

版面设置数据参考值：页边距分别为上、下各2.6cm，左、右各3cm；页眉、页脚各1.8cm。  
文字的行间距为1.5倍行距，段间距为0

# 国家开放大学

宋体，初号，居中

## 学士学位论文

宋体，一号，加粗，居中

宋体，四号，  
首行缩进2字符，  
1.5倍行距

题目：养老服务人才队伍建设中存在的问题及对策

——以高淳区养老服务人才队伍建设为例

↑  
题目力求简明、恰当，一般不超过25个汉字

宋体，四号，  
行距18磅，  
首行缩进7.71字符，  
段前18磅

分部： 国家开放大学（南京）

学习中心： 高淳开放大学

专业： 行政管理

入学时间： 2019 秋

学号： 1932101250332

姓名： 夏敏

指导教师： 吴晓红


论文完成日期： 2022 年 5 月


宋体，四号，居中，段前1行

规范、正确填写相关内容

## 学位论文原创性声明

本人郑重声明：所提交的学位论文，是本人在导师指导下，进行研究工作所取得的成果。除文中已经注明引用的内容外，本学位论文的研究成果不包含任何他人创作的、已公开发表或者没有公开发表的作品的内容。对本论文所涉及的研究工作做出贡献的其他个人和集体，均已在文中以明确方式标明。本学位论文原创性声明的法律 responsibility 由本人承担。

作者签名：  日期： 2022 年 5 月 12 日

  
手签姓名、日期

## 学位论文版权使用授权声明

本人完全了解国家开放大学关于收集、保存、使用学位论文的规定，同意如下各项内容：按照学校要求提交学位论文的印刷本和电子版本；学校有权保存学位论文的印刷本和电子版，并采用影印、缩印、扫描、数字化或其它手段保存论文；学校有权提供目录检索以及提供本学位论文全文或者部分的阅览服务，以及出版学位论文；学校有权按有关规定向国家有关部门或者机构送交论文的复印件和电子版；在不以赢利为目的的前提下，学校可以适当复制论文的部分或全部内容用于学术活动。

作者签名：  日期： 2022 年 5 月 12 日

  
手签姓名、日期

1. 摘要+1级标题+参考文献，黑体小四
2. 2级+3级标题，宋体小四
3. 从2级标题开始，依次缩进：文本之前2字符，+首行缩进2字符
4. 目录中所有文本1.5倍行距

# 目 录

黑体小二，居中，  
文本间插入3个半角空格

|                              |    |                      |
|------------------------------|----|----------------------|
| 摘要 .....                     | I  | 摘要用 “I<br>II III” 编号 |
| 一、研究的背景、目的和意义 .....          | 1  | 正文用 “1 2 3<br>……” 编号 |
| (一) 研究背景 .....               | 1  |                      |
| 1. 我国养老社会背景 .....            | 1  |                      |
| 2. 高淳区养老背景 .....             | 2  |                      |
| (二) 研究的目的和意义 .....           | 4  |                      |
| 1. 目的 .....                  | 4  |                      |
| 2. 意义 .....                  | 4  |                      |
| 二、养老服务人才队伍建设中存在的问题及成因 .....  | 4  |                      |
| (一) 养老服务人才总体待遇差 .....        | 5  |                      |
| 1. 养老服务人才工资收入低 .....         | 5  |                      |
| 2. 养老服务人才社会地位低 .....         | 8  |                      |
| 3. 养老服务人才专业水平低 .....         | 8  |                      |
| (二) 养老服务人才工作难度大 .....        | 9  |                      |
| 1. 养老服务人才工作要求高 .....         | 9  |                      |
| 2. 养老服务人才工作风险高 .....         | 9  |                      |
| (三) 养老服务人才供给不足 .....         | 9  |                      |
| 1. 养老服务人才年龄偏大 .....          | 10 |                      |
| 2. 养老服务人才发展空间小 .....         | 10 |                      |
| 3. 养老服务人才流动性大 .....          | 10 |                      |
| 三、加强养老服务人才队伍建设的途径分析 .....    | 11 |                      |
| (一) 政府层面 .....               | 11 |                      |
| 1. 完善养老服务人才队伍政策保障 .....      | 11 |                      |
| 2. 加大养老服务人才队伍资金支持 .....      | 11 |                      |
| 3. 鼓励高校开设相关养老服务专业 .....      | 13 |                      |
| (二) 社会层面 .....               | 12 |                      |
| 1. 加大养老服务人才培训力度，提升服务能力 ..... | 12 |                      |
| 2. 增加养老服务人才经济收入，提高社会地位 ..... | 13 |                      |

目录中的页码要与正文相对应

|                              |    |
|------------------------------|----|
| 3. 保障养老服务人才福利权益，减少工作风险 ..... | 13 |
| （三）个人层面 .....                | 14 |
| 1. 树立正确观念，热爱养老服务工作 .....     | 14 |
| 2. 重视继续教育，提升养老服务技能 .....     | 14 |
| 四、结语 .....                   | 14 |
| 致谢 .....                     | 15 |
| 参考文献 .....                   | 16 |

目录中的页码要与正文相对应

黑体小二，居中，  
文本间插入3个半角空格

## 摘 要

内容字体为四号宋体。中文摘要应将学位论文的内容要点简短明了地表达出来，约300字。内容应包括工作目的、研究方法、成果和结论。要突出本论文的创新点，语言力求精炼。

随着我国老龄化的日趋严重，养老问题已经成为了我国的社会问题。如何采取有效措施应对人口老龄化的问题，更好地服务老年人群体成为了目前的重大课题。解决好养老问题离不开社会经济的发展，更离不开一支热爱养老事业的高素质服务人才队伍。本论文立足南京市高淳区养老现状，分析研究了养老服务人才队伍建设存在养老服务人才总体待遇差、工作难度大、专业水平低等问题，并提出要从政府层面、社会层面、个人层面多管齐下，不断完善养老服务人才队伍政策保障，加大养老服务人才队伍资金支持，鼓励高校开设相关养老服务专业，同时要加大养老服务人才培养力度，增加养老服务人才经济收入，保障养老服务人才福利权益，作为养老从业人员自身要树立正确观念，重视继续教育，才能逐步建设一支高素质养老服务人才队伍。

