

上海市养老服务机构发展现状与优化策略

张瑞雪

上海工程技术大学管理学院, 上海

收稿日期: 2023年5月30日; 录用日期: 2023年8月24日; 发布日期: 2023年9月4日

摘要

近些年来, 随着人口老龄化加剧及养老服务需求增加, 上海市养老服务机构发展迅速。文章在分析上海市人口老龄化、高龄化及区域分化明显的基础上, 研究发现目前上海市养老服务机构的政策支持力度不断加大、机构数量区域分布正在完善、功能定位与标准设置较为准确、机构服务体系基本形成, 但还面临着区间差异明显、评估方法单一、服务内容有待加强等问题。基于此提出加强区间合作、资源共享, 完善评估方法, 充实服务内容等策略, 进一步提高养老服务效率, 更好地保障老年人生活。

关键词

养老服务机构, 发展现状, 策略

Development Status and Optimization Strategies of Elderly Care Service Institutions in Shanghai

Ruixue Zhang

School of Management, Shanghai University of Engineering Science, Shanghai

Received: May 30th, 2023; accepted: Aug. 24th, 2023; published: Sep. 4th, 2023

Abstract

In recent years, with the intensification of population aging and the increasing demand for elderly care services, Shanghai's elderly care service institutions have developed rapidly. On the basis of analyzing the aging, aging, and regional differentiation of the population in Shanghai, the article found that the policy support for elderly care service institutions in Shanghai is constantly increasing, the number and regional distribution of institutions are improving, the functional positioning and standard setting are relatively accurate, and the institutional service system is basi-

cally formed. However, there are still problems such as significant regional differences, single evaluation methods, and the need to strengthen service content. Based on this, strategies such as strengthening interval cooperation, resource sharing, improving evaluation methods, and enriching service content are proposed to further improve the efficiency of elderly care services and better safeguard the lives of the elderly.

Keywords

Elderly Care Service Institutions, Development Status, Strategy

Copyright © 2023 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

在人口老龄化加剧的背景下，随着老年人身体机能逐渐下降，预期寿命的不断延长，老年人需要被照料的时间也随之延长，这使得老年人对养老服务的需求增加，而仅仅依靠家庭养老是不够的，需要社会力量分担养老负担。为应对人口老龄化不可逆转的形势，构建和完善不断满足老年人日益增长的多样化、高品质健康养老需求的养老服务体系，2023年5月21日国务院办公厅印发了《关于推进基本养老服务体系建设的意见》，要求对于“十四五”时期重点聚焦的面临家庭和个人难以应对的失能、残疾、无人照顾等困难的老年人，不仅要提供物质帮助，更要加强照护服务和关爱服务，机构养老则具有不可替代的重要作用。上海市作为老龄化程度较高的城市，养老服务的发展也在紧跟老龄事业的发展变化，近年来建立了多样化的养老服务机构为老年人提供养老服务，主要包括养老机构、长者照护之家、老年日间照护机构、助餐点及综合为老服务中心。针对养老服务机构的发展，上海市政府相关部门出台了一系列政策文件。2021年上海市发布的《上海市养老服务条例》中提到了养老服务机构的相关规定，让养老服务机构有明确的政策指向。2023年4月上海市民政局印发了关于《上海市基本养老服务清单(2023年版)》的通知(沪民养老〔2023〕4号)，要求将保障基本养老服务作为改善民生的重点任务，细化配套措施，强化投入保障，不断提高基本养老服务的可及性和便利性，切实增进老年人福祉。

目前，已有的研究主要集中于机构养老的资源配置研究，养老服务机构中探讨最多的是养老机构，且主要探讨养老机构的服务评价与满意度分析、供给需求以及困境与对策(田钦瑞、李桥兴，2022) [1]等。其次研究较多的是长者照护之家，由于长者照护之家规模较小，且主要依托于社区，因此有学者称其为社区嵌入式养老模式的一种，以长者照护之家个案为例，研究如何促进长期照护服务的整合以满足老人多样服务需求(郑悦、魏淑娟，2023) [2]；也有学者称其为迷你型嵌入式养老模式的一种，研究长者照护之家的利弊(王欣、朱水成，2017) [3]。对于老年助餐点的研究主要包括助餐点的建设的实践探索(马世铭，2019) [4]和为老助餐服务需求现状(朱倍佳，2021) [5]等，而针对日间照护中心和综合为老服务中心的研究较少。

本文旨在探究上海市养老服务机构发展现状，通过分析其发展现状寻找进一步推动养老服务机构发展的优化策略，从而积极应对上海市人口老龄化和高龄化加剧态势，促进上海养老服务机构更好地发展，满足庞大的养老服务需求，让老年人共享发展成果、安享幸福晚年。

2. 推动上海市养老服务机构发展的必然性

2.1. 老龄化和高龄化日益突出

一个国家或地区 65 岁及以上老年人口占比达到 7%，则认为这个国家或地区进入老龄化社会，上海于 1979 年就已经进入老龄化社会[6]。如图 1 显示，近十年上海市老龄化率持续上升，且与全国的距离不断拉大，远超 7% 的老龄化标准。

