

共享经济背景下社会养老服务质量与效率研究

韩知蓉 杨婷凯 孙露

新疆农业职业技术学院

【摘要】我国进入人口老龄化加速期,老年人口基数增大,养老服务需求和服务供给出现了失衡的现状,在养老服务消费增长的情况下,能够实现养老服务效率和养老服务质量的双重提升,引入共享资源的概念,把互联网经济机制引入到养老服务行业中,既能够保障庞大的老年人群体能得到稳定的养老服务,又能够促进养老行业发展,提升养老行业的服务质量,提高社会养老服务效率。

【关键词】共享经济;养老服务;质量;效率

【DOI】10.12252/j.issn.2096-6261.2021.12.553

互联网的兴起对传统行业带来了许多冲击和刺激,养老服务行业需要主动地借鉴互联网产业的运营管理方式,提高养老服务质量和效率,养老服务的对象是老年群体,本身存在客观的“数字鸿沟”,在数字化时代背景下,养老服务行业的从业者和参与者需要运用一些互联网的方法去跨越数字鸿沟,实现刺激行业消费和行业变化的便捷方法,能够真正的实现养老行业的服务对象老年人群体和养老服务行业的共赢,《十三五国家老龄事业发展和养老体系建设规划》中提出:要提质增效,优化资源配置,整合养老资源的总体要求。要探索共享经济模式下利于养老行业经济发展和提高效率的适应养老行业特殊需求的新的模式。

一、共享养老模式

共享养老是指充分利用互联网平台和互联网资源,将闲置养老服务资源的使用权暂时性的转移至有需求的群体,能够提高养老服务资源的利用率,包括:房屋使用、劳务服务、交通服务、医疗服务等资源,有机的粘合共享经济与养老服务。

二、养老服务质量提高的重要性

老年人群体的增加会引起银发经济的繁荣,传统的养老服务需求较低,行业标准和行业规范不够严谨,已不能满足日益增长的老年人群体的消费需求,将要进入到老年阶段的人群与传统观念中的老年人不同,他们对数字化的使用已经普及,对互联网已经不再陌生,对物质和精神层面的需求更多,不能仅仅停留在生活照料的层面,要逐渐探索和满足新时代老年人的精神层面的需求。首先,提供较好的养老服务能促进养老行业标准和规范的标准化。传统养老服务行业从业者以中老年女性居多,大多数未进过专业的养老服务职业教育培训,主要提供生活照料和饮食起居的照护,照护过程中主要依赖的是既往的经验和同行的交流,对核心技能的掌握和基本照护原理的理解不足,提供的生活照护层面的服务比较基础;在护理技能和心理照护层面知识技能相对欠缺。其次,老年人群体能够享受到优质的服务,同时能够刺激行业消费,加速行业的良性竞争,带动养老服务行业的发展,提供更多的就业岗位和就业渠道,既能够解决就业困难的问题,又能够满足逐渐变化的老年群体的个性化需求,在衣食住行、文旅、交友、医疗保健等都存在差异,能够满足个体差异化的需求的核心是养老服务质量的提升。

三、社会养老服务行业现状

1. 老年人群体的数量呈持续增长趋势

我国已经进入到人口老龄化阶段,生活质量和医疗水平的提高,人均期望寿命延长,同时老年人数量逐年递增,预计2050年我国60岁以上老年人将增长到5亿,目前我国现有的养老服务机构远不足以服务持续增长的老年人群体,随着老年人群体的年龄增长,慢性疾病的患病率也在逐渐增加,需要的医疗保健服务和照护服务日益增多,而养老服务行业提供的服务质量良莠不齐、提供的专业养老照护服务水平也参差不齐,养老服务供需不平衡,有极大的服务缺口,其中包括资金、机构规模等硬性条件的匮乏和人力、管理、政策支持、制度等软性资源的欠缺。