这三个字为  
黑体四号，  
首行缩进2字  
符，段前1行

**关键词：**老龄化；养老服务；人才队伍；社会稳定

列出关键词（3-5个），以分号分隔。为了便于文献检索，应注明论文的关键词，如有可能，尽量采用《汉语主题词表》等词表提供的规范词。

1级标题：一、二、三、……，黑体，小二，加粗，无缩进

# 一、研究的背景、目的和意义

2级标题：（一）（二）（三）……，黑体，小三，加粗，无缩进

## （一）研究背景

3级标题：1. 2. 3. ……，黑体，小四，加粗，首行缩进2字符

### 1. 我国养老社会背景

4级标题：1.1 1.2 1.3……  
楷体，小四，加粗，首行缩进2字符

#### 1.1 老龄化现状

受到国家政策和传统观念的影响，目前，我国老年人口（65 周岁及以上）数量占比不少。根据第七次全国人口普查公布数据显示，全国人口中，65 岁及以上人口为 190635280 人，与 2010 年第六次全国人口普查相比，65 岁及以上人口的比重上升 4.63 个百分点。预计到 2040 年，65 岁及以上老年人口占总人口的比例将超过 20%。同时，老年人口高龄化趋势日益明显：80 岁及以上高龄老人正以每年 5% 的速度增加，到 2040 年将增加到 7400 多万人<sup>1</sup>。

单位：人、%

| 年龄        | 人口数        | 比重     |
|-----------|------------|--------|
| 总 计       | 1411778724 | 100.00 |
| 0—14岁     | 253383938  | 17.95  |
| 15—59岁    | 894376020  | 63.35  |
| 60岁及以上    | 264018766  | 18.70  |
| 其中：65岁及以上 | 190635280  | 13.50  |

图 1：全国人口年龄构成（第七次全国人口普查结果显示）

正文内容为宋体，小四，行间距1.5倍，段间距为0

#### 1.2 我国养老产业现状

随着人口老龄化加剧，国家也越来越重视养老工作，但相较于发达国家，我国养老产业仍存在起步晚、尚无真正成熟的模式，为此近年来，我国出台了各种政策应对人口老龄化情况，并尽力做到让老人们“老有所依，老有所养”。人力资源和社会保障部此前印发的《人力资源和社会保障事业发展“十四五”规划》，部署了就业、社会保障、工资收入分配等六方面重点任务和重大举措，提出 19 项量化指标，其中要求社保待遇水平稳步提高，基本养老保险参保率达到 95%，

<sup>1</sup> 数据来源：央视新闻《中国人口老龄化现状与趋势》<http://www.cctv.com/special/1017/-1/86774.html>

围绕多层次社会保障体系更加健全。

我国现在养老模式主要分为三种，家庭养老，社会养老和社区居家养老模式[1]。家庭养老是我国传统的养老方式，主要是家庭成员承担，但随着城镇化加剧，农村出现了“空心化”，城市“社畜”的日夜奔波，让家庭养老不再是唯一选择。社会养老又分为公办的养老院和民办养老机构，目前我国公办的养老院约占3%，民办的养老机构占比不到10%。社区居家养老模式作为近年来兴起的一种新兴养老模式，以其独特的优势，发展十分迅速。

## 2. 高淳区养老背景

### 2.1 高淳区老龄人口现状

目前南京市高淳区现有户籍人口大约为45万人，在2020年底，60岁以上的老年人口已经达到了10万人，占全区人口的25%，并且高于全国的平均水平，总体上看高淳区老年人基数较多，人口老龄化增速较快，高龄化的情况较为严重<sup>2</sup>。

### 2.2 高淳区养老现状

目前，高淳区养老机构情况主要分布如下，一是公办或者公办民营的养老院有9个，每个镇街拥有1个，分别为砖墙镇养老院（砖墙镇康怡堂老年公寓）、阳江镇养老院（阳江镇乐成贤老年公寓）、淳溪街道养老院（淳溪街道康怡堂老年公寓）、古柏街道养老院（古柏九如城养老服务有限公司）、漆桥街道养老院（南京高红老年公寓）、固城街道养老院（高淳区固城街道乐成贤老年公寓）、东坝街道养老院（高淳区东坝街道极仁老年公寓）、桤溪街道养老院（桤溪街道乐成贤老年公寓）和南京市高淳区开元社会福利院；社会机构有3家，分别为高淳区武家嘴老年公寓、高淳区安颐养老院和南京高堂和雅养老服务有限公司（高淳老街康养中心），如图1所示。

---

<sup>2</sup> 数据来源：高淳区人民政府官网，[http://www.njgc.gov.cn/gcqrnzf/202104/t20210412\\_2878724.html](http://www.njgc.gov.cn/gcqrnzf/202104/t20210412_2878724.html)

南京市高淳区人民政府  
www.njgc.gov.cn

网站首页 今日高淳 政务公开 政务服务 互动交流 国际慢城

经济开发区 诚信高淳 站点导航

当前位置: 首页 > 高淳区人民政府

|         |                      |       |  |
|---------|----------------------|-------|--|
| 索引号:    | 013101089/2021-34644 | 主题分类: | 民政、扶贫、救灾                                 |
| 组织分类:   | 养老服务                 | 体裁分类: | 公告                                       |
| 发布机构:   | 高淳区人民政府              | 生成日期: | 2020-05-13                               |
| 生效日期:   |                      | 截止日期: |  |
| 信息名称:   | 南京市高淳区养老机构信息表        |       |  |
| 文号:     |                      | 关键词:  | 老年公寓 敬老院 古柏 养老服务 淳溪街道 高淳区 阳江镇 社会福利院 国城街道 |
| 内容概述:   |                      |       |  |
| 在线链接地址: |                      |       |  |
| 文件下载:   | <a href="#">[1]</a>  |       |  |

