

破解养老服务难题：构建适应老龄化社会的多元化服务体系

崔 洁

上海理工大学马克思主义学院，上海

收稿日期：2025年3月17日；录用日期：2025年4月16日；发布日期：2025年4月28日

摘 要

随着中国人口老龄化的加速，养老服务需求日益增长，如何构建适应老龄化社会的养老服务体系成为亟待解决的问题。本文通过分析当前养老服务存在的问题，提出了构建以居家养老为基础，社区服务为依托，机构养老为补充的多元化养老服务体系，旨在满足不同层次老年群体的需求，提升养老服务质量。

关键词

老龄化社会，养老服务，服务质量

Solving the Problem of Elderly Care Services: Building a Diversified Service System for an Aging Society

Jie Cui

School of Marxism, University of Shanghai for Science and Technology, Shanghai

Received: Mar. 17th, 2025; accepted: Apr. 16th, 2025; published: Apr. 28th, 2025

Abstract

With the acceleration of China's aging population and the growing demand for elderly care services, how to build an elderly care service system suitable for the aging society has become an urgent problem to be solved. This article analyzes the current problems in elderly care services and proposes the construction of a diversified elderly care service system based on home-based elderly care, supported by community services, and supplemented by institutional elderly care, aiming to meet the needs of different levels of elderly groups and improve the quality of elderly care services.

Keywords

Aging Society, Elderly Care Services, Service Quality

Copyright © 2025 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

2030 年以后中国老年人口数量将超过所有发达国家的老年人口总和，积极应对人口老龄化的中国道路的艰巨性和复杂性前所未有。老龄化的速度在加快老龄化问题日益突出，已成为世界各国的焦点问题[1]。我国人口老龄化形势趋于严峻。国家统计局数据显示，2023 年我国 60 岁及以上人口有 2.97 亿人，约占全国人口的 21.1%；65 岁及以上人口有 2.168 亿人，约占全国人口的 15.4%。合理预计，2050 年我国 60 岁及以上老年人口将达到 5.2 亿人的峰值[2]。作为世界上老龄化程度较高的国家之一，积极应对老龄化，构建温馨、高效养老服务体系，确保每位老年人都能在岁月的长河中悠然自得、尊严老去，是时代赋予我们的共同使命。

2. 人口老龄化背景下养老服务开发的意义

随着全球人口老龄化的不断加剧，养老服务开发已成为社会发展的重要议题。在我国，随着老年人口数量的不断增加，养老服务需求呈现出持续增长的态势，这对养老服务开发提出了更高的要求。在此背景下，养老服务开发的意义显得尤为突出。

2.1. 满足老年人多样化需求

老年人口数量的增加，使得养老服务需求日益多样化。老年人对于生理、安全、社交、尊重、自我实现等方面的需求日益迫切。养老服务开发能够满足老年人的多样化需求，提高他们的生活质量。通过提供个性化的服务方案，可以确保老年人得到适宜、专业的照料和护理，从而增强他们的幸福感和满足感。

1) 生理需求：养老服务开发注重为老年人提供适宜的居住环境、合理的膳食安排和基本的医疗保健服务。例如，通过建设适老化住宅，配备无障碍设施、紧急呼叫系统等，确保老年人的居住安全和生活便利。同时，提供营养均衡的餐饮服务，满足老年人的特殊饮食需求，保障其身体健康。这是老年人生活的基础，也是养老服务中最基本的内容。

2) 安全需求：在安全方面，养老服务开发致力于为老年人创造一个安全、无风险的生活环境。除了物理环境的安全保障外，还注重老年人的心理安全。通过定期开展心理健康讲座和咨询服务，帮助老年人缓解焦虑、抑郁等情绪问题，提升他们的心理安全感。

3) 社交需求：老年人对于社交的需求同样重要。养老服务可以通过组织各种文化活动、兴趣小组和社交聚会，促进老年人之间的交流与互动。例如，社区养老服务机构可以定期举办书法、绘画、合唱等兴趣班，鼓励老年人参与其中，结交志同道合的朋友，满足他们的社交需求。

