



智库

Z H I K U



养老

YANG LAO

社区治理视角下的“物业服务+居家养老”模式研究

文_陈 爽（南宁职业技术学院，讲师、双师型教师，硕士）

2020年11月，住房和城乡建设部等六部门发布《关于推动物业服务企业发展居家社区养老服务的意见》，为“物业服务+居家养老”模式的推进提出了具体的要求和意见，为指导“物业服务+居家养老”模式的构建提供了有效参考。基于社区治理视角，构建“物业服务+居家养老”模式是目前新型养老服务模式的有益探索。通过专业化服务队伍建设，探索合作居家养老服务，创新养老服务模式，构建智慧养老服务等形式，促进“物业服务+居家养老”模式有效应用，对于弥补传统养老服务模式的不足、满足现阶段日益增长的养老服务需求、加强优势养老资源的整合、提升我国养老服务水平和质量具有重要意义。

一、我国养老服务需求现状

据统计，2021年我国60岁及以上人口比重已经达到18.90%，接近20%，说明我国已经接近深度老龄化社会阶段。这意味着，我国的老年人口数量不断增多，养老服务需求进一步增

加。据相关机构估计，2030年我国养老产业规模可高达22万亿元，具有广阔发展前景。目前，我国人口大部分集中在城市地区，未来社区居家养老服务是一种趋势，该服务让老年人在家中就可享受高质量的养老服务，解决他们的养老问题和现阶段养老服务基础设施建设不足等问题。

二、社区治理视角下“物业服务+居家养老”模式优势

在社区治理中，物业管理是重要的环节，要构建和谐社区，需解决现阶段社区治理中存在的突出问题。从我国人口老龄化趋势来看，未来一段时间内，社区治理中的养老服务问题亟待解决。物业服务企业以服务起家，从业人员服务意识强，其参与居家养老服务，扩大企业经营业务范围，对于提升物业服务经济效益具有重要作用。

物业服务企业在居家养老服务方面具有较突出的优势。一方面，物业服务工作人员与业主接触机会较多，可以清楚掌握业主的家庭信息，为开展养老服务提供有效的信息支撑。物业服务企业还可以对社区公共资源进行整合，为业主提供优质的服务。物业服务工作人员实行值班制度，全年确保24小时不离小区，可全天候为老年人提供及时的养老服务。

另一方面，物业服务企业为业主提供居家养老服务，有人力资源、场地和基础设施等优势。物业服务在许多方面和养老服务有一定的重叠性，物业服务企业可以充分利用自身具备的资源为老年人提供相应服务，开展居家养老服务所需的成本要比新建社区养老服务机构低。物业服务企业是小区日常事务的管理者，其更容易获得业主的信任。

三、“物业服务+居家养老”模式实践中存在的问题

目前，“物业服务+居家养老”模式已在许多地区开展试点工作，并取得了一定成效，但从一些地区的实践情况来看，仍存在一些突出问题，导致该模式成效不能有效发挥，影响了整体养老服务水平。

（一）服务队伍建设水平偏低，专业化程度不足

从目前大多数“物业服务+居家养老”模式试点工作情况来看，很多物业服务企业缺乏专业化的养老服务队伍，服务人员学历较低，相关养老服务人员水平参差不齐，同一地区不同物业企业的居家养老服务质量存在较大差异，存在这种现象的主要原因是物业服务企业在拓展养老服务方面，仍处于探索和实践阶段，没有积累丰富的经验，也没有做好人力资源的准备工作。拓展养老服务业务多为原有的物业服务人员，对这些人员进行简单的培训后即可上岗；对于相关养老服务人员缺乏综合的考评，导致部分能力有限、经验不足，不具备从业资格的服务人员进入物业居家养老服务队伍，从而影响了整体的“物业服务+居家养老”服务质量。目前，物业服务企业养老服务人员持证上岗率不足10%，大部分从业人员没有职业资格和技能证书，他们对于养老服务的专业化知识和技能掌握十分有限，不能为老年人提供医疗健康专业指导和服务以及必要的心理健康疏导和咨询服务，不利于提高业主家庭对物业居家养老服务的满意度。

