

人口老龄化背景下养老服务业发展的对策研究

潘越

南京邮电大学马克思主义学院, 江苏 南京

收稿日期: 2024年6月28日; 录用日期: 2024年8月19日; 发布日期: 2024年8月28日

摘要

随着老龄化趋势的加剧, 养老服务业的发展面临着前所未有的挑战和机遇。目前我国的养老服务产业无论是数量上还是质量上都不能满足老龄化发展的要求, 迫切需要研究和制定有效的对策来应对老龄化社会的到来。文章旨在探讨人口老龄化背景下, 养老服务业发展的有效对策, 提出切实可行的发展建议, 帮助提升养老服务质量, 缓解老龄化社会带来的压力, 促进社会和谐稳定。

关键词

人口老龄化, 养老服务业, 养老对策

Research on Countermeasures for the Development of Elderly Care Service Industry under the Background of Population Aging

Yue Pan

School of Marxism, Nanjing University of Posts and Telecommunications, Nanjing Jiangsu

Received: Jun. 28th, 2024; accepted: Aug. 19th, 2024; published: Aug. 28th, 2024

Abstract

With the intensification of the aging trend, the development of the elderly care service industry is facing unprecedented challenges and opportunities. At present, the elderly care service industry in China cannot meet the requirements of aging development in both quantity and quality, and there is an urgent need to research and formulate effective strategies to cope with the arrival of an aging society. This article aims to explore effective strategies for the development of the elderly

care service industry in the context of population aging, propose practical and feasible development suggestions, help improve the quality of elderly care services, alleviate the pressure brought by an aging society, and promote social harmony and stability.

Keywords

Population Aging, Elderly Care Service Industry, Elderly Care Strategies

Copyright © 2024 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 研究背景

习近平总书记在党的二十大报告中明确提出“实施积极应对人口老龄化国家战略”，指出“发展养老事业和养老产业，优化孤寡老人服务，推动实现全体老年人享有基本养老服务”[1]。2024年年初，国务院办公厅发布“1号文”，聚焦银发经济，《关于发展银发经济增进老年人福祉的意见》成为我国首个支持银发经济发展的专门文件。今年政府工作报告指出“实施积极应对人口老龄化国家战略”“大力发展银发经济”[2]。

在人口老龄化背景下，为养老服务业的发展带来了新的挑战和机遇。研究养老服务业的发展对策，探索多元化服务模式，不仅具有重要的理论意义，也具有重要的现实意义，在促进养老服务产业不断发展的同时，也适应了国民经济增长的需求。

2. 相关概念界定

2.1. 老年人口与人口老龄化

老年人口，又称老龄人口，简称老人。老年人口的定义通常会因国家和地区而有所差异。一般情况下，老年人口是指年龄达到或超过某个特定年龄阈值的人群。世界卫生组织(WHO)常用的老年人口定义是60岁或60岁以上。这是一个较为普遍的国际性定义，特别适用于一些发达国家和地区。然而，一些国家也可能将65岁或其它年龄作为老年人口的标准。需要注意的是，人口老龄化程度因国家和地区差异较大，因此老年人口的具体定义也可能根据国家的情况而有所不同。此外，该定义还可能随着时间的推移而调整，以适应人口老龄化趋势的变化。

人口老龄化是指人口中老年人比例的增加和老年人口数量的增长，相对于其他年龄段人口的比例占比增加的现象。一般来说，人口老龄化的定义通常与特定年龄阈值有关，这个阈值通常是60岁或65岁以上。当60岁或65岁以上的人口比例在总人口中占据显著比例，并且这一比例呈持续上升的趋势时，就可以认为这个国家或地区正在经历人口老龄化。人口老龄化是一个全球性的趋势，主要是由于人口出生率下降和平均寿命增长等因素导致的。这意味着老年人口的增长速度快于其他年龄段人口，这对经济、社会和公共服务等方面都带来了许多挑战和机遇。

2.2. 养老服务产业

养老服务产业是指为老年人提供各种支持、护理和福利服务的经济活动和行业。它涵盖了多个领域，旨在满足老年人需求，并帮助他们享受一个健康、有尊严和有质量的生活。养老服务产业涵盖了广泛的

