



中国老龄议题公益项目地图

(完整版)

发起单位：深圳市老龄事业发展基金会

资助单位：北京字节跳动公益基金会

学术支持：中国人民大学人口与健康学院研究小组（杜鹃教授团队）

目录

一、报告背景及意义	4
二、总报告：中国老龄议题公益项目全景扫描	5
（一）老龄公益项目分类标准	5
（二）全景扫描概况	9
（三）老龄公益项目资助维度指标体系	14
三、分报告一：生活支持类项目典型案例	22
（一）背景介绍	22
（二）理论基石	24
（三）案例解析	26
（四）案例经验总结	131
四、分报告二：健康保障类项目典型案例	134
（一）背景介绍	134
（二）理论基石	135
（三）案例解析	137
（四）案例经验总结	229
附录：中国老龄公益项目全景扫描	230

一、报告背景及意义

在政策层面，国家持续加强对老龄事业的制度支持与引导。2013年，国务院印发《关于促进健康服务业发展的若干意见》（国发〔2013〕35号），明确提出“鼓励公益慈善组织支持养老服务”。2020年，积极应对人口老龄化正式上升为国家战略。2024年《政府工作报告》进一步强调“实施积极应对人口老龄化国家战略”，并部署了“加强城乡社区养老服务网络建设”“加大农村养老服务补短板力度”等重点任务。同时，《国务院办公厅关于发展银发经济增进老年人福祉的意见》（国办发〔2024〕1号）提出扩大老年助餐服务、拓展居家助老服务、提升农村养老服务等具体举措，推动银发经济规范化、品牌化发展。此外，新修订的《中华人民共和国慈善法》进一步优化了慈善组织管理制度，为公益组织参与养老服务提供了更加完善的法治保障。

在上述政策背景下，公益组织在养老服务领域中持续发挥重要作用，已成为推动老龄事业发展的重要力量之一。2021年5月，为更好地回应养老服务中存在的供需失衡问题，深圳市老龄事业发展基金会（以下简称“深圳老龄基金会”）启动“暖夕伙伴项目”，截至目前，该项目已累计资助超过224家一线涉老社会组织。然而，我们在实践中发现，现有老龄公益项目在覆盖面、服务质量、专业能力和可持续性方面仍面临诸多挑战。不少项目缺乏系统化的设计思路与科学的实施路径，且相同议题组织之间信息共享不畅、协同机制不健全，导致资源配置效率不高、项目成效难以持续；同时，有意愿在老龄领域投入资源的资助方缺乏对议题全貌、好项目的了解渠道和参考标准，导致资助推动存在较多障碍，也在一定程度上制约了老龄公益事业的整体发展。

因此，我们认为行业亟需构建一个系统化、可操作的老龄公益项目案例库及实施指南，为有意投身养老服务的公益组织提供参考依据与实践支持，推动机构间经验交流、资源共享与协同创新，也为资助方提供资助参考和指引，共同应对人口老龄化带来的多重挑战。本报告由总报告《中国老龄议题公益项目全景扫描》、分报告一《生活支持类项目典型案例》、分报告二《健康保障类项目典型案例》组成，旨在通过科学分类，对当前中国老龄议题现有公益项目进行系统梳理，并在构建动态的老龄公益项目库的基础上，提供一套资助维度的指标体系。与此同时，遴选在重点议题上具有代表性的项目进行更深入的案例研究和分析，总结并提炼项目的模式和经验形成具备指导意义的实施指南，助力公益组织提升项目设计与执行能力，为社会力量有效参与养老服务提供资助指引和专业支撑，为国家积极应对人口老龄化贡献公益智慧与力量。

二、总报告：中国老龄议题公益项目全景扫描¹

编者按

面对老龄化社会带来的复杂挑战，老龄公益领域长期存在项目信息零散、议题重叠与资源错配等问题。本报告通过全景扫描与分类梳理，助力各方从宏观上把握资源分布的集中区与空白点，为优化资源配置提供系统性依据。在此基础上，我们构建了“资助维度指标体系”，旨在超越对项目“做了什么”的表层描述，深入评估其“如何运作”与“能否持续”，以提升资源使用的整体效能。

我们希望，资助者能够结合全景扫描所揭示的议题分布，借助本指标体系更精准地甄别那些兼具务实设计与长远生命力的优质伙伴，将资源转化为真正可持续的社会价值。同时，也期待行动者通过全局视野避免同质化竞争，以此为标准进行自我检视与对标，明确从“启航”到“引领”的成长路径，找到能力建设的具体方向，从而提升项目自身的核心竞争力与影响力。

（一）老龄公益项目分类标准

1. 分类背景

人口老龄化形势倒逼公益服务体系升级

随着老龄化程度加深和社会经济环境的变化，老年人的需求也随之变化，从传统的基本生活保障向健康管理、精神慰藉、社会参与、数字融入等多元化、高品质方向延伸。此外，不同年龄段、健康状况、城乡地域的老年人需求差异显著，如高龄失能老人亟需专业照护，低龄健康老人渴望社会参与，农村老年人面临医疗资源匮乏与数字鸿沟双重困境，这对老龄公益项目的精准化、差异化供给也提出了更高的要求。

现有公益项目缺乏统一分类

我们在研究中也发现，一方面，各级政府部门、各类公益组织、爱心企业发起的老龄项目已

¹ 资料整理与分析：中国人民大学老年学研究所谢立黎、陈金珠、唐英芝、毕雨佳

涵盖养老服务、健康支持、文化娱乐等多个议题，但由于缺乏统一的分类标准，导致项目信息碎片化，难以形成行业共识；另一方面，部分议题（如老年食堂、健康体检）项目扎堆、有资源浪费的倾向，而冷门却关键的议题（如老年心理干预、老年就业支持）则面临资源短缺、关注不足的困境。总体而言，当前中国老龄公益项目呈现出“议题高度重叠、项目定位模糊、服务内容分散”的特征，碎片化的项目体系也成为了机构之间合作联动、项目成效评估的障碍。结合中国新时代老龄工作特色，我们认为亟需构建一套既契合国际共识，又立足中国国情的老龄公益项目分类标准，为后续全景扫描、案例分析以及行业行动建议提供基础支撑。

2.分类依据

以宏观政策导向为根本

世界卫生组织（WHO）在《健康老龄化行动计划（2020—2030）》明确提出“构建覆盖全生命周期的健康服务体系”，强调生理健康、心理健康、社会适应能力的全面提升，以促进老年人功能能力（functional ability）为核心，通过卫生体系转型和社会环境改善实现健康老龄化目标；《关于老龄化与健康的全球报告（2021年更新版）》则倡导“以权利为基础、以人民为中心”的老龄化理念，强调维护老年人内在能力（intrinsic capacity）与外部支持环境的协同发展，突出公平性、可及性与全生命周期视角；《积极老龄化：政策框架》则将“健康、参与、保障”作为三大核心支柱，鼓励老年人充分参与社会生活。

我们依托上述三个政策文件，以《健康老龄化行动计划（2020-2030）》为蓝本，参照《关于老龄化与健康的全球报告》的公平性原则，紧扣《积极老龄化：政策框架》的“参与”支柱，将“全生命周期”“以人为本”理念贯穿分类标准的始终，确保分类逻辑与国家战略、国际共识保持一致。

根据中国国情进行本土化适配

本报告参考《中国老龄事业发展“十四五”规划》《国家积极应对人口老龄化中长期规划》和《健康中国行动（2019—2030）》等政策文件，考虑到十四五养老规划实施以来，老龄公益项目呈现出明显的政策引领的实践特点，因此我们在分类标准的设置上也进行了重点回应：一是适配“9073”的养老服务体系，在“生活支持”类中突出居家照料、社区便民服务、机构养老补充等细分方向，同时考虑“数字鸿沟”这一中国老龄化进程中的突出问题，将“数字融入服务”

纳入其中一个细分方向；二是关注城乡、区域差异，在各分类下均考虑农村老龄服务、欠发达地区支持等细分维度；三是呼应“医养康养相结合”的倡议，在“健康保障”类中补充了康复护理、慢病管理与康养服务的融合方向，既体现中国养老服务的独特国情，又能发挥引领行业的作用。

遵循科学性与可操作性相结合的原则

分类标准遵循“穷尽性、互斥性、层次性”原则：穷尽性指覆盖老龄公益项目的全部核心领域，无遗漏关键需求；互斥性指各分类边界清晰，尽可能减少项目跨类别重复归类；层次性指采用“大类—子类”两级分类结构，大类突出核心需求维度，子类细化具体内容，既便于宏观统计分析，又利于微观项目对标。同时，分类标准兼顾专业性与实用性，既参考老年社会学、公共卫生学等学科理论，又充分考虑公益项目的实际运作场景，确保各类别定义清晰、表述通俗，可直接被行业使用。

3.分类标准

基于上述分类依据，本报告总结凝练出五大议题，分别是：生活支持类、健康保障类、社会参与类、权益维护类和精神慰藉类。

生活支持类，即围绕老年人日常生活的基本需求，通过提供助餐服务、适老化服务、居家照料服务、出行及应急保障服务、数字融入支持等项目，解决老年人“吃饭难、照料难、出行难”等现实问题。其中，助餐服务，涵盖为老年人提供集中供餐、助餐配送等服务的项目；适老化服务，涵盖为老年人提供居家适老改造、社区公共空间适老优化、共享轮椅/拐杖借用等服务的项目；居家照料服务，涵盖为老年人提供上门保洁、助浴、理发、代购代办、失能老人长期照护等服务的项目；出行及应急保障服务，涵盖老年人、特别是行动不便的独居老人出行接送（如就医、购物）、智能监测（如烟雾报警器、一键呼叫设备）、紧急救援响应、突发疾病应急处理等支持；数字融入支持，主要涵盖智能设备使用培训（如智能手机基础操作、智能穿戴设备操作指导等服务）。

健康保障类，即基于“健康老龄化”理念，聚焦于老年人生理健康与心理健康需求，通过提供疾病预防与健康促进、诊疗与康复护理、心理健康支持、临终关怀与安宁疗护等服务的项目，助力老年人维持健康状态、提升生活质量。其中，疾病预防与健康促进，涵盖为老年人提供体检、慢病筛查及健康知识科普等服务的项目；诊疗与康复护理，涵盖为老年人提供就医陪同、各类疾

病的康复训练和非药干预、上门照护、康复器材免费租赁/适配（如轮椅、助行器）等服务的项目；心理健康支持，涵盖为老年人提供心理疏导、情绪干预、抑郁焦虑筛查与干预等服务的项目；临终关怀与安宁疗护，涵盖为中晚期疾病患者提供疼痛管理、心理慰藉、家属支持，为公众提供相关知识科普等服务的项目。

社会参与类，即基于“积极老龄化”理念，关注老年教育服务、老年就业支持、志愿服务与社会参与等服务的项目，鼓励老年人参与社会生活、持续获得主动收入、发挥自身价值。其中，老年教育服务，涵盖为老年人提供老年大学课程（如书法、舞蹈、智能手机应用）、社区公益课堂、终身学习平台等服务的项目；老年就业支持，涵盖为低龄老年人提供就业平台、技能培训（如手工制作、电商运营）、灵活就业岗位对接等服务的项目；志愿服务与社会参与，涵盖老年志愿者队伍建设、公益活动组织、老年人才对接等服务的项目。

权益维护类，即聚焦于老年人合法权益保护，为老年人提供法律咨询与纠纷调解、防诈骗与安全保障及特殊群体权益保障等服务，防范老年人在消费、养老、财产继承等领域的权益受损风险。其中，法律咨询与纠纷调解，涵盖养老相关法律科普（如遗嘱订立、赡养义务）、免费法律咨询、家庭纠纷调解（如赡养纠纷、财产纠纷）等服务的项目；防诈骗与安全保障，涵盖养老诈骗宣传（如保健品诈骗、电信诈骗）、数字安全保障（如防范线上/金融诈骗、网络安全科普）、财产安全监测、受骗老人法律援助等服务的项目；特殊老年群体权益保障，涵盖农村留守老人、失独老人、残障老人等群体的专项权益申请等服务的项目。

精神慰藉类，即关注老年人的情感需求与精神文化生活，提供陪伴与社交、文化娱乐、亲情联结支持等服务的项目，缓解老年人孤独感、空虚感，丰富精神世界，提升幸福感。其中，陪伴与社交服务：涵盖独居老人上门陪伴、老年社交活动组织、随迁或异地养老老人社区融入等项目；文化娱乐服务，涵盖老年文化活动、文体器材捐赠、线上文化资源学习等服务的项目；亲情联结支持，涵盖组织留守儿童与祖辈互动、代理子女、模拟家庭等项目。

表 1-1 老龄公益项目分类

一级分类	二级分类
生活支持类	助餐服务
	适老化服务
	居家照料服务
	出行及应急保障服务
	数字融入支持
健康保障类	疾病预防
	诊疗与康复护理

一级分类	二级分类
	心理健康支持
	临终关怀与安宁疗护
社会参与类	老年教育服务
	老年就业支持
	志愿服务与社会参与
权益维护类	法律咨询与纠纷调解
	防诈骗与安全保障
	特殊老年群体权益保障
精神慰藉类	陪伴与社交服务
	文化娱乐服务
	亲情联结支持

（二）全景扫描概况

1.全景扫描筛选规则

本报告涵盖的中国老龄公益项目主要来自三个渠道：一是从“慈善中国”和“全国民政政务信息系统”这两个公开平台，获取 2019 至 2024 年度的慈善组织年报作为基本数据库。在此基础上，筛选出 2019 至 2024 年度慈善组织年报完整且年检结果均为“合格”或正常状态的稳定机构，并对其年报文本进行检索，确保同一老龄公益项目至少连续三年运营，得到 142 项老龄公益项目；二是从字节公益平台、好公益平台及资助者圆桌论坛公开平台补充采集老龄公益项目信息，以拓展数据覆盖范围、提升样本全景性；三是结合互联网进行补充检索，确保覆盖港澳台地区老龄公益项目信息。最终，得到稳定且持续开展的老齡公益项目 187 项（见附录）。

需要说明的是，受限于公益组织年报信息的披露完整性、时效性与持续性，以及本研究在数据收集范围和渠道上的客观限制，可能存在部分老龄公益项目未能被全面检索和收录的情况。同时，我国老龄公益领域实践丰富且发展迅速，新的项目和模式不断涌现，因此本报告所呈现的内容虽力求全面，但仍不免存在疏漏，未尽收录。

2.全景扫描结果分析

（1）整体概况

整体来看，我国老龄公益项目的区域分布较为不均衡。其中，华东、华南、华北地区为核心区域，合计项目占总量的 77.5%。华中、西南、西北与东北地区项目数量较少。项目密度与区

域社会经济发展水平、人口老龄化程度及政策支持力度存在一定程度关联性。

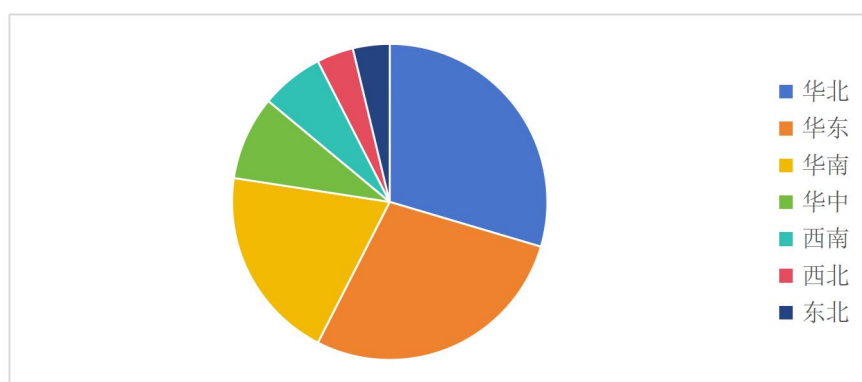


图 1-1 我国老龄公益项目的地区分布情况

从执行机构类型来看，基金会占据老龄公益项目核心地位，凭借资源整合能力与项目运作经验，其项目数量远超其他机构类型，是推动项目落地的关键力量。其次是社会团体与民办非企业单位（简称民非），共同构成了老龄公益项目的主体力量。相较于其他地区机构分布不均衡的情况，华南地区在基金会、社会团体与民非之间形成了相对均衡的布局，构建起良性互动的组织生态，为老年公益服务的稳定推进奠定基础。

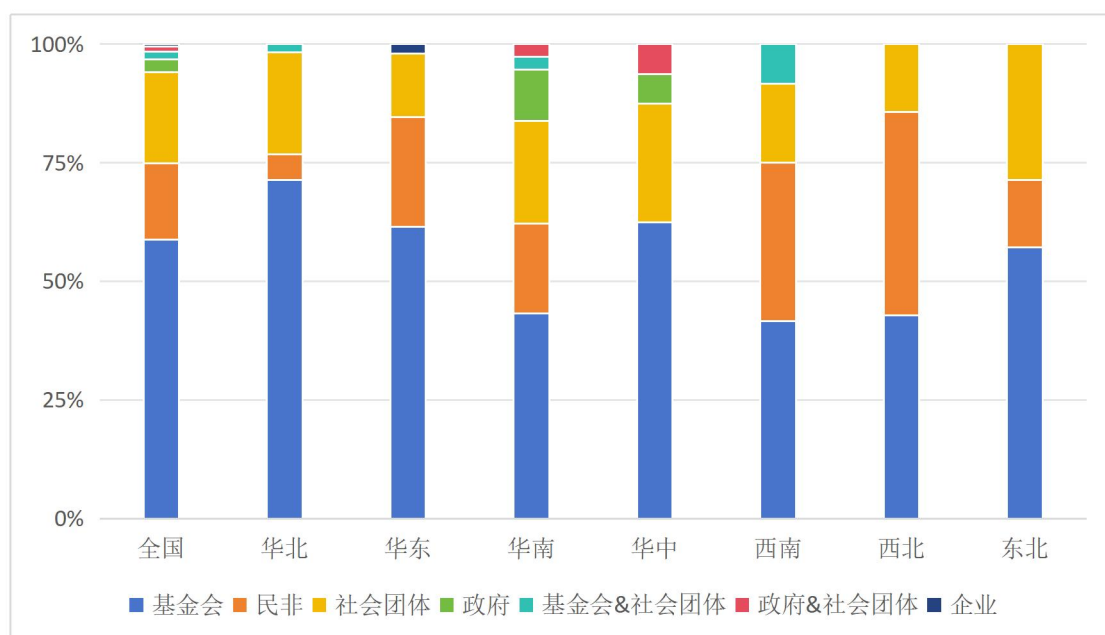


图 1-2 我国老龄公益项目执行机构类型分布情况

在服务对象方面，各区域老龄公益项目以“全体老人”为基础服务对象，在保障普惠性需求的同时，也针对细分群体的差异化需求进行不同程度回应，体现服务精准化趋势。华东地区围绕“死亡教育”“认知风险”等需求设计了专项服务，例如“死亡咖啡馆”活动与“记忆的守望者-认知症三级预防志愿服务”项目。



图 1-3 我国老龄公益项目服务对象词云特征

从覆盖范围来看,我国老龄公益项目服务覆盖以全省和全市为主,全国性项目则集中于华东、华北地区,东北地区以覆盖全市为主。华南地区覆盖各个范围公益较为兼顾,且所辖基层社区(村)公益项目亦有进行探索实践。中西部及东北地区覆盖层级呈现较为单一,主要集中于省、市层面。

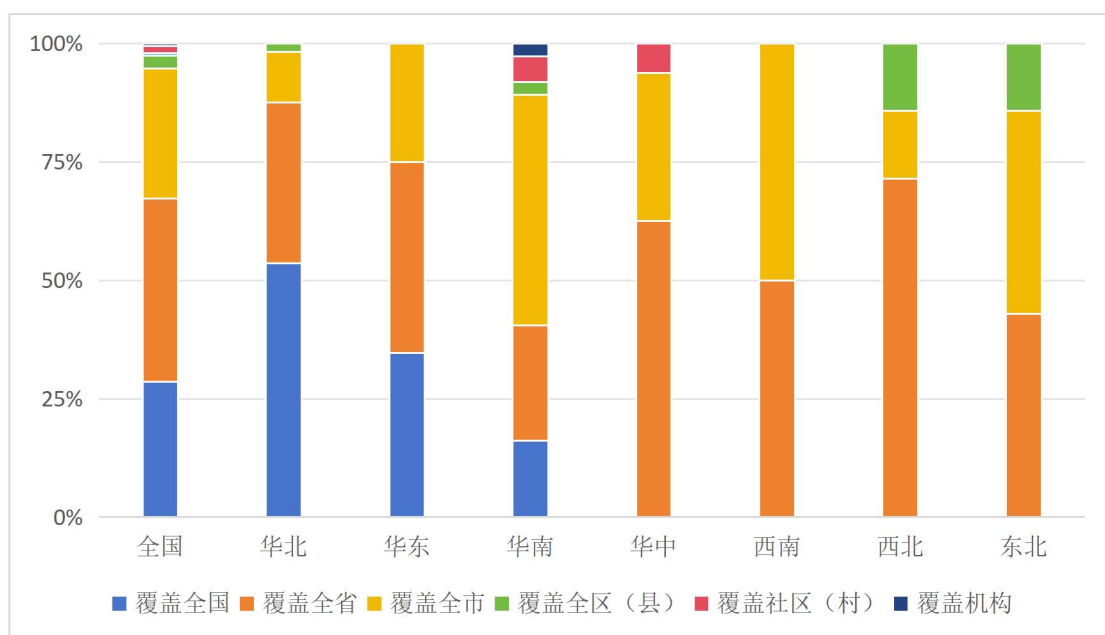


图 1-4 我国老龄公益项目覆盖范围分布情况

从老龄公益议题的具体分布来看,各领域占比呈现明显差异:生活支持类项目占比最高,达 57.0%; 健康保障类项目次之,占 20.7%; 精神慰藉类项目占比为 12.2%; 社会参与类项目占 5.9%; 权益维护类项目占比最低,为 4.2%。总体来看,我国老龄公益议题已清晰呈现“从基础生活保障向多元品质发展”的转型趋势:一方面,以居家照料、助餐等满足基本生存需求的生活支持类项目仍占据主导地位,体现公益服务对老年群体基础需求的保障;另一方面,临终关怀与安宁疗护、志愿服务与社会参与以及防诈骗与安全保障等聚焦“老年生活质量提升”的议题逐渐

涌现，已形成明确的公益实践布局，标志着老龄公益服务的覆盖面与深度在持续拓展。

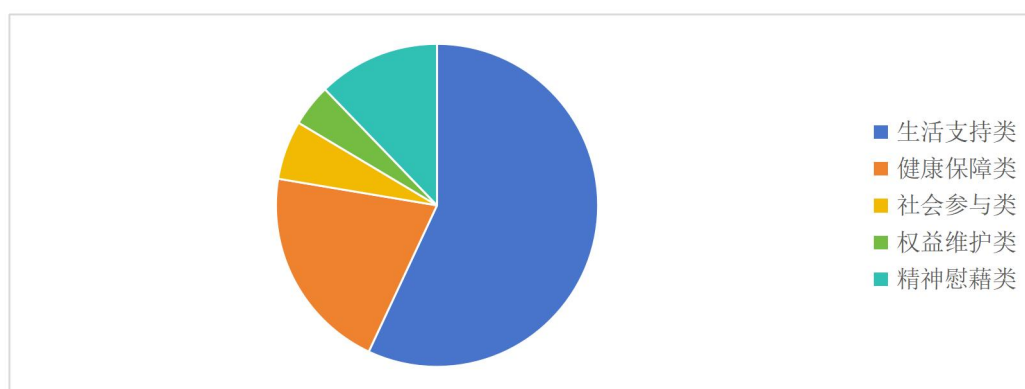


图 1-5 我国老龄公益项目议题分布情况

(2) 分议题分析

项目数量排名第一的议题为生活支持类，且七大地区均有开展此类议题活动。项目主要围绕老年人的日常生活需求展开，涵盖了生活照料与情感关怀、助餐、适老化以及出行等多个层面。居家照料类服务重点关注高龄、贫困以及留守老年人等特殊困难群体，充分彰显老龄公益事业的核心精神与人文关怀。覆盖范围兼具广度与深度，具体表现为“全国性”与“属地性”两类形态：一类是服务突破地域限制、在全国落地的项目，此类项目已经形成可复制、易推广的模式；另一类是扎根街道或社区，以所辖行政区域为服务半径，精准对接本地老年人需求的项目，两类项目共同构成覆盖全国与深耕基层的立体服务网络。助餐类项目聚焦于集中供餐、上门送餐需求，重点服务高龄、独居及困难老年群体，覆盖范围以全国性及省级、市级层面为主导，例如“爸妈食堂项目”服务覆盖全国，“一元早餐”服务覆盖江苏省，“益粥益饭雨花情”服务覆盖惠州市。这一类项目运营难度和成本都较高，单纯依靠街道或社区来运营存在难度。因此从运营主体来看，助餐议题项目多由阿里巴巴公益、爱德基金会、江苏省老龄事业发展基金会、深圳市老龄事业发展基金会等大型机构或基金会资助运营。适老化服务项目涵盖居家环境适配改造、社区无障碍设施升级等，以覆盖全国为主，例如浙江安福利生慈善基金会的“为您安个家”、深圳老龄基金会“防跌包”等活动，依托大型基金会成熟的资源整合机制，通过统筹资金募集、对接跨区域执行团队等方式，打破地域资源分配差异，实现适老化服务在全国多区域的高效落地，又能保障服务质量的一致性与专业性，为我国适老化改造工作的广泛推进提供了重要补充性支持。数字融入支持类项目以贝壳公益的“我来教您用手机”项目为代表，该项目以数字化赋能为核心，帮助全国老年群体跨越“数字鸿沟”。出行及应急保障服务以中国老年学和老年医学学会、中国老龄事业发展基金会、滴滴公益基金会发起的“智慧助老公益行动”为代表，依托平台技术与全国网络，

