

公建民营养老机构服务质量与养老体验研究

覃柳一格

(云南大学, 云南 昆明 650000)

摘要: 随着我国老龄化程度日益加深, 广大中低收入老年群体的养老需求愈发旺盛, 公建民营成为我国养老机构改革的重要方向。然而, 公建民营模式下公私关系的矛盾不可忽视, 不同立场下的目标存在显著差异, 监管的缺失、收益风险等都会对机构的服务质量与养老体验产生负面影响。因此, 需要多主体共同协作, 促进政府、机构、老人等多方交流, 并改善体制机制和社会环境, 构建老龄友好社会, 实现老有所养的目标。

关键词: 公建民营; 养老机构; 服务质量; 养老体验

基金项目: 云南大学大学生创新创业训练项目“互助养老模式在半失能老年群体中应用的局限性与对策研究”(项目编号: 20244031)

DOI: doi.org/10.70693/rwsk.v1i10.1550

一、引言

目前, 我国正经历着世界上规模最大、速度最快的人口老龄化进程。《推进实施积极应对人口老龄化国家战略》显示, 2024年末我国60岁及以上人口已达到3.1亿人, 占全国人口的22.0%^[1], 我国人口高龄化、失能化、空巢化趋势日益凸显。

在老龄化程度日益加深, 少子化、人口跨区域流动、城市化发展等形势凸显的背景下, 以家庭养老为主的养老模式难以为继, “家庭化”政策取向开始向“去家庭化”的方式转变^[2]。机构养老作为居家养老的有效补充, 通过提供全天候的专业护理服务, 配备适老化设施和医疗团队, 能够有效解决老人的照护需求, 其专业化、规范化的服务特点使其在现代养老服务体系中的重要性日益凸显。

在我国的社会背景下, “公建民营”的养老机构应运而生。由于其公益性的特征, 为我国广大老年群体提供了实惠的养老选择, 并成为解决我国养老难题的主流方案。

二、公建民营养老机构的发展路径

公办民营养老机构是指由政府出资建设或提供设施, 通过委托经营、租赁、合作等方式, 引入社会力量进行运营管理的养老服务机构。其核心在于实现所有权与经营权的分离, 既保障养老服务的公益属性, 又引入市场化机制提升效率与服务品质^{[3][4]}。我国公办养老机构改革起步于20世纪末至21世纪初。2000年, 国务院办公厅发布《关于加快实现社会福利社会化的意见》^[5], 明确提出“投资主体多元化、服务对象公众化、运行机制市场化”的改革方向。2011年, 《社会养老服务体系规划建设规划(2011-2015年)》^[6]首次在中央层面提出“公建民营”概念, 推动多地开展试点, 北京、上海、浙江、湖南等地率先探索, 形成多种运营模式。

首先是委托经营模式, 政府通过招标选定运营方, 签订委托合同, 明确权责^[7]。这类模式呈现出清晰的权责划分, 政府仅承担资产监管、标准制定和补贴发放责任, 不干预具体运营, 运营方则拥有人员招聘、普惠范围内服务定价及日常管理的自主权。例如: 上海市闵行区福利院, 该机构由政府出资兴建后委托专业社会组织运营, 798张床位在2013年实现收入2085.5万元、支出2012万元, 财政补贴仅183.5万元, 显著低于同规模公建公营机构^[8]。发展至今, 委托经营模式已从早期的单机委托转向县域整体打包的规模化委托, 朱云提及的“多机构整合委托”案例便通过规模化运营降低了成本, 提升了专业服务能力^[9]。

其次是租赁经营模式, 政府将设施租赁给社会主体, 收取租金, 运营方自主经营。社会经营者自主运营、自负盈亏, 享有较大的经营自主权, 同时也承担主要的市场风险。例如: 南京市某社会福利院采取“一院两制”,

作者简介: 覃柳一格(2004—), 男, 云南大学民族学与社会学学院本科生, 研究方向为老年社会工作、儿童社会工作;

通讯作者: 覃柳一格

该福利院将部分场所和设施通过公开招募综合评审的方式租赁给两家民营养老机构进行市场化经营。公办部分主要负责“三无”、“五保”等老人的供养，民营部分则主要收住社会自费老人，形成了“公”与“私”在业务上既有竞争又有合作的混合经营状态^[8]。

