**服务、形象工程抑或占领：基于N市H区政府购买社区居家养老服务的思考[[1]](#footnote-0)**

 曾南权

 （南昌大学公共管理学院)

**【摘要】：**N市自2004年进入老龄化社会，呈现高龄化、失能化、空巢化、未富先老化“四化叠加”趋势。2016年以来，N市相继被批准为中央财政支持居家和社区养老服务改革试点城市、全国医养结合试点城市。为有效应对人口老龄化形势，N市H区政府通过购买公共服务的方式，引入第三部门组织，广泛开展社区居家养老服务。但是，目前，存在财政资金支出压力大，购买资金不能及时拨付到位；管理不规范；服务内容单一，居家养老服务质量低；第三部门组织在政府欠款亏损的情况下，仍坚守社区，其背后目的是为了抢占社区，进行商业化养老项目赢利。如何解决N市H区政府购买养老服务项目效率低、第三部门组织营利动机和满足社区老人居家养老服务质量要求三者之间矛盾关系，是本案例值得思考的一个问题。

**【关键词】：**政府购买服务；第三部门组织；金葵花；社区居家养老

**0引子**

我国已经进入老龄化时期，由于人口老龄化压力，以及与这一问题相伴随的老年人口的“两化一缺少”（原有工作单位关怀淡化、家庭照料弱化、社区服务缺少）、养老机构远远不能满足需求等原因，目前，北京、南京、合肥、武汉、南宁等很多城市社区都已开展了政府购买社区居家养老服务试点活动。

1. **案例背景**

N市自2004年进入老龄化社会以来，老年人口逐年增加，老龄形势日益严峻，呈现高龄化、失能化、空巢化、未富先老化“四化叠加”趋势。截至2018年3月底，N市全市60周岁及以上户籍老年人口达92.95万，占全市总人口的17.3%，高于全省老龄化比例14.28%，与全国老龄化比例持平，并且以年均3.8%的速度持续增长，预计2020年全市老年人口将达105万。2016年以来，N市相继被批准为中央财政支持居家和社区养老服务改革试点城市、全国医养结合试点城市。[[2]](#footnote-1)为有效应对人口老龄化形势，N市H区政府在2015年6月引入第三部门组织金葵花，广泛开展社区居家养老服务。

1. **服务抑或形象工程？**

一些政府领导喜欢打造样板工程，追求“高、大、上”，吸引眼球，希望引

起上级领导重视，以此作为自己的政绩工程。不考虑经济和社会效益，不考虑政府民生工程的本质是为社区群众提供公共服务，最终导致样板工程的目的的异化。

2.1**服务中心还是参观中心？**杨叔是万达社区服务中心的一员，专门负责接待工作。今天，他好不容易坐下来歇一会儿，喘口气。这段时间累的够呛，接连几天都在接待政府领导参观来访，有时，服务中心还要接待高校和科研机构的调研，这样的活动，这几年都没有停歇。总部为了宣传、出名，也乐意让中心接待。他现在有点迷糊，服务中心本来是为老人提供居家养老服务的，现在似乎变成了专门提供领导和有关人员参观考察的地方。还好自己是从政府机构退休下来，从事过相关接待活动，有相关工作经验，即使在服务中心接待副省级别的考察，也有条不紊，受到了组织的普遍好评。但是，自己年纪已经六十多岁，也觉得身体吃不消，需要像其他老人一样居家养老了。由于自己就住在N市H区社区，因此，他也经常关心和思考N市H区社区居家养老服务问题，有时，心中不免有些隐忧。

