

标准化与人性化之间：居家养老服务递送的实践困境

夏玮琪

山东建筑大学商学院, 山东 济南

收稿日期：2026年4月27日；录用日期：2026年8月10日；发布日期：2026年8月18日

摘要

社区居家养老服务覆盖面不断扩大, 但存在服务指标完成好、老人实际满意度低的问题, 本文聚焦服务递送过程, 分析标准化流程与老人个性化需求的矛盾。在政府购买养老服务时, 会将照护需求拆分为量化条目并计时计量考核, 虽强化了监督, 却忽略了老人需求的情感性、多样性和动态性, 导致标准化照护难以适配实际需求。而一线照护者面临“按表操作”与“看人服务”的双重期待, 严格考核压缩了其裁量空间, 使得服务趋于形式化, 老人的实际需求未得到解决。这一困境的根源是制度逻辑与照护逻辑的冲突, 前者追求可量化、可考核和程序规范, 后者则注重关系性、持续性和需求回应。据此, 本文建议改革单一量化考核方式, 在服务评估体系中加入弹性时间机制, 兼顾程序规范与人性化照护。

关键词

居家养老服务, 标准化, 服务递送, 照护伦理, 服务营销

Between Standardization and Humanization: The Practical Dilemma of Home Care Service Delivery

WeiQi Xia

School of Business, Shandong Jianzhu University, Jinan Shandong

Received: April 27, 2026; accepted: August 10, 2026; published: August 18, 2026

Abstract

The coverage of community home-based care services is expanding, but there are problems such as

good service indicators and low actual satisfaction of the elderly. This paper focuses on the service delivery process and analyzes the contradiction between the standardized process and the individual needs of the elderly. When the government purchases pension services, it will split the care needs into quantitative items and timing measurement assessment. Although it strengthens the supervision, it ignores the emotional, diversity and dynamics of the needs of the elderly, resulting in standardized care difficult to adapt to the actual needs. The first-line caregivers are faced with the dual expectations of “operation according to the table” and “service to see people”. Strict assessment compresses their discretion space, makes the service tend to be formalized, and the actual needs of the elderly are not solved. The root of this dilemma is the conflict between institutional logic and care logic. The former pursues quantifiable, assessable and procedural norms, while the latter focuses on relationship, continuity and demand response. Based on this, this paper proposes to reform the single quantitative assessment method, add a flexible time mechanism to the service evaluation system, and take into account the procedural norms and humanized care.

Keywords

Home Care Services, Standardization, Service Delivery, Care Ethics, Service Marketing

Copyright © 2026 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

随着人口老龄化持续加深，社区居家养老已成为绝大多数老年人的主流选择。《2024 年度国家老龄事业发展公报》显示，截至 2024 年末，全国 60 岁及以上老年人口达 3.1 亿(占总人口 22%)，社区养老机构 and 设施 40.6 万个、床位 799.3 万张¹。在此背景下，国家政策已从追求覆盖率转向提升服务适配性：2025 年 1 月《中共中央 国务院关于深化养老服务改革发展的意见》明确“到 2035 年，养老服务网络更加健全，服务供给与需求更加协调适配，全体老年人享有基本养老服务，适合我国国情的养老服务体系成熟定型”的目标²；2026 年 4 月，《国务院关于推进服务业扩能提质的意见》进一步强调“提高养老托育服务适配水平”³，这为审视居家养老服务运行提供了政策坐标。

然而，服务设施的铺开并未自然带来服务体验的同步提升。调查在对 Q 市政府购买养老服务项目的实地考察中发现，部分服务人员仅形式化完成服务，坦言无暇关注老人实际需求[1]；在 S 市智慧养老机构中，照护行为被全面数据化，护理员被迫适应以数据为核心的工作模式，原本主动的帮扶沦为程序化操作[2]。从制度层面看，政府购买养老服务存在正式规则与实践的张力：正式规则要求规范合同、严格考核、按标执行，但实践中双方缺乏细致合同，且行为未严格遵从合同要求[3]。

