

影响中国养老产业的力量

养老产业投资开发与 运营管理操作指南

(全四册)

编著：厚朴养老产业研究中心

第三册 进军居家养老

模式 路径 策略

国家一级出版社



中国纺织出版社

全国百佳图书出版单位

影响中国养老产业的力量

编著：厚朴养老产业研究中心

养老产业投资开发与 运营管理操作指南

(全四册)

第三册 进军居家养老

模式 **路径** **策略**

 中国纺织出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

养老产业投资开发与运营管理操作指南 : 全四册 / 厚朴养老产业研究中心编著. — 北京 : 中国纺织出版社, 2018. 8

ISBN 978-7-5180-5176-2

I. ①养… II. ①厚… III. ①养老—服务业—经营管理—指南 IV. ①F719.9-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2018) 第 140204 号

养老产业投资开发与运营管理操作指南 (全四册)

策划编辑: 樊雅莉

责任印制: 王艳丽

中国纺织出版社出版发行

地址: 北京市朝阳区百子湾东里 A407 号楼 邮政编码: 100124

销售电话: 010-67004422 传真: 010-87155801

<http://www.c-textilep.com>

E-mail: faxing@c-textilep.com

中国纺织出版社天猫旗舰店

官方微博 <http://weibo.com/2119887771>

郑州市联合印务有限公司印刷 各地新华书店经销

2018年8月第1版第1次印刷

开本: 787×1092 1/16 印张: 85

字数: 600千字 定价: 498.00元

凡购本书, 如有倒页、脱页、缺页, 由本社图书营销中心调换



厚朴养老丛书 影响中国养老产业的力量



谨以此书

献给矢志不渝、砥砺前行养老产业先行者

前 言

经过多年摸索，中国养老产业进入结构调整期，养老服务业的供给侧改革大幕已经徐徐开启。

从 2016 年开始，不论是政府政策还是市场发展，居家养老成为市场的关注焦点。2017 年 2 月 28 日，国务院发布《国务院关于印发“十三五”国家老龄事业发展和养老体系建设规划的通知》（国发〔2017〕13 号）（以下简称《“十三五”老龄规划》），提出要健全以居家为基础、社区为依托、机构为补充、医养相结合的养老服务体系。居家养老已经成为继养老地产、机构养老之后的又一个“大风口”。

然而，目前在掘金居家养老服务市场仍存在诸多障碍与瓶颈的情况下，社会力量如何在“大风口”来临时能抓住时机、抢占最佳立足点？如何有效利用现有时机以博取长远利益？这是社会力量亟待破解的关键问题。

有鉴于此，厚朴养老产业研究中心在深入研究我国居家养老发展历程的基础上，经过对比分析国内外居家养老顶层设计、运作模式，从我国居家养老服务市场宏观大势研判、居家养老服务运营模式、运营保障举措、居家养老服务流程梳理、居家养老政策剖析等角度，编撰本书以期为社会力量进军我国居家养老服务市场提供较为全面的参考依据。

编者

2018 年 4 月

目 录

第一部分 现状篇	1
第一章 我国居家养老发展环境.....	3
第二章 居家养老面临的问题.....	7
第三章 居家养老服务市场供需现状.....	15
第一节 居家养老服务需求分析.....	15
第二节 居家养老服务市场供给现状.....	24
第三节 居家养老发展方向.....	30
第二部分 实践篇	35
第四章 国外居家养老服务模式借鉴.....	37
第一节 英国居家养老服务运营模式.....	37
第二节 日本居家养老服务运营模式.....	42
第三节 美国居家养老服务运营模式.....	52
第四节 新加坡居家养老服务运营模式.....	63
第五节 国外居家养老模式总结与借鉴.....	67
第五章 居家养老服务运营模式.....	75
第一节 政府主导型运营模式.....	75
第二节 企业会员制运营模式.....	81
第三节 上门护理型运营模式.....	84
第四节 融合式运营模式.....	88
第五节 连锁酒店式运营模式.....	90
第六节 轻资产陪护运营模式.....	92
第七节 养老消费服务 O2O 运营模式.....	95
第八节 物业居家结合型模式.....	97
第九节 家庭互助式运营模式.....	101
第十节 单一康复型运营模式.....	103

第六章 居家养老服务的落地保障.....	105
第一节 组建团队.....	105
第二节 设立标准.....	116
第三节 搭建智慧养老平台.....	125
第四节 塑造品牌.....	130
第五节 资源整合.....	136
第六节 资金保障.....	140
第七章 居家养老服务内容.....	159
第一节 基础服务.....	159
第二节 增值服务.....	165
第八章 居家养老服务核心流程.....	171
第一节 老人洗浴服务流程.....	171
第二节 健康管理服务流程.....	176
第三节 送餐服务流程.....	187
第四节 身体清洁服务流程.....	193
第五节 房间清洁服务流程.....	201
第六节 老人用药服务流程.....	204
第七节 老人陪聊服务指南.....	209
第八节 代购服务流程.....	213
第九节 老人助餐服务流程.....	214
第十节 卧床老人护理服务流程.....	216
第三部分 政策篇.....	237
第九章 国家居家养老政策.....	239
第一节 法律法规.....	239
第二节 政策文件.....	241
第三节 标准与规范.....	246
第十章 地方居家养老支持政策.....	249
第一节 北京市居家养老政策.....	249