4) 尊重需求：在养老服务开发过程中，充分尊重老年人的意愿和选择，给予他们自主权。例如，在制定服务计划时，充分征求老年人的意见和建议，尊重他们的生活习惯和个性特点。此外，通过宣传和教育，提高社会对老年人的尊重和关注，增强他们的社会地位和认同感。

5) 自我实现需求：养老服务开发鼓励老年人积极参与社会活动，发挥他们的余热和才能。例如，组

织老年人参加志愿服务活动，让他们在帮助他人的过程中实现自我价值。同时，为老年人提供继续学习和发展的机会，如老年大学等，帮助他们保持积极的心态，继续为社会做出贡献。

2.2. 减轻家庭负担

在现代社会，随着生活节奏的加快和工作压力的增大，许多家庭难以承担照顾老年人的重任。养老服务开发为家庭提供了更多的选择，能够减轻家庭的负担。老年人可以选择入住养老机构或接受社区养老服务，使得子女能够安心工作，同时老年人也能得到更好的照料和关爱。养老服务的开发与完善不仅关乎老年人的福祉，更在深层次上影响了家庭结构与社会稳定。其中，减轻家庭负担是养老服务开发的重要价值体现，其深刻意义如下：

1) 缓解家庭成员照护压力

随着老年人年龄的增长，身体机能逐渐衰退，需要更多的生活照料和医疗护理。在传统家庭结构中，子女往往承担起照顾老人的重任。然而，随着现代社会工作节奏的加快和生活压力的增大，子女很难全天候陪伴在老人身边，提供全面的照顾。养老服务的开发，如日间照料中心、居家养老服务、专业护理机构等，为老年人提供了专业的照护服务，有效缓解了家庭成员的照护压力，使他们能够更专注于工作和个人的生活发展。

2) 提升家庭生活质量

养老服务的开发不仅减轻了家庭成员的照护负担，还提升了整个家庭的生活质量。在得到专业服务支持后，家庭成员可以更加安心地工作，减少因照护老人而产生的心理负担和经济压力。同时，老年人也能在专业的养老服务中获得更好的生活照料和医疗护理，提高生活质量，减少家庭成员的忧虑和担忧。这种双赢的局面有助于家庭成员之间关系的和谐，增强家庭凝聚力和幸福感。

3) 促进家庭与社会资源的优化配置

养老服务的开发促进了家庭与社会资源的优化配置。一方面，家庭可以通过购买养老服务，将原本用于照护老人的时间和精力投入到其他更有价值的事务中，如职业发展、子女教育等。另一方面，社会通过提供专业的养老服务，实现了资源的集中利用和高效配置，提高了养老服务的整体水平和效率。这种资源的优化配置有助于实现家庭与社会的共同发展，提高社会的整体福祉。

4) 增强社会对老龄化问题的应对能力

养老服务的开发还增强了社会对老龄化问题的应对能力。随着老龄化程度的加深，越来越多的家庭将面临照护老人的挑战。通过开发和完善养老服务，社会可以更加有效地应对老龄化带来的挑战，减轻家庭负担，提高老年人的生活质量。同时，这也为政府制定相关政策、完善社会保障体系提供了有力的支持。

2.3. 促进社会和谐

在当今社会，随着老龄化的不断加剧，养老服务的开发与完善已成为了一个备受瞩目的话题。养老服务不仅关乎老年人的生活质量，更在深层次上影响着社会的和谐与稳定。养老服务开发不仅关系到老年人的福祉，也关系到整个社会的和谐稳定。一个完善的养老服务体系可以让老年人安享晚年，减少社会矛盾和冲突。同时，养老服务开发也能够创造就业机会，促进经济的发展。以下将详细论述养老服务开发在促进社会和谐方面的深刻意义。

1) 增进老年人与社会的联系

养老服务的开发，如社区养老、居家养老、机构养老等多种形式，为老年人提供了更多与社会接触的机会。通过参与养老服务中的各种活动，如文化娱乐、健康讲座、志愿服务等，老年人能够更好地融