但养老设施规模扩张并未同步改善老年群体服务体验。多地调研显示，Q 市政府购买养老项目中部分服务人员仅形式化完成规定流程，无暇回应老人真实诉求[1]；S 市智慧养老场景下，全面数据管控将人性化帮扶简化为程序化操作[2]。政府购买养老服务普遍存在制度规则与落地实践的张力：正式规则要求规范合同、严格考核、按标执行，但实践中双方缺乏细致合同，且行为未严格遵从合同要求[3]。上述现实折射出标准化管理体系与居家养老服务实践难以调和的内在矛盾。

¹https://www.gov.cn/lianbo/bumen/202507/content_7033724.htm

²https://www.gov.cn/gongbao/2025/issue_11826/202501/content_7001310.html

³https://www.gov.cn/zhengce/zhengceku/202604/content_7066484.htm

基于此,本文设置四项递进研究问题:

- 1) 在当前制度安排下,标准化流程在兜底服务供给的同时,为何会阻碍老年人真实需求落地?
- 2) 标准化清单与个性化需求之间遵循何种错配机制?
- 3) 一线照护者在执行标准过程中面临怎样的两难处境?
- 4) 这一困境是标准设计的技术短板,还是标准化逻辑与照护逻辑的底层结构性冲突?

回答上述问题兼具理论与现实层面的考量。理论层面,现有研究多聚焦照护模式设计、供需错置等实践与政策问题[4],较少聚焦服务递送全过程;政府购买养老服务中,购买、承接、消费三方主体分别以绩效、经济、服务价值为导向[1],三方逻辑的拉扯直接造成了服务运行的低效。本文以标准化与以人为本照护的张力为切入点,聚焦服务递送环节,补充该领域困境的分析视角。实践层面,2025版《养老服务标准体系建设指南》强调立足老年需求、完善标准评价体系,与本文研究方向契合,可为养老服务标准、考核机制优化提供理论支撑。

2. 文献综述与理论基础

2.1. 居家养老服务供给研究:从覆盖率到供需匹配的议题演进

居家养老服务研究经历了从关注供给总量到关注供需结构的转变,在供需结构层面,国内居家养老普遍存在服务形式单一、专业化不足、运行效率偏低等问题。政府占主导地位的自上而下的服务供给模式是当前居家养老服务的主要供给模式,其他参与主体与政府是一种强依赖关系,使得居家养老服务资源配置与应用效率低下[5],而供需信息不对称、对接平台缺失,进一步加剧了供需错配问题[6]。如在对山东省老年人的深度访谈发现,生活照料、疾病照料和精神慰藉三大维度均存在服务缺口,失能老年人对上门医疗与日常照料服务的需求尤为迫切,而现有供给难以有效覆盖[7];在服务利用层面,多数老年人不了解社区养老服务资源,信息感知偏差直接阻碍服务使用,同时,老年群体对服务递送形式、项目类型、收费标准等认知不足,也进一步限制了服务的落地与利用。

现有研究虽清晰揭示了养老供需失衡的现实,但多聚焦供需匹配的最终结果。在对上海、重庆、广州三地的比较研究时发现,不同城市形成了差异化的服务供给模式,这种差异深植于各地的治理情境和初始政策选择,并在路径依赖机制下持续强化[8]。这也表明,居家养老服务的实际递送形态,不仅取决于顶层制度设计,更深受地方治理情境的深度影响。

2.2. 政府购买养老服务的标准化及其内在张力

政府购买是居家养老主流供给模式,其通过量化、可考核的标准化规范管控服务质量,但养老服务场景下该模式存在天然适配难题。

在标准体系构建层面,当前标准制定“在预算管理、老年人资格审查、购买管理、绩效评估方面较薄弱”,现有国家标准和行业标准较少。2025年11月民政部国家标准化委员会关于印发《养老服务标准体系建设指南(2025版)》的通知,新增了“服务质量管理”“技术方法”等内容⁴,表明政策层面对标准化建设持续加强。但即便在标准化程度较高的地区,服务机构仍面临协同共治难、供需失衡、政策联动不足等困境,订单式服务虽简洁明了,却因固定服务范围难以满足多样化需求[9]。

