

社会治理创新模式下 社会化养老服务体系建设

——以杭州市拱墅区“阳光老人家”为例

◎ 张海平

提 要：随着人口老龄化发展日益加剧，养老问题逐步成为当前社会关注的焦点问题之一，老年人对养老服务的需求日趋迫切。由于我国目前社会治理体系的制约，养老服务体系建设还存在不足，有待进一步完善。本文借鉴国内外社会化养老服务体系的经验，尤其是杭州市拱墅区“阳光老人家”养老服务体系建设的有益探索，肯定了“家门口的养老”模式更适合我国国情。最后，从探索积极养老服务理念、推动养老服务领域细分、发挥社区自助互助功能、整合居家养老服务资源等方面提出社会化养老服务体系建设的对策建议。

关键词：养老服务 社会治理 社会化体系 杭州

作者张海平，浙江大学城市学院本科生。

在人口老龄化、家庭小型化和少子化背景下，整个中国尤其是以大城市为主的社会养老服务需求急剧增加。党的十九届四中全会吹响了推进国家治理体系和治理能力现代化的号角，并要求积极应对人口老龄化现象，加快推进居家社区机构相协调、医养康养相结合的全方位养老服务体系建设。社会养老服务体系建设逐渐在新时代浪潮中步入一个全新的阶段，这也意味着我国在养老领域的社会治理层面面临全新挑战。如何从创新社会治理模式的视角深入推进社会养老服务体系高标准

建设、高质量发展成为当下摆在眼前的难题之一。

“十三五”期间，我国养老服务领域成效显著。首先是养老机构和设施。截至2019年底，全国共有各类养老机构和设施20.4万个，较“十二五”末增加6.4万个。其中，有注册登记的养老机构3.4万个，较“十二五”末增加0.5万个；有社区养老照料机构和设施6.4万个，较“十二五”末增加2.9万个；有社区互助型养老机构10.1万个，较“十二五”末增加2.5万个。其次是养老床位总量。截至2019年底，全国共有各类养老床位775.0万张，较“十二五”末增加44.8万张。其中，共有社区养老床位336.2万张，较“十二五”末增加13.3万张。

这一系列数据变化的背后，体现的是我国在养老服务建设领域中政策体系的不断完善、服务能力的显著提升、保障措施的持续推进，更是为“十四五”时期我国养老服务行业的现代化发展奠定了坚实基础。

一 社会化养老服务行业的现状分析

（一）养老服务政策体系不断完善

“十三五”期间国务院及各部门出台近30项关于加快推进养老服务业发展的政策文件，实现了在老年福利保障、机构养老、社区居家、医养结合、农村养老、产业发展等领域的全覆盖，养老服务政策体系日渐完善与成熟。

（二）养老服务福利制度实现基本全覆盖

2009年国家推动各地建立高龄津贴制度，启动基本养老服务体系建设工程，在黑龙江、江苏、湖北、重庆、甘肃5个省市进行试点，有效缓解了老年福利服务的供需矛盾。截至2019年初，31个省份均已建立了高龄津贴制度，30个省份建立了服务补贴制度，29个省份建立了护理补贴制度。10年的时间，我国在老年人养老福利制度建设方面基本实现了地域、领域方面的全覆盖，让老年群体的养老生活多了一层福利保障。

（三）养老服务质量监管取得决定性进展

养老机构的服务质量应始终处于监管制度的视线之下。事实上，2017年开始的“养老院服务质量建设专项行动”有效提升了养老机构的基本服务质量与安全管理质量，以《养老机构服务质量基本规范》《养老机构等级划分与评定》《养老机构服务安全基本规范》3个国家标准为依托的养老机构服务质量监管体系已具雏形，有力的监管使得养老服务的质量有了更进一步的提升。