服务领域，包括但不限于以下几个方面：养老院和长者护理机构、社区养老服务、家庭护理和社会支持、医疗保健服务、健康管理和康复服务。

养老服务产业的发展与人口老龄化密切相关，随着人口老龄化趋势的增加，对养老服务的需求也在不断增加。因此，养老服务产业具有广阔的市场前景和社会价值。

3. 中国养老服务产业发展现状和存在问题

3.1. 中国养老服务业发展现状

3.1.1. 中国养老服务业发展历程

初期阶段(20世纪90年代至21世纪初): 我国养老服务行业起步较晚。实施计划生育以来，中国的新生儿出生率下降，而老年人口占比却快速增长。随着中国人口老龄化趋势的加剧，政府开始重视老年人口的养老需求，并提出发展养老服务的设想。养老院和社区中心逐渐兴起，但数量有限，服务质量和设施条件较为简陋。

加速发展阶段(2000年至2010年): 在这一阶段，养老服务行业得到了更多政府的支持和鼓励。2000年颁布了《长期照护保险试行办法》，开展了养老保险试点。政府提出鼓励社会资本参与养老服务业务的发展，引导私人资本投资养老院和社区服务机构。同时，也加强了养老服务人员培训和专业化管理。行业发展迅速，养老院数量增加，服务质量有所提升。

提质增效阶段(2010年后至今): 当前阶段，中国养老服务行业进一步加强了政策支持和监管。政府发布了一系列扶持政策和标准，推动养老服务业提质增效。鼓励多元化发展，包括养老社区建设、居家养老服务、康复护理等。政府还加大基础设施投资，提升养老服务设施的质量和数量。同时，引导社会力量参与养老服务，推动公私合作发展养老院等机构。此外，也强调提升养老服务人员的素质 and 专业化水平。

总的来说，中国养老服务行业从起步阶段到现阶段，经历了政策推动、市场培育和规范发展的过程。虽然取得了一定的进展，但仍面临着挑战，如设施不足、服务质量不均衡、人才短缺等。未来，中国养老服务行业将继续迎接人口老龄化的挑战，进一步完善政策和监管，推动行业的规范化、专业化和可持续发展。

3.1.2. 中国养老服务业发展现状

发达国家养老服务业起步较早，相较而言由于起步晚，中国的养老服务业较为落后，尚未形成成熟的链条化和规模化的发展模式。但在政府大力支持鼓励养老产业的发展下，多年来养老服务业也取得了一定的发展成绩。中国养老服务业目前正处于快速发展的阶段，以下是其现状的一些关键特点：

一是政策支持。中国政府高度重视养老服务业的发展，出台一系列扶持政策和措施。例如，鼓励社会力量参与养老服务投资，提供土地使用、税收优惠等政策支持。同时，加强养老服务业的监管和标准化，推动行业规范发展。

二是养老服务设施建设。养老院和养老社区的建设得到了快速推进。政府加大基础设施投资，提升养老服务设施的质量和数量。同时，养老社区的发展也得到了推动，为老年人提供医疗、康复、娱乐等多样化的服务。

三是多元化服务模式。除了传统的养老院外，居家养老服务、社区养老服务等多种形式逐渐兴起。政府鼓励和支持居家养老服务，提供医疗护理、家政服务、康复护理等服务。社区养老服务机构也在推广和发展，为老年人提供日间照料、健康咨询、文体活动等服务。

四是私营资本参与。私营资本在养老服务业中发挥越来越重要的角色。越来越多的民间企业和社会

组织参与到养老服务的投资和运营中，带来更多的创新和多样性。

尽管中国养老服务业取得了不少进展，但仍然面临一些挑战。例如，养老服务设施的供给仍然不足，服务质量和管理水平有待提升等。而且，人力资源短缺、养老服务人员的培训和素质问题也是行业需要面对的难题。

总体而言，中国养老服务业正朝着更加规范、多样化和专业化的方向发展，政府、企业和社会各界正在共同努力推动行业的持续改善和发展。

3.2. 中国养老服务业发展存在的问题

3.2.1. 养老服务设施的供给仍然不足

同预期的社会养老设施机构需求相比，目前社会养老服务设施的有效供给仍然不够充分，不能满足进入深度老龄化的社会需求。具体表现为：

一是缺乏养老机构和设施。当养老机构和设施数量不足时，老年人在寻求合适的长期护理和居住场所时会遇到困难。这可能导致需要寻求养老服务的老年人长期等待，无法及时提供相应的服务。

