

上海市社区 居家养老服务现状及需求调查报告

◆上海市质协用户评价中心 / 文

编者按

上海这座城市，已经进入了深度老龄化阶段。精准提升上海养老服务质量，调查研究很重要。这份涵盖上海市16个区的《上海市社区居家养老服务现状及需求调查报告》，为我们提供了大量的宝贵信息，其中“五成以上受访者期望加强心理疏导服务”这条，看了令人动容。我们的老人们，是多么需要关爱！

事实上，上海家庭无一例外很好地执行了独生子女政策，上海父母大多开明，支持“好儿女志在四方”，导致空巢老人、独居老人尤多。报告显示，目前上海呈现出低龄老人人口快速增加、独生子女父母成为老年人群主体、独居老人不断增加的现状，“精神服务”需求明显增大，而这方面的供给却相应不足。引导健康养老、提倡全社会关注老人心理健康、构建一个全社会关爱老年人的服务体系，以提供高质量的“精神服务”，应成为上海养老事业的创新发力点之一。这也是落实习总书记11月考察上海时要求“要抓住人民最关心最直接最现实的利益问题，扭住突出民生难题，一件事情接着一件事情办，一年接着一年干，争取早见成效，让人民群众有更多获得感、幸福感、安全感”的重要落脚点。

前言

上海是全国率先进入老龄化社会的地区。在“十三五”期间，上海

老龄人口的发展呈现以下特征：低龄老年人口快速增加，高龄人口平稳增长，老龄人口比重持续加大；

独生子女父母成为老年人群主体，纯老家庭、独居老年人不断增加；非户籍常住老年人口逐渐增加。人口老龄化持续发展的态势，已成为上海经济社会发展的重要特征。

近年来，上海正在积极推进“五位一体”社会养老服务体系建设，根据国务院办公厅下发的《关于推进养老服务发展的意见》（国办发〔2019〕5号），上海已研究制定并发布《上海市深化养老服务实施方案（2019-2022年）》，其中也明确了社区居家养老服务的主要工作目标。

社区居家养老服务是以家庭为核心、以社区为依托、以专业化服务为主要服务形式，积极发挥政府主导作用，广泛动员社会力量，充分利用社区资源为居住在家的老年人提

供以解决其日常生活困难为主要内容的社会化服务。为了了解本市的社区居家养老服务目前的现状和市民的需求,上海市质协用户评价中心开展了本次公益调查。

一、调查概况

2019年9月至2019年10月开展的本次调查,采取了在线调研平台网络信息化调查的方式,以问卷形式在26岁以上的多年龄层次人群中展开,共计回收有效样本量2226份。回收的样本覆盖全市16个区,以45岁以下的中青年为主。

本次调查问卷的克朗巴哈 α 信度系数为0.856,表明问卷调查结果具有较好的稳定性和一致性,可信度较高。调查结果的稳定性和一致性检验采用克朗巴哈 α 系数法,计算公式为:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sigma_{i=1}^K \sigma_i^2}{\sigma_{Total}^2} \right]$$

式中K为问卷题项总数; σ_i^2 为第i个测量指标得分的题内方差; σ_{Total}^2 为测量总得分的方差。一般认为克朗巴哈 α 信度系数在0.7以上问卷的可信度较高。

二、调查发现

2.1六成以上家庭认为社区养老服务缓解了家庭照护压力

2.1.1本市家庭养老负担重,家庭平均照护长者人数为1.88人

调查显示,本市有50.9%的长者是子女生活在一起的,独居老人占8.1%(见图1)。本市家庭照护压力不小,56.6%的受访者家庭中有2位长者,30.9%的家中有1位长者,

5.8%的家中有4位及以上长者,家庭平均长者人数为1.88人(见图2)。

2.1.2社区养老服务缓解了61.2%的家庭照护压力

从调查数据看,37.9%的长者目前还能自理,未给家庭带来太大的照护压力。其余受访者中,有61.2%的受访者表示目前社区提供的各项为老服务使得他们在照护长者的过程中得到了及时有效的“喘息”,37.9%表示得到了部分缓解。

