

利益相关者视角下温州洞头地区旅居式养老服务模式研究

周若男

浙江工贸职业技术学院，浙江 温州 325003

摘 要： 在进一步打造洞头高端海岛养老产业金名片背景下，探索和完善洞头地区旅居式养老服务模式。本文从利益相关者视角，通过分析政府、服务提供者、服务接收者的需求与作用，提出了政策支持、资源整合、服务多样化、健康管理和社区互动等优化路径，旨在提升旅居式养老服务质量，设计一套符合洞头区的旅居式养老服务模式，为地区应对老龄化社会提供借鉴。

关 键 词： 温州洞头；旅居式养老；服务模式；优化路径

Research on Residential Elderly Care Service Model in Dongtou District, Wenzhou from the Perspective of Stakeholders

Zhou Ruonan

Zhejiang Industry & Trade Vocational College, Wenzhou, Zhejiang 325003

Abstract： In the context of further building Dongtou's high-end island elderly care industry, this paper explores and improves the travel-based elderly care service model in Dongtou. From the perspective of stakeholders, this paper analyzes the needs and roles of the government, service providers, and service recipients, and proposes optimization paths such as policy support, resource integration, service diversification, health management, and community interaction, aiming to improve the quality of travel-based elderly care services and design a travel-based elderly care service model that is suitable for Dongtou District, providing a reference for the region to cope with an aging society.

Keywords： Dongtou-Wenzhou; travel-style elderly care; service model; optimization path

居民生活水平逐步提高，老年群体多层次、多样化养老服务需求也随之持续增长，在满足身体健康和基本生活需求的基础上，老年人越来越关注更高层次的服务需求。当下，选择在舒适宜居的旅行地点短暂居住成为老年人养老的一种方式。这种经常在居住地与旅游目的地之间往返的养老模式被称为旅居养老^[1]。旅居养老作为一种热门的新型养老模式，充分利用地方旅游资源和养老服务相结合的优势，为老年人提供了多样化的养老选择。不仅有助于提升老年人的生活质量和幸福感，还促进了地方经济的发展，形成了双赢的局面。

一、旅居式养老服务背景研究

（一）旅居式养老服务现状

在探讨当前旅居养老服务现状时，我们注意到两个主要方面。一方面尽管老年人表现出强烈的旅居养老意愿，但难以找到符合期望的目的地。这背后的问题在于旅居养老地的宣传普及力度不足，造成旅居养老项目与老年人之间的信息不对称^[2]。

其次，考虑到我国旅居养老模式的发展处于初级阶段，已经投入运营的旅居养老城市在服务标准上呈现出参差不齐的态势，各地的服务水平参差不齐，从业人员的专业素养亦有待提高^[3]。这些因素共同构成了旅居养老老人们在实际生活中面临的不便与困扰。

为响应老年人对旅居养老的需求，文化和旅游部于2016年发

布了《旅行社老年旅游服务规范》^[4]，为旅居养老服务提供明确的行业标准。为此，我们必须向综合性的养老目的地发展，使其能解决老人在生活、文化、医疗、旅行和养老等方面的需要。

（二）洞头区发展旅居养老的调查分析

洞头区地处浙东南沿海，其海岛风光、宜人气候条件以及清新的空气质量，适宜老年人养生养老。将洞头区的自然环境与旅居式养老模式相结合，充分发挥地区特色，推动养老服务与生态环境的和谐发展^[5]。

在社交文化活动方面，洞头区拥有丰富的文化遗产和民俗活动。深度挖掘地域文化资源融入旅居式养老模式中，丰富老年人的精神文化生活，促进地区文化的传承与发展。

基础公共设施是旅居式养老模式的重要支撑，洞头区完善的交通、医疗和教育等配套服务是开展旅居养老的重要保证。为满

作者简介：周若男（1996—），女，助教，硕士，研究方向：工业设计理论与方法、适老化设计。E-mail: 514029427@qq.com

项目信息：浙江工贸职业技术学院教师科技创新项目（社科）（纵20230007）。

足老年人多样化的居住需求,对其进行适老性更新,提高其实用性^[6]。

在促进我国养老服务体系建设过程中,国家政策发挥了至关重要的作用^[7]。洞头区在养老服务上的统筹与投资,为旅居式养老的推行,从政策和财政上给予了一定的保证。

二、旅居式养老服务体系利益相关者分析

(一) 利益相关者理论

利益相关者的概念源自斯坦福研究所,弗里曼 Freeman (1984) 提出,利益相关者是指那些在组织实现其目的的过程中,所涉及到的个人或团体,这些人包括但不局限于政府部门,组织机构,社区机构,以及其他一些社会组织。至此,利益相关者理论被广泛地运用于对公共部门以及公共服务机构的研究^[8]。