优化适老化出行服务，提供便捷叫车与应急支持，实现跨区域覆盖与标准化运营，有效提升老年人出行安全与便利性。

健康保障类项目数量位居第二，且已在七大地区均有实践覆盖。疾病预防、诊疗与康复护理类项目重点开展认知症预防干预、慢性疾病筛查治疗等服务，服务对象兼具普惠性与针对性——既覆盖全体老年群体，又聚焦失能失智、白内障等老年慢性病患者，精准匹配老年群体健康需求。从覆盖范围看，一方面，“关爱心脑百万减残/老年康复工程百万老人慢病筛查公益活动”“记忆包裹”等筛查类项目，因标准化程度高、成熟度优，已实现全国范围覆盖；另一方面，以上海尽美长者服务中心“记忆家园”活动为代表的街道社区实践，让老年人无需脱离熟悉的生活环境，在社区内参与认知症预防干预服务。临终关怀与安宁疗护类项目当前实践主要集中于华北、华东、华南三大区域。该类项目以保障老年群体生命末期权益、维护其生命尊严为核心目标，重点开展两大方向服务：一是面向临终及重症老年群体的临终关怀，例如北京十方缘公益基金会的“十方缘老人心灵呵护”项目，通过专业志愿者介入，为老年人提供心理陪伴与灵性关怀，缓解其生命末期的身心痛苦；二是推动生命教育普及与生前预嘱推广，典型实践包括“生前预嘱推广行动”与“死亡咖啡馆”等活动，通过科普宣讲、互动讨论等形式，帮助老年人及社会公众理性认知死亡、自主规划生命终点安排。目前，先行地区已积累了系统性经验，既为后续其他区域开展同类实践提供了宝贵参考，也推动了生命关怀与尊严保护公益议题的项目发展。目前我国老龄公益在心理健康支持类有需更多社会力量投入，探索可持续干预路径，填补心理关爱服务空白，助力老年人实现积极健康老龄化。

精神慰藉类项目位列第三，此类项目聚焦陪伴社交、文娱供给与亲情联结三大领域，构建老年人情感支持网络。在陪伴与社交方面，以广东省心智家园慈善基金会“中国太阳送温暖公益行动——关爱孤寡老人”项目为例，通过开展上门探访、节日慰问及集体生日会等活动，为独居和孤寡老人提供持续性情感陪伴与社会互动机会，构建社区支持网络。在文化娱乐服务层面，如南昌市岷美公益发展中心的“老农万岁”乡村影像计划，以影像记录与艺术赋能为切入点，为农村老年人拍摄生活写真、举办乡村影展，助力其实现自我表达与文化参与，丰富精神文化生活，增强存在感与价值认同。当前，针对“亲情联结支持”方向的项目略显薄弱，服务模式与资源投入尚有待进一步挖掘与拓展，未来可探索更多 AI 陪伴、代际互动等创新模式，通过数字技术搭建代际情感纽带，构建家庭 - 社区 - 社会协同的情感支持网络。

项目数量位居第四的议题为社会参与类，各地区均开展相关实践。此类议题聚焦志愿服务、

教育赋能和就业参与三大维度，助力老年人从“被动接受服务”转向“主动参与社会”。从项目覆盖范围看，既有全国性实践，如贝壳公益的“我来教您用手机”项目，开发数字包容课程体系，让科技更好融入老年生活；也有区域性探索项目，如广州市政府面向全市的“公益时间”志愿服务平台，通过搭建跨区域服务对接机制，为老年人提供多元化志愿参与渠道。还有在社区深耕的项目，如“一个观众的剧场”，该项目依托社区场景，通过文化互动让老年人深度参与社区文化建设，增强在地归属感。“傣傣老人学习班”助力少数民族老年群体跨越语言与文化障碍，延续传统民族手工艺品，帮助老人适应社区生活环境。“记忆咖啡馆”则通过认知障碍主题空间支持轻度认知障碍老人再就业，探索出多层次、可持续的老年社会参与生态模式。

权益维护类议题项目数量位列第五，聚焦老年人财产权益保护，重点应对老年群体金融诈骗、财产处置纠纷等权益风险，为老年人财产安全构建防护屏障，例如浙江蚂蚁公益基金会“蓝马甲”项目，从课堂讲解到驻点答疑，从生态点位互动到社区全覆盖宣传，旨在全面提升老年群体数字素养，守护老年群体的财产安全与合法权益。“中华遗嘱库”则为符合条件的老年人提供免费遗嘱咨询、登记与保管，运用人脸识别、精神评估和司法存证等技术确保遗嘱真实合法，有效保障老年群体遗嘱财产权益。也有中国计划生育协会的“暖心家园健康行”精准回应失独家庭养老与权益困境，探索特殊群体权益支持的公益路径。

（三）老龄公益项目资助维度指标体系

为科学评估老龄公益项目的实施效能，推动项目在实践中实现可持续发展、精准回应老年群体需求，并为资助者提供有益参考，特构建中国老龄公益项目资助维度指标体系。

老龄公益项目资助维度指标体系（见表 1-1）包含项目设计理念与管理能力、可持续思维和多元筹资能力、项目传播意识和实践能力、技术与创新应用四个一级指标，每个一级指标都下设二级指标，每个二级指标均划定启航、成长、发展、成熟、引领五个标准。本指标体系不进行具体的评分或设置固定权重，因为每个项目的风险和机遇都独一无二，单一的权重分数很难反映其全貌。指标体系旨在突出项目的综合能力和可持续发展潜力，而非仅仅关注短期表现，为资助者与行动者提供更全面、更具灵活性的资助老龄公益项目视角，使其能够根据自身的风险偏好和投资目标，对项目进行独立的评估和判断。

在构建中国老龄公益项目资助维度指标体系的过程中，对项目进行评价的目的不仅在于对项目当前状态的评估，更在于通过科学、系统的准入机制，识别出既有实践能力、又具备发展潜力

的优质项目。因此，本指标体系将二级指标中的“项目设计理念”“项目管理能力”“项目阶段成效评估”“可持续思维”“财务透明度”以及“项目传播意识”设定为基础性准入指标。上述指标共同构成了判断项目是否具备基本实施能力和规范运作水平的门槛标准。若评为“启航”，则视为需优先进行基础能力提升。设置此类基础性门槛的目的，旨在确保资助工作的精准性和有效性。

表 1-2 老龄公益项目资助维度指标体系

一级指标	二级指标	评价体系
项目设计理念与管理能力	项目设计理念	1 启航：基于普适性或传统认知来设计，未充分调研项目所在地老年群体的具体需求，无动态调整机制。
		2 成长：通过单一渠道（如问卷）获取项目所在地老年群体需求，覆盖人群有限，服务内容较泛化，缺乏系统性的动态调整机制。
		3 发展：进行一定程度的项目所在地老年群体需求调研，能够回应部分老年群体的显性需求，初步建立了简易调整机制。
		4 成熟：精准识别细分项目所在地老年群体需求（如留守老人、失能老人），服务内容有差异化设计，建立了较为完善的动态需求调整机制。
		5 引领：进行系统需求评估，识别项目所在地老年群体痛点和多元化需求，建立动态需求调整机制。
	项目管理能力	1 启航：项目流程模糊，管理能力弱，缺乏风险识别和应对措施，未识别回应具体社会问题。
		2 成长：项目有初步清晰的流程，管理能力较弱，风险应对较为滞后，回应的社会问题不具体。
		3 发展：项目具备较为清晰的流程，管理较为完善，缺乏监督和优化机制，能够识别并回应较为明确的社会问题。
		4 成熟：项目具备清晰的流程，建立初步监督反馈机制以提升服务质量，能聚焦具体社会问题并提出科学、可行的解决路径。
		5 引领：项目拥有专业详细的流程，建立全流程管理机制（如计划 - 执行 - 监控 - 评估 - 反馈 - 优化），回应和解决所关注的特定社会问题。
	项目阶段成效评估	1 启航：项目未建立任何形式的效果评估机制；无反馈渠道，无法获取受益人或相关方的意见；往期项目无总结或改进措施。
		2 成长：项目有简单的满意度调查，但覆盖面小、方法不科学；往期项目有简单总结，但缺乏数据支撑和具体改进措施。
		3 发展：项目建立了基本的成效评估机制，覆盖部分受益人群，结果用于初步评估项目效果；往期项目有总结报告，包含部分数据分析和改进建

一级指标	二级指标	评价体系
		议。 4 成熟：项目定期开展科学设计的成效评估，覆盖广泛，结果用于项目优化；往期项目有系统的评估报告，并根据反馈制定了明确的改进计划。 5 引领：项目建立完善的成效评估与反馈机制，采用多维度评估工具；往期项目评估报告翔实，包含定量定性分析，改进措施有效落地。
可持续思维和多元筹资能力	可持续思维	1 启航：项目仅从事单次老龄公益活动，缺乏可持续思维。
		2 成长：有年度计划，项目来源渠道不稳定且较为有限（仅单一渠道，如政府购买），已意识到可持续问题。
		3 发展：项目制定初步可持续模式（稳定的项目来源渠道），但尚未形成有效的可持续模式。
		4 成熟：项目有着较为清晰长期规划，尝试建立多元且结构合理的资源生态（政府、企业、社会等均有参与），可持续性较强
		5 引领：项目建立成熟、可复制的可持续资源生态，已形成较完善自我造血机制。
	多元筹资能力	1 启航：项目资金高度依赖单一来源（如政府资助或某一基金会），缺乏主动拓展其他资金渠道的意识和行动，未形成多元化筹资的初步构想。
		2 成长：开始尝试接触并探索除主要资金来源外的其他筹资渠道，获得的资金规模较小且不稳定。
		3 发展：制定初步多元筹资计划，运用基础筹资方式，能满足项目部分小额需求，但资金波动性较大。
		4 成熟：制定较为清晰多元的筹资策略，熟练运用多种筹资方式，能稳定筹集到项目所需的大部分资金，资金结构趋于合理。
		5 引领：形成品牌化筹资战略体系，具备完善捐赠管理维护机制，筹资成效显著且稳定，资金结构健康稳定，为项目的长期可持续发展提供了强劲保障。
	财务透明度	1 启航：项目资金使用缺乏明确记录和公开机制，存在较高的风险。
		2 成长：项目具备基本财务记录，但预算管理不

一级指标	二级指标	评价体系
		规范，信息公开不及时或不全面，透明度较低。
		3 发展：具有基本的财务管理制度和流程，能够按要求进行资金核算和预算执行，具备一定透明度。
		4 成熟：项目拥有较完善的财务管理和内部控制体系，资金使用规范透明，定期接受审计监督。
		5 引领：财务管理体系严谨高效，资金使用公开透明，主动接受社会各界监督，具备较强多元资源整合管理能力。
	合作网络建设	1 启航：项目主要依靠自身力量运作，缺乏与外部机构建立合作的意愿或能力。
		2 成长：项目与社区、少数外部机构有过零星合作，但缺乏长期战略规划，合作广度和深度不足。
		3 发展：项目已与一些社区、企业或同行组织建立合作关系，但仍有提升空间。
		4 成熟：项目有效整合来自政府、企业、学术界和社会组织的各类资源，共同解决老龄问题。
		5 引领：项目建立多元化战略合作生态系统，高效链接并协同各方优势资源，成为老龄公益领域的枢纽型力量。
项目传播意识和实践能力	项目传播意识	1 启航：认为项目传播可有可无，无明确的传播目标，无任何传播计划或预算。
		2 成长：意识到传播的重要性，有模糊的传播愿望，但传播活动随机临时，缺乏计划性。
		3 发展：建立了基础的传播意识，制定了简单的传播计划，但未与项目目标深度结合。
		4 成熟：具备清晰的传播战略，传播计划详细系统，与项目目标和阶段结合，资源分配合理。
		5 引领：传播战略高度成熟，深度融入组织整体战略，形成品牌化传播战略，赋能长者参与传播过程。
	传播内容质量	1 启航：内容生产极少，搬运较多，未考虑适老化，无针对不同受众的内容区分。
		2 成长：产出基本内容，质量一般，对适老化有初步考虑，较少考虑不同受众差异。
		3 发展：结合老龄议题制作常规内容，但形式单一，内容应用适老化原则，开始区分面向不同受

一级指标	二级指标	评价体系
		众传播。
		4 成熟：传播内容丰富多样，能够运用故事化等手法，精准触达受众情感，有效传递项目理念和成果。
		5 引领：内容生产有深度，挖掘项目故事和受益群体的真实情感，引发广泛共鸣，形成强大品牌影响力，在适老化传播上创新引领（如开发银发KOL等）。
	传播渠道运营	1 启航：项目传播渠道单一，主要依靠传统方式，未能有效利用新兴媒体，覆盖面有限。
		2 成长：尝试使用少量渠道，但运营不稳定，渠道之间缺乏协同。
		3 发展：项目能够运用线上线下传播渠道，但渠道选择和内容适配度有待提升，未充分发挥各渠道优势。
		4 成熟：熟练运营多元渠道，包括主流媒体、社交媒体、KOL合作等，根据内容特点进行分发，实现广泛触达。
		5 引领：构建稳定传播渠道生态，能有效利用新兴渠道和趋势，实现传播效果最大化。
	项目影响力	1 启航：项目影响力有限，未能有效吸引公众参与，缺乏互动机制，服务对象及周边居民对老龄公益项目的认知度和参与意愿较低，尚未形成积极的社会反响。
		2 成长：项目产生初步影响，公众以被动接收信息为主，互动率较低，仅有一小部分服务对象或社区居民初步了解老龄公益相关内容，尚未形成持续关注或实质性改变。
		3 发展：项目具有一定的影响力，公众参与度和互动频率有所提升，有初步的社区合作和联动迹象，但对更广泛的政策制定或社会共识形成影响有限。
		4 成熟：项目不仅为服务对象带来了显著且可持续的改善，更有效调动社区资源并促进了社区老龄友好氛围的形成，其实践经验和成果为地方性政策或服务模式优化提供了有益借鉴和数据支持。
		5 引领：项目产生广泛而深远的社会影响力，推动自发持续的公众参与，推动相关政策、制度和

一级指标	二级指标	评价体系
		服务体系的优化升级，促成更具包容性、尊重老年人价值、积极应对老龄化的社会共识与行动网络。
技术与创新应用	技术应用意识	1 启航：项目未在项目规划中考虑任何技术应用，认为技术应用与老龄公益无关。
		2 成长：项目初步认识到技术的重要性，技术应用停留在概念层面。
		3 发展：项目在规划中开始考虑技术应用，并尝试应用一些基础性技术工具，具有初步的成本和风险意识。
		4 成熟：项目明确技术应用的目标、路径和预期效果，充分考虑适老性、安全风险。
		5 引领：主动关注并评估新兴技术在老龄领域的潜力，拥有完善的技术应用框架，确保伦理、普惠和可持续。
	创新赋能效果	1 启航：技术未产生实际效果，服务效率、用户体验或社会影响力无显著改善，甚至增加了操作复杂性或成本。
		2 成长：项目技术应用效果不明显，对适老性有基础考虑，受益群体体验改善有限。
		3 发展：项目通过技术应用在一定程度上提升了服务效率，部分人群在支持下能够使用，体验感得到一定提升。
		4 成熟：技术成为赋能工具（如促进社会参与、管理健康），大部分受益群体能独立或轻松使用，体验感显著提升。
		5 引领：极大提升服务效率和覆盖范围，显著改善了受益群体的生活品质和福祉，成为适老化与普惠性设计的典范，成效得到广泛认可。



写给资助者与行动者的建议

在运用“中国老龄公益项目资助维度指标体系”进行项目评价时，资助者需要建立一个重要认知：不同发展阶段的项目，其成效显现的时间周期存在显著差异。合理的预期管理是确保资助效果的关键前提。

建议资助者：（1）关注项目不同发展阶段，培育长期潜力。可将不同发展阶段的项目进行组合资助，既通过成熟项目保证短期成效的可见性，又通过潜力项目培育长期发展潜力。对于成长长期项目来说，除资金支持外，更应提供能力建设、专家指导等非资金资源，助力其成长为未来引领型项目。（2）关注特定解决方案，深耕细分领域。聚焦于解决某一具体议题（如助餐、认知症照护等），通过系统性的资助与研究，深挖该领域项目的关键节点、解决方案差异与创新点。有助于资助者形成专业洞见，并推动该领域的整体创新和发展。（3）推动老龄公益发展，填补资助空白。资助者可以识别并支持重要但未被广泛关注的老龄公益新兴领域和创新模式，引导资源精准进入空白区域，支持具有前瞻性、可能对未来产生深远影响的创新实践。

建议行动者：（1）明确项目阶段，规划长远发展。了解自身项目所处的发展阶段，制定符合实际情况的发展策略，合理分配资源，注重长期潜力的培养，同时利用好外部资源，如专家指导、培训机会等，以增强项目的可持续发展能力。（2）聚焦核心问题，提升服务质量。针对老龄公益中的关键议题（例如助餐服务优化、认知症患者护理等），深入分析当前的服务瓶颈，探索有效的解决方案，通过不断试验和改进，提高服务质量，形成可推广的经验和模式。（3）勇于探索创新，拓展新领域。积极探索老龄公益中尚未得到充分关注的新领域或新模式，敢于尝试新的方法和技术，为解决老龄化社会中的复杂问题开辟新路径，贡献于中国老龄公益事业的整体进步。

在运用“中国老龄公益项目资助维度指标体系”时，无论是资助者还是行动者，都应当认识到项目发展的阶段性特征以及各自角色的重要性。资助者通过战略性地选择和支持项目，可以有效地促进老龄公益事业的发展；而行动者则需依据自身的定位，持续优化项目执行，共同应对老龄化带来的挑战。两者相辅相成，共同致力于提升中国老龄公益事业的整体水平。

三、分报告一：生活支持类项目典型案例²

编者按

如何应对乡村养老困境，如何保障农村老人的生存和生活质量？面对农村超过 1.3 亿的老年人且留守比例高的现状，国家连续在出台各种政策，希望探索中国式的解决方案。其中，激发乡村的自生力量，让年轻老年人帮助年长老年人的互助养老模式成为最主流的方案，我们观察到，社会组织在乡村互助养老的场景中比较成规模、有比较清晰模式的项目主要在助餐和适老化服务两个方向。助餐考验长期运营能力，而适老化服务也不应仅被视作一次性硬件投入——它正逐步延伸至数字生活环境的重塑，例如防诈骗教育与智能设备使用辅导，从而在物理与数字双重维度上提升老年人的生活质量。项目组希望通过对这两类成熟度比较高的公益项目进行深度剖析，让更多读者了解乡村互助养老的优越性和脆弱性、韧性和可复制性，共同探索项目可持续、影响可持续和改变可持续上的更多解法。

（一）背景介绍

当前，我国农村养老正面临严峻挑战，已成为实施乡村振兴战略和实施积极应对人口老龄化国家战略必须直面的核心议题。这一困境的形成，是人口结构剧变、社会转型加速与公共服务短板多重因素叠加的结果。随着人口城镇化进程的快速推进，大量农村青壮年劳动力持续外流，导致家庭空巢化、村庄空心化现象日益加剧。第七次全国人口普查数据显示，我国农村地区 60 岁及以上老年人口占比已超 23.81%，人口老龄化程度显著高于城镇，其中高龄、独居、空巢、失能老年人的比例持续攀升。在此背景下，农村老人的生存状态凸显出四大突出痛点，构成了乡村助老公益行动存在的根本原因与现实紧迫性：一是“吃饭难”的基本生存保障问题。许多独居、高龄老人因行动不便、经济拮据或缺乏烹饪动力，日常饮食极度简化，以“咸菜、馒头、面条”为主，存在营养摄入不足和食品安全隐患。二是“居住险”的居家安全与环境隐患。农村老旧住房的卫浴设施简陋，普遍为蹲厕甚至旱厕，地面湿滑、缺少扶手、照明不足，成为老年人跌倒的

² 案例调研、采写及分析：中国人民大学老年学研究所杜鹏、张航空、罗叶圣、马崎峰、柴淑君、杜旭、金典、王曼茹、苏稳

高发地。电路老化、取暖设施欠缺等问题进一步加剧了居住风险。跌倒已成为我国 65 岁以上老年人因伤害致死的首位原因，而其中超半数发生在家中。三是“用网难”的数字鸿沟与社会隔离。面对飞速发展的数字社会，农村老年人不会使用智能手机，无法享受线上挂号、扫码支付、视频通话等便利，反而因防骗意识薄弱成为电信网络诈骗的主要受害群体。数字鸿沟不仅剥夺了他们共享社会发展成果的权利，更加剧了其与外界联系的无形壁垒。四是“社交少”的精神孤独与价值感缺失。社会交往圈急剧萎缩，缺乏亲人陪伴和社交活动，许多老人陷入孤独、焦虑甚至抑郁状态，精神慰藉需求强烈，渴望被关注、被需要、被认可。为回应这些复杂而迫切的需求，各类乡村助老公益项目应运而生，其核心干预路径高度聚焦：以“助餐服务”破解基本生存难题，以“适老化改造”消除居家安全，以“数字辅导与反诈宣传”跨越数字鸿沟，以“陪伴服务与文体活动”滋养精神世界。

与此同时，国家政策的持续引导与支持，为这些公益行动提供了强大的外部动力和合法性依据。近年来，多部门印发《关于加快实施老年人居家适老化改造工程的指导意见》《关于加快发展农村养老服务的指导意见》《国务院办公厅关于发展银发经济增进老年人福祉的意见》系列文件，明确鼓励发展“互助养老”“老年助餐”“居家适老化改造”，并倡导构建“村级养老服务点”。这些自上而下的政策为社会组织参与服务提供了清晰的方向指引和政策依据，催生了“银杏家园”“爸妈食堂”“防跌包”等一批可复制、可持续的优秀公益项目在全国范围内规模化涌现，探索出“政府引导、社会参与、村民主体”的农村养老新模式，为破解农村养老难题提供了宝贵的实践样本和系统化解决方案。

（二）理论基石

1. 协同治理理论

协同治理理论是公共管理领域的重要创新,协同治理理论的核心理念是在日益复杂和多元化的社会中,单一的主体无法独立解决所有公共问题。必须将政府、市场(企业)、社会(非营利组织、社区、公民)等多元利益相关者聚集起来,通过建立共识、共同决策、集体行动和共享责任的方式,实现对公共事务的更有效治理。这标志着从传统“自上而下”的政府管理,向“多元共治”的协同治理范式转变。协同治理理论的核心贡献在于提供了一种在多元、分裂的社会中“共同工作”的系统性思维和方法。解决复杂公共问题的答案不在于某个单一的权威,而在于构建一个能够促进对话、建立信任并激发集体智慧的治理生态系统。

协同治理理论强调多元主体通过平等合作、资源共享共同解决复杂公共问题,该理论是案例中政企社协同模式的核心支撑。“益粥益饭雨花情”通过“政府统筹-党建引领-企业支持-志愿者落地”机制,政府协调场地与补贴、企业捐赠食材设备、志愿者执行服务,形成治理合力;“防跌包”项目构建“基金会统筹+社会组织执行+社区协助+企业捐赠”网络,基金会提供资金支持、社会组织入户安装、社区筛选受益对象,多方协作破解农村老人防跌难题,均体现“多元主体优势互补、风险共担”的协同治理逻辑。