2.2上海市民对社区养老服务满意度为80.72

调查显示,对于目前社区提供

的各项养老服务措施,受访者的总体满意度为80.72。其中,31.2%的受访者表示非常满意;61.0%的表示较满意;仅0.1%表示非常不满意。

从提供服务的社区养老组织类型来看,长者照护之家、日间照护机构、护理院/站的评价相对较高,而居村委老年活动室及助餐服务点的满意度相对较低(见图3)。

2.2.1四成以上长者经常有街道、居委等社区工作人员上门关心

从社区服务的角度看,除了社区养老服务机构配套之外,街道、居委

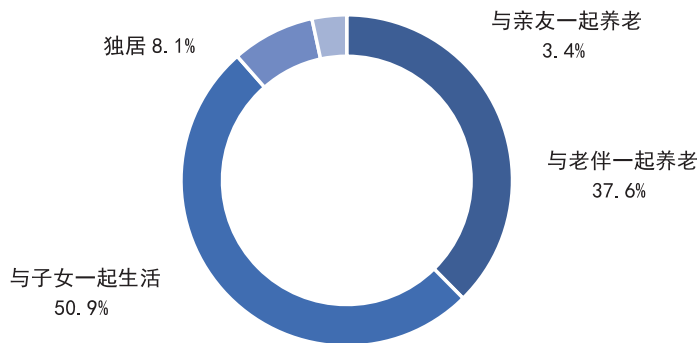


图1 长者生活状态的分布情况

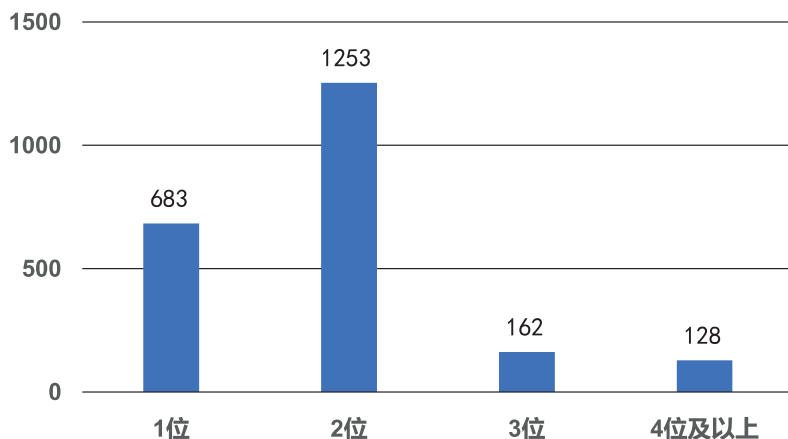


图2 调查对象在16个区的分布情况

等社区工作者的上门服务也是社区养老服务的重要环节。只有进一步走进长者，才能更好地了解他们的需求，因地制宜地设计服务措施。从调查数据来看，41.0%的受访者表示经常有街道、居委等社区工作者上门来关心家中长者情况，52.7%表示偶尔有，6.2%表示基本没有，0.6%表示从来没有。

2.2.2 健康指导的服务量最高，其次是助餐服务

图4显示了受访者目前在社区为老服务中心或服务站点接受的服务类型的情况。其中，健康指导服务(52.4%)占首位，其次是助餐(41.3%)，而相对来说接受全托服务的占比最少(11.4%)。

2.2.3 长三角养老逐步打破户籍限制，异地结算便捷度为77.35

在长三角一体化国家发展战略背景下，沪、苏、浙、皖在积极策划、促进长三角地区养老资源共享，激发养老服务市场活力。今年6月沪、苏、浙、皖民政部门更签署了推进长三角区域养老一体化合作备忘录，来自三省一市的17个地级区(市)成为首批试点单位，为探索建立养老共建对接合作机制又迈进了一步。

调查中，有25.3%受访者家中有来自苏、浙、皖户籍的长者，在本市老年人群中占有一定的比重。对比上海市满意度平均水平80.72，他们在本市享受到的社区养老服务，满意度普遍较低。其中浙江省户籍长者的满意度相对较高，为80.29；江苏省户籍的，为79.52；安徽省户籍的，为77.36。

