从生活照料到专业护理 居家养老服务需求更加多元

新华网北京10月23日电　（逯琛）　近日，新华网开展了一项居家养老上门服务问卷调查。调查显示，随着家庭养老需求日益多元，公众对居家养老服务的期待正从基本生活照料，延伸至专业护理、康复支持、应急响应和居家安全等多个方面。服务渠道是否清晰、人员是否专业、服务能否持续、费用是否合理，成为家庭选择居家养老服务时关注的重点。

随着人口老龄化程度不断加深，居家养老服务需求日益多元。国家统计局数据显示，截至2025年末，我国60岁及以上人口3.23亿，65岁及以上人口2.24亿。《中共中央 国务院关于深化养老服务改革发展的意见》提出，优化居家为基础、社区为依托、机构为专业支撑、医养相结合的养老服务供给格局，鼓励面向老年人提供助餐、助浴、助洁、助行、助医、助急等上门服务，更好满足居家照护服务需求。

从调查结果看，让服务更贴近家庭，需要进一步畅通服务信息、丰富供给类型、提升专业水平，并推动服务资源与老年人的实际需求更好衔接。

需求更加多元，专业照护不可或缺

不同身体状况的老人，对居家养老服务有不同需求。对生活能够自理的老人来说，助餐、助洁、陪诊可以减轻日常负担；对失能、半失能及长期卧床老人而言，康复护理、管路维护、用药管理等专业服务更为重要。

在本次调查中，受访者对居家养老上门服务的需求呈现出明显的多样性。64.31%的受访者希望通过线上平台预约洗澡、清洁、做饭等生活照料服务，52.64%希望获得康复护理，50.99%关注医疗护理，37.84%希望获得短时照护服务。此外，应急响应和居家适老化改造也受到关注。



这些需求表明，居家养老服务既要满足日常生活所需，也要为有专业照护需求的家庭提供支持。通过生活照料、医疗护理、康复支持、风险排查和应急服务等多种服务的衔接，可以更好地适应不同年龄、不同身体状况老人的照护需要。

服务触手可及，预约信息更加清晰

“需要的时候，究竟去哪儿找人？”调查中，70.44%的受访者曾遇到想预约护士或护理人员上门，却不知道通过什么渠道预约。

调查还显示，能够明确区分医疗护理与日常生活照料的受访者占32.06%。伤口换药、导管护理等医疗护理需要由具备相应资质的专业人员开展，助浴、助洁、助餐等则更侧重生活支持。让公众更清楚地了解不同服务的内容、适用场景和人员要求，有助于家庭根据实际需要作出选择。

社区通知、医院或医生推荐、微信及朋友圈、短视频等都是受访者获取信息的渠道。如何整合分散的信息，让居民清楚了解服务内容、人员资质、收费标准和预约方式，是提高服务可及性的关键。

从一次上门到连续照护，专业与信任并重

居家养老服务进入家庭生活空间，除了满足具体照护需求，服务人员的专业能力、服务过程的规范性以及照护关系的稳定性，也受到家庭重视。

调查中，68.53%的受访者希望尽可能由固定人员提供服务。对高龄、失能或长期卧床老人来说，熟悉的服务人员不仅更容易沟通，也有助于保持照护连续性，减少家属反复介绍老人身体情况的负担。

作为生活服务商，京东向记者介绍，北京一位家政养老照护师哈提，一年内曾为同一位老人提供36次上门助浴服务。随着一次次上门，老人逐渐熟悉了他，不仅预约时主动提出希望由他服务，两人还成了忘年交。

上门助浴并非简单的清洁工作，照护人员还需关注老人的身体状态和皮肤情况，判断是否适合当次助浴。从一次服务到长期照护，既考验人员的专业能力，也考验服务机构能否规范流程、保持人员稳定。对家庭而言，“有人上门”只是第一步，服务专业、过程可靠、责任清晰才是建立信任的基础。

服务可负担，政策支持更好懂

费用是家庭选择和持续使用居家养老服务时关注的重要因素。调查中，近半数受访者对单次上门服务的可接受价格选择了100元以内；价格是否透明合理、平台口碑和真实评价，也是家庭选择服务时重点考虑的因素。对于需要长期照护的家庭而言，服务价格与家庭支付能力能否相匹配，直接影响服务的可持续性。

调查显示，受访者对长期护理保险、政府补贴和医疗保险等支持方式有较高期待。与此同时，受访者对长期护理保险的了解程度相对不足。进一步加强政策宣传，让有需要的家庭了解相关政策的申请条件、保障范围和办理渠道，有助于提升政策的知晓度和使用便利度。

中国社会科学院应对人口老龄化研究中心在《中国居家养老服务发展报告》中指出，居家养老服务仍面临服务成本与支付能力不匹配、专业人员不足、供需衔接不充分等问题。如何兼顾服务质量、家庭承受能力和机构持续运营，是行业发展需要回应的现实课题。

在服务供给方面，市场化服务商正探索更加专业、连续的居家照护路径。以京东为例，围绕居家照护开展的相关服务，尝试将专业人员上门、日常健康监测和持续跟进相结合，为家庭提供更可持续的支持，同时，通过业务标准化体系建设和养老服务专业人才培训，将其服务标准、支付保障和稳定的人员供给相衔接。业内专家表示，此类探索应进一步扩大覆盖面。

多方协同，让服务更贴近家庭期待

调查中，受访者最期待改善的方面包括提高服务人员资质和培训水平、增加社区及街道服务网点、完善投诉与监管机制，以及降低服务价格、扩大符合条件的保障支持。这些期待既反映出家庭对服务便利性的关注，也体现出公众对专业化、规范化居家养老服务的需求。

中国老龄科学研究中心研究员、老龄产业研究室主任王莉莉认为，市场化平台能够整合社区、养老机构等多方服务资源，拓展上门护理、陪诊等服务场景，降低供需双方的信息搜寻成本。互联网平台在提高服务效率、服务流程管理和数字化记录等方面也具有明显优势，可以成为居家养老服务供给的有益补充。

国家卫生健康委卫生发展研究中心研究员郝晓宁表示，社区、医疗卫生机构、专业服务机构和互联网平台还需加强协作，推动需求识别、专业服务、信息匹配和后续照护更好衔接。对失能、高龄、独居等照护需求较高的老人，可以探索更加稳定、连续的服务安排，为家庭提供有针对性的支持。

居家养老服务的完善，不能只看服务数量是否增加，更要看居民能否方便找到、承担得起、放心使用，让居家养老从“在家养老”进一步走向“安心养老”。