入社会，与同龄人交流分享，减少孤独感和隔离感。这种社会参与不仅丰富了老年人的精神生活，还增强了他们对社会的认同感和归属感，从而促进了老年人与社会之间的和谐关系。

2) 缓解社会矛盾与压力

随着老龄化程度的加深，家庭和社会在养老方面面临的压力逐渐增大。如果缺乏有效的养老服务支持，家庭成员可能需要承担过重的照护责任，导致工作和生活的失衡，进而可能引发家庭矛盾和社会问题。而养老服务的开发，如提供专业的护理、照料和心理支持等，能够减轻家庭成员的负担，缓解他们在养老方面的压力。这不仅有助于维护家庭和睦，还能减少因养老问题而引发的社会矛盾，从而促进社会的和谐稳定。

3) 促进代际交流与理解

养老服务的开发还促进了代际之间的交流与理解。例如，社区养老服务设施中设立的“一老一小”服务综合体，为老年人和儿童提供了共同活动的空间，让两代人能够一起参与手工制作、故事分享等活动，增进了彼此的了解和情感联系。同时，一些养老机构开展的代际融合项目，鼓励年轻人参与老年人的日常活动，如陪老人聊天、协助康复训练等，不仅丰富了老年人的生活，也让年轻人更好地理解老一辈的需求和情感，促进了代际之间的相互尊重和包容。此外，智慧养老技术的应用也为代际交流提供了新的平台，年轻人可以通过智能设备帮助老年人更好地适应数字生活，而老年人则可以向年轻人传授生活经验和传统智慧。

4) 推动养老服务产业的发展与创新

养老服务业既是服务广大老年人的公共事业，又是充满希望的朝阳产业[3]。一方面，政策支持不断加强，政府通过完善基本养老服务保障机制，补齐既有居住区养老服务设施短板，提升新建居住区养老服务设施达标配建率，进一步增加居家和社区养老服务供给，积极发展老年助餐服务，加强农村养老服务设施建设，提升基本养老服务便利化和可及化水平[4]。强化对特困、低保、高龄、失能老年人的兜底保障。积极应对人口老龄化，推动养老事业和养老产业协同发展已成为国家战略[5]。政府鼓励社会力量参与养老服务，优化营商环境，推动养老事业与养老产业协同发展。此外，政策还注重培育智慧养老服务新业态，推动“互联网 + 养老服务”发展，促进养老服务与健康、文化、旅游、体育、金融等行业的融合。另一方面，技术创新成为养老服务产业发展的新引擎。智慧养老系统、养老服务机器人以及生命科学、脑科学等前沿技术逐步应用到养老服务中，优化了服务供给模式，提升了服务质量和效率。例如，智慧养老系统通过数据收集和分析，精准匹配服务供需；先进的养老服务机器人能够做到协助老人翻身、帮助老人清洁或者擦拭、提供老人所需的体贴照顾[6]。这些创新不仅提高了养老服务的智能化水平，还推动了养老产业从“看护型”向“服务型”和“智护型”转变。

5) 弘扬尊老爱幼的传统美德

最后，养老服务的开发还有助于弘扬尊老爱幼的传统美德。一方面，养老服务开发强调家庭养老的基础作用，鼓励家庭成员与老年人共同生活或就近居住，履行赡养义务和承担照料责任。同时，通过开展家风教育、设立家庭照护者培训、实施赡养老年人个人所得税专项扣除等政策，支持家庭养老功能，弘扬孝亲敬老的传统美德。此外，养老服务开发还通过完善老年人监护制度，确保部分老年人因为疾病、失能等原因失去民事行为能力后，事有人办理、权益有人维护。另一方面，养老服务开发注重营造养老、孝老、敬老的社会环境。通过宣传弘扬敬老爱老助老传统美德，构建养老、孝老、敬老的社会环境[7]。养老服务开发还通过完善养老服务标准和评价体系，加强第三方评估，将服务质量、服务对象意见纳入评估，评估结果作为有关评级评价的考量因素。此外，养老服务开发还通过探索长效化养老志愿服务，广泛动员社会力量，为老年人提供生活服务、健康服务、精神慰藉、法律援助等志愿服务。

