究——基于济南市槐荫区的调查[D]. 济南大学, 2012.
- [38] 罗晓蓉. 城市社区-居家养老服务的探索与启示[J]. 江西行政学院学报, 2008. 10.
- [39] 赵迎旭. 城市社区养老的需求与供给现状调查——以北京市西城区为例[D]. 厦门大学, 2007.
- [40] 唐咏. 居家养老的国内外研究回顾[P]. 社会工作, 2007 (2) .
- [41] 刘瑶. 我国城市社区养老发展对策研究[D]. 黑龙江大学, 2012.
- [42] 张群英. 中国城市社区居家养老探究[D]. 东北师范大学, 2011.

- [43] 李川瑜. 我国城市居家养老社区服务研究[D]. 浙江大学, 2007.
- [44] 张晓瑞. 北京市龙潭街道社区居家养老服务模式研究[D]. 首都经济贸易大学, 2014.
- [45] 徐寒冰. 城市居家养老的社区服务问题研究[D]. 首都经济贸易大学, 2010.
- [46] 陈俊. 我国城市居家养老中的社区老年服务研究[D]. 河北大学, 2010.
- [47] 李希. 城市社区养老服务的需求与供给研究——基于济南市槐荫区的调查[D]. 济南大学, 2012.
- [48] 陈婷婷, 成伟. 社区居家养老模式实现途径探析[J]. 临沂师范学院学报, 2010. 10.
- [49] 蒋叶. 城市人口老龄化现状与其引发的养老危机研究[P]. 北方经贸, 2014 (6).
- [50] 陈友华. 居家养老及其相关的几个问题[P]. 人口学刊, 2012 (4).
- [51] 阎安. 论社区居家养老: 中国城市养老模式的新选择[P]. 科学经济社会, 2007 (2).
- [52] 何雨. 社区居家养老: 潜力巨大的养老模式[J]. 中国社会科学报, 2012. 2.
- [53] 赵青. 我国社区居家养老模式的现状及问题浅析[P]. 今日南国, 2010. 7.
- [54] 徐寒冰. 北京市居家养老社区服务的问题与对策研究[P]. 现代企业文化, 2010 (5).
- [55] 陈雅丽. 社区居家养老的探索及思考——以广州市为例[P]. 社科纵横, 2011(6).
- [56] 广州市民政局社会福利处. 社区居家养老服务模式的创新——来自广州市的做法和经验[P]. 中国民政, 2012.

致谢

从三年前开始确定的论文选题，到现在论文的完成，其间经历了很多的挫折困苦和每一阶段任务完成的喜悦，是人生中一次必不可少的经历。在此，首先我要感谢我的大学本科论文指导老师晁霞老师，是她鼓励我坚持研究的方向。然后是我研究生两年的导师孙善学老师，他在论文辅导期间不厌其烦解答我的问题，在生活和学习上关怀着我，通过提问引导我自己对于专业的认知和思考，督导我在生活中、学习和工作之中学习和总结，从而完善我的毕业论文和人生的丰富经历。孙善学老师在学习和生活上都给予了我极大的帮助和指导，同时，我也非常敬仰孙善学老师对学生负责和对治学严谨的精神。

在这里，我还要感谢学校全体社工系的老师，在这两年间对我的专业学习指导和关怀，通过专业课程和实习拓展我们的眼界，让我们少走了不少弯路，重新审视自己的专业性，树立未来的专业目标。感谢所有老师在毕业论文辅导期间细致耐心的解答我的问题，认真负责，还有传递着面对专业困惑时乐观积极的人生态度时刻激励着我。

感谢我的家里人这二十五年来对我的养育，支持和理解，无限且不求回报的爱鼓励着我完成学业，顺利走过自己生命的前二十五年。

感谢研究生两年一起的同学们，我们一起学习，一起成长，一起度过了我们人生中最美好的两年青春。感谢大家对我的照顾和帮助，尤其是在完成毕业论文的过程中，我们没少一起探讨和交流，这份友谊是我一生的财富。

感谢北京市西城区 X 社区、XJ 社区、HF 社区、DB 社区、HL 社区、FF 社区、YT 社区、XB 社区、HT 社区、XS 社区共十处社区给我机会，让我参与了深度走访和体验，学习和感受了每个社区老年社区服务的现状与措施，并总结归纳，吸取好的居家养老服务经验。

还要感谢北京市西城区 M 社会工作事务所的在实习过程中让我学到很多，给我很多实务经验和深入基层服务的机会，也为我提供了丰富的数据和资料，非常配合我的毕业论文研究。

附录

附件一：X 社区居家养老服务现状访谈提纲

- 1、X 社区居民人口总数；60 岁以上老年人口数。
- 2、X 社区现行的居家养老服务有（生活照顾、安全、医疗保健、社会活动和精神慰藉服务五大方面）。
- 3、X 社区居民参与状况与反响（生活照顾、安全、医疗保健、社会活动和精神慰藉服务五大方面）。
- 4、X 社区是否有专人负责居家养老工作；有多少人；专业水平如何。
- 5、有没有居家养老服务的志愿者；开展过哪些活动；有没有形成专门的为老服务团队。
- 6、X 社区近两年来的服务变化（2013 年至 2015 年间）。
- 7、X 社区的自我评价；和居民的关系。
- 8、X 社区是否定期做调查来评估居家养老服务的实施效果。
- 9、与了解到的别的社区的居家养老服务相比有何区别。
- 10、商户入驻共同助老的情况。
- 11、X 社区怎么让居民知道有何居家养老服务。
- 12、X 社区的希望。
- 13、未来（近两年）对于社区居家养老服务工作的规划。

附件二：X社区居民对于居家养老的需求和建议访谈提纲

- 1、个人基本信息。
- 2、是否知道社区居家养老。
- 3、对社区居家养老服务各方面的需求。
- 4、当前享受到的社区居家养老服务。
- 5、对于当前社区提供的居家养老服务的评价和满意度。
- 6、对于社区居家养老服务的看法。
- 7、对于社区居家养老服务近两年来的变化的体会和感受。
- 8、自己所了解其他社区或地区的优秀养老经验。
- 9、如何看待政府、社区、社会组织在社区居家养老服务中的地位和作用。
- 10、希望和建议。

附件三：X 社区入驻商户服务访谈提纲

- 1、居家养老服务方式和如何收费。
- 2、社区居民应用度如何；近两年变化。
- 3、是否有政府优惠政策；近两年变化。
- 4、自行评价自己的服务项目、服务质量、对社区居民的影响。



首都经济贸易大学
Capital University of Economics and Business

专业硕士学位论文