（二）缺乏有效宣传，居民参与度较低

目前，在“物业服务+居家养老”模式的构建中，社区居民养老参与度不高，物业服务居家养老业务面难以迅速扩大，以此限制了物业服务在养老服务业务上的探索和发展。这是因为人们受传统思想观念的影响，很多老年人认为应该让子女养老，导致他们接受社区养老服务的积极性不高。物业服务企业在拓展养老服务业务的过程中，难以打开市场，真正愿意参与“物业服务+居家养老”模式的老年人十分有限。物业服务企业在服务少数老年人的过程中，需要投入大量的资源和设备，投入和收入不成正比，挫伤了物业服务企业开展居家养老服务的积极性。

（三）工作模式传统单一，缺乏效率

部分物业服务企业在推进“物业服务+居家养老”模式的过程中，所采取的工作方式方法相对传统，主要是依靠人力进行。为掌握业主家庭的养老服务需求，物业服务企业向每一位业主推送登记信息，让其填写养老服务需求信息表，统计有养老需求的业主家庭数量和对应的住户信息，再与业主进行沟通协商，明确他们对养老服务的要求，为其制订养老服务方案。在该项工作过程中，需要进行大量的前期调研，并对业主需要的养老服务进行统计，派专人负责业主家庭的养老服务业务，这样做虽为业主提供所需的养老服务，但对于物业服务企业而言，增加了大量的工作，且无法实现对养老服务资源的高效利用，造成资源浪费。例如，在开展老年人医疗服务方面，为老年人安排定期的居家医疗服务，这需要医疗服务人员定期对相关家庭老人进行健康监测和检查，并提供上门服务。而正常情况下，许多老年人的身体状况相对稳定，医疗服务人员花费大量时间走访，容易造成资源浪费。如果能准确把握居家老年人的身体状况，及时对身体异常的老年人提供医疗救援，可确保医疗服务的精准性，也能最大限度节约物业服务企业在医疗服务方面的成本。

四、社区治理视角下“物业服务+居家养老”模式有效应用策略

（一）注重专业化服务队伍建设，探索合作居家养老服务模式

社区治理视角下，要提升社区治理水平，构建和谐社区，必须切实解决好社区养老服务问题。在探索“物业服务+居家养老”模式过程中，应提升物业服务企业养老服务的专业性，进一步推进“物业服务+居家养老”服务工作，提升养老护理人员的服务水平，提高养老机构服务质量。在人员培养的过程中，要将服务人员的能力和素质建设放在重要位置，对相关养老护理人员进行专业培训，培训课程要针对养老护理员和医疗照护员的职业需求进行设计，紧扣“物业服务+居家养老”模式工作实际，突出基本技能训练，注重提高实际操作能力。针对老年人常见的慢性病护理，推动IMH模式在糖尿病等慢病防控中的应用、开设老年人慢性病用药管理等课程；针对老年人日常照护开设长者心理疗愈及中医养生知识、协助卧床老年人更换衣物等课程；针对失能老人照护开设失能老年人的日常生活护理、瘫痪老年人的床边康复等课程。为提升养老服务人员的专业服务能力，在培训中可设置丰富的实操环节检测学习效果，不断提升护理服务水平，为老年人提供专业、周到的医养服务。

针对物业服务企业管理运营及养老服务水平等方面存在的问题，分别围绕养老服务政策、社区养老的运营管理及护理人员的职业素养、老年人护理方法和工作流程，进行讲解和实操训练，切实提升相关物业服务人员的专业水平和养老服务的质量，为“物业服务+居家养老”服务树立良好的口碑。