二是区域分布不均。相较而言，养老服务设施的供给不足可能在经济较为落后的地区更为显著，而在部分发达地区较为充足。这可能导致老年人在某些地区找到适当的养老服务设施更加困难，他们可能需要远离熟悉的家乡或者亲人去寻求合适的设施。

三是质量不高。供给不足可能导致养老服务设施的质量下降。由于缺乏竞争和监管不足，一些设施可能不提供高质量的照料和服务，对老年人的生活质量产生负面影响。

四高费用和负担。养老服务设施供给不足可能会导致费用增加。当需求大于供给时，一些设施可能会提高收费水平，这可能会给一些老年人和家庭带来经济负担。

五是缺乏多样性的选择。由于供给不足导致可供选择的养老服务设施的类型和选择有限。老年人面临缺乏选择的情况，无法根据自己的需求和个人偏好选择适合自己的设施。

3.2.2. 服务质量和水平有待提升

截至 2023 年三季度，全国各类养老机构和设施总数达 40 万个、床位 820.6 万张[3]，我国在满足老年人需求方面走上了多样化、多层次的道路。养老服务较以前虽趋于优化，但仍存在许多不足之处需加以改善。

一是服务内容单一。对于老年人的照料不应局限于生活照料、护理服务和安全保护，老年人的心理健康和精神慰藉、人文娱乐活动也同样重要。通过观察，我们发现养老机构对于身患疾病的老年人，只将照料重点放在了喂药、吃饭等方面，并未有专门针对如何细致护理身患疾病老人的细致标准和培训。而对于未患疾病的老年人，并未给予过多的关注，养老服务过于标准化，文娱活动单一乏味，无法满足老年人多样化的需求。未提供心理咨询服务，对老年人情绪问题关注度低，老年人的精神生活匮乏。

二是医疗保障不足。养老机构缺乏必要的医疗服务和专业医生，老年人的健康问题得不到及时解决。缺乏必要的医疗团队，将导致养老机构在面对老年人突发健康问题时的应急处理能力不足。

三是食宿条件不佳。养老机构提供的饮食单调，营养不均衡，不能满足老年人的饮食需求。房间设施简陋，缺乏舒适性，如床铺不合适，家具破旧等。居住环境脏乱差现象多，房间清洁度不够，卫生设施维护不当，可能存在异味和卫生问题。通风和采光不足，导致空气不流通、房间黯淡，影响老年人的居住舒适度。

3.2.3. 养老服务业市场化程度低

一是市场准入壁垒高。养老服务业的市场准入条件和手续较为复杂，对于私人资本的参与存在一定

的限制，导致市场参与者少，竞争程度低。

二是缺乏多元化供给。养老服务所提供的服务方式较为单一，服务项目和模式缺乏多样性，缺乏市场竞争和创新，难以满足不同老年人的个性化需求。

三是政府主导经营。养老服务业主要由政府部门或事业单位经营，缺乏市场化运营和竞争机制，导致服务质量和效率相对较低。

四是价格机制不完善。养老服务的定价机制不够市场化，缺乏供需双方自主协商的价格形成机制，难以实现价格的合理反映和资源配置。

五是缺乏市场监管和规范。养老服务市场缺乏有效的监管和规范，容易出现不合理定价、服务质量差异大等问题，给老年人的权益保护造成困扰。

3.2.4. 养老服务业市场定位不清晰

一是目标客户群体不明确。养老服务的受众群体广泛，包括自理能力强的健康老人、需要一定护理的半自理老人以及需要全护理的失能失智老人。由于缺乏明确的市场细分，导致服务内容和模式难以精准匹配不同需求。