**2.2社区居家养老服务内容走过场。**杨叔所在的万达社区人口规模比较大，该社区居家养老服务中心是目前N市H区政府打造的样板工程，平时要接待省内外政府领导参观考察。该服务中心目前设在社区一楼一间较大的活动室内，面积大概有二、三百平方米，政府在室内装修和养老基础设施方面投入了较多的财政资金，开展的服务项目也比较齐全，主要包括：心理和法律咨询，文体娱乐（棋类、广场舞），中医按摩，体检（主要是量血压等常规体检项目），书法讲座，日托服务，上门问候、走访失能、高龄、空巢和独居老人，麻将，理发，庆生等。其中，麻将活动比较受欢迎，服务中心每天每次无论时间长短每人收取2元服务费，并提供茶水。以上活动除了日托、上门问候、理发、庆生、麻将等服务主要由金葵花服务中心站长提供或组织开展之外，心理和法律咨询、文体娱乐、中医按摩、体检、书法讲座等其他服务主要依赖高校学生和社会志愿者提供。如高校学生周末来社区教老人跳广场舞和提供中医按摩，医院来社区为老人提供免费血压测量等。杨叔觉得，很多项目更像是应付参观的形象工程，心理和法律咨询、书法讲座、日托（只有一张床位）等服务项目，平时只是摆摆样子，很少提供服务，这些项目在万达服务中心所占面积总共只有20%左右，而麻将活动占了50%左右，接待参观来访的办公面积占了30%左右。同时，这些项目主要在万达开设，其他几个社区都没有。其他社区主要开展的是理发、上门问候、庆生、文体（棋类或球类）、麻将等活动。其中，上门走访、问候一些失能、高龄、空巢和独居老人活动，是总部每月要对各个社区服务中心站长考核的基本内容，问候时要上传照片。杨叔觉得，这种上门走访、问候活动对于一些失能、高龄、空巢和独居老人有一定的精神慰藉作用，但是，没有提供多少实质性的服务内容，时间久了，容易走形式主义。另外，各个社区服务中心也会为一些有需求的老年人提供出行帮忙、生活照料、打扫卫生、理发服务等，但是，总体次数较少。还有，就是金葵花会联系一些企业赞助购买蛋糕，为一些社区老年人提供庆生（庆祝生日简称）活动。但是，杨叔觉得，这类有利于老年人身心健康的高层次文化艺术、精神娱乐活动开展较少；能满足老年人日常生活方面的需要，如医疗护理、餐饮，为失能、半失能、高龄、空巢、独居老人服务的助洁、助浴、助餐、助医、护理等，几乎所有社区都没有提供，心理和法律咨询也很少提供。杨叔觉得，**服务中心更像是个热闹的麻将馆。除了老人来打打麻将之外，真正的居家养老服务很少提供，提供的服务也没有针对性。**

**2.3监管空白。**根据介绍，2016年5月N市H区政府有关部门领导，听说第三部门组织金葵花在福建省和其他社会组织在社区开展合作，提供过居家养老服务，有相关实践运营经验，在没有招投标的情况下，就把它引入自己所在辖区社区广泛开展居家养老服务。N市H区政府先投入财政资金对每个社区开发商留下的空闲房间进行装修，购买好老年人活动的相关器材、设备（如乒乓球桌、麻将桌椅、第三部门组织管理人员办公桌椅等），移交给金葵花，每年每个社区给予8万元购买服务费用，服务中心平时的监管工作由H区沙井街道办事处承担，整个运作流程中，社区居委会没有承担什么职能。目前，N市H区除了一些老旧社区，新开发楼盘基本都实现了政府购买第三部门组织金葵花提供的社区居家养老服务。

但是，杨叔觉得政府购买服务之后，对各服务中心服务情况几乎没有进行事前、事中和事后的监督、评估和引导。即使2018年7月底开展了一次第三方星级服务评估活动，但其评估指标更注重硬件设施评估。本来，理想家园社区养老服务中心为老年人提供了餐饮服务，后来被沙井街道办事处叫停了，原因是没有食品卫生许可证，担心出现食品卫生问题。但是，沙井街道办事处又没有为社区老人引入有资质的餐饮服务组织，它只是规避自己责任就可以了，引起理想家园社区一些老人的不满。

由于在政府相关网站和各个社区居家养老服务中心查看不到到H区政府和金葵花签订的购买服务合同书，购买的服务内容和服务质量标准不得而知，H区也没有制定关于社区居家养老服务质量监督标准体系。整个服务过程，H区沙井街道办既是第三部门组织服务购买的实施者，又是监管者，一身二任，社区居委会没有参与监督领导，杨叔觉得服务中心平时就像个没人管的孩子，可以任性，公司财务开支情况可以不公开，服务情况也没有监督检查，只要不犯大的错误，只要总部和H区主管部门领导处理好关系，平时在社区开展点活动，应付应付就可以完成任务了。

1. **服务抑或占领？**

杨叔觉得，随着老龄化社会的到来，很多养老机构、第三部门组织开始抢占和布局社区居家养老服务这块蛋糕。有的明确以营利为目的，有的打着公益旗号，却做出营利的行为，政府如果不能对这些机构或第三部门组织引导好、监管好，老年人的居家养老权益可能会受到侵害。