### 南京市高淳区养老机构信息表

| 序号 | 养老机构名称                              | 地址                    | 联系人 | 联系电话        | 是否在运营 | 床位数(张) |
|----|-------------------------------------|-----------------------|-----|-------------|-------|--------|
| 1  | 南京市高淳区砖墙镇敬老院<br>(南京市高淳区砖墙镇崇信老年公寓)   | 砖墙镇仙圩村时家              | 李芝清 | 13851806549 | 是     | 176    |
| 2  | 南京市高淳区阳江镇敬老院<br>(南京市高淳区阳江镇成贤老年公寓)   | 阳江镇一字村<br>(原丹湖中心小学校园) | 陈燕  | 13057501671 | 是     | 168    |
| 3  | 南京市高淳区淳溪街道敬老院<br>(南京市高淳区淳溪街道崇信老年公寓) | 淳溪街道河城大街66号           | 李芝清 | 13851806549 | 是     | 198    |
| 4  | 南京市高淳区古柏街道敬老院<br>(南京市古柏九如城养老服务有限公司) | 古柏街道戴家城               | 安军  | 18100611358 | 是     | 216    |
| 5  | 南京市高淳区漆桥街道敬老院<br>(南京高红老年公寓)         | 漆桥街道双游社区马场山800号       | 赵海燕 | 18761634844 | 是     | 150    |
| 6  | 南京市高淳区国城街道敬老院<br>(高淳区国城街道成贤老年公寓)    | 国城街道曹塘集镇船塍路南侧         | 陈燕  | 13057501671 | 是     | 200    |
| 7  | 南京市高淳区东坝街道敬老院<br>(南京市高淳区东坝街道极仁老年公寓) | 东坝街道青山茶场路56号          | 杨华容 | 13505183066 | 是     | 324    |
| 8  | 南京市高淳区柳溪街道敬老院<br>(高淳区柳溪街道成贤老年公寓)    | 柳溪街道柳溪集镇柳场路26号        | 陈燕  | 13057501671 | 是     | 216    |
| 9  | 南京市高淳区开元社会福利院                       | 淳溪街道北湖路18号            | 邢益志 | 13770930188 | 是     | 108    |
| 10 | 南京市高淳区武家嘴老年公寓                       | 淳溪街道康乐路181号           | 袁子林 | 17312235771 | 是     | 858    |
| 11 | 南京市高淳区安颐养老院                         | 阳江镇东湖新村28号            | 吴小兵 | 15150567088 | 是     | 41     |
| 12 | 南京高堂和雅养老服务有限公司<br>(高淳老街康养中心)        | 淳溪街道中山大街3号            | 仇圣露 | 15995895623 | 是     | 135    |

图 2：高淳区养老机构信息表（图片来源：南京市高淳区人民政府官网）

三是社区居家养老服务中心，截至 2021 年底，高淳区共建成农村互助养老“睦邻点” 513 个，覆盖近 60%的农村自然村庄，社区居家养老服务中心基本上涵盖各个村镇。经南京市民政局评估的 3 级居家养老服务中心有 88 家，4 级居家养老服务中心有 6 家，5 级居家养老服务中心有 6 家，逐渐形成了全区“15 分钟居家养老服务圈”<sup>3</sup>。

<sup>3</sup> 高淳区政府官方网站《关于 2021 年高淳区居家养老服务设施等级评定，》[http://www.njgc.gov.cn/gcqmzf/202110/t20211018\\_3161604.html](http://www.njgc.gov.cn/gcqmzf/202110/t20211018_3161604.html)



## **(二) 研究的目的和意义**

### **1. 目的**

进入 21 世纪以来，全世界随着人口年龄结构的变化，越来越多的国家进入了老龄化社会，因此养老服务成为了急需解决的问题。由于老年群体日益庞大，老年人对于养老服务的需求也在不断的上升，如何更好的快速发展养老服务，更好的培养养老服务人才已经成为急需解决的问题。本文主要研究分析当前养老服务人才队伍建设的问题，并且对于养老服务人才建设中产生的问题搜寻具体的原因，并根据高淳区的实际情况，提出完善养老服务人才队伍建设的建议。

### **2. 意义**

随着我国社会的不断发展，养老行业也产生了较大的变化，养老服务不再是简单地照料老人，同时也要注意老人的心理状态，让老年人可以享受一个安心、健康、快乐的晚年。而养老服务机构从业人员的素质能力，直接影响到养老服务工作的效果和质量，只有组建一支高水平的养老服务人才队伍，利用先进的服务理念，全面的服务知识，灵活的沟通技巧，周到细致地为老年人提供养老服务，才能更好地满足老年人的需求，提高养老服务的水平。因此养老人才队伍的建设对于养老服务行业的快速发展，具有着决定性的作用。南京市高淳区政府和社会都应该用发展的视角看待养老服务行业，认真的分析养老服务中所产生的问题，寻找解决办法，更加重视养老服务人才的培养，提供相应资金保障，开展多样培训辅导，不断帮助养老机构从业人员提高服务的专业性和全面性，从而为老年人提供一个良好的养老环境与社会氛围。

## **二、养老服务人才队伍建设中存在的问题及原因分析**

根据第七次全国人口普查结果显示，高淳区 60 周岁以上老年人口为 10.04 万人，占全区户籍人口的 25 %，其中 80 周岁以上老人 1.5 万人，基数大、增长快且呈现高龄化、空巢化趋势，需要照顾的失能、半失能老人数量剧增，养老形

势十分严峻。目前南京市高淳区大约有 8 万老年人需要养老机构提供相应服务，但高淳区全部养老机构能提供的床位数仅为 2800 床左右，按高委发〔2019〕3 号文件精神指示，全区每千名老年人拥有养老床位数达到 45 张，目前养老床位数仅能服务大约 1.2 万人，所以仍有 6.8 万人老年人无法得到养老机构的接纳，可以说当前高淳区养老机构数量较少，仍然存在着较大的缺口。

