



李培林◎主编

社会化养老 服务模式研究

纪晓岚 曾莉 刘晓梅 等◎著

中国社会科学出版社



李培林◎主编

社会化养老 服务模式研究

纪晓岚 曾莉 刘晓梅 等◎著



中国社会科学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

社会化养老服务模式研究 / 纪晓岚等著. —北京: 中国社会科学出版社,
2017. 7

(上海研究院智库丛书)

ISBN 978 - 7 - 5203 - 0516 - 7

I. ①社… II. ①纪… III. ①养老—社会服务—研究—中国 IV. ①D669. 6

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 135663 号

出 版 人 赵剑英
责任编辑 张 林
特约编辑 文一鸥
责任校对 韩海超
责任印制 戴 宽

出 版 中国社会科学出版社
社 址 北京鼓楼西大街甲 158 号
邮 编 100720
网 址 <http://www.csspw.cn>
发 行 部 010 - 84083685
门 市 部 010 - 84029450
经 销 新华书店及其他书店

印 刷 北京明恒达印务有限公司
装 订 廊坊市广阳区广增装订厂
版 次 2017 年 7 月第 1 版
印 次 2017 年 7 月第 1 次印刷

开 本 710 × 1000 1/16
印 张 9
插 页 2
字 数 148 千字
定 价 46.00 元

凡购买中国社会科学出版社图书, 如有质量问题请与本社营销中心联系调换

电话: 010 - 84083683

版权所有 侵权必究

目 录

第一章 导论	(1)
第二章 社会化养老服务在潍坊:模式建构	(8)
一 潍坊街道社会化养老服务的背景	(8)
二 潍坊街道社会化养老服务的发展历程	(9)
三 潍坊街道社会化养老服务的目标	(12)
四 潍坊街道社会化养老服务的模式建构	(15)
五 潍坊街道养老服务的社会化实践	(22)
第三章 社会化养老服务的运行逻辑:多元参与	(27)
一 敢为人先的街道办事处:养老服务的统筹者	(29)
二 极具活力的社会组织:养老服务的运作主体	(36)
三 富有责任感的爱心企业:养老服务的坚实后盾	(48)
四 热情参与的社区居民:以老助老的行动者	(55)
五 小结	(64)
第四章 社会化养老服务的行动策略	(68)
一 立足需求的养老服务	(68)
二 专业化的养老服务队伍	(75)
三 智能化的养老服务系统	(79)
四 积极的财政投入	(81)
五 完善的监督评价体系	(87)
六 小结	(89)

第五章 社会化养老服务评价	(90)
一 机构养老服务的满意度分析	(91)
二 社区居家养老服务的满意度分析	(98)
三 调查结论	(105)
四 对策与建议	(107)
第六章 “社会化养老服务”行进中的国家与社会	(109)
一 相关背景	(109)
二 理论视界中的国家与社会	(111)
三 国家与社会关系的微观考察:潍坊街道社会 化养老	(116)
四 潍坊街道社会化养老服务推进的可能方向: 突破传统格局	(132)
五 小结	(135)
参考文献	(136)
后记	(140)

第一章

导 论

“社会化养老”伴随工业社会的发展应运而生，并获得了社会各界的高度认同。其旨在发挥各方面（政府、家庭、社区、企业等）力量，以社会制度保证老年人的经济来源、生活照料、精神慰藉等基本生活权益。20 世纪 90 年代末，我国掀起了一股养老服务社会化的讨论热潮。论者认为，有别于传统的家庭养老，社会化养老要求投资主体多元化、服务对象公众化、服务方式多样化、服务队伍专业化。其实质是将养老责任或风险从单一家庭分摊到全社会，以缓解社会福利的供需矛盾。可见，“养老”不再是家庭的私事，其已成为国家、社会乃至市场等各方共同关注的事业。同时，随着我国政府职能转变的纵深推进，公共服务的“多中心合作供给”已成必然趋势，政府积极引导各方力量，建立健全社会化养老服务体系也迫在眉睫。

