

# 社区社会企业助力社区养老服务体系建设的探索

郭西洋

浙江理工大学法学与人文学院, 浙江 杭州

收稿日期: 2024年11月15日; 录用日期: 2024年12月11日; 发布日期: 2024年12月20日

## 摘要

随着中国人口老龄化程度的不断加深, 社区养老体系建设面临着严峻挑战。社区社会企业作为一股新兴力量, 在社区养老体系建设中发挥着重要作用。然而, 现阶段社区社会企业在参与社区养老服务项目发展过程中也面临着诸多困境, 例如政策法规限制、资金来源不足、人才队伍建设薄弱、社区居民参与度不足等。本文深入分析了其困境, 并针对性地提出了对策建议。建议政府完善相关政策法规, 建立健全的监管机制。社区社会企业自身应积极探索多元化的运营模式, 建立可持续发展机制和协作网络。社会各界应鼓励社会力量参与, 提升居民对社区养老服务的认知度和认可度。本文认为, 社区社会企业在社区养老体系建设中具有不可替代的作用, 通过政府、企业和社会各界的共同努力, 能够解决发展困境, 促进社区养老服务体系的健康发展, 为老年人提供更加优质、便捷、人性化的养老服务。

## 关键词

社区养老, 社区社会企业, 养老服务体系

# Exploration of Community Social Enterprises to Assist the Construction of Community Elderly Care Service System

Xiyang Guo

School of Law and Humanities, Zhejiang Sci-Tech University, Hangzhou Zhejiang

Received: Nov. 15<sup>th</sup>, 2024; accepted: Dec. 11<sup>th</sup>, 2024; published: Dec. 20<sup>th</sup>, 2024

## Abstract

As China's population continues to age, the construction of a community elderly service system is facing serious challenges. As an emerging force, community social enterprises play an important

文章引用: 郭西洋. 社区社会企业助力社区养老服务体系建设的探索[J]. 老龄化研究, 2024, 11(6): 2678-2683.

DOI: 10.12677/ar.2024.116393

role in the construction of community elderly service system. However, at this stage, community social enterprises involved in the development of community elderly service projects also face many difficulties, such as policy and regulatory restrictions, insufficient sources of funding, weak human resources team building, and insufficient participation of community residents. This paper analyses the dilemma in depth and puts forward countermeasures and suggestions in a targeted manner. It is suggested that the government should improve relevant policies and regulations and establish a sound regulatory mechanism. Community social enterprises themselves should actively explore diversified operation modes and establish sustainable development mechanisms and collaboration networks. All sectors of society should encourage the participation of social forces to enhance residents' awareness and recognition of community elderly care services. This paper argues that community social enterprises have an irreplaceable role in the construction of the community elderly service system, and through the joint efforts of the government, enterprises and all sectors of society, they can solve the development dilemmas, promote the healthy development of the community elderly service system, and provide the elderly with more high-quality, convenient, and humane elderly services.

## Keywords

Community Elderly Care, Community Social Enterprises, Elderly Care Service System

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. 引言

中国社会正步入老龄化加速发展阶段，人口老龄化趋势带来的养老服务需求日益增长。随着老年人口比例的不断攀升，传统的家庭养老模式已经难以满足日益复杂的养老需求。一方面，独生子女家庭的增多，导致家庭照护能力下降，传统的家庭养老模式难以支撑。另一方面，老年人自身健康状况和生活需求的多样化，也对养老服务提出了更高的要求。传统的养老机构模式，往往存在着服务成本高、服务质量参差不齐、老年人难以融入社区等问题，难以满足老年人的个性化需求[1]。

在此背景下，社区社会企业在养老服务领域中应运而生。社会企业以社会效益为目标，通过市场化运作方式提供养老服务，在解决社会问题的同时，实现自身的可持续发展。社区社会企业凭借其灵活的运营模式、多元化的服务内容以及对社区需求的深刻理解，在弥补传统养老模式不足方面发挥着重要作用。社区社会企业致力于为老年人提供个性化、多元化的服务，并通过整合社区资源，搭建社会支持网络，为老年人营造更舒适的养老环境。

