

# 养老机构经营管理现状及发展趋势

刘 娜 杨丽娟

邢台医学高等专科学校 河北 邢台 054000

**摘要:** 随着人口老龄化的不断加剧, 养老问题成为社会关注的焦点。养老机构作为社会服务的重要组成部分, 对于提供优质的养老服务, 满足老年人的生活需求, 促进社会的和谐稳定具有至关重要的意义。然而, 当前养老机构的经营管理存在诸多问题, 制约了其发展和老年人的生活质量提高。因此, 深入探讨和研究养老机构经营管理现状及发展趋势是非常有必要的。

**关键词:** 养老机构; 经营管理现状; 发展趋势

## 引言

养老机构作为老年人晚年生活的重要场所, 其经营管理状况直接关系到老年人的生活质量和社会福利水平。论文旨在探讨养老机构经营管理的现状、存在的问题以及未来发展趋势。首先, 我们将分析了养老机构经营管理的意义, 接着, 讨论了养老机构的经营管理现状, 包括其服务质量、人才队伍等方面。随后, 我们根据这些问题提出了对应的措施。最后阐述了养老机构经营管理的发展趋势, 包括多元化发展模式、智能化应用加速推广等, 以期对相关机构和政府部门提供参考。

### 1 养老机构经营管理的意义

随着人口老龄化趋势的加剧, 养老机构在社会发展中的地位日益凸显。养老机构不仅是老年人安度晚年的重要场所, 也是社会福利体系的重要组成部分。因此, 养老机构的经营管理对于提高老年人的生活质量、保障社会稳定具有重要意义。下文将探讨养老机构经营管理的意义。

#### 1.1 提升服务质量, 满足老年人需求

养老机构作为服务性机构, 其核心任务是为老年人提供全方位的服务。良好的经营管理能够确保机构内的服务符合老年人的需求, 并不断提高服务质量。通过对服务人员的培训和管理, 确保他们具备专业的知识和技能, 能够针对老年人的特点提供个性化的服务。此外, 经营管理还涉及对养老设施的维护和管理, 确保老年人生活环境的安全和舒适。

#### 1.2 提高运营效率, 实现资源优化配置

养老机构的经营管理还涵盖了对机构内部资源的优化配置。通过对人员、物资、财务等资源的合理安排, 可以提高机构的运营效率, 降低成本。有效的经营管理能够实现资源的最大化利用, 提高养老服务的性价比。此外, 良好的经营管理还可以为机构带来更多的合作伙

伴和资助者, 进一步拓展机构的资金来源。

#### 1.3 保障老年人权益, 促进社会公平和谐

养老机构作为社会服务的重要组成部分, 有责任保障老年人的权益。良好的经营管理能够确保老年人得到公正的待遇和尊重, 防止机构内部的欺诈和不公行为。经营管理不仅关注老年人的物质生活需求, 还关注他们的精神生活需求。通过组织各种活动和社交聚会, 帮助老年人建立社交网络, 增强他们的社会参与感和归属感。

#### 1.4 推动行业发展, 提升社会形象

养老机构的经营管理不仅关乎单个机构的发展, 还关乎整个行业的发展。通过提高养老机构的经营管理水平, 可以推动整个行业向专业化、规范化方向发展。这不仅有助于提高老年人的生活质量, 还可以提升整个社会对养老机构的形象认知。

#### 1.5 引导社会观念转变, 弘扬尊老爱老文化

养老机构的经营管理不仅提供物质层面的服务, 还承担着引导社会观念转变的重要责任。通过优质的服务和和管理, 弘扬尊老爱老的文化传统, 推动社会形成尊重、关心老年人的氛围。这不仅可以提高老年人的生活满意度, 还可以为构建和谐社会奠定坚实的基础。

#### 1.6 助力政府政策实施, 实现社会目标

养老机构的经营管理在很大程度上影响着政府相关政策的实施效果<sup>[1]</sup>。政府通过对养老机构的政策和资金支持, 鼓励和支持其发展。养老机构通过良好的经营管理, 积极落实政府政策, 为政府分忧解难。这不仅体现了养老机构的社会责任感, 也有助于实现社会目标。

## 2 养老机构经营管理现状具体问题

### 2.1 服务质量参差不齐

由于养老机构的经营管理水平受到多种因素的影响, 如机构硬件设施、护理人员素质、管理水平等, 因此服务质量参差不齐。一些大型养老机构 and 高端养老社

区可能拥有更好的设施和服务,能够提供更为周到的照顾和护理,而一些小型养老机构和低端养老社区则可能存在服务不到位、设施陈旧等问题。这些问题不仅直接影响到老年人的生活质量,也会对养老机构的声誉和形象造成负面影响。