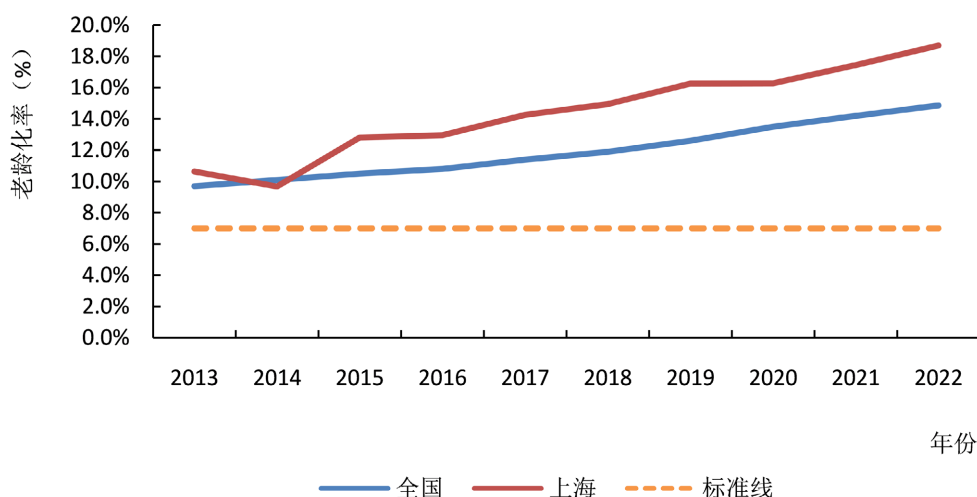


Figure 1. National and Shanghai aging rates from 2013 to 2022

图 1. 全国与上海市 2013 年至 2022 年老龄化率

2022 年上海市户籍人口 1505.19 万人，60 岁及以上老年人口 553.66 万人，占总人口比重 36.8%，人口预期寿命为 83.18 岁，且 80 岁及以上高龄老年人 83.15 万人，占 60 岁及以上老年人口的 15%，相较于 2012 年 80 岁及以上高龄老年人口增长了 16.12 万人，占 60 岁及以上老年人口的比重增长了 3.2 个百分点[7]。随着医疗卫生事业的发展，老年人预期寿命在不断延长，除人口老龄化加剧伴随着高龄化的增长外，孤老人数也在不断上升。据预测，未来上海市 65 岁及以上人口和老龄系数将逐年增加，呈高速增长趋势，速度将高于同期全国的增速[8]。

2.2. 区域分化日趋明显

上海市是中国 4 个直辖市之一，位于华东地区，辖 16 个市辖区。中心城区包括黄浦区、静安区、徐汇区、长宁区、杨浦区、虹口区和普陀区；半中心区半郊区为浦东新区；郊区包括宝山区、嘉定区、闵行区、松江区、青浦区、奉贤区、金山区和崇明区[9]。虽然上海市老龄化程度整体很严重，但各区老龄化程度也有所不同。如图 2 中 a 所示，颜色由深到浅表示老龄化程度由高到低，2022 年末各区老龄化程度较深的为中心城区和崇明区，其中虹口区、黄浦区和普陀区 2022 年末各区 60 岁及以上户籍老年人口占该区户籍总人口比重位列前三；其次为宝山区、金山区和奉贤区，且金山区与奉贤区老年人口比重增加量位列第二和第三，与上年比分别增加 1.4 和 0.9 个百分点。其余各区老龄化程度相较略低，但浦东新区是老年人最多的地区，并且有 6.51 万独居老年人。

可见，随着人口老龄化、高龄化及区域分化日趋明显的背景下，机构养老正扮演越来越重要的角色。上海市作为我国人口老龄化水平、经济发展水平均较高的地区，养老服务机构的发展在面对养老服务需求不断增加，家庭养老压力的挑战时具有重要意义。