同时，虽然高淳区各养老机构都有一定的硬件投入，不少社区居家养老服务中心为评估为南京 3 级及以上养老机构，但是养老人才队伍建设问题严重，从政府角度来说，相应人才扶持政策欠缺；从养老机构角度来说，对养老服务从业人员重视度不够、给予的薪酬奖励少；从从业人员自身来说，整体年龄偏大，年轻力量不足，缺乏专业知识等等。所以如何提升养老服务人才队伍建设的能力与水平，更好地为老龄人口提供养老服务，已经成为了高淳区政府急需解决的问题。

## **（一）养老服务人才总体待遇差**

### **1. 养老服务人才工资收入低**

根据南京开放大学 2018 年对全南京市 317 家 3A 级社区居家养老服务人员的调查数据显示，养老服务人员的工资每月大约是 950 元到 2000 元之间。很多养老服务人才没有法定的工作时间和规范的休息制度，甚至有的无法享受社会保险和福利的权利，同时养老服务机构薪资发放的方式较为单一，不会因为员工在工作中的优异表现而多给予员工报酬，总体来说养老服务从业人员属于较低收入群体。根据高淳区某养老院员工 A 的表述，她每天需要照顾 6 位老人，平均月薪只有 3000 元左右，仅仅在最低工资标准线上；同行中只有从业人员月薪能达到 4000 元左右。这样的待遇，已经远远低于高淳地区钟点工、餐厅服务员的平均工资。

从高淳区人民政府官网网站公示情况来看，2020 年度和 2019 年 4-9 月份（其他年月份的数据未见公布）中，2019 年 4-9 月份能够领取养老机构从业人员津贴的为 5 人，2020 年度为 10 人。申请补贴标准最低是 300 元/月，随着工龄的增长会相应增加 100-200 元/月，可以说补贴费用是比较低的，再加上市、区的奖励金额，部分养老服务从业人员半年的津贴费用为从 3600 元-6000 元不等。



南京市高淳区人民政府  
www.njgc.gov.cn

网站首页
今日高淳
政务公开
政务服务
互动交流
国际慢城
经济开发区
诚信高淳
站点导航

当前位置: 首页 > 高淳区人民政府

|                            |   |
|----------------------------|---|
| 索引号: 013101089/2021-31654  | 主题分类: 民政、扶贫、救灾  |
| 组配分类: 养老服务                 | 体裁分类: 公告  |
| 发布机构: 高淳区民政局               | 生成日期: 2021-04-08  |
| 生效日期:                      | 废止日期:   |
| 信息名称: 2020年度养老机构从业人员岗位津贴公示 | 关键词: 养老服务公示岗位津贴养老机构补贴   |
| 文号:                        |   |
| 内容概述:                      |   |
| 在线链接地址:                    |   |
| 文件下载:                      | <a href="#">附件1高淳区养老机构从业人员岗位津贴上半年汇总表.xlsx</a> <a href="#">附件2高淳区养老机构从业人员岗位津贴下半年汇总表.docx</a> |

### 2020年度养老机构从业人员岗位津贴公示

根据《关于健全完善养老服务补贴的通知》（宁民福〔2018〕301号）文件要求，现将南京市高淳区2019年10-2020年9月份养老机构从业人员岗位津贴情况公示如下：  
详情请见附件1、附件2  
公示期自即日始7天，即2021年4月8日-4月14日，凡对上述内容有异议者，请及时以书面或口头形式向高淳区民政局反映。  
联系电话:高淳区民政局养老服务科025-57312672

南京市高淳区民政局

**南京市高淳区养老服务机构从业人员岗位津贴上半年汇总表**

| 序号 | 姓名  | 单位        | 工作年限        | 社保缴纳年限         | 劳务合同签订单位           | 是否劳务派遣 | 申请补贴年限         | 申请补贴标准           | 申请补贴月数                     | 申请补贴金额 | 市奖励金额 | 区奖励金额 |
|----|-----|-----------|-------------|----------------|--------------------|--------|----------------|------------------|----------------------------|--------|-------|-------|
| 1  | 戴纪红 | 南京武家嘴老年公寓 | 2016.6.1起   | 2005.1-2020.3  | 南京市高淳区古柏镇武家嘴村村民委员会 | 是      | 2016.10-2020.3 | 300元/月           | 2019.10-2020.3             | 1800   | 900   | 900   |
| 2  | 王叶芳 | 南京武家嘴老年公寓 | 2015.11.1起  | 2013.11-2020.3 | 南京武家嘴老年公寓          | 否      | 2015.12-2020.3 | 300元/月<br>400元/月 | 2019.10-<br>2019.12-2020.3 | 2200   | 1100  | 1100  |
| 3  | 葛启妹 | 南京武家嘴老年公寓 | 2015.10.16起 | 2015.10-2020.3 | 南京武家嘴老年公寓          | 否      | 2015.12-2020.3 | 300元/月<br>400元/月 | 2019.10-<br>2019.12-2020.3 | 2200   | 1100  | 1100  |
| 4  | 杨玉英 | 南京武家嘴老年公寓 | 2016.2.15起  | 2016.2-2020.3  | 南京武家嘴老年公寓          | 否      | 2016.10-2020.3 | 300元/月           | 2019.10-2020.3             | 1800   | 900   | 900   |
| 5  | 袁子林 | 南京武家嘴老年公寓 | 2015.10.1起  | 2015.10-2020.3 | 高淳区古柏镇社区工作者服务中心    | 是      | 2016.10-2020.3 | 300元/月           | 2019.10-2020.3             | 1800   | 900   | 900   |
| 6  | 吴叶兰 | 南京武家嘴老年公寓 | 2013.6.1起   | 2013.6-2020.3  | 南京武家嘴康复护理院         | 否      | 2013.6-2020.3  | 500元/月           | 2019.10-2020.3             | 3000   | 1500  | 1500  |
| 7  | 陈丽菊 | 南京武家嘴老年公寓 | 2014.6.1起   | 2013.7-2020.3  | 南京武家嘴康复护理院         | 否      | 2014.6-2020.3  | 500元/月           | 2019.10-2020.3             | 3000   | 1500  | 1500  |