2. 养老服务行业从业困境

我国高职院校设置了老年服务与管理专业,顺应国家政策,培养养老服务行业的中坚力量,提供专业的养老服务,但现实困境仍摆在面前,大多数养老服务行业比较工作辛苦,对年轻人来说是一个挑战,同时,个人收入限制也是使年轻人望而却步的原因之一,工资收入也是年轻人择业考虑的主要因素之一。另外,目前从事养老服务行业的人中部分学历较低,对薪酬的要求不高,成了高职院校毕业生的主要竞争对手,市场对养老服务行业的刻板认知,也对高职毕业生从事养老服务行业产生了一些影响,社会认同感和自我价值感的满足也会影响择业,养老服务行业的职业晋升发展和职业价值定位不够清晰,大多数毕业生在择业前会考虑职业前景和晋升途径等。养老服务管理专业的毕业生在毕业后持续留在养老服务行业,给行业持续注入新鲜血液是保障行业稳定发展的主要因素之一。

3. 养老服务价值高

大部分养老服务需要较大的人力成本和时间成本,个体提供的服务有限,时间和人力占比较大,以时间成本为主的付出需要支付较高的薪酬,而目前大部分家庭可支配经济能力不足以负担养老服务的经济压力,由于独生子女政策的实施,目前我国大部分家庭结构是一孩两老的现状,这种特殊的家庭结构决定了,父母进入老年期时,家庭主要经济来源来自他们的子女,而子女处在上有老下有小的阶段,这个时期家庭人均可支配收入支付养老服务费用,会给家庭单元带来一些经济压力,养老服务行业在蓬勃发展,行业从业人员数量有限,人力成本逐渐增高,家庭经济压力和养老服务费用间的尖锐矛盾需要引入新的方法去解决。

四、共享经济背景下社会养老服务途径

1. 制度可行

制度设计是社会养老服务多元协作的基本规范，也是规范多元协作行为的准则，是促进合作关系的核心要素。首先，养老服务的多元合作共享制度应该公开、透明，邀请多元合作方参与其中。其次，制度设计应明确目的，考虑多元共享方的利益和公平性，要严格落实制度。最后，制度的设计应包含养老服务的全生命周期，考虑尽可能周全，政府应给予监管落实，同时给予适当扶持，确保多元共享合作进行，能够给养老服务行业带来稳定的制度保障。政府需要完善社会养老服务行业招商引资精简审批程序的政策，从顶层设计层面给多元主体参与社会养老服务治理提供保障^[1]。政府尊重社会组织及团体的利益，保障组织和团体的合法权益，针对参与社会养老服务的社会组织 and 团体给予补助、奖励，以及公益宣传等方面的支持和帮助^[2]。设置一定的奖励刺激机制来提高多元资源和行业的参与度，刺激竞争意识，促进多元资源的合作发展的达成，同时能够鼓励传统养老服务行业积极转型吸纳更多优势资源配置，保障养老服务的多样性同时能优化资源，提高资源利用率。

2. 多元共享

养老服务需求多元化，老年人对养老服务的需求也具有多样性，调和多样性的需求和供给的关系对养老服务共享有着极大的意义，基于信息共享的基础上，引入物质资源的共享，能够有效合理配置资源。比如养老服务设施共享、医疗保健共享、养老娱乐设施共享、养老人力服务共享。本身养老服务的盈利性不稳定，有公益性质的存在，需要维持长期稳定的盈利盘活养老服务机构，就需要多元合作，发挥优势，降低成本，通过“输血”来促进血液循环，最终能形成主动造血的形式，不仅仅是单一的依赖其他行业资源来供给，而是做一个链接资源的纽带，促进经济发展的同时使养老服务行业受益。

3. 树立养老服务新理念

合理应对老龄化带来的消极认知，转变养老服务理念，增强养老服务意识，认识到养老服务对个体健康的影响意义，根据不同年龄、文化程度的老人的需要构建多方位多层次的养老服务新阶段^[3]。要让老人参与到社会建设中，与社会共同进步和发展、传统的养老模式会让老人感到与社会有疏离感和阻隔感，而先阶段的社会养老服务应当吸纳新的养老理念，积极促进老人与社会之间的交联与融合，让老人获得幸福感与归属感^[4]。不是单纯的享受养老服务，而是选择适合个人发展与需求的养老服务，同时能主动的提出需求，并且成为养老服务的促进者。能够提高社会的和谐、稳定的程度，还能让老年群体的得到重视和帮助。