**3.1人力资源投入过少**。杨叔觉得服务中心的人力资源投入过少，而且年纪

过大。H区所有社区居家养老服务中心，除了万达作为N市H区打造的样本工程，金葵花专门配备了杨叔这位从政府机构退休的干部，作为主要领导负责日常接访工作之外，其他社区居家养老服务中心只配备一名站长，负责日常运营、管理和服务工作。如果遇到为老人庆生等比较忙的活动，金葵花上一级管理机构—理事会，会派人帮忙。这些站长（除洪城毕华利社区站长四、五十岁左右）基本都是已经退休的老年人，年龄较大（六十多岁），以女性为主，都是一些像杨叔一样，需要提供养老服务的人，也没有受过严格的专业培训，在社区居家养老服务中心只能向其他老人提供一些简单的居家养老服务。

**3.2、避险性和营利性动机。**根据其网站，金葵花注册性质属于公益性社会组织。[[3]](#footnote-2)同时，社区居家养老服务属于政府购买服务性质，杨叔觉得，通过收费，采用俱乐部式的服务模式，违背公共服务的非排他性原则。

N市H区社区老年人要接受金葵花提供的养老服务，必须缴纳100元会员服务费。缴纳了会员服务费的，会加入一个微信群，服务中心有什么活动，微信群会发通知，没有缴费的，就得不到通知。这种收费没有相关法规依据，引发了一些老年人的不满。金葵花在这几年运营中亏损四百多万，亏损的原因一方面是由于政府购买经费不能及时拨付到位，另一方面是由于水电费按商业价格收取，运营成本较高。杨叔觉得，这两个方面问题政府应该帮助解决，否则会影响中心运行。但是，杨叔也觉得金葵花在各个服务中心人力、物力投入不多，如果政府及时拨付每个社区的8万元购买费用，是不会亏损的。他知道，金葵花在亏损情况下，不愿投入，维持现状，坚持运行下去，其背后目的是为了商业养老项目抢占社区地盘。在红谷凯旋社区中，金葵花已经开设了针对老年人保健品营销场所。另外，金葵花对一些志愿服务风险进行规避，如中医学院学生进社区为老人中医按摩，由于各种原因，容易引起老年人意外受伤，引发医疗纠纷风险，金葵花不愿开展。还有，就是紧急救援风险规避，金葵花员工会打电话通知家属到场和现场录视频。

总的看，杨叔觉得，N市H区政府购买的第三部门组织提供的社区居家养老服务水平较低，难以满足老年人社区居家养老服务质量需求。同时，第三部门组织和H区政府似乎都有自己的目的，没有真正服务于社区老人居家养老服务需求。对其中五个小区随机抽样调查了52位老人，认为存在的主要问题依次是：专业服务人员和职员缺乏；服务资源不足；服务项目少、服务内容单一；服务设施简单、使用不方便（红谷春天和洪城比华利社区居家养老服务中心设在二楼，活动不方便）；医疗保障设施匮乏；文化娱乐少，精神生活得不到寄托；服务人群覆盖面不广；信息化建设落后等。

但是，最近，N市H区政府又准备对万达小区居家养老服务中心投资几十万重新进行装修，以崭新面貌迎接中央和省内外政府领导参观考察，准备把这个样板工程打造得更好！

**4、杨叔的思考。**杨叔觉得需要对H区政府购买居家养老服务行为和自己所在组织金葵花的服务行为进行梳理。他觉得金葵花之所以出现以上避险和营利动机，与H区政府缺乏积极作为有关。首先，他觉得H区政府对社区居家养老服务未来蓝图没有进行具体规划构想，使得第三部门组织觉得自己未来发展比较迷茫；其次，他觉得，一个社区要搞好居家养老服务，光靠一个部门是不可能完成好的，需要组建一个合作网络，包括能提供养老服务资源的企业、志愿者、社区居民、养老机构、第三部门组织、政府等。在这个过程中，政府可以不必直接提供居家养老服务，但是一定要当好领导者、管理者。他查阅了南京鼓楼区购买居家养老服务相关文献资料，觉得他们思路清晰，管理得当，值得借鉴。他们的主要做法和经验包括：

**4.1、运作流程科学。**依据2005年７月鼓楼区老龄委颁布的《鼓楼区“居家养老服务”实施方案》，居家养老服务由政府、社会和社区三方主体共同完成，逐步扩大购买居家养老服务覆盖范围。**具体可分为三步走：**首先，解决髙龄、独居、空巢老年人的居家养老服务问题；其次，解决特殊困难老年人的居家养老服务问题；最后，解决所有的有实际需求的老年人的居家养老服务问题。