从理论维度看,养老服务市场属性弱,质量、价格难以量化,服务目标具备多元性[3],由此催生双重管理逻辑:一是依托合同、绩效、程序约束的正式交易规则;二是依托政企信任、机构自主裁量、行业口碑的非正式社会关系逻辑。“两种管理逻辑也并非互相替代或此消彼长,而是可以相互促进”[3],但

⁴民政部 国家标准化委员会关于印发《养老服务标准体系建设指南(2025版)》
https://www.gov.cn/zhengce/zhengceku/202511/content_7049494.htm

实操中二者很难有效融合。

此外，政府购买养老服务存在显著碎片化问题。采购方、承接机构、老年群体分别以绩效、盈利、优质照护为核心目标，三方价值导向分歧造成协作、服务双层碎片化；采购方难以掌握供给与需求信息，承接主体仅照单提供服务，其市场需求预测和研判功能未有效发挥[1]。

这些研究共同指出核心矛盾：标准化能够实现服务可问责，但会压缩服务弹性与人性化操作空间。

2.3. 照护需求的本质特征

厘清照护需求的内在属性，是解释标准化服务困境的前提。在中国式老年照护模式中，孝道文化之所以能保障老年人得到充分照护，主要遵循“情感纽带”和“类差秩序”两重机制[4]，其中情感纽带强调子女对父母的真情回馈，如今其价值比传统社会更为突出。这意味着，照护关系本质上是一种情感性的关系实践，而非纯粹的技术操作。这种情感需求不会因照护主体从家庭转向社会而消失，它只是转移了对象，并向服务递送体系提出了更高要求。

需求侧数据显示，未被满足的精神慰藉需求里，上门陪伴、休闲交流类需求占比高达 77%，这类需求往往难以被标准化服务清单覆盖[7]，也是老年人最核心却最容易被忽视的需求。

从制度评估层面来看，由于居家养老服务本身的普惠性质，行政化的政策执行惯习重量化指标，而忽视服务递送的质量与效果，机构在评估服务结果时仅侧重服务数量产出[10]，其结果就是“只要按照基本要求完成服务量，最终评估结果都较好”。而养老服务具备长期性、关系性特征，与行政考核追逐短期可量化成果的导向形成深层矛盾，规划设计普遍忽略养老服务的人际联结与长期照护属性。

2.4. 制度逻辑与照护逻辑：内涵、冲突与相互渗透

结合前文文献梳理，本文将制度逻辑、照护逻辑作为全文核心分析框架。其中，制度逻辑是政府购买养老服务场景下，适配行政管理与财政审计需求形成的运行规则，核心导向为可量化、可考核、程序合规，落脚点是行政可问责；照护逻辑则源于照护活动本身的内在属性，强调长期稳定的照护关系、灵活的需求响应与充分情感投入。

现有研究大多侧重两类逻辑的对立冲突：制度逻辑将完整照护行为拆解为可存档的数据条目，只有完成数字化记录才能获得程序合法性；照护逻辑则要求跳出标准化清单，灵活回应老人差异化诉求。但二者的互动关系并非只有冲突一种形态，还存在渗透、转化两类互动路径。

一是，双向渗透。当前多地标准化服务清单已增设精神慰藉、情感关怀等软性考核指标，照护逻辑的价值诉求逐步嵌入制度设计；一线照护者在完成标准化任务时，也会依托自身照护伦理，在基础服务之外补充情感陪伴。

二是，双向转化。当政府与服务承接方建立长期稳定信任后，刚性量化考核可转向弹性管理，标准化流程搭配照护者自主裁量权，让制度逻辑成为人性化照护的支撑；与此同时，一线照护积累的实践经验，也能通过标准修订渠道反向完善制度体系。

制度逻辑与照护逻辑之间呈现冲突、渗透、转化并存的多重关系格局。但何种关系占据主导，取决于制度设计是否为人性化照护预留了空间，是否在标准化框架中内嵌了弹性调适机制。