而从长三角养老政策优待和服

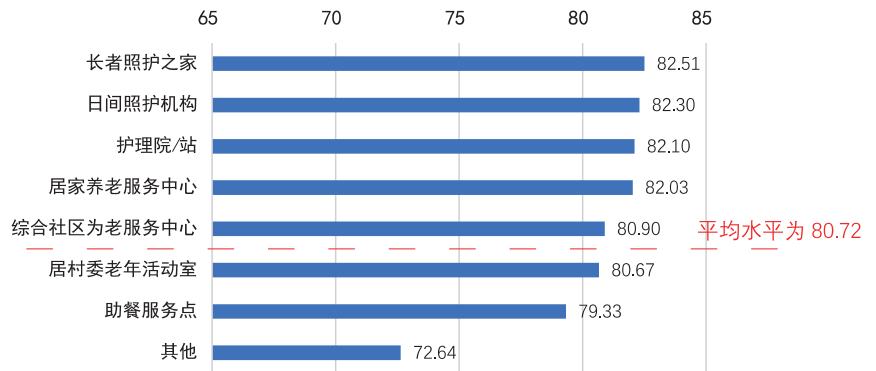


图3 各类养老服务机构的评价情况对比

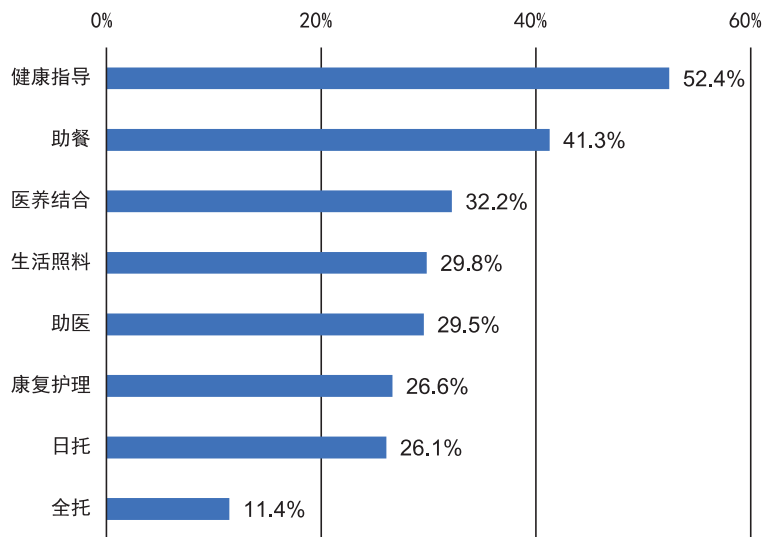


图4 目前养老服务受众情况

务资源对接程度以及养老服务异地结算的方便程度来看，江苏、浙江、安徽省户籍的长者在上海享受养老服务时，政策优待和服务资源的对接程度评价为75.13，相比养老服务补贴异地结算方便程度77.35略低。

2.3 社区养老服务圈半径目前平均为17分钟

调查显示，长者从自己家中步行到最近的社区为老服务中心或服务

站点平均需要约17分钟，其中57.5%的长者可以在15分钟内达到最近的社区养老服务点，但是也可以看到36.4%的表示需要30分钟内才能到达，更有6.1%表示需要更长的时间，与本市建设“15分钟养老圈”的目标尚有一定的差距。

2.3.1 综合社区为老服务中心是长者接受社区养老服务最多的场所

图5显示了长者接受养老服

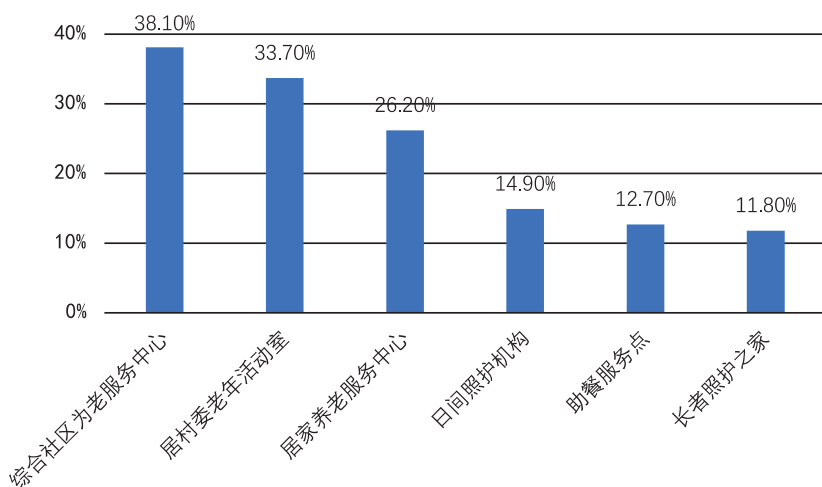


图5 长者接受养老服务的情况

务的现状。本市长者前往比例最高的是综合社区为老服务中心(38.1%)，其次是居村委老年活动室(33.7%)。

2.3.2八成以上市民表示社区内设有标准化老年活动室

调查显示，83.9%受访者表示，家中长者所在居民区有标准化老年活动室，且86.8%受访者表示标准化老年活动室面积基本能达到相关要求，但是，16.6%的受访者表示标准化老年活动室有被占用、挪用的情况。