3. 人口老龄化背景下养老服务开发面临的现实问题

3.1. 养老制度不完善

在人口老龄化不断加剧的背景下，我国养老服务开发在养老制度方面面临着诸多现实问题。首先，养老保险体系有待进一步完善。我国养老保险体系以基本养老保险为主，但其保障水平相对有限，难以满足老年人多样化的养老需求。同时，企业年金和职业年金的覆盖范围较窄，个人储蓄性养老保险和商业养老保险发展相对滞后，导致老年人的养老支付能力不足。其次，长期护理保险制度仍处于试点阶段，保障范围、筹资渠道、待遇支付等方面尚未完全明确，难以有效解决失能老年人的护理保障问题。此外，养老服务补贴制度不够完善，补贴力度和覆盖范围有限，无法充分满足老年人的支付需求。同时，养老服务监管体系尚不健全，缺乏权责清晰、分工合作的高效综合监管机制，服务质量难以得到有效保障。这些问题的存在，制约了养老服务行业的健康发展，亟待通过制度创新和政策完善加以解决，以构建更加适应老龄化社会的养老服务体系，满足老年人日益增长的养老服务需求。

3.2. 养老金缺口大

在人口老龄化背景下，我国养老服务开发在养老金方面面临着诸多现实问题，主要集中在养老金缺口、人口老龄化加剧以及基金积累不足等方面。这些问题相互交织，对养老服务的可持续发展构成了严峻挑战。首先，养老金缺口问题日益突出。随着人口老龄化加剧，养老金支付压力不断增大。据预测，我国养老金缺口规模将持续扩大，到 2035 年，养老金征缴缺口可能高达 30.27 万亿元[8]。目前，养老金缺口的弥补主要依赖于国家财政补贴，但这种模式难以持续，财政负担日益加重。其次，人口老龄化加剧。我国老年人口比例不断上升，2022 年首次出现人口负增长，进一步加剧了人口老龄化的趋势。这导致养老金支付需求大幅增加，而缴费人数相对减少，使得养老金收支不平衡的问题更加突出。再次，基金积累不足。我国养老金制度基于缴费制度，但缴费基数较低，导致养老金待遇水平也较低。同时，养老金投资收益较低，难以实现基金的保值增值。此外，我国养老金体系以基本养老保险为主，企业年金和职业年金覆盖范围有限，个人储蓄性养老保险和商业养老保险发展相对滞后。

3.3. 养老服务质量参差不齐

在人口老龄化加速的背景下，养老服务开发面临着诸多现实问题，其中养老服务质量参差不齐以及服务供给不足尤为突出。这些问题不仅影响了老年人的生活质量，也制约了养老服务行业的健康发展。目前，我国养老服务行业缺乏统一的质量标准和规范，导致服务质量差异较大。部分养老机构在设施配备、人员培训、服务流程等方面存在明显不足，难以满足老年人的多样化需求。例如，一些养老机构的护理人员专业素质不高，服务态度不佳，甚至存在安全隐患。此外，养老服务的监管机制尚不完善，缺乏有效的质量监督和评价体系，使得一些机构的服务质量难以得到有效保障。随着老年人口的不断增加，养老服务的需求也在迅速增长，但目前养老服务的供给总量仍然无法满足需求。特别是对于失能、半失能老年人的照护需求，供给缺口更为明显。养老服务设施布局不合理，中心城区“一床难求”与郊区、农村地区养老床位大量闲置现象并存。此外，医养结合还不够紧密，医疗卫生服务与养老服务的政策、资源整合衔接较少，导致整体照护能力不足。