上海是我国老龄化程度最高的城市^①。“十三五”期间是上海市进入人口老龄化的加速发展期，老年人口总量急剧增加。截至 2015 年年底，上海 60 岁及以上老年人口已达 435.95 万人，占总人口的 30.2%。上海作为我国第一个步入人口老龄化的城市，高龄化、少子化、空巢化、失能化等问题日益凸显，传统的养老服务模式面临严峻挑战。为了提升养老服务供给能力，21 世纪初上海市先后出台了有关社会化养老的一系列政策，推出了社会化养老服务体系建设意见。这为上海市养老服务社会化的真正落实提供了动力，也为进一步厘清国家和社会在养老服务供给中的

^① 来自上海政府网：<http://www.shanghai.gov.cn/nw2/nw2314/nw2315/nw4411/u21aw1118419.html>。

应有角色和职能,奠定了良好的制度基础。实践表明,上海养老服务模式在经历了传统的家庭养老之后,更多是政府主导的养老服务合作模式在发挥作用,而且它也势必成为上海乃至全国养老服务发展的未来趋势。

潍坊街道地处上海浦东金融贸易区的中心地带,其老龄化问题尤为严峻。面对日渐突出的人口老龄化、高龄化、空巢化以及家庭结构的核心化等问题,潍坊街道并未退缩,反而走出了一条属于自己的社会化养老服务道路,并可能成为浦东乃至上海的典范。为此,本研究针对如下问题展开相关研究,即潍坊街道养老服务社会化的产生背景是什么,其存在怎样的运行模式?潍坊街道社会化养老模式的生存逻辑和行动策略是什么?社会化养老在潍坊街道的实际成效如何?政府、社会组织、企业等各自发挥了怎样的角色和功能,尤其是政府与社会组织之间的关系应如何协调?潍坊街道可持续的社会化养老如何实现?实际上,贯穿这些问题主线的是“国家—社会—市场”三者关系的协调。结合我国政府治理转型的基本要求,本研究将立足“多中心合作共治”和“福利多元主义”的理论视野,探讨潍坊街道社会化养老服务实践中各参与主体的角色和行动逻辑。即养老服务供给并非依靠政府(国家)传统的“指挥秩序”完成,福利不是由政府包揽,而是在政府主导下实现各种力量的有序融合,政府、社会组织、社区、志愿组织、企业乃至家庭等都是社会福利的提供者。其中,各种社会力量的主动性和自发性是良序合作的基础,而政府“如何主导”将成为问题解码的关键。总之,通过实践层面的经验解读和分析,本研究将有助于弘扬中华民族尊老敬老的优良传统,尊重老年人情感和心理需求的人性化选择,切实提高老年人的生活水平和生命质量,加快养老服务业发展,扩大就业渠道和促进经济增长。本研究基于经验素材的理论回应,将有助于推进潍坊街道乃至上海社会化养老服务体系的完善,实现养老服务乃至社会福利的有效供给,为社会化养老的良性发展提供理论支持。

为了深入剖析问题,我们主要采用了定性研究,并辅之以定量方法。定量方法主要用于养老服务满意度评价。资料收集方法包括深度访谈、参与式观察、问卷调查、文件资料等形式,其中结构式访谈、参与观察和问卷等使用较多。资料分析方法有连续接近法、举例说明法、描述性统计、

交互分类等。围绕研究问题,课题组成员历时五个多月^①,共计50余人次赴潍坊街道,开展了13轮实地访谈,并形成约17.5万字的访谈笔录。还针对机构养老、社区居家养老的服务对象开展了问卷调查,其中,针对机构调查共发出问卷59份,收回59份,有效问卷55份。针对社区居家养老服务调查共发出问卷209份,收回问卷209份,有效问卷204份。最后,经过三个多月的资料整理和资料分析,本研究从潍坊街道社会化养老服务的模式构建、运行逻辑(支撑力量)、行动策略、评价与影响、政社合作等方面,进行基本经验的分析和解读。在此基础上,结合国家治理和社会转型的要求,对其中蕴含的“国家与社会关系”等理论问题进行透析。各章研究内容的概况如下:

关于潍坊街道社会化养老服务的运作模式,我们将其概括为“政府主导、社会参与、企业协同”模式,这是本研究探讨相关问题的核心。对此,本研究从潍坊街道养老服务模式转变的背景与基本情况、发展历史、战略目标、模式构建等角度,对运作模式进行了阐释。首先,政府主导。潍坊街道养老服务实践是在政府引导甚或主导下进行的,这与我国整体上的大背景相符。与传统养老服务中的政府角色有别,潍坊街道办事处始终立足“责任政府”的使命,敢于担当,积极创新,服务于民。街道办事处各部门各司其职、各尽其能,在养老服务实践的制度建设、资金保障、资源整合、质量监管等方面发挥了积极作用,尤其是前两者。其次,社会参与。潍坊街道社会化养老服务中的社会参与主体,主要包括民办非企业单位、基金会、商会、社区、志愿者等社会组织和个人,其极富公共情怀和志愿精神,积极投身于养老服务实践。有别于政府组织层级制的运行原则,社会组织带着强烈的社会使命感,具有灵活、高效、贴近基层、富于创新等优势,在整合社会资源、拓展资金来源、构筑社会资本等方面发挥了重要作用。最后,企业协同。企业协同可谓是潍坊街道社会化养老服务模式的一大亮点。其中,新沪商联合会(社会组织)是其参与养老服务供给的桥梁,而“老年互助关爱行动”项目则是其主要运作平台。企业的积极协同在资金短缺、服务专业化、满足多元化需求等方面发挥了

^① 指2014年3月、4月、5月、6月、7月开展的深度访谈,以及2014年11月的问卷调查和2015年的后期追踪调查。

较大的作用,而且通过注入资金,引导志愿参与,建立“以老助老”的互助机制,实现了企业社会责任与政社合作治理的共赢。

关于潍坊街道社会化养老服务的运行逻辑,我们将其概括为多元主体参与合作的逻辑,因为社会化养老得以践行的基本支撑是参与主体的多元化。实践中,潍坊街道以构建全覆盖、多层次、可衔接的社区养老服务体系为目标,在政府的主导下,吸引和鼓励企业、社会组织、志愿者、社区等多方力量积极参与,为更多老人提供舒适祥和的生活环境。本研究立足于实地调查的一手资料,结合典型案例,运用“福利多元主义”和“多中心合作共治”理论,分析了潍坊街道社会化养老实践中政府、社会组织、企业、志愿者等多元主体各自发挥的功能和作用,以及各主体之间互动合作的方式和过程,进而提出了多元参与面临的问题和困境。就多元主体参与的角色和作用而言,首先,政府是社会化养老服务实践的统筹者和引导者。街道办事处敢为人先,勇于创新,积极制定相关发展规划,完善社会化养老服务体系,培育为老服务专业团队等,发挥着统筹和掌舵作用。其次,极具活力的社会组织是社会化养老服务的运作主体。在潍坊街道养老服务实践中,活跃着各种形式的社会组织,如政府主办的社会组织(即枢纽型社会组织)、政府培育的社会组织、草根型社会组织等不同类型。这些社会组织具有不同的自主性和独立性,形成了风格各异的政社合作模式,集结成了一股强大的合力,推动着潍坊街道社会化养老服务的发展。再次,富有责任感的爱心企业是资源的坚实后盾。新沪商联合会集结了一批富有责任感的爱心企业,建立了参与合作的组织网络,为项目提供运作资金,保证了养老服务志愿行动的持续推进。同时,这种模式为企业承担社会责任搭建了重要平台,鼓励和吸引了更多企业参与进来。最后,积极热情的社区居民是志愿精神的实践者。在潍坊街道的养老服务实践中,活跃着一批“以老助老”的行动者,即低龄老年人的社区志愿者。他们通过有组织的服务活动,为高龄老年人提供“精神慰藉、急难相助”,默默践行着邻里互助、无私奉献的志愿精神。这些志愿者不仅化解了高龄老年人的心理问题,也实现了自我价值的最大化,激发了社区居民参与志愿的热情,增强了社区凝聚力和归属感。