2.5. 本文的分析框架

上述文献梳理为本文的分析框架提供了基础，框架分为三层次。

第一层次是标准化服务清单与个性化需求之间的错配机制。政府购买养老服务的项目化设计以计时计量为基本特征：“可招标、可考核、可问责”[1]，而老年照护需求带有情感性、复合性、动态性的非标准化特征。二者的矛盾并非单纯供给缺口，而是制度规则与照护本质的结构性冲突：老年人期待具备

情感温度的持续性照护，实际只能接收流程化、标准化的服务交付，形成服务期望与实际感知的落差。

第二层次是标准执行阶段的弹性空间挤压。一线照护者同时面对采购方的量化考核压力与老年人的个性化照护诉求，当考核过度侧重量化指标，从业者只能优先保障合规，老人真实需求被搁置，服务互动质量在考核体系中被完全忽视。

第三层次就是制度逻辑和照护逻辑之间的深层冲突。制度逻辑以可量化、程序规范、可问责为核心；照护逻辑侧重长期照护关系、灵活及时的需求回应。当前制度将照护行为的合规合法性绑定于数据留痕，而非实际照护成效，这是标准化服务难以兼顾人性化照护的根本诱因。

3. 标准化服务清单与个性化需求：张力的结构分析

3.1. 服务清单的标准化设计：从“服务包”到“服务条目的拆解”

政府购买居家养老服务的常见方式，就是通过项目清单把照护需求拆成单独的条目，里面通常会包含助餐、助洁、助浴这些类别，每一项服务都有明确的规定。这套设计有两个核心特点，一是项目化，把整体的照护关系拆成能单独提供的服务动作，二是计时化和可量化，会把“服务人次”“服务时长”当成考核的标准，现在相关的政策文件也鼓励工作人员上门提供多样化的养老服务，这个导向也能看出“服务能拆成条目”的制度想法。

从服务设计的角度来看，居家养老服务本质上就是一个复合型的“服务包”，生活照料、情感慰藉、健康管理相互交融，共同构成老年人完整的照护体验。但标准化清单以条目完成为价值核心，对每项服务设置操作与考核细则，照护双方建立的信任、日常情感交流等难以拆分的软性内容，仅被视作附加价值，未纳入正式评估体系。

标准化模式具备行政层面的合理性，可约束机构规避服务缩水，便于政府划定服务边界、核算成本、开展绩效评估，理论上兼顾效率与基础服务质量。但该模式会系统性压缩服务弹性：养老服务兼具社会属性，公平性、需求响应度等难以量化的维度同样重要，当考核仅聚焦服务人次、时长，情感陪伴、即时需求回应等软性服务内容便会被制度弱化。

3.2. 老年人需求的非标准化特征

与上面标准化清单相比，老年人的照护需求有很明显的非标准化特点，下面将从三个维度给大家说说：一是情感性，照护需求和单纯的服务需求不一样，它里面还包含了老人们希望被看见、被回应、被关怀的期待；在孝道文化里，“奉养”“敬亲”“侍疾”这些传统规矩也能看出来，照护从来都和情感表达分不开，这种情感上的需求，既拆不成单独的服务条目，也不能用服务时长够不够来代替。

二是复合性，老年人真实需求不会匹配服务清单的割裂分类，比如做清洁的时候还希望有人能注意到自己。功能性的身体照护和情感上的精神安慰在实际服务中是拆不开的，这种复合性也让单一的项目供给遇到了根本的困难，即便全部完成清单内分项服务，也难以形成老年人期待的完整照护体验。

三是动态性，有基于追踪数据的研究发现，老年人在社区居家养老的服务需求缺口，会随着时间慢慢变成“缩小型”“扩大型”和“维持型”三种变化情况^[11]；这就说明，老年人需求并非静态固定，会随自身健康、家庭照料能力、社会支持网络的变化持续调整。