在构建旅居式养老服务体系时,利益相关者理论提供了一个重要的视角,即考虑所有与旅居式养老服务相关的利益群体,平衡各方的利益和需求,以达成最优的养老服务供给^[9]。本研究以利益相关者理论为视角研究在温州洞头区发展旅居式养老模式,推动洞头区老龄事业和产业健康发展。

(二) 旅居式养老服务体系利益相关者识别

根据利益相关者理论对企业利益相关者定义^[10],通过梳理现有政策、查阅相关文献,筛选出旅居式养老服务的主要利益相关者:老年人与家庭、政府部门、养老机构、基层医疗卫生机构、第三方社会资源和公众等,可分为三个层面:政府部门、服务提供方和服务接收方。

三、旅居式养老服务体系利益相关者架构分析

(一) 政府部门

政府部门作为发展旅居式养老服务模式的主导者,通过加强各部门的协调,创新优化机制,共同推进洞头区旅居式养老发展^[11]。

其中,民政部门承担旅居式养老建设具体工作和管理养老服务体系建设工作,探索长期照护综合保障制度^[12]。

区卫生健康部门作为健康养老的保障者,统筹推进旅居式养老服务健康支撑体系建设,推动“健康大脑+智慧医疗”建设,推进应用场景和养老数据跨部门协同。

区文广旅体部门落实老年人在文化和旅游方面的优待政策,大力探索培育以老年群体为主要客户的乡村民宿,加大旅居式养老服务综合体项目招引,打造独具海岛特色的康养文旅基地。推进旅游景区适老化建设,公布一批老年人放心的民宿、景点。

(二) 服务提供方

旅居式养老服务涉及多个服务提供方。养老机构是服务提供者的主要组成部分,除了提供日常照料服务之外,还需要进一步提高服务品质,强化起居设施适老化,保证膳食营养平衡。通过联合洞头当地民宿,联合东岙顶民宿集聚村、半屏64条间民宿集聚村等村落,推出适合老年人的海岛养生旅游路线产品^[13]。

基层医疗卫生机构联合医院提供专业医疗保健服务,为老年人建立医疗保健信息档案,定期开设讲座指导老年人使用自备药品,针对不同情况的老年人制定个性化的康复医疗计划。

高校作为教育单位,拥有优质的教育资源。养老机构通过与温州当地高校等第三方机构合作,为老年人开展老年教育,增强老年人的社会适应性和自身发展水平^[14]。

(三) 服务受益方

老年人作为旅居式养老服务的需求方,接受服务并对服务进行评价^[15]。旅居老人的满意度是评价服务的主要参考指标,亟需对其进行科学的采集和管理。养老机构与社会团体联合制订老人满意度评估与反馈制度,通过线下走访、线上满意度征集等方式,对老人及其家属的满意度进行全面调查,同时利用政府部门的信息系统,让被服务对象有更多的反馈渠道。

四、洞头区旅居式养老服务模式优化路径

尽管利益相关者对旅居式养老服务的推广持支持态度,但他们的利益期望存在差异,在特定情境下可能产生冲突。洞头区在推进这一服务模式的过程中,必须精心平衡各方的利益诉求,避免任何一方的利益受损,以期达到利益的全面优化,推动旅居式养老服务向更高质量的目标迈进。

(一) 政府层面优化策略

在推动和发展旅居养老方面,政府发挥了不可替代的作用。首先,要健全我国的养老制度体系,为旅居养老建设提供有效的支持。政府应制定财政补贴和税收优惠等支持措施,鼓励更多的人投身于旅居式养老建设。在此过程中,强化监督管理,保证优质的居住环境,保障老人的合法权益。最后,政府应建立健全监督管理机制,定期对旅居式养老机构进行检查与评估,确保其运营规范、服务质量达标。

(二) 服务提供者优化策略

服务提供者应根据老年人的多样化需求,提供丰富多彩的服务内容,包括生活照料、医疗护理、文化娱乐、健康管理、心理辅导等。根据老年人的健康状况和兴趣爱好,制定个性化的服务方案。