3.4. 失业人员养老金问题突出

随着人口老龄化的加剧，养老金支付压力不断增大。根据国家统计局发布的最新数据，2024 年末，我国 60 岁及以上的老年人口数量达到 31,031 万人，占全国总人口的 22.0%，这使得养老金需求持续攀

升。同时，失业人员的养老金保障问题也日益凸显。例如，部分失业人员在领取失业保险金且临近退休时，面临经济压力较大的困境。2024年，财政对基本养老保险的补贴收入为26861.3亿元，增长10.7%。随着老龄化加剧，财政对养老金的补贴压力逐年增加，这对财政预算的平衡和稳定提出了更高要求。我国社会保障体系在应对人口老龄化时仍存在短板。一方面，养老保险体系需要进一步完善，如加快多层次多支柱养老保险体系的建设，扩大年金制度覆盖范围。另一方面，失业人员养老金保障范围虽有所扩展，但仍有待进一步完善。例如，2025年起，失业保险基金将为大龄领取失业保险金人员缴纳企业职工基本养老保险费，但这一政策的实施仍需加强风险防控和优化服务。此外，养老服务的供给和质量也存在不足，如农村养老服务发展滞后，成为养老服务体系中的短板。

4. 构建多元化养老服务体系的路径

4.1. 强化制度支撑，铸就养老服务坚实后盾

完善国家老年社会保障制度，包括养老保险、医疗保险、老年救助及福利制度，提升老年人的收入预期和消费能力。同时，细化行业标准，强化监管力度，营造公平、透明、有序的养老服务市场环境。特别关注农村及特殊困难老年群体，实施精准施策，确保养老服务无死角、全覆盖。

4.2. 融合智慧科技，激发养老服务新活力

智慧养老(smart pension)以物联网为中心，结合互联网、云计算、大数据和空间地理信息管理等技术提供的实时、快捷、高效、智能化的养老服务[9]。智慧养老以其便捷性、高效性和个性化定制服务，能够有效缓解养老资源紧张的问题，实现养老服务的精准对接与高效配置，提升老年人的生活质量。通过建立综合性养老数据库和信息化服务平台，整合政府、医疗机构、社区、家庭、服务商等多方数据资源，实现数据共享和高效利用。杭州市搭建了市级统一的“智慧养老”综合信息平台，集成智慧呼叫终端、移动紧急求助器、安全监测装置等智慧产品的数据，实现对老年人生活、健康、安全等方面的全面监测和管理。在居家、社区、机构等养老场景中集成应用新一代信息技术及智能设备，重点打造家庭养老床位、社区助老餐厅、养老院等智慧化解决方案。

4.3. 倾注人文关怀，提升养老服务温度

在物质条件日益丰富的今天，老年人对精神文化生活的需求愈发迫切。养老服务应倾注人文关怀，鼓励家庭成员多陪伴、多沟通，让老年人感受到家庭的温暖与社会的关怀。同时，加强养老服务人员的专业培训，提升服务质量，让老年人真正实现“老有所依、老有所乐”。通过整合社区资源，建立老年支持网络，为老年人提供全方位的关怀和支持。根据老年人的个体需求，提供定制化的服务。鼓励老年人参与社区事务，增强他们的归属感和参与感。最后，加强人文关怀教育与培训，提升养老服务人员的人文关怀意识和能力。养老服务人员需要接受老年心理学与人文关怀的培训，注重老年人的心理需求与精神慰藉。通过专业培训，养老服务人员可以更好地理解老年人的需求，提供更有温度的服务。通过以上措施，我们可以有效倾注人文关怀，提升养老服务温度，让老年人在物质和精神上都能得到充分的保障，享受更有尊严和幸福感的晚年生活。

4.4. 构建以居家养老为基础，社区服务为依托，机构养老为补充的养老服务体系

构建“以居家养老为基础、社区服务为依托、机构养老为补充”的多元化养老服务体系，是积极应对人口老龄化、提升老年人生活质量的重要举措[10]。具体而言，应巩固居家养老的基础地位，增加财政投入，扩大政府购买服务范围，推进居家适老化改造，培育专业服务队伍，提升居家养老服务的专业化