（四）养老服务涌现一批成功案例

示范改革的成功给养老服务的进一步发展带来了活力。自2016年启动的5批社

区居家养老服务改革试点覆盖31个省份203个地级市(区、州),下发资金50亿元用于支持试点城市激活社区居家养老服务市场、探索社区居家养老服务模式。成功的改革经验为养老服务体系建设的指明了前进的方向。

重庆市采取以居家养老为基础、社区养老为依托、机构养老为补充的养老模式,近年来也在不断拓展新的养老服务模式以更好地服务老年人群,如医养结合、智慧养老、互助养老、嵌入式养老等模式。对于早已步入老龄化社会的重庆来说,多种养老模式可以有效解决现有的养老需求与服务等问题。

北京市打造独有的“三边四级”养老服务体系,以政府为主导,通过构建市级指导、区级统筹、街乡落实、社区参与的四级养老服务网络,实现老年人在其周边、身边和床边就近享受居家养老服务。

作为全国人口老龄化程度最高的城市之一,上海市在“十三五”期间大力推进社区嵌入式养老模式,构筑老百姓家门口的“15分钟养老服务圈”,建设了覆盖全市镇街的集日托、助餐、医养结合、辅具推广等功能于一体的“枢纽型”养老服务中心。除了把为老服务站点进一步向社区延伸,上海市还将持续深化“社区养老顾问”制度,为老年人提供触手可及的政策咨询、资源链接、个性化养老方案制定等服务,彻底打通养老服务供需对接的“最后100米”。

(五) 养老服务长期照护制度得到全面完善

《老年人能力评估》《关于开展长期护理保险制度试点的指导意见》等重要标准和政策的实施,从统一老年人能力评估标准、建设长期护理保险制度、老年照护需求评估等角度为国家和各地构建以长期照护为核心的老年健康服务体系提供了制度基础,实现了体系的全面提升。长期性的照护行为也为老年人所享受的养老服务提供了时间方面的保障。

(六) 养老服务人才队伍建设走向专业化

老年照护师、老年人能力评估师、老年社会工作者等新职业的出现更加明确了养老服务业内部人才队伍的分工与职能,《养老院院长培训大纲(试行)》的出台更是为养老人才的职业化发展指明了方向。人才队伍建设的专业化使得养老服务在人才、技术方面实现了跨越式的转变,养老服务水平得到了进一步的提升。

二 社会化养老服务体系建设的制约因素

现阶段中国的养老服务体系建设中,既有“公办住不进,民办住不起”的现实困境,又有频繁发生的养老机构“跑路”等不良现象。尽管国家和社会正在积极推动社会治理创新模式下的养老服务体系建设,但在社会治理视角下,我国的养老服

务体系创新之路还存在以下制约。

（一）社会治理理念的制约

当下，许多人对老龄群体的认知止步不前。我们必须认识到，年老并不意味着无法生存，也不代表着难以独立。虽然老年群体面临着诸多的健康问题是不争的事实，但万不可仅凭生理状况就一概而论，对老年群体下终极定义。所以，我国现阶段的社会化养老服务体系建设的保障失能、弱势老年群体生存状态的基础上，从新时代特征和可持续发展理念着手，进一步推动老年群体在独立、参与、尊重和自我实现方面的突破，打破社会化养老体系建设在社会治理理念约束下原地踏步的困局。

（二）社会治理认知的制约

在社会化养老服务的发展进程中，各级政府作为重要主体之一，发挥着关键性作用，各级政府对养老服务的认知程度决定了其治理能力，这种能力也是对社会化养老服务需求的有效辨别和差别回应的能力。现阶段我国在社会化基本养老服务的内涵界定、范围、局限和标准确立等方面还存在不足；在养老服务保障体系建设中，惠及老年人的不同领域、多层次社会保障体系还有待进一步的完善。因此，以政府为代表的主体对养老服务领域的治理认知尚需深入。