3.3. 错配的形成机制：服务期望与服务感知的落差

上述这两种特征之间的张力，不是偶然出现的供需不匹配，而是两种不同逻辑碰撞后产生的产物。从服务体验的角度来看，这种错配本质上就是一种系统性的期望与感知落差，老人们本来期望能从服务里得到有温度的照护关系，可实际感受到的，却是标准化的服务交付。

这种机制的第一点就是“服务”概念被缩小了。在标准化清单的框架里，“服务”被定义成了能交付、能计量、能验证的操作动作，可照护的本质其实是关系性、持续性和回应性，当照护被拆成一个个零散的服务动作时，能维持照护质量的“关系”这一方面，就从制度的视野里消失了。

二是对需求的“选择性回应”，有研究指出“承接主体倾向于照单提供服务，其市场需求预测和研判功能未有效发挥”[1]，因为非标准化需求的识别成本比较高，拓展服务存在运营风险，机构主动回避清单外诉求；同时老年人受表达能力、服务认知局限，难以主动倾诉真实诉求，最终形成需求持续搁置的恶性循环。的限制，一般也不会主动说出自己的真实需求，这样就形成了需求被搁置的恶性循环。

再往深了说，就算把清单上的每一项服务都完完全全完成了，照护关系里那种在持续互动中慢慢积累的信任、在熟悉关系里传递的温情，还是没法实现；问题的关键不是“做得不够好”，而是“就算做对了也不够”，这是标准化清单本身的结构性的局限，而不是执行过程中出现的技术性问题。

4. 标准执行中的弹性挤压与照护伦理困境

4.1. 一线服务者的两难处境

在政府购买养老服务的委托代理链条里，一线服务者处在最末端的位置，还承受着来自两个方向的不同压力：一个是上级考核要求他们“按表操作”，另一个是老人们期待他们“看人服务”。

这种处境在实际工作中有着很生动的体现：一方面，有研究指出“承接主体以经济价值为导向，受经济理性的驱使”[1]，他们会要求服务人员做完合同里规定的任务、留存操作记录并压缩服务成本；另一方面，老年群体及家属普遍希望获得耐心陪伴与情感关怀。可刚性标准化管理压缩了护理员依托专业经验自主调整服务的空间，使其难以兼顾量化考核与个性化需求。

这种两难的情况，并非个体职业选择难题，而是制度设计催生的结构性矛盾。绩效导向使地方政府或基层组织选择性忽视老年人的真实需求[1]，而承接主体既要优先供给易量化的有形服务控制成本，又受孝道伦理、职业操守约束需保障照护质量，长期陷入经济收益与照护伦理的内在冲突。量化计时考核划定清晰的服务边界，割裂了老年人整体性、一体化的照护期待，二者矛盾难以调和。

4.2. 弹性空间的挤压与“服务接触”质量的损耗

标准化考核不仅造成护理员的两难选择，更从时间、情感两个维度系统性压缩一线照护的自主弹性。

在时间维度上，严格的计时考核将照护切割为碎片化单元。有调查数据显示，居家上门服务中各项服务频率差异悬殊：“康复护理服务频率最高(4.11次/周)，建立健康档案频率最低(0.24次/周)”，“累计服务次数方面，代订代取业务最少(16次)，助洁最多(46873次)”[1]。这种高度差异化的配置看似体现“按需供给”，实则反映的是服务项目“易于操作、便于量化留痕”的逻辑，而非老年人实际需求的轻重缓急。同时在服务接触来看，照护者与老年人之间每一次互动的质量，比照护者“做了什么”更能决定老年人的服务体验，然而当前考核体系恰恰只关注前者而忽略后者。

在情感维度上，当服务评价简化为服务时长、次数，护理员付出的情感劳动便无法被制度量化认可。一名护理员坦言“一天跟老人交流的时间还没跟系统打交道的时间多”。这并非个别现象，而是标准化将照护预设为可分解的动作集合所导致的系统性问题，优质照护的核心本质根植于长期稳定的信任联结，而非机械完成标准化的规定操作，但当制度设计的注意力被锁定在“既定动作”上时，“信任关系”这一核心要素反而沦为制度盲区。