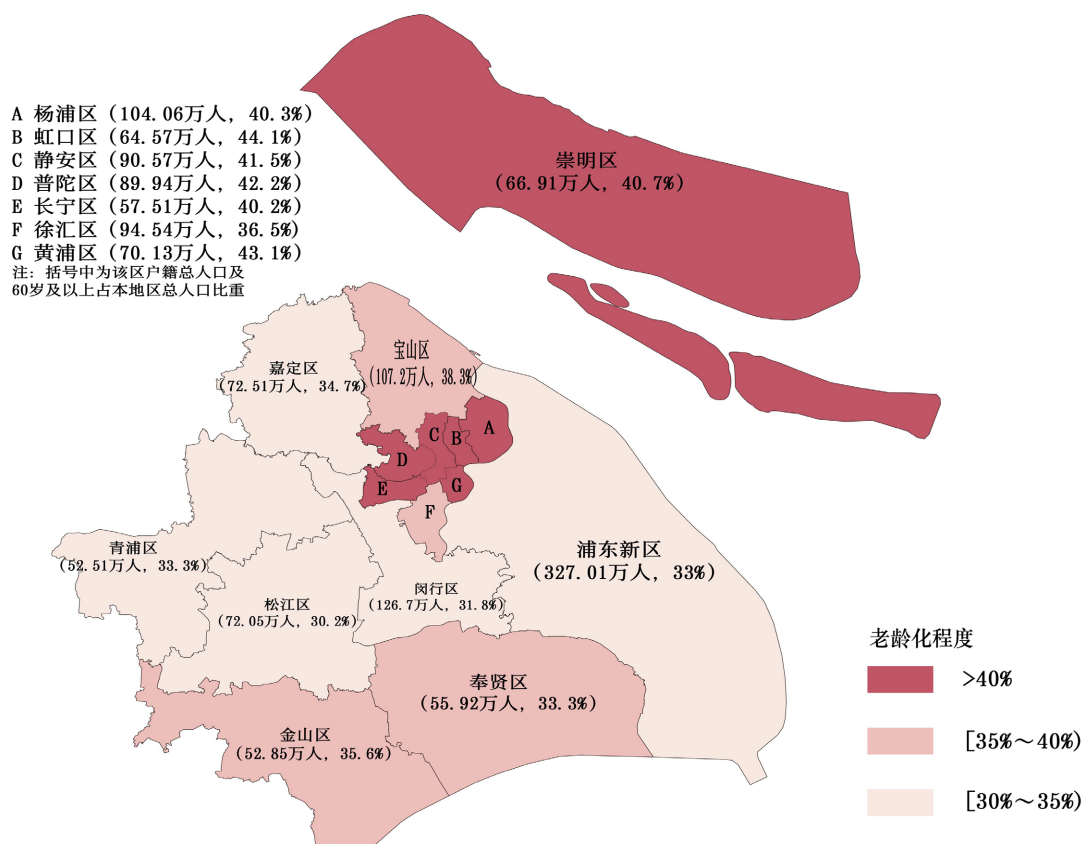


Figure 2. Degree of aging in various districts of Shanghai in 2022
图 2. 2022 年上海市各区老龄化程度

3. 上海市养老服务机构发展现状

3.1. 政府政策支持力度不断加大

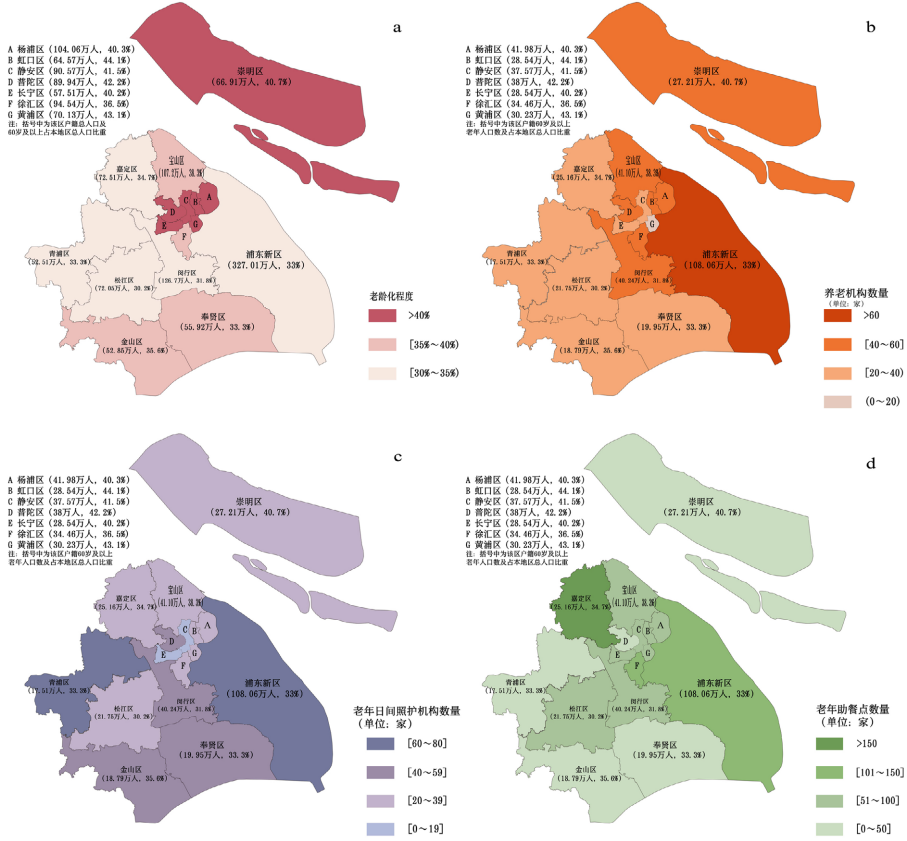
在应对人口老龄化的国家战略背景下，上海市积极响应国家号召，紧随国家步伐出台了一系列有关养老服务的政策，其中有大量针对养老服务机构发展的政策发布。图 3 是有关养老服务机构的主要政策文件梳理。2001 年至 2013 年期间有关养老服务机构的政策出台量较少，且 2006 年才开始建立老年日间照料机构，2008 年建立助餐点，2014 年建立长者照护之家，并发布配套政策。于 2014 年起养老服务相关政策加速出台，并发布了第一个有关养老机构的条例。2016 年，综合为老服务中心设立，同时在发布的《上海市老龄事业发展“十三五”规划》中，第一次提到养老服务机构，并要求加强养老服务机构的管理水平与服务能力。此后每年都有有关推动养老服务机构进一步发展的相关政策文件。到 2020 年养老服务机构发展已经相对完善，从 2021 年开始走向深入发展阶段。