（三）社会治理能力的制约

信息化、数字化等技术催生了智慧社区，智能化的养老服务体系在社区建设中发挥作用的同时，也在持续不断地为广大老年群体提供紧急救援、探视帮扶、心理关怀等方面的高效、便捷式服务。然而目前，首先是社区所反映的社会属性尚不完整，不能很好地反映某一社区的表象特征；其次是社区作为公共事业管理的重要领域之一，其背后的公共性有被埋没的征兆，进而影响社会养老服务体系的建设和发展。

（四）社会治理方式的制约

社会化养老服务体系内部存在的设施分离、功能割裂等问题是阻碍养老服务进一步发展的重要因素，而这显然是社会治理方式制约所导致的外在表现。没有科学合理的社会治理方式加以管控与指导，养老服务体系必然出现治理方式方面的错位。因此，社会化养老服务体系建设的治理理念和目标以及完善的共建共享治理格局来弥补不足。

三 国外社会化养老服务体系建设经验

国家性质和国情的差异决定了国内外社会治理方面的差别，也影响着各国社会化养老服务体系的构建。本文以美国、英国、日本、澳大利亚四国为例，分析各国

的养老服务体系特征,总结归纳国外养老服务的共同之处,为我国养老服务体系发展提供经验借鉴。

(一) 美国、英国、日本、澳大利亚四个代表性国家的养老服务模式介绍

1. 美国:政府间接参与为主导的养老服务多元供给体系建设

在美国,并不提倡政府过多地直接参与养老服务的提供,政府在养老服务体系建设方面的工作主要涵盖养老服务研究、教育普及、资金管理、组织协调等内容,承担组织者、领导者、执法者等多重角色。美国为社区居家老年人及其家属提供老年营养项目和家庭照料者支持项目等服务项目。从美国现有养老服务国家标准来看,大多由养老服务机构、组织自行制定,政府通常不直接参与其中,这种多层次标准化实践在美国获得较好的效益。

2. 英国:规范化评价体系和考核标准架构下提升的养老照护水平

英国的社会化养老服务主要通过政府购买服务,具体实施过程中以项目化管理模式执行,并建立起完善的工作管理流程以及规范化的评价指标体系。英国的养老服务供给流程需经过严格的申请与审批两道程序,主要类型有居家养老、日间照料、老年公寓和养老护理院。服务提供单位更是要经过严格的培训和各项考核才能向社会大众(具体以老年人群体为主)开放服务。相应的规范和法律体系也是相当健全与成熟,养老照护水平在规范化的评价体系和考核标准的助推下有了更为显著的提升。

3. 日本:组织和企业联动参与,有完善的法律体系护航的养老模式

日本的社区养老组织形式依旧以政府主导为主,与其他国家不同的是日本在建设养老服务体系的过程中还引入了不少志愿者公益组织、民间组织和企业。组织和企业多方联动参与的模式面世,有专门的护士前往老年人家中进行贴心访问,为老年群体提供生活上的援助和身体介护服务。在法律体系建设方面,日本在养老服务领域同样有健全的法律制度。除此之外,日本在养老金保险制度建设方面更是成效显著。1963年颁布的养老社会化架构下的第一部《老年人福利法》和之后颁布的《生活保护法》《老年人保健法》等,以及在政府、社会、家庭和个人之间建立的完整的医疗社会保障体系,在不同层次和领域为老年群体提供各项社会保险支撑。

4. 澳大利亚:政府间接参与形式下依托信息网络的养老护理格局

在养老服务供给方面,澳大利亚是典型的政府不直接参与养老服务模式的国家之一。在整个养老服务体系建设中,政府发挥着计划、融资和监管的作用。澳大利亚养老服务的主要内容包括日常生活照料、交通服务、室内移动支付、家庭护理、家政服务、心理治疗等服务,在服务提供方面与其他国家大同小异,但政府选择退出主导地位,进而起到辅助性指导工作的作用。澳大利亚养老服务体系建设的另一