二是服务类型不明确。养老服务业应涵盖医疗护理、生活照料、精神慰藉等多种服务内容。由于定位不清晰，很多养老机构在服务内容上缺乏特色，无法形成差异化竞争优势。

三是运营模式不清晰。部分养老机构在运营模式上没有明确的方向，是以盈利为主还是公益为主、是以长者社区服务还是专业护理服务，都没有清晰的定位，影响了市场发展的方向。

四是品牌形象模糊。由于缺乏清晰的市场定位，很多养老服务机构在品牌建设上也存在问题，导致市场认知度和美誉度不高，难以吸引目标客户。

3.2.5. 人力资源短缺

拥有高素质的专业人才团队是影响养老服务机构发展的关键因素，养老院机构服务团队的严重不足、配备不合理，影响了老年人的生活质量的同时也限制了机构自身的发展。

一是护理人员短缺。养老服务行业需要大量的护理人员，包括注册护士、护理师和护工等。但目前护理人才供应不足，导致养老机构和养老院难以招聘到足够的护理人员来满足服务需求。

二是专业管理人才短缺。养老机构需要专业的管理人才进行运营管理和战略规划，但是经验丰富、专业知识全面的管理人员相对稀缺。这导致一些养老机构在管理层面存在不足，难以实现高效运作和优质服务。

三是康复治疗师短缺。针对一些需要康复治疗的老年人，例如瘫痪、失能或手术康复等，养老机构需要康复治疗师进行专业的康复训练和护理。但目前康复治疗师数量不足，导致养老机构难以提供全面的康复服务。

四是活动组织人员短缺。养老机构需提供丰富多样的活动和社交互动，以充实老年人的日常生活。然而，活动组织人员相对不足，难以满足老年人对社交、娱乐和文化活动的需求。

3.2.6. 养老服务人员的培训和素质问题

在培训方面，一是体系不完善。许多养老机构缺乏系统的培训体系，没有定期开展针对性的职业培训。培训内容单一，缺乏实用性和系统性，难以满足实际工作需求。二是培训资源匮乏。培训经费不足，导致无法聘请专业讲师或开展高质量的培训课程。培训设施和设备落后，无法提供现代化的培训环境。三是培训机会不足。从业人员由于工作繁忙，难以抽出时间参加培训。许多地方尤其是偏远地区，缺乏专业培训机构和培训机会。

在素质方面，一是专业知识不足。许多从业人员缺乏系统的护理、康复、心理辅导等专业知识，无

法提供高质量的服务。专业资格证书获取难度大，持证上岗人员比例低。二是技能水平参差不齐。护理技能、应急处理能力不足，无法应对突发状况。缺乏心理辅导和沟通技巧，无法有效解决老年人的心理和情感问题。三是职业素养和态度。部分从业人员职业素养和工作态度不佳，缺乏责任心和耐心。服务意识不足，不能很好地满足老年人的个性化需求。

4. 发达国家养老服务产业的发展经验

4.1. 美国

美国在养老方面的发展已有 40 余年，在该方面已有成熟的养老服务产业体系，其背后依靠着美国完备的养老制度体系作为支撑。第一，服务模式多样化。老人可以根据自身需求，选择相对应的养老模式，例如居家养老、社区养老、养老院服务、持续照料退休社区等。其中居家养老提供上门护理、家政服务、医疗服务等，让老人可以在家中接受照顾，保持熟悉的生活环境。包括专业护士、康复师、护理员等组成的团队，提供个性化护理计划。社区养老通过日间护理中心、老人活动中心等形式，为老年人提供社交、娱乐、健康管理等服务。

