

第17章 居家养老

第二部 · 民生篇 · 第三篇 · 健康养老与助残服务

如果说助餐服务解决了老人“吃上饭”的问题，健康管理解决了老人“看好病”的问题，那么居家养老就是要解决老人“有人管”的问题。对于大多数农村老人来说，去养老院养老是不现实的——经济上负担不起，观念上难以接受，而且农村的养老机构本来就少。他们更希望在自己熟悉的家中、在生活了一辈子的村庄里安度晚年。

居家养老模块正是为了满足这种“就地养老”的需求而设计的。它将助餐服务、健康检测、安全看护、家政保洁、陪伴服务、适老化改造等服务从服务站延伸到老人家中，让老人足不出户就能享受专业的养老服务。对于那些身体尚好、能够自理的低龄老人，居家养老提供的是“锦上添花”的便利；对于那些行动不便、需要照护的高龄老人和失能老人，居家养老提供的是“雪中送炭”的保障。

在第二章中，我们将“能养老”列为平台的三大核心承诺之一。在第四章中，我们阐述了与民政部门的政企合作模式——居家养老服务是政府购买养老服务的重要领域。在第十三章和第十四章中，我们已经建成了助餐服务和健康管理的基础能力。本章将在此基础上，将这些能力延伸到老人家中，构建完整的“站点加居家”一体化养老服务体系。

17.1 居家养老的定位与价值

17.1.1 为什么需要居家养老？

农村养老面临的核心矛盾是“养老需求巨大”与“养老供给稀缺”之间的张力。从需求端看，大量农村青壮年外出务工，留守老人的数量持续增长，失能半失能老人的照护需求日益迫切。从供给端看，农村养老机构数量少、条件差、收费高，而且很多老人对机构养老存在心理抵触——离开生活了一辈子的家，到一个陌生的环境中度过余生，对他们来说是一种折磨。

居家养老解决的是这个“两难困境”——老人不用离开家，但可以获得专业的养老服务。助餐送上门，不用自己做饭；健康管家定期上门检测，不用自己跑医院；SOS设备守护安全，遇到危险有人来救；保洁、助浴、陪伴等服务随叫随到。这种“不离家、不离村、不离亲”的养老模式，既符合中国农村的传统养老观念，又通过数字化手段提升了服务的质量和效率。

17.1.2 居家养老与服务站的关系

居家养老不是对服务站的替代，而是对服务站的延伸。服务站是养老服务的“根据地”——老人可以到服务站领餐、检测、参加活动。居家养老是养老服务的“上门版”——对于行

动不便的老人，服务从服务站延伸到老人家中。两者的关系就像医院的“门诊”和“住院”——大多数老人通过“门诊”（服务站）就能满足日常需求，少数需要特殊照护的老人享受“住院”（居家上门）服务。

17.2 上门助餐与助浴

17.2.1 上门助餐

上门助餐是助餐服务的延伸。对于行动不便的高龄老人和残疾老人，每天到服务站领餐本身就是一件困难的事情。平台的上门助餐服务解决了这个问题——老人或家属可以在小程序上预约送餐上门，选择套餐类型和配送时间。系统自动将配送任务分配给配餐员或众包配送员，配送员通过GPS签到确认取餐和送达，配送轨迹全程可追踪。上门助餐的服务流程与第十三章描述的助餐核销流程完全一致——区别只是领取方式从“到站领取”变为“上门配送”。

17.2.2 上门助浴

对于失能半失能老人来说，洗澡是一件危险且困难的事情。家人帮忙洗，体力上难以承受；去公共浴室洗，行动不便且容易滑倒。平台的上门助浴服务由经过专业培训的助浴师携带便携式助浴设备上门服务，包括充气式浴缸、恒温热水器、防滑垫等全套设备。助浴师在上门服务前会评估老人的身体状况——血压是否稳定、有无皮肤损伤、有无心脏疾病——确保沐浴安全。助浴过程中，助浴师协助老人完成洗浴，同时观察老人的身体状况，发现异常及时上报。

17.3 居家安全看护与SOS报警

17.3.1 SOS设备部署

居家安全看护是居家养老最核心、也最能体现平台温度的功能。平台为独居老人和失能老人安装两种类型的安全看护设备。一键呼叫设备安装在老人床头、卫生间等容易发生危险的区域，老人遇到紧急情况时只需按下一个大按钮，系统自动向平台发送求救信号。跌倒监测传感器通过加速度传感器和姿态识别算法，自动检测老人的跌倒事件——不需要老人主动操作，当传感器检测到老人突然摔倒且长时间未能站起时，自动触发报警。

SOS设备在安装时需要完成设备绑定——将设备编号与老人的用户ID进行关联，同时设置至少两位紧急联系人（子女、亲属、邻居）和所属网格员。设备安装完成后进行测试，确保通信正常、报警信号能够被平台及时接收。

17.3.2 三级联动报警机制

当SOS设备触发报警后，平台立即启动三级联动报警机制。第一级在报警后零到三十秒内，系统自动拨打老人的电话或通过SOS设备进行语音确认——询问老人是否误报、是否需要帮助。如果老人确认是误报，系统解除报警状态并记录误报日志。如果老人无应答或确认需要帮助，系统进入第二级响应——在三十秒到两分钟内，通过短信、电话和APP推送三种渠道同时通知老人的紧急联系人和所属服务站的健康管家，要求他们尽快确认老人的状况。如果紧急联系人和健康管家在两分钟内均未响应，或者确认老人需要紧急救助，系统进入第三级响应——通知社区网格员上门查看，必要时呼叫急救。