个特点是依托信息网络平台，“My Aged Care”是由该国政府运营的主要网站，旨在为老年人提供受政府补助的养老服务项目的信息，老年人可通过网上注册提出服务申请。该网络平台进一步提升了养老服务的整体质量与效率，形式上更是高度契合当今时代网络化、信息化的发展趋势。

(二) 国外社会化养老服务体系建设的特点

1. 养老服务供给主体的多元化

国外发达国家的养老服务体系已经在长期的运行过程中完成了从机构化到去机构化再到居家养老的蜕变，服务主体以及养老责任也逐渐明确由政府、社会组织、企业、家庭、老年人共同承担。主导者可以是政府也可以不是，政府作为主体，扮演着不同的角色，联合社会上各个组织和机构（养老机构、医疗机构）共同为养老建设的持续推进提供服务。也就是说，国外养老服务的供给责任不再由政府或者其他组织和机构单独承担，而是一种多方联动、协同合作的多元化供给模式（见图1）。

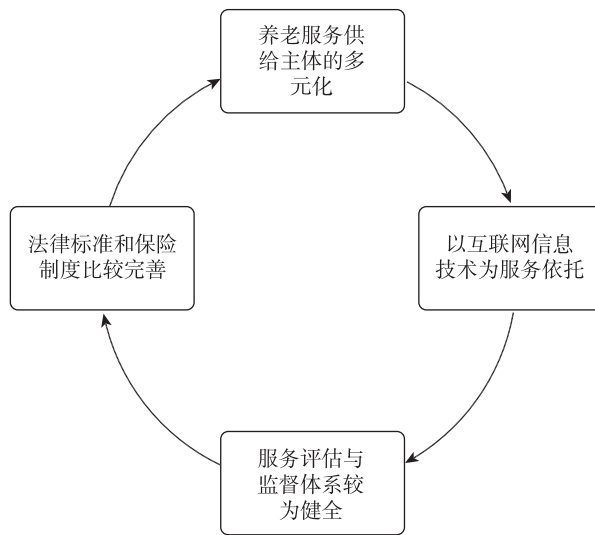


图1 国外社会化养老体系建设的特点

资料来源：笔者依据相关资料整理。

2. 以互联网信息技术为服务依托

网络时代的快速发展使得各国在养老服务领域重视数字化管理，并以此为服务依托轻松获取老年群体的健康、医疗、照护等个人信息，为老年群体进行异地养老、医疗机构转介等提供了便捷。再加上网络信息平台专窗会实时公布国家政策、保险制度以及与周围的养老服务机构和养老服务项目有关的信息，不管是老年人自身还是其家人，或者是照护者，都可以足不出户就能享受服务全过程。这也为提高养老服务幸福指数做出了不小的贡献。

3. 服务评估与监督体系较为健全

在养老服务的评估与监督方面,国外倡导以医疗人员、社会工作者等组成的专职团队为主,依照一定的评估流程,围绕老年人健康、疾病、居住环境、资金来源等方面进行评价的方式选择,而且整套评估体系因为涉及内容广泛、评估指标代表性强而被视为典范。相应的服务监督体系方面,国外坚持社会多方共同参与的监管原则,建立起完善健全的投诉、处理、反馈渠道,并不定期对服务质量和具体操作进行检查,辅之以严格的惩罚制度。

4. 法律标准和保险制度比较完善

国外针对养老服务的相关法律虽然会出现因为时代的更替和社会背景的改变而不适用的现象,但法律制度的不断完善也告诉我们,在以坚守和维护老年人合法权益为基本原则的前提下,法律的核心标准不会有所改变,变的是在法律适用过程中出现的与时代发展不相适应的部分。目前国外的养老法律在逐渐修订的过程中已经比较完善。另外,国外在老年群体的保险制度方面,保障内容涵盖社会福利、介护保险等多个方面,形成了成熟健全的制度体系。