2. 资源依赖理论

资源依赖理论是组织理论的重要流派,资源依赖理论的核心观点认为,没有任何组织是自给自足的,所有组织为了生存都必须从外部环境中获取资源。理论强调组织体的生存需要从周围环境中吸取资源,需要与周围环境相互依存、相互作用才能达到目的。组织依赖外部环境提供多种关键资源,如资金、原材料、人力、技术、信息、社会合法性等。依赖的程度取决于两个因素:一是资源的重要性,该资源对组织生存的关键程度。二是资源的控制力(或稀缺性/垄断性),该资源在外部环境中的集中程度和可替代性。如果资源被少数几个外部组织控制,且替代方案很少,那么依赖程度就很高。

案例中多元筹资与资源整合策略均基于此理论。“爸妈食堂”依托阿里巴巴公益“公益宝贝”机制筹集核心资金,同时链接饿了么提供配送支持、村集体、村民和项目共建“爸妈菜园”降低食材成本,通过资源交换实现可持续运营。“益粥益饭雨花情”通过“政府补一点+集体出一点+

社会捐一点”的多元筹资，减少对单一资源的依赖，符合理论中“通过资源多元化降低组织脆弱性”的核心观点。

3. 社会嵌入理论

社会嵌入理论最根本的贡献在于，它挑战了古典经济学中关于“理性经济人”的假设——即认为人是完全独立的、仅以利益最大化为目标进行决策的原子化个体。该理论指出，任何个人或组织的行为决策和结果，都无法脱离其所处的具体的社会关系网络和社会结构来理解，这些持续不断的社会关系会塑造、促进或约束其经济行为。社会嵌入理论的核心精髓是要理解经济现象，绝不能忽视其发生的社会背景。市场、价格、合同等经济机制并非在真空中运行，而是被一张由历史形成的社会关系、文化规范、政治制度和认知结构所构成的复杂之网所包围、塑造和约束。

强调经济行为与社会关系网络的相互依存，该理论强调经济与社会行为嵌入于社会结构与关系网络中，在社区嵌入式服务案例中应用突出。“银杏家园”将服务站点选址于村委会、卫生院附近，嵌入社区生活圈，同时联动社区开展反诈宣传、健康义诊，实现“助餐+多元服务”的社区嵌入；“益粥益饭雨花情”依托社区配餐点，将助餐服务与节日文化、邻里互动结合，如端午节组织老人包粽子并配送，使服务深度融入社区日常，符合理论中“组织功能与社区生态协同”的核心逻辑。

（三）案例解析

1.银杏家园：以助餐为核心的多元化助老服务新模式

1.1 案例概要

“银杏家园”项目是由中国社会福利基金会、北京字节跳动公益基金会与北京新民社会组织能力建设促进中心于2021年联合发起的一项乡村助老公益项目。项目旨在应对农村地区人口老龄化、空巢化加剧的现实挑战，以建设社区为老服务站点为载体，构建以“助餐”为核心，涵盖“数字、生活、健康”三大板块的多元化服务体系。截至2025年10月，银杏家园项目已在全国13个地区建立51个站点，累计帮扶超80万余人次，形成了可复制、可推广的乡村养老实践范本。

项目精准聚焦乡村老年人“吃饭难、用网难、防诈弱、社交少、健康管理不足”五大痛点，设计模块化服务内容，紧密契合国家积极应对人口老龄化与乡村振兴战略。在运营上，项目建立标准化执行手册与全过程监管机制，实现公益行动的规范化与规模化。尤其突出的是，项目深度融合数字技术，依托字节跳动公益平台，通过抖音直播、爱心好物计划、创作者探访等方式，实现筹资、监管、宣传全链条数字化，显著提升项目透明度与公众参与度。

在实施层面，项目具有五大亮点：一是需求导向的模块化服务设计，确保资源精准投放；二是标准化运营体系，降低复制成本，保障服务质量一致；三是“公建民营”轻资产模式，结合政府硬件支持、社会筹资与象征性收费，增强可持续性；四是社区嵌入式站点与“银龄互助”志愿机制，推动养老责任由家庭向社区共担转型；五是多元协作网络，整合政府、企业、高校、社区等多方资源，形成助老合力。

“银杏家园”不仅有效回应了农村老人的急难愁盼，提升了其生活品质与社会参与感，还激活了社区内生动力，探索出“养老互助化、互助生活化”的可持续路径。其经验表明，乡村助老公益应坚持以社区为平台、以数字为杠杆、以透明建信任、以共建促持续，为我国探索乡村公益助老模式提供了重要实践参考。

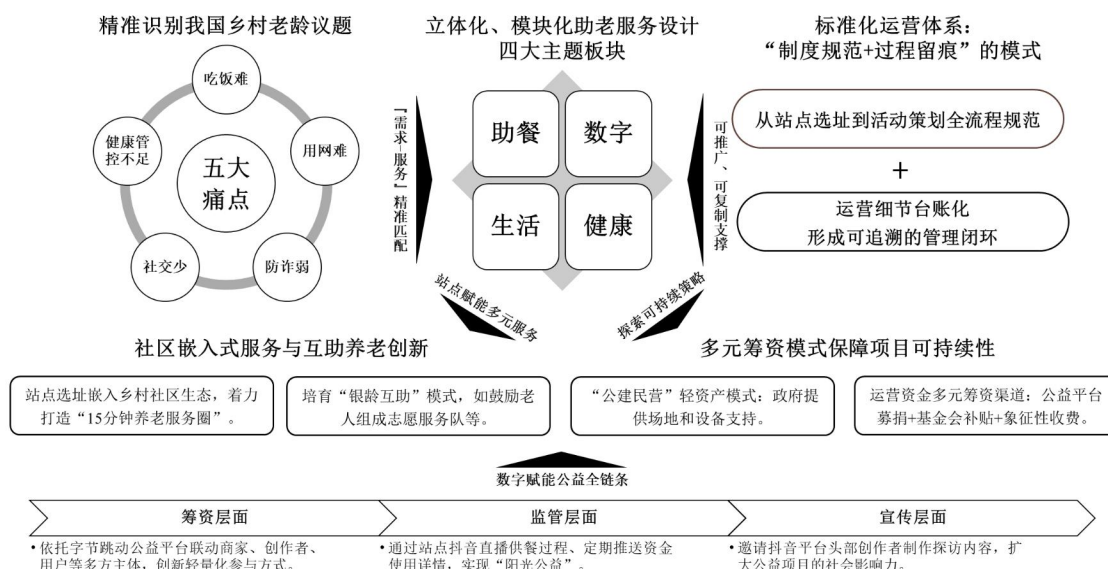


图 2-1 “银杏家园”项目案例特点概述

1.2 案例介绍与分析

1.2.1 时代需求导向下的乡村助老探索

中国正处于快速老龄化进程中，老年人口规模庞大且增长迅速。民政部、全国老龄办发布的《2024 年度国家老龄事业发展公报》显示，截至 2024 年底，全国 60 周岁及以上老年人口已达 31031 万人，占总人口的 22.0%。这些数据表明，中国老龄化程度不断加深，养老服务体系面临严峻挑战。

在城镇化大潮中，农村地区老龄化问题尤为突出。自改革开放以来，特别是进入 21 世纪，我国人口城镇化加速，每年以近 1500 万规模的乡村人口转移到城镇，其中绝大部分是比较年轻的劳动力人口。随着年轻劳动力人口向城镇转移、生育率降低和户籍制度限制造成部分大龄转移人口回流农村，使得农村人口老龄化程度大大高于城镇。2020 年人口普查结果显示，农村 60 岁及以上老年人口占比为 23.81%，而城镇为 15.82%。农村老年人面临着更多挑战，包括就餐难、就医难、缺乏心理慰藉和精神陪伴等问题。在这一宏观背景下，“银杏家园”项目应运而生，针对农村老年人最急难愁盼的问题，提供切实可行的解决方案。

项目精准识别我国乡村老龄议题。“银杏家园”项目主要着眼于回应中国乡村地区人口老龄化给老年人养老带来的一系列挑战。在此背景下，“银杏家园”项目面向乡村地区老年人的养老需求，主要识别出就餐困难、数字鸿沟、诈骗受害风险、社会互动与精神需求、健康管理需求 5 个方面的主要现实挑战。针对所识别出的突出社会议题，“银杏家园”围绕“助餐、数字、生活、健康”4 大主题板块开展针对性项目设计。面向项目覆盖地区老年人提供便捷餐食、反诈宣讲、

精神陪伴、健康管理、生活照料和数字化能力提升等服务。项目目标着眼于增进项目覆盖范围老年人的福祉，帮助所在地区老年人实现老有所养、老有所医、老有所为、老有所学、老有所乐。通过助餐、助学、助娱回应老年人就餐难的问题，提升老年人运用数字技术和数字产品的能力，以及防范电信诈骗的能力，增强老年人彼此间的交流互动，帮助老年人维系社会网络，提升社交能力。

结合国家战略设计助老模式。“银杏家园”项目设计遵循积极应对人口老龄化和乡村振兴等国家战略的方向性指引，强调与社会治理的现实导向充分结合。“银杏家园”项目与我国养老服务体系发展规划和老年人养老服务的实际选择紧密结合，以社区为基础和依托进行项目设计。强调加强社区层面的养老设施与服务建设，推动以社区站点为中心开展服务供给，为居家社区养老的老年人提供触手可及的多样态服务。而面对人口老龄化城乡倒置和农村人口空心化的重大挑战，积极应对乡村地区人口老龄化问题，已成为推动乡村振兴国家战略不可或缺的一环。“银杏家园”项目设计将目光聚焦于乡村助老，正是对上述乡村振兴战略实施过程中着重关注老龄议题的直接回应。

积极开发数字时代技术红利。在数字时代与人口老龄化持续深化的双重背景下，数字技术成为了积极应对人口老龄化挑战的关键依靠。“银杏家园”项目设计在这一时代特征下，充分结合项目发起方北京字节跳动公益基金会在数字技术方面的资源，积极开拓数字技术在乡村助老中的应用场景。在积极应对人口老龄化国家战略和顶层设计层面，都对数字技术融入养老服务提出了明确要求。《国家积极应对人口老龄化中长期规划》中强调，“强化积极应对人口老龄化的科技创新能力”“提高老年服务科技化、信息化水平”。“银杏家园”项目立足自身优势，重点推动数字技术融入项目设计，推动数字技术与养老服务的全过程有机结合，这与上述国家战略和顶层设计的导向相契合，并且在数字技术迅猛发展的当下具有广阔的发展前景。

1.2.2 立体化社区服务内容与实施方式

“银杏家园”项目源于对农村老年人实际需求的深刻洞察和系统分析。2021年，中国社会福利基金会、北京字节跳动公益基金会、北京新民社会组织能力建设促进中心共同发起这一公益项目，旨在解决农村地区特殊困难老年人面临的就餐难、防诈意识薄弱、数字鸿沟等问题。项目围绕老年人的实际需求，设计了全方位、多维度的服务内容，以“助餐”服务为基础，拓展到“助乐”“助为”“助学”“助医”等领域，形成了立体化的老龄关怀服务体系。

助餐服务是项目的核心内容。项目首要解决的是农村老年人“吃不上”“吃不好”的就餐问题，

各站点每月至少运营 20 天，每天为老年人提供一顿午餐。参考《中国居民膳食指南》等权威研究成果，项目制定了“银杏标准”，要求为老服务站点提供每日两荤一素一汤的营养餐食。为保证足够的蛋白质摄入，每餐确保每位老人可以吃到 120 克左右的肉。站点日常助餐服务实行严格的规范化管理，包括每日用餐数据统计、确保餐品符合标准且每日留样、原材料采购流程管理等。为维护受益老人的自尊心并满足多元需求，部分站点根据当地物价及老年人年龄/收入情况，由执行社会组织面向老人象征性收取费用（如 1 元或 5 元），使得老人感受由接受救助变成了“消费”，更有尊严感，同时有效提高了老人到餐率。对于行动不便的特殊老年群体，站点还开展送餐上门服务。

数字服务是针对老年人的数字鸿沟问题而设计。随着数字技术的快速发展，社会生活的各个方面都越来越数字化，但老年人由于年龄、身体状况、教育水平等因素，对数字技术的接受和使用能力相对较弱，难以跟上数字时代的步伐。“银杏家园”项目开展数字化培训和指导，帮助老年人掌握智能设备的使用方法，如手机、平板电脑等，让他们能够享受到数字技术带来的便利。同时，项目还利用数字技术为老年人提供远程医疗、在线娱乐等服务。例如，2024 年 7 月，抖音“智慧夕阳”网络素养公开课前往银杏家园南马庄站点，面向站点服务的乡村老人进行健康上网的技能讲解，提升老年人的数字素养和反诈意识。

生活服务注重老年人的精神陪伴和文娱需求。项目组织志愿者定期探访老年人，与他们聊天、解闷，为他们提供心理支持和精神慰藉。同时，开展各种文化娱乐活动，如书法、绘画、唱歌、跳舞、手工制作等，丰富老年人的精神文化生活。在重要传统节日期间，站点还会组织特色活动，如端午节包粽子、中秋节联欢等，增强老年人的节日参与感和归属感。这些活动不仅让老年人愿意走出家门，还增强了他们的社会参与，提升了生活质量。

健康服务回应老年人强烈的健康管理需求。项目与当地社区医疗服务机构合作，邀请医生进行健康讲座、社区义诊，为老年人建立个人健康档案，提供日常的健康监测和医疗咨询服务。对于患有慢性疾病的老年人，提供定期的随访和护理指导，帮助他们控制病情，提高生活质量。健康服务的开展，使“银杏家园”成为社区特殊老年群体健康的守护人，有的站点通过日常关注，及时发现老人健康异常情况，避免了可能发生的意外。

志愿服务是项目的重要组成部分。“银杏家园”项目践行助人自助的服务理念，倡导老年人互相帮助、参加志愿服务活动、参与站点日常维护等。在河北省新河县南马庄村，站点成立了“银杏家园银龄互助养老志愿服务队”，由 70 岁以上老年人组成，开展多元化服务。助餐服务方面，

志愿者为行动不便老人端饭送餐、帮厨洗碗；文娱活动方面，老年文娱队组织多种活动，吸引近百位老人参与，探索出“养老互助化、互助生活化”可持续发展路径。

通过这些立体化的服务，“银杏家园”项目将有限的实体用餐空间打造成多元的老年社交平台，让老年人走出家门、融入社会，在满足老年人基本生活需求的同时丰富老年人的精神生活，提升老年人的社会参与水平，真正实现了老有所养、老有所乐、老有所为。

1.2.3 项目的制度化运营与全过程监管

项目采用严格的选择标准确定执行机构，对各级人员的任职要求标准明晰。为确保项目可及可达，项目筛选一线执行机构（包括社会组织、养老机构）提供站点运营服务。合作机构需满足三项基本条件：在民政部门注册且具有一年以上助老项目运营经验的社会组织（或养老企业），且具有一定的社会影响力和资源统筹能力，并与当地政府保持良好的合作关系；运营机构近三年内未接受过行政处罚、无负面舆情、无债务风险或法律纠纷；机构需配备具有两年以上项目经验的项目经理，项目经理能够独立运营项目，且能按照执行手册要求，按时反馈项目资料和培养站点工作人员的能力。“银杏家园”项目也对项目负责人和站点专职人员形成了相对明细的任职要求，以确保项目执行过程中具有相对坚实的人员保障。项目负责人能力要求全面，对工作经验与全方位的工作素质都具有突出的要求，需要具备综合性的服务与管理能力，对助老服务怀有热情。专职人员从业要求规范，确保项目人力资源基础的稳固。如站点专职人员需为大专及以上学历，年龄在45岁以内；站点厨师则要求身体健康，有健康证，确保从业人员健康状况符合卫生标准

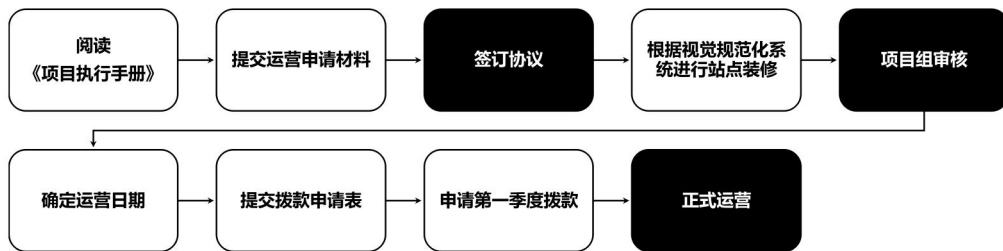


图 2-2 “银杏家园”项目新建站点指引

项目服务内容具有完善的规范。针对项目所主要开展的助餐服务和与项目主题相关的“数字”“生活”“健康”等相关活动的开展，“银杏家园”项目提出了明确的服务和活动流程供项目站点遵循执行。助餐服务具有过程化制度要求，关注老年人健康，确保营养均衡，站点工作人员需每月定时提交用餐运营的汇总数据等。活动策划规程、主题明确，针对除常规性助餐服务外的日常活动，项目要求活动前需制定方案、预算，活动策划也必须围绕帮扶老人跨越数字化鸿沟及防诈骗活动、助医、节日专题等开展。

过程监督与总结反馈机制完善。“银杏家园”项目在项目执行的全过程都设置有相应的监督和反馈机制，以保障项目执行有序开展、项目质量有保障、项目经费使用得当。其一，过程监督。在助餐和其他项目活动开展的过程中，项目组织者需做好活动前的策划制定、活动中的记录留痕、活动后的数据报送，以确保项目开展的过程可追溯、可复盘、可监督。其二，宣传监督。在项目的日常运营和专题活动开展过程中，项目执行手册要求项目站点需定时提交照片、视频、故事等宣传材料，同时要求各站点注册抖音账号对站点的备餐和用餐过程进行网络直播。一方面，对扩大“银杏家园”项目的品牌影响力发挥了积极的宣传作用；另一方面，也有助于以透明化的方式鼓励社会公众对项目的服务过程开展监督。其三，总结监督。各项目站点需按季度反馈运营进展，每半年需提交一次按照标准化模板填写的结项报告，并由机构负责人进行审核。

1.2.4 社区嵌入式服务与互助养老创新

“银杏家园”项目的有效推进，离不开高效的站点运营管理和积极的志愿者参与。项目以建设为老服务活动站点为核心，通过标准化运营和本地化适配，确保服务质量和可持续性。

站点选址充分考虑老年人可达性。项目选址于县域、乡镇交通便捷区域，确保帮扶老人步行通勤不超 20 分钟，利用政府协调支持的存量空间资源进行改造。部分站点临近村委会、村卫生院、村广场，方便联动相关方开展助医、助娱等配套服务支持。例如，北京市密云区世纪家园小区的“银杏家园”助餐点，位于小区中心位置，方便周边老人前来用餐；河北省邢台市新河县南马庄村站点利用村内现有活动场所进行改造，成为老年人日常聚集地。

站点运营实行规范化管理。每个站点配备至少一名社会工作人员，负责站点运行、统计和维护；配备一名厨师，多从本村招聘，既解决了就业问题，又确保了餐食符合当地老年人口味。站点日常运营严格按照执行手册进行，包括用餐数据统计、餐品留样、原材料采购管理等环节。密云区阳光社区服务中心发起人耿明明介绍，为保障服务质量，站点有独立的后厨并且聘请了一名专业厨师，同时安排两名志愿者配合相关工作。

志愿者参与是项目亮点之一。“银杏家园”项目积极倡导老年志愿者参与服务，形成互助养老的良好氛围。在南马庄村站点，形成了稳定的老年志愿者 7 人和相对固定的志愿服务内容，比如帮厨、洗碗、为腿脚不便的老年人端饭送餐、村里固定资产/基础设施的维修维护等。这些老年志愿者相当于服务于一个正规的机构和组织，并按照特定项目主动和有计划地向服务对象提供帮助。一位 73 岁的 G 奶奶是固定的 7 名志愿者之一，虽因风湿手指不能打直，但非常主动地承担力所能及的志愿服务，表示虽入选了公益项目，但并不想只做一个“享受了公益项目的”被帮

扶者，而是希望做一个“能更多地帮助别人”的人。

项目还积极引入外部志愿者资源。与密云当地及北京市内五所院校开展合作，邀请社会工作专业的大学生以志愿者身份到站点进行服务支持，让他们有机会接触一线社会工作。抖音员工志愿者也积极参与到助老行动中，他们通过实地探访、组织义卖、发布助老视频等多种形式，为困境老人带去生活所需，呼吁更多人加入助老爱老行列。

通过有效的站点运营和志愿者参与机制，“银杏家园”项目不仅提供了实质性的服务，还构建了社区互助网络，增强了社会凝聚力，为农村养老服务提供了可复制的模式。

1.2.5 数字化工具赋能公益助老全链条

“银杏家园”项目充分利用数字化工具，提升运营效率和透明度，创新公益参与方式，成为项目的一大特色。作为由互联网企业发起的公益项目，“银杏家园”在数字化应用方面具有天然优势，通过抖音等平台实现了公益项目的可视化、可追溯和可参与。

平台筹资，结合数字平台筹资机制，动员多方形成公益合力。“银杏家园”项目的运营资源依托数字公益平台筹集，充分发挥数字平台链接多元主体，推动形成多方合力的公益优势。“银杏家园”项目在字节跳动公益平台中将包含创作者、社会组织、商家、海量用户等在内的多元主体动员起来，鼓励不同主体发挥其自身在推动助老公益方面的独特优势。在形成多样公益筹资方式的同时，也通过数字媒介的形式吸纳了更多更广泛的社会主体关注和参与助老社会公益。

平台监管，发挥数字平台管理机制，让助老行动更高效透明。字节跳动公益平台基于技术能力，设置项目反馈机制，完善产品功能，为项目提供公开募捐工具及资源。“银杏家园”项目基于平台的反馈体系，以月为周期向参与捐赠的用户推送项目进度详情，让捐赠人明确捐款用途和帮助对象。同时以半年为周期披露项目财务信息。这些反馈机制有效提升公益捐赠体验感，助力传递社会助老公益理念，让信任持续加固。同时，项目要求银杏家园所有站点的执行机构在启动运营时注册抖音账号，定期发布运营视频，在送餐时开启抖音直播，全面呈现老人的营养餐食标准等运营状况，让用户看到站点老人的真实受助场景，在增强信任的同时，提升公益透明度。

平台宣传，通过数字传播扩大影响，让助老需求更为人所知。邀请在抖音平台具有粉丝号召力和影响力的头部创作者，基于优秀的创作能力用镜头呈现这些老人的真实生活，让网友更具象化地看到老人做饭不便、身患疾病、缺乏照料等诸多困境。项目自启动以来，项目组邀请了多位具有较强影响力的创作者前往项目站点一线进行探访。通过探访视频，公益项目吸引了超过4000万次的播放，产生了良好的宣传效益和较高的社会影响。部分创作者视频中挂载项目捐款

链接，为粉丝及网友参与公益和奉献爱心提供了便捷的参与渠道，让助老项目的点滴细节和老人的真实需求被广大粉丝和用户更好地看到，也为项目带来切切实实的帮助。

数字化工具的应用，使“银杏家园”项目超越了传统公益项目的局限，实现了更广泛的公众参与、更高效的资源整合和更透明的运营管理，为公益项目的可持续发展提供了新思路。

1.2.6 多元筹资模式保障项目可持续性

“银杏家园”项目通过多元化的资金筹集机制和精细化的财务管理，确保项目的稳定运行和长期可持续性。项目资金主要来源于企业捐赠、公众筹款、平台支持等渠道，形成了相对稳定的资金保障体系。

项目预算体系科学合理。项目有清晰的年度总预算、单个站点预算和物资发放预算。项目场地、厨房设施设备由政府无偿提供，项目运营经费来自字节跳动公益基金会现金捐赠及字节跳动公益平台公募筹款。这种资金构成既减轻了项目的固定资产投入压力，又确保了日常运营的可持续性。

多元筹款机制是项目资金保障的关键。项目积极响应民政部倡导的“个人出一点、企业让一点、政府补一点、集体添一点、社会捐一点”的多元筹资机制，通过政府支持、社会捐赠、企业赞助等方式，确保了项目资金的稳定来源。截至 2025 年 6 月，“银杏家园”项目已吸引了超过 1300 万人次的用户参与捐赠，累计捐赠金额超过 2700 万元。这些捐款来自抖音平台上的普通用户、爱心商家、员工志愿者等多个群体，体现了广泛的社会参与。