最后是 BOT 模式（建设-经营-移交），其是指政府与企业合作建设，企业运营一定期限后移交政府^[9]。这类模式具有鲜明的全周期合作属性，其涵盖建设、运营、移交三阶段，企业需承担前期建设投入，政府则提供土地划拨、规划审批等政策支持。发展至今，模式功能逐渐走向复合化，早期项目以住养服务为主，近年已转向“医养+社区服务”整合模式，部分项目融合日间照料、康复护理、社区诊疗等功能以提升运营收益能力^[7]。

早期公办机构效率低、财政压力大^[10]，纯民营机构则面临资源获取难、公益属性弱的瓶颈^[9]，而公建民营养老机构通过“政府保公益、市场提效率”的平衡机制，成为必然选择。公建民营养老机构与纯民营机构并非替代关系，而是能弥补后者短板，公建民营机构既通过合同约定保障兜底普惠需求^{[4][10]}，又依托政策引导推动城乡资源均衡，还以评估、标准机制引领行业质量^[9]，更能高效盘活存量资产^[3]，是养老服务体系均衡发展的关键支撑。

2017 年国家发布《关于运用政府和社会资本合作模式支持养老服务业发展的实施意见》^[11]侧重通过政策引导社会力量参与、扩大服务供给，聚焦以 PPP 模式激活社会资本投入。而公建民营机构发展至今更强调提质增效与分类发展，2024 年《关于进一步促进养老服务消费提升老年人生活品质的若干措施》^[12]提出推进公建民营养老机构规模化、连锁化发展，优化委托经营机制，支持存量设施改造与设备更新，2024 年底《中共中央国务院关于深化养老服务改革发展的意见》^[13]进一步明确养老机构分类改革方向，强化失能老人照护等专业服务。公建民营养老机构未来将朝着智慧化转型，推进智慧型家庭养老床位建设、多业态融合深化医养结合、“社区+物业+养老服务”及可持续运营方向发展，最终构建覆盖城乡的分级分类养老服务体系。

三、公建民营养老机构面临的困境

公建民营的养老机构有着公益性和非营利性的特点，既为广大有需求的中低收入老年群体提供了可靠的养老服务，也调动了市场主体和社会力量参与到养老服务领域的积极性，达到了社会效益与经济效益的初步平衡。然而，在公建民营模式推广的过程中，不同主体间存在的目标差异使其陷入了难以调和的矛盾与困境中。

（一）官方视角下保障公共服务供给的责任要求

公建民营的养老机构采取的是所有权与经营权分离的模式，即政府或公建养老机构所属的事业单位拥有养老机构的所有权，社会力量经过一定程序取得养老机构的经营权，但同时养老机构的经营也受到官方的监督，要遵循官方的要求与制度。

从国务院、民政部等各部门发布的公告来看，公建民营养老机构的公益性主要体现在发挥兜底保障的作用，要为“五保三无”或困境老年人提供无偿或低收费养老服务，或是在养老机构所提供的运营床位中预留一定比例的床位数为特殊群体服务，在这些预留的公益床位中，其定价往往低于市场价格，为相关群体入住提供了极大程度的优惠。同时，公建民营的养老机构以资源可及性为目标追求，强调供需双方的适配程度，在经济、服务内容、服务方式三个维度都提出了相应的要求^[14]。

因而，在官方的视角和定位中，公建民营养老机构应以社会效益为首位，为弱势群体提供质量有保证的养老服务，将社会公平正义为最终目标。

（二）资本运营过程中逐利的目标导向

对资本而言，逐利是其最根本的特性，往往以获取最大利润为价值取向，在公建民营的模式下，官方承担了巨额的土地和建设费用，一定程度上降低了资本承担的风险，吸引了大批资本加入，但在运营过程中不断消解公益性质，与最初的目标背道而驰。

在机构运营过程中，存在着拒绝接收重度失能老人等偷巧行为来降低机构的运营成本和风险的行为^[15]，亦或是扩大向高收入群体、健康老人的服务规模来增加收益。在官方口径中，要求的是机构至少预留 20%至 30%的公益性床位，而机构却将其异化为只用保留 20%至 30%的公益床位，通过规则漏洞谋取利益。在收费标准上也是乱象频发，在部分地区，政府为吸引社会资本加入会默许社会资本通过管理费、咨询费等方式获取利润回报^[16]；部分机构在入住时会实行优惠政策，但当优惠期结束后会在原基础上增加额外的收费项目，子女为了让父母享受更好的养老服务往往会支付更多的费用^[17]；非基本养老服务的收费如特殊膳食费、护理费、个性化服务费等缺乏规范、统一的标准，往往会成为资本敛财的手段^[18]……