四 杭州市拱墅区“阳光老人家”的经验

杭州市拱墅区现有60周岁及以上老年户籍人口9.4万人(其中80周岁及以上老年人1.76万人),约占全区户籍人口总数的25%。老龄化、高龄化、空巢化“三化”叠加,群众对高质量的养老服务需求迫切。各级政府在不断改革与尝试的过程中逐步打造出一个独具特色的养老服务体系。

自2018年以来,拱墅区以“最多跑一次”理念为制度引领,在社区建设1个平台(“阳光大管家”综合信息平台)、2个厅堂(阳光食堂、阳光客厅)、3个中心(阳光健养中心、阳光休养中心、阳光乐养中心)、4支队伍(阳光“好管家”、阳光“好小二”、阳光“好大夫”、阳光“好帮手”),因地制宜发展多项特色服务,推出“1234+X”养老服务体系,打造“阳光老人家”养老服务品牌,受到群众尤其是区域内老年群体的普遍欢迎(见图2)。

拱墅区社会化养老服务体系建设亮点“阳光老人家”独具特色,有如下经验值得借鉴。

(一) 资源整合,打造“一站式”养老服务中心

对资源的整合与利用是拱墅区成功打造“阳光老人家”的关键所在,发挥好各方资源的作用在整个体系建设过程中更是有着决定性意义。拱墅区“阳光老人家”以资源整合为手段,一改由点到面的传统模式,主动探索由面到点式的养老服务中



图2 “1234+X 阳光老人家”养老服务体系建设一览

资料来源：杭州市拱墅区民政局相关资料。

心建设，将分散的资源逐一集聚与整合，实现老人的各项服务需求能在一处满足的愿望。

1. 统筹养老空间

拱墅区“阳光老人家”立足于优化养老站点布局，统筹养老空间。通过和睦新村改造废弃自行车库腾出500余平方米的乐养中心，小河街道将2100平方米闲置物业改造为养老服务站点……通过改造、置换、租赁等多种方式，逐步推动养老服务空间从散到聚、从旧到新、从小到大的形态转变，形成强劲的合力，推动养老服务的快速、高质量发展。截至2019年7月底，共腾出养老场地1.3万平方米。

2. 统一服务品牌

拱墅区“阳光老人家”旨在打造特色养老服务品牌。通过统一名称、统一标识、统一装修色调，扩大“阳光老人家”服务影响力，加速形成品牌效应。截至2019年7月底，全区24个“阳光老人家”站点覆盖43个老旧小区，服务共计5万多位老人，老人日均来访量超2300人次。服务效果显著，品牌效应明显，群众满意度普遍很高。拱墅区在2020年底建成91个“阳光老人家”站点，实现163个老旧小区全覆盖。

3. 丰富服务供给

拱墅区“阳光老人家”提供的服务日益多元化、丰富化。一是加强对医疗资源的统筹利用。已建成站点通过与周边医疗站点合作，实现医养结合。二是加强对服

务资源的统筹利用。推出用餐、洗浴、按摩、剪指甲等32项个性化服务项目。和睦社区的“颐乐和睦”健养中心推出专人看护的“助浴服务”，受到社区居民的普遍欢迎。三是加强对文体资源的统筹利用。对接体育、文化组织，免费或低价为老人开展志愿性文化娱乐活动。拱宸桥街道桥西之家“阳光老人家”与拱宸书院、活拳传承人等15家文化单位和个人合作，为老人开展摄影、二胡、踢踏舞、武术等文体活动。

(二) 政府引导，构筑“社会化运营”的养老服务格局

拱墅区坚持政府引导、社会化运营的理念，积极引入社会力量参与养老服务体系建设。目前，已建成站点通过联盟运营、连锁运营等方式均实现社会化运营，2020年以社会化运营方式新增站点28家。

1. 加大政府支持力度

加大政府的财政投入。对社会组织建设养老机构的，按照基本硬件设施建设的实际投入给予50%的建设补助，并每年补助一定运行经费。从2012年起拱墅区每年都将照料中心、微型养老机构等的建设列入政府“十大民生实事”，并建立专项联席会议机制，定期协商解决遇到的问题。截至2019年7月底，已累计投入3180万元。政府对养老服务建设的经济强效支撑使得拱墅区的社会养老服务取得阶段性成果。