2.3.3社区养老顾问点基本普及，但作用尚未完全发挥

为了方便向本市长者解释相关政策、介绍养老服务资源、推荐适合的养老服务项目，上海自2018年5月起全面推行社区“养老顾问”服务，目前已形成254家，实现了街镇全覆盖。从调查来看，84.1%受访者表示知晓社区内设有养老顾问点，其中50.4%表示没有去过。

从去过顾问点的受访者反馈信息来看，心理健康、健康指导及养老保障是市民最为关注的咨询点。从实际效果来看，25.1%表示咨询的结果完全达到预期的目的，59.1%表示基本达到，尚有改进的空间。

2.4参加“长护险”的受访者对社区养老服务的满意度高于平均水平，为83.00

为了保障失能人员基本护理需求、积极应对人口老龄化，上海于2017年开始试点长期护理保险(长护险)制度，目前已惠及了45万有需求的老人。从调查结果看，参加长期护理险的受访者群体比未参加的群体评价存在明显的差异($p < 0.05$)。参加长期护理险的受访者群体对本市社区养老服务的满意度为83.00，高于本市平均水平80.72，未参加“长护险”的满意度为78.07。这也说明长期护理险作为社区养老服务的重要组成部分之一，对市民接受社区养老服务起到了积极地推动作用。

2.4.1“长护险”申请办理流程较方便，需求评估较为合理性

本次调查中，55.6%的受访者表示家中的长者参与了本市长期护理保险，且经老年照护统一需求评估2级及以上的占到87.5%。其中3、4级的占多数，分别为16.3%和13.3%。九成以上受访者表示对“长护险”申办流程方便性满意，整体满意度为82.11，对老年照护统一需求评估的合理性评价为82.56。

2.4.2照护服务的满意度为81.82

长期护理险评级为2级及以上的长者中，58.8%的长者选择社区居家照护，37.8%选择养老机构，3.4%选择住院医疗护理。从选择社区居家照护的人群反馈来看，对于所提供的与评估等级相对应的照护服务满意度为83.15，其中3、6级的评价相对较低(见图6)。

从评分较低的受访者的意见和建议中可以看到，进一步完善服务，扩大保险范围，进一步优化流程，提供更专业、更人性化的服务是主要诉求点。

三、发现的需求点

3.1独居长者中9.2%缺乏社区照护

从调查结果来看，独居老人对社区养老服务的满意度相对最低，为79.58(见图7)。从社区养老服务的参与率来看，独居老人的活动场所参与率不高，最高的是助餐服务点，其他除了全托服务外，均低于平均水平(见图8)。从平时，街道、居委等社区工作人员的上门关心情况来看，9.2%的受访者表示基本没有。