从各地所表现的结果来看，公建民营的养老机构在资本的参与下原有的公益性和非营利性被不断的分解，成为一种隐蔽的资本工具。

综上,官方期望的公益目标与资本的逐利特性在机构运营层面表现出了难以调和的矛盾,这种矛盾的长期存在必然影响公民对政府的信任程度,激发公民对养老机构的抵触情绪,也必然对机构内部的服务产生不利影响,更大程度来看,不利于我国老龄化社会的建设。

四、机构困境带来的服务质量与养老体验降低

(一) 专业性不足,从业者素质有待提升

对我国大部分的养老机构而言,缺乏对老人的个性化服务是目前存在的共性问题^[19]。一般而言,养老机构内的老年人大多都有孤独寂寞、悲观恐惧、焦虑抑郁、多疑自卑、烦躁敌视等不良情绪,需要护理人员进行及时的关注和疏解,避免老年人长期处于不良情绪中而引发更大程度的心理问题^[20]。因此,为提高服务质量和优化老人的养老体验,应当配备相应的专业人员,以解决老人在机构养老过程中可能面临的困难。

从行业发展角度而言,我国老龄化进程快但改革起步较晚,养老行业无论是精神上还是物质上都无法吸引人才。养老机构的从业者往往面临着薪资待遇较差、工作量大且繁琐、社会认可度低等问题,养老行业往往以中高龄劳动者为主,但该群体大多未受过专业教育,使得养老服务的质量下限被不断拉低。2014年《教育部等九部门关于加快推进养老服务业人才培养的意见》^[21]指出,到2020年,基本建立以职业教育为主体,应用型本科和研究生教育层次相互衔接;同时,各地结合自身的经济发展水平和行业现状出台了相应的人才激励政策,如《广西壮族自治区财政厅关于印发广西壮族自治区养老服务补贴管理办法(试行)》^[22]、《上海市养老护理员激励补贴实施办法》^[23]等。然而,从结果上看,教育体系中培养的人才似乎并未进入或留在养老行业,部分研究表明养老机构中护理员的学历仍以初中及以下为主^{[24][25]}。

从另一个角度而言,公建民营模式虽然降低了前期的成本投入,但在运营阶段需要参与市场化的竞争,自负盈亏。研究和行业分析普遍指出,社会资本在参与养老服务项目时普遍面临着投资回报率较低且周期漫长的核心挑战,因而社会资本在运营过程中极其注重成本控制^[14]。对于追求利润最大化的资本而言,在整体利润空间被压缩的背景下,控制最大的可变成本——人力成本,成为最直接、最有效的财务管理手段^[26]。在人力成本不断被压缩的情况下,从业者的薪资自然也无法得到保证,进而无法保证从业者的专业水平,最终影响机构的服务质量和入住老人的生活质量。

(二) 管理结构僵化,养老服务供需不匹配

资本面临的收支困难所带来的影响远不止于此。任何的服务和管理都有成本的支出,低成本高收益的模式不一定能铺开,高成本低收益的事更难推广^[27],机构在运行过程中需要不断寻找成本和效益的平衡点。李中秋等人基于特征价格理论建立模型后认为,只有在市场价格和消费者出价相等时有交易达成,即老年人及其家属会以是否能支付得起养老机构的价格为主要选择依据^[28]。在此基础上,养老服务质量、养老环境、配备的疗养设备、陪护人员资质等和其他一些非理性因素都会影响养老机构的定价。

公建民营养老机构的管理问题由来已久,至今似乎仍未找到可以妥善解决的方法,但管理问题的搁置也必然影响整个机构生态的运转。基于此会衍生出多种情况,一是机构运营方按规执行,保障机构的公益属性,但为了保障一定的利润而提供较少的养老服务,仅局限于基本的生存需求;二是在规则与市场间寻求平衡,这也是公建民营机构最初希望达到的目的,但运营方为追逐利润依然会在不触碰规则红线的情况下衍生出各种增值服务,养老服务开始有选择的供给;三是在规则底线要求下不断扩大市场化,资本的逐利特性被不断放大,入住所选择的收费标准成为养老服务供给的指向标,不同老人的养老体验出现较大差异。

无论是管理结构臃肿且决策效率低,还是管理结构单一但决策水平不足,结果导向的评价模式来看公建民营养老机构的生态无疑是乌烟瘴气的,不同的运营模式或多或少的都损害了入住老人公平享有养老服务的权利,资方成本与收益的风险被转移到老人身上,“一分钱一分货”的观点在逐渐渗透,这与公建民营的最初目标一定程度上是相悖的。