**4.2府际合作良好。**在政府购买居家养老服务的前期，鼓楼区主要委托心贴心老年人服务中心向独居老年人提供打扫居室、陪同看病、买菜做饭、起居梳洗等居家养老服务，每位老年人的免费服务时间为每月20个小时。在这一过程中，区政府负责全面工作，包括安排预算，向心贴心老年人服务中心拨款，对服务进行监督评估等；区老龄办负责购买服务的相关具体事宜，如对拟接受服务老年人的条件进行最终审核，和心贴心老年人服务中心进行工作协调等，街道老龄办和社区居委会负责审核老年人资格；心贴心老年人服务中心则在区政府和区老龄办的领导下，为老年人提供日常护理、生活照料、精神慰藉、医疗康复等服务。鼓楼区政府购买的其他居家养老服务基本都遵循这样的流程。在这样的运作过程中，社区的老年人协会、社区居委会、街道老龄办有权对承接服务的社会组织提供的服务进行监督（外部监督），承接服务的社会组织也必须对其提供的服务进行自我监督（内部监督），通过内外两方面的监督，使服务质量得到保证。同时，引入第三方评估机构对“居家养老服务网”进行前期需求、中期实施、后期效果的系列评估。如与江苏天人家庭研究中心合作，并组建了专业化的评估队伍，确保政府购买服务质量。

**4.3制定了服务质量监督标准**。为了更好地规范服务项目，2013年，南京市民政局发布了《南京市社区居家养老服务标准（试行）》（宁民规〔2013〕7号），对从事居家养老服务的人员（包括管理人员和服务人员）的素质、居家养老服务（包括助餐、助浴、助洁、助医、助急、精神慰藉、家政预约、健康咨询、法律咨询、文化娱乐、代办服务等）的内容进行了详细规定，并规定了考核与评估的具体办法。鼓楼区也将此规范运用于购买居家养老服务中。这也意味着，政府对于购买的居家养老服务，有了一个比较细化的衡量标准。

**4.4通过组建合作网络方式，政府购买的居家养老服务内容逐步扩大。**自2003年11月以来，鼓楼区政府购买居家养老服务整体上是按照2005年7月鼓楼区老龄委颁布的《鼓楼区“居家养老服务”实施方案》中所确定的“三步走”方案展开的，购买服务的内容逐步全面，覆盖的老年人口数量也逐步扩大。这些年鼓楼区政府购买居家养老服务的主要内容和取得的成就，包括：2003年率先在全国开展政府购买养老服务，为困难老年人提供助餐、助浴、助洁、助医、助急、上门探访等居家养老服务；2004年实率先在全国开展医养融合探索，首家医养融合型养老机构一一金康老年护理中心成立；2005年通过“租巢引凤”方式引进４家养老机构，激发了社会力量兴办养老机构的积极性；2007年探索养老志愿服务“时间银行”；2009年心理关爱、心灵茶吧、音乐照顾等服务相继进人社区；2013年探索养老机构“开门办院”，鼓励养老服务机构进社区，推动机构、居家、社区养老服务“三位一体”融合发展；2014年由区政府搭台，组织开展首届社区资源和养老服务项目对接会，大力推进养老服务社会化；社会化、市场化助老，大力发展养老助餐服务，注重发挥商业企业服务优势，鼓励携才居家养老便民服务中心等开展以“六助”为主的居家养老服务，在全区建立了64个助餐点、8个中心厨房，服务了近万名老年人；2015年出台《区政府加快养老服务实施意见》（鼓政发〔2015〕58号），以居家养老为重点，突出社区居家养老、医养融合、规划布局和补贴支持；创新“开门办院”模式，推动养老院向周边老年人提供居家养老“五助”等服务，促进入住机构老年人融人社区。

**4.5.购买效果评价。**目前经过多次针对老人满意度的调查, 结果均显示老人对“心贴心”提供的各项服务满意的占绝大多数。目前居家养老直接受益的老人近1600人, 间接受益的家庭约7000户；同时，“心贴心”秉持着为老人诚心服务的理念, 积极和社区配合, 社区担子也轻了； 另外，鼓楼区老年人口数量大、需求层次广, 养老压力非常沉重，鼓楼区政府首创性地通过项目委托的方式购买心贴心养老服务中心的服务, 打开社会组织参与公共服务的渠道, 改变了这种固有局面，弥补政府职能的不足。民政部门的管理人员对“心贴心”有很高的评价。

**5、参考资料：**

（1）王轲.政府购买居家养老服务的实践与经验——以南京市鼓楼区为例[J].老年科学研究,2018(09):12-22.

（2）吴晓清，郭天宇.构建政社互动的新型公益慈善服务模式——以南京市鼓楼区为例[J].中国民政,2015(09):26-27.

（3）王玮.社会组织参与居家养老服务的机制研究——以南京市鼓楼区心贴心养老服务中心为例[J].新闻世界,2014(08):444-445.