此外，物业服务企业需创新合作模式，积极与相关机构建立合作关系，共同构建高质量的“物业服务+居家养老”模式，解决自身服务资源和能力不足问题。如在开展养老服务中，物业服务企业配备医护人员，为老年人提供一般护理和照料，但是对于老年人的突发疾病、慢性病的治疗，物业服务企业应对不足。物业服务企业可与相关医疗服务机构合作，聘请医疗服务机构中的执业医师，充实物业居家养老服务队伍，同时共享医疗机构的设备资源为居家养老提供相应的医疗服务（见图1）。通过与相关服务机构的合作，解决了物业服务企业在居家养老服务中的短板问题，提升了物业服务企业整体的养老服务水平，提高老年人对服务的满意度。

（二）做好服务宣传，提升居民参与度

通过信息技术、数据资源整合技术等应用，建立老年群体和社会服务机构之间的对话机制，准确把握老年人的养老服务需求，为老年人提供相应的服务设施（见图2、图3）。

此外，还可以通过线上信息咨询和线下宣传活动增强老年人及社会大众对于“物业服务+居家养老”服务的认知，转变人们的养老服务理念。物业服务企业应积极打造自身的“物业服务+居家养老”服务品牌，为老年人提供多样化的活动空间（见图4、图5）。

同时，以“熟人养老”为口号，有针对性地安排与老年人接触频繁的物业



图1 老年人健康检测设备



图2 老年人公共健身锻炼器材



图3 老年人进行体育锻炼



图4 老年人活动室



图5 老年人棋牌室

服务人员提供居家养老服务，让其感到亲切，以提升老年人的幸福感。通过多样化的宣传方式，提升大众对“物业服务+居家养老”模式的认可和接受程度。在这一过程中，社区要积极发挥自身职能和作用，做好指导规划，不断健全“物业服务+居家养老”服务体系，采取政策引导和资金补助等方式，大力发展“物业服务+居家养老”模式。

（三）创新养老服务模式，构建智慧养老服务框架

为进一步提升“物业服务+居家养老”模式的实践效益，需要物业服务企业积极探索智慧化养老服务工作模式，提升工作效率和资源利用效率，实现自身资源的优化配置。可通过“互联网+智慧养老”服务云平台系统，让养老服务资源与老年人家庭“无缝”对接，为其提供贴心舒适优质的服务，使更多老年人实现在家安享晚年的便捷生活（见图6）。



图6 老年人智慧生活服务平台

在探索智慧养老服务模式中，物业服务企业要把握智慧养老服务平台构建的重点。在发展方向上要体现以智慧养老为基础，借助信息技术优势，引导全社会参与智慧养老服务体系构建。在发展重心上，需结合收入水平、家庭结构、社区层面、企业层面等因素，把握不同智慧化的侧重点。例如，在家庭层面，需注重智慧家居应用；在社区层面，则侧重智慧社区构建。

智慧养老服务对于提升物业养老服务的社会效益和经济效益具有重要作用。物业服务企业应积极探索开发智慧养老增值服务，延长物业服务企业产业链。通过增加居家养老服务有效供给，进一步满足广大老年人日益多样化、多层次的养老服务需求，着力破解高龄、空巢、独居、失能老年人的生活照料和长期照护难题，逐步推进居家养老服务工作健康有序发展，促进家庭幸福、邻里和睦、社区和谐，为社会和谐稳定奠定基础。

五、结语

社区治理视角下，“物业服务+居家养老”模式的构建对于促进社区和谐，提升居民幸福感具有重要意义。基于目前我国人口老龄化的发展趋势，未来的居家养老需求将不断增加，在这一背景下，做好社区居家养老服务工作，必须要积极探索新的养老服务模式。现阶段，“物业服务+居家养老”模式已在很多地区开展了试点工作、但是仍存在一些问题，对此，需要进一步提升服务人员专业化水平、加大养老服务宣传、加强合作、创新工作服务等，促进“物业服务+居家养老”模式的有效构建。（本文图片由作者提供）🏠

注：本文系2022年度广西高校中青年教师科研基础能力提升项目“基于社区治理视角的‘物业服务+居家养老’模式研究”（编号：2022KY0999）研究成果。