(三) 官方监管不足,机构运营缺乏规范

我国经济欠发达地区与发达地区的养老行业发展存在较大差距,欠发达地区的养老行业在行业人才数量、机构配置水平等方面都明显落后于经济发达地区。欠发达地区的支持相对薄弱,专业人才配套政策尚不完善,市场化与社会化协同机制有待加强。同时,政策落实层面存在监管力度不足的问题,对机构服务质量的长效监督机制需进一步完善^[29]。

我国在2021年就出台了《养老机构岗位设置及人员配备规范》^[30],其中明确规定了相关从业者的人员数量和专业要求,但对于社会工作者、健康管理师等非医疗专业领域的相关从业者的要求则缺乏强制标准,部分机构

在面对“配置专职或兼职”的要求时往往直接理解为“有兼职工作者即可”，与此类似的擦边行为必然不止于此。

在看到机构运营方为追求利益而擦边运营的同时，也要发现官方监管的缺位。其一，我国目前暂未出台统一、规范的公建民营养老机构监管办法，执法监管工作也无法有序开展；其二，部分地区还存在运营方事先得知检查信息，有针对性的对现有问题进行掩盖，使监管流于形式，难以发现问题^[14]。其三，目前各地政府对养老机构的监管主要是有形资产、设施的监管和养老服务质量的监督，其中服务质量的监管又以满意度和投诉情况为衡量指标，而机构内的老人往往生理情况较差，获取有效信息的难度较大^[15]。多种因素的叠加使公建民营机构的监管难有成效。

五、优化公建民营养老机构现状的策略

（一）细化行业标准，明确监管细则

无规矩不成方圆。各地对公建民营养老机构的建设和运营标准不尽相同，社会资本在进入的过程中也面临着不同标准的阻碍，一定程度上影响了社会资本参与的积极性，并且在运营过程中由于细则的不完善和监管的缺位，也让社会资本有了钻漏洞的可能性。

因此，有必要出台统一、规范的行业标准，明确公建民营性质的养老机构在建设、运营的过程中应当遵守的底线，保障机构内养老服务的供需平衡和服务质量，提升更广泛的中低收入老年人的养老体验，维护机构的公益性。然而，底线思维仅仅是最低程度的保护，还应当出台一定的激励和优惠政策，通过评估机构内床位使用的方式给予不同程度的补贴和税收减免，让机构运营方自发的承担社会责任和公平正义的使命。此外，政府和有关机构也应当承担起相应的监管责任，不能成为甩手掌柜。结合本地区的养老发展现状和未来发展形势，完善相应的监管法规，实现养老规划契合社会现状，顺应发展趋势，做好未来布局，为构建老龄友好社会提供制度保障。

（二）推动行业发展，留住专业人才

人才是发展的第一资源，养老行业专业人才不足是制约养老行业发展的重要因素。在我国现有教育体系的背景下，还应加强人才留存的关注，构建“培养-提升-留住”的全链条人才保障机制。更广泛的说，在我国老龄化程度不断加深的背景下，养老行业也必然朝着更规范、更专业的方向发展，对人才的需求度也会越来越高。

一是可以依托我国的高考制度，在志愿填报上针对性的设置定向就业类型，将学生学习与毕业就业捆绑，实现“理论教育-专业实习-人才成长”的全方面培养机制。二是发挥有为政府的作用，加大对养老行业的政策支持，通过转移支付的方式推动相对欠发达地区行业的发展。避免发达地区越发达，落后地区越落后的现象。三是通过数字媒体平台，发动网络达人、自媒体、官方媒体等多元主体，赋予养老工作更高的价值，提高相关从业者的社会地位，吸引广大工作者加入到养老工作中。

（三）搭建沟通平台，平衡多方利益

公建民营的实质是委托关系，公与私目标、立场的不同会导致机构运营过程出现偏离初衷的情况，公私双方的合作与交流就显得尤为重要。

通过搭建开放的信息交流平台，将政府部门、机构运营方、入住老人及其家属等多方主体纳入平台主体，畅通信息的交流渠道，促进政策有效传达、意见有效反馈等。在政府责任与资本逐利间寻求平衡点，实现合作的良性发展。对入住老人及其家属而言，平台的搭建能够详细了解自身享受的权利和服务，提高机构内入住的养老体验；对机构运营方而言能够及时反馈问题，了解需求和政策内容，对服务进行相应的优化和提升；对政府而言则可以促进信息的了解和实现灵活的监督。