4.3. 形式化应对与需求的实质性悬置

当一线服务者不得不在有限时间内完成大量标准化任务时，形式化应对成为一种普遍策略。部分社

区养老服务机构仅以是否有政策支持和政策补贴作为自身开展服务标准，选择性地将有限的组织资源重点放在政府予以补贴的项目上，缺少服务裁量权，为追求程序正当而开展的“应试化服务”忽略老年群体真正诉求，降低服务效益[12]。

令人忧虑的是，形式化应对在技术上完全合规。服务按时完成、数据完整录入、评估顺利通过，但在实质上悬置了老年人最迫切的需求，尤其是那些难以纳入考核指标的情感性和陪伴性需求。在智慧养老机构中，通过数据化、标准化手段，消解护理行为中的不确定性的初衷，在实践中异化为“提升行政监控的颗粒度”[2]。由此，整理并解读智能系统生成的海量数据，对数字素养与受教育水平普遍偏低的护理人员来说，造成了沉重的认知负担。技术系统由“赋能工具”异化为“监控工具”，进一步挤占了照护者投入情感互动的时间和精力。

4.4. 制度逻辑与照护逻辑的冲突

上述困境的深层根源，在于制度逻辑与照护逻辑之间的结构性冲突。

首先制度逻辑以量化指标、程序管控、可问责性为核心，这是行政与财政审计的必要工具，但延伸至一线服务场景后，会强制将全部照护行为转化为可存档数据，形成隐性约束：只有完成数据留痕的服务才具备程序合法性，未被记录的情感互动、陪伴关怀均不被制度认可；其次照护逻辑以关系性、持续性与回应性为核心追求，照护质量依托照护双方持续建立的情感信任，无法依靠单一标准化操作衡量。

两种逻辑在居家养老服务递送中正面相撞，当前制度安排倾向于将照护行为的合法性建立在“被数据记录”的基础上，而非“产生实质性照护效果”的基础上。服务在形式上虽完成了，需求在实质上却被悬置了，这不是个别从业者的失职，而是两类逻辑难以调和的产物。

但制度逻辑与照护逻辑也并非不可兼容。上海政府购买养老服务实践证实，“正式规则和非正式关系的双重管理逻辑可以实现融合并相互促进”[3]。当地依托政企长期信任，下放充足服务自主裁量权，以机构品牌信誉弱化刚性量化考核，同步实现监管规范与人本照护。这一经验提示我们，制度逻辑与照护逻辑的冲突并非必然，关键在于制度设计是否愿意为照护的关系属性留出空间。

5. 结论与建议

5.1. 研究结论

本文聚焦居家养老服务递送的“过程”环节，分析了标准化服务流程与老年人个性化需求之间的结构性张力。主要发现如下：一是，政府购买养老服务的项目化设计将照护需求分解为独立的服务条目，以计时计量为考核依据。这套标准化逻辑在保障“可招标、可考核、可问责”方面是有效的，但其将“服务”窄化为可交付的动作集合，与老年人需求的情感性、复合性与动态性特征之间形成结构性错配。标准化清单上的功能完成与老年人实质性的照护需求之间存在一道难以跨越的鸿沟；二是，在执行标准的过程中，一线的照护人员会面临“按表操作”和“看人服务”这两种不一样的期待；要是考核体系太看重可量化的指标，服务人员的灵活操作空间就会被压缩，到最后形式化应对就成了大家都在用的办法；三是，这种困境的深层原因其实是制度逻辑和照护逻辑之间的结构性冲突，前者主要追求可量化、可考核还有程序上的规范，后者则更看重关系性、持续性以及回应性；当前的制度安排更倾向于把照护行为的合法性建立在“被数据记录”上，而不是建立在“能产生真正的照护效果”上，但这两种逻辑并不是天生就对立的，关键就在于标准化的框架能不能为人性化的照护留出足够的制度空间。