平台筹款创新是项目特色。字节跳动公益平台上汇集了创作者、社会组织、商家、海量用户等多元主体，他们生产多元内容，创新不同的公益参与形式。商家借助抖音爱心好物计划，将部分销售收入捐赠给项目；抖音创作者前往项目站点一线进行探访，并在视频中挂载项目捐款链接，粉丝及网友们可通过链接参与捐款；抖音员工志愿者通过组织义卖摊位将售卖款项用于支持项目；来自高校的学生，通过参加“创意传播管理教育创新项目”，拍摄制作助老视频素材，并为项目筹款。这些创新筹款方式，降低了公众参与公益的门槛，扩大了项目影响力。

“银杏家园”项目的资金模式和可持续性探索，为社会公益项目提供了有益经验。通过多元化筹款、透明化管理和创新性运营，项目在保障服务质量的同时，努力实现自我造血，为长期发展奠定基础。

1.3 案例复制与推广

“银杏家园”项目的实施产生了显著的社会效益，不仅解决了老年人的实际困难，还促进了

社区融合和乡村治理，为应对老龄化挑战提供了可行方案。通过本案例，我们看到了在乡村场景下，以助餐为核心的多元化助老服务新模式，并提炼出了以下可复制的经验，可供行动者参考。

1.3.1 案例的典型性与推广价值

(1) 立体化回应乡村老年人急难愁盼

“银杏家园”项目围绕当前乡村地区老年人的切实需求，着重设计了“助餐、数字、生活、健康”4大主题板块，立体化回应了受助老年人的急难愁盼。项目首要解决的是农村老年人“吃不上”“吃不好”的就餐问题，服务对象涵盖当地60岁以上的特殊困难老人，包括分散供养特困老人、低保老人、残疾老人、空巢老人和独居老人等。参考《中国居民膳食指南》等权威研究成果，制定“银杏标准”，要求为老服务站点提供每日两荤一素一汤的营养餐食。站点日常助餐服务实行严格的规范化管理，包括每日用餐数据统计、确保餐品符合标准且每日留样、原材料采购流程管理等。为了维护受益老人的自尊心满足老年人的多元需求，部分站点根据当地物价及老年人年龄、收入情况，由执行社会组织面向老人象征性收取费用，老人缴纳费用后，感受由接受救助变成了“消费”，更有尊严感，缴纳少量费用，也有效提高了老人到餐率。如北京密云鼓楼站点在项目基础的两荤一素一汤的基础上，根据老人需求提供2元/5元额外自选餐标，为老年人多元用餐需求提供支持。在项目重点和核心的“助餐”之外，“银杏家园”项目还重点关注了乡村特殊困难老年群体的生活、健康和数字需求。通过开展助娱、助医等多类型丰富活动，满足了乡村地区受帮扶老年人在“助餐”之外的多元化需求。有效帮扶了乡村地区因子女外出工作而产生的空巢老人，为他们提供了全方位的生活援助与丰富的社交机遇。

(2) 多方协作形成共建共治共享格局

多方协作模式是“银杏家园”项目的核心特色之一。通过整合政府、企业、社会组织、高校等多方资源，项目构建了一个强大的支持网络，确保了服务的专业性和可持续性。这种模式不仅提高了资源利用效率，还增强了项目的覆盖面和社会影响力，为类似公益项目提供了可借鉴的经验。政府支持是项目成功的重要保障。项目场地、厨房设施设备多由政府无偿提供，当地民政部门也在服务对象筛选、活动组织等方面给予积极配合。例如，在河北省邢台市新河县南马庄村站点，当地政府提供了活动场所，并协助项目组进行老年人需求调研和服务对象筛选。这种政府与社会组织的协作模式，既发挥了社会组织的专业性和灵活性，又利用了政府的权威性和资源动员能力，实现了优势互补。项目还积极引入高校资源，提升专业服务水平。与多所高校合作，邀请社会工作专业的大学生以志愿者身份到站点进行服务支持，让他们有机会接触一线社会工作。这

种合作不仅为项目注入了专业力量，也为社会工作学生提供了实践平台，促进了产学研结合。

(3) 以服务与活动激活老年社会参与

“银杏家园”项目中展现了社区互助式养老模式的潜力。一方面，助餐服务作为项目的核心内容之一，不仅解决了老年人的基本生活需求，还成为社区参与和社交互动的平台。通过定期的助餐服务，项目在提升老年人的生活质量和幸福感方面发挥了重要作用。并且，通过多样化的助老活动，让老年人愿意、乐意走出家门，增强老年人的社会参与，提升老年人的生活质量，增强老年人对国家和社会的认同感、归属感，丰富老年人的精神生活，以“助乐”实现老有所乐。另一方面，“银杏家园”公益项目践行助人自助的服务理念，倡导老年人互相帮助、参加志愿服务活动、参与站点日常维护等，部分站点还组成了银杏志愿服务队，通过让老年人做一些力所能及的事情，提高他们的社会参与水平，提升老年人的自我价值感。在新河县西流乡南马庄村站点成立“银杏家园银龄互助养老志愿服务队”，该服务队由70岁以上老年人等组成，依托“银杏家园”项目，开展多元化服务。助餐服务方面，志愿者为行动不便老人端饭送餐、帮厨洗碗，截至2025年6月已提供700余次贴心服务。文体活动丰富，老年文娱队组织20余场活动，吸引近百位老人参与，探索出“养老互助化、互助生活化”可持续发展路径。

(4) 带动乡村社区嵌入式服务的发展

“银杏家园”项目为乡村地区发展社区嵌入式服务发挥了良好的带动作用。在项目站点的环境方面，选址通常位于县域、乡镇交通便捷区域，确保帮扶老人步行通勤不超过20分钟，利用政府协调支持的存量空间资源进行改造，部分站点临近村委会、村卫生院、村广场，方便联动相关方开展助医、助洁等配套服务支持。通过整合社区资源，为老人提供触手可及的便利服务，为老年人提供了一个安全、舒适的养老环境，同时也增强了老年人对社区的认同感与归属感。在服务供给方面，通过调研及运营期间的实时沟通，了解乡村老年人的实际需求，提供可及可感可达的服务支持。例如了解到乡村老人认知及学习能力不足、家人不在身边等原因，对手机等智能设备使用能力较差，且容易遭受新型电信诈骗风险，因此，项目站点定期或不定期地与当地派出所、村委会携手，共同开展智能手机使用培训及反诈反诈宣传活动，在2024年7月抖音“智慧夕阳”网络素养公开课前往银杏家园南马庄站点，面向站点服务对象，提供健康上网技能的详细讲解。例如，部分站点位于西部民族地区，结合当地文化特点及老年人对节日参与的期待感，与当地社区联合举办特色活动。在养老文化与观念的培育方面，通过长期多样化的养老服务供给与活动开展，如助餐服务、数字服务、生活服务、健康服务等，项目在乡村地区能够有效带动养老观念向

社会化转型。这样的实践有助于提高项目覆盖范围内的老年人对社会化养老服务，尤其是社区嵌入式服务的认可与接受程度，从而从文化和观念层面助推社区嵌入式服务的发展。

(5) 引领全社会公益助老的良好风尚

“银杏家园”项目在发挥直接性地对老年人及站点所在社区的多方面带动作用，还在社会层面发挥着引领社会公益助老风尚的重要功能和作用。项目过程公开透明，一方面，从公益宣传的角度向社会持续性宣扬了助老的公益理念与实践行动，鼓励更多的社会群体关注和参与公益助老；另一方面，对于实际参与公益捐赠的社会主体而言，项目建立了及时的反馈机制，有效提升公益捐赠体验感，持续加固社会公益的信任态度。作为全国性、多点性公益项目，“银杏家园”项目贯彻落实慈善法及相关法律法规，并结合公开募捐工具及资源，形成了一系列规范化的操作流程和透明公开的管理模式，确保了项目的高效运转和服务质量。在项目启动前，项目组均会针对拟帮扶社区和站点开展实地调研，落实整合本地资源，以确保服务内容精准对接老年人的实际需求，帮扶对象由当地民政局与街道、村委会筛选并进行公示；在运营阶段，项目通过执行手册规范操作流程，涵盖前期申请、日常运营和季度结项，保障了项目的有序进行。项目结束时，提交结项报告，公开资金使用情况 and 项目成效，确保透明度和问责制度。结合抖音及字节跳动公益平台功能，定期公布资金使用情况 and 项目成效，且及时向参与捐赠的用户推送项目进度详情，并在项目运营时间进行抖音直播，让捐赠人明确自己的捐款用到了什么地方，帮助了哪些人群。

总体而言，“银杏家园”项目通过提供多元化服务，不仅满足了老年人的基本生活需求，还促进了他们的社会参与和精神满足，增强了社区凝聚力，产生了广泛的社会效益。项目的成功实践表明，以助餐为切入点的社区养老服务模式，是乡村助老公益项目的有益探索。

1.3.2 案例的可复制性与可推广性

(1) 模块化服务设计具备灵活落地的能力

“银杏家园”项目的核心优势之一，在于其摆脱了“一刀切”的公益项目模式，创新性地构建了一套高度模块化、可配置的服务体系。该体系将复杂的乡村助老需求解构为“助餐、数字、生活、健康”四个相对独立又相互关联的核心模块。每个模块都配备了标准化的操作指南和可量化的质量要求，例如“助餐”模块明确规定了营养标准、餐费管理流程和食品安全规范；“数字”模块则设计了从智能手机基础操作到防诈骗知识宣讲的系列课程大纲。这种模块化架构，为项目在不同地域、不同资源禀赋、不同人文环境的乡村社区进行复制推广提供了极大的灵活性。

在落地过程中，新站点无需全盘照搬所有服务内容，而是可以作为一个“服务菜单”，根据

本社区老年人的最迫切需求进行优先级排序和个性化组合。例如，在一个青壮年外出务工比例极高、空巢老人众多的村庄，项目可以优先启动“助餐”和“健康”模块，解决老人最基本的吃饭和看病难题；而在一个靠近乡镇中心、老年人文化需求较强的社区，则可以强化“生活”和“数字”模块，开展丰富的文娱活动和数字技能培训。此外，模块化设计还允许进行本地化创新融入。比如，在少数民族聚居区，可以将民族传统节日活动、饮食习俗有机地融入“助餐”和“生活”模块中，使服务更具文化亲和力和社区接受度。这种“核心标准统一，具体实施灵活”的策略，显著降低了项目进入新社区的适应性成本，使其能够快速与当地社会生态融合，确保了推广的可行性和有效性，为项目在全国范围内不同特点的乡村地区大规模复制提供了坚实的底层架构支持。

（2）标准化运营体系保障服务质量一致性

规模化复制的最大挑战在于如何确保每一个新设站点都能维持原项目的高质量服务水平。“银杏家园”项目通过建立一套极其详尽、贯穿始终的标准化运营体系，一定程度上解决了这一难题，为实现可复制与可推广奠定了制度基石。这套体系不仅局限于宏观原则，更深入到站点运营的每一个微观环节，形成了一套标准操作流程。从站点的选址标准（如老人步行可达时间）、空间装修的视觉规范，到厨房设备的配置清单、厨师的健康要求和招聘流程，再到专职社工的工作职责与每日数据报送格式，都有明确的规定。这使得任何一个新的执行机构，只要严格遵循《项目执行手册》，就能在最短的时间内搭建起一个符合“银杏家园”品牌要求的、功能完备的服务站点，极大地减少了摸索和试错的过程。

更重要的是，标准化体系保障了服务输出的稳定性和可预期性。无论站点地处东部沿海还是西部山区，老人都能享受到同样标准的营养餐食，参与同样有组织、有策划的文娱健康活动。这种一致性不仅塑造了项目的专业品牌形象，也建立了捐赠人和公众对项目的信任——他们确信自己的善款在任何地方都被用于提供同等质量的服务。此外，该体系还包含了一套完整的监督与反馈机制，如定期的结项报告、财务披露和通过抖音直播实现的“阳光运营”，这相当于为标准化执行加装了“校准器”，确保标准不被稀释或走样。因此，这套标准化运营体系如同一条生产线，能够确保每一个“复制品”都具备原型的核心品质，是项目突破单个试点成功、实现区域乃至全国范围高质量推广的关键性保障。

（3）数字化平台赋能公益透明与公众参与

“银杏家园”项目深刻把握了数字时代的脉搏，将互联网平台深度嵌入项目运营的全链条，这不仅是一次技术应用升级，更是一场公益模式的革新，极大地增强了其可复制性与可持续性。

传统的乡村公益项目往往受限于地域，传播范围窄、筹资渠道单一、透明度难以自证。而“银杏家园”依托字节跳动公益平台及其旗下的抖音等产品，构建了一个“可见、可感、可参与”的数字化公益生态。

在筹资端，它打破了地域限制，通过“爱心好物计划”、创作者探访视频挂载捐款链接等方式，将全国乃至全球的微小善意汇聚成项目运行的源泉，使得新站点的启动和运营不再完全依赖于本地有限的财政或企业赞助，拥有了更广阔、更可持续的资金基础。

在信任构建端，数字化工具解决了公益领域最核心的透明度难题。要求每个站点在送餐时进行抖音直播，这一创新举措将服务过程完全置于公众监督之下，捐赠者可以实时看到老人的笑脸和热乎的饭菜，这种“眼见为实”的体验比任何文字报告都更具说服力。定期推送的项目进展和财务披露，则进一步巩固了这份信任。这种高透明度模式，为项目在其他地区推广时快速建立本地公众和合作方的信任提供了成熟模板。

最后，在公众倡导端，邀请有影响力的创作者实地探访并创作内容，以生动、感人的叙事将乡村养老这一社会议题推向更广泛的受众，激发了社会层面的共情与参与。这种数字化赋能模式，为其他意图复制该项目的公益组织指明了一条低成本、高效率、高透明度的运营路径，即便自身缺乏强大的线下资源，也能通过拥抱数字平台，实现公益效应的放大和项目的良性循环。

(4) 多元主体协同机制增强资源整合能力

“银杏家园”项目的成功，并非单一组织之功，而是其成功构建并有效运营了一个高效的“多元主体协同网络”。这一网络巧妙地整合了政府、企业、社会组织、社区乃至老年人自身的力量，形成了“各尽其能、优势互补、风险共担、成果共享”的伙伴关系，这种协作模式本身具有极强的可复制性。在资源投入上，项目采用了“公建民营”的轻资产思路：地方政府无偿或低价提供场地和核心硬件设施，解决了项目启动中最沉重的固定资产投资问题；企业和公益平台则通过现金捐赠和线上募捐提供运营资金，保证了服务的持续性；专业社会组织负责日常运营和人员管理，确保了服务的专业性和执行力；高校志愿者则为项目注入了年轻的活力和专业知识。这种分工使得每一方都能在其最擅长的领域发挥作用，避免了资源错配和浪费。

在项目落地和深耕阶段，这种协同效应更为凸显。与村委会、卫生院的紧密合作，使服务能精准触达最需要帮助的老人，并能便捷地链接医疗等公共服务；与当地公安部门联合开展反诈宣传，则提升了活动的权威性和效果。这种协同网络不仅降低了项目的综合运营成本，更极大地增强了其社区嵌入性和社会合法性。当项目被复制到一个新的地区时，它不必从零开始构建一切，

而是可以作为一个“连接器”和“催化剂”，激活和整合当地已有的政府资源、企业社会责任资源、社区组织资源和志愿者资源。项目提供的是经过验证的标准模式、品牌背书和管理经验，而本地伙伴则提供在地知识和资源网络。这种“标准输出+本地赋能”的协同推广模式，使得“银杏家园”能够以一种更轻盈、更智能的方式在不同地域扎根生长，实现了从“项目输血”到“生态造血”的关键跨越。

(5) 社区内生动力培育推动长效运营机制

许多外部输入的公益项目常面临“人走政息”或“资源断供即停摆”的困境，而“银杏家园”在项目设计中就前瞻性地注入了“**培育社区内生动力**”的基因，这是保障其复制后能够实现长期可持续发展的精髓所在。项目超越了将老年人视为单纯“受助者”的传统观念，而是通过机制设计，积极引导他们转化为“参与者”甚至“服务提供者”。其中最典型的创新是组建“银龄互助志愿服务队”，鼓励身体相对健康的低龄老人为高龄、行动不便的老人提供送餐、陪伴等力所能及的帮助。这一模式产生了多重积极效应：它有效缓解了专业人力资源不足的压力，降低了运营成本；更重要的是，它让老年人在付出中重新找到了自我价值和社会角色，获得了精神上的满足和尊严，提升了参与活动的积极性。

这种“**以老助老、互助养老**”的模式，促使项目从一项“外来服务”逐渐演变为**社区内部自发的集体行动**。老人们不再只是被动接受服务，而是成为了站点的主人翁，他们会更珍惜这个平台，更主动地维护其运行。此外，项目通过象征性收费等细微设计，也在潜移默化中培养老人的消费意识和主体意识，增强了服务的尊严感和可持续性。当项目被复制到新的社区时，这种激发内生动力的理念和具体方法是可以被移植的。成功的关键在于能否敏锐地发现并动员社区内部的积极分子，构建起本地化的互助网络。一旦社区内部的支持系统形成，项目对外部资源的依赖性就会相对降低，抗风险能力显著增强，从而能够真正落地生根，实现从“移植”到“生长”的转变，这正是项目可推广性最具深远意义的价值体现。

1.3.3 案例复制过程中的注意事项

(1) 处理好与外部多元主体的关系

“银杏家园”项目在运行开展过程中，充分发挥了项目带动作用。除了项目发起方和执行方外，还动员了地方政府、社区、社会等多元主体共同参与。在项目站点设立的初期阶段，资产性项目（如运营场地、厨具设施等）通常由地方相关政府部门提供支持；而在项目运行阶段，项目的日常开展需与当地社区保持良性互动，并获得社区力量的持续性支持。此外，在开展各类活动

（如数字设备使用教学、反诈宣传等）的过程中，需与地方社会组织、志愿团体、公安部门建立良好的合作关系。由此，一方面，这要求项目推广复制所在地区的政府部门具备相应的支持能力和意愿，社区拥有良好的治理能力，各类社会组织发展相对完善，能够为项目的开展提供良好的外部环境。另一方面，项目的落地实施和长期运行也需与多元外部主体保持持续的良性互动和联系，这对项目负责人的沟通联络和组织协调能力提出了较高要求。

(2) 推动公益数字平台的开放共享

“银杏家园”项目由中国社会福利基金会、北京字节跳动公益基金会、北京新民社会组织能力建设促进中心联合发起。因此，在项目管理、宣传、募捐等环节，能够有效借助数字化的字节跳动公益平台进行，具备数字技术赋能的先天基础性优势。然而，传统社会公益组织在学习和借鉴“银杏家园”项目经验，进行项目复制推广的过程中，可能面临数字化赋能不足的现实挑战。为此，字节跳动公益平台应积极发挥其平台功能，进一步推动自身公益数字平台的开放共享，鼓励和倡导相近项目在学习复制的过程中接入平台，充分发挥数字公益平台在运营管理公益项目方面的低成本、高效率等优势。同时，依据既往项目孵化经验，为入驻公益机构开展相近公益项目提供针对性地指导支持，帮助更多公益项目实现数字化转型，做好数字化赋能的公益推广工作。

(3) 强化对项目站点多重支持赋能

现阶段，“银杏家园”项目在推广复制方面具备**监督指导主体明确、项目经验积累丰富等潜在优势**。为进一步推进项目推广复制，需充分发挥项目当前自身优势，加强对项目设立站点的多重支持与赋能。在项目运行经验层面，可基于过往优秀典型运行经验，编写《项目执行优秀案例》。针对部分站点因未满足项目管理要求而被关停的情况，可探索编写《项目执行注意事项》，并结合案例进行详细说明。此举一方面有助于新设立站点快速掌握起步期项目运行要点，学习可复制的典型经验；另一方面，也激励现有运行站点参照典型经验，对自身服务、活动和管理等方面进行持续优化。同时，可探索开展站点间的学习交流活动，打造互鉴平台，邀请效益优秀的站点负责人分享项目执行经验。在人员培训方面，项目还可探索编写与专职人员培训和工作要求相关的标准化文件，重点开展并完善对站点负责人的指导培训工作，以强化对项目站点的人力资源赋能。

(4) 探索动态评估与反馈迭代机制

“银杏家园”现有的标准化体系是保障复制质量的关键，但标准化不应等同于僵化。乡村社会正处于快速变迁中，老年群体的需求结构、行为习惯也会随之变化。如果复制后的站点一味机械执行既定手册，而缺乏对本地化新需求的敏锐感知和响应能力，项目将面临与真实需求脱节的

风险。因此，在推广过程中，必须建立起一套超越常规财务报告和人数统计的动态评估与反馈迭代机制。这套机制应能持续捕捉服务的有效性、老人的满意度以及未被满足的新兴需求。具体而言，可引入更为精细化的评估工具。例如，定期进行简单的老人满意度问卷调查（可采用口头问答形式），重点关注他们对餐食口味、活动兴趣、服务时间的真实看法；鼓励站点工作人员记录并上报“特殊案例”，如某位老人因慢性病需要的特殊饮食、老人群体中突然兴起的新的娱乐需求等。这些微观信息是手册之外宝贵的“地方性知识”。项目总部应探索定期汇总分析各站点的反馈，识别出共性问题与成功的地方创新实践，并通过发布《服务优化指南》或组织交流等方式，将行之有效的本地创新吸收、转化为可选的标准化模块，推广至其他类似情况的站点。这样，项目在复制推广中既能保持核心框架的稳定，又能成为一个“学习型组织”，不断自我更新，确保其服务始终与动态变化的养老需求同频共振。

(5) 平衡标准化与在地环境适应性

项目强大的标准化体系是复制的基石，但若机械套用，忽视我国乡村巨大的地域文化和社会环境之间差异，极易引发“水土不服”。这种冲突不仅体现在饮食口味等表层，更深植于交往礼仪、节日习俗、健康观念等文化肌理中。因此，推广必须坚持“标准为骨，文化为肉”的原则。项目核心的食品安全、营养标准、财务透明等底线不可动摇，此为“骨”。但在服务形式、活动内容、沟通方式等层面，则应鼓励充分的“文化适配”。应对新站点负责人进行“文化敏感性”培训，引导其观察并尊重本地习俗。例如，在执行标准餐谱时，可开发深受欢迎的“家乡菜”；在组织活动时，主动结合当地传统节日与习俗，使服务自然融入社区文化节律。通过这种尊重与融合，项目才能从生硬的“外来输入”转变为增强本地文化认同的积极力量，被社区真诚接纳，实现深度可持续融入。

2. “益粥益饭雨花情”：以助餐为核心的多元化助老服务新模式

2.1 案例概要

“益粥益饭雨花情”是由朱慧莉女士于2016年在惠州仲恺高新区发起的一项扎根乡村、面向高龄、空巢、独居及困难长者的公益助老项目。该项目于2017年在区社会事务管理局指导下正式启动，由惠州仲恺高新区雨花公益互助会负责运营，以“堂食+送餐”为服务基础，融合“助餐+陪伴”的双轨模式，系统回应了乡村长者“吃不上”与“没人陪”的双重困境。项目缘起于朱慧莉女士的亲身经历与情感触动。作为一名在湖北农村与祖父相依长大的“80后”，她深知一碗热饭对老人的意义。2015年冬，一位衣着朴素、行动不便的罗爷爷来到她经营的农家乐，因牙口不好请求炖煮软烂饭菜。那一餐她未收分文，而老人落泪瞬间唤醒了她内心深处对祖父的怀念与对老年群体生存现状的关切。由此，她萌生了创办“爱心食堂”的念头，希望让每一位老人“有尊严地吃上一口热饭”。尽管面临家人反对、资金短缺与社会不解，她仍于2016年7月毅然将盈利的农家乐改造为首个爱心供餐点，从最初仅有的“一锅南瓜饭”“一锅面条”起步，开启了这段从“情怀”到“责任”的公益长征。