2020 年高淳区养老从业人员岗位津贴下半年汇总表

| 序号 | 姓名  | 单位        | 工作年限 | 社保缴纳年限 | 劳务合同签订单位        | 是否劳务派遣 | 申请补贴年限 | 申请补贴标准 | 申请补贴月数 | 申请补贴金额 | 市奖励金额 | 区奖励金额 | 备注 |
|----|-----|-----------|------|--------|-----------------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|-------|----|
| 1  | 王叶芳 | 南京武家嘴老年公寓 | 4    | 4      | 南京武家嘴老年公寓       | 否      | 4      | 400    | 6      | 2400   | 1200  | 1200  |    |
| 2  | 葛启妹 | 南京武家嘴老年公寓 | 4    | 4      | 南京武家嘴老年公寓       | 否      | 4      | 400    | 6      | 2400   | 1200  | 1200  |    |
| 3  | 杨玉英 | 南京武家嘴老年公寓 | 3    | 3      | 南京武家嘴老年公寓       | 否      | 3      | 300    | 6      | 1800   | 900   | 900   |    |
| 4  | 袁子林 | 南京武家嘴老年公寓 | 3    | 3      | 高淳区古柏镇社区工作者服务中心 | 是      | 3      | 300    | 6      | 1800   | 900   | 900   |    |
| 5  | 戴纪红 | 南京武家嘴老年公寓 | 3    | 3      | 高淳区古柏街道武家嘴村     | 是      | 3      | 300    | 6      | 1800   | 900   | 900   |    |
| 6  | 陈丽菊 | 南京武家嘴老年公寓 | 5    | 5      | 南京武家嘴康复护理院      | 否      | 5      | 500    | 6      | 3000   | 1500  | 1500  |    |
| 7  | 李日琴 | 南京武家嘴老年公寓 | 1    | 1      | 南京武家嘴老年公寓       | 否      | 1      | 100    | 6      | 600    | 300   | 300   |    |
| 8  | 柳小萍 | 南京武家嘴老年公寓 | 1    | 1      | 南京武家嘴老年公寓       | 否      | 1      | 100    | 6      | 600    | 300   | 300   |    |
| 9  | 蒋翠莲 | 南京武家嘴老年公寓 | 1    | 1      | 南京武家嘴老年公寓       | 否      | 1      | 100    | 6      | 600    | 300   | 300   |    |
| 10 | 傅强辉 | 南京武家嘴老年公寓 | 1    | 1      | 南京武家嘴老年公寓       | 否      | 1      | 100    | 6      | 600    | 300   | 300   |    |
| 11 | 赵春香 | 南京武家嘴老年公寓 | 1    | 1      | 南京武家嘴老年公寓       | 否      | 1      | 100    | 6      | 600    | 300   | 300   |    |
| 12 | 赵玉红 | 南京武家嘴老年公寓 | 1    | 1      | 南京武家嘴老年公寓       | 否      | 1      | 100    | 6      | 600    | 300   | 300   |    |
| 13 | 陈红香 | 南京武家嘴老年公寓 | 1    | 1      | 南京武家嘴老年公寓       | 否      | 1      | 100    | 6      | 600    | 300   | 300   |    |

### 2019年4-9月份养老机构从业人员岗位津贴公示

根据《关于健全完善养老服务补贴的通知》（宁民福〔2018〕301号）文件要求，现将南京市高淳区2019年4-9月份养老机构从业人员岗位津贴情况公示如下：

王叶芳 女 于2015年12月至今在南京武家嘴老年公寓从事护理岗位，岗位津贴标准300元/月，计1800元。

葛启妹 女 于2015年12月至今在南京武家嘴老年公寓从事护理岗位，岗位津贴标准300元/月，计1800元。

杨玉英 女 于2016年12月至今在南京武家嘴老年公寓从事护理岗位，岗位津贴标准200元/月，计1200元。

袁子林 女 于2016年10月至今在南京武家嘴老年公寓从事社工、护理员等岗位，岗位津贴标准200元/月，计1200元。

魏新宁 女 于2014年11月至今在东坝街道敬老院从事护理等岗位，岗位津贴标准400元/月，计2400元。

公示期自即日始7天，即2019年11月15日-11月21日，凡对上述内容有异议者，请及时以书面或口头形式向高淳区民政局反映。

联系电话:高淳区民政局养老服务科 025-57311178

图 3-图 6：2020 年度和 2019 年 4-9 月份高淳区养老机构从业人员岗位津贴公示情况（图片来源：南京高淳区人民政府官方网站）

而造成养老服务人才待遇差的主要原因有以下三点：①养老产业规模大，政府投入资金有限；②大部分养老人员为退休人员，收入不高，没有太多资金用于养老，也导致养老服务人才薪资较低；③养老机构投入较多，但在盈利方面相对偏少，从而机构为控制盈利成本，也从人员薪资支出方面有所减少。

《南京市高淳区审计局关于高淳区养老服务体系建设情况的审计结果公告》中标明，高淳区 8 个街镇共计支出 5209.82 万元，其中：尊老金补贴发放 3220.5 万元、居家养老服务补助支出 1186.84 万元、养老院补助支出 682.41 万元、其他支出（睦邻点建设、老年人能力评估、用于养老的福彩公益金支出等）120.07 万元。其中关于投入到养老服务人才身上的资金没有作出明细说明。

## **2. 养老服务人才社会地位低**

养老服务人员在多数人眼中等同于保姆、看护等，社会地位较低，难以赢得社会的尊重，造成这种情况的主要原因有：①整体素质低，年龄偏大，以服务为谋生手段。高淳区 431 名养老服务从业者中，其中 284 名的学历为初中以下，年龄主要为 40 周岁—45 周岁，而且大部分人的从业经历以保洁员、医院护工为主，从事养老服务是她们的谋生手段之一，有的人还兼职多份工作。②服务性行业，根深蒂固被人看不起。服务性行业的身份特征性很强，“服务人员”仿佛一个标签钉在从业人员身上，不仅仅是社会对服务性行业的偏见，因为长期从事服务性行业，不少养老服务人员自身也产生了“低人一等”的心态。

