

破局失能老人居家养老:从服务完善到多方合力, 打造普惠可持续照护体系

何欢庆

(华宜寄宿学校,湖北武汉 430299)

[摘要]失能老人居家养老是我国应对老龄化的关键,但存在服务供给不足、人才短缺、区域不均、社会信任度低等问题。文章从硬件适老化与智能设备升级、精细化个性化照护服务、系统化护理人才队伍建设、多元化宣传推广等方面提出完善路径,强调需政府、社会、企业、家庭四方协同,构建普惠可持续的照护体系。未来随着银发经济扩容、智慧技术普及与养老服务融合发展,居家养老将更专业普惠,成为多层次养老体系核心,切实保障失能老人居家安养需求。

[关键词]失能老人;居家养老;可持续照护;人口老龄化

[作者简介]何欢庆(1993—),女,华宜寄宿学校教师,研究方向:广播电视编导、经济学。

[DOI] <https://doi.org/10.62662/kxwxz0306021>

[中图分类号] C913.6

[本刊网址] www.oacj.net

[投稿邮箱] jkw1966@163.com

一、核心提要

失能老人居家养老是我国应对人口老龄化的核心路径,但其发展仍面临专业服务供给不足、护理人才短缺、区域发展不均、社会信任度不足等多重挑战。破解这些难题,需要从服务体系完善、人才队伍建设、宣传推广、模式创新等多方面发力,通过政府、社会、企业、家庭的四方联动,构建起专业、普惠、可持续的失能老人居家养老照护体系,让失能老人在熟悉的环境中安享晚年。

二、“硬件+智能”双升级,筑牢居家养老服务基础

失能老人居家养老的核心需求,是在安全、舒适的环境中获得专业的照护服务,而硬件设施的适老化改造和智能化配置,是筑牢居家养老服务基础的关键。无论是线下照护机构的设施完善,还是老人家庭的适老化改造,都需要围绕失能老人的身体特点和照护需求,实现硬件设施的专业化、人性化,同时通过智能化设备,提升居家养老的安全性和便捷性。

对于为失能老人提供上门服务的线下照护机构,设施完善是建立家属信任、保障服务质量的前提。机构的线下门面需进行全方位的无障碍设计,铺设全区域防滑地板,设置无障碍通道、扶手、轮椅专用电梯,安装低位开关和插座,消除失能老人的行动障碍;居住空间需设置单人间或双人间,保障

老人的隐私,配备电动护理床、紧急呼叫系统、适老化家具,公共的餐厅、活动室、康复区则需宽敞明亮,满足老人的生活和康复需求。同时,机构必须完善医疗支持和安全设施,设立基础医疗室,配备血压、血糖监测设备、药品管理柜、氧气设备,并与附近医院合作建立绿色通道,确保老人突发疾病时能得到及时救治;安装24小时监控、烟雾报警器,全方位保障老人的安全。

老人家庭的适老化改造和智能化配置,是提升居家养老安全性的核心。针对失能老人的居家安全需求,可通过“语音开关+语音插排+语音遥控器+语音报警器+微波感应器”的组合,实现居家设备的智能化控制,这套设备无需联网,通过人机交互即可控制各类家电,让智能服务更简单:语音面板开关可对灯具、窗帘进行开关和定时,支持语音、手动、遥控器多种控制方式;语音插排可实现对电风扇、电饭煲等家用电器的语音控制和定时;语音遥控器可调节空调、电视等红外线遥控电器,还自带小夜灯,即插即用;语音报警器可对原有报警系统进行升级,微波感应器则能实现“人在灯亮、人走灯灭”,适用于过道、卫生间等场景,既便捷又节能。

健康监测和安全防护设备的配置,更是为失能老人的居家生活筑牢“安全防线”。老人可佩戴智能手环、智能贴片等设备,实时监测心率、血压、血氧等关键健康指标,一旦指标超出预设范围,设备

会自动向监护人、社区养老服务中心和指定医疗机构发送预警信息;家中可安装烟雾报警器、燃气泄漏探测器,实时监测居家环境安全,检测到异常立即发出警报并推送信息;卫生间、卧室等关键区域可安装跌倒监测装置,通过感应老人身体姿态变化,在老人跌倒时迅速预警;同时为老人配备便携的紧急呼叫按钮,实现一键呼叫监护人或社区服务中心,让老人遇到突发情况时能第一时间获得帮助。此外,在征得老人同意的前提下,可在客厅、厨房等位置安装摄像头,全方位监控老人日常活动,同时严格划定监控范围,保护老人的隐私。