项目在发展过程中逐步构建出“政府统筹-党建引领-社区协同-社会组织运营-企业支持-妇联动员-志愿者落地”的七位一体协作机制，形成了资源整合、功能互补的社区治理共同体。在服务内容上，项目不仅提供符合老年人咀嚼与营养需求的标准化套餐，更将送餐服务延伸为“送温暖、送守护、送希望”的情感纽带。志愿者在日常配送中同步完成健康巡查与应急响应，并结合传统节日开展“送餐+送节”文化行动，使简单的助餐服务升华为社区敬老文化的实践载体。截至2025年9月，项目累计提供堂食与送餐服务达537331份，其中送餐占302260份，构建了涵盖13个乡村配餐点的立体服务网络，合计培育实名注册志愿者498人，形成“党员带头、银龄互助、社区参与”的志愿服务梯队。在运营机制上，项目建立从食材溯源、烹饪加工到配送留样的全链条标准化管理体系，并灵活运用“智慧雨花”系统、智能监测设备等轻量化数字工具，实现服务流程优化与风险防控。

尤为可贵的是，项目在资源整合方面展现出强大的社区动员与价值共创能力。通过政府补贴、腾讯公益平台众筹、企业资源置换、志愿者微筹资等多元渠道，构建了“公共财政引导+社会资源协同+志愿精神补位”的可持续资金体系。特别是在党建引领下，项目不仅实现了服务规范化与品牌化，更在社区中逐步形成“敬老、互助、共融”的公益文化生态。“益粥益饭雨花情”不仅

切实改善了乡村长者的生活品质与精神状态，更在九年的实践中探索出一条“从个体善念出发，以社区力量延续，靠制度构建保障”的乡村互助养老路径。其以“一顿饭”为起点，以“陪伴心”为内核的服务理念，以及从“草根公益”成长为“区域典范”的实践历程，为我国农村地区发展本土化、可持续的养老服务提供了具有重要参考价值的基层样本。

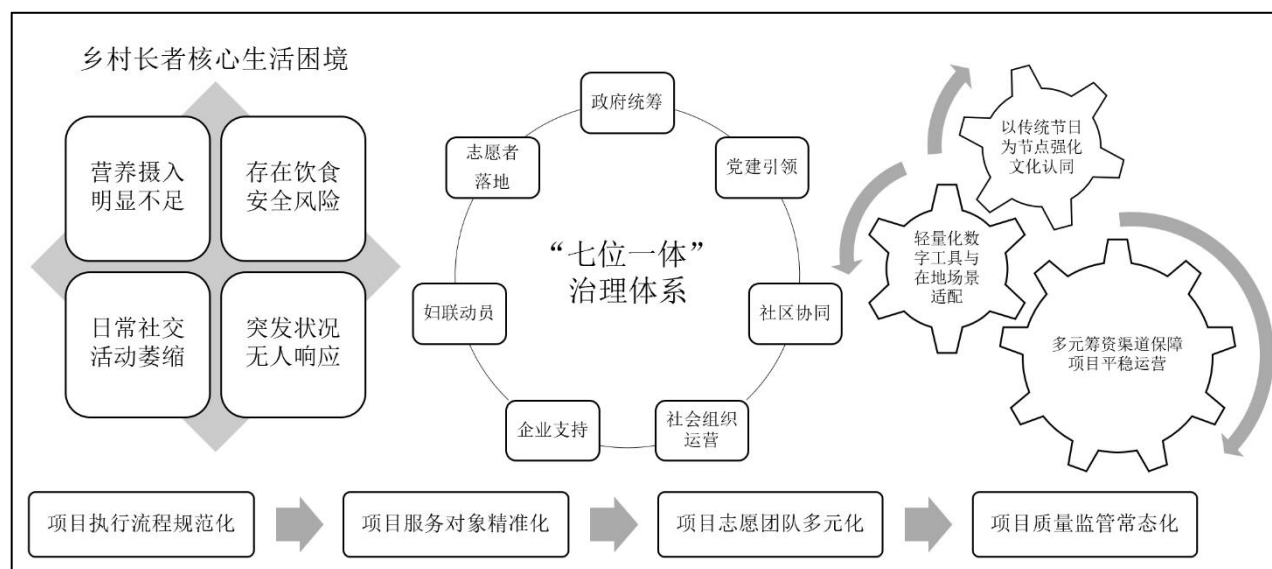


图 2-3 “益粥益饭雨花情”项目案例特点概述

2.2 案例介绍与分析

2.2.1 精准识别乡村长者核心生活困境

“益粥益饭雨花情”项目在深入乡村社区开展服务的过程中，敏锐地观察到当地高龄、独居及困难长者面临着复杂而严峻的生活挑战。这些困境并非单一维度的物资匮乏，而是由生理机能衰退、家庭结构变迁、社会支持网络薄弱等多重因素交织形成的复合型难题。项目团队通过持续的入户走访与实地调研，梳理出长者群体最为迫切的两大核心需求：一是基本生活保障层面的“吃不上”问题，二是精神情感层面的“没人陪”困境。

在“吃不上”这一基础生活保障问题上，项目团队发现其表现形式多样且成因复杂。首先，营养摄入不足是普遍现象。许多受助长者的日常饮食结构极为单一，长期以隔餐剩饭、咸菜酱料和白粥主食为主，富含蛋白质的肉类、豆制品以及维生素含量高的新鲜蔬菜在其餐桌上出现频率极低。这一方面是由于部分长者因牙齿脱落、咀嚼功能下降或消化系统弱化，主动选择易于吞咽的流食或软烂食物，却因缺乏烹饪知识与条件而无法实现营养均衡；另一方面，经济拮据是更为根本的制约因素，不少老人依靠微薄的养老金或子女补贴生活，在物价持续上涨的背景下，往往优先满足饱腹需求而牺牲饮食质量，对购买价格较高的新鲜食材心存顾虑。其次，饮食安全风险居高不下。项目志愿者在入户服务时注意到，许多长者家中存放的调味品和食品已明显过期，甚

至出现霉变现象仍不舍丢弃。更为令人担忧的是，为最大限度地节约开支，部分老人习惯于将隔夜剩菜反复加热食用，这一做法虽减少了食物浪费，却潜藏着微生物污染和亚硝酸盐超标等健康隐患。同时，乡村老年人家中的厨房卫生条件普遍有限，生熟食混放、刀具砧板未区分使用、餐具消毒不彻底等情况较为常见，这些都进一步加剧了食源性疾病的发生风险。

在“没人陪”的精神情感需求层面，问题同样严峻。随着城镇化进程加速，农村青壮年劳动力大量外流，导致空巢家庭比例持续攀升。许多长者不仅长期缺乏子女的日常陪伴，更因配偶离世、亲朋故去而陷入更深层的情感孤立。他们的日常社交圈极度萎缩，交流对象往往仅限于少数邻居或村干部，且互动频率低、交流内容浅，难以获得有效的情感支持和精神慰藉。这种长期的社会隔离状态，极易引发孤独感、无助感等负面情绪，甚至加速认知功能的衰退。此外，突发状况无人及时响应是隐藏在日常生活背后的重大安全隐患。项目在调研中发现，乡村长者家中普遍缺乏必要的紧急呼叫装置或智能监测设备。当其独自在家发生跌倒、突发疾病等意外情况时，由于子女远在他乡、邻居多以同样行动不便的老年人为主，往往难以及时发现并施以援手，有老人跌倒后数小时才被偶然上门的志愿者发现，这种应急支持缺失使得长者们在日常平静的生活中也时常生活在隐忧之中。

基于对上述困境的深刻洞察与系统分析，“益粥益饭雨花情”项目确立了清晰的服务定位：以“堂食+送餐”双轨服务为物理载体，以“助餐+陪伴”复合功能为核心内涵，通过每日定时供餐保障基本营养摄入，通过入户送餐延伸服务半径，通过节日家宴营造家庭氛围，通过陪伴交流灌注情感温暖，通过应急守护构建安全网络。这一以助餐为核心的全方位、多层次服务体系，旨在切实回应乡村长者在饮食保障、情感归属、安全守护和文化参与等方面的复合需求，最终实现“吃得好、有人陪、有尊严、能应急”的综合服务目标。

2.2.2 结合地方治理结构确立协作机制

“益粥益饭雨花情”项目并非孤立运行，而是积极把政府、党支部、妇联、社会组织、社区、企业、志愿者等力量编织成一张“互补、互济、互督”的治理网络，创新性地构建了“政府统筹-党建引领-社区协同-社会组织运营-企业支持-妇联动员-志愿者落地”的七位一体协同治理机制。这一机制深度契合我国基层治理体系特点，通过资源整合与功能互补，将原本分散的助老服务要素编织成有机整体，实现了乡村敬老助餐从“零散化帮扶”向“系统性保障”的转型升级。

第一，政府统筹发挥“稳定器”作用，提供制度保障与政策托底。惠州仲恺高新区社会事务管理局作为登记单位，并未大包大揽，而是通过精准的制度设计为项目提供了可持续的支撑。其

核心举措在于将项目纳入区域“长者大助餐”服务体系，这不仅是名义上的认可，更伴随着实质性的财政补贴——按每人每餐不低于 5 元的标准予以支持。这笔钱精准地覆盖了基础餐食成本的三分之一（以 2022 年审计数据计），显著减轻了受助长者的经济负担，并为项目提供了稳定的现金流预期。更重要的是，政府通过协调配套社区公共服务用房，有效解决了项目运营中最大的固定成本——场地费用问题，为规模化服务扫清了障碍。在“放权”的同时，政府也履行了监管职责，定期对厨房卫生、补贴发放精准度、服务人次进行抽查，确保了公共资金的透明、高效使用，形成了“政策扶持 - 资源配套 - 有效监管”的闭环管理，为项目的公信力与规范性奠定了基石。

第二，党建引领发挥“主心骨”作用，提供政治保障与先锋动能。项目成立的仲恺雨花党支部，是整个组织体系的坚强核心。15 名党员志愿者不仅是服务的参与者，更是政策的宣传者、资源的链接者和质量的监督者。他们将“敬老送餐路”等特色活动固化为主题党日内容，使党性教育在服务群众的实践中得到淬炼与升华。在关键时刻，党员始终冲锋在前：在疫情期间，党支部牵头迅速组建“党员突击队”，在 48 小时内完成了从堂食到“无接触送餐”的服务模式切换；在日常运营中，党员志愿者承担了最偏远、最困难户的送餐任务，并牵头建立服务质量巡查制度。这种“党建+公益”的融合模式，将党的政治优势、组织优势转化为服务的执行力与凝聚力，形成了“党员带头、群众响应”的生动局面。

第三，社区协同发挥“传感器”作用，确保需求识别精准动态。各村（居）委会作为基层治理的神经末梢，其不可替代的价值在于对辖区内人、事、物的精准掌握。项目依托社区网格员体系，建立了一套“需求发现 - 审核 - 更新”的动态管理机制。社区负责对 700 余位服务对象进行常态化走访与信息核实，对新增符合条件的长者、因迁出或离世等原因需退出的长者，实行“月度更新、季度调整”的“动态出入”管理。这套机制确保了有限的助老资源能够“不漏一人、不差一户”地精准投送至最需要关怀的空巢、独居及困难老人家中，从源头上解决了资源错配问题，是实现“精准助老”的第一道关口。

第四，社会组织运营发挥“执行官”作用，确保服务专业高效。惠州仲恺高新区雨花公益互助会作为项目的执行中枢，承担了专业化运营的重任。其专业性体现在三个方面：一是建立了从食材溯源、烹饪加工到配送留样的全链条标准化管理体系，确保了餐食品质与安全；二是积极拓展外部资源，与深圳市老龄事业发展基金会等机构建立战略合作，引入了资金、技术和跨区域的公益理念；三是具备强大的创新与执行力，如设置“智慧雨花”系统实现数据化管理，在疫情期

间快速响应、切换服务模式等。社会组织的专业化运作，是项目理念得以高标准、高效率落地的关键。

第五，企业支持发挥“资源库”作用，构建互利共赢的公益生态。项目与 83 家企业会员创新性构建了“资源输入 - 品牌输出”的共赢模式，超越了传统的单向捐赠。本地爱心农场以低于市场价的价格稳定供应食材，科技企业捐赠具备跌倒报警功能的智能设备，服装企业为老年人捐助大量日常衣物，这些支持直接降低了运营成本，提升了服务质量。作为回馈，项目通过助餐点冠名、联合举办公益活动、颁发爱心企业证书等方式，为企业提供了履行社会责任、提升品牌美誉度的平台。这种将商业资源转化为可持续社区服务能力的“价值置换”模式，是项目实现轻资产、可持续运营的重要创新。

第六，妇联动员发挥“温情网”作用，注入柔性关怀与社区活力。惠州仲恺高新区雨花公益互助会妇联组织的 81 名志愿者，是项目执行的中坚力量和情感关怀的特色担当。她们在完成日常送餐任务的同时，以其特有的细致与耐心，自然地将心理慰藉、情感陪伴融入服务之中，使“助餐+陪伴”不是一句口号，而是可感知的温暖。此外，妇联还依托其在基层社区的广泛联系，在端午节、母亲节等节日活动中发挥组织动员优势，将简单的送餐服务升华为富有仪式感的社区文化事件，增强了项目的社区亲和力与动员能力。

第七，志愿者落地发挥“毛细血管”作用，实现服务递送的“最后一公里”。498 名实名注册志愿者构成的服务梯队是最终触达长者的“毛细血管”。项目通过组织化支撑与价值感驱动双管齐下的方式，维系志愿队伍的稳定与活力。一方面，构建了“党员先锋 - 妇联骨干 - 群众志愿者”的清晰梯队，确保分工明确、运行有序；另一方面，通过服务时长记录、技能认证和将志愿者小陆等感人故事纳入培训等方式，强化了志愿者的成就与归属感。此外，项目还积极探索“银龄互助”模式，鼓励有能力的受助长者转化为服务提供者，实现“助人自助”的良性循环，这不仅缓解了人力压力，更在社区内部构建了守望相助的长效机制。

总结而言，这七大主体并非简单叠加，而是在清晰的权责界定下，形成了一个相互依存、相互促进的治理生态系统。政府统筹为项目提供了合法性与稳定性，党建引领确保了方向与凝聚力，社区协同实现了精准识别，社会组织运营保障了专业效能，企业支持注入了资源活力，妇联动员增添了服务温度，志愿者落地则确保了最终成效。这一协同治理机制，是“益粥益饭雨花情”项目能够扎根乡村、持续发展并具备强大复制推广价值的制度核心。

2.2.3 标准管理流程与人性化服务并重

第一，项目执行流程规范化。“益粥益饭雨花情”项目构建了从食材源头到餐食送达的全链条标准化管理体系，为服务效率与食品安全提供核心保障。硬件配置层面，项目租用场地建成现代化配餐厨房，配备专业烹饪设备，实现了食材采购、清洗、烹饪、分装及配送等环节的流程化操作，显著提升了供餐能力，单店日均服务量稳定达到 200 余人次。管理流程层面，项目制定了严格的食材溯源机制与每餐留样制度，确保餐品质量可追溯。每日供餐严格遵循营养均衡原则，包含应季时蔬、软糯豆制品、五谷杂粮及滋补汤品，充分适配老年人消化特点与营养需求。在此基础上，项目注重成本优化，灵活运用传统工艺有效降低能耗，并积极拓展爱心捐赠渠道，大大压缩了食材的采购成本。

第二，项目服务对象精准化。为确保资源精准投放，“益粥益饭雨花情”项目执行机构雨花公益互助会建立了清晰的服务对象筛选标准，明确覆盖 70 周岁以上的空巢、独居及经济困难长者。项目紧密依托社区居委会对辖区内老年人户籍、健康状况及家庭结构等信息的动态跟踪优势，建立并持续维护着包含 700 余位长者的详细服务档案。为进一步提升服务效能，项目在区内科学布局了包括李春友家、水背村、罗庚盘村、澄海村、鑫月城老社区等在内的 13 个固定配餐点，不断优化送餐路线网络。帮扶对象名单实施严格的“动态出入”机制，由村委会定期核查更新，及时反映新增需求、迁出或离世情况，确保有限的资源始终精准服务于最亟须的老年群体。

第三，项目志愿团队多元化。“益粥益饭雨花情”项目构建了“组织化支撑”与“价值感驱动”相结合的志愿者管理体系。在组织架构方面，以项目党支部的 15 名党员志愿者和惠州仲恺高新区雨花公益互助会妇联的 81 名志愿者构成服务主力。党员志愿者积极发挥先锋模范作用，牵头组织“敬老送餐路”等特色党日活动；妇联志愿者是日常送餐服务的坚实力量，形成了“骨干引领、全员参与”的高效服务梯队。在激励维系方面，项目创新性地建立了融合“服务时长记录、技能认证体系与感人故事传播”的三位一体模式。例如，志愿者小陆长期送餐细致照料独居老人罗爷爷的事迹被提炼为典型案例，用于新志愿者培训，有效强化了团队成员的职业认同感与社会价值感；同时，此类故事传播也持续吸引着社会关注与参与，有力推动了志愿者团队从初创期的 12 人稳步壮大至目前的 498 名实名注册会员。具体运作中，志愿者团队每日清晨 7 时起即投入食材处理、烹饪分装等标准化作业，确保 10:30 准时分组出发配送。送餐过程不仅是食物的传递，志愿者同时也承担起了观察老人健康状况、提供心理慰藉等职责，实现了“专业分工”与“情感陪伴”的有机统一。

第四，项目质量监管常态化。“益粥益饭雨花情”项目建立了闭环的监督与反馈体系，保障

服务质量可控并实现需求的及时响应。日常服务监督环节，志愿者在每日送餐时同步记录老人身心状况，一旦发现特殊需求（如身体不适或突发状况），坚持于当日下午进行二次入户探访跟进，切实形成了“服务执行—需求观察—问题反馈—优化改进”的良性循环。安全守护层面，项目创新引入科技手段，为部分独居长者安装了具备自动报警功能的智能监控设备，有效应对意外跌倒等紧急风险，累计为 200 余位长者增添了安全屏障。应急响应能力在疫情期间得到充分验证，项目在堂食服务因防疫要求暂停后，迅速于 48 小时内完成服务模式切换，全面转向“无接触送餐”，并重点聚焦 70 岁以上独居、困难等高风险长者群体，同步强化防护措施，确保了服务的连续性与安全性。财务透明度管理是维系公信力的基石，项目坚持定期公示收支明细。据 2022 年度审计数据，平均单餐成本约 15 元，与政府补贴标准及社会捐赠规模基本匹配，体现了资金使用的合理性与效率。

2.2.4 以传统节日为节点强化文化认同

在乡土社会结构与文化语境中，传统节日承载着远超出时间标记功能的深层意义，它们是凝聚家族情感、延续地方习俗、强化社区认同的重要文化载体与情感枢纽。“益粥益饭雨花情”项目深刻洞察到节日对于乡村长者精神世界的独特价值，将其系统性地整合为服务模式的有机组成部分，使节日成为激活社区敬老文化、传递社会关怀的“情感放大器”。项目通过精心设计的一系列节日主题活动，在保障长者基本营养摄入的同时，精准回应其对于“被看见、被记得、被需要”的深层情感渴望，实现了从物质支持到精神关爱的服务升维。

项目主要依托端午节、母亲节、父亲节，中秋节，重阳节等具有广泛群众基础和深厚文化内涵的传统节日，巧妙地**将常态化的助餐服务与周期性的文化传承实践相融合**。例如，在端午节期间，项目不仅组织志愿者与社区长者共同参与包粽子活动，通过浸泡糯米、清洗粽叶、柴火蒸煮等传统工艺环节，有效唤醒了长者的集体记忆与文化归属感；更创新性地实践“送餐+送节”一体化服务模式，将集体制作的 2000 余个饱含温情的粽子，与日常的营养餐食一同配送到每一位服务对象手中。此类融合节日元素的主题活动，年均覆盖人次超过 2000，逐步构建起“节日仪式感激发社区归属感，社区归属感催生公益参与感”的良性循环机制。

这种深度嵌入助餐流程的节日实践，产生了多重积极效应。在个体层面，节日特色食品的集中制作与统一配送，使得分散居住的长者能够在同一时间共享“同一味道”，这不仅是对味蕾的慰藉，更是通过可感知、可传递的集体记忆符号，有效缓解了其孤独情感。在社区层面，“送餐+送节”的创新模式，将长者原本可能冷清、私密的居家就餐场景，转化为一种社区共同在场的

象征性仪式，极大地增强了长者的社会联结与情感纽带。从文化传承的视角看，周期性的节日仪式如同敬老文化的“年度重启键”，长者在获得物质关怀的同时，其作为长辈的身份认同与社会价值也在这一过程中得到社区的公开确认与尊崇；而志愿者与合作企业通过深度参与这些活动，不仅践行了社会责任，更在潜移默化中实现了敬老爱老传统美德的代际传递。

持续而固定的节日文化介入策略，使得“益粥益饭雨花情”项目成功超越了单一助餐的服务范畴，跃升为社区文化建设与社区资本培育的有机组成部分。它不仅在操作层面提升了服务的温度与吸引力，更在战略层面深化了长者和社区居民对项目的文化认同与情感依附，为项目的可持续发展注入了深沉而持久的文化内驱力。

2.2.5 轻量化数字工具与在地场景适配

面对乡村地区数字基础设施相对薄弱、服务对象技术接受度有限、运营资源紧张等现实约束，“益粥益饭雨花情”项目在技术应用路径上做出了审慎而务实的选择：摒弃了对大型、复杂数字平台的盲目追求，转而采取以解决实际问题为导向、与在地资源条件高度适配的轻量化数字工具应用策略。这一策略的核心在于，通过引入成本可控、操作简便、维护便利的技术手段，在不大幅增加运营负担的前提下，有效优化服务流程、提升管理效率、增强应急能力并保障运营透明，其具体实践可归纳为以下三个维度：

第一，健康监测与数据留痕工具的开发与应用。项目基于实际管理需求，装备了“智慧雨花”信息管理系统。该系统核心价值在于构建了集服务对象信息、服务过程记录、物资管理于一体的数据看板。它通过刻意简化的用户界面与操作逻辑，有效降低了使用门槛，使之能够顺利融入乡村志愿者既有的知识结构与工作习惯，实现了对 700 余位长者基本健康状况、服务接受频次、个性化需求等关键信息的电子化动态管理。截至 2025 年，该系统积累形成的长者健康与服务画像，已能为送餐志愿者提供有针对性的服务指引。同时，项目将数据看板中的核心运营指标，如餐食配送总量、主要物资消耗明细等，定期向公众开放，将技术带来的信息透明优势，直接转化为项目公信力的坚实基础。

第二，智能设备赋能应急响应机制的构建与完善。针对独居、高龄长者在家中发生意外时难以及时发现和救助这一突出风险，项目创新性地引入了具备跌倒检测自动报警功能的“隐形护理员”智能监控设备。在产品选型上，优先考虑安装简便、操作自动化程度高、对网络环境要求相对宽松的设备，以确保其在典型的乡村居住环境中能够快速部署和稳定运行。一旦设备监测到异常活动，系统会自动向预设的志愿者及长者亲属联系人发送警报信息，从而极大缩短了从意外

发生到救援介入的时间窗口。该技术已累计覆盖 200 余位高风险长者，显著增强了项目的安全保障能力。特别是在新冠疫情期间，这些设备的功能被进一步拓展，志愿者可借助设备进行远程可视化巡查，在不直接接触的情况下确认长者安全，降低了病毒传播风险。

第三，传统服务场景与数字化手段的融合与创新。项目还积极探索如何将轻量化数字工具融入更具人文关怀的服务场景中，以创造叠加价值。例如，尝试运用简单的 AI 语音转文字技术，辅助志愿者将送餐陪伴过程中与长者的对话内容进行记录和整理，形成个性化的“口述年谱”，这不仅是对长者生命故事的尊重与留存，实现了“精神传承”的价值，也丰富了服务的文化内涵。此外，项目还积极对接区域性的养老服务平台，如在惠州市民政局智慧养老综合服务平台的试点工作中，引入人脸识别打卡技术用于堂食长者的身份快速核验，这一方面提升了就餐效率，另一方面也确保了政府补贴发放的精准性与合规性。

总体而言，项目在技术应用上始终坚持“实用性优先、适度超前”的原则，所有技术工具的选择与开发均紧密围绕乡村助老服务的核心痛点，并充分考虑了在地资源禀赋与执行主体的能力边界，从而避免了“为了技术而技术”的陷阱，确保了技术赋能能够真正落地生根并产生实效。