3.2. 机构的区域覆盖不断完善

上海市积极应对人口老龄化，构建了多样化的养老服务机构为老年人提供更加健全的养老服务，而各区间养老服务机构因地理条件、经济条件和人口数量等原因分布也有所差异。养老服务机构主要包括养老机构、长者照护之家、老年日间照料机构、老年助餐点和综合为老服务中心，数量分布分别由图 4(b)~(f)表示，颜色由深到浅表示养老服务机构数量由多到少，图 4(a)为各区老龄化程度。



Figure 3. Sorting out the main policies related to elderly care service institutions
图 3. 有关养老服务机构的主要政策梳理



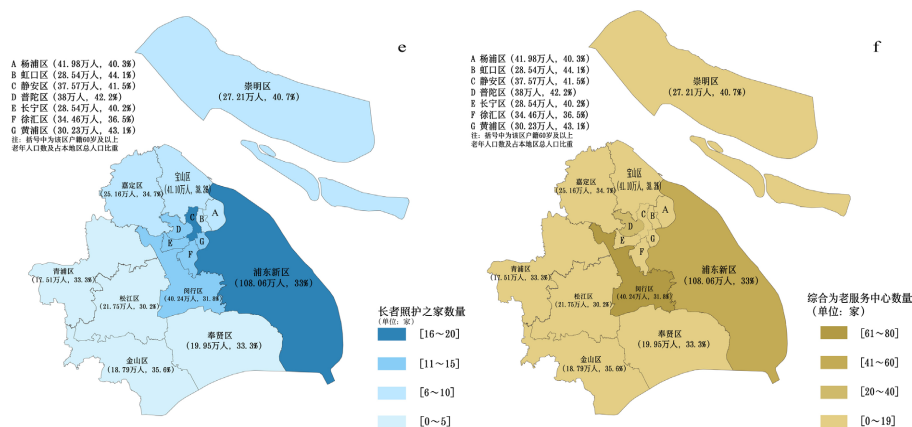


Figure 4. Distribution of aging degree and number of elderly care institutions in Shanghai
图 4. 上海市老龄化程度及养老机构数量分布

从区域分布和老龄化程度来看，浦东新区虽然不是老龄化程度最深的区域，但由于它地理面积较大，且浦东区老年人口、独居老人最多，可设置的养老服务机构相较其他区域数量多一些。中心城区由于老龄化程度较深，地理位置优越、交通便利，因而养老服务机构分布充分且集中。其中黄浦区由于地理面积最小，没有空间建设更多养老机构，但黄浦区老年助餐点发展完善，通过老字号供餐模式覆盖全区。在全市范围内，助餐服务场所的数量正在快速地增加，到 2022 年，一个覆盖城乡，布局平衡，方便快捷的养老服务网络已经基本形成。到 2017 年年底，本市市区及近郊城镇化区域的每一个街镇都至少有一个长者照护之家，并将继续推进长者照护之家的建设。在 2020 年底，全市实现综合为老服务中心街镇全覆盖，让老年人就近在熟悉的社区环境中颐养天年，增强了老年人对社区的认同感、归属感和幸福感。

3.3. 机构的功能定位及标准设置较为准确

根据上海市民政局对养老服务机构的分类，养老服务机构主要有养老机构、长者照护之家、老年日间照护机构、助餐服务点以及综合为老服务中心，且这五个机构依据《上海市老年人保障条例》《上海市深化养老服务实施方案(2019~2022 年)》的通知(沪府规〔2019〕26 号)等政策提供相应的服务。同时，各机构的功能与标准也有所不同，如下表 1 所示。

Table 1. Functions and standards of Shanghai elderly care service institutions
表 1. 上海市养老服务机构功能及标准