关于潍坊街道社会化养老服务的行动策略,面对人口老龄化的日益加剧,养老服务需求急剧增加,潍坊街道从服务内容、服务队伍、服务方

式、财政投入、监督评估等方面,采取积极的行动策略,落实养老服务的社会化。其一,立足需求导向,深入开展调查,了解老年人的实际需求,并在此基础上开发设计切合实际的为老服务项目,引入多元主体参与合作,为老人提供生活照料、精神慰藉、文体娱乐、法律维权和其他个性化服务。其二,建设专业化的养老服务队伍。专业化的养老服务队伍是潍坊街道社会化养老服务的基本保障。一方面,政府自身组建了一支专业的为老服务工作队伍,统筹和引领着社区的养老事业。另一方面,潍坊街道拥有一批较为专业的为老服务社会组织和志愿者队伍。这些社会组织都有着明确的服务目标、规范的培训制度和服务流程等。其三,打造智能化的养老服务系统。为了提高服务质量,让社会发展成果惠及更多老人,潍坊街道通过政府主导、社会参与、企业协同,合力构建了“爱照护智能化管理系统”。目前,已建成覆盖所有老年人的信息采集数据库,并与浦东新区科技助老平台对接,实现了政府间的信息共享、资源互补。其四,探索社区长者持续照料服务。为了减轻家庭和养老者的负担,潍坊街道着力探索新型养老服务方式,建立了长者照护之家的养老微机构。微机构将提供床位、日托服务、上门服务和家属培训服务等,并利用科技助老的优势,将服务信息数据化。这打破了传统养老院的藩篱,将专业的服务延伸到了老人熟悉的居家环境,提高了失能失智老人的生活质量。其五,建立有效的财政投入机制。潍坊街道坚持政策先行,注重吸纳多渠道资金,强调财政预算的平衡、可持续、严格、公开、有效等原则。在养老服务实践中,财政投入逐年加大,保证了养老设施的到位、服务种类和数量的增加以及服务质量的提升。其六,逐步完善监督评价体系。为满足老年人更多的服务需求,潍坊街道针对机构养老、居家养老、社区照料、新沪商项目等,制定了一套完善的监督评价体系。一是由政府主导、社会参与,建构了养老服务的评价指标体系,如环境设施建设、生活照料、医疗护理、心理慰藉、休闲娱乐等;二是由政府、社会和养老机构组成多元评价主体,共同评价养老机构的服务质量。

关于潍坊街道社会化养老的服务质量和成效,本研究从服务满意度评价、社会影响、政社合作经验等角度进行了分析。首先,养老服务的满意度评价。服务满意度评价是检验老人需求满足程度的重要手段。本次调查对象为接受服务的老人,课题组采用了两套不同的问卷,针对两类服务开

展问卷调查,即机构养老服务和社区居家养老服务,数据分析以描述性分析和差异性分析为主。分析结果表明,两类养老服务的满意度差距较大,机构养老服务的满意度明显高于社区居家养老服务,这说明老人们更倾向于依赖政府主导和投入的服务供给模式,社区居家养老服务尚需加快完善步伐。其次,养老服务的社会影响。与针对服务对象的满意度评价不同,社会影响主要关注外界的反响,如上级领导、媒体、其他街区等。这些评价大多是以领导走访、媒体报道、荣誉获奖、示范基地等形式呈现的。最后,政社合作的经验。参与潍坊街道养老服务的社会组织有不同类别,故而政社合作的模式也会有差别,这些合作模式得到了上海市委、市政府的肯定和赞赏。市领导多次到潍坊街道参观、调研,国内诸多媒体也多次竞相报道,其成功经验在浦东、上海乃至全国形成了较大影响。