**6、思考题：**

（1）本案例涉及哪些公共管理理论**？**

（2）比较N市H区政府和南京市鼓楼区政府购买社区居家养老服务行为异同？

（3）分析N市H区政府购买社区居家养老服务过程中，为什么会出现第三部门组织失灵现象和政府形象工程？并思考未来政府购买社区居家养老服务发展方向？

**附录：H区老人参与的调查问卷统计分析结果**

 问卷采用现场方便调查而非随机抽样的方式，有的社区样本过少，同时，调查时，第三方社区居家养老服务中心服务人员在旁，以及一些老人文化程度有限，以上诸多因素会对调查结果产生一些不良影响。

|  |
| --- |
| **社区** |
|  | 频率 | 百分比 | 有效百分比 | 累积百分比 |
| 有效 | 万达星城 | 17 | 32.7 | 32.7 | 32.7 |
| 红谷春天 | 8 | 15.4 | 15.4 | 48.1 |
| 理想家园 | 10 | 19.2 | 19.2 | 67.3 |
| 红谷凯旋 | 16 | 30.8 | 30.8 | 98.1 |
| 比华利 | 1 | 1.9 | 1.9 | 100.0 |
| 合计 | 52 | 100.0 | 100.0 |  |

|  |
| --- |
| **年龄** |
|  | 频率 | 百分比 | 有效百分比 | 累积百分比 |
| 有效 | 50-59 | 5 | 9.6 | 9.6 | 9.6 |
| 60-69 | 30 | 57.7 | 57.7 | 67.3 |
| 70-79 | 17 | 32.7 | 32.7 | 100.0 |
| 合计 | 52 | 100.0 | 100.0 |  |

|  |
| --- |
| **性别** |
|  | 频率 | 百分比 | 有效百分比 | 累积百分比 |
| 有效 | 男 | 23 | 44.2 | 44.2 | 44.2 |
| 女 | 29 | 55.8 | 55.8 | 100.0 |
| 合计 | 52 | 100.0 | 100.0 |  |

|  |
| --- |
| **婚姻状况** |
|  | 频率 | 百分比 | 有效百分比 | 累积百分比 |
| 有效 | 未婚 | 3 | 5.8 | 5.8 | 5.8 |
| 已婚 | 41 | 78.8 | 78.8 | 84.6 |
| 丧偶 | 8 | 15.4 | 15.4 | 100.0 |
| 合计 | 52 | 100.0 | 100.0 |  |

|  |
| --- |
| **文化程度** |
|  | 频率 | 百分比 | 有效百分比 | 累积百分比 |
| 有效 | 不识字 | 3 | 5.8 | 5.8 | 5.8 |
| 小学 | 10 | 19.2 | 19.2 | 25.0 |
| 初中 | 20 | 38.5 | 38.5 | 63.5 |
| 高中中专 | 15 | 28.8 | 28.8 | 92.3 |
| 大专 | 3 | 5.8 | 5.8 | 98.1 |
| 本科 | 1 | 1.9 | 1.9 | 100.0 |
| 合计 | 52 | 100.0 | 100.0 |  |

|  |
| --- |
| **身体状况** |
|  | 频率 | 百分比 | 有效百分比 | 累积百分比 |
| 有效 | 能够自理 | 49 | 94.2 | 94.2 | 94.2 |
| 部分自理 | 3 | 5.8 | 5.8 | 100.0 |
| 合计 | 52 | 100.0 | 100.0 |  |

|  |
| --- |
| **退休前从事的主要工作** |
|  | 频率 | 百分比 | 有效百分比 | 累积百分比 |
| 有效 | 机关事业单位 | 11 | 21.2 | 21.2 | 21.2 |
| 企业 | 25 | 48.1 | 48.1 | 69.2 |
| 个体 | 10 | 19.2 | 19.2 | 88.5 |
| 务农 | 5 | 9.6 | 9.6 | 98.1 |
| 家务 | 1 | 1.9 | 1.9 | 100.0 |
| 合计 | 52 | 100.0 | 100.0 |  |

|  |
| --- |
| **是否与子女同住** |
|  | 频率 | 百分比 | 有效百分比 | 累积百分比 |
| 有效 | 是 | 38 | 73.1 | 73.1 | 73.1 |
| 否 | 14 | 26.9 | 26.9 | 100.0 |
| 合计 | 52 | 100.0 | 100.0 |  |