机构类型	机构功能	享受标准
养老机构	集中住宿、膳食营养、生活起居照料、洗涤与清洁卫生、室内外活动等生活照护服务；建立卫生档案，普及卫生保健知识，为患者提供日常卫生服务，如疾病防治、用药管理和医疗康复；通过专业的社会工作手段，为患者提供心理安慰和心理支持；为老年人提供文化，教育，体育，娱乐和其他服务。	上海市养老机构床位申请有三种方式保基本床位、非保基本床位和特殊通道床位。入住老人年龄需 60 岁以上，保基本床位与特殊通道床位要求老年人为本市户籍，非保基本床位不限户籍。保基本床位入院评估要求统一需求评估照护等级三级及以上，非保基本床位照护等级不限，特殊通道床位要求老人为本市户籍 60 周岁及以上特困供养人员；本市户籍 90 周岁及以上且统一需求评估照护六级，急需入住养老机构人员。

Continued

长者照护之家	分阶段为其提供集中的、全日的住宿和照护、精神慰藉和文娱等服务；因重大疾病而离开医院，但仍需接受疗养照顾或家人有喘息需求的老人，可接受短期寄养；对为入住机构的社区老人，提供上门照料和护理服务。	长者照护之家一般面向户籍在本街道辖区内，60周岁以上经老年照护统一需求评估为三级及以上的老年人提供机构住养照料，并在同等条件下优先考虑社会孤老和经济困难(低保、低收入家庭)老年人入住。
老年日间照护机构	生活照料、生活护理、膳食供应、精神慰藉、文娱等日间照护服务；预防保健、康复辅助、医疗护理等医养康养服务；社区出行接送、生活辅助，以及早托、晚托等个性化服务；居家上门照护、家庭照顾者支持等延伸服务。	需 60 岁及以上户籍老人，必须经过上海市老年照护统一需求评估。
助餐点	助餐点主要有两种形式，一种是社区老年食堂，另一种是社区助餐点。社区老年食堂可以由自己建立和运营，也可以由社会力量来建立，为老年人提供用餐服务。社区助餐点指的是，在没有具备建立社区老年食堂的条件，但是可以提供老年人就餐场所的社区中，可以以集体用餐配送单位为基础，以提供送餐服务为基础，构建助餐服务点，作为老年人就餐场所。	具有该区户籍，年满 60 周岁及以上高龄、独居、纯老等生活需要照料老年人，以及低保、低收入及特困供养等经济困难老年人可申请该区助餐补贴。
综合为老服务中心	专业照护，社区长者食堂服务、医养结合服务、健康促进类服务、智能服务类服务、家庭支持类服务、养老顾问类服务、精神文化类服务、个性服务功能设置。与社区内其他社区托养机构资源共享，作为其合作机构，统筹提供服务。	综合为老服务中心内设的长者照护机构、老年日间照护机构的入住标准同样需经过老年照护统一需求评估。

3.4. 机构的服务体系基本形成

上海市以养老机构、助餐点、长者照护之家、老年日间照护中心和综合为老服务中心构成“五维一体”的养老服务机构拥有较为完善的功能覆盖，从图 5 可以看出，每个机构不仅有自己的特色，各机构功能有所交叉，可实现资源共享，互帮互助，进而实现功能多元、形式多样的养老服务供给。虽然功能有所交叉，但也有所区别，养老机构作为一个独立完整的机构，其提供的服务也具有一体化，服务内容丰富完善，有能力的机构还会为居家养老提供辅助。而其余机构主要以社区为依托提供养老服务，特别是很多综合为老服务中心内设长者照护之家、老年日间照护机构和助餐点，致力于出家门即享服务，进一步满足了社区老年人多样化、高品质的养老需求。

首先，上海市养老机构发展已较为完善，功能较为健全，为积极应对老年人机构养老服务需求，从 1998 年起就将新增养老床位列入市政府实事项目，至今养老床位还在不断增加。上海市养老机构床位申请有三种方式保基本床位、非保基本床位和特殊通道床位。保基本床位是由政府主导建设或提供，非保基本床位是以社会为主导建设或提供，主要为失能、认知障碍及其他特殊困难的老年人提供全日集中住宿和照料护理服务、满足老年人基本养老服务需求的床位。老人在入住养老机构前要进行一定的照护等级评估，据此来制定照护方案等。其次，自 2014 年长者照护之家建设以来，上海市将其作为加快发展项目。长者照护之家利用了社区的闲置场地或者改建居民建筑，规模小且对地理位置要求不高，布点灵活，能最大限

