

# 养老产业化发展路径选择

——从物质养老到精神养老

梁义柱

(胜利石油管理局烟台疗养院,山东烟台264003)

**[摘要]**随着我国人口老龄化日趋严重,家庭养老的形式已经不能满足老人的养老需求。然而,我国的社会养老机构在服务上还存在着很多问题和不足。这使很多老人在面对社会养老时望而却步。在满足老人物质生活需要之后,精神层次的养护是社会养老机构提升服务层次的关键。同时,这也是民营社会养老机构吸引老人入住的重要策略。当越来越多的老人选择社会养老之后,养老产业的发展空间将是巨大的。在养老产业发展到一定程度,产业要通过多样化经营、资源整合等方式发展成为更具综合性的“银发产业”,从而带动其它相关产业的发展。

**[关键词]**养老产业;物质养老;精神养老“银发产业”

**[中图分类号]**F241.34

**[文献标识码]**A

**[文章编号]**1003-8353(2013)03-0186-04

十八大报告中首次提出积极应对人口老龄化,大力发展老龄服务事业和产业,这是党中央针对日益严峻的人口老龄化形势做出的重大战略部署。改革开放进入二十一世纪后,随着城市化进程的加快,城镇新增就业人口逐年增长。城镇人口面临前所未有的就业压力,生活的频率越来越快。家庭中,年轻人对父母的照料已不能满足老人的需求。特别是对老人所尽赡养义务逐渐由物质赡养与精神抚慰、看护相结合,逐渐转变为单纯的物质赡养。而对于老人,仅有物质上的满足是不够的。在人口老龄化背景下,老年人的幸福感应该逐渐受到重视。

在物质生活得到满足的同时,如何满足老人晚年精神上的需求是当前的重要问题。时下,城镇老人的养老方式不外乎居家养老、社区养老和社会养老<sup>①</sup>三种。老人在家庭中养老,精神上的慰藉更容易获得。但随着“四二一”结构家庭的涌现,单一的家庭养老方式已经越来越不能满足老人的精神需要。老人往往在家庭之外寻求精神上的满足,例如参加社区举办的诗朗诵、扇子舞、打快板等活动。老人在群体中更容易找到归属感,恰好可以作为家庭养老的补充。社会养老与家庭养老在精神层面上存在一定的互补性。然而,老人在社区和社会中得到的精神满足与亲情关爱毕竟有所不同。缺乏亲情关爱的老人,在参加社团活动仅能在一定程度上得到精神上的满足。这除了亲情不可替代的原因以外,还因为我国社会养老中还存在诸多不足。

## 一、社会养老存在的不足

### (一) 精神养老的观念意识不到位

目前,在社会化养老机构中,服务人员老人的真实需求认识不够。老人的需求只有老人才能了解,没有经过细致的分析、研究,工作就很难到位。而在民营的养老院中,相关服务人员多为年轻人,对老年人的需求缺乏足够了解。又因为工作环境不佳,需要工作人员付出较多体力劳动,加上收入往往不高,这决定了从事社会养老工作的多为文化层次不高的年轻人。他们大多仅考虑到了老人物质需求,对精神上的需求和养护考虑不多。

### (二) 老人心理关爱理论研究不到位

在我国,老人心理关爱理论研究相对于社会发展略显滞后。在社会养老中,工作缺乏理论的指导,对老人精神文化上的慰藉多来自于工作人员的灵感和对其它养老机构的模仿。理论研究的滞后在一定程度上限

**[作者简介]**梁义柱(1966-),男,胜利石油管理局烟台疗养院院长,高级经济师。

<sup>①</sup>本文认为广义上的社会养老应当包括社会养老和社区养老,且出资形式可以选择:政府出资、民营、或股权多元化的形式。

制了精神养老的发展。老人的作息、起居有其特殊的规律性,不同年龄阶段、不同家庭背景的老人在精神上的需求是不一样的。如何更好满足不同类型老人的需求,必须借助理论研究的指导。

大学生义工的出现确实一定程度上解决了社区养老中人员配备不足的问题。这一具有爱心和行动力的群体,受过良好的教育,可以带给老人更好的精神慰藉。又因为大学生群体是不断更新的,只要学校与养老机构建立长期联系,大学生义工就可以带给老人持续的、周期性看护。大学生对理论知识的接受能力较强,但真正具备专业理论学习的大学生毕竟是少数。

### (三) 供需短期内难以平衡

我国已进入老龄化社会,截至2011年底,全国60岁以上老年人口达到1.85亿,占总人口13.7%<sup>①</sup>。截止2010年底,我国老年抚养比达到11.9%<sup>②</sup>,也即100名劳动年龄人口要抚养接近12名老人。如果再考虑失业率、老龄化加速等因素,城镇对社会养老将有巨大的需求。