第二节 上海市居家养老政策.....	253
第三节 广州市居家养老政策.....	258
第四节 福建省居家养老政策.....	262
第五节 南京市居家养老政策.....	265
第六节 杭州市居家养老政策.....	266
第十一章 居家养老政策趋势研判.....	269



第一部分 现状篇

第一章 我国居家养老发展环境

一、政策发力，居家养老服务支持力度逐渐加大

“十三五”规划将完善和加快发展以居家为基础、社区为依托、机构为支撑、医养相结合的养老服务业。社区居家养老服务已经引起了中央和地方政府的高度重视，近年来国家和地方陆续出台了一系列支持居家养老发展的利好政策、措施，从《国务院关于加快发展养老服务业的若干意见》到《民政事业发展第十三个五年规划》（2016），从不同层面支持和推进居家养老发展，具体如下。

（1）《国务院关于加快发展养老服务业的若干意见》（国发〔2013〕35号）指出，要通过制定扶持政策措施，积极培育居家养老服务企业和机构，上门为居家老年人提供助餐、助浴、助洁、助急、助医等定制服务；大力发展家政服务，为居家老年人提供规范化、个性化服务。要支持社区建立、健全居家养老服务网点，引入社会组织和家政、物业等企业，兴办或运营老年送餐、社区日间照料、老年活动中心等形式多样的养老服务项目。

（2）《关于中央财政支持开展居家和社区养老服务改革试点工作的通知》（民函〔2016〕200号）提出，要重点培育和打造一批品牌化、连锁化、规模化的龙头社会组织或机构、企业，使社会力量成为提供居家和社区养老服务的主体；支持

探索多种模式的“互联网+”居家和社区养老服务模式与智能养老技术应用。

(3) 《国务院办公厅关于全面放开养老服务市场提升养老服务质量的若干意见》（国办发〔2016〕91号）提出，要大力提升居家社区养老生活品质，推进居家社区养老服务全覆盖。

(4) 《国务院关于印发“十三五”国家老龄事业发展和养老体系建设规划的通知》（国发〔2017〕13号）提出，依托城乡社区公共服务综合信息平台，以失能、独居、空巢老年人为重点，整合建立居家社区养老服务信息平台、呼叫服务系统和应急救援服务机制，方便养老服务机构和组织向居家老年人提供助餐、助洁、助行、助浴、助医、日间照料等服务。

(5) 《民政事业发展第十三个五年规划》（2016）提出，要推进居家和社区养老服务，强化居家和社区养老服务功能，积极开展智慧养老服务和互助养老服务，提高养老服务能力，为有需求的城乡老年人提供便利的居家养老服务。

(6) 《工业和信息化部 民政部 国家卫生计生委关于印发〈智慧健康养老产业发展行动计划（2017-2020年）〉的通知》（工信部联电子〔2017〕25号）提出，要丰富智能健康养老服务产品供给。针对家庭、社区、机构等不同应用环境，发展健康管理类可穿戴设备、便携式健康监测设备、自助式健康检测设备、智能养老监护设备、家庭服务机器人等，满足多样化、个性化健康养老需求。

随着老龄化的加剧，各地方政府有关支持居家养老发展的明细政策将会陆续推出，这将有利于促进居家养老市场的大发展。

二、银发浪潮呼唤居家养老服务

1. “421家庭”渐成为主流，传统家庭养老模式难堪重任

自 20 世纪 70 年代中国开始实行计划生育政策以来，中国便有了第一代独生子女。独生子女规模的迅速扩大让“421 家庭”越来越多。按照目前的人口变化情况，估计到 2050 年，0~14 岁的人口数量只占整个人口结构中的 9.56%，而 65 岁以上的老人却会占到 30%。

长期以来，中国社会最主要的养老模式是家庭式养老。老人的赡养一直以来都是依靠子孙后代，但随着社会的发展及家庭结构的变化，独生子女无力、无暇照顾老人的问题越发凸显。传统养儿防老式的家庭养老模式无法承载养老压力，居家养老和机构养老等社会化养老服务需求愈加增多。

2. 老年群体收入增加

(1) 我国老年人口呈快速增长趋势，提供了庞大的潜在老年消费市场。

随着经济发展，人们生活水平不断提高，具有高消费能力的老年群体逐渐增多。另外，随着收入结构的多元化，未来老年人的收入将不再是过去单一的退休养老金，投资、保险等收益也纳入老年人收入构成中。

老年人口的消费规模在快速增长，在 2010 年已经达到 1 万亿元，预计到 2020 年将达到 3.3 万亿元，2030 年达到 8.6 万亿元，2040 年达到 17.5 万亿元。这为居家养老服务提供了强大的消费支持。