社区养老注重社会参与和支持网络的建立，减轻家庭护理压力。养老院提供长期住宿护理，包括医疗护理、康复护理和日常生活照料，适用于需要全面护理的老人。养老院通常具备专业的医疗设备和护理人员，提供 24 小时的护理服务。第二，高度专业化的护理服务。具有严格的专业培训，从业人员需经过严格的职业培训和资格认证，包括护理、康复、心理辅导等方面的培训。定期开展继续教育和技能提升培训，确保服务质量和专业水平。美国制定了护理标准和法规。美国政府制定了详细的护理标准和法规，确保养老服务的质量和安全性。各类养老机构需通过严格的审批和定期检查，确保符合相关标准。第三，充分运用科技应用，提高服务质量。一方面提供健康监测和管理。使用各种健康监测设备和管理软件，实时监控老年人的健康状况，及时发现和处理健康问题。远程医疗服务使老年人可以随时随地获得专业医疗咨询和服务。另一方面使用智能家居和辅助设备。智能家居技术应用于居家养老，提高老年人的生活便利性和安全性，如智能照明、语音助手、紧急呼叫系统等。辅助设备如轮椅、助行器、自动升降床等，帮助老年人保持自主生活能力。第四，政策支持和财政补贴。一是政府资助。美国联邦和州政府提供各种形式的资助和补贴，包括医疗保险、医疗补助等。对低收入老年人和特殊护理需求的老年人提供额外的财政支持，减轻家庭负担。二是税收优惠。提供税收优惠政策，鼓励家庭和个人购买长期护理保险。为从事养老服务行业的企业提供税收减免和补贴，促进行业发展。

4.2. 日本

日本是世界上老龄化程度最严重的国家，自上世纪 70 年代起就已经进入了老龄化社会，从 1961 年开始，日本颁布了《国民年金法》，日本的养老金制度开始以社会保险的形式实现，具有强制性，是日本快速适应老龄化社会的基础。第一，多层次的养老保障体系。公共养老金制度，也成为年金制度。日本的公共养老金制度包括国民年金和厚生年金。国民年金适用于所有 20 至 60 岁的居民，强制缴纳，用于提供基础养老金。厚生年金主要用于正式就业的公司职员和公职人员，由雇主和雇员共同缴纳，因此提供的养老金水平较高。许多企业提供企业年金计划，又称企业年金制度，用于公共养老金的补充。此外，个人也可以通过个人年金保险和其他储蓄计划增加退休后的收入来源。第二，长期护理保险和健康保险。日本在 2000 年引入了长期护理保险，又称介护保险。旨在应对老龄化社会对护理服务的需求，覆盖了 40 岁以上的所有居民，其费用由政府、企业和个人共同分担，提供包括居家护理、日间护理、机构护理等多种服务。此外，日本实行了全民健康保险，确保所有居民都能获得医疗服务。第三，养老机构类型多种多样。日本的养老机构分为公共服务和私人设施两大类。公共服务由政府部门运营管理，收费

低，服务少，与之相反，私人设施是由非政府部门的社会人士建立的私立养老机构，收费高，服务多。日本的养老服务场所主要分为三大类，即综合保健型养老服务业，主要提供给自理能力强的健康老人；住宅型养老服务业，服务范围主要是具有自理能力，需上门护理看护的老年人；看护型养老服务业，主要负责失能、半失能和患有疾病的老年人。

4.3. 德国

德国的养老保险制度始于 1889 年所颁布的《养老金保险法》，是世界上最早的以立法的形式进行社会保障的国家，经过一个多世纪的发展，德国的养老服务行业已经以其高效和全面的保障措施著称，为很多国家应对老龄化社会提供了经验。第一、扶植老年用品产业。德国的老年化进程较早，老年人口群体较多，因此该群体的市场潜力较大。德国政府用资金和政策支持科研机构和其他企业研究制造老龄方面用品，且在智能用品上取得了巨大的进步。第二、养老服务产业模式多元化。德国的老年人口消费水平高于其他国家，老年群体具有较高的消费意识，因此与其他国家不同的是，德国养老服务产业多数由私人与社会机构创办运营。德国养老服务产业市场化程度高使得养老机构在文娱、住宅开发等方面进行了积极的尝试，实现了养老服务模式的多元化。

5. 人口老龄化背景下养老服务业发展的对策建议

5.1. 优化顶层设计

老年服务业是服务性行业的重要组成部分，也是整个养老服务网络的重要一环。优化养老服务业的顶层设计需要一个长远的规划和综合考虑，这不仅对老年群体有利，对社会发展也有着积极的贡献。

一是完善政策法规。制定完善的养老服务相关政策法规，包括养老服务市场准入、运营管理、服务质量标准等方面。政策要求养老服务机构履行社会责任，保障老年人的合法权益，营造公平竞争的市场环境。

二是优化体制机制。加强机构管理与监督，建立健全养老服务机构的管理与监管机制，加强市场准入门槛的设定和审核，对养老服务机构进行定期检查和评估，严格追究不合规行为的责任。同时，加强对养老服务从业人员的培训、筛选和资质认证。