加强对服务人员的培训,提高其专业能力和服务意识。通过与高等院校、职业培训机构合作,开展培训课程,建立科学的激励机制,提升服务人员的工作积极性和职业满意度。

引进信息化管理系统,实现对老年人健康状况的实时监测和管理。利用大数据分析技术了解老年人的需求,提供个性化服务。应用智能设备和远程医疗技术,提高服务效率和质量,降低运营成本。

(三) 老年人层面优化策略

积极听取老年人的意见和建议,通过问卷调查、座谈会等方式了解其真实需求和期望。鼓励老年人参与服务评估。定期举办健康讲座、养生咨询等活动,提高老年人健康意识和自我保健能力。建立系统的健康管理机制,定期健康检查,提供个性化的健康指导和服务。

（四）社区层面优化策略

加强与社区的合作，共同为老年人提供全面服务。通过组织社区活动，增强老年人与社区的互动，建立良好的支持网络增强归属感和安全感。积极动员社区居民、学生等参与志愿服务，扩大志愿者队伍。通过志愿者培训、激励机制等，提升志愿者的服务水平和积极性。志愿者为老年人提供陪伴、咨询、应急救援等服务，丰富生活内容，增强幸福感。

结语

旅居式统养老模式可以有效地解决我国老人在物质与精神方面不断增长的问题，促进我国养老行业的深入发展，并为其提供多样化的养老服务。本文通过利益相关者视角，系统分析旅居式养老服务模式的现状与优化路径，深入探讨旅居式养老在洞头区发展的可行性，以期为地区发展旅居式养老的决策制定和研究提供参考和启发。

参考文献：

[1] 郭烁,王洪羿. 旅居养老理念下的苏州民宿适老化设计研究 [J]. 建筑技艺, 2022,28(03): 117-119.DOI: 10.19953/j.at.2022.03.006.

[2] 袁淑婷,陈为智. 积极老龄化背景下候鸟式养老问题研究 [J]. 城市学刊, 2022,43(05): 33-38.

[3] 周京蓉,左云. 老龄化背景下旅居养老综合体建设构想 [J]. 智能建筑与智慧城市, 2020,(10): 58-60.DOI: 10.13655/j.cnki.ibci.2020.10.020.

[4] 《旅行社老年旅游服务规范》为老年游保驾护航 [J]. 大众标准化, 2016(06): 8-9.

[5] 郭丰. “两山”转化视域下“生态+大健康”产业发展的思考——以洞头“蓝色康养·海上花园”为例 [J]. 质量与市场, 2021,(06): 104-106.

[6] 王丹. 公共管理视角下我国社区居家养老服务措施研究 [J]. 国际公关, 2023,(21): 84-86.DOI: 10.16645/j.cnki.cn11-5281/c.2023.21.014.

[7] 蒋婷婷. 养老社会企业价值共创机制研究 [D]. 电子科技大学, 2023.DOI: 10.27005/d.cnki.gdzku.2023.000167.

[8] 贾生华,陈宏辉. 利益相关者的界定方法述评 [J]. 外国经济与管理, 2002,(05): 13-18.DOI: 10.16538/j.cnki.fem.2002.05.003.

[9] 张宇硕,刘博宇,毕旭,等. 基于利益相关者感知视角的生态系统服务研究进展 [J]. 自然资源学报, 2023,38(05): 1300-1317.

[10] 郭宗亮,刘亚楠,张璐,等. 生态系统服务研究进展与展望 [J]. 环境工程技术学报. 2022,12(3).

[11] 裴瑞娟,李桂森,刘治宇,等. 利益相关者视角下基层卫生机构参与居家养老的影响因素 [J]. 医学与社会, 2017,30(01): 4-7.DOI: 10.13723/j.yxysh.2017.01.002.

[12] 浙江:聚力“浙里康养”致力养老服务体系高质量发展 [J]. 社会福利, 2022,(11): 26-27.

[13] 符丽美. 三亚市康养旅游资源评价与开发研究 [D]. 海南师范大学, 2023.DOI: 10.27719/d.cnki.ghnsf.2023.000150.

[14] 刘俊霞,翟振东. 老龄化背景下高校社会服务的拓展 [J]. 现代教育管理, 2012,(12): 35-37.DOI: 10.16697/j.cnki.xdjygl.2012.12.022.

[15] 邹俊峰,陈家起,高奎亭. 利益相关者视域下青少年体育技能培训市场协同治理路径研究 [J]. 天津体育学院报, 2021,36(06): 682-689.DOI: 10.13297/j.cnki.issn1005-0000.2021.06.009.