2. 引进优质机构

通过竞争性磋商、品牌推荐、投资认领等优胜劣汰的方式，引进在水一方、元墅、绿城颐德、爱照护等优质养老爱心服务机构。半山街道引进万科公司打造的社区嵌入式养老机构——杭钢随园智汇坊，为老人提供健康管理、日托照护、养生餐饮、文化娱乐等高质量的养老服务。

3. 培育社会组织

借助项目认领、本土培植、公益创投等形式，推动银杏林社区服务中心、巧媳妇居家微养社等5家社会组织深度参与居家养老服务，为辖区老人提供160多个服务项目，同时社会组织也在这一过程中得到反向孵化，和养老服务建设同向进步。

(三) 统筹力量，建设“多主体参与”的养老服务队伍

拱墅区“阳光老人家”着力统筹政府机构、社会组织、志愿者等各方力量，全力构建区、街道、社区三级全覆盖、立体化的养老服务队伍。

在区、街道、社区三级遴选94名社工和“4050”就业困难人员（女性40周岁以上，男性50周岁以上），担任社区养老专管员和助老员“好管家”，定编定岗，负责辖区养老服务设施管理和需求反馈，每月定时走访关爱老人。

根据养老服务需求，招引83家社会组织入驻，担任“好小二”，为老人提供更多个性化增值服务。

由区卫健部门统筹协调91名社区卫生服务中心和民营医院的“好大夫”，为辖

区老人提供定期坐诊、远程问诊等服务，提升社区医疗服务质量。小河街道社区卫生服务中心在“阳光老人家”设立分部，日均就诊量达80人次。

探索“时间银行”志愿服务机制，实施“年轻存时间，高龄取服务”。“好帮手”志愿者通过为老人尤其是高龄、失能、失智、独居、失独、空巢老人提供服务，积累志愿服务时间，赚取阳光币，换取相应服务和物质奖励。截至2019年7月底，登记在册的“好帮手”达2096名，志愿者服务满意率高达100%。

（四）互联互通，搭建“全方位”养老服务保障平台

推行“数字+养老”运行模式，打造“阳光大管家”信息平台，提供线上线下的、虚拟实体、互融共通的服务保障。

1. 数据集成，平台管理

“阳光大管家”信息平台汇聚了拱墅区所有老人的身份数据，以及阳光食堂、阳光客厅、康复中心等养老公共产品的详细信息，根据老人所居住的地理位置对老人信息进行分类管理，并对各类养老公共服务设施进行统筹管理，为养老服务智能化管理奠定数据基础。

2. 服务购买，个性定制

老人可随时通过“阳光大管家”网站及“老人家”App、电话热线、养老服务手册等查询个人养老服务的相关信息，包括服务提供机构、服务时长和服务价格等，也可通过以上途径定制专属的个性化服务。信息平台可实现老人需求与志愿者服务的自动匹配。

3. 实时监督，互助联动

利用监控摄像头和AI识别技术建立智能化监管平台，实现站点活动全程公开、服务商上门服务全程监管，保证养老服务质量，维护购买养老服务方的权利。同时记录并存储志愿者开展服务的详细信息，后期根据志愿者开展志愿服务的积分提供阳光币兑换服务。

4. 近距离服务，全天保障

尤其是在应急服务方面，呼叫中心24小时响应老人服务需求，志愿者24小时提供应急服务，家庭病床24小时实施监控管理，最大限度为老人提供近距离随叫随到的服务保障，做到“服务零距离，保障不打烊”。