## 2.2 人才短缺

养老机构需要大量的专业护理人员和医务人员,包括护士、康复师、营养师、心理咨询师等。然而,目前人才短缺现象较为严重,许多养老机构面临着护理人员不足、医务人员缺乏等问题<sup>[2]</sup>。由于人才短缺,一些机构不得不降低招聘标准,甚至雇佣未经培训的人员,这会导致服务质量难以保障。此外,由于工作强度大、压力大,很多人不愿意从事护理工作,这也加剧了人才短缺的问题。

## 2.3 资金压力大

养老机构的运营需要大量的资金投入,包括基础设施建设、人员培训、物资采购等。然而,目前许多养老机构的资金来源有限,主要依靠政府补贴和老年人自费缴纳,这使得机构面临着较大的资金压力。一些小型养老机构和低端养老社区更是面临着生存困难,难以维持正常的运营。资金压力大也导致了硬件设施更新缓慢、服务质量难以提高等问题。

## 3 养老机构经营管理措施

为了解决上述问题,以下是一些具体的改进建议:

### 3.1 制定明确的服务宗旨和经营理念

养老机构作为社会福利机构的一种,其服务宗旨和经营理念直接影响到服务质量和机构的发展。因此,制定明确的服务宗旨和经营理念是养老机构经营管理的首要任务。服务宗旨应围绕满足老年人的基本生活需求和心理需求展开,注重提高生活质量和服务体验<sup>[3]</sup>。经营理念应注重社会责任和公益性,同时考虑经济效益和可持续发展。在制定服务宗旨和经营理念时,应充分考虑机构的特点和所在地区的实际情况,确保其可行性和适应性。

### 3.2 加强服务质量监管

政府部门应加强对养老机构服务质量的监管,确保其服务质量和设施条件符合相关标准和要求。为此,可以采取以下措施:1) 建立完善的质量评估机制。政府部门可以制定具体、可行的评估指标,包括服务态度、专业水平、设施条件等方面,对养老机构进行定期评估。评估结果应当公开透明,以便社会监督和舆论监督。2) 强化处罚措施。对于服务质量不达标的企业,政府部门应当依法进行处罚,包括罚款、责令停业整顿等措施,以督促其提高服务质量。同时,对于严重违法法律法规

的行为,应当追究相关责任人的法律责任。3) 鼓励社会监督。政府部门可以鼓励社会力量参与养老服务行业的监管,通过设立举报奖励机制、公开投诉电话等方式,吸引更多的社会公众关注和参与养老服务行业的监管。

### 3.3 加大人才培养力度

养老机构应加大人才培养力度,提高护理人员和医务人员的专业水平和服务意识。这可以通过以下措施实现:1) 定期培训。养老机构应当定期组织护理人员和医务人员进行专业培训,提高他们的护理技能和服务意识。培训内容可以包括老年人的生理心理特点、沟通技巧、紧急处理技能等方面。2) 技能提升<sup>[4]</sup>。养老机构可以鼓励护理人员和医务人员参加技能提升培训,如参加职业培训班、参加行业研讨会等,以提高他们的专业水平和服务能力。3) 建立人才库。养老机构可以建立人才库,收录优秀的护理人员和医务人员信息,以便在需要时进行调度和安排。同时,通过人才库的建立,可以鼓励护理人员和医务人员不断提高自身的专业素质和服务能力。

### 3.4 多渠道筹措资金

养老机构应通过多种渠道筹措资金,以应对资金压力。以下是一些具体的措施:1) 政府补贴。政府可以加大对养老机构的资金投入,提供建设补贴、运营补贴等资金支持,以减轻养老机构的资金压力。此外,政府还可以通过购买服务等方式,为养老机构提供更多的资金支持。2) 社会投资。养老机构可以吸引社会投资,通过与社会企业合作或发行债券等方式筹集资金。这将有助于扩大养老机构的资金来源,提高其运营能力。同时,通过与社会企业的合作,可以引入更多的资源和优势,提高养老机构的服务质量和竞争力。3) 公益募捐。养老机构可以通过与慈善组织合作或自行发起募捐活动,吸引社会各界的关注和支持。公益募捐可以帮助养老机构筹集到一定的资金,用于改善设施条件、提高服务质量等方面的工作。同时,通过公益募捐活动,可以增强社会公众对养老机构的认知和支持,提高其社会形象和声誉。4) 经营收入。除了以上渠道之外,养老机构还可以通过自身的经营收入来筹集资金。这包括收取老年人的住宿费、餐饮费、护理费等费用,以及通过提供其他增值服务来增加收入来源。通过提高服务质量和运营效率,可以吸引更多的老年人选择养老机构,从而增加经营收入和资金来源。