度地发挥社区内闲置资源的优势。而且，养老之家还提供了康护预防、居家养老、短期寄养、长期护理等服务，让老人可以根据自己的情况，选择相应的服务项目，将居家养老、社区养老和机构养老三者结合在一起。通过机构养老的基础设备支撑，社区服务提供生活上的照顾，以及专业的医学护理，可以充分保证所有老人的需求都能得到满足，从而有效地缓解了社会养老的压力。同样依托社区运行的大部分老年日间照料机构不仅设有休息室、阅览室、活动室等多个功能区，还配备了专业养老服务人才。除了每日为老年人提供日间生活照料、精神慰藉等服务，部分机构还依托环境优势，不定期组织辖区大中小学、社区卫生服务中心等资源增加老人与社会的互动。老年日间照料机构的设立不仅减轻了家庭的负担，更缓解了老人的孤独感。再者，老年助餐服务是关系老年人切身利益的民生实事，也是养老服务的重要内容。上海市各区助餐点自建立以来深受老年人的欢迎，不仅营养搭配均衡，价格实惠，一些社区助餐点还具备智能取餐的模式，让老年人吃的满意，更保证了食堂的光盘率，可谓供给端的微调，带来需求端的惊喜。最后，上海市综合为老服务中心是内容全面的“枢纽式”为老服务综合体，实现了一站式综合服务、一体化资源统筹、一网覆盖信息化管理、一门式办事窗口的“四个一功能”。第一，“一站式综合服务”，依托综合体内的日间照料机构或长者照护之家，为社区内的失能老人、独居老人和其他需要暂时短期照料的老人，提供居家照料、全托和上门照料等。第二，“一体化资源统筹”，统筹利用各类资源，为社区老年人开展服务，实现服务效益最大化。如依托社会组织提供服务，组建了为老服务专业团队，并提供专业服务技能培训。利用市场资源引入了各类商业便民服务，如以低于市场的公益价格提供理发、家电维修等服务，受到老人的欢迎。第三，“一网覆盖的信息管理”，综合为老服务中心与区级平台、市级平台对接，实现互联互通，与区级平台、市级平台进行对接，实现互联，并注重与社区生活服务、社区自治、救助帮困等有关的信息平台的整合利用，整体发展，提高信息的可获得性和有效性。第四，“一门式的办事窗口”，社区综合为老服务中心的“一门式”提供为老基本公共服务、社会化、市场化的各类为老服务，使老人及其家庭获得信息、办理业务更加便捷。每个服务中心都设有养老顾问点以解答养老相关问题，或接待来访者面对面咨询。服务中心内引导咨询、服务清单等都较为完善。

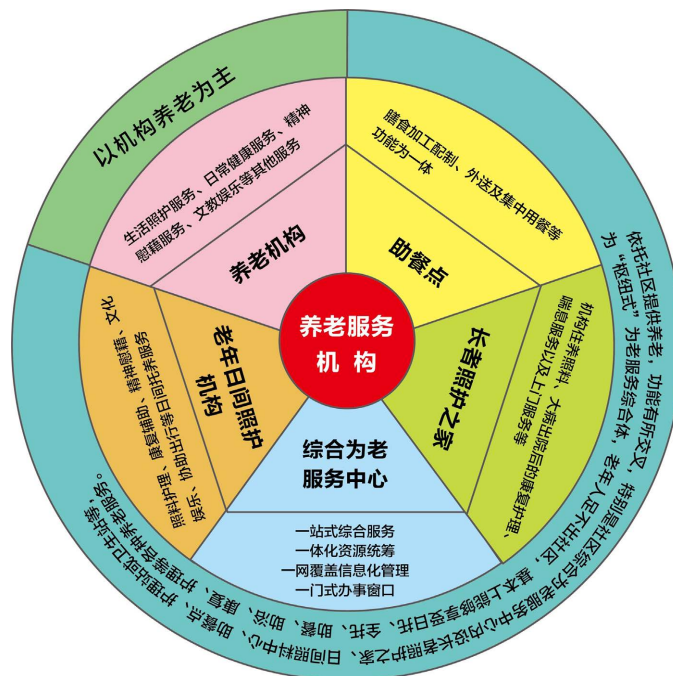


Figure 5. “Five dimensional one” elderly care service institution
图 5. “五维一体”的养老服务机构

4. 上海市养老服务机构发展存在的问题

4.1. 区间差异稍加明显

虽然各区域都有养老服务机构的分布，但数量分布有明显差异，不够均衡。中心城区机构分布较为均衡，而郊区的养老服务机构分布差异较大，如嘉定区助餐点和青浦区的老年日间照护机构数量最多，郊区的长者照护之家和综合为老服务中心数量分布则相对较少。有些机构床位数量供不应求，而有些机构床位存在较高的空置率。长者照护之家的床位数普遍较少，最少的只提供 10 张床位，而经营也需要一定的费用，小规模长者照护之家经营会比较艰难。除数量分布外，在设施方面，中心城区设备齐全，生活必需品准备充足，医疗物资较丰富。郊区由于面积较大，部分养老机构设置床位数较多，但设施不够完善，环境较中心城区略差，交通不够便捷，因此会产生中心城区机构入住率高于郊区机构入住率的现象。