三级联动报警机制的设计充分考虑了农村地区的实际情况。农村的子女往往在外地务工，接到报警后无法立即赶到家中——此时邻居和网格员的作用就非常关键。第一级自动确认减少误报，第二级多渠道通知确保信息送达，第三级属地响应确保有人上门。这种层层递进的设计，既避免了误报导致的社会资源浪费，又确保了真正的紧急情况能够得到及时响应。

17.4 居家保洁与陪伴服务

17.4.1 居家保洁

对于高龄老人来说，日常的家务劳动——扫地、擦窗、洗衣服——可能已经成为沉重的负担。平台的居家保洁服务为老人提供专业的家政清洁服务。老人或家属在小程序上预约保洁服务，选择服务类型（日常保洁或深度保洁）、服务时间和房屋面积。系统自动匹配就近的保洁人员，保洁人员上门后通过GPS签到确认到达，服务完成后拍照上传清洁前后对比，老人确认服务结果并评价。

17.4.2 陪伴服务

对于独居老人来说，最可怕的不是身体上的疾病，而是精神上的孤独。很多独居老人每天的生活就是坐在门口看着太阳升起来、落下去，一天说不了几句话。平台的陪伴服务为老人提供有人情味的陪伴——陪聊、陪诊、代购。老人可以在小程序上预约陪伴服务，选择服务类型和时间。陪伴人员上门后陪老人聊天、散步、下棋，或者陪老人去医院看病，或者帮老人去镇上购买生活用品。陪伴服务的收费按照小时计算，服务过程中陪伴人员记录服务内容和老人的精神状态，服务完成后老人确认并评价。

17.5 适老化改造

农村老人的住房大多没有经过适老化设计——门槛高容易绊倒、厕所没有扶手起身困难、地面不防滑容易摔倒。一次摔倒，可能就意味着一场大病，甚至意味着生命的终结。平台的适老化改造服务为老人的居家环境进行安全升级——安装扶手、铺设防滑垫、安装淋浴椅、降低门槛高度、加宽门框以便轮椅通行。老人或家属可以在小程序上预约适老化改造评估，专业人

员上门对老人的居住环境进行安全评估，根据老人的身体状况和居住条件制定个性化的改造方案。改造方案经老人或家属确认后，施工人员上门进行改造施工。改造完成后进行验收，确保改造质量符合安全标准。

17.6 服务派单与智能调度

居家养老的各类上门服务——助餐配送、助浴服务、保洁清洁、陪伴服务、适老化改造——都需要高效的服务派单和调度机制。平台的智能调度模块根据服务类型、老人位置、服务人员位置、服务人员技能和服务时段，自动匹配最合适的服务人员。就近派单减少服务人员的路途时间，提高服务效率。服务人员通过GPS签到和签退记录服务时间，服务过程全程可追溯。服务完成后，老人对服务人员进行评价，评价计入服务人员的绩效和信用评级。

17.7 从“离不了”到“喜欢”——居家养老的温度

居家养老是所有养老服务中最有人情味的模块。因为它的服务场景不是在服务站这个“公共场所”，而是在老人自己的家中——这个最私密、最熟悉、最有归属感的空间。当一位独居老人每天都能吃到送上门的营养餐，当他再也不怕洗澡时摔倒没人知道，当他感到孤独时有人来陪他聊聊天、散散步，当他家的厕所装上了扶手、地面铺上了防滑垫——这些看似微小的改变，对老人的生活质量提升是巨大的。

SOS报警设备是居家养老中最能给人安全感的功能。对于独居老人来说，最大的恐惧不是生病，而是生病了没人知道。那个安装在床头的小小按钮，那个藏在衣领下的跌倒传感器，它们二十四小时守护着老人的安全——这就是“离不了”的最真实体现。老人离不了那个按钮，因为那是他们在紧急时刻唯一的依靠。子女离不了那个报警系统，因为那是他们在外务工时对父母安全感的唯一寄托。

17.8 面向“全国一张网”的居家养老服务标准化

居家养老服务的数据上报格式在全国范围内需要统一。平台定义了标准的居家养老服务记录上报接口——包含老人标识、服务类型、服务时间、服务人员、服务评价等标准字段。各地的居家养老服务数据按照统一的接口规范上报，上级民政部门可以跨区域汇总和分析居家养老服务数据。SOS报警记录的上报格式同样标准化——包含报警时间、报警类型、响应时间、处理结果等字段，为跨区域的安全监管提供数据基础。

17.9 总结

居家养老模块将养老服务从服务站延伸到老人家中，构建了“站点加居家”一体化养老服务体系。上门助餐和助浴解决了失能老人的基本生活需求，居家安全看护和SOS三级联动报警机制守护老人的生命安全，保洁和陪伴服务改善了老人的生活质量，适老化改造降低了居家安全风险。服务派单与智能调度确保了服务的高效匹配和全程可追溯。

居家养老的核心价值在于“就地养老”——让老人在自己熟悉的家中、在生活了一辈子的村庄里安度晚年。面向“全国一张网”，标准化的服务数据上报格式为跨区域的养老服务协同和监管提供了基础。

本章核心观点

居家养老是“站点加居家”一体化养老服务体系的上门延伸。上门助餐和助浴解决失能老人基本生活需求，SOS三级联动报警机制——自动确认、多渠道通知、属地响应——守护老人的生命安全。保洁和陪伴服务改善生活质量，适老化改造降低居家安全风险。居家养老的核心价值在于“就地养老”——不离家、不离村、不离亲。面向“全国一张网”，标准化的服务数据上报格式支持跨区域协同和监管。