三、专业服务精细化,满足失能老人个性化照护需求

失能老人的身体状况各异,照护需求也呈现出个性化、多样化的特点,这就要求居家养老服务必须实现精细化、专业化,从餐食供应、医疗护理到康复训练、心理疏导,围绕老人的具体需求制定个性化服务方案,同时配备专业的上门服务工具,让专业照护走进失能老人的家庭。

餐食供应的精细化,是保障失能老人身体健康的基础。居家养老服务机构需与可靠的供应商合作,为老人提供营养均衡、规律的一日三餐,提前了解老人的过敏食物,确保餐食符合老人的饮食需求。餐食不仅要包含足够的蛋白质、碳水化合物、维生素和矿物质,还要做到多样化,避免单调,同时针对患有特殊疾病的失能老人,制定专属的膳食方案:为糖尿病老人提供低糖、低脂、高纤维的食物,严格控制碳水化合物的摄入;为高血压老人提供低盐、低脂,富含钾、钙、镁的食物;为肾病老人提供低蛋白、低磷、低钾的食物,控制钠的摄入;为心脏病老人提供低胆固醇、低饱和脂肪,富含 Omega-3 脂肪酸的食物;为吞咽困难的老人提供软食、糊状食物或流质食物,确保老人进食安全。

医疗护理和康复训练的专业化,是失能老人居家养老的核心需求。服务机构需配备专业的上门服务工具,涵盖移动辅助、生活护理、医疗检测三大类:移动辅助工具包括便携式移动床、防滑担架、轮椅、助行器,方便老人的居家移动和外出就医;生活护理设备包括防褥疮气垫床、助浴设备、智能排泄处理设备,提升老人的生活舒适度;医疗检测设备包括便携式生命体征检测仪、血糖仪、胰岛素冷藏包、应急医疗包,满足老人居家的健康监测和应急医疗需求。同时,专业人员需为老人提供全方位的医疗护理服务,协助老人进食、翻身、助浴、排泄,定期为老人测量体温、血压、血糖并做好记录,发现异

常及时预警;护士需上门执行换药、胃管/尿管维护、注射等医疗操作,为老人制定个性化护理计划,并监督护理员的医疗操作规范;康复师则需根据老人的身体状况,制定专属的康复训练计划,如关节活动、吞咽训练等,帮助老人缓解身体机能衰退,提升生活自理能力。

此外,居家养老服务还需兼顾老人的心理需求,实现服务的全方位化。失能老人因身体状况受限,容易产生孤独、焦虑等负面情绪,服务机构需配备专业的社工,为老人提供心理疏导服务,定期与老人交流谈心,了解老人的心理状态,及时缓解老人的心理压力;同时组织老人参与社区社交活动,搭建老人之间的交流平台,丰富老人的精神生活。社工还需做好家属沟通工作,及时向家属反馈老人的照护情况,缓解家属的焦虑,同时链接社区各类资源,为老人和家属提供更多的支持和帮助,让居家养老服务不仅有专业的医疗护理,还有温暖的人文关怀。

四、人才队伍建设系统化,打造专业稳定的照护团队

专业、稳定的照护人才队伍,是失能老人居家养老服务质量的核心保障。目前我国养老护理人才缺口超 1000 万,持证护理员数量不足、流动性大、专业水平参差不齐,成为制约居家养老服务发展的关键瓶颈。破解这一难题,需要从招聘、配置、培训、管理等方面构建系统化的人才队伍建设体系,提升照护人员的专业水平和职业归属感,打造一支适配失能老人居家照护需求的专业团队。

精准招聘是人才队伍建设的第一步,服务机构需优先招聘具备护理基础的专业人员,同时根据服务需求,招聘营养师、康复师、社工、行政人员等相关专业人才,形成多学科的服务团队。其中,护理员需具备基础的养老护理知识和实操能力,有相关从业经验者优先;营养师需具备专业的膳食搭配知识,能根据老人的身体状况制定个性化膳食计划;康复师需具备康复治疗专业背景,能为老人提供科学的康复训练指导;社工需具备心理学、社会学相关知识,擅长心理疏导和资源链接;行政、后勤人员则需具备相应的管理和服务能力,保障机构的日常运营。

科学的人员配置,能让人才资源得到最大化利用,提升服务效率。机构需根据老人的失能程度,合理分配护理人员:轻度失能老人照护难度较低,可按照 1 名护理员负责 5~8 人的比例配置;中度失能老人照护需求更高,按照 1 名护理员负责 3~5 人