（四）构建更广泛官方合作伙伴关系

政府部门与社会资本的合作不应仅仅局限在提供场地、基础设施这一基础层面，应该发挥出政府强大的资源网络和丰富、活跃的市场资源。除了在建设和运营方面为社会资本提供优惠外，养老服务的内容亦可以通过资源链接不断完善。必须正视社会资本的逐利特性，理解成本与收益的压力下社会资本采取的服务方式。

政府部门可以发挥自身独特的资源网络，在全社会范围内寻找有能力和意愿提供服务或资源的社会组织或企业，通过给予一定的政策扶持，构建“2+N”的新型合作关系，即在政府部门和机构运营的社会资本外，有针对性的寻求专业服务的供给方，补充机构的养老服务内容。如此便能够实现社会关注养老行业、机构低成本发展、老人少花费、政府扩大公共服务等多方共赢的美好局面。

六、结语

公建民营养老机构作为我国养老服务体系的重要组成部分,在缓解养老资源紧张、提升服务质量方面具有不可替代的作用。随着智慧化转型、医养融合深化等趋势的推进,实现制度闭环与多方共治的目标,必将更精准地覆盖中低收入、失能等重点老年群体的需求,真正践行“老有所养、老有所安”的价值目标。

参考文献:

- [1]. 中华人民共和国民政部.民政部关于 2021 年度全国性社会组织评估等级结果的公告[EB/OL].(2022-01-28)[2025-09-18].<https://www.mca.gov.cn/n152/n166/c1662004999980005407/content.html>.
- [2]. 任亮亮,周新成.家国一体:应对城乡居民养老问题的政策演进与实践基础[J].西南民族大学学报(人文社会科学版),2025,46(02):173-184.
- [3]. 闫青春.养老机构的“公办民营”与“公建民营”[J].社会福利,2011,(01):13-15.
- [4]. 朱云.公建民营养老机构委托经营管理模式研究[D].湖南师范大学,2018.
- [5]. 国务院办公厅.国务院办公厅转发民政部等部门关于加快实现社会福利社会化意见的通知国办发〔2000〕19号[Z/OL].(2000-02-27)[2025-09-18].http://www.gov.cn/gongbao/content/2000/content_60033.htm.
- [6]. 国务院办公厅.国务院办公厅关于印发社会养老服务体系建设的规划(2011-2015年)的通知国办发〔2011〕60号[Z/OL].(2011-12-16)[2025-09-18].https://www.gov.cn/zwgk/2011-12/27/content_2030503.htm.
- [7]. 张颖静.公建民营养老机构运行模式探究[J].中国管理信息化,2015,18(22):186.
- [8]. 养老先锋号.养老机构公建民营的成功案例[EB/OL].(2022-07-05)[2025-09-18].<https://www.163.com/dy/article/HBG8EROP0538J4LT.html>
- [9]. 王雪辉.养老机构公建民营运作模式探析[J].行政管理改革,2016,(08):38-43.DOI:10.14150/j.cnki.1674-7453.2016.08.007.
- [10]. 吴溪.“公建民营”模式在养老服务中的探索——以上海市闵行区为例[J].统计科学与实践,2014,(09):28-29.
- [11]. 财政部、民政部、人力资源社会保障部.关于运用政府和社会资本合作模式支持养老服务业发展的实施意见财金〔2017〕86号[Z/OL].(2017-08-14)[2025-09-18].https://www.gov.cn/xinwen/2017-08/21/content_5219295.htm.
- [12]. 民政部、商务部、中央网信办等.关于进一步促进养老服务消费 提升老年人生活品质的若干措施 民发〔2024〕52号[Z/OL].(2024-10-31)[2025-09-18].https://www.gov.cn/zhengce/zhengceku/202411/content_6985707.htm.
- [13]. 中共中央、国务院.中共中央 国务院关于深化养老服务改革发展的意见 [Z/OL]. 2024-12-30(2025-09-18).https://www.gov.cn/zhengce/202501/content_6996775.htm.
- [14]. 范世明.论公建民营养老机构的公益性与政府责任[J].北京社会科学,2023,(08):113-128.DOI:10.13262/j.bjsskxy.bjshkx.230811.
- [15]. 沙泽高,胡乃军.欠发达地区公建民营养老机构 SWOT 分析——以乐山市 X 老苑老年公寓为例[J].科技和产业,2022,22(09):215-220.
- [16]. 范世明.重塑公建民营养老机构的公益性[J].中国社会保障,2024,(05):82-83.
- [17]. 黄敏,张艺睿,唐建荣,等.公建民营养老机构运营分析[J].合作经济与科技,2022,(21):167-169.DOI:10.13665/j.cnki.hzjjykj.2022.21.020.
- [18]. 涂艳,贾惠婷,唐建荣.人口老龄化背景下海南公建民营养老机构建设问题探析[J].内蒙古科技与经济,2023,(20):31-33.
- [19]. 李孜文.老年社会工作在养老机构中的应用探究[C]//四川劳动保障杂志出版有限公司.劳动保障研究会议论文集(十二).淄博市社会福利院,2021:43-44.DOI:10.26914/c.cnkihy.2021.039003.
- [20]. 鲍莹,杨旭东,高晨梦,等.养老机构老年人不良心理特征及护理对策[J].医学研究与教育,2021,38(06):69-73.
- [21]. 教育部民政部国家发展改革委等.教育部等九部门关于加快推进养老服务业人才培养的意见(教职成〔2014〕5号)[EB/OL].(2014-06-10)[2025-07-28].http://www.moe.gov.cn/srcsite/A07/s7055/201406/t20140618_170939.html.