三是引导社会力量参与。在推进养老服务业事业发展中，政府应充分发挥主导作用，同时要引导社会、个人积极参与，构建多元主体共同参与养老服务体系，充分发挥市场作用。鼓励社会力量参与养老服务业，如民间资本、外国资本和社会组织，通过政策支持、奖励措施等形式，引导社会力量投资养老服务项目，增强我国养老服务产业的市场活性，提供多样化的养老服务。

5.2. 发展多元化服务模式

从美德日三国的老龄工作经验中，不可忽视的一个共性就是他们都十分注重推动科技创新，并将科技创新的成果运用到老龄工作中去。这使得老龄服务产业效率和质量得到保证的同时，也实现了养老服务模式的多元化。

推动养老服务模式多元化的前提是推动科技创新应用。鼓励养老服务业与科技创新相结合、推动智能化、数字化的养老服务模式。例如，引入人工智能、大数据、互联网等技术，提供智慧医疗、智能护理、智慧家居等养老服务模式，提高服务质量与效率。

推动科技创新应用的支柱是加强科技研究与模式创新。加强养老服务领域的研究与创新，推动养老服务业的发展和改进。包括养老服务需求调研、政策评估、服务模式创新等方面，鼓励学术界、行业机构、企业等开展研究合作，提供科学依据和经验交流。

老龄服务行业的发展多元化,可以更好地满足老年人日益多样化的需求。一是综合社区服务。建立社区综合养老服务中心,提供包括日间照料、短期托养、长期护理、康复服务、精神慰藉等多种服务,方便老年人在社区内享受一站式服务。二是居家养老服务。发展居家养老服务模式,提供上门护理、家政服务、健康管理等,让老年人在熟悉的家庭环境中获得专业护理和服务支持。三是医养结合。人口老龄化是我国当前面临的一个较为严峻的社会问题,对我国经济和社会发展将产生长期而深刻的影响,体医养相结合的健康促进服务正在成为满足老年人多层次、个性化、多样化健康养老需求的重要途径之一[4]。推动医疗机构和养老机构合作,提供医疗护理、康复治疗和日常生活照料相结合的服务模式。通过设立医养结合的养老院或社区医疗站,确保老年人在获得生活照料的同时,也能及时得到医疗保障。四是智慧养老。利用互联网、物联网和大数据技术,发展智慧养老服务。通过智能设备和系统监控老年人的健康状况,提供远程医疗、健康监测、紧急呼叫等服务,提高老年人的生活质量和安全保障。五是文化娱乐与心理关怀。提供丰富的文化娱乐活动,如文艺演出、兴趣班、旅游活动等,满足老年人的精神文化需求。同时,重视老年人的心理健康,提供心理咨询、情感支持等服务,帮助老年人保持积极乐观的心态。六是志愿服务与互助。鼓励社区志愿者和老年人互助组织的参与,通过志愿者和老年人之间的互动,提供日常帮助、陪伴聊天、社区活动等服务,增强社区凝聚力和老年人的社会参与感。七是私人定制服务。根据老年人的个性化需求,提供定制化服务方案。可以通过专业评估,了解老年人的健康状况、生活习惯、兴趣爱好,制定个性化的护理和服务计划,提供更贴心的服务。八是金融与保险服务。开发适合老年人的金融产品和保险服务,如养老保险、健康保险、长期护理保险等,帮助老年人进行财务规划和风险管理,保障老年人的经济安全。九是职业培训与就业支持。为有意愿和能力的老年人提供职业培训和就业支持,帮助他们继续发挥自身价值,实现老有所为。

通过多元化服务模式的发展,老龄服务行业可以更全面地满足老年人多样化的需求,提高老年人的生活质量,促进社会和谐稳定。

5.3. 培育专业人才,提高服务人员待遇

提高养老服务人员的专业水平和加强护理人员的待遇对于提升养老服务质量至关重要。

一是加强专业培训和学习。建立完善的培训机制,提供全面的培训课程,包括基础护理知识、老年人心理健康、认知障碍护理等方面的专业培训。同时,鼓励养老服务人员参与继续教育和学习,提升他们的专业技能和知识水平。