关于潍坊街道社会化养老服务中的国家与社会关系,本研究认为社会化养老的有效推进,需正确处理国家与社会之间的关系(即政社关系)。实际上,分析国家与社会的关系,需借助政府与社会组织的关系来进行,因为其他参与者(无论是企业还是义工)实质上都是通过社会组织平台发挥作用的。在养老服务模式变迁的背后,国家与社会之间究竟存在怎样的关系,其内在的形成机制是什么?围绕此问题,本研究从宏观层面梳理了国家与社会关系演变的理论模式,并在理论回顾的基础上,结合潍坊街道养老服务的实践,从国家与社会的关系模式、核心运作机制和服务供给方式等角度,对其中所蕴含的国家与社会关系模式进行了概括和总结。分析结果发现,潍坊街道社会化养老服务中的国家与社会关系,因多元化的社会组织存在而模式各异,但这些关系模式的背后却呈现出了一种总体性的主导模式,即“支配—互动”模式。该模式体现了政社合作的双向性,一方面是自上而下的政府对社会组织的影响和控制,另一方面却是自下而上的社会组织积极寻求与政府合作与互动。该模式的核心运作机制是“支持和协商”,“支持”主要体现为政府对社会组织的政策扶持、财物资助和技能培训等,“协商”主要体现在政社互动的诸多环节,它对体制性权威具有一定的抗衡作用,是支持机制不可或缺的协同力量。在服务供给方式上,潍坊街道总体上的服务供给方式仍然是政社合作供给,但社会组织的行为体现了“依附式自主”的特点,其国家与社会的关系也相应呈现出了依附式发展。这或许将成为浦东、上海市乃至全国的未来趋势。

值得一提的是,本研究是基于第一手访谈和问卷资料而形成的,并立足潍坊街道养老服务的实践,通过对诸多案例的详尽描述和图景式剖析,力图在众多事实性资料中沉淀出潍坊街道社会化养老服务的理论模式,为社会化养老的良性发展提供理论支持,也为养老服务语境中的国家与社会关系探讨做出努力。以期最终在养老服务供给领域形成一种积极的示范,进而开创基层政府与社会力量协同治理的新局面,推进国家治理能力的现代化转型。

参考文献

第二章

社会化养老服务在潍坊：模式建构

我国传统养老模式以家庭养老为主，由家庭在经济上供养老人，生活上照料老人，精神上慰藉老人。近 30 年来，家庭规模的小型化是我国城乡家庭结构变化最重要的特征之一，以核心家庭为主的家庭模式日益增多。据统计，我国平均家庭户规模 1982 年为 4.36 人，1990 年为 3.96 人，2000 年进一步下降为 3.44 人，2010 年我国平均家庭户规模已下降至 3.10 人^①。从 1982 年至 2010 年的 28 年间，我国平均家庭户规模的下降率为 28.9%，户均减少了 1.26 人。目前，我国户均人口规模已接近美国、加拿大等西方国家户均 3 人左右的水平。随着家庭规模日渐缩小、以核心家庭为代表的小家庭日益涌现，家庭养老功能不断弱化，替代性的社会化养老服务支持系统成为维持和提高老年人口生活质量的必要途径。

一 潍坊街道社会化养老服务的背景

潍坊街道党工委、街道办事处认真贯彻落实科学发展观，坚持以人为本，立足于家庭规模日趋小型化、家庭养老资源日益减少等现实问题，合理布局，挖掘各种有效资源，积极推进老年服务设施建设。为了探索养老服务社会化机制，潍坊街道采取各种有效措施，吸引和鼓励社会力量参与社区养老服务。这样，既节约了养老服务成本，又提高了养老服务专业水平。在为老服务实践中，潍坊街道借助“项目制”形式，与专业的社工组织、公益性组织合作，设立了公益性为老服务专项资金，以政府购买服

^① 数据来源：第四次、第五次、第六次全国人口普查公报，<http://www.stats.gov.cn/>。

务的方式推进项目化服务,培育社会组织参与涉老服务。在参与为老服务的过程中,社会组织也不断发展壮大,涌现出一批具有发展潜力的优秀社会组织。除了专业为老服务队伍外,潍坊街道还建立了“五星助老网络”,通过发动楼组党员、学校学生及志愿者与独居老人结对,实现“关爱一帮一、信息全覆盖”,同时拓展助医、助浴、助餐、助洁、扞脚等关爱项目,使独居老人得到精神慰藉和照应;还积极发动街道内的企事业单位参与为老服务,充分调动全社区资源,多方位地构筑了社区助老网络。