水平。为老年人打造多个日间照料站和老年活动中心，提供日托式和体验式服务，通过设立多个日间照料站和老年活动中心，打造多个养老互助点，形成具有特色的“一刻钟养老服务圈”，实现为老年人提供就近、及时、专业的居家养老服务[11]。同时，强化社区服务的依托作用，完善社区养老服务设施，推动社区与居家养老联动，培育社区社会组织，增强老年人的归属感和参与感。此外，发挥机构养老的补充作用，优化机构服务功能，推进医养结合，完善入住管理制度，促进机构多元化发展，满足不同层次老年人的需求。在此基础上，推进医养康养融合发展，加强设施建设，探索多元实践模式，发展智慧养老，利用信息技术提升服务效率。通过这些措施，可以构建起层次分明、功能互补的多元化养老服务体系，满足老年人多样化、多层次的服务需求，提升养老服务的整体质量和温度。

5. 结论与展望

总体而言，养老服务开发在满足老年人多样化需求、减轻家庭负担、促进社会稳定和谐、推动养老产业创新发展以及积极应对人口老龄化挑战等方面具有重要意义。养老服务开发意义深远，既能满足老年人多元需求，提升生活质量，又能减轻家庭负担，促进社会稳定和谐，推动养老产业创新发展，积极应对人口老龄化挑战。

展望未来，应持续深化养老制度改革，扩大养老保险覆盖范围，完善长期护理保险制度，优化补贴与监管机制，提升养老制度的保障效能。加大对养老金问题的研究与解决力度，探索多元化资金筹集渠道，提高基金投资收益，确保养老金的可持续性。建立健全养老服务质量标准与评价体系，加强服务监管，增加服务供给，尤其注重农村及偏远地区养老服务的发展，缩小城乡、区域差距。进一步完善失业人员养老金保障政策，强化风险防控。在多元化养老服务体系构建方面，持续推进智慧养老技术的普及与应用，加强人文关怀教育，培育更多专业且富有爱心的养老服务人才。鼓励社会力量广泛参与，形成政府、企业、社会组织、家庭等多方协同合作的良好局面，共同打造高质量、多层次、个性化的养老服务生态，让每一位老人都能在温馨、舒适、有尊严的环境中安享晚年。

参考文献

- [1] 李娟, 陶艳, 鲍萍. 公立医院高质量发展背景下老年友善医院的创建与实践[J]. 中国老年保健医学, 2022, 20(6): 164-167.
- [2] 陈功, 冉晓醒, 刘丰睿, 等. 发展银发经济应对人口老龄化的思考与建议[J]. 中国工程科学, 2024, 26(6): 10-18.
- [3] 曾嘉著. 养老事业创新研究[M]. 长春: 吉林文史出版社, 2019: 65.
- [4] 国务院研究室编写组. 十四届全国人大二次会议(政府工作报告)学习问答[M]. 北京: 中国言实出版社, 2024: 234.
- [5] 老龄文明智库. 老龄文明蓝皮书 2022 [M]. 南京: 江苏人民出版社, 2023: 143.
- [6] 郭锐著. 人工智能的伦理和治理[M]. 北京: 法律出版社, 2020: 197.
- [7] 裴先波编. 老年护理学[M]. 武汉: 武汉大学出版社, 2023: 7.
- [8] 张琳琳, 王喆, 刘庆富. 人口老龄化背景下中国养老金缺口分析及其对策[J]. 复旦学报(社会科学版), 2023, 65(1): 138-149.
- [9] 盛焕烨. 计算机科学技术大辞典[M]. 上海: 上海辞书出版社, 2020: 402.
- [10] 姜国钧主编. 汇展蓝图(上) [M]. 长春: 吉林大学出版社, 2012: 100.
- [11] 张仲芳, 主编. 万谊娜, 郑春荣, 副主编. 国际社会保障动态 应对人口老龄化的长期护理保障体系[M]. 上海: 上海人民出版社, 2018: 303.