4.2. 评估方法较为单一

上海市养老服务机构入住前需进行床位申请，如机构暂无床位，可进入轮候排队，且入住前需要接受待入住机构的入院评估。根据上海市政府对老年照护统一需求的规定，评估人员使用《上海市老年照护统一需求评估调查表》进行现场评估，经过相关程序后，得出评估结论，经过评估后，老年人即可申请入住养老机构。仅评估老年人身体状况的评估方法较为单一，有些老年人或许身体较为健朗，但由于经常独处或其他原因造成抑郁等心理问题，若对该类老人过于忽视，一旦老人有难以排解的苦恼都可能造成老人身体状况的恶化。此外，部分老人由于经济条件有限而无法选择适合自己的入住机构或床位，机构也应多考虑老人的自身经济条件为其提供恰当适宜的入住机构。同时，有些机构的服务功能主要集中于生活照料服务，对于健康管理和精神慰藉服务方面略有欠缺，应加强该方面的服务。

4.3. 服务内容略有欠缺

上海市部分养老服务机构目前覆盖了比较完善的服务功能，有生活照护服务、健康管理服务、精神慰藉服务等，但是一些条件比较差的机构无法提供较完善的服务。在服务内容方面，有些机构的服务功能主要集中于生活照料服务，对于健康管理和精神慰藉服务方面略有欠缺，特别是有关健康管理服务方面，虽然上海在大力发展医养结合，但由于发展历程不长，还缺少相关经验积累。大部分医疗服务只能实现基本服务，如量血压、测心跳等，进一步的医疗救助无法实现，部分服务中心内配备康复训练场所也只可做简单康复。此外，部分日间照护中心缺少配套的接送流程，效率不高。

4.4. 送餐服务有待完善

随着助餐服务供给能力实现“倍增”，多元主体参与、送餐到居(村)到户的助餐配送体系也在进一步健全，但还存在少数区域助餐点没有设置配送服务，有些具有配送服务的助餐点配送志愿者不足，距离较远，配送车辆不够等情况，使得偶尔出现送餐时间延迟的问题。有些行动不便的老人只能等待送餐到家，如若送餐时间延长会导致餐食保温效果下降，进而对老年人的健康产生一定的影响。

4.5. 信息管理功能较弱

养老服务机构运行过程中必定会对服务对象进行必要的信息管理服务，但其在运行过程中会出现一些不足。首先，信息的可及性及有效性比较不足。有的老人获得信息渠道较少，部分老人对于信息技术的应用存在局限，信息在传递过程中可能会出现不全面的情况，或机构在获取信息过程中难免会出现偏差，使得工作效率降低。其次，信息系统建立进程比较缓慢。有的机构以“安康通”、“孝信通”等形

式为老人提供电话慰问、健康监测等服务；有的只是在机构内建设终端，老年人必须在机构内享受服务，且部分机构对于老人信息的登记侧重于其基本情况，不够全面。最后，部分机构设有养老顾问点以解答养老相关问题，或接待来访者面对面咨询，但有些没有入住机构的老人不清楚其具体办事受理内容，会将所需的长护险、居家养护、医保等事务都去服务中心办理，而服务中心内只能实现咨询功能。

5. 优化上海市养老服务机构发展的策略

5.1. 加强资源共享，协调区间差异

依托和整合现有资源，继续加大发展街道(乡镇)区域养老服务中心或为老服务综合体的力度。首先，结合本区域经济社会发展水平、老年人口状况和发展趋势、环境条件等因素，合理确定机构种类、数量、规模以及布局，形成结构科学、功能完备、布局合理的养老服务机构网络。各区域新建居住区要按标准和要求配套建设养老服务机构，老城区和已建成居住区要结合城镇老旧小区改造补齐短板，完善养老服务机构建设。其次，支持养老服务机构之间相互合作，可按规定加强各区间养老服务资源共享。养老服务机构创办有不足的地区可以学习创办较为完善的地区，学习运营方案、人才培养等方面；优秀的养老服务团队多向其他各区机构分享经验，发展不足的地区可派遣人员进行定期学习，将学习成果结合实际情况运用到自身机构，共同进步推动上海市养老服务机构的发展。最后，协调好各区间各相关部门资源利用，建立各区间协同管理机制，从而有利于各区间信息资源互联互通。

5.2. 完善评估方法，提供精准服务

目前上海市养老机构、长者照护之家和日间照护机构都按照《上海市老年照护统一需求评估》的评估标准决定老年人可否入住机构，并且《上海市老年照护统一需求评估》经过多次修改已较为完善。但老年人的身体状况、经济条件、文化水平和家庭供养能力千差万别，机构在评估过程中可多方面考虑提供服务。在评估对象方面，机构可对老年人的经济状况做一定程度的了解，根据其经济状况推荐其入住适合其经济承受能力范围的养老床位，为老年人减轻一定的经济负担。实际上老人的身体状况、经济情况、家庭状况等都在动态变化中，应根据现实变化可建立服务对象甄选动态调整机制，使真正有需求的老人享受服务^[10]。在评估内容方面，老年人的身体状况会随着时间的增长有所变化，养老机构应定期对老年人的身体状况及心理状况进行评估，调整护理方案。在评估时间上，要具有灵活性，定期与不定期相结合，及时发现服务对象的变化。