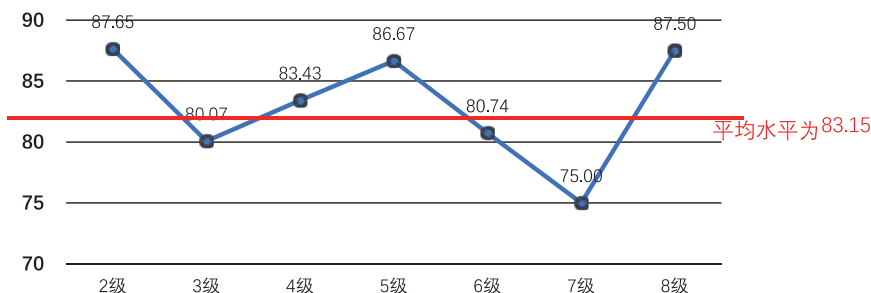


图6 不同等级服务满意度对比

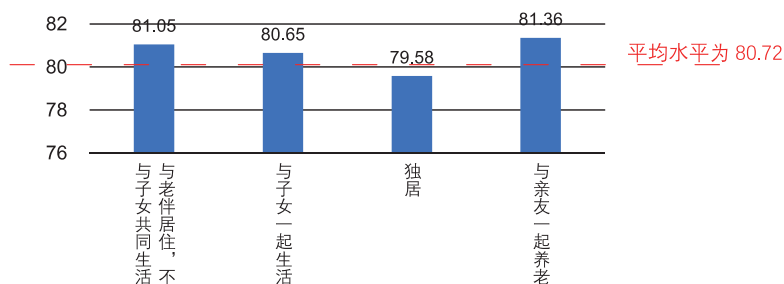


图7 不同生活状态长者的满意度对比情况

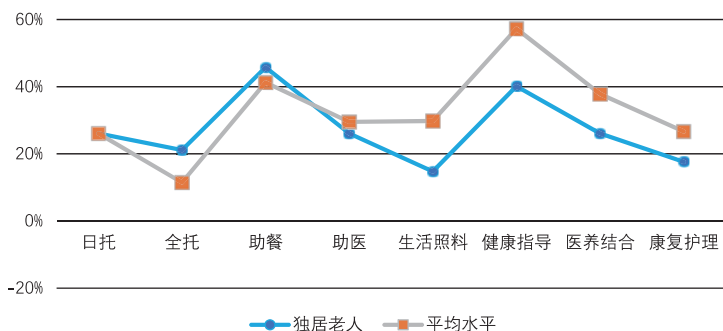


图8 独居老人参与各项养老服务的对比

3.2 助医、全托服务的期望空间差距最大

根据调查, 将长者接受的现有社区养老服务与期望的服务进行对比后可以发现, 健康指导和医养结合服务达到了期望要求。尤其是健康指导, 作为需求量最大的社区养老服务项目, 与目前实际服务接受的情况来看, 完全能够匹配。助餐和日托服务基本与期望持平。而助

医和全托是目前对照需求后差距最大的两项养老服务, 从期望和目前接受情况的对比来看, 缺口分别为12.8%和12.3%, 尚有较大的提升空间 (见图9)。

3.3 期望加强心理疏导服务或将成为最大需求点, 五成以上受访者有此需求

社区养老服务的对象往往是居家养老的长者, 虽然在家或在家附近居住养老, 生活环境更为熟悉, 但是往往缺乏陪伴和照顾, 活动氛围和交际范围也很有限, 所以长者群体的心理问题日益凸显, 而这个问题从此次的调查中可以明显地看出。一半以上的受访者希望社区为老服务中心或服务中能够提供心理疏导、情绪管理服务 (54.4%) 和重视长者的心理服务 (见图10)。

四、意见和建议

4.1 关注独居老人

独居现象是全球性难题, 发达国家独居及夫妇空巢户比例高70%~80%。随着中国逐步进入老龄化社会以及城镇化建设的加

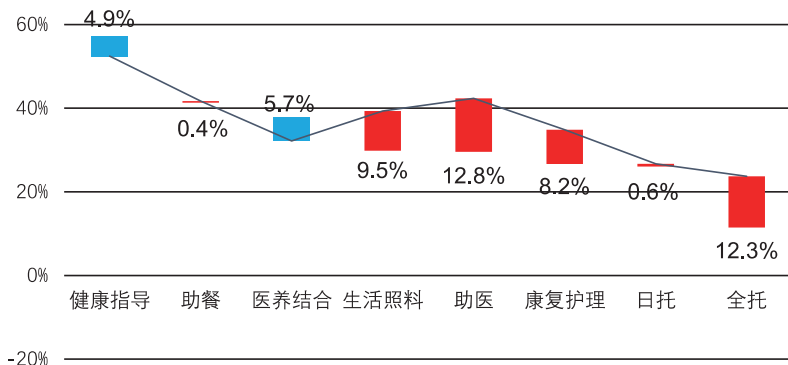


图9 养老服务需求对比图 (期望与现实)

快,由于为了给子女营造更好的教育环境,支持孩子在外就业或出国留学;生活观念不同,子女不愿共同生活;年轻人工作压力大,常常没有时间陪伴父母等原因,今后独居老人将越来越多,老年人问题将更趋严峻。在这个大环境下,亲人不在身边,社区也没起到应有的作用,各方支持系统都欠缺,独居老人心理上存在不同程度的焦虑、不安、孤独、失落、抑郁等情绪,缺乏精神慰藉。