然而,我国老人以家庭养老为主要模式。社会养老不足1%,这一比例在发达国家达到5%—7%,由政府出资的养老床位储备率为8%,我国不足3%<sup>③</sup>。床位数的缺口应由政府、民间团体和企业共同填补。这为企业注资兴办养老机构提供了广阔的空间。政府鼓励养老服务的产业化发展,将为国民经济发展注入活力,成为经济增长的一大亮点。

## 二、依靠品牌植入激活养老市场需求

在我国,每位老人占用的社会养老服务设施和人员的配备相对于发达国家还有较大的差距。但目前,并没有城镇老人“老无所依”现象集中发生的情况。这是因为受传统观念的影响,家庭养老仍然是我国老人的主要养老模式。虽然老人在家庭中的养老状况随着经济、社会的发展不断变差。提升老人的生活质量,必然要借助社会养老机构,当其不断提升服务质量,能够吸引更多老人打消疑虑入住时,养老市场的发展将驶入快车道。

老人对社会养老的疑虑大多存在于缺乏亲情关爱、对饮食的不满、与同住老人生活习惯不同等等。这些正是养老产业发展中亟待解决的问题。一个产业的发展需要若干优质企业的带动,在竞争中实现优胜劣汰。从事养老产业发展的企业,必须以打造优质居住“软环境”作为重要发展战略。从老人的精神养老需求入手,满足老人多样化的养老需求。一家成功的养老院应该可以其完善的服务吸引老人入住,而这种服务的内涵则是来自于对老人精神层次的更细致考虑和照顾。

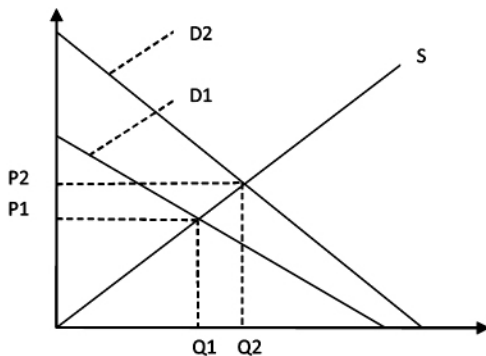


图1 品牌植入的养老市场的供求分析

从而使需求扩大,需求曲线右移,并且更加缺乏弹性”<sup>④</sup>。

移动的结果是养老市场均衡点由 $(P_1, Q_1)$ 移动至 $(P_2, Q_2)$ ,均衡的需求量和价格都有所提升。当一个标杆式的民营养老院不断提升自己的服务水平时,由于家庭养老和社区养老存在供需的缺口,就会有部分老年人尝试入住。经过一段时间,如果对其服务比较满意,疑虑被打消,逐渐接受民营养老院服务的老人及其

受到老人欢迎的养老机构,要以打造自身品牌为发展战略。通过宣传使老人打消顾虑,并以贴心的关怀赢得老人及其家属的信赖。并以口口相传的形式创造更多的需求。这里,我们引入品牌经济学的基本理论,分析养老产业的品牌发展路径。一个产品如想被更多的消费者认可,除了打“价格战”降低价格,提升需求数量以外,提高消费者的品牌信用度,同样可以在其他条件不变的同时,提升对产品的需求,养老服务也是如此。如下图所示,横轴表示养老的需求量和供给量,纵轴表示价格。将品牌引入养老市场时,其需求曲线将向右移动,而且不是平行移动。这是因为“品牌降低了有趋利避害本性的消费者的选择成本,

①数据来源:中国统计年鉴2012。

②数据来源:中国统计年鉴2012。

③数据来自:郭莉《激活银发产业》,《投资北京》,2010年11月。

④刘华军,《品牌经济学的理论基础——引入品牌的需求曲线及其经济学分析》,《经济经纬》,2006年第6期。

家属,会将感受反馈给社会。久而久之,注重老人精神层次需求的养老院赢得了较好的口碑,同时也调动了养老市场的潜在需求,于是会有更多的老人入住。

### 三、养老产业形成的条件

一家民营养老院的成功将引领若干追随者纷纷效仿其成功的模式。当一地有多家养老院按相同的模式运营,即标准化运营时,养老产业将最终形成。由于养老产业的供需缺口较大,一旦一种运营模式被老人普遍接受,将迎来飞跃式的发展。当前,我国各大城市连锁酒店的发展模式证明了这点。商业化养老机构的发展要形成一个产业应该具备如下特点:

#### (一) 提供全方位、多层次的精神养老服务

目前,我国养老机构的服务水平参差不齐,且普遍存在“重物质、轻精神”的供养特点。尤其,入住民营养老院的老人,基本是孤寡或子女实在无暇照料的老人。他们选择社会养老这种形式实属无奈。而民营养老院以追求利润最大化为初衷,在没有完善的行业监管和统一的服务标准前提下,会出现服务质量缩水,甚至虐待老人的现象。提升服务质量要从精神养护角度入手,由精神养护带动物质养护。

我国的民营养老机构起步较晚,经验欠缺,需要广泛借鉴国外经验并摸索出适合我国老人特点的服务。家政服务业和疗养院、老年教育机构、旅游公司甚至婚介机构在我国的发展速度快于养老业,与这些行业展开广泛合作有利于提升养老业的专业化水平。目前,我国各地都分布着为数不少的疗养院,它们在居住环境、服务项目、接待经验等方面优于普通养老机构。但疗养院是与计划经济时期的疗养制度配套的,所以,大部分疗养院处境艰难,资源面临被浪费的危险。养老院与疗养院展开广泛合作,不但可以为老人提供全方位的理疗服务和娱乐场所,还可以充分利用疗养院闲置的资源,实现“双赢”。疗养院大都坐落在风景优美的旅游景区,这与旅游公司的合作打开了方便之门。通过疗养、旅游、教育等全面、多地的服务,老人精神的满足达到一定高度,将促进整个养老产业的发展。

#### (二) 重视专业化服务

精神养护更多的是一种服务的理念,而绝非刻板的条款、原则。精神养老要通过专业化的服务才能更好体现其高层次性。但从非专业化到专业化的提升不是一蹴而就的事,需要一段时间的积累。另外,专业化的服务必然要带来的是入住成本的提升。

服务人员要对老人发自内心的关爱和付出,短时间内非专业人士能够做到,专业人才的配备又带来较高的运营成本。这将养老机构的发展带入了两难境地。为了节约成本,一般极少配备专业人才。所以,民营养老院一般带有小型民企的特点,缺乏企业文化。这对企业长期的发展极为不利。分段引进专业人才是养老机构未来发展的可行之路。首先,在企业管理层引进专业人才。然后,通过培训和指导的形式,将企业文化根植于普通员工心中。逐渐提升服务品质,吸引老人入住。最后,在时机成熟时,将专业人才配备到基层。

不同学历、身份、家庭背景和生活习惯的老人,对居住环境的要求是不同的。所以,科学的作法是将老人分类对待。入住老人数量达到一定规模之前,为不同类型老人提供对应服务实难做到。所以,目前有较高需求的老人会选择入住档次稍高的养老机构,收入较低的老人居住在仅解决食宿和简单照料的养老院。然而高档的养老机构只是在伙食标准较高,服务项目更丰富,这显然还没有做到专业化层面。

促成民营养老机构的规模化发展,是解决专业化问题的出路。一方面,有利于实现规模经济,节约成本。另一方面,上规模的养老机构才有实力在人员配置上注重人才的引进。

#### (三) 注重股权多元化发展

民营资本追逐利润的特性,会造成经营者的短视行为。老人从家庭养老或社区养老进入盈利性养老院,不免会对其服务态度和质量的担忧。在民营机构的服务未实现标准化之前,这种担忧将一直存在。那么,如何让老人打消顾虑,实现从家庭养老到养老院的顺利过渡呢?股权多元化是过渡时期的一个可行性选择。当政府出资和民营资本同时经营一家养老机构时,就有利于保持养老院公益性质不变的同时,不放弃其部分增值特性,并赢得老人的信任。

二十世纪九十年代,日本养老逐渐形成了养老事业和养老产业两种模式。养老事业由政府出资兴办,又分为居家护理和设施护理两类,提供基本的护理、保健服务,且都是非营利性的。老人较高层次的精神文化

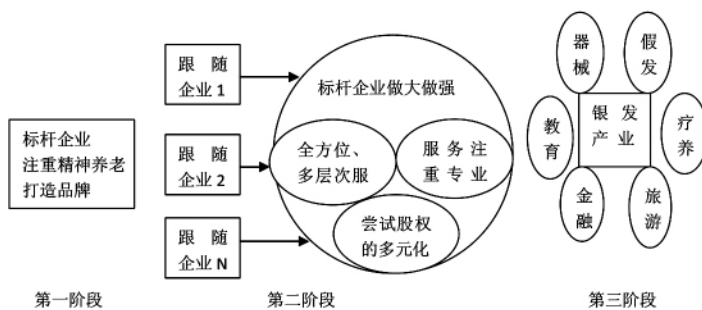
需求由养老产业实现,通过商业化运作,日本的养老产业逐渐发展成为集住宅、金融、家务、器械、文化和其他服务为一体的养老产业体系。日本养老产业的成果得益于,两种并行的养老模式相互补充(田香兰,2010)。同时,也不能忽视,日本二战后经济腾飞,民营资本有实力独立地完成一个产业由萌芽到成熟的发展道路。这一条件,我国目前还不具备。