的比例配置;重度失能老人则需配备专属的护理人员,提供24小时的贴身照护。在排班方面,机构需采用“固定+机动班”的模式,在早晨协助起床、用餐等高峰时段增加护理助手,应对老人的集中照护需求;机动班人员则随时待命,应对护理人员请假、老人突发疾病等突发情况,确保照护服务不中断。同时,机构可与高校的社工、护理专业合作,引入实习生参与非医疗性服务,如老人陪伴、社区活动组织等,还可在节假日聘请临时护工,缓解人手压力,补充人才队伍。

清晰的岗位设置,能明确各岗位的职责边界,避免服务疏漏。失能老人居家养老服务机构需设置九大核心岗位,各岗位各司其职、协同配合:专业护理员负责基础生活护理和日常健康监测;护士负责专业医疗操作和护理计划制定;营养师负责膳食计划制定和食品安全监督;康复师负责康复训练计划制定和指导;社工负责心理疏导、家属沟通和社区资源链接;后勤人员负责环境卫生维护、设施安全检查和物资采购;行政人员负责入住手续办理、档案管理和费用结算;客户服务专员负责需求对接、上门评估和服务反馈;调度协调员负责人员排班、供需匹配和突发情况人员调动。通过清晰的岗位分工,形成高效的服务闭环。

系统化的人员管理和激励,是留住人才、提升服务质量的关键。机构需从法律风险、职业倦怠、技能更新、绩效考核等方面完善管理体系:与员工签订规范的劳动合同,明确职责边界,如规定护理员不得执行专业医疗操作,规避法律风险;定期开展心理疏导课程,建立员工支持小组,缓解护理人员的工作压力,避免职业倦怠;每季度安排外部专家为员工开展培训,更新照护技术和知识,提升员工的专业水平。同时,机构需建立完善的绩效考核与激励机制,设立“零投诉奖”“技能进步奖”“服务之星”等荣誉奖项,对表现优秀的员工给予物质和精神奖励,适当发放员工福利,提升员工的工作积极性和职业幸福感,降低人员流动性。

五、宣传推广多元化,构建社会信任提升品牌认知

目前,我国市场化失能老人居家养老服务的普及率较低,社会信任度不足、品牌认知度不高是重要原因。不少家庭对市场化服务的质量存在疑虑,对服务内容、收费标准也缺乏了解,这就要求服务机构通过多元化的宣传推广方式,搭建与消费者之间的沟通桥梁,展示服务的专业性和可靠性,消除家属的疑虑,构建社会信任,逐步提升品牌认知度

和市场影响力。

与社区深度合作,是触达目标人群的核心渠道。社区是失能老人和家属的主要生活场景,机构需与社区居委会、社区养老服务中心建立长期合作关系,依托社区平台开展宣传推广活动:在社区内开展免费的公益服务,如为老人提供免费的健康监测、适老化改造咨询等,让社区居民直观感受机构的服务能力;举办养老照护专业讲座,邀请营养师、康复师、护理专家为家属讲解失能老人照护知识、膳食搭配技巧、康复训练方法等,为家属提供实用的照护指导,同时提升机构的专业形象;在社区电梯、公告栏等位置投放广告,突出机构的核心服务、联系方式和优势,让社区居民随时随地了解机构信息。

与医疗机构联动,能精准触达有迫切照护需求的人群。失能老人多有就医、康复需求,医疗机构是精准的目标人群入口,机构需与医院的康复科、老年病科、骨科等科室建立合作关系,在科室放置易拉宝、宣传册等物料,突出“出院不等于护理结束,上门服务延续康复效果”的核心卖点,针对出院后的失能老人,提供专业的居家康复、护理服务,解决医疗机构出院后照护衔接不足的问题。同时,医疗机构的医生可根据老人的身体状况,为家属推荐合适的居家照护服务,借助医生的专业背书,提升机构的可信度和说服力。

借助短视频平台开展线上宣传,能扩大品牌传播范围。在短视频成为主流传播方式的背景下,机构需寻找专业的拍摄团队,制作高质量的宣传视频,在抖音、快手、视频号等平台发布:视频内容需真实、直观,展示护理员的标准化操作流程,如老人翻身、助浴、血糖监测等,让家属清晰了解机构的服务细节;分享失能老人居家照护的成功案例,通过老人和家属的真实反馈,增强宣传的感染力和说服力;公开机构的服务价格表和责任险保单,明确收费标准,承诺“不满意无条件退款”,消除家属对收费不透明、服务无保障的疑虑。同时,机构可安排专人运营线上账号,及时回复网友的咨询,与网友互动交流,提升品牌的亲和力和关注度。