潍坊街道作为浦东新区人口老龄化程度较高的一个社区,截至2015年9月底,户籍人口共91437人,其中60岁及以上老年人27000多人,占户籍人口的30.5%。其中,80岁以上老年人5503人,纯老家庭老人有5595人,独居老人1566人。随着老龄化程度不断加深,高龄、空巢和失智失能老年人口显著增加,潍坊街道在养老服务工作中始终坚持“以人为本,老有所养”的基本宗旨,将大力发展养老服务事业作为社区建设工作的重中之重。目前,潍坊街道基本形成了“政府托底、民非运作、社会参与”的养老服务框架,构筑了由多方资源汇集的社区养老服务网络,建立了由多方力量支持的社区助老服务队伍,探索出了由多种方式融合的为养服务模式,养老服务能力得到了有效的提升。

二 潍坊街道社会化养老服务的发展历程

(一) 养老服务的基础设施建设

潍坊街道成立于1986年7月,相对于上海许多著名街道而言,其发展历史不长,但是它在社会化养老服务方面成效显著。20世纪末,潍坊街道先后投资建成了有组织和一定规模的社区服务中心、敬老院,紧紧依靠社会力量,实施四大为老服务工程:为老医疗服务工程、为老服务网络工程、为老服务设施工程和帮困工程,切实有效地维护老年人的合法权益,以实现老年福利设施体系建设的初步目标。并通过银发福利工程,依据老年人的生存需求、心理需求和事业追求,推进街道敬老院由救济供养型向康复福利型转变。潍坊街道积极开展老年教育活动,发展老年经济,支持部分有一技之长的老年人发挥余热,为了适应和满足社区老年人精神文化生活需要,街道于1995年建立了老年学校,开展老有所学,发展老

年人教育事业,有效健全和完善老年学校管理机制,逐步将其纳入制度化、规范化的轨道。潍坊街道进行社区敬老院社会化管理招标,使有能力的企业获得街道敬老院一定期限的管理权和经营权,2003年4月,街道新改建的敬老院正式落成,进一步完善了敬老院服务设施体系。2004年7月,成立街道老年协会这一群众性社团组织,并组织多样化的社团活动,不断探索老年人社会化管理道路。

(二) 社会化养老的理念与制度建构

2006年8月18日,潍坊社区管理委员会(街道办事处)正式挂牌,这标志着潍坊街道建设进入了一个新的发展时期,其重心是加大社区管理和社区服务。深入开展养老服务试点工作,积极推行“政府主导、中介组织、实体服务”的运作模式,深化居家养老服务,将社区居家养老服务社的运作机制和服务理念进一步推向社会化,大力推进老年协会市场化运作,加大项目化服务力度,重组老年人管理服务机构,充实管理服务力量,形成较为完善的服务机制和服务体系。

随着潍坊街道综合实力的提升,2007年为贯彻落实党的十七大会议精神,从建立健全老年保障体系入手,拟定《潍坊社区老年事业工作三年规划》,并有计划地分步实现。于2007年建成1个潍坊社区老年日托中心,在7个小区设立3家老年日托服务站,探索建立老人入托评估机制,使有限的资源得到合理的使用,并成立社区为老服务工作站,以社工专业化的工作方法为涉老民间组织提供服务。潍坊街道在高起点上谋求新的发展,使社区“养老设施全覆盖、养老方式有选择、养老服务多元化”,并结合潍坊街道的实际,在推进社区老龄工作方面取得了新的突破和创新。首先,在管理模式上,改革机构养老管理模式,实施院长聘任负责制,不断强化“政府购买服务”理念;其次,在服务机制上,探索社区居家养老服务中心(民非机构)和助老服务社两者相互独立、分工合作的服务机制;最后,在社会参与上,运用老年协会、慈爱服务社等民间组织承办为老服务项目,探索多元化运作模式,形成良好的运作机制,在为老服务中实现双赢。

(三) 社会化养老服务格局的形成与建设

潍坊街道建立健全为老服务需求评估机制,不断推进养老福利资源公平而有效的分配,在充分发挥家庭养老传统优势的基础上,形成以居家养老为主,机构养老为辅的社会化养老格局。2008 年开始启动综合性养老设施项目建设,集敬老院外设服务区和日托照料中心为一体,日托服务点增设至 6 个,并大力推进社区老年就餐服务,通过购买服务的形式在餐馆内设立老年就餐服务中心。潍坊街道不断加大为老服务力度,探索为老服务发展新举措,建立老人需求信息库,整合社区敬老院、社区居家养老和关爱对象的硬件资源和软件资源,确立“滚轴效应”,建立循环机制,使敬老院床位发挥最大效能。