养老机构实现股权多元化,可以尝试“资本与公益性对接”的道路。保持养老机构政府主办,非盈利性不变,同时吸引社会资本投资。具体做法国内外已有成功的经验可以借鉴。例如,最早大胆尝试医院改革的英国撒切尔政府,委托信托管理公司管理公立医院,信托公司要承担公立医院的增值责任。而由于医院的非盈利性不变,政府与信托公司的关系成为合伙,而非合资关系。国内在这方面大胆尝试的案例有,江苏宿迁市人民医院将金陵药业集团的资本与南京鼓楼医院的医护人员优势整合。在医院内部实现了资本与人力资源向高层次跃升,成为非盈利性医疗机构获得资源优势,快速发展的典范。养老机构吸引民间资本入注,短期内可以解决资金不足的瓶颈,同时在管理上,更容易借助主管卫生部门管理非盈利医疗机构的经验,快速实现内部服务标准的提高。同时,因为在一定时期内公益性不变,更有利于吸引大学生志愿者的服务,这在一定程度上将服务的内容和人员的层次也提高了。

在民营资本进入的过程中,政府适当减轻企业税收上的负担,可以加速“资本与公益性对接”。

#### 四、从养老产业到银发产业的发展路径

一个标杆企业的成功模式会吸引若干企业效仿。采用跟随战略的企业,可以在短期内获得有价值资源,



在内部管理上,节省管理成本,并赢得部分市场份额。当部分老人在标杆企业的服务中,产生了信任,获得了满足和愉悦的感受,就会通过自己或者亲人,将这种感觉反馈给周围的人。成功的管理模式会吸引越来越多的老人。在短时间内,一家标杆企业可能难以满足这些需求,这为跟随企业提供了市场空间。当老人发现,越来越多的跟随企业,都以全面的、专业化的服务

为特征时,选择哪一家养老机构都是可以的。特别是,跟随企业为了更快赢得市场,还可能以低价格、高附加值的服务吸引老人。这就使一个标杆企业的做大模式,被若干家企业纷纷效仿。当从事同一行业经营的企业越来越多,养老产业将逐渐成形。

养老产业的基本功能在于为老年人提供生活上的服务。随着老人生活消费水平的不断提高,对生活将有更高层次的需求。尤其在精神文化上的需求,是伴随着人们收入水平的增长而增长的。当物质生活得到满足之后,老年人必然要在精神层面上丰富自己的生活。喜爱文艺的老人到老年大学学习琴棋书画;身体状况良好的老人可以选择旅游和健身等活动;部分老人对外表形象上的注重可能会带来对护肤品、假发等产品的需求。当地养老不能满足某些老人的需求时,与疗养院的合作,或者不同特色养老机构之间的合作将成为养老院拓展利润空间的方式。当养老产业的发展体现出多样化和注重精神养老时,就是产业进一步升级的最佳时机。从一般的养老产业跃升为更带综合性的“银发产业”,将从提供老人生活、卫生的服务内容,逐步拓展为提供休闲、娱乐、健身、美容、教育于一体的养老服务。

“银发产业”的发展将随着人口老龄化的加剧,成为一个新的经济增长亮点。那么,从传统的物质养老转变为注重精神养老,企业发展的路径可以选择服务外包和内部整合两种形式。将多项服务外包可以通过外部经济 and 专业化得到效率的提升,在一定程度上也会节省成本。而将外部资源整合到养老企业内部,则有利于“银发产业”做大、做强。诚然,在旅游、文化、健身等行业,我国已有若干年的发展历程,但目前的状况喜忧参半。国人较以往更重视身体健康和心情的舒畅,所以近来旅游业发展较快,但还处于“小、差、乱”的状态。更没有针对老年人特点的旅游项目,这使老年人面对的项目往往针对年轻人的,带有路线长、景点多的特点。所以,不少身体状况堪忧的老年人会望而却步,这使旅游业面对一部分市场的流失。将旅游业整合到“银发产业”中,提供专门针对老年人的旅游项目,将有助于提振旅游产业活力,实现“银发产业”的专业化。