4. 提高专业化服务能力

对于养老服务行业来说，人才需求始终是行业的痛点和核心。在养老服务行业中，从业人员大多是由养老服务的专业人士、志愿者团体以及义工组织等组成，其中由专业人士组成的队伍主要负责在养老机构或养老社区中负责老年人生活照顾医疗保健等；义工组织主要是在养老社区中互助活动群体活动为主；对于志愿者来说，大多数是社会自发进行养老服务的人员构成，有退休职工和大学生群体，主要以大

学生群体为主。国家应当鼓励和充分支持民间群体互帮互助集中的养老活动，完善专业人士和志愿者的工作服务机制，对这类群体的帮助进行实质性的认可和肯定，鼓励养老服务行业专业人士及民间志愿者团体义工组织主动地在平台互助和开展服务，鼓励高等职业院校培养养老服务职业化人才，给予额外的补贴和就业补贴及服务。

5. 拓展多主体联动共享机制

多元合作下的养老服务行业需要公益组织、个体盈利组织和政府机构的多方参与下，共同完成，需要相互协作同时相互制约，政府机构利用数字化平台促进多元的合作，在政府机构、管理部门的监管下，充分利用大数据和多元共享资源形成的合力，优化资源配置，把有限的养老服务资源压榨出更多的可能性，充分利用多方势力联合，同时构建联合形式的养老服务体系，把新生力量吸纳到传统的养老服务行业中来，放大联合多元共享的优势，弥补传统行业资源单一，结构简单抵抗风险能力弱的劣势，带动养老服务行业的发展和转变。

6. 强化协调和监督机制建设

生态有机的社会养老服务的共享形式，需要在监督管理和协作下开展，在数字化技术的飞速发展下使多元参与的公益性组织和盈利性组织以及政府监督管理结构的联系紧密且有效，各方资源能够快速、高效的传递并且能及时执行和落实。在实际的共享主体合作的过程中存在利益和经营方向的冲突和矛盾，造成了养老服务工作共享互赢的阻碍，互利共赢的多元资源共享全生命周期中，需要以政府协调管理为中心，调节多元共享过程中的矛盾和冲突，避免沟通阻碍导致的共享结构的破坏，在制度监管的基础上仍需注意冲突过程中的心理调节，借助冲突双方共识的社会道德以及社会责任感等积极心理因素加以调解，缓解双方严重的分歧，在保障养老服务稳定的前提下寻求双方都相对满意且能接受的结果，进而使整个社会养老服务行业的结构维持动态平衡和目标的相对统一，合力发展。

综上所述，21世纪我国经济得到快速发展和不断进步，科技水平产生质的飞跃，老年人群体的生活质量和医疗健康上升了一个新的台阶，对于基数庞大的老年人群体，如何实现高效、高质量的养老成为我国亟待解决的重大问题，在共享经济的社会背景下，实现养老服务产业的管理和联动，优化资源共享养老服务产业是我们现阶段的主要方向。

参考文献

[1] 张晨悦. 社会保障“同城化”背景下北部湾经济区养老服务业发展研究[D]. 南宁: 广西大学, 2017.
[2] 李滇. 社会化参与养老服务的理论基础与制度保障[J]. 温州大学学报(社会科学版), 2017, 30(4): 82-89.
[3] 张捷, 陆渊. 共享经济背景下社会养老服务协同治理模式研究[J]. 河海大学学报(哲学社会科学版), 2019, 21(1): 79-86, 107-108.
[4] 韩希. 共享发展理念下城镇居民养老服务社会化研究[D]. 西安: 西安理工大学, 2018.