2.2.6 多元筹资渠道保障项目平稳运营

公益项目的可持续性很大程度上取决于其是否具备稳健、可持续的资金来源与资源供给能力。“益粥益饭雨花情”项目在九年的探索实践中，逐步构建出一个结构清晰、功能互补的多元化筹资保障体系。该体系以政府补贴为基石，以社会捐赠为主体，以企业支持为重要补充，并以志愿者体系的灵活筹款作为应急后备，形成了“公共财政引导、社会资源协同、市场主体参与、志愿精神补位”的双核驱动与四维支撑模式，为项目的平稳运营与适度扩张提供了关键的资源基础。其具体构成与运作机制如下：

首先，政府补贴构成了项目最为稳定和可靠的基础性支撑。项目作为惠州仲恺高新区构建“长者大助餐”服务体系的重要组成部分，自 2020 年起获得了制度化的财政补贴支持，标准为每人每餐不低于 5 元。根据 2022 年度的项目审计数据，当时平均单餐的综合成本约为 15 元，此项政府补贴大约覆盖了基础餐食成本的三分之一，这不仅直接减轻了受助长者的经济负担，也为项目提供了可预期的、稳定的现金流。更为关键的是，政府通过协调配套社区公共服务用房作为运营场地，实质性地解决了项目规模化发展中最大的固定成本支出项之一，为服务的可持续与可复制奠定了坚实的物理空间基础。

其次，社会捐赠通过线上与线下双轨并行的方式，构成了项目资金和物资来源的主渠道。线

上方面，项目依托公募资质，在腾讯公益等互联网公开募捐平台持续开展网络募捐。自 2021 年底上线至 2025 年 10 月，累计吸引了 12 万多名爱心网友参与，筹集善款总额达 98 万元。这种线上募资模式有效突破了地域限制，极大地拓展了项目的资源动员半径和社会影响力。线下方面，项目与 83 家企业会员及众多社区爱心人士建立了长期联系，他们主要通过实物捐赠（如米、面、油、厨具等）或定向资金捐助的形式参与支持。例如，部分爱心农场承诺以低于市场零售价的价格稳定供应新鲜蔬菜，这直接降低了项目的食材采购成本。

再次，基金会网络为项目注入了跨区域的资源与专业支持。深圳市老龄事业发展基金会等区域性公益组织，不仅为项目提供了专项的激励资金资助，更重要的是其公募资质的背书，助力项目顺利接入腾讯公益平台，开启了线上募资的通道。同时，惠州仲恺高新区慈善总会下设的“雨花公益基金”，则为项目提供了在地化的政策指导、资源链接与项目孵化支持，增强了项目在本地公益生态中的嵌入性与协同性。

最后，志愿者体系在资金筹集中扮演了独特的“补位者”角色。在面临临时性的资金短缺或特定活动需要额外经费时，志愿者团队会主动发起小规模筹款活动，例如组织手工编织品等手工艺品义卖。这种方式筹集的资金规模虽然相对有限，但它体现了志愿者队伍对项目的高度认同与主人翁精神，形成了一种内部循环、公益反哺的应急应对机制，增强了项目应对短期资金波动的韧性。

综合而言，政府补贴与社会捐赠这两大来源，占据了项目总资金的 80% 以上，清晰地表明了“政府引导、社会参与”是该项目资源动员的典型特征。而企业通过资源置换方式降低运营成本，志愿者通过微筹资填补临时缺口，则共同体现了项目轻资产、高效益运营的创新路径。爱心农场的低价供菜、企业会员的物资捐助等非货币化资源输入，在有效控制现金支出的同时，保障了服务的普惠性与质量，共同构筑了项目在乡村场域中实现可持续运转的底层资源支撑体系。

2.3 案例复制与推广

“益粥益饭雨花情”项目历经九年探索，形成了一套扎根乡村、可迁移、可持续的助老服务模式。其核心价值不仅在于解决了特定区域长者的就餐难题，更在于构建了一套可被广泛借鉴的经验，为破解乡村养老资源匮乏的共性困境提供了实践路径。项目成功的关键在于将轻量化运营、多元协同、文化赋能、公信力建设等深度融合，形成具有韧性的公益生态。有志于乡村助老事业的团队可以从以四方面汲取经验，实现服务模式的有效落地与持续发展。

2.3.1 案例的典型性与推广价值

(1) 精准回应长者生理情感需求

“益粥益饭雨花情”项目深刻把握了乡村长者在老龄化过程中面临的复合型困境。在基础生活保障层面，项目通过建立严屋村雨花食堂堂食枢纽与13个社区配餐点构成的立体服务网络，截至2025年累计提供各类餐食超过53万份（2016—2025年期间堂食与送餐总量达537331份），切实解决了乡村高龄、独居、困难长者“吃不上热饭、吃不上营养饭”的现实难题。项目在餐食设计上充分考虑了老年人的生理特点和营养需求，每日供应的标准化套餐包含应季时蔬、软糯豆制品、五谷杂粮及滋补汤品，既保证了营养均衡，又适应了长者咀嚼和消化功能退化的特点。在服务递送过程中，项目展现出对长者需求的深度理解。志愿者在送餐的同时承担着健康观察员的角色，通过每日接触及时掌握长者的身体状况变化，形成“送餐+守护”的双重保障机制。这种设计不仅解决了长者的营养摄入问题，更构建了一道隐形的安全防护网。特别是在疫情期间，项目迅速调整为“无接触送餐”模式，在保障服务连续性的同时，重点关注70岁以上独居、困难等高风险长者群体，体现了其对特殊时期长者需求的敏锐把握和快速响应能力。在精神关怀维度，项目通过系统化的情感陪伴设计，有效缓解了乡村长者的社会隔离感和情感空虚问题。志愿者在送餐过程中的短暂交流，成为长者日常生活中重要的社交窗口；而特别设计的节日活动，如端午节组织制作配送柴火粽子、母亲节赠送鲜花等，将简单的助餐服务升华为富有仪式感的情感关怀。这些活动不仅让长者感受到节日的温暖，更重要的是通过共同参与制作、分享的过程，重建了长者的社区归属感和自我价值感，实现了从基础生存需求到精神文化满足的立体化覆盖。

表 2-1 2016—2025 公益爱心餐总表

年份（年）	志愿者（人次）	堂食（人次）	送餐（人次）	合计（人次）
2016	1350	9939	-	11289
2017	2695	35111	-	37806
2018	2617	24452	-	27069
2019	2694	35085	-	37779
2020	2469	29620	-	32089
2021	20599	111871	2344	134814
2022	3246	11134	50481	64861
2023	5169	7829	49193	62191
2024	5898	15839	40325	62062
2025(1-9)	4338	12643	30390	47371
总计	51075	183996	302260	537331

资料来源：“益粥益饭雨花情”项目负责人提供

(2) 创新银龄互助志愿服务模式

“益粥益饭雨花情”项目在志愿服务模式上的创新探索，为**破解乡村养老服务人力短缺问题**提供了宝贵经验。项目通过构建“受助者-服务者”良性转化机制，成功激发了社区内部力量。截至2025年，项目已发展498名实名注册志愿者，形成了“**党员先锋-妇联骨干-群众志愿者**”**三级服务梯队**，团队规模较初创期增长近40倍，展现了强大的社区动员能力。项目的独特之处在于其对“银龄互助”模式的深度探索。通过积极吸纳受助长者中具备行动能力者参与志愿服务，不仅有效缓解了人力压力，更重要的是为低龄健康长者提供了实现自我价值的平台。在仲恺雨花党支部的引领下，项目设计了适合不同能力长者参与的志愿服务岗位，从简单的餐食分装到陪伴聊天，让长者在力所能及的范围内发挥余热。这种“助人自助”的转化机制，打破了传统养老服务中“施与受”的单一关系，建立了平等、互惠的社区支持网络，既解决了服务人手问题，又促进了长者社会参与感和自我价值感的提升。志愿服务的管理机制也体现了项目的专业性。通过建立标准化的服务流程，志愿者每日7点开始食材处理，10:30分组配送，确保了服务的规范性和稳定性。同时，项目通过服务时长记录、技能认证和典型事迹传播等方式，强化了志愿者的成就感和归属感。如志愿者小陆长期照料独居老人罗爷爷的事迹被提炼为培训案例，不仅增强了现有团队的凝聚力，还吸引了更多社区居民参与，形成了良性循环。

(3) 政社协同机制塑造区域典范

“益粥益饭雨花情”项目成功构建了政府、社区、企业多方协同的运作机制，这一模式对于乡村养老服务的可持续发展具有重要的示范意义。在政策支撑层面，项目与惠州仲恺高新区“长者大助餐”服务体系的有效对接，体现了政社合作的精准性。政府按每人每餐不低于5元的标准提供补贴，覆盖了约三分之一的基础餐食成本，同时通过协调配套社区公共服务用房，解决了项目运营中的场地瓶颈，这种“**政策扶持+资源配套**”的组合支持方式，为项目的规模化发展提供了坚实基础。在社区执行层面，项目充分发挥村委会的属地优势，建立了动态化的需求识别和资源对接机制。社区网格员对辖区内700余位长者信息的持续跟踪和定期更新，确保了服务资源的精准投放。这种“**需求筛查-名单更新-资源对接**”的闭环管理，既避免了服务资源的浪费，又能及时响应长者需求的变化，体现了项目在资源有限条件下的精细化运营能力。企业参与机制的创新是项目的另一大亮点。与83家会员单位建立的“**公益价值置换**”模式，打破了传统单向捐赠的局限性，构建了互利共赢的合作生态。企业通过食材直供、设备捐赠、助餐点冠名等形式提供支持，同时获得履行社会责任、提升品牌影响力的机会。这种模式不仅降低了项目运营成本，

更重要的是建立了可持续的资源动员机制，使项目在零财政初始投入的条件下，实现了服务量从2016年日均100份到2024年3万余份的跨越式增长。项目的成功实践已获得政府与社会界的广泛认可，先后荣获“惠州慈善项目奖”等荣誉，并被纳入深圳市老龄事业发展基金会“暖夕伙伴”计划进行推广。这种从地方实践到区域示范的升级路径，充分证明了其模式的可复制性和推广价值。

(4) 引领社会公益助老良好风尚

“益粥益饭雨花情”项目在解决具体养老问题的同时，还致力于**培育社区公益文化**，这一维度的工作对于推动乡村社会治理现代化具有重要意义。项目通过**建立公开透明的运作机制**，将**公益透明度转化为社会信任度**，累计吸引12万多名网友通过腾讯公益平台捐赠超98万元善款。这种基于信任的广泛参与，不仅为项目提供了资源保障，更重要的是构建了社会各界共同关注乡村养老问题的桥梁。在社区层面，项目通过持续的志愿服务和节日活动，潜移默化地重塑着社区的敬老文化。志愿者送餐路上的红色马甲已成为社区温暖的象征，而真实感人的服务故事，通过媒体传播引发了广泛的社会共鸣。这些具体的人和事，让抽象的“敬老爱老”传统美德变得可感知、可触摸，有效激发了社区居民的参与热情。项目还通过荣誉体系的建设，树立了行业标杆。获得“惠州慈善项目奖”、仲恺高新区“最佳志愿服务组织”等认可，不仅提升了项目本身的影响力，更重要的是为其他地区开展类似服务提供了可参照的标准。特别是其“党建+慈善+志愿”的协作模式被专业基金会纳入跨区域推广计划，体现了其在行业内的示范引领作用。这种“透明运作筑牢公信力、真实故事引发情感共鸣、荣誉体系树立行业标杆”的多维实践，为乡村公益项目如何联动社会多元主体、培育可持续的敬老文化提供了完整的方法论参考，其价值已超出单纯的养老服务范畴，成为推动乡村社会文明进步的重要力量。

2.3.2 案例的可复制性与可推广性

(1) 轻量服务网络构建是项目扎根乡村地区的基石

乡村地区普遍面临基础设施薄弱、资金有限等挑战，**盲目追求硬件投入往往难以为继**。“益粥益饭雨花情”的智慧在于充分利用现有社区存量资源，实现服务网络的低门槛、高效率覆盖。其核心策略是确立“**枢纽辐射+社区节点**”的双层架构：以一处具备堂食能力的中心厨房作为服务枢纽，负责集中烹饪与统筹调度；同时，在周边村落科学布点，依托村委会闲置用房、社区活动室等政府协调的公共空间设立配餐点，完全规避了新建场地的沉重负担。例如，项目在鑫月城老社区、水背村、罗庚盘村等13个点位设立配餐站，有效缩短了送餐半径。在运力配置上，采

用阶梯化、灵活化的组合策略，如“1辆皮卡车负责跨村大宗运输、1辆私家车覆盖中等距离片区、2台电动车穿梭于狭窄村巷”，辅以中转站点的动态调度机制，成功应对了乡村路网复杂、居住分散的难题，将单点日均服务能力稳定提升至200人次以上。这种“借巢生蛋”的轻资产模式，充分验证了在有限条件下嫁接社区现有节点实现助餐功能的巨大潜力，为初创项目提供了极具操作性的启动方案。

(2) 公益价值资源置换是突破资金瓶颈的创新之道

单纯依赖外部“输血”难以支撑公益项目的长远发展。“益粥益饭雨花情”创造性地与企业构建了“资源输入—品牌输出”的闭环合作模式，将传统的单向捐赠转化为互利共赢的价值生态。项目与83家本地企业会员建立了深度联结，企业通过食材直供、设备支持、助餐点冠名等形式提供资源，同时获得公益品牌曝光与社会形象提升的回报。例如，本地爱心农场以低于市场价供应食材，降低了约30%的食材成本；科技企业捐赠具备跌倒报警功能的“隐形护理员”设备，在为长者增添安全保障的同时也展示了其技术的社会价值。尤其值得注意的是疫情期间的实践：项目迅速联合企业会员，在48小时内开发并配发内含餐食、口罩及应急药品的“无接触配送包”，实现了服务模式的快速切换。这种资源协同模式具有普适性，新项目可优先对接本地涉农企业、商超、小型制造厂等，挖掘其闲置产能或社会责任诉求，设计如“爱心食材直通车”“企业冠名关怀日”等轻量化合作项目，将商业资源高效转化为可持续的社区服务力。

(3) 传统节日赋能是激活社区内生力量的情感纽带

乡村敬老服务若仅限于满足基本生存需求，则难以形成深层凝聚力。“益粥益饭雨花情”的独特之处在于将传统节日转化为强大的公益动员载体和文化遗产平台。项目深度挖掘端午节、重阳节、母亲节、父亲节等节日的文化内涵与情感价值，通过精心设计的仪式化活动，将“吃”的生理需求与“被记得”的心理渴望巧妙融合。例如，通过“送餐+送粽”的形式，将温情传递至千家万户。此类活动年均覆盖超2000人次，投入成本可控，却有效强化了社区认同与公益参与感。由此出发，新项目应充分重视本土文化资源，选取1~2个具有广泛群众基础的特色节日，例如重阳蒸制松软糕点、冬至共煮团圆汤圆等，设计参与性强、情感浓度高的主题活动。关键在于将节日食品的集中制作与分享过程，转化为社区共同在场的象征性仪式，使长者在舌尖感受关怀，在心底确认归属，从而显著提升服务的情感粘性与社区动员效能。

(4) 透明化公信力建设是汇聚社会信任的坚实基础

公益项目的生命力源于社会信任，而透明是赢得信任的重要途径。“益粥益饭雨花情”始终

将公信力建设置于核心地位，其经验证明，透明度无需依赖昂贵系统，轻量化工具同样能筑牢信任基石。项目坚持通过基础表格按月清晰公示三项核心数据：服务人次、资金具体流向、关键物资消耗情况。例如，详细披露单餐约 15 元的成本构成，让善款使用有迹可循。这种扎实的透明实践，累计吸引 12 万多人次捐赠 98 万元善款，验证了公开与信任的正向循环。对于新启动的项目，在资源有限的情况下，务必从运营首年即建立简单的财务与服务记录体系，确保核心数据可查可溯。因此，建议相关团队在项目运行半年或一年时，设立“透明开放日”，主动邀请捐赠代表、社区骨干实地参与送餐流程，亲历食材采购、烹饪分装到入户送达的全过程。这种“眼见为实”的深度体验，能有效消除信息隔阂，将抽象的报表转化为具象的信任感，为项目赢得持续的社会支持。

(5) 党建引领与银龄互助是稳定服务人力的双引擎

志愿者的持续参与是项目运作的核心保障。“益粥益饭雨花情”通过“党建+慈善+志愿”的融合机制，构建了层次分明、富有活力的服务梯队。项目党支部的 15 名党员志愿者是核心引擎，不仅牵头组织如“敬老送餐路”等特色党日活动，将党性教育融入日常服务，更在资源协调、质量监督、危机应对中发挥关键作用。妇联的 81 名志愿者构成服务中坚，确保了送餐等日常事务的稳定执行。尤为可贵的是项目对“银龄互助”模式的探索：积极吸纳受助长者中行动能力较强者优先，通过协助餐食分装、陪伴聊天等力所能及的服务反哺社区。这种“助人自助”的转化，不仅缓解了人力压力，更使长者在服务中重拾价值感，形成“受助者—服务者”的良性循环，为团队贡献了稳定人力。新项目复制时，应主动寻求与在地基层党组织（村党支部、社区党委）建立合作，将助老服务纳入党建活动框架，发挥党员的组织动员优势。同时，在受助群体中有意识地识别、培育低龄健康长者成为志愿伙伴，设计如“邻里守望岗”“暖心陪聊员”等适合其参与的轻量化角色，逐步孵化在地化的互助力量。

2.3.3 案例复制过程中的注意事项

在推广和复制此类以社区为基础的助老服务模式时，其成功的关键不仅在于学习既有的操作流程，更在于深刻理解模式背后的运行逻辑，并针对新环境进行创造性转化。为确保项目在新土壤中生根发芽、持续发展，必须重点关注以下四个维度的核心问题，并采取相应的战略性对策。

(1) 深化精神关怀服务内涵，超越物质供给

项目的成功极易被量化的供餐数据所掩盖，但其**真正灵魂在于对长者精神世界的深切关照**。模式复制必须超越单纯的物质供给层面，着力构建蕴含情感温度的服务内容。这需要深入理解并

尊重地方特有的情感表达方式与文化习俗，将精神关怀系统性地融入日常服务的每一个细节。通过精心设计的互动环节与富有仪式感的活动，让长者在获得物质援助的同时，更能感受到发自内心的尊重、陪伴与情感慰藉，最终实现从基本生存支持到生命价值尊重的服务升维。

(2) 精准对接地方治理网络，化解协同壁垒

复制过程中最大的挑战往往并非资源或技术，而是与地方治理结构的有效融合。新项目必须避免生硬移植原有的协作框架，而应致力于成为当地治理生态的有机组成部分。执行团队需要前瞻性地进行政治与社区洞察，理解地方的权力格局、议事规则和人情社会网络。关键在于主动嵌入，通过与基层政府、村“两委”、社区自组织等关键主体建立共识，将项目目标转化为地方共同愿景。应邀请这些核心利益相关方从规划阶段即深度参与，使其在心理上和职责上从旁观者转变为共建者，为项目构筑坚实的在地合法性基础，从而跨越可能出现的协同障碍。

(3) 构建需求动态响应机制，防止目标偏移

服务资源能否持续精准投送至最需要的长者群体，是衡量项目成功的重要标尺。许多地区面临人口数据不完整、情况变化快的现实困境。为此，必须建立一套灵敏而系统的需求筛查与更新体系。这套机制应涵盖从初步识别、定期复核到动态调整的全过程，确保对服务对象的状况变化保持持续关注。更为关键的是，要形成闭环管理，对于因情况改善而不再符合条件者应及时引导退出，对于新出现的困境长者则应快速纳入服务范围。此举旨在确保项目的宝贵资源始终用于最需要帮助的群体，维持服务的针对性与公平性。

(4) 培育在地志愿者文化生态，抵御人才流失

志愿者队伍的建设不能简单依靠招募与培训，而需要培育可持续发展的志愿者文化生态。直接套用原有激励模式往往效果有限，必须根植于本地的文化特质与社会心理，设计出真正触动心灵的激励体系。核心思路是以精神激励为引领，将志愿服务与当地尊老敬老、积德行善等传统价值观念相融合，同时配以必要的物质保障和成长支持。通过创造性地设计荣誉体系、成长路径和社会认可方式，让志愿者在服务中不仅能帮助他人，更能实现自我价值，感受到归属与成就，从而建立起稳定而充满活力的服务队伍。

(5) 打造价值闭环资源体系，保障永续发展

项目的长期存续不能依赖单一的资金来源或持续的外部输血，必须构建自我造血的良性机制。在规划之初就应着眼于建立多元互补的资源渠道，形成彼此支撑、相互促进的资源网络。这需要精心设计不同资源供给方之间的价值交换逻辑，让企业、社区、政府等各方都能在参与过程中获

得相应的价值回报，无论是社会声誉、情感满足还是政策实现。通过打造多方共赢的价值闭环，使项目逐步具备自主应对风险、持续发展的内在能力，最终摆脱对外部资源的过度依赖，实现真正的可持续发展。

(6) 审慎规划技术赋能路径，规避数字陷阱

在将技术工具引入乡村助老场景时，必须警惕脱离实际追求技术先进性的误区。新项目应始终坚持工具服务于人的核心理念，选择与当地网络覆盖、长者接受程度及团队运维能力相匹配的轻量级解决方案。关键在于寻求技术创新与服务温度的有机平衡，确保任何数字工具的引入都不会增加长者的使用负担或替代必要的人际互动。技术应用的终极目标在于为传统服务增效赋能，而非制造新的数字鸿沟或人情隔阂，从而真正实现科技助力下的服务优化与体验提升。

3.爸妈食堂：以助餐为核心的互助型养老服务新模式

3.1 案例概要

“爸妈食堂”项目是由爱德基金会与阿里巴巴公益于 2015 年联合发起的社区公益助老项目，项目聚焦高龄、空巢、残障、失能等情形的困境老年群体，以公益午餐为切入点，以社工专业化服务为纽带，同时鼓励志愿者参与，旨在为困境老年人提供营养、可及、稳定的餐食支持，同步探索普惠型和互助型可持续的养老服务模式。项目在江苏省南京市试点成功后，逐渐发展到全国除港澳台地区以外的 31 个省、市、自治区，助餐网络由城市社区逐渐向农村地区扩展，截至 2025 年 7 月，爸妈食堂项目已在全国支持近 400 家助餐点，为上万名困境老年人提供超过 300 万份公益餐，形成了我国社区助老领域可复制、可推广的典型实践范本。

项目在服务架构与协作机制上，构建了“助餐+”综合服务体系。同时，搭建政府、社会组织、社区、社区自组织、村居民“五位一体”协同网络，形成互补互济的多元协作生态。在运营管理上，建立全流程标准化体系，明确助餐点硬件、资质、设立流程标准；精准界定受助群体，规范餐品制作、数据记录；构建多层次实地监督、电访抽查、区块链存证的监管机制，确保服务透明可控。在助餐点可持续运用方面，采用公益为主、多元补充模式，叠加“爸妈菜园”降成本、非项目群体付费补充运营费用的举措。

项目的定位为社会组织“轻介入、重赋能”，推动助餐点实现可持续运营。项目的五大亮点在于：一是“标准化基地+本地化弹性”的复制框架；二是项目深度嵌入数字技术，筹资端依托阿里巴巴公益平台，服务管理端用人脸识别设备统计数据、小程序线上订餐，监管端通过区块链存证捐赠记录与善款去向；三是通过项目管理培训、网络筹款培训和可持续工作坊强化组织能力；四是通过培育社区自组织建设，引导老年人参与助餐点日常运营管理发挥主观能动性，最终实现助餐点运营权责主体转移；五是深度推动助餐服务与社区治理融合，项目内涵从初期单纯的“助餐触达”，扩展到“综合助老空间”“社区治理”。

项目不仅改善了城乡困境老人的膳食营养与生活品质，提升其社会参与感与自我价值感，还激活了社区内生动力，探索出普惠型、互助型的可持续助老路径，为我国积极应对人口老龄化、推进乡村振兴背景下的养老服务体系提供重要实践参考。