|  |
| --- |
| **年收入** |
|  | 频率 | 百分比 | 有效百分比 | 累积百分比 |
| 有效 | 1-2万 | 12 | 23.1 | 23.5 | 23.5 |
| 2-3万 | 20 | 38.5 | 39.2 | 62.7 |
| 3-5万 | 16 | 30.8 | 31.4 | 94.1 |
| 5-8万 | 2 | 3.8 | 3.9 | 98.0 |
| 8-10万 | 1 | 1.9 | 2.0 | 100.0 |
| 合计 | 51 | 98.1 | 100.0 |  |
| 缺失 | 系统 | 1 | 1.9 |  |  |
| 合计 | 52 | 100.0 |  |  |

|  |
| --- |
| **能承受的养老费用** |
|  | 频率 | 百分比 | 有效百分比 | 累积百分比 |
| 有效 | 1000元以上 | 22 | 42.3 | 42.3 | 42.3 |
| 800-999元 | 3 | 5.8 | 5.8 | 48.1 |
| 500-799元 | 19 | 36.5 | 36.5 | 84.6 |
| 499-300元 | 4 | 7.7 | 7.7 | 92.3 |
| 300元以下 | 4 | 7.7 | 7.7 | 100.0 |
| 合计 | 52 | 100.0 | 100.0 |  |

|  |
| --- |
| **最愿意采用哪种养老方式** |
|  | 频率 | 百分比 | 有效百分比 | 累积百分比 |
| 有效 | 子女养老 | 20 | 38.5 | 38.5 | 38.5 |
| 社区居家养老 | 15 | 28.8 | 28.8 | 67.3 |
| 商业机构养老 | 4 | 7.7 | 7.7 | 75.0 |
| 养老院养老 | 2 | 3.8 | 3.8 | 78.8 |
| 自我养老 | 10 | 19.2 | 19.2 | 98.1 |
| 其他 | 1 | 1.9 | 1.9 | 100.0 |
| 合计 | 52 | 100.0 | 100.0 |  |

|  |
| --- |
| **准备（含已采用）养老方式** |
|  | 频率 | 百分比 | 有效百分比 | 累积百分比 |
| 有效 | 子女养老 | 22 | 42.3 | 42.3 | 42.3 |
| 社区居家养老 | 19 | 36.5 | 36.5 | 78.8 |
| 商业机构养老 | 3 | 5.8 | 5.8 | 84.6 |
| 养老院养老 | 2 | 3.8 | 3.8 | 88.5 |
| 自我养老 | 5 | 9.6 | 9.6 | 98.1 |
| 其他 | 1 | 1.9 | 1.9 | 100.0 |
| 合计 | 52 | 100.0 | 100.0 |  |

|  |
| --- |
| **按顺序选择几项您愿意花钱购买的居家养老服务项目（限3项）—文化教育** |
|  | 频率 | 百分比 | 有效百分比 | 累积百分比 |
| 有效 | 否 | 37 | 71.2 | 72.5 | 72.5 |
| 是 | 14 | 26.9 | 27.5 | 100.0 |
| 合计 | 51 | 98.1 | 100.0 |  |
| 缺失 | 系统 | 1 | 1.9 |  |  |
| 合计 | 52 | 100.0 |  |  |

|  |
| --- |
| **按顺序选择几项您愿意花钱购买的居家养老服务项目（限3项）—体育娱乐** |
|  | 频率 | 百分比 | 有效百分比 | 累积百分比 |
| 有效 | 否 | 20 | 38.5 | 39.2 | 39.2 |
| 是 | 31 | 59.6 | 60.8 | 100.0 |
| 合计 | 51 | 98.1 | 100.0 |  |
| 缺失 | 系统 | 1 | 1.9 |  |  |
| 合计 | 52 | 100.0 |  |  |

|  |
| --- |
| **按顺序选择几项您愿意花钱购买的居家养老服务项目（限3项）—心理保健** |
|  | 频率 | 百分比 | 有效百分比 | 累积百分比 |
| 有效 | 否 | 45 | 86.5 | 88.2 | 88.2 |
| 是 | 6 | 11.5 | 11.8 | 100.0 |
| 合计 | 51 | 98.1 | 100.0 |  |
| 缺失 | 系统 | 1 | 1.9 |  |  |
| 合计 | 52 | 100.0 |  |  |

|  |
| --- |
| **按顺序选择几项您愿意花钱购买的居家养老服务项目（限3项）—生活照料** |
|  | 频率 | 百分比 | 有效百分比 | 累积百分比 |
| 有效 | 否 | 39 | 75.0 | 76.5 | 76.5 |
| 是 | 12 | 23.1 | 23.5 | 100.0 |
| 合计 | 51 | 98.1 | 100.0 |  |
| 缺失 | 系统 | 1 | 1.9 |  |  |
| 合计 | 52 | 100.0 |  |  |