## **3. 养老服务人才专业水平低**

根据调查南京市高淳区养老机构中的从业人员，多数没有进行系统的教学培训，也没有取得从业的资格。对于养老服务体系中的工作人员，他们不仅负责老年人的衣食住行，还负责老年人的心理素质，员工工作的好坏直接影响了养老服务机构的整体服务水平，决定了该机构未来的发展前景，但是南京市高淳区还没有制定相应的养老服务行业标准，也没有对工作人员指定上岗的标准，从业人员只需要通过一些劳动技能的培训通过考试后便可以上岗，从事养老服务行业的门槛较低，也导致了服务水平较差，综合素养不高的情况。根据《养老护理员国家职业技能标准（2019 年版）》，2021 年全区累计培训养老服务人才不少于 160

人，截至 2021 年目前全区注册志愿者已达 1541 名，所以养老服务人才的占比是比较低的。

## **（二）养老服务人才工作难度大**

### **1. 养老服务人才工作要求高**

截至 2017 年底，全国 80 周岁以上老年人 2600 万余人，约占总人口 1.8%，而目前我区 80 周岁以上老年人口为 15484 人，约占户籍人口 3.5%。随着养老养生条件和医疗保障水平的提高，高寿的老年人将越来越多。

但因为服务人群的特殊性，从身体和心理上，都给服务从业人员带来困难。因为服务对象多为高龄老年人，身体素质较差，有的还不具备自主生活能力，而且因为常年缺乏子女后辈的关怀，沟通难度大，有的还形成了孤僻暴躁的性格脾气，对服务从业者百般挑刺。有的老年人的子女，观念上就看不起服务从业人员，认为已经支付了费用，从业人员就应该做好养老服务，还会对从业人员提出很多不合理的要求。同时，还有养老机构的规模差异，导致从业人员的工作强度也各不相同，整体条件较好的武家嘴养老院平均每个从业人员照料 3 个老人，而条件较差的镇街养老院平均每个从业人员照料 5 个老人。本身服务老年人的工作难度就比较大，再加上其他因素的施压，让从业人员更觉得工作压力大，难度高，要付出的劳动强度往往高于其它服务行业。导致高淳区养老从业人员或者养老机构在行业平台、或者 12345 等平台的被投诉情况时有发生，2021 年全年，12345 平台接养老相关的投诉量为 13 起，平均一个月有一起。

### **2. 养老服务人才工作风险大**

养老服务人才所面临的风险也较大，被服务对象以高龄老人居多，不少老人都有心脏病、高血压、糖尿病等基础性疾病，需要按时按量服药，如果服药不规范很有可能引发生命危险，为此养老服务从业人员必须时刻提起十二分精神，不能有丝毫松懈，也经常看到部分老人子女提出其他不合理要求，养老服务从业人员无法满足，老人子女殴打养老服务从业人员的社会事件，这都说明养老服务人才工作风险高，在养老服务过程中，工作人员正遭受的不公正的待遇。

### **(三) 养老服务人才个人供给不足**

#### **1. 养老服务人才年龄偏大**

随着养老行业不断掀起热潮，社会上也新添了很多养老机构，这些机构招聘的养老服务人员数量较多，但大多数来自农村的女性，而且年龄普遍为 45 周岁-55 周岁，年龄偏大。养老服务机构内部人员结构严重失衡，现有的从业人员已经无法满足养老行业的发展需求，但是该行业对年轻人的吸引力低，年轻人更看重薪资水平和未来的职业规划，养老服务行业已经出现了年龄的断层，没有年轻力量进行补充，所以只能使用年龄较大的从业者。

#### **2. 养老服务人才发展空间小**

目前南京市高淳区各养老服务机构招聘到的基本上是为 45 周岁-55 周岁的从业人员，总体来说年龄偏大，每天做着高强度的工作，却拿着较少的薪酬，能跳槽到其他行业的机会也不多，再加上每天工作时长很长，这些从业人员没有时间，也没有精力再去寻找、从事其他工作，只能在这同样一份工作上忙碌。对年轻人来说，会考虑发展空间、发展水平及个人技术提升方面的情况，养老服务行业目前无法满足大部分人才对于以上方面的需求，因为收入少、社会地位低，而且没有明确的发展前景，工作晋升、职业规划成为泡影，无法实现自己的人生目标，所以年轻人也不愿意从事该行业。

#### **3. 养老服务人才流动性大**

现如今，养老服务从业人员普遍面临着薪资较低，但是上班时间长，工作压力较大，任务繁重，因为报酬无法真正反映工作辛苦程度，越来越多的养老服务工作者选择了离开该行业，因此导致养老服务人才流失严重，养老服务人才队伍流动性大。同时该行业对年轻从业者的吸引力很小，难以补充新鲜血液，这就对整体人才队伍建设造成非常大的不利影响。因为人才流动大，政府部门及养老机构对从业人员培训组织力度降低，而导致目前养老服务人才无特殊技术含量，也缺乏专业技术的培养，大多为年龄偏大的从业者，整体素质低。这样的恶性循环，致使养老服务从业整体环境不尽如人意。

## 三、加强养老服务人才队伍建设的对策

### （一）政府层面

#### 1. 完善养老服务人才队伍政策保障

围绕省市区养老服务“十四五”规划及人口老龄化形势发展需求，不断健全完善《养老服务专业人才中长期发展规划》，将养老服务人才队伍建设中的各种问题纳入政策体系，比如南京市首个地方性养老法规《南京市养老服务条例》于2020年7月1日正式实施，为很多养老工作的开展提供了政策保障。同时，针对对于目前从业人员专业化水平较低的现状，可以制定相应的培训政策，鼓励从业人员主动学习先进的理念，掌握服务技巧，提高服务水平，对培训优秀人员进行奖励，施行政府买单的免费培训，充分调动人员参加业务培训的积极性。对于优秀人才，政府也应该出台相应政策给予支持，比如优秀人才可以享受相关津贴补助、从业满年限后可以获得相关的资格证书等等。