- [22]. 广西壮族自治区民政厅广西壮族自治区财政厅.广西壮族自治区民政厅广西壮族自治区财政厅关于印发广西壮族自治区养老服务补贴管理办法（试行）的通知（桂民规〔2024〕4号）[EB/OL].(2024-12-25)[2025-09-18].<http://mzt.gxzf.gov.cn/xxgk/zcwj/gmg/t19511827.shtml>.
- [23]. 上海市民政局上海市财政局.上海市民政局上海市财政局关于印发上海市养老护理员激励补贴实施办法的通知（沪民规〔2025〕2号）[EB/OL].(2025-01-01)[2025-09-18].https://mzj.sh.gov.cn/MZ_zhuzhan2739_0-2-8-15-55/20241231/0e5bea31283d453ba106b2739a347991.html.
- [24]. 蒋丽娟,刘世晴,杨民,等.江苏省医养结合机构养老护理员职业现状研究[J].实用老年医学,2019,33(12):1146-1149.
- [25]. 万凯莹,苏嘉清,涂斯婧,等.广西医养结合机构养老护理员职业现状分析[J].广西医学,2022,44(02):198-202.
- [26]. 张思锋,张泽漓.中国养老服务的人力资源困境与智能养老选择[J].西安交通大学学报(社会科学版),2023,43(06):152-163.DOI:10.15896/j.xjtuskxb.202306013.
- [27]. 陈友华.我国养老服务的定位、问题与思考[J].社会科学辑刊,2024,(06):136-148+235+241.
- [28]. 李中秋,王朝明.我国人口老龄化与养老资源市场的优化配置——基于特征价格理论的视角[J].西南民族大学学报(人文社科版),2015,36(10):108-115.
- [29]. 李凯,董金权.养老服务高质量发展视域下我国主要养老模式比较、困境与进路[J].中国卫生事业管理,2022,39(09):647-653+661.
- [30]. 中华人民共和国民政部.养老机构岗位设置及人员配备规范.[EB/OL].(2021-12-10)[2025-09-18].<https://www.mca.gov.cn/gdnps/n2445/n2575/n2580/n2582/n2590/c117044/attr/273014.pdf>

Study on Service Quality and Elderly Care Experience of Publicly-Built and Privately-Operated Elderly Care Institutions

Qin Liuyige

(Qin Liuyige, Yunnan University, Kunming, China)

Abstract: With the deepening of population aging in China, the demand for elderly care among a large number of low- and middle-income elderly groups is becoming increasingly strong. The publicly-built and privately-operated model has become an important direction for the reform of elderly care institutions in China. However, the contradictions in public-private relationships under this model cannot be ignored. There are significant differences in goals among different stakeholders, and issues such as lack of supervision and profit risks will all exert a negative impact on the service quality and elderly care experience of these institutions. Therefore, it is necessary to promote joint collaboration among multiple subjects, facilitate communication between the government, institutions, the elderly and other parties, improve institutional mechanisms and social environment, build an age-friendly society, and ultimately achieve the goal of ensuring adequate elderly care.

Keywords: publicly-built and privately-operated; elderly care institutions; service quality; elderly care experience