五 创新社会化养老服务体系的对策建议

（一）以积极的养老服务理念，推动养老服务的社会化

在养老服务理念上，从正向寻求解决之道，在养老服务中注入积极的价值理念。

对养老服务的认识,不应止步于对生理年老的认知,也不能完全以满足老年群体多种需求为目的导向,应该转变思想观念,引入积极老龄化元素。积极的养老服务可以表现在:促进老年人的社会参与和社会适应,通过养老服务来维持和拓展个体社会网络,为老年人的晚年增加温度和意义;任何个人及家庭都不是养老服务的被动接受者,而应是参与者和提供者;应促进老年人潜能和价值的发挥,以及自我需要和社会期望的统一。

(二) 推动养老服务领域细分,提高政府部门的回应能力

推动养老服务领域细分,提高政府有效辨识和差别回应能力,建立健全多种供给方式,形成多样化、多层次的养老服务供给。在行政管理上,减少服务体系搭建和资源配置上的分割和碎片化,同时加强对社区的政策支持、财力保障和能力建设指导。充分激发市场潜力,增加养老服务有效供给,通过合理规划居住区配套设施,借助现有的商业设施和服务系统,解决大部分老年人的共性服务需求。

(三) 立足养老服务治理能力建设,发挥社区自助互助功能

发挥社区自助互助功能,加强社区公共事务合作治理。推进社区居家养老服务的“三社联动”,创建信息互通、邻里互助的社区共同体。在人口老龄化的社会背景下,激活社会最小单元格,促进社区互助养老服务落地生根,建设老年友好型社区,既能有效满足老年人多样化的养老服务需求,也是预防和应对未来突发的公共风险事件的一道屏障。

(四) 以政府为主导,整合居家养老服务资源

养老服务的难点在于老年人需求样态的复杂性,难以做到供需对接的精准化、服务内容的精细化、成本效益核算的精明化。在科层治理体制下,出现制度碎片化和信息碎片化等问题,政府既是决策者,也要成为协调者、监督者;引导各组织、机构之间建立互利共赢的合作关系,加快相关政策的完善;建立家庭、社区、养老机构和医疗机构之间的沟通合作网络,实现资源共享;加强与科技、保险、研究和互联网等行业的合作,整合相关行业资源,促进居家养老服务的创新和可持续发展。面对服务碎片化问题,可以明确各组织、机构在服务过程中的角色和任务分工。

总之,在人口老龄化日益加重的社会背景下,如何解决好城市和农村老年人的养老问题,是摆在政府和民众面前的时代课题。杭州市拱墅区率先坚持以“最多跑一次”思维为引领,以推进“阳光老人家”建设为抓手,通过构建“1234+X”一站式养老服务体系,努力让老人实现“在家门口幸福养老”的愿望,探索出一条适合中国国情的社会化养老服务新路径,也为其他地区推进养老服务体系提供了有益思路。在全面推进国家治理体系和治理能力现代化的今天,加快推进国家养老服务体系,提升全社会养老服务的能力和水平无疑是一个重要的任务。必须要

认识到解决好养老问题的重要性和紧迫性，着力破解“住不起”“住不上”“住不好”的等关键难题，通过缓解供求矛盾、提升医养结合服务能力、加强养老服务相关的人才培养等措施，真正使老年人老有所依、老有所养。

参考文献

陈家喜：《反思中国城市社区治理结构——基于合作治理的理论视角》，《武汉大学学报》（哲学社会科学版）2015年第1期。

徐宏宇：《城市社区合作治理的现实困境》，《城市问题》2017年第6期。

李树苗、徐洁、左冬梅、曾卫红：《农村老年人的生计、福祉与家庭支持政策——一个可持续生计分析框架》，《当代经济科学》2017年第4期。

杭州市拱墅区民政局：《杭州市拱墅区居家养老上门服务手册》，2020。

孙熠、应丹丹、姜丽萍：《国外主要养老模式介绍》，搜狐网，https://m.sohu.com/a/447520215_739335?_trans_=010004_pcwzy，2013年3月31日。

（责任编辑 方晨光）