

8月正式投入使用，作为成都市首批投入使用的社区综合体，广受周边居民好评。

成都市社区嵌入式养老服务模式 存在的问题及建议

（一）存在的问题

随着人口老龄化程度日益加深、养老服务发展新规划的提出，成都市社区嵌入式养老服务模式也存在一些问题值得关注 and 重视。

一是资源利用率不足，运营收支平衡难。社区嵌入式养老服务模式虽然克服了居家养老、社区养老和机构养老的局限性，集三种模式的优势于一身，但在运行中遇到了功能定位不准确、投资周期长、盈利能力差等问题，这些问题制约了资源的有效利用。我国虽然实现了每1000名老年人拥有养老床位30张的“十二五”规划目标，但是这与平均每1000名老年人拥有养老床位50张的国际标准相比仍具有一定差距，人均床位数量难以满足养老需求。人均床位不足的同时，床位空置率也较高。另外据业内测算，床位若少于50张，靠床位费收入收回房租、硬件、人力资源等成本支出较困难，目前试点的床位基本都在50张以下，难以维持运营收支平衡。尽管有研究提出通过互联网信息手段整合社区养老资源以及不同养老服务参与主体的服务渠道，以提高服务能力和效率，但实际上社区养老服务资源缺乏整合与协调，分散式的养老问题仍然存在。要加强资源整合，整合社会各类服务资源，盘活闲置资源，实现社区居家养老资源利用最大化。

二是评估机制与补贴标准需细化。与国际上的评价标准相比，国内的评价标准更侧重于“以机构为中心”，而不是“以老年人为中心”。这种差异导致了对老年人尊重、有效沟通及其身心权益保障等方面的忽视，这些都是国内评价标准所欠缺的。就目前的评估体系而言，大多数仅以老年人的服务感知为主，没有充分考虑到老年人的躯体功能、人生经验、服务感知能力等差异性，这些因素都会影响到服务的实际效果和满意度。虽然有研究提出了构建养老服务质量评价指标体系的框架，但这些框架仍处于初步阶段，需要进一步细化和完善。特别是在社区嵌入式养老服务领域，如何结合地方实际情况和老年人的具体需求来设计更加科学合理的评估指标，是一个亟待解决的问题。同时，补贴政策 and 标准不够统一，补贴标准的设定存在一定的局限性，补贴资金的使用和管理也可能存在不足。不同地区、不同社区内的养老服务机构在规模、布局、设施配置等方

面存在巨大差异，这不仅使养老服务质量难以保证，也增加了老年人及其家庭进行选择的难度。

三是政策落实需加强。虽然有关部门已经意识到需要进一步完善发展社区居家养老服务业的相关政策，并出台了操作性强的优惠政策和措施，但与日益增长的社区居家养老需求相比，我国居家养老服务在法规、政策、体制等方面尚待进一步健全和完善，社区居家养老服务的管理水平和服务质量有待进一步提高。要构建完整的社区居家养老服务政策体系，内容涵盖人才培养、财力支撑、设施建设、社区管理、社会参与等，使社区居家养老服务步入规范化轨道。补贴政策的实施和支持政策落地难的问题也是一个亟待解决的问题，需要细化政策标准以更好地支持政策的落地执行。

四是从业人员短缺，人才缺口巨大。当前我国养老护理员总体上面临数量短缺、专业能力不强的困境。从数量上来看，按照护理员与老人的比例为1:2至1:3的国际通行标准，我国养老护理人才的缺口规模也已达500万人，护理员数量上严重供不应求。从服务质量上来看，养老行业年轻护理人才奇缺已经成为一个难题，从业人员普遍存在年龄偏高、受教育程度不高、专业知识不足的问题，难以满足高层次的养老服务需求。

（二）对策建议

一是立足服务对象需求，完善养老设施布局。立足老年人群日益增长的多元化养老服务需求，完善社区嵌入式养老服务政策，建立社区与社区嵌入式养老服务机构分工协作机制，以推进社区嵌入式养老服务的蓬勃发展。强化评估考核，建立评估机制。建立健全社区居家养老服务中心服务质量评估考核机制，每年对社区居家养老服务中心开展2次以上的服务质量评估考核，并将考核结果纳入全市评定工作中，作为等级评定、收费标准调整、政府购买养老服务资金补助的重要依据，以调动社区居家养老服务中心（站）积极性，提高服务质量和水平。对于社区嵌入式养老服务模式的效果评估可以从需求满足度、老人满意度、服务质量、服务可及性等多方面进行考察。制定补贴标准。根据社区发展水平和人口分布情况，因地制宜、合理布局，将嵌入式社区居家养老服务中心（站）与周边社区养老服务设施有机衔接。完善城市社区养老服务综合体、社区养老院、日间照料中心、养老服务站点，构建“十五分钟养老服务圈”，扩大有效覆盖规模。推动农村地区养老服务设施均衡布局，依托现有村级日间照料中心、医疗卫生机构、县级村级养老院敬老院开展农村地区嵌入式养老服务模式运营。