因此,建议进一步完善老年人权益保护法,不断完善城市的养老保障制度,积极搭建志愿者结对帮扶空巢老人的平台,以结对帮扶活动为载体,为独居老人提供健康保健、心理抚慰等服务。

建议加大关爱独居老人的宣传力度,加大典型宣传,营造全社会关注空巢老人的良好氛围;弘扬尊老敬老传统美德,从关爱自己的父母做起,不仅关注他们的经济需

求,也要关注其精神需要。同时,老年人的精神慰藉不仅是子女的义务,也是应对人口老龄化的国家责任和社会责任,要加快社区照料服务的发展,通过政策引导,鼓励市场化运作,吸引更多人参与养老服务。

老年人也要加强学习,学习一些必备的生活医疗常识,提高自己的防范和自我保护意识,并积极地培养自己的兴趣爱好,建立新的人际关系,调整生活方式,积极参与各种社会活动和公益性劳动,调整好心态。

4.2关注心理健康

政府应为社区养老心理健康服务提供政策保障,引导社区在提供养老服务的同时更加关注长者的心理健康问题,为长者创造条件,让他们走向社会、融入社会,融入到新的社交群体中,进一步提高他们的晚年生活品质。

社区应坚持以社区养老长者为

主体的理念,积极开展需求调研,倾听他们的心声,充分了解长者的心理健康状况,以及对社区心理健康服务的具体需求、具体形式和内容等,积极开展心理健康讲座、心理咨询疏导、心理健康监测、心理交流活动等多种多样的服务。也可对社区养老长者定期进行心理健康状况的调查,对其心理健康问题早期预防,对心理障碍和精神疾患实施早期介入、早期治疗和援助。

4.3构建社区居家养老服务支持体系

习近平总书记在主持中共中央政治局第三十二次集体学习时说:

“人口老龄化是世界性问题,对人类社会产生的影响是深刻持久的。我国是世界上人口老龄化程度比较高的国家之一,老年人口数量最多,老龄化速度最快,应对人口老龄化任务最重。满足数量庞大的老年群众多方面需求、妥善解决人口老龄化带来的社会问题,事关国家发展全局,事关百姓福祉,需要我们下大气力来应对。”

养老服务的社区化是国际性的发展趋势,应积极地发挥政府、社会多元主体作用,支持社区居家养老服务的发展。政府层面应以推进社区养老服务“增量、增能、增效”的工作目标,积极地完善居家、社区、机构相衔接的专业化长期照护服务体系,并基于长者的身体和家庭状况,设立统一的养老保障评估体系,与社区居家养老梯度补贴相匹配。

只有全社会一起努力,才能把老年人安顿好、照顾好,让老年人安度晚年。☞

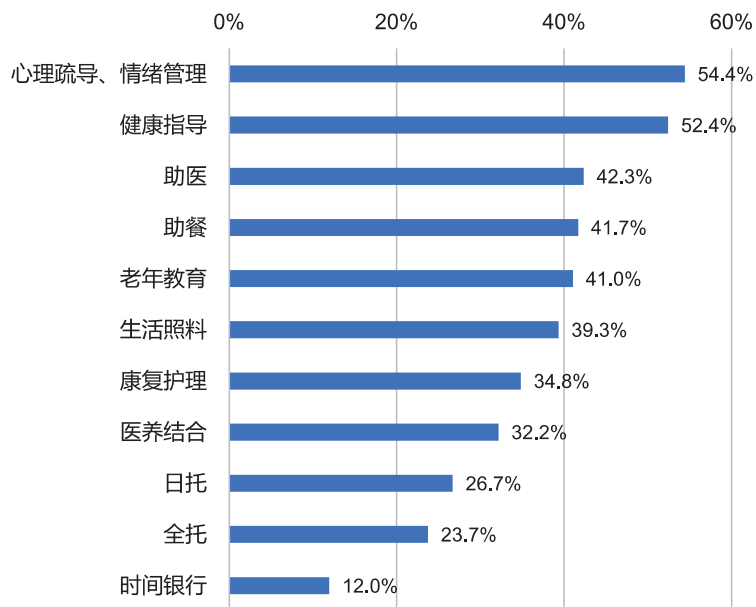


图10 未来养老服务的需求情况