宣传推广的核心是展示机构的专业性和温度,让目标人群对机构的名称、服务内容形成基本认知,逐步消除家属对“陌生人上门服务”的疑虑。机构在宣传过程中,不仅要突出硬件设施、专业设备、人才队伍的优势,还要传递对失能老人的人文关怀,让家属感受到机构的用心和责任,通过真实、透明的宣传,构建起社会信任,让更多失能老人家庭

愿意选择市场化的居家养老服务。

六、多方合力促发展,构建普惠可持续的居家养老体系

失能老人居家养老的发展,并非单一主体的责任,而是需要政府、社会、企业、家庭四方形成合力,各司其职、协同配合,从政策支持、社会参与、市场运作、家庭尽责等方面发力,破解发展中的难题,构建起专业、普惠、可持续的失能老人居家养老照护体系,让每一位失能老人都能享受到有质量、有温度的照护服务。

政府需发挥主导作用,完善政策体系,加大投入力度,为居家养老发展筑牢制度保障。一方面,政府要进一步扩大长期护理保险的覆盖范围,加快实现全国统筹,提高报销比例和支付标准,将更多的失能老人纳入保障范围,同时加大对经济困难失能老人的财政补贴力度,降低居家照护的经济门槛,破解支付能力分层的难题;另一方面,政府要加强社区养老服务网络建设,完善15分钟养老服务圈,推进社区养老服务中心、日间照料中心的建设和升级,为居家养老提供线下支撑,同时加大对适老化改造的补贴力度,鼓励更多失能老人家庭进行适老化改造和智能化配置。此外,政府要加强对养老服务市场的监管,建立健全服务质量标准和评价体系,规范市场化服务机构的经营行为,严厉打击养老诈骗等违法行为,保障失能老人和家属的合法权益,同时加大对养老护理人才培养的投入,通过补贴、职称评定等方式,提升养老护理职业的吸引力,破解人才短缺难题。

社会需积极参与,凝聚多方力量,为居家养老发展营造良好的社会氛围。社区要发挥基层治理的作用,搭建居家养老服务平台,整合社区内的医疗、家政、志愿者等资源,为失能老人提供多元化的服务支持,同时组织开展社区养老互助活动,推广“时间银行”机制,鼓励社区居民参与居家养老志愿服务,将服务时间存入“时间银行”,未来可兑换相应的养老服务,形成“我为人人,人人为我”的养老互助氛围。高校和职业院校要加强养老护理、康复治疗、老年服务与管理等专业的建设,优化课程设置,注重实操能力培养,为居家养老服务输送更多的专业人才。公益组织、志愿者队伍要发挥自身优势,为失能老人提供心理疏导、亲情陪伴、免费助餐等公益服务,弥补市场化服务的不足,让失能老人感受到社会的关爱。

企业要发挥市场主体作用,加强模式创新和技术研发,提升居家养老服务的专业化、智能化水平。

养老服务企业要立足失能老人的实际需求,加强服务模式创新,打造“评估—干预—监测”的闭环服务体系,为老人提供个性化、精细化的照护服务,同时加强与医疗机构、社区的合作,实现资源整合、优势互补,提升服务效率。科技企业要加大对智慧养老技术和设备的研发投入,开发更多低成本、易操作的智能监测设备、AI照护管家、护理机器人等产品,降低智慧养老的使用门槛,让更多失能老人家庭能够享受到技术赋能的便利。同时,企业要坚持市场化运作与普惠性服务相结合,合理制定服务价格,推出更多适合中低收入家庭的服务套餐,让居家养老服务更具普惠性。

家庭要承担起应有的责任,给予失能老人亲情陪伴和情感支持,成为居家养老的重要支撑。尽管市场化、专业化的居家养老服务能为失能老人提供专业的医疗护理和生活照料,但亲情陪伴是任何服务都无法替代的,子女要尽可能多地陪伴老人,与老人交流谈心,关注老人的心理状态,给予老人情感上的关爱和支持。同时,家属要积极配合专业机构的照护工作,及时与服务人员沟通老人的身体状况和生活习惯,共同制定个性化的照护方案,监督服务质量,形成家庭与专业机构的良性互动。对于有条件的家庭,家属可参加养老照护知识培训,学习基础的照护技巧,在专业人员的指导下,为老人提供日常的照护服务,让老人在享受专业照护的同时,也能感受到家庭的温暖。