## 2. 社区养老服务的发展现状

### 2.1. 政府鼓励社会力量参与养老服务

国家层面出台了一系列政策文件，例如《国家积极应对人口老龄化中长期规划》和《关于加快养老服务业发展的一些意见》，为社区养老服务发展提供了政策支持和资金引导。这些政策鼓励社会力量参与，并对养老机构建设、运营和服务标准等进行了规范。地方政府也积极响应，出台相应的配套政策，推动社区养老服务设施建设和服务供应[2]。然而，在政策实施过程中仍然存在挑战。资金投入不足、政策执行力度不平衡，以及政策法规的衔接协调性有待提高等问题，导致政策红利未能充分释放。部分地区政府对社区养老的重视程度不足，导致资源配置不足，服务质量参差不齐。这些问题限制了社区养老

服务的快速发展，也为社会力量创造了参与空间。社区社会企业凭借其灵活的运营机制和市场化的运作模式，可以有效弥补政府力量的不足，成为推动社区养老服务发展的重要力量[3]。

## 2.2. 服务模式呈现多样化发展的趋势

当前社区养老服务模式呈现多样化发展，包括居家养老、社区日间照料、老年公寓等多种形式。一些创新模式，如医养结合、智慧养老等，也逐渐兴起，为老年人提供更多样化的服务选择。这些创新在一定程度上满足了老年人日益增长的多样化需求。但现有的服务模式仍然无法满足个性化养老需求，例如，专业护理人员短缺、服务质量参差不齐、服务覆盖范围有限，以及个性化服务不足等问题仍然很突出。尤其是农村地区和偏远社区，养老服务供应严重不足。这正是社区社会企业发挥作用的关键领域。它们可以针对特定需求，开发个性化、差异化的养老服务产品，并通过精细化管理提高服务质量，有效填补现有服务体系的空白。

## 2.3. 技术应用推动实现智慧养老

智慧养老已成为社区养老服务发展的重要趋势。利用物联网、大数据、人工智能等技术，可以实现远程健康监测、智能家居管理、线上预约等，极大提高服务效率和老年人的生活质量。一些机构已经开始探索应用智能设备、远程医疗等技术，为老年人提供更便捷、更安全的养老服务。然而，技术应用的推广面临诸多挑战。高昂的技术投入限制了部分机构的应用能力；老年人对新技术的接受程度和使用能力参差不齐；以及数据安全和隐私保护问题也需要重视。社区社会企业，凭借其在技术应用方面的优势和对市场需求的敏锐嗅觉，可以有效整合技术资源，开发更易于老年人接受和使用的技术产品，并解决技术应用中的隐私安全和问题，从而推动智能养老的普及[4]。

# 3. 社区社会企业参与社区养老服务的可行性分析

## 3.1. 政策环境

政策环境是社区社会企业发展的重要保障。政府政策的扶持力度是关键因素。目前，国家和地方政府都出台了一系列支持养老服务发展的政策，鼓励社会力量参与养老服务体系建设和。政府的政策支持，包括资金支持、税收优惠、土地政策等，能够为社区社会企业提供良好的发展环境，推动其积极参与社区养老服务。

## 3.2. 市场需求

市场需求是社区社会企业发展的驱动力。社区居民对社区养老服务的实际需求决定了社区社会企业的市场前景。随着人口老龄化程度的加深，老年人对居家养老、日间照料等社区养老服务的需求日益增长。社区社会企业能够通过提供个性化、多元化的服务，满足不同老年人的需求，并在市场竞争中获得发展空间。

## 3.3. 社会资源

社会资源是社区社会企业开展服务的重要基础。社区资源的整合和利用，能够为社区社会企业提供人力、物力、财力等方面的支持。社区社会企业可以与社区居民、志愿者组织、医疗机构、街道办事处等合作，共同构建社区养老服务体系，实现资源共享和优势互补，提高服务效率和服务质量。