#### 2. 加大养老服务人才队伍资金支持

一方面，养老机构要主动加大资金投入，投入更多培训资金，引导员工学习更多服务技能，要加大硬件投入，比如增加监控设备，让从业人员的工作更有保障，减少不必要的矛盾与纠纷，维护从业人员的权利，同时也要加大投入，改善养老机构硬件设施，比如养老服务设施扩容，适当提高新建住宅项目配套养老用房标准进行，让从业者有更舒适的工作条件，让老年人也有更好地居住环境。

另一方面，居家养老也可以投入资金进入社区居家养老服务人才工资，这不仅为养老从业人员提供了，也可以更好地维持养老服务机构的运营，而养老机构也能为部分居家老人提供相应的服务，实现了资源的最大化利用。

#### 3. 鼓励高校开设养老服务相关专业

政府在制定养老服务人才建设规划是要统筹全局科学的布局，从实际情况出发，结合本地人才的现状和特点进行规划，分析养老服务行业人才的需求和水平，



鼓励高校开设相关专业，为社会提供人才力量，比如医学院校可以根据自身的优势利用医学护理学科为基础，开办专门的老年护理专业，该专业相比于普通的护理学来说，在掌握专业知识的同时，进一步学习老年人服务的相关知识和沟通技巧，为未来老龄化发展趋势补充人才力量。可以引导并与养老服务企业联合，协调养老机构及高校做定向人才培养，增强企业及高校沟通，加强人才专项培养，高校与企业签订委托培养协议，进行日常互动，并学生毕业后做定向就业规划。并提供资金支持，鼓励在企业、高校设立人才奖学金、人才讲座等，提高人才队伍建设的激励机制。

根据《养老护理员国家职业技能标准（2019年版）》，到2023年，实现新增护理员100人以上，全区培训不少于500人次。同时，加大养老服务从业人员培育力度，推动养老服务组织社工人才开发，积极动员组织辖区养老从业人员参与培训，三年内培养中高级护理人员不少于20名；持续推进养老服务“时间银行”建设，大力支持志愿养老服务，到2023年底，全区发展养老服务“时间银行”志愿者注册量1200人以上。

## **（二）社会层面**

### **1. 加大养老服务人才培养力度，提升服务能力**

社会养老机构要充分利用当下资源，开展多样的培训方式，一方面是要将服务人才“送出去”，将他们送到其他先进地区的养老服务机构，学习借鉴先进地区的经验做法，另一方面也要“请进来”，邀请高校养老专业老师到机构进行座谈、授课，通过这几种方式，开展理论知识学习、实验课程的培训，帮助养老服务人才逐步提高个人的综合能力和整体职业素养，能够独立面对未来工作中可能出现的问题，重点培养解决问题的能力。经验丰富的从业人员是不可多得人才，他们往往在实操中有着自己独到的从业心得，为此鼓励“以老带新”，将老员工与新员工进行结对，以一对一的方式，传授经验给新员工，新员工在工作中遇到问题，也可以及时向“老师傅”请教，同时也鼓励从业人员主动自学，定期在工作群中更新护理知识科普视频，设立学习打卡机制，让从业人员能定期学习新知识。

社区可以购买第三方服务，组建素质相对高的人才队伍，对重度失能老人设施家庭照料床位，让养老服务组织提供上门照料服务，同时对接养老服务机构，送人员到养老机构进行学习，让居民大众也能掌握更多养老护理服务知识。

## **2. 增加养老服务人才经济收入，提高社会地位**

政府应该根据养老服务人才的劳动强度，发放一定的补助，并参考城市养老企业人才需求及服务情况，鼓励企业制定合理的养老服务人才薪酬体系，在提高个人的福利的同时，制定激励机制，例如老人评价较高，日常工作积极认真的人才，提供绩效奖励，并可以制定最低的薪资水准，用来提升目前的较低薪资，同时政府也应该通过电视新闻、个人事迹等形式来宣传养老服务人员的敬业，在推选“好市民”“爱岗敬业”等典型代表时，多多推荐优秀的养老服务人才，突出养老服务人才对于老年人以及社会的贡献，提升他们的社会地位。

## **3. 保障养老服务人才福利权益，减少工作风险**

一方面要改善硬件条件和基础设施，对老旧、破损的设施及时进行更换，防止因设施问题导致的行业事故，另一方面是要安装风险控制设备，如监控摄像仪等设备，既方便对老年人的看护，也便于发生纠纷时进行取证，对养老纠纷进行合理评估，科学判定相应职责，防止养老服务人才在工作中出现不必要的纠纷。也可设立专门的事项纠纷处理部门，明确各类风险事项的评判标准，制定相应的规章制度，在约束员工行为的同时，保障员工权益。另外，养老机构和民政等部门，要当好养老服务人员的后盾和“娘家人”，组织多样的团体活动，增进大家之间的感情，并且积极为养老服务人员争取各项福利，只有解决了他们的后顾之忧，才能避免员工的流失。

为更好地保障养老服务人才的权利，还可以设立“时间银行”，将从业人员的服务时间存入“时间银行”，如果从业人员未来自己需要服务的时候可以进行支取，比如南京地区就开展了“低龄存时间、高龄享服务”的活动，从业人员能够在“我的南京”APP上进行登记、记录，方便自己未来享受到相应服务。