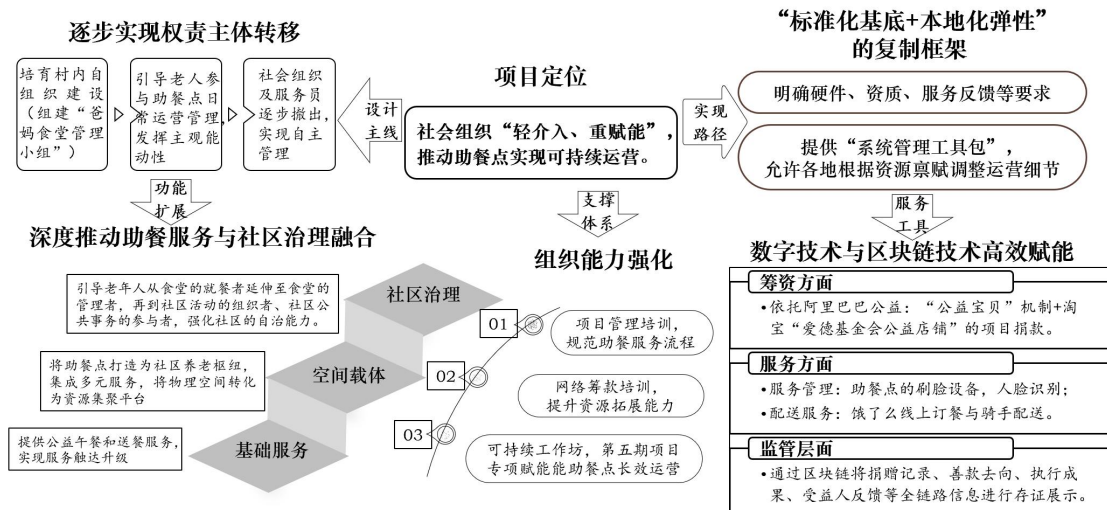


图 2-4 “爸妈食堂”项目案例特点概述

3.2 案例介绍与分析

3.2.1 锚定需求痛点的助老服务架构

“爸妈食堂”项目聚焦城乡社区高龄、空巢等困境情形老年人的多元核心需求，形成“基础保障+精神赋能+服务可持续”的服务体系。

从基础生存需求看，困境老年人普遍面临“吃不上新鲜、营养饭菜”的现实困境。一方面，老年人行动不便导致其买菜和做饭困难，部分老年人依赖隔夜饭反复加热，存在食品安全风险；另一方面，老年人经济拮据使得其膳食结构单一，营养摄入不足，并且燃气使用操作不当容易引发安全事故。针对该问题，项目以标准化公益午餐为核心解决方案，餐标为“一大荤+一小荤+一素+一汤+主食”，根据各地不同饮食习惯略有调整，并经过爱德审核，部分助餐点在营养师指导下开展菜单制定，确保餐食搭配合理健康，适配老年人饮食需求；同时通过“堂食+送餐上门”双模式提升服务可及性，部分城市助餐点依托饿了么“一点取餐、多点配送”算法，部分农村助餐点由工作人员/志愿者上门或邻居代领送餐，解决行动不便老年人的就餐难题。

从社会发展需求看，老年人尤其是乡村老人因为子女外出务工、社交圈萎缩，存在精神孤独、社会参与缺失的问题，即日常交流对象单一，社会活动参与度低，对社区公共事务缺乏话语权。项目通过联合社区自组织开展多样化社工服务、志愿服务项目，构建“助餐+”综合服务体系。一是将助餐点打造为社区活动枢纽，如城市助餐点设置书籍角，开展“栖霞小课堂”“健康科普”“手工活动”，助餐点结合国庆等节点组织集体活动，为老年人搭建社交网络、强化社区连结；二是鼓励各助餐点每年至少开展 7 次集体生日会、传统节日活动，志愿者送餐时同步进行陪伴交流，缓解老年人的孤独感；三是引导老年人参与食堂管理（采购核验、菜单制定等）和社区事务

（矛盾调解、活动组织等），培育“爸妈食堂管理小组”，促进老年人从“就餐者”转变为“管理者”，重塑其社会价值感。

从服务可持续的需求来看，项目运营初期便精准响应老年人对长效助餐服务的诉求，明确规避“外部支持中断即服务停摆”风险。基于此，项目从顶层设计阶段便确立社会组织“轻介入、重赋能”的核心定位，在资源投入与角色边界设计上，刻意避免向社会组织倾斜过多资金用于深度参与食堂日常管理，从机制根源上防范“项目周期结束、资金供给中断后，助餐点因缺乏自主运营能力而随之停摆”的问题。社会组织的职能被定义为“资源协调者”与“能力培育者”，一方面承接“爸妈食堂”项目的核心资助，保障服务初期的基础运转；另一方面，更需主动撬动社区内外多元资源（如链接乡贤捐赠、村集体反哺、本地企业物资支持等），为助餐点积累本土资源储备；最关键的是承担自组织培育职责，推动助餐点运营管理权责向老年人转移，实现助餐点运营长期可持续。

3.2.2 有效构建多元主体的协作机制

“爸妈食堂”项目突破传统公益项目单一主体运作模式的局限，构建了政府、社会组织、社区、社区自组织、村居民“五位一体”的协同网络，形成“各尽其责、互补互济”的治理生态。具体来说，政府层面，民政部门提供政策指导与硬件支持。2023年10月民政部等11部门发布的《积极发展老年助餐服务行动方案》对助餐服务开展具有重要指导意义，各地民政和市场监督管理局配合调整助餐点的管理标准，允许符合条件的助餐点办理食品经营许可证或以备案管理的形式，解决农村助餐点过往存在的“无证经营”难题；在硬件支持上，各地民政在养老服务尤其是助餐点的硬件设施方面投入大，包括农村“一老一小幸福院”等互助形式的社区公共助老空间，是助餐服务开展的基础。

社会组织层面，发挥统筹协调、标准制定、资源链接的作用。爱德基金会作为主要发起方，负责项目整体统筹、国家标准制定（包括硬件资质审核、标准服务流程、项目管理和财务管理规范等）及资源链接，地方社会组织承接具体运营，确保服务落地；同时，社会组织承担“能力培育”职责，由爱德基金会组织在第爸妈食堂各地承接社会组织项目人员集体培训，再由工作人员回到各自爸妈食堂在项目初期主导运营，引导老年人参与管理，后期逐步撤出，推动权责转移。

社区层面，提供场地支持和对象筛选保障。村居两委不仅免费提供助餐点场地，还协助筛选受助对象，识别空巢、经济困难等困境老年人，推荐本地厨师，确保服务精准触达需求群体；部分社区还通过“集体添一点”方式反哺项目，拿出集体经济的部分收入，投入到爸妈食堂的硬件

升级或助餐可持续的支出中，另一个支持方式是提供闲置土地建设“爸妈菜园”（河南省杞县梁寨村、陕西省寺庄村），为食堂供应新鲜蔬菜，降低食材供给成本。

社区自组织和助餐老年人层面，老年人组成“爸妈食堂管理小组”，参与食材采购核验、菜单制定、食堂卫生监督等日常运营，逐步承接运营权责。部分身体条件较好的老年人还加入助餐点的送餐志愿者，形成“以老助老”的互助氛围，同时通过“0-3元小额付费”机制在补充制餐成本缺口的同时，强化老年人在爸妈食堂运营的参与感（调研显示，付费就餐的老人到餐率高于免费群体）。

3.2.3 打造标准化规范化的运营体系

“爸妈食堂”项目通过全流程标准化设计、精准化服务、常态化监督，构建“可衡量、可追溯、可优化”的运营管理模式，为规模化复制奠定基础。

“爸妈食堂”项目对助餐点的硬件设施、相关资质和设立流程具备明确的标准。硬件上，明确助餐点需要具备专门的老年人用餐公共空间以满足堂食需求，助餐点还需要配备标准化厨房。同时，食品、消防安全等设施配备齐全、相关制度上墙，具体包括监控、消毒柜、48小时留样冰箱等食品安全设备，适老化桌椅和餐具等适老化设施，灭火器、安全通道、燃气报警器（助餐点有厨房的）等人身安全设备，鼓励有条件的区域进行电气化厨房改造。资质上，涵盖助餐点运营机构的资质、供餐主体的资质和参与服务人员的资质。（1）运营机构的资质要求包括：其一，运营机构应是在民政部门登记的社会组织，注册满3年，业务范围包含养老、助老、社区发展等同类服务类型；其二，在项目计划实施社区有前期工作基础，有2年同类型项目执行经验；其三，应具备规划与实施能力，能够提供完善合理的、符合项目各项要求的助餐点可持续运营方案；并且具备可持续发展能力，能够充分调动社区内外部资源；其四，具备用专业化服务关爱老人的理念，有能力和意愿运营助餐点；其五，运营机构应具备专职的财务人员，每年开展财务审计工作。（2）供餐主体的证照须齐全，有食品经营许可证。（3）后厨工作人员和助餐点服务人员均需持有健康证。助餐点设立流程上，基金会向申请机构发出初筛表，初步评估申请机构的资质、对助餐项目的理解及其在社区治理和服务方面的思考。进一步的评估包括项目申请书的评审和答辩环节，最后基于项目三观的一致性、具体细节要求以及自主运营能力等因素选出合适的机构。这些要求确保了助餐点硬件设施合规、资质合格，为项目服务的开展奠定了坚实基础。

“爸妈食堂”项目在受助群体方面有着清晰的界定。资助群体包括空巢老年人（无子女陪伴，或虽有家属但不住在一起，缺乏日常照料），经济困难的老年人（收入微薄，难以负担正常膳食

费用)、行动不便的老年人(因身体条件限制,出行买菜做饭困难)以及残障、失独等困境情形的老年人,避免“泛福利化”。筛选标准为:(1)年龄通常为60岁以上,根据不同困境类型和地区标准有所适当调整;(2)居住上优先考虑独居或与配偶同住但两者均为老年人的情形;(3)经济状况根据当地政府设定的低收入标准来判断,确认经济困难的老年人;(4)综合考虑以上因素,评定出最为迫切需要助餐服务的群体。资助规模视当年筹款情况以及项目实施区域困境老年人数而定(当期爸妈食堂项目计划在全国90个助餐点资助3600名困境老年人),助餐补贴为7元/餐。项目实施区域涵盖城市社区和农村地区,其中城市中心的老年社区,尤其关注老年人密集的区域,如老城区、旧式住宅区;农村地区涵盖偏远、交通不便的乡村,确保服务精准覆盖有需要的群体。

“爸妈食堂”项目在服务内容上形成了规范化体系。首先,在餐品制作方面,各地助餐点按照标准化流程制作公益午餐,菜谱充分考虑地域差异与老年人的饮食偏好,每周菜谱经营养师审核后公示。其次,按照项目规范,落实每日餐品48小时留样、加工过程实时监控等食品安全标准,以备后续食品安全问题追溯。再次,数据记录方面,要求每日留存服务记录,记录形式采用老人在人脸识别机打卡或用助老卡刷卡等方式为主,纸质台账为辅(签到环节以人脸识别机为主,对于无法识别或需要送餐的老年人,需填写送餐记录表,漏签情况可以通过手签表补签),定期向爱德反馈服务进展。此外,项目建立了完善的管理制度,提供包含月报、老人申请表、退出表等模板的系统管理工具包,以规范管理并规避纠纷;定期向资助人反馈项目情况,每季度披露财务信息,结项时提交相关报告,保障了服务的透明与高效。

项目通过多层次、全方位的监督反馈机制,确保服务质量可控、资源使用透明。一是多层次实地考察和电访监督。项目通过满意度自查、不定期实地走访探访资助老年人、爱德和督导机构电话抽查、不定期实地走访助餐点和资助老年人等多种方式对服务组织的项目执行开展监督工作。基于以上调查得到数据,形成项目自评估报告,为服务优化提供依据。二是技术化透明机制。项目创新引入技术化反馈机制,强化透明度与公信力。2021年,阿里巴巴公益和蚂蚁区块链共同发起“链上公益”,“爸妈食堂”项目作为阿里巴巴公益的重要战略合作项目,成为第一批上线区块链的公益项目之一。基于区块链技术,爱心商家和购物者均可以通过“链上公益”查询到善款的记录、去向、受益人以及受益人反馈等信息,真正做到全链路信息有效存证并展示,可永久保存且不可篡改,提升公益项目执行过程中的资金效能和社会信任度。同时,项目通过“爱德基金会”的网页发布季度进展反馈,主要就服务对象覆盖地区、设立助餐点数量、助餐人次及举办的

助餐以外的活动进行公布；通过淘宝发布详细的季度项目进展反馈，包括项目资金情况、项目执行情况等。

3.2.4 建立公益主多方补的筹资机制

项目以“阿里巴巴公益”为核心资金来源，结合“五个一点”筹资模式（个人出一点、企业让一点、政府补一点、集体添一点、社会捐一点），辅以规范的资金管理与“自我造血”举措，缓解公益项目“长期依赖外部捐赠、资金与运营易断档”的痛点。

“爸妈食堂”项目形成了**公益为主、多元补充的筹资网络**。资金的核心渠道为阿里巴巴公益。通过“公益宝贝”机制（淘宝商家自主设置捐赠金额）、“爱德基金会公益店铺”定向捐款，同时饿了么通过“交易捐”（爱心商家每笔交易捐赠）为“爸妈食堂·饿了么助老e餐”模式筹款，覆盖送餐费用。地方层面，各地助餐点探索出特色化的多元筹资机制：安徽省青阳县“爸妈食堂”创新“七维供给”模式，通过“政府补、社会捐、乡贤助、企业供、老人献、志愿帮、公益创”，增强自我造血能力；甘肃省通渭县卢董村“爸妈食堂”采用了“政府补、集体筹、社会捐、自己交、乡贤集”的多元化筹资模式；河南省杞县梁寨村“爸妈食堂”项目联动当地企业开封弘鑫农业发展有限公司捐赠资金与物资，同时依托村里的“爸妈菜园”建立食材供应基地，既保障新鲜蔬菜供应，又降低运营成本；陕西省蒲城县寺庄村“爸妈食堂”通过“基金会资助一点、老人交一点、政府补一点、菜园省一点、社会捐一点”的多元筹资模式确保助餐持续开展。

项目建立了**规范透明的资金管理机制**，在规范合理的拨款制度基础上，根据社会组织提交的《助餐对象用餐记录》和《财务披露报告》季度资料，采用服务经费实报实销和预拨款两种方式拨款。“实报实销”要求助餐点在开展服务后，凭合法有效的票据向项目管理方申请报销，确保每一笔支出都有迹可循；“预拨款”则是在项目启动初期或重要节点，提前拨付一定比例的资金，用于食材采购、人员工资等前期投入，保障助餐点的正常运转。2021年“爸妈食堂”项目成为阿里巴巴公益第一批上链项目，借助区块链技术，将善款流向、服务数据等信息进行全程记录与存证。这些信息永久保存且不可篡改，公众可以通过“链上公益”随时查询每一笔捐款的具体用途，这种高度透明化的机制极大地提升了社会信任度，能够吸引更多人参与项目捐赠。

在当期“爸妈食堂”项目内容增加了探索可持续运营模式，通过多种举措提升助餐点的自我造血能力。一是**社区菜园建设**，利用社区闲置土地种植蔬菜，供应“爸妈食堂”，降低助餐点制餐成本，如陕西省寺庄村老年协会充分利用村委划拨的闲置土地种植蔬菜，不仅解决了部分食材供应问题，减少了采购支出，还为老人提供了一个参与劳动、锻炼身体的机会。二是**开展运营能**

力提升工作坊，通过组织助餐点运营机构参与式学习和现场参访，促进更多助餐点可持续运营。三是动员社区内外部资源工作，鼓励多方资源参与到爸妈食堂支持与运营，以及提升社区整体敬老孝亲氛围。这些举措都能够在一定程度上减少对外部捐赠资金的依赖，挖掘社区的内生动力，提升助餐点可持续运营的能力。

3.2.5 数字与区块链技术的应用赋能

项目紧跟数字化趋势，将技术嵌入“筹资、服务、监督”全流程，既能够提升服务效率，又能强化社会信任，同时兼顾城乡差异进行技术适配。

“爸妈食堂”项目的资金筹集依托于数字平台。项目资金主要来自阿里巴巴公益，一方面通过阿里巴巴公益平台的“公益宝贝”机制筹集，具体为淘宝爱心商家可将商品设置为“公益宝贝”，每售出一件商品，即向项目捐赠固定金额；另一方面，在淘宝上线“爱德基金会公益店铺”，链接阿里巴巴公益“爸妈食堂”项目捐款。此外，在爱德基金会“爸妈食堂”项目网页也链接了项目捐款。

“爸妈食堂”项目引入了多种智能工具优化服务流程，推动实现服务管理数字化和配送服务智能化，提升服务效率。在服务管理方面，助餐点配备人脸识别设备，老人用餐时只需进行人脸识别，系统就能自动记录就餐数据，精准统计助餐补贴使用情况。这种方式不仅操作便捷，符合老人的使用习惯，还能为项目管理提供准确的数据支持。在配送服务方面，饿了么定制助老算法，根据老年人位置优化配送路线，骑手小组（一般为3~5人）固定负责片区，通过“熟人配送”提升效率与安全性。部分助餐点如南京栖霞区依托“栖霞颐养”小程序，打造了线上订餐与服务平台。老人或家属可以通过小程序自主预约订餐，因民政部门和企业助餐平台已通过数字化对接，符合条件的老人能够自动享受相关补贴优惠。

区块链技术的应用是项目技术赋能的重要体现，它为项目构建了一个公开、透明、可追溯的信任体系。如前所述，项目通过区块链将捐赠记录、善款去向、执行成果、受益人反馈等全链路信息进行存证与展示，每一笔捐赠从产生到使用的整个过程都被详细记录且无法被篡改，确保了信息的真实性和完整性。公众可以通过“链上公益”平台随时查询相关信息，清晰了解每笔捐款的使用情况和产生的效益。这种透明化机制不仅让捐赠者能够清楚地知道自己的爱心去向，增强了捐赠意愿，也使项目在社会上树立了良好的公信力，为项目的长期发展奠定了坚实的信任基础。

在服务过程中，项目还兼顾城乡老年人技术适配问题，避免“数字鸿沟”。针对农村老人没有智能手机、不会用小程序的现状，农村助餐点弱化数字工具依赖，采用人工送餐记录替代小程

序，送餐由助餐点工作人员而非饿了么骑手承担，确保技术工具“能用、好用”；城市助餐点则充分发挥数字优势，如南京丁家庄助餐点通过小程序订餐，实现“技术服务于人，而非人适应技术”。

3.2.6 推动助餐服务治理的深度融合

项目突破“助餐即终点”的局限，将助餐点作为社区治理的“枢纽节点”，通过培育自组织、激活老人参与，实现助老服务与社区自治的双向赋能。

自组织培育构建“内生治理”基础。项目采用“社会组织轻介入、重赋能”策略，初期由社会组织主导助餐点运营，引导用餐老年人及社区内关联方（村居委会推荐的本土骨干、身体条件较好的低龄老年人）组建“爸妈食堂管理小组”，参与食材采购核验、每周菜单制定、日常卫生监督、就餐秩序维护等日常事务；中期逐步减少社会组织介入，由管理小组自主对接资源、组织活动；后期实现权责由社会组织向本土群体的完全转移，管理小组实质性参与并承担运营工作。如广东省绿耕社会工作发展中心在仙娘溪村培育“妇女小组”“乡村旅社”，协助“爸妈食堂”运营，最终实现村民自我管理。

老年人角色升级激活社区活力。自组织培育过程的核心在于实现权责主体的“实质性转变”，食堂的管理权限与运营责任最终完全落到本土群体（尤其是老年人）手中。这种转变带来的不仅是运营主体的更迭，更触发了老年人认知与心理层面的深刻变化——从最初的被动受助认知，逐步建立“食堂是我们老人自己的”的主动责任意识。老人参与食堂管理后，进一步参与组织社区活动，甚至参与社区矛盾调解，社区治理功能凸显。通过参与-赋能-引领路径，推动老年人从“食堂就餐者”延伸至“食堂管理者”，再到“社区活动组织者”“公共事务参与者”的发展。在社区活动层面，引导老年人组织传统节日活动、健康科普、手工课堂等，丰富社区文化生活；在公共事务层面，推动老年人参与社区矛盾调解、环境整治等。

空间功能拓展实现“一站多能”。助餐点不再局限于“吃饭”功能，而是整合“助老服务+社区活动+资源链接”的综合空间，吸引外部资源引入。一是提供多元助老服务，如义诊、义检、理发、手机培训（针对有需求的老人）；二是链接外部资源，如友邦保险捐赠书籍、开展健康科普，工会捐赠物资，企业捐赠资金；三是作为社区信息枢纽，老人在此交流信息、建立社交网络，缓解孤独感。如南京丁家庄助餐点的书籍角、活动区，成为老年人“除家以外的第二个据点”，农村助餐点虽空间有限，但仍通过“餐后活动”激活空间价值。

3.3 案例复制与推广

3.3.1 案例的典型性与推广价值

(1) 精准回应老年人多维度需求

“爸妈食堂”项目聚焦高龄、空巢、失能等困境老年人群体，以助餐服务为切入点，延伸覆盖精神慰藉、自我价值实现等需求，通过服务保障、精神慰藉等方式，全面改善老年人生活状态。项目累计提供超 300 万份营养餐食，有效解决困境老年人做饭难和营养摄入不足问题。在服务保障方面，通过集中供餐或送餐上门等形式，突破传统助餐对老年人行动能力的限制，显著提升服务可及性。例如，与饿了么达成合作，形成“爸妈食堂·饿了么助老 e 餐”老年助餐模式，通过合作优化算法，解决了多点配送效率难题，实现“从一点到多点”的高效覆盖。在精神慰藉方面，助餐点成为社区活动中心和信息枢纽，促进老人社区参与。此外，项目要求各助餐点每组织集体生日会、传统节日活动等，对于行动不便的老年人，志愿者送餐上门时同步进行陪伴交流。此外，为响应老年人对助餐服务可持续性的需求，项目定位即社会组织“轻介入、重赋能”，由社会组织引导当地用餐老年人或关联方形成“爸妈食堂管理小组”，通过培育自组织，逐步实现助餐点运营管理的权责转移，促进助餐点长期可持续运营。

(2) 多方主体协同打造推广典范

“爸妈食堂”项目创新多元协作模式，形成了各主体各尽其责、互补共济的治理生态，政府提供政策与硬件支持、社会组织专业运营、社区提供场地与对象筛选、村居民实现自我管理。如在政策衔接方面，推动助餐服务的政策支持，如南京市自“爸妈食堂”项目第一期结束后就推出了阶段性助餐服务补贴政策和标准化评估制度，对 75 岁以上空巢独居老年人每人每次补贴 1 元，为开展助餐服务的社会组织提供了资金支持和政策指导。在社会组织方面，经过十余年的持续发展，“爸妈食堂”项目形成了“纵向培育”和“横向合作”两条推广路径，一方面通过培育自己的专业养老服务团队、建立实体养老院和养老服务中心，形成了具有引领示范性的助餐和养老服务典范；另一方面通过寻找和筛选合作机构，吸引和帮助了一大批社会组织参与助餐服务，从最初的南京市栖霞区逐步延伸到全国除港澳台地区以外的 31 个省、市、自治区，助餐网络由城市社区逐渐向农村地区扩展，各个区域的困境老年人都有机会受益于“爸妈食堂”项目。这一模式有助于激活社会组织的专业性与企业的社会责任感和调动村居民的内生动力。

(3) 技术赋能重塑社会公益信任

“爸妈食堂”项目将区块链技术与数字工具深度融入公益流程，解决传统公益信息不透明、善款去向不明的信任痛点。从核心技术应用来看，区块链技术是重塑信任的关键支撑，能够将捐

赠记录 - 善款流向 - 执行成果 - 受益人反馈全链路存证, 并且数据永久保存、不可篡改, 参与捐赠的公众可以通过“链上公益”平台随时查询每一笔善款的具体用途。与此同时, 数字化工具的应用既提升了服务效率, 也为信任构建提供了数据支撑。在服务管理端, 助餐点配备人脸识别签到设备, 老年人通过人脸识别即可完成就餐登记, 系统自动生成精准的就餐数据, 避免人工记录的误差与模糊性; 在服务对接端, 城市助餐点依托“栖彩颐养”等小程序实现线上订餐和补贴自动抵扣, 老年人及其家属可以实时查看菜单、预约就餐, 民政部门和企业平台的数字化对接也确保了补贴发放的精准可追溯。此外, 项目还通过“制度性透明”与技术应用形成互补。一方面, 严格执行季度财务披露制度, 通过爱德基金会官网、淘宝“爱德基金会公益店铺”每季度公开项目资金使用情况; 另一方面, 链上公益与季度披露形成联动, 技术存证的数据与制度披露的信息相互印证。这种“技术+公益”的模式, 不仅能够提升项目运营效率, 更重塑了社会对公益项目的信任, 阿里巴巴公益“公益宝贝”机制吸引数百万爱心商家与网友参与, 成为“透明公益”的典范。其技术应用逻辑可以复制至其他公益项目, 推动公益行业从“粗放型”向“精细化、透明化”转型。