根据中国老龄科学研究中心的调查，我国城市老人中有 42.8% 的人拥有存款。老年消费者的人均消费能力从 2005 年的 1620 美元（约合人民币 11077 元）上升到 2015 年的 4112 美元（约合人民币 28117 元），这使得老年市场成为未来国民经济各行业中有较大影响的消费市场之一。此外，随着经济的发展，老年人的收入将呈不断增长之势。

(2) 存在一定比例的高品质居家养老服务需求。

市场上存在一批中、高收入老年群体，这些老年人认为目前的养老环境，无论从居住条件还是养老服务水平都不能满足他们日益提高的养老需求，因此他们希望市场上能多出现一些高品质的居家养老服务机构。

（3）部分老年人的消费观念已经由被动走向主动，且在市场上相当活跃。

部分 55 岁以上的“新”老年人，他们的消费观念已经不同于传统老年人，他们在美容、穿着打扮、营养食品、健身娱乐、旅游观光等方面，有着强烈的消费兴趣，他们的保险意识、精神文化消费意识增强，他们是推动今后老年市场发展的主要力量。

三、智能化技术助推居家养老服务发展

智能化养老是指利用信息化手段、互联网和物联网技术、面向养老群体的服务系统与信息平台。在“互联网+”的时代背景下，发展智能化养老，既能够显著提升养老服务效率，又能保证老人不与子女、熟悉的社区环境相脱离，为居家养老提供了更多可行性，助推居家养老快速发展。

2017 年 2 月底，三部委发布《工业和信息化部 民政部 国家卫生计生委关于印发〈智慧健康养老产业发展行动计划(2017—2020 年)〉的通知》，明确到 2020 年，基本形成覆盖全生命周期的智慧健康养老产业体系，建立 100 个以上智慧健康养老应用示范基地，培育 100 家以上具有示范引领作用的行业领军企业，打造一批智慧健康养老服务品牌。

但是，当前发展智能居家养老服务也面临统筹规划力度不够、技术不成熟和缺乏准入门槛、政策扶持力度不够、推广力度不够四大问题。推动智能化居家养老的规范及标准建设应先行，并制定一套完善系统的规划和指导。

第二章 居家养老面临的问题

我国居家养老服务总体而言尚处于起步和试点示范阶段，在居家养老服务资源凝聚、开拓及居家养老服务运作和软硬环境营造等方面，面临不少问题和困境。

一、现有支持政策落实难

在北京、上海、广东、湖南、陕西等多地调研发现，近年来居家养老业蓬勃发展，地方政府和社会资本都在大力推进。但部分地方“重视有余而投入不足”，对居家养老机构的扶持政策难以落实，同时又缺乏家庭和社区的支持体系，居家养老服务“叫好不叫座”，社会资本进入之后往往陷入生存困境。

1. 部分地方思路存偏差

一些地方政府对于兴建养老产业园区和大型养老机构的热情很高，一味追求投资规模和床位数量，并带动大量社会资金进入。而对于小型化、专业化的居家养老，地方政府表现得却没有这么积极，这与国家养老服务体系建设的思路存在偏差。

2009年，青岛曾经出台政策，不允许发展50张床位以下的养老机构，认为建设养老机构是越大越好，2012年开始进行大规模养老机构建设，已投入20多亿元

建设9个大型养老院，每个养老院床位都在800张以上。现在观念才发生了变化，青岛市政府开始引导养老社区化、家庭化，要让老人在熟悉的环境里生活。

2. 财政投入相对不足

很多地方政府尚未将居家养老工作列入财政预算支持范围，对于居家养老的投入明显不足。以广东佛山南海区为例，虽然近年来加大了投入，但居家养老每年仅300万元的经费，社区养老只有4个示范点，镇街热情不高，仍然处于起步阶段。

在一些中小城市和农村地区，有限的财力和民生养老投入之间存在较大矛盾，针对居家养老的水电气价格优惠及扶持专业组织上门服务的补助政策、在家养老的补助政策、上门服务的护工补贴政策等，均没有真正补助到位。

3. 硬性规定难以执行

对于居家养老，《国务院关于加快发展养老服务业的若干意见》中有规定，要求在新建的小区按照人均不低于0.1平方米的面积建设服务设施，到2020年，符合标准的日间照料中心、老年人活动中心等服务设施覆盖所有城市社区。

然而，目前社区居家养老服务体系的建立主要依靠民政部、国家卫生和计划生育委员会等少数几个部门推动，缺乏国土资源部、住房和城乡建设部等部门的有力支持，政策实施力度弱。由于缺乏激励机制和约束机制，开发商没有动力在新建小区中拿出一定面积建设养老服务设施，导致大量新小区没有执行相关政策，而旧社区的问题也没有得到很好解决，居家养老的“欠账”可能会越来越多。

由于很多扶持政策没有真正“做实”，居家养老“看上去很美”，实际运营情况却大多并不理想。相比于资金雄厚、建设大型养老院的企业，从事居家养老的一般是中小规模的社会资本。这些社区居家养老机构负责人普遍反映，在发展