# 4. 社区社会企业承接社区养老服务项目的困境

## 4.1. 政策法规不够完善，限制社区社会企业发展

现阶段，针对社区社会企业参与社区养老服务的政策和法规还不够完善，导致其发展缺乏明确的法

律依据和保障。首先，缺乏针对社区社会企业参与养老服务的专项政策。目前，政府主要针对传统养老机构出台了相关政策，对社区社会企业的支持力度不足，缺乏针对性扶持政策。其次，现有政策法规缺乏针对性，对社区社会企业参与养老服务的方式、服务内容、收费标准等方面缺乏明确的规范，导致社区社会企业在运营过程中缺乏可依循的法律依据，存在一定的法律风险。例如，社区社会企业在提供居家养老服务时，其服务范围、服务内容、收费标准等方面缺乏明确的界定，容易引发与居民之间的纠纷[5]。

#### 4.2. 资金来源不足，运营模式探索不够

社区社会企业普遍面临资金来源不足的难题，可持续运营能力较弱。首先，资金来源渠道较为单一，主要依赖政府补贴和社会捐赠，缺乏多元化的资金来源。其次，盈利模式探索不足，社区社会企业难以通过市场化运作获得持续稳定的资金来源。例如，社区社会企业提供的居家养老服务，由于成本较高，难以实现盈利，导致部分机构难以维持运营。一些社区社会企业虽然尝试探索市场化运作模式，但由于缺乏经验和资金支持，难以有效地整合资源，扩大服务规模。

#### 4.3. 缺乏专业人才，服务质量难以保证

社区社会企业缺乏专业的护理人员、社工等人才，难以满足老年人日益增长的多样化需求。其次，现有的培训机制难以满足社区社会企业的发展需求，缺乏针对性培训，培训内容和质量难以保障。例如，一些社区社会企业缺乏对服务人员进行专业的护理技能培训，导致其服务水平参差不齐，难以满足老年人对高质量服务的期待。此外，社区社会企业难以留住人才，薪资待遇和职业发展前景难以与传统机构相比，导致人才流失率较高。

#### 4.4. 居民参与认可度不高，缺乏宣传沟通

社区居民对于社区社会企业参与养老服务的认知度不足，对社会企业的服务模式和服务质量缺乏了解，导致信任度较低。其次，缺乏有效的宣传和推广手段，难以吸引居民参与，引导居民选择社区社会企业提供的养老服务。例如，一些社区社会企业缺乏宣传渠道，难以有效地将服务信息传递给社区居民，导致服务推广难度较大。此外，一些社区社会企业缺乏与居民沟通的机制，难以了解居民的需求和意见，难以建立良好的互动关系[6]。

### 5. 社区社会企业助力社区养老服务体系发展的对策建议

#### 5.1. 政策层面

完善政策法规，加大支持力度：政府应制定更加完善的政策法规，明确社区社会企业在社区养老服务体系建设中的地位和作用，并提供相应的资金支持、税收优惠、土地政策等方面的政策扶持。例如，制定专门针对社区社会企业的养老服务项目扶持政策，明确项目申报条件、资金支持标准、绩效考核指标等，为社区社会企业提供更加明确的发展路径和保障。此外，政府应完善相关法律法规，明确社区社会企业在养老服务中的责任和义务，为其提供更加规范的运营环境。

建立健全的监管机制，确保服务质量和安全：政府应建立健全的监管机制，加强对社区社会企业的监管，确保其服务的质量和安全。例如，制定社区养老服务行业标准，规范服务内容、服务流程和服务质量，并定期进行监督检查。同时，建立信息公开机制，及时向社会公布社区社会企业的服务质量、投诉处理等信息，接受社会监督。

鼓励政府购买服务，支持社区社会企业发展：政府应积极购买社区社会企业提供的养老服务，为其



提供稳定的资金来源,促进其健康发展。例如,政府可以将部分社区养老服务项目委托给社区社会企业,并根据服务质量和绩效进行合理的价格支付,为社区社会企业创造良好的发展环境。同时,政府可以引导社会资本参与社区养老服务,鼓励民间资本投资社区社会企业,形成多元化的资金来源[7]。

## 5.2. 社区社会企业层面

探索多元化的运营模式,建立可持续发展机制:社区社会企业应积极探索多元化的运营模式,建立可持续发展机制,确保自身的可持续发展。例如,可以探索市场化运作模式,开发多样化的养老服务产品,满足不同老年人的需求,并通过市场竞争实现盈利。同时,可以积极争取政府补贴、社会捐赠等资金支持,建立健全的财务管理制度,提高资金使用效率。