### 3.5 建立科学合理的定价机制

定价是养老机构经营管理的重要环节之一。定价不仅关系到机构的经济效益,还关系到老年人和家属的负

担能力。因此,建立科学合理的定价机制是养老机构经营管理的必要条件<sup>[5]</sup>。在定价时,应综合考虑机构成本、市场需求、老年人和家属的支付能力等因素,制定合理的价格策略。同时,应定期对价格进行评估和调整,确保价格的合理性和公平性。

### 3.6 加强品牌建设和市场推广

在竞争激烈的市场环境下,品牌建设和市场推广是养老机构经营管理的必要手段。通过品牌建设可以提高机构的知名度和美誉度,吸引更多的老年人和家属选择该机构。通过市场推广可以扩大机构的影响力和市场份额,提高机构的竞争力和发展潜力。因此,养老机构应加强品牌建设和市场推广工作,提高机构的综合竞争力。

## 4 养老机构经营管理发展趋势

### 4.1 服务质量持续提高

随着社会对养老服务需求的增长,养老机构将更加注重服务质量的提高。未来,养老机构将更加注重护理人员的培训和职业发展,提高护理人员的专业素质和服务意识。同时,养老机构将更加注重老年人的需求和体验,提供更加个性化、专业化的服务。

### 4.2 多元化服务模式出现

未来,养老服务将更加多元化,出现更多创新的服务模式。例如,联合养老、互助养老、智慧养老等新型服务模式将逐渐普及并发展。这些新型服务模式将更好地满足老年人的不同需求,提高老年人的生活质量。

### 4.3 智能化应用加速推广

随着科技的不断发展,智能化应用将在养老机构中得到更广泛的推广和应用。例如,智能化的照护系统和健康监测系统将更为老年人提供更加精准、便捷的服务。同时,智能化技术还将应用于日常管理、安全监控等方面,提高养老机构的管理效率和安全性。

### 4.4 社区化服务逐渐普及

未来,养老服务将更加注重社区化发展,将养老服务与社区紧密结合。养老机构将与社区合作,为老年人提供更加便捷、全面的服务。例如,社区养老服务中心将为老年人提供日间照料、康复训练、文化娱乐等多种服务,满足老年人的不同需求。

### 4.5 个性化服务成为趋势

随着老年人群体的不断扩大和需求的多样化,个性化服务将成为未来养老机构的重要趋势。养老机构将根据老年人的不同需求和身体状况,提供个性化的服务方案和照护计划。例如,针对高龄、失能等不同类型老年人的特点,提供定制化的护理服务和康复方案。

### 4.6 政府监管加强与规范化发展并行

政府对养老机构的监管将持续加强,推动养老机构的规范化发展。政府将制定更加严格的准入标准和监管制度,确保养老机构的合法性和合规性。同时,政府还将加大对养老机构的资金投入和政策支持力度,推动养老服务行业的健康发展。

总之,未来养老机构经营管理将朝着服务质量提高、多元化服务模式出现、智能化应用加速推广、社区化服务逐渐普及、个性化服务成为趋势以及政府监管加强与规范化发展并行等方向发展。

## 结语

养老机构的经营管理对于提高老年人的生活质量、保障他们的权益、推动行业发展以及弘扬尊老爱老文化等方面都具有深远的意义。面对日益严峻的人口老龄化问题,我们应加强对养老机构经营管理的关注和支持,共同为构建一个更加美好的老年生活环境而努力。

## 参考文献

- [1]马志华. 养老机构经营管理现状及优化策略[J]. 科技视界, 2021(18):185-186.
- [2]王丽, 马超. 养老机构经营管理发展趋势[J]. 中国老年学杂志, 2022, 42(3):787-790.
- [3]张明, 王磊. 养老机构经营管理问题及对策研究[J]. 中国卫生事业管理, 2023, 39(1):73-76.
- [4]O'Day, J., & Brown, D. The challenges and opportunities of pandemic-era care: A qualitative analysis of skilled nursing facilities. *Journal of the American Medical Directors Association*, 2021, 22(5), 693-701.
- [5]Bowblis, R. J., & Giles, L. M. The current and future role of long-term care facilities: A Canadian perspective. *Journal of Aging & Social Policy*, 2020, 32(1), 74-93.