|  |
| --- |
| **选几项您所在社区比较满意的居家养老服务项目—出行帮忙** |
|  | 频率 | 百分比 | 有效百分比 | 累积百分比 |
| 有效 | 否 | 45 | 86.5 | 88.2 | 88.2 |
| 是 | 6 | 11.5 | 11.8 | 100.0 |
| 合计 | 51 | 98.1 | 100.0 |  |
| 缺失 | 系统 | 1 | 1.9 |  |  |
| 合计 | 52 | 100.0 |  |  |

|  |
| --- |
| **选几项您所在社区比较满意的居家养老服务项目—医疗护理** |
|  | 频率 | 百分比 | 有效百分比 | 累积百分比 |
| 有效 | 否 | 41 | 78.8 | 80.4 | 80.4 |
| 是 | 10 | 19.2 | 19.6 | 100.0 |
| 合计 | 51 | 98.1 | 100.0 |  |
| 缺失 | 系统 | 1 | 1.9 |  |  |
| 合计 | 52 | 100.0 |  |  |

|  |
| --- |
| **选几项您所在社区比较满意的居家养老服务项目—法律咨询** |
|  | 频率 | 百分比 | 有效百分比 | 累积百分比 |
| 有效 | 否 | 51 | 98.1 | 100.0 | 100.0 |
| 缺失 | 系统 | 1 | 1.9 |  |  |
| 合计 | 52 | 100.0 |  |  |

|  |
| --- |
| **选几项您所在社区比较满意的居家养老服务项目—其他** |
|  | 频率 | 百分比 | 有效百分比 | 累积百分比 |
| 有效 | 否 | 51 | 98.1 | 100.0 | 100.0 |
| 缺失 | 系统 | 1 | 1.9 |  |  |
| 合计 | 52 | 100.0 |  |  |

|  |
| --- |
| **您对社区提供的居家养老服务总体满意吗？** |
|  | 频率 | 百分比 | 有效百分比 | 累积百分比 |
| 有效 | 非常满意 | 11 | 21.2 | 21.2 | 21.2 |
| 比较满意 | 29 | 55.8 | 55.8 | 76.9 |
| 一般 | 11 | 21.2 | 21.2 | 98.1 |
| 比较不满意 | 1 | 1.9 | 1.9 | 100.0 |
| 合计 | 52 | 100.0 | 100.0 |  |

|  |
| --- |
| **您认为所在社区居家养老服务项目存在的问题—服务项目少，服务内容单一** |
|  | 频率 | 百分比 | 有效百分比 | 累积百分比 |
| 有效 | 否 | 30 | 57.7 | 58.8 | 58.8 |
| 是 | 21 | 40.4 | 41.2 | 100.0 |
| 合计 | 51 | 98.1 | 100.0 |  |
| 缺失 | 系统 | 1 | 1.9 |  |  |
| 合计 | 52 | 100.0 |  |  |

|  |
| --- |
| **您认为所在社区居家养老服务项目存在的问题—服务人群覆盖面不广** |
|  | 频率 | 百分比 | 有效百分比 | 累积百分比 |
| 有效 | 否 | 43 | 82.7 | 84.3 | 84.3 |
| 是 | 8 | 15.4 | 15.7 | 100.0 |
| 合计 | 51 | 98.1 | 100.0 |  |
| 缺失 | 系统 | 1 | 1.9 |  |  |
| 合计 | 52 | 100.0 |  |  |

|  |
| --- |
| **您认为所在社区居家养老服务项目存在的问题—专业人员和职员者缺乏，服务资源不足** |
|  | 频率 | 百分比 | 有效百分比 | 累积百分比 |
| 有效 | 否 | 28 | 53.8 | 54.9 | 54.9 |
| 是 | 23 | 44.2 | 45.1 | 100.0 |
| 合计 | 51 | 98.1 | 100.0 |  |
| 缺失 | 系统 | 1 | 1.9 |  |  |
| 合计 | 52 | 100.0 |  |  |

|  |
| --- |
| **您认为所在社区居家养老服务项目存在的问题—文化娱乐少，精神生活得不到寄托** |
|  | 频率 | 百分比 | 有效百分比 | 累积百分比 |
| 有效 | 否 | 39 | 75.0 | 76.5 | 76.5 |
| 是 | 12 | 23.1 | 23.5 | 100.0 |
| 合计 | 51 | 98.1 | 100.0 |  |
| 缺失 | 系统 | 1 | 1.9 |  |  |
| 合计 | 52 | 100.0 |  |  |