二是设立职称评聘制度。建立养老服务人员职称评聘制度,根据其专业水平和经验,评定相应的职称和级别,提供晋升和发展的机会,激励养老服务人员提升自身专业素养和工作能力。

三是加强质量监督和考核。建立健全的养老服务人员质量监督和考核机制,对其工作进行定期评估和考核,评估指标可以包括服务质量、专业能力、态度和道德品质等方面。通过激励措施或奖惩机制,激励养老服务人员提供优质的服务和关爱。

四是提供合理的薪酬和福利待遇。加强对护理人员的薪酬和福利待遇保障,确保其收入水平与专业技能和 workload 相匹配。同时,提供良好的职业发展机会和晋升通道,为护理人员提供更广阔的发展空间和前景。

五是加强工作环境和条件改善。改善养老服务人员的工作环境和条件,提供良好的工作设施、工具和保障,减轻他们的工作压力,提高工作效率和专注度。此外,关注养老服务人员的身心健康,提供必要的支持和关怀。在人力稀缺服务行业中,提升员工的心理幸福感是增强其留职意愿的重要方式[5]。

六是建立行业组织和交流平台。建立养老服务人员的行业组织和交流平台,促进行业内的交流与合作,共同解决护理工作中的问题和难题,分享经验和最佳实践,推动行业发展和创新。

提高养老服务人员的专业水平需要通过培训、评聘制度、监督考核等措施进行，同时加强护理人员的待遇和福利保障，为他们提供良好的工作环境和机会。这样可以吸引更多专业人才从事养老服务工作，提升服务质量，更好地满足老年人的需求。

5.4. 积极推进养老服务业供给侧改革

在制定和完善相关政策和法律法规条件下，政府提供明确的指导和支持，为养老设施的发展提供稳定的政策环境，促进养老服务业的可持续发展。

一是增加养老设施建设投入。政府可以增加对养老设施建设的资金投入，鼓励社会资本参与养老设施建设。通过引导民间资本进入养老服务领域，扩大养老设施的建设规模，提高供给能力。

二是优化土地利用政策。在城市规划和土地利用方面，政府可以合理规划和配置土地资源，优先保障养老设施的用地需求。通过合理的土地政策，为养老设施建设提供必要的支持和保障。

三是推动公私合作模式。政府可以鼓励并支持养老设施的公私合作模式，促进社会资本和政府机构、公共服务机构的合作。通过引入市场机制和社会资源，提升养老设施的供给能力和品质。

四是提升养老设施的品质和服务水平。除了增加供给量，还应注重提升养老设施的品质和服务水平。政府可以推动养老设施的标准化建设，加强对养老院、敬老院等设施的监管，确保设施符合相关标准，并提供优质的养老服务。

五是加强智能化技术应用。运用智能化技术，提高养老设施的管理效率和服务水平。例如，通过智能化监控系统、医疗健康管理平台等，实现对老年人的健康管理和远程医疗服务，提供更便捷和高效的养老服务。

参考文献

- [1] 习近平. 高举中国特色社会主义伟大旗帜 为全面建设社会主义现代化国家而团结奋斗——在中国共产党第二十次全国代表大会上的报告[R]. 北京: 人民出版社, 2022.
- [2] 中国政府网. 首季中国经济热点问答: 老年人口近3亿, 银发经济如何开启新蓝海? [EB/OL]. https://www.gov.cn/yaowen/liebiao/202404/content_6947638.htm, 2024-06-12.
- [3] 中国政府网. 全国各类养老机构和设施总数达40万个——2024年全国民政工作会议[EB/OL]. https://www.gov.cn/lianbo/bumen/202401/content_6925958.htm, 2024-06-12.
- [4] 曹雷, 钟丽萍, 范成文, 湛冰. 我国体医养相结合的健康促进服务模式的实践研究[J]. 首都体育学院学报, 2022, 34(5): 516-524.
- [5] 马箭, 易丹. 基于演化博弈的人力稀缺服务行业员工心里幸福感提升策略研究——以养老行业为例[J]. 中南大学学报(社会科学版), 2021, 27(5): 119-132.