加强人才队伍建设,提高服务专业性和质量:社区社会企业应重视人才队伍建设,引进和培养专业的护理人员、社工等人才,提升服务质量和专业性。例如,可以建立内部培训体系,定期组织员工进行专业技能培训,提升服务水平。同时,可以与高校合作,建立人才培养基地,为社区养老服务领域输送专业人才。此外,可以制定合理的薪酬制度和职业发展规划,吸引和留住优秀人才[8]。

积极整合社区资源,建立协作网络,提升服务效率:社区社会企业应积极整合社区资源,建立协作网络,提高服务效率,扩大服务范围。例如,可以与社区居民、志愿者组织、医疗机构、街道办事处等合作,共同构建社区养老服务体系。可以与社区居民建立互助机制,鼓励居民参与到社区养老服务中,为老年人提供陪伴和照护。可以与医疗机构合作,建立便捷的医疗服务通道,为老年人提供及时有效的医疗服务。可以与街道办事处等部门合作,获得政策支持和资源共享。

## 5.3. 社会层面

鼓励社会力量参与,加大对社区养老服务的投入:社会各界应积极参与到社区养老服务体系建设中,加大对社区养老服务的投入。例如,企业可以设立公益基金,支持社区养老服务项目。慈善机构可以开展捐赠活动,为社区养老服务提供资金支持。民间组织可以组织志愿者,参与社区养老服务,为老年人提供陪伴和照护[9]。

加强宣传引导,提升居民对社区养老服务的认知度和认可度:社会各界应加强宣传引导,提升居民对社区养老服务的认知度和认可度,鼓励居民选择社区养老服务。例如,可以通过媒体宣传、社区活动等形式,向居民宣传社区养老服务的理念、模式和优势,消除居民对社区养老服务的误解和疑虑。同时,可以组织社区居民参观社区养老服务机构,了解其服务内容和服务质量,提升居民对社区养老服务的信任度。

## 5.4. 未来展望

社区社会企业在社区养老服务领域的未来发展充满机遇和挑战。未来,社区社会企业应积极探索创新服务模式,运用科技手段,提升服务效率和质量。同时,要加强与政府、社区居民、社会组织的合作,共同构建更加完善的社区养老服务体系,为老年人提供更加优质、便捷、人性化的养老服务[10]。

## 参考文献

- [1] 刘婧,唐萍. 健康老龄化视域下的社区居家养老路径探索[J]. 四川劳动保障, 2024(10): 49-50.
- [2] 王惠燕. 加快推进社区嵌入式养老服务实现人口高质量发展的对策建议——以哈尔滨市为例[J]. 学理论, 2024(5): 69-72.
- [3] 严菲,周卫平. 社会企业介入社区居家养老服务: 困境与出路[J]. 行政科学论坛, 2022, 9(12): 53-57.
- [4] 刘雨,余惠文,刘璐璐,等. 依托社会企业建立养老社区的构想[J]. 现代营销(上旬刊), 2018(6): 71-72.

- 
- [5] 邓汉慧, 涂田, 熊雅辉. 社会企业缺位于社区居家养老服务的思考[J]. 武汉大学学报(哲学社会科学版), 2015, 68(1): 109-115.
  - [6] 杨翠迎, 董子越. 以中国式现代化推进中国特色养老服务发展研究[J]. 社会政策研究, 2024, 37(4): 37-51, 133.
  - [7] 董红亚. 社区居家养老服务的市场性与非市场性[J]. 中国社会工作, 2024(26): 23.
  - [8] 袁媛, 刘奕. 社会企业介入社区居家养老的路径探索[J]. 北方经贸, 2024(1): 66-70.
  - [9] 邱一鸣, 杨宏山. 社会企业视角下的社区养老服务运营模式——基于北京市社区居家养老服务的案例考察[J]. 北京社会科学, 2023(9): 95-102.
  - [10] 崔月琴, 杜德安. 社会企业参与社区治理的路径及实践困境研究——以 Z 集团 S 社区居家养老服务中心为例[J]. 福建论坛(人文社会科学版), 2023, 2(2): 174-186.