5.2. 政策建议

基于上述发现，本文提出以下建议：

第一，在服务清单设计中引入弹性时间机制。建议在标准化体系内划定一定比例自主调配时段，在不取消规范考核的前提下，为人性化照护预留操作空间。落地可从合同、计费双向配套：合同区分刚性服务时长与弹性服务时长，弹性服务内容仅需事后报备；收费采用“基础服务包 + 弹性附加包”模式，弹性时长统一计价。针对机构刻意压缩弹性服务的风险，配套建立时段备案与不定期抽查制度。

第二，重构复合型考核评价体系。绩效管控可结合机构信誉机制实现双向约束激励，将老年主观体验、情感需求响应度等软性指标纳入评估，弱化单一依赖服务时长、人次的量化标准。搭建“服务供给 - 体验反馈 - 质量优化”闭环管理，以简易满意度问卷搭配开放式访谈采集评价，实行“硬指标为主、软指标为辅”过渡方案，并引入第三方复核。为规避老年评价失真、机构选择性服务等问题，提高独居、失能等弱势老人评价权重，常态化监测服务群体覆盖均衡度。

第三，赋予一线照护者适度自主裁量权。认可护理员专业判断与情感劳动的核心价值，在机构监管框架内允许按需灵活调整服务，缓解“多做多错”的工作顾虑。裁量放开易引发服务质量分化，可依托常态化培训、优秀服务案例沉淀统一服务标准，同步留存裁量记录、定期抽查形成约束。

第四，搭建社区互助情感支持网络。社区作为人情伦理承载空间，具备开展情感照护的天然优势。依托社区现有阵地搭建互助平台，引入“时间银行”实现陪伴服务积分互惠；互助内容限定于低风险情感陪伴、简易生活帮扶，与专业居家照护形成互补，并面向志愿者开展基础照护培训。同时设置社区专员常态化运维互助网络，化解骨干人员流失带来的可持续性隐患。

参考文献

- [1] 王武林, 张奇. 制度整合与技术协调: 政府购买养老服务碎片化的整体性治理研究[J]. 甘肃行政学院学报, 2025(3): 90-101.
- [2] 杨帆. “规训”抑或“赋能”: 智慧养老的技术异化与照护劳动的伦理回归[J]. 理论与改革, 2026(1): 41-54+166.
- [3] 王锴. 嵌入与脱嵌: 政府购买养老服务中的双重管理逻辑[J]. 北京社会科学, 2023(10): 117-128.
- [4] 张晶晶. 中国式老年照护模式中的孝道文化传承与发展[J]. 东南大学学报(哲学社会科学版), 2024, 26(1): 113-123+152.
- [5] 曾晴文, 汤波. 我国居家养老服务存在的问题与对策研究[J]. 中国医学伦理学, 2023, 36(12): 1358-1363.
- [6] 孟抒冉, 范帅邦, 王奕璇. 供需视角下城乡社区居家养老服务困境及其解决路径[J]. 经济研究导刊, 2024(16): 101-104.
- [7] 潘薇, 陈良侠, 张晓菲, 等. 高质量发展视角下的老年人居家社区养老服务需求分析[J]. 中国卫生事业管理, 2025, 42(10): 1103-1108.
- [8] 管兵, 林笑. 治理情境与政策选择: 政府购买居家养老服务的地方差异性路径研究[J]. 公共行政评论, 2026, 19(1): 141-159+199.
- [9] 尹艳红. 居家社区养老服务如何可持续运营?——基于 A 市多案例分析[J]. 行政管理改革, 2024(7): 63-73.
- [10] 赵紫薇. 社会资本视角下居家社区养老服务递送的现实困境与机制构建[J]. 长春大学学报, 2025, 35(7): 19-25.
- [11] 王惠, 刘慧君, 海伦. 社区居家养老服务需求缺口轨迹对老年人心理福利的影响[J]. 西北人口, 2025, 46(3): 84-99.
- [12] 李运思, 刘晓昀. 社区养老服务机构养老供给困境与破局——基于主体性和依赖性的分析维度[J]. 经济与管理, 2026, 40(1): 9-18.