七、未来展望:万亿赛道迎发展,居家养老更专业普惠

随着我国人口老龄化的持续加剧,失能老人规模的不断扩大,失能老人居家养老这一万亿级赛道正迎来前所未有的发展机遇,在政策持续赋能、技术不断创新、社会多方参与的背景下,未来我国失能老人居家养老服务将朝着更专业、更智能、更普惠、更可持续的方向发展,成为我国养老服务体系的核心支撑。

从市场规模来看,居家养老的市场潜力将持续释放,成为银发经济的核心增长点。根据预测,到2030年我国养老产业规模将突破22.3万亿元,其中居家失能护理板块的年复合增速将达12.8%。随着长期护理保险的普及、居民消费能力的提升和服务需求的释放,居家养老服务的市场规模将持续扩大,吸引更多的社会资本投入,推动养老服务产业的规模化、规范化发展。同时,居家养老服务的业态将更加丰富,除了传统的上门护理、康复训练外,还将衍生出居家养老管家、互联网护理平台、智

能养老设备租赁等新业态,满足失能老人家庭的多样化需求。

从技术发展来看,智能助理和机器人技术将成为居家养老的重要赋能手段,让照护服务更智能、更高效。未来,智能助理将实现更精准的语音交互,为老人提供信息咨询、日程提醒、用药指导等全方位服务,跌倒报警、远程问诊等功能将更精准、更及时;服务机器人将朝着更智能化、人性化的方向发展,不仅能承担清洁、搬运、送餐等家务劳动,还能实现基础的健康监测、情感陪伴等功能,减轻护理人员和家属的照护压力。同时,大数据、人工智能、区块链等技术将与居家养老服务深度融合,实现老人健康数据的互联互通、服务过程的全链监管,让照护服务更具可控性和专业性。

从服务体系来看,居家养老将与社区、机构养老深度融合,形成“居家为基础、社区为依托、机构为补充”的多层次养老服务体系。未来,社区将成为居家养老的重要线下支撑,社区养老服务中心将整合医疗、护理、康复、助餐等多种资源,为失能老人提供“家门口”的专业服务;养老机构则将发挥专业优势,将服务延伸到家庭,通过家庭养老床位、上门服务等方式,为失能老人提供专业的照护服务,

实现居家、社区、机构养老的无缝衔接,让失能老人根据自身需求,灵活选择照护方式。

从社会共识来看,理性看待养老方式将成为主流,居家养老的社会接受度将持续提升。随着社会保障体系的完善、专业服务的普及和智慧养老技术的应用,公众将逐步摆脱“养儿防老”的传统观念,更理性地看待机构养老与居家养老的互补性,不再将市场化居家养老服务视为“不孝”,而是将其作为提升老人照护质量、缓解家庭压力的重要方式。同时,全社会将形成尊老、爱老、敬老的良好风尚,关注失能老人的生活需求和心理需求,为失能老人居家养老营造良好的社会氛围。

失能老人居家养老问题,是我国在人口老龄化进程中必须面对且妥善解决的重要课题。当前,我国失能老人居家养老的发展已取得显著成效,政策体系逐步完善、技术应用不断创新、服务模式持续优化,但仍面临着诸多挑战。相信在政府、社会、企业、家庭的四方合力下,我国将逐步构建起专业、普惠、可持续的失能老人居家养老照护体系,让每一位失能老人都能在熟悉的家庭环境中,享受有质量、有温度的照护服务,真正实现“老有所养、老有所护、老有所安”。

Breaking Through Home-based Care for the Disabled Elderly: From Service Improvement to Joint Efforts to Build an Inclusive and Sustainable Care System

HE Huan-qing

(Huayi Boarding School, Wuhan Hubei 430299, China)

Abstract: Home-based care for the disabled elderly is crucial for China to address population aging, yet it faces problems such as insufficient service supply, talent shortage, unbalanced regional development and low social trust. This paper proposes improvement paths from upgrading age-friendly hardware and intelligent equipment, providing refined and personalized care services, building a systematic nursing talent team, and carrying out diversified publicity. It emphasizes the need for coordination among the government, society, enterprises and families to establish an inclusive and sustainable care system. In the future, with the expansion of the silver economy, popularization of smart technologies and integrated development of elderly care services, home-based care will become more professional and inclusive, forming the core of the multi-level elderly care system and effectively meeting the home care needs of the disabled elderly.

Key words: disabled elderly; home-based care; sustainable care; population aging