2009 年落实了潍坊街道老年公寓设施建设,形成机构养老硬件条件高中低档和综合性的养老层次格局,再次增设三个老年日托服务站,开展全方位预测,明确日托中心与活动室、政府管理与社团专业化运作、项目投入与产出效能等三个关系,使养老服务在原来的基础上内涵深化、职能清晰。为探索日托服务管理模式新的思路定位,确立三个结合:日托服务与社区服务相结合,入托照料与开发老有所为相结合,管理效能与开发就业岗位相结合,这为社会组织在社区公益性服务项目承担社会职能方面提供了更好的平台。并结合日托服务中心的地理位置优势,开展多角度实践,解决三个难点:日托服务的专业化管理如何实现、基层自治建设的外延如何拓展、政府购买服务的平台如何搭建,进一步探索社会化养老服务新模式。此外,潍坊街道还为社区独居老人免费安装安康通或阳光呼叫器,服务费政府全埋单,老年就餐服务点实现“点上就餐、家庭送餐、餐馆供餐”多元方式,扶持培育老年协会走“四自”之路,开展多种形式的为老服务项目,不断打造潍坊街道特色养老服务体系。

(四) 社会化养老服务的完善与发展

潍坊街道社会化养老服务不断强化政府责任,增加老龄事业社会参与,运用市场机制,强化法制监督机制,推动老龄事业的健康发展。为创新养老服务新模式,积极构建一个全覆盖、多选择、可衔接的社区养老服务体系,将各项任务分解,形成年度工作计划,分工协作,各司其职,积

极落实政策、资金、规划、法制等保障,落实目标管理责任制,有重点、有节点地推进实施。2011年7月,潍坊街道与上海新沪商联合会、磐石资本和浦东社会发展基金会共同合作,开展“新沪商—潍坊老人互助关爱行动”项目,遵循“以老助老”服务理念,鼓励低龄老人服务高龄老人,搭建支持网络,弘扬社区孝亲敬老文化,引导社会力量参与,完善社会组织能力建设,打造创新模式,搭建企业承担社会责任的桥梁。旨在建立和发展起一支专门从事助老服务的社区义工队伍,组织低龄老人作为义工,为社区中的孤老、独居老人、有特殊困难的纯老户以及“一老养一残”家庭提供所急需的陪聊、陪购、陪诊等“心理慰藉、急难相助”的援助服务,拓展增进人际交流,主动融入社区,丰富精神文化生活。通过对建立社区助老长效机制的试水,打造社区助老坚持不懈、长久发展的可行模式,以其示范作用搭建了企业承担社会责任的桥梁,吸引更多的企事业单位和爱心人士共同加入这项慈善行动,在传承传统美德的同时,为缓解老龄社会矛盾、构建和谐社区注入新的生命力。

作为浦东新区乃至上海市老龄化程度较高的社区之一,潍坊街道坚持从老人实际需要出发,整合各类社会资源,不断探索创新,为老年人提供更加专业化、多元化、个性化的服务。2013年正式启动潍坊街道“爱照护”机构、日托、居家三位一体服务智能化管理系统实际应用工作,不断完善爱照护系统各子项目的建设并扩大运用;做好医养结合试点工作,推进养老服务信息资源整合和综合运用,完成3300名老人资源信息纳入系统,实现520名老人医养结合信息共享。此外,潍坊街道还于2013年作为上海市“老年宜居社区”建设首批40个试点社区之一,结合社区实际情况制定《潍坊新村街道建设上海市老年宜居社区实施方案》,并在接下来的几年中,不断加强社区老年人及其家庭多方位服务支持系统建设,进一步扩大居家养老的覆盖面,探索建立医疗资源引入社区养老机构新机制,培育社区为老服务社工队伍,加强住房安全保障,提高老年人的居住满意度。

三 潍坊街道社会化养老服务的目标

养老是一个复杂的概念系统,它以老年人需求为导向,既涉及责任主