### **(三) 个人层面**

#### **1. 树立正确观念，热爱养老服务工作**

要改变社会对养老服务工作的看法，首先要改变从业者自己对养老工作的看法，如果一味的认为养老服务工作“低人一等”，养老服务人员等同于“低级保姆”，那养老服务工作，只要养老服务从业人员热爱养老服务工作，才能促进养老服务可持续健康发展，首先养老服务人员要加强学习，学习行业相关规范，了解相关方针政策，加深对养老行业及养老服务工作的了解，其次，养老服务人员要转变观念，认识到自己从业的工作也是社会上缺一不可的行业，而且该行业对老年人的重要程度，最后，也要鼓励养老服务人员把该项工作作为一项事业来做，而不是简单的养家糊口工作和临时“靠脚点”，通过媒体造势宣传养老服务产业优势、人才发展优良趋势，逐步引导从业人员树立正确的观念和服务理念，以便于更好的投身到养老服务工作中。

#### **2. 重视继续教育，提升养老服务技能**

随着社会经济的快速发展，社会养老机构的医疗器械、护理用品、消毒设备、等设备也在更新，比如有的养老机构投入了高端的呼叫机，首先服务人员要学会使用该项设备，而且还能教授老年人如何使用，尤其是养老机构中的医疗器械设备，多采用进口设备，这些进口设备上使用指南还是外语，所以必须要服务人员提前掌握这些设备的正确操作流程。同时，老年人的观念也在不断改变，政府应该重视从事养老服务员工的专业技术提升，开设继续教育的课程，帮助一些学历较低的员工，提升综合素质和岗位技术，也要重视对心理教育的培训，掌握一些心理知识，多关注老年人的心理状态，才能更好地提升养老服务水平。

## **四、结语**

随着南京市高淳区老龄化的日益严重，老年人问题成为了南京市高淳区政府所面临的重要问题。南京市高淳区政府应该出台相应的养老服务政策，促进养老

服务人才队伍的建设，吸引更多的人才从事养老服务行业，并且对养老服务专业的人才进行培训，更好的增加养老服务人才的服务理念，服务技能和沟通的水平，加大财政的投入提高养老基础设施的建设，帮助养老服务机构解决他们所面临的困难。应该重视养老服务人才队伍的建设，他们的服务水平高低，服务理念的理解和服务态度的好坏，将会对南京市高淳区养老服务体系产生直接的影响。因此南京市高淳区政府应该结合南京老龄化情况的特点，分析本地养老服务人才的情况，建立意志素质优良到养老服务人才队伍，为了应对目前高速发展的养老服务行业，推进养老服务行业的发展。也要不断完善政策体系，做好规划工作，注重人才的管理，加强队伍的建设，建立培养机制，优化学科的设置，确保养老服务人才队伍，能够为养老服务行业提可持续发展的动力。

## 致谢

岁月如歌，光阴似箭，学习生活即将结束。经历了找工作的喧嚣与坎坷，我深深体会到了写作论文时的那份宁静与思考。回首求学历程，对那些引导我、帮助我、激励我的人，我心中充满了感激。首先要感谢导师，她刻苦钻研的精神、对学问的虔诚和精益求精的态度，深深感染了我，这种态度和精神一定会影响我一生。其次，要感谢我的母校，母校给了我一个宽阔的学习平台，让我不断吸取新知，充实自己。最后特别感谢我的父母。父母的养育之恩无以为报，他们是我十多年求学路上的坚强后盾，在我面临人生选择的迷茫之际，为我排忧解难，他们对我无私的爱与照顾是我不断前进的动力。本论文的完成，是建立在相关领域前辈研究成果基础之上的，在本文的参考文献中列出了主要的参考书目和论文，在此向所有相识的与不相识的作者致以由衷的感谢，也希望在这些前辈的感召与钻研下，有更多的人投身于养老服务人才问题的研究，推进养老人才的全面发展。

参考文献是学生本人真正阅读过且在正文中有引用的文献，要求依次写明作者、书名（文章题目）、出版单位（期刊名）、出版时间（期数）版次、页码等。引用文献总数不少于10篇。

## 参考文献

黑体，小二，加粗，居中

- [1]李建伟, 吉文桥, 钱诚. 我国人口深度老龄化与老年照护服务需求发展趋势[J]. 改革, 2022(2):21.
- [2]吴玉韶. 中国老龄事业发展报告（2019）[M].北京:中国社会科学出版社,2019:2-22.
- [3]杨宜勇, 韩鑫彤. 提高我国养老服务质量的国际经验及政策建议[J]. 经济与管理评论, 2020, 36(1):10.
- [4]章晓懿. 政府购买养老服务模式研究:基于与民间组织合作的视角[J].中国行政管理,2019(12):48-51.
- [5]李健生, 李忻之. 基于健康养老趋势的应用型养老服务人才产教融合培养研究——以广西为例[J]. 广西社会科学, 2021(11):6.
- [6]高秋萍, 韩振燕, 曹永. 开放大学开展养老服务人才培养的优势,挑战与路径[J]. 中国成人教育, 2021(1):20-24.
- [7]王子飞. "互联网+养老服务"模式供需评估与发展对策[J]. 中州学刊, 2020(3):6.
- [8]宫锡强. 我国财政支持政策对养老服务的影响——以山东省为例[J]. 税务与经济, 2020(6):7.
- [9]赵非一、徐燕、岳立萍、陈方蕾、付强强. 产业链结构视域下中国养老护理员培训的困境与对策[J]. 中国医学伦理学, 2020, 33(11):7.
- [10]李建伟, 吉文桥, 钱诚. 我国人口深度老龄化与老年照护服务需求发展趋势[J]. 改革, 2022(2):21.
- [11]丁锋, 付亚平, 王伟,等. 多中心社区居家养老服务调度与服务网络优化[J]. 复杂系统与复杂性科学, 2022, 19(1):7.
- [12]于显洋,郭砚君. 社会管理格局中政府职能转变之实践研究[J].中国特色社会主义研究,2019(1):59-63.
- [13]南京市高淳区发展和改革委员会,南京市高淳区民政局,南京市高淳区老龄工作委员会办公室.老龄事业发展“十二五”规划[Z].2018.
- [14]王冬梅. 由日本养老护理浅谈我国老年护理人才的培养[J]. 卫生职业育,2020(30):4.