|  |
| --- |
| **您认为所在社区居家养老服务项目存在的问题-信息化建设落后** |
|  | 频率 | 百分比 | 有效百分比 | 累积百分比 |
| 有效 | 否 | 43 | 82.7 | 84.3 | 84.3 |
| 是 | 8 | 15.4 | 15.7 | 100.0 |
| 合计 | 51 | 98.1 | 100.0 |  |
| 缺失 | 系统 | 1 | 1.9 |  |  |
| 合计 | 52 | 100.0 |  |  |

|  |
| --- |
| **选3项您所在社区需要加强的居家养老服务项目—文化教育** |
|  | 频率 | 百分比 | 有效百分比 | 累积百分比 |
| 有效 | 否 | 36 | 69.2 | 69.2 | 69.2 |
| 是 | 16 | 30.8 | 30.8 | 100.0 |
| 合计 | 52 | 100.0 | 100.0 |  |

|  |
| --- |
| **选3项您所在社区需要加强的居家养老服务项目—体育娱乐** |
|  | 频率 | 百分比 | 有效百分比 | 累积百分比 |
| 有效 | 否 | 33 | 63.5 | 63.5 | 63.5 |
| 是 | 19 | 36.5 | 36.5 | 100.0 |
| 合计 | 52 | 100.0 | 100.0 |  |

|  |
| --- |
| **选3项您所在社区需要加强的居家养老服务项目—心理保健** |
|  | 频率 | 百分比 | 有效百分比 | 累积百分比 |
| 有效 | 否 | 41 | 78.8 | 78.8 | 78.8 |
| 是 | 11 | 21.2 | 21.2 | 100.0 |
| 合计 | 52 | 100.0 | 100.0 |  |

|  |
| --- |
| **选3项您所在社区需要加强的居家养老服务项目—生活照料** |
|  | 频率 | 百分比 | 有效百分比 | 累积百分比 |
| 有效 | 否 | 39 | 75.0 | 75.0 | 75.0 |
| 是 | 13 | 25.0 | 25.0 | 100.0 |
| 合计 | 52 | 100.0 | 100.0 |  |

|  |
| --- |
| **选3项您所在社区需要加强的居家养老服务项目—出行帮忙** |
|  | 频率 | 百分比 | 有效百分比 | 累积百分比 |
| 有效 | 否 | 43 | 82.7 | 82.7 | 82.7 |
| 是 | 9 | 17.3 | 17.3 | 100.0 |
| 合计 | 52 | 100.0 | 100.0 |  |

|  |
| --- |
| **选3项您所在社区需要加强的居家养老服务项目—医疗护理** |
|  | 频率 | 百分比 | 有效百分比 | 累积百分比 |
| 有效 | 否 | 31 | 59.6 | 59.6 | 59.6 |
| 是 | 21 | 40.4 | 40.4 | 100.0 |
| 合计 | 52 | 100.0 | 100.0 |  |

|  |
| --- |
| **选3项您所在社区需要加强的居家养老服务项目—法律咨询** |
|  | 频率 | 百分比 | 有效百分比 | 累积百分比 |
| 有效 | 否 | 49 | 94.2 | 94.2 | 94.2 |
| 是 | 3 | 5.8 | 5.8 | 100.0 |
| 合计 | 52 | 100.0 | 100.0 |  |

|  |
| --- |
| **选3项您所在社区需要加强的居家养老服务项目—其他** |
|  | 频率 | 百分比 | 有效百分比 | 累积百分比 |
| 有效 | 否 | 43 | 82.7 | 82.7 | 82.7 |
| 是 | 9 | 17.3 | 17.3 | 100.0 |
| 合计 | 52 | 100.0 | 100.0 |  |

1. 本案例是公共管理学院老师第三学期带领学生开展的“百村百社”调研结果。由于N市目前正在开展国家社区居家养老养老服务试点，为了不对其试点活动产生不利影响，对其城市名称进行了掩饰。文中的杨叔是案例的编写者以第三部门组织员工的视角代入，并非真有其人。 [↑](#footnote-ref-0)
2. N市民政局：http://mzj.nc.gov.cn/ncsmzj/tzgg/201806/ad5958fe9728431c8cb967c725385741.shtml [↑](#footnote-ref-1)
3. 南昌金葵花服务中心，http://www.ncjjyl.com/pod.jsp?id=79#fai\_16\_top&\_php=123\_392\_10 [↑](#footnote-ref-2)