5.3. 充实服务内容，提高服务效率

由于老年人患病概率较大，慢性病较多，对医疗服务的需求具有普遍性，各机构还应加强医疗健康服务方面的发展，加强与医疗机构的深入合作将基本照料和医疗护理服务融合推进，床位较少的机构可充分发挥上门照料护理服务；有能力的机构可培养一支专业关注老年病的团队起到预防辅助的作用。在精神慰藉方面，开展多样化的老年娱乐活动，让老年人不要止步于机构内，要走出去感受新时代的变化；对于行动不便的老人，服务人员要多给予关注，在确保身体健康的同时不要忽视心理健康。此外，应完善日间照护中心与长者照护之家配套的接送流程，协调好机构与家庭在接送过程中的配合以提高服务效率。

5.4. 多元主体参与，改进送餐服务

支持各类社会力量参与送餐服务，可通过政府购买服务等方式，与“饿了么”、“美团点评”等互联网生活服务平台公司和其他市场化物流公司加强合作，利用其物流网络为老年人送餐。持续依托并发

动社区为老服务组织、物业公司、志愿者等，为行动不便的老人提供送餐到家服务。加强老人膳食配送环节的管理，对餐车进行编号管理；配送数量较大的中转助餐场所可鼓励使用机动车辆提高送餐效率和保温效果。

5.5. 优化信管功能，确保信息畅通

随着网络技术的发展，养老服务也搭乘“互联网+”这辆快车，很多地区已经展开“互联网+养老服务”的模式，上海市在该方面已经较为领先，为了更好地为老年人提供服务，应巧用信息技术，充分掌握老年人的基本情况，也要尽力解决信息的不对称，让老年人充分了解养老服务方面的政策信息等内容。首先，要强化信息无障碍，减少老人使用资讯科技的困难，同时要保持离线式的服务方式，方便老人获得基本的服务。再者，动态调整数据库信息。老年人需求情况和服务供给资源并非一成不变，养老服务信息系统不能永不更新，掩人耳目，应指定专业人员，根据实际情况及时更新基本数据。最后，应做好数据库的安全维护。由于老年人防备心理比较弱加上现在诈骗手段越来越多样化，针对老年群体的各种“欺诈”手段更是层出不穷，各机构应确保老人基本信息库的安全，谨防信息泄露造成损失。

6. 讨论

人口老龄化和高龄化将是长期存在且难以逆转的一种状态，这对我国养老服务产生重要影响，养老服务机构作为养老服务发展的重要基础设施，客观上要求养老服务机构发展要满足老年人不断增加的养老需求。目前，上海养老服务机构发展已经进入深入发展阶段并在不断创新，未来随着社会环境、人口规模和经济条件等发展变化，养老服务机构的发展还会面临无法预料的挑战。为健全养老服务体系的发展，切实增强老年人的获得感、幸福感、安全感，未来养老服务机构必须紧随时代发展变化，循序渐进地推进养老服务机构的发展，在此基础上，我们要通过解放思想，更新观念，进行技术创新，不断地推动上海市养老事业的高质量发展，从而把它打造成全国未来的典范。

参考文献

- [1] 田钦瑞, 李桥兴. 我国养老机构近 20 年的研究热点及发展趋势分析[J]. 中国医疗管理科学, 2022, 12(6): 85-92.
- [2] 郑悦, 魏淑娟. 社区嵌入式长期照护服务整合路径分析——基于对上海市 C 长者照护之家的个案考察[J]. 社会工作, 2023(1): 40-51+106.
- [3] 王欣, 朱水成. 迷你型嵌入式养老模式利弊分析——以上海市长者照护之家为例[J]. 安徽文学(下半月), 2017(11): 105-106.
- [4] 马世铭. 上海市社区老人助餐服务点建设的实践探索[J]. 社会福利(理论版), 2019(6): 30-33+63.
- [5] 朱倍佳. 上海市为老助餐服务需求现状调查研究[J]. 经营与管理, 2021(7): 76-80.
- [6] 李涛. 上海市老龄化人口的空间分布和影响因素[J]. 城市规划, 2020, 44(6): 39-46.
- [7] 上海市统计局. 2022 年上海市老年人口和老龄事业监测统计信息[EB/OL]. <https://wsjkw.sh.gov.cn/tjsj2/20230412/899c76cbff2e4c93997b03593ccb946e.html>, 2023-04-12.
- [8] 严宇珺, 严运楼. 上海人口老龄化发展趋势及其影响因素——基于 GM(1,1)和主成分分析[J]. 中国老年学杂志, 2021, 41(14): 3093-3098.
- [9] 上海市统计局. 2022 年上海统计年鉴[EB/OL]. <https://tjj.sh.gov.cn/tjnj/index.html>, 2023-02-06.
- [10] 杜智民, 康芳. 农村社区居家养老服务供给精准化的实践困境与优化路径[J]. 重庆社会科学, 2020(9): 130-140.