(4) 治理融合提升社区自治能力

项目突破“助餐即服务终点”的局限, 将助餐点作为社区治理的枢纽, 通过培育自组织、激活老年人参与, 实现“助老服务”与“社区治理”的双向赋能。一方面, 重点培育以老年人为核心的本土自组织, 通过分阶段引导, 实现老年人的角色从就餐者逐步延伸为三类核心参与者: 一是“食堂管理者”, 参与食材采购核验、每周菜单制定、食堂卫生监督等日常运营, 确保助餐服务贴合本土需求; 二是“社区活动组织者”, 依托助餐点策划集体生日会、传统节日活动、广场舞展演等, 丰富社区文化生活; 三是“公共事务参与者”, 协助调解邻里矛盾、参与社区环境整治、反馈居民诉求, 参与社区治理。这种角色转变, 不仅使得老年人重新找到自我价值, 更为社区自治培育了本土力量。另一方面, 助餐点作为社区活动的空间载体, 能够吸引和整合多元服务与资源。一是能够整合多元助老服务, 依托助餐点开展义诊、义检、理发、手机使用培训等; 二是链接内外资源, 接收企业捐赠的书籍(友邦保险)、工会捐赠的物资, 联动社会组织开展健康科普、手工课堂等活动, 让助餐点成为社区资源的“集散地”; 三是这种空间功能的拓展, 让老年人有了固定的社交与活动场所, 逐步形成社区归属感。这种以服务促治理的思路, 可以推广至乡村振兴背景下的社区建设, 通过“小服务”撬动“大治理”, 提升乡村社区的凝聚力与自治水平。

(5) 可持续性运营助力长效发展

项目通过构建“多元筹资拓来源、自我造血降依赖、权责转移强内生”的可持续机制，合力破解公益项目依赖外部捐赠，不稳定的可持续性困境。具体来看，三大机制层层递进、相互支撑。其一，以多元筹资机制拓宽资金来源，项目在阿里巴巴公益核心资金支持基础上，全面落实“五个一点”筹资框架，并鼓励各地结合本土资源创新实践，通过多渠道资金补充，降低对单一捐赠主体的依赖，为项目运转提供稳定资金保障。其二，以自我造血提升运营韧性，项目引导各地助餐点挖掘本土资源、降低运营成本，培育自主营收能力。一方面，利用社区闲置土地建设“爸妈菜园”（如陕西省寺庄村、河南杞县梁寨村），为食堂直供新鲜蔬菜，大幅减少食材采购成本；另一方面，部分助餐点面向非项目群体（城市年轻上班族）提供餐食服务，按略低于市场价的标准收费，用合理营收补充运营资金，实现“以服务养服务”的良性循环。其三，以权责转移培育内生能力，确立社会组织“轻介入、重赋能”的定位，通过培育“爸妈食堂管理小组”，逐步把食堂运营管理权责从社会组织移交至村居民手中，最终实现村居民自我管理、自主运营，这种权责转移不仅能够降低对外部运营主体的依赖，更能激发老年人的责任意识，从根本上保障运营长效性。此外，项目还通过专项赋能强化可持续能力，如在当期爸妈食堂项目中专门设置可持续运营工作坊，组织各地助餐点运营机构开展参与式学习、典型助餐点实地参访，开展针对性培训，帮助餐点掌握长效运营方法。这种既靠外部支持，又培育内生动力的可持续模式，能够有效公益项目“断奶即停”的问题，可以为其他长期公益服务项目提供长效发展的参考路径。

3.3.2 案例的可复制性与可推广性

(1) 标准与特色融合适配地区资源禀赋

“爸妈食堂”项目针对全国不同区域资源禀赋差异，构建“核心标准统一、弹性空间可调整”的复制体系，既避免了项目复制过程中出现“走样”，又降低了项目落地难度，为项目规模化推广奠定核心基础。在刚性标准设计方面，明确硬件（厨房设备、适老化设施、人身安全设备）、资质（运营机构资质、供餐主体的资质、参与服务人员的资质）、服务反馈（数据记录、财务披露）三类核心要求。在弹性空间设置方面，允许各地根据地域特征与资源条件优化运营细节，实现因地制宜。从饮食适配看，兼顾南北口味差异，北方餐食以“大荤+小荤+三蔬+主食”为基础餐食结构，南方的基本要求是“一大荤+一小荤+一素+一汤+主食”，在尊重各地饮食习惯的基础上可协商调整，这既符合老年人饮食需求，又贴合地方饮食习惯；从城乡运营看，适配资源差异。农村助餐点因为老年人居住分散、数字工具使用率低，弱化人脸识别签到、小程序等数字工具依赖，强化人工送餐（由助餐点工作人员或志愿者承担），部分助餐点采用可回收铁盒送餐；城市

助餐点主要依托中央厨房辐射周边，联动饿了么“一点取餐、多点配送”定制算法，提升送餐效率，同时保留“手签补签”机制适配高龄老人。为进一步降低复制门槛，项目同步配套“系统管理工具包”，将刚性标准与弹性操作具象化为可直接使用的模板，工具包包含必须使用的月报及选用的老人申请表、退出表、48小时留样表、每周公式菜谱等模板，并建议各助餐点使用以规范管理和避免纠纷。

这种“统一底线+灵活调整”的框架，可充分适配我国东中西部、城乡不同地区的资源禀赋，经济发达地区能依托中央厨房、数字工具提升效率，经济欠发达地区可通过简化数字工具、挖掘本土资源降低成本，完全避免“一刀切”导致的落地难题，显著降低项目复制难度，成为项目在全国31个省（自治区、直辖市）快速落地的关键支撑。

(2) 助餐点分层拓展路径保障复制质量

为避免助餐点盲目复制导致的质量参差问题，“爸妈食堂”项目依托标准化流程设计，**建立申请-初筛-评审-培育**四步分层拓展路径，从准入筛选到能力赋能全环节把控，确保新增助餐点既符合服务标准，又具备长期自主运营能力，为项目在全国范围内有序推广提供流程保障。在申请阶段，意向单位提交资质证明与场地材料，项目组发放初筛表，考察申请单位的硬件条件和资质条件及其对助餐项目的理解（关注申请机构对助餐服务的认识和项目设计理念是否一致），从源头排除理念不符、基础条件不足的申请方。在评审阶段，通过初筛的申请单位按照模板要求填写项目申请书，项目组依据其是否与初筛阶段提供的信息有出入来进一步筛选。随后组织答辩，邀请外部专家及内部人员联合评审，重点关注项目设计细节及自主运营方案（如资源链接、成本控制措施，助餐点可持续运营能力等）。在培育阶段，获批助餐点接入“系统管理工具包”，获取月报、退出表等模板；项目组定期组织地方合作伙伴到典型性“爸妈食堂”供餐点进行实地参访考察，并就项目管理流程、项目财务管理等进行培训。此外，在当期爸妈食堂项目中爱德基金会还设置了助餐点可持续运营工作坊，通过组织助餐点运营机构参与式学习和现场参访，促进更多助餐点可持续运营。

这种“**分层筛选+能力培育**”的拓展路径，形成先选对服务单位、再能力培训的闭环，通过申请-初筛-评审确保入选单位合格，通过培育阶段确保其能够长效运营，从根本上避免了助餐点盲目复制、服务质量参差不齐的问题，为“爸妈食堂”项目在全国31个省（自治区、直辖市）支持近400家助餐点提供了标准化、可落地的推广保障。

(3) 多元筹资机制调整保障资金可持续

“爸妈食堂”项目以“个人出一点、企业让一点、政府补一点、集体添一点、社会捐一点”的多元筹资机制，并非僵化统一的模式，而是基于不同地区经济禀赋灵活调整的动态框架，其核心优势在于能够根据地方经济水平适配资源结构，为复制助餐点提供稳定且可持续的资金保障，该机制已经在多地形成成熟的地方实践范本。从资金来源的核心支撑来看，该机制始终以阿里巴巴公益为基础锚点，通过“公益宝贝”“爱德基金会公益店铺”定向捐款，叠加饿了么“交易捐”为“爸妈食堂·饿了么助老 e 餐”模式补充送餐费用，形成跨区域的统一资金底座，在此基础上允许各地结合经济水平优化筹资结构。针对经济发达地区（如南京），机制侧重多元捐赠和政府补贴的组合，降低个人付费压力，同时对接地方政府助餐政策，起到既保障服务可及性、又减轻个人经济负担的作用。针对经济欠发达地区（如甘肃通渭县卢董村、安徽青阳县），机制倾向乡贤捐赠、集体反哺的协同，通过村委会联络在外乡贤募集资金，依托村集体收入或闲置资源反哺项目，例如甘肃通渭县卢董村采用“政府补、集体筹、社会捐、自己交、乡贤集”的五方模式，安徽青阳县创新“七维供给”（政府补、社会捐、乡贤助、企业供、老人献、志愿帮、公益创），均通过本土资源整合缓解外部资金依赖。在城乡差异化适配上，机制进一步结合场景优化成本与收入结构，农村地区通过“社区菜园”降低食材采购成本，同时也为老年人提供劳动参与机会；城市地区则通过非项目群体付费补充运营，按略低于市场价提供餐食服务，用合理营收反哺公益餐运营。

从实践成效来看，该机制已在多区域验证适配性，如安徽青阳县的“七维供给”、甘肃通渭县卢董村的“五方筹资”、河南杞县梁寨村联动本地企业（开封弘鑫农业发展有限公司）捐赠资金与物资的模式，均证明其可在不同经济水平地区落地。这种核心资金锚定和地方资源灵活补充的筹资逻辑，为全国范围内复制助餐点提供了因地制宜的资金解决方案，确保项目在资金层面具备可持续推广的基础。

（4）技术工具与培训体系提供能力支撑

“爸妈食堂”项目为复制助餐点提供了**标准化技术工具包和分层能力培训体系**的双重支撑，降低了技术门槛与运营难度，确保即使缺乏经验的地方社会组织，也能快速掌握项目运营逻辑，有效提升复制成功率。一方面，技术工具包括提供人脸识别设备、“栖彩颐养”小程序、区块链查询平台等标准化工具，针对城市助餐点与具备数字基础的农村助餐点，配备人脸识别签到设备与“栖彩颐养”小程序，人脸识别设备可实现老年人就餐自动登记，系统同步统计就餐数据与补贴发放情况，避免人工记录误差；“栖彩颐养”小程序支持线上订餐、菜单查询、补贴自动抵扣。

此外，全国所有复制助餐点统一接入区块链查询平台，通过该平台可实时追溯捐赠记录、善款流向、执行成果及受益人反馈，数据永久保存且不可篡改，既满足公众监督需求，也为复制助餐点建立信任基础。另一方面，“爸妈食堂”项目定期开展线下培训，旨在积极推动社会组织提升服务管理和创新水平，并依托能力建设培训，不断增能提质，推动养老服务高质量发展。培训内容涵盖项目管理、财务管理、服务流程、资源整合等方面。其一，定期开展项目管理培训，就项目管理流程、项目财务管理等进行培训，规范执行组织的助餐服务专业化，提升其服务水平，并对执行团队进行监督与评估，确保其按照项目标准和要求开展工作，不断提升服务质量和效率；其二，资源筹集相关培训，帮助执行组织提升资源拓展能力，不仅协助其链接社会各界公益资源，更推动服务组织突破被动接受资助的局限，主动挖掘自身潜力、增强自我造血能力。其三，在当期爸妈食堂项目中项目组设置了助餐点可持续运营工作坊，通过组织助餐点运营机构参与式学习和现场参访，促进更多助餐点可持续运营。

这种技术工具和能力培训的支撑体系，形成了复制助餐点的能力闭环。标准化技术工具包为助餐点提供“即拿即用”的操作载体，降低技术与流程门槛；能力培训则为助餐点注入可持续运营的能力。

(5) 自组织培育机制保障项目长效运营

自组织培育是确保助餐点脱离外部支持后仍能持续运营的核心环节。“爸妈食堂”项目以社会组织“轻介入、重赋能”为核心定位，通过**分阶段权责转移**和**三维能力支撑**，将运营管理权从外部社会组织逐步移交至村居民（尤其是老年人）手中，从根本上避免复制助餐点长期依赖外部支持、“断奶即停”的风险。项目对于社会组织的定位是资源协调者与能力培育者，而非长期运营主体。其核心目标是**通过培育社区自组织，使助餐点的管理与运营最终完全由村居民主导，形成村居民自治的老年助餐形式**。在具体的权责转移上，项目探索了**“社工入驻+村居民自助”模式**，主张社会工作组织入驻社区培育村居民互助组织，协助开展老年助餐工作，实现推动运营权责从社会组织向村居民转移的目标。可以分为两阶过渡路径，首先是初期培育阶段，由社会组织承接前两年的运营，引导老年人参与食堂基础管理，培养其自主意识和参与能力；其次是逐步减少社会组织介入，由村居民自组织开展具体性事务，自主链接资源，实现助餐点的可持续运营。“社工入驻+村居民自助”模式能够充分调动社区自有资源，激活老年人在社区治理中的主体作用，强化社区自治能力。与此同时，为确保自组织具备长期运营能力，项目以“内生动力”为复制核心，构建了**能力建设、参与促进机制、资源链接的三维支撑体系**。在能力建设方面，组建“爸

妈食堂管理小组”，引导其参与食堂管理、集体活动组织和社区公共事务。在参与促进机制方面，通过合理付费的方式强化老年人在爸妈食堂运营的参与感，“爸妈食堂”的公益餐价格一般在 0-3 元，项目组调研发现相比免费提供公益餐，付费就餐的老年人到餐率更高。在资源链接方面，指导助餐点挖掘本地资源，如链接乡贤捐赠、村集体产业反哺等，减少对外部资金的依赖。

自组织培育机制已经在多地验证具备有效性。包括广东仙娘溪村通过“妇女小组+乡村旅社”实现助餐点自主运营、陕西寺庄村依托“管理小组+爸妈菜园”降低运营成本，均证明其能让复制助餐点脱离外部支持后仍稳定运转。其核心价值在于**通过培育内生动力，使复制不再是模式的简单照搬，而是本土能力的深度激活，最终实现助餐服务在不同区域的长效落地。**

3.3.3 案例复制过程中的注意事项

(1) 充分考量城乡差异制定差异化策略

城乡老年人的需求、资源禀赋、生活习惯存在显著差异，**项目复制时需要避免“城乡一刀切”的运营模式。**城市地区的助餐点核心优势在于人口密集、数字基础较好、资源相对集中，应重点依托中央厨房辐射周边，利用饿了么平台实现技术化配送，提升送餐效率；充分利用城市老年人（或其子女）的数字接受度，推广人脸识别签到、“栖彩颐养”小程序等工具，同时保留“手签补签”机制，针对高龄、不会用数字工具的老年人，通过纸质台账补充记录，避免“数字鸿沟”影响服务可及性。农村助餐点面临老年人居住分散、数字工具使用率低、本地资源丰富的现状，应着力解决配送难题、降低运营成本、适配农村老年人习惯。针对老年人居住分散的特点，增加送餐人员配置，包括助餐点工作人员和志愿者等，同时注意采用可回收餐具避免一次性餐具带来的健康隐患；弱化数字工具依赖，送餐需求统计通过上门走访完成，无需强制推广小程序订餐，避免技术工具成为服务障碍；依托农村闲置资源降低运营成本。

(2) 强化资金可持续规划规避依赖风险

项目复制过程中，需要**警惕过度依赖外部资金的风险，提前制定资金可持续方案。**一是挖掘本地筹资渠道，减少外部资金依赖，项目复制时可参考安徽青阳县“七维供给”、甘肃通渭县卢董村“五方筹资”模式，优先链接本地资源，通过村委会联络在外乡贤募集资金、依托村集体收入或闲置资源反哺项目、联动本地企业捐赠物资等，形成本土资源反哺本土服务的资金补充网络；二是培育自我造血能力，提升资金自主可控性，一方面，推广“社区菜园”模式，利用村集体闲置土地种植蔬菜直供助餐点，大幅减少食材采购支出，同时为老年人提供劳动参与机会；另一方面，执行“非项目群体付费”机制，面向非困境老人、城市年轻上班族等非困境群体，按略低于

市场价提供餐食服务，用合理营收补充公益餐运营资金。三是制定资金风险预案，应对外部资金波动，在项目初期就制定外部资金减少时的应对方案，避免外部资金断供即项目停摆的问题出现。

(3) 注重技术地域适配性破解数字鸿沟

农村地区与高龄老年人普遍存在不会使用智能手机或数字工具接受度低的问题，项目复制时需要**避免强制使用数字技术**。一是简化技术操作流程，如人脸识别设备设置“一键签到”，避免复杂操作；点餐小程序界面采用大字体、功能简单，仅保留订餐和查看菜谱等核心模块，降低使用门槛；二是开展技术适配培训，可以在助餐点开展数字化培训讲座，也可以针对性地开展一对一培训指导，例如针对城市高龄老人，组织志愿者上门指导小程序使用；针对农村老人，通过“手把手教学”“子女协助”等方式，逐步提升数字工具使用率，但要注意不可以强制要求老年人掌握；三是保留人工替代方案，如人脸识别设备故障时用手签表补签，小程序订餐困难时提供电话订餐，确保技术故障不影响服务；农村助餐点无需强制要求老年人用小程序订餐，可以由工作人员上门统计次日餐食需求，避免数字工具成为服务障碍。

(4) 把握自组织培育节奏避免急于求成

自组织培育是项目长效运营的核心，但**复制时需要循序渐进，避免社会组织过早撤出、自组织能力不足而导致项目失败**。一是要注意分阶段推进培育，项目初期由社会组织主导运营，同步引导老人参与日常事务，培养自主意识；中期逐步移交管理权限，由“爸妈食堂管理小组”负责采购核验、活动组织，社会组织提供指导；后期完全撤出，由管理小组自主对接资源、管理食堂。二是强化管理能力培训，针对管理小组成员，定期开展“财务管理、食材采购、活动组织”培训，提供“系统管理工具包”帮助小组掌握规范运营方法，提升自主管理能力。三是做好兜底支持，社会组织撤出后，需要回访助餐点，当自组织遇到资源对接难、邻里矛盾调解受阻等问题时，及时提供协助指导，避免“一撤了之”导致项目停摆，确保自组织平稳过渡、持续运营。

4.北辛雨花家园：乡村内生型互助养老共同体模式

4.1 案例概要

“雨花敬老乡村助餐项目”是由浙江雨花老年公益事业发展中心（以下简称“浙江雨花”）于2019年发起并系统推进的公益项目，旨在通过“助餐+文化+互助”三位一体模式，探索可持续的乡村养老共同体建设路径。项目秉持“人为本、和为贵”的雨花家训精神，在全国范围内建立了多个示范点，探索出一条中国式养老创新路径。

其中，位于山东青州的北辛雨花互助敬老家园是该项目体系的重要示范点之一。北辛雨花互助敬老家园由当地志愿者团队在浙江雨花的指导与支持下建设，是“雨花敬老乡村助餐项目”在北方地区的代表性样本。“北辛雨花互助敬老家园”项目始于2019年，由当地志愿者王立霞联合8位老人，在山东青州北辛村一处废弃的农家小院内自发创建。该项目旨在应对农村地区日益严峻的空巢老人困境，核心是解决老人的日常饮食、精神孤独和自我价值感缺失等四大核心挑战。项目区别于传统的输血式养老模式，采用了极具韧性的“自主管理、共建共享”机制，致力于构建一个“不离家不离村、不离亲不离情”的本土化互助养老体系。截至目前，“北辛雨花”模式已成功辐射并复制推广至青州市4个敬老家园及河北石家庄等外省地区，累计复制20家乡村雨花互助敬老家园，每日为40余位老人提供稳定供餐服务。

本项目以其内生驱动、文化赋能的模式，为解决中国乡村老龄化困境提供了极具参考价值的农村样本。项目具有五大典型亮点：一是老人赋权与角色重塑，实现内生动力驱动，摒弃了传统的输血式养老，将老人从被动受助者转变为家园的主角和管理者。二是文化为魂的精神富足养老，重塑社区情感，引入“人为本，和为贵”的雨花家训精神，并将其内化为老人的行为规范。三是极低成本的内生韧性，突破资源约束。四是互助网络的重建与活化，深化社区共担，构建了一套长效的服务供给机制。五是社会影响力形成公益示范效应，通过持续的社会效益，迅速成为乡村互助养老的典范。

该模式以其极端低成本的运营特点，实现了高质量的社区养老服务输出，显著提升了老人的精神面貌和幸福感，并激活了乡村孝道文化与基层治理活力。它证明了在资源匮乏的乡村环境下，通过赋权老人成为家园的主角，挖掘社区内生人力资本，同样可以建立起一个具有强大韧性、可自我维持的互助养老共同体，为中国农村应对老龄化挑战提供了一个极具参考价值的内生型实践范本。

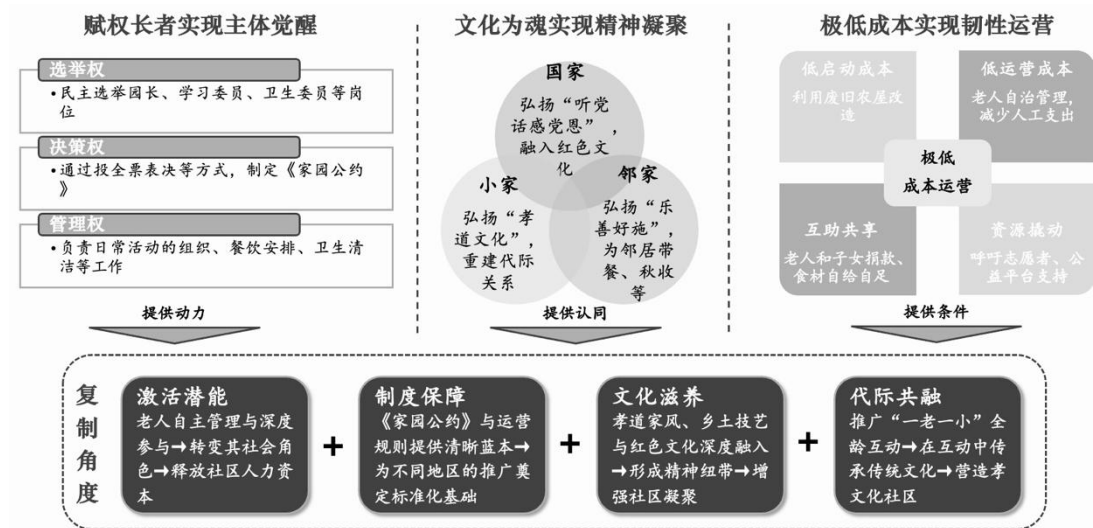


图 2-5 北辛雨花园项目案例特点概述

4.2 案例介绍与分析

4.2.1 项目背景与家园起始逻辑

浙江雨花的发展历程经历了从萌芽到成熟的三个主要阶段。第一，萌芽初期（2011-2015）。第一家雨花敬老家园（雨花斋）在杭州建德成立，旨在打造一个能让老人免费吃饭、感受温暖的地方。初期主要依靠少数爱心人士的资金支持和志愿服务，规模较小，但奠定了纯粹的公益初心。第二，探索发展期（2015-2020）。模式开始在全国多个地区拓展，服务内容从免费餐食逐渐拓展到精神关怀领域，如开展文化娱乐活动，并开始整合社会资源。2017年初，“雨花”开始探索“社区邻里互助”敬老模式，通过社区食堂、老年大学等服务，将敬老服务深入社区。第三，快速扩张与完善期（2020-至今）。雨花公益模式呈爆发式增长，全球雨花敬老家园已有约 800 家，广泛分布于中国 34 个省级行政单位及马来西亚、巴基斯坦等多个国家。雨花体系的志愿者群体庞大，累计志愿服务人次约 3600 万，其中约 70% 是健康活力老人（即银龄志愿者），为破解中国养老人力资源缺乏的难题提供了“以小老照顾老老”的可行方案。

在这一发展过程中，浙江雨花老年公益事业发展中心于 2014 年正式登记成立，成为雨花公益体系的核心管理与推广机构。其业务涵盖“智慧助老”“志愿公益助老”“乡村助餐体系建设”及养老机构孵化指导等多个领域，形成了自上而下的专业支持网络。正是在这样的体系背景下，雨花公益理念开始向乡村延伸。为推动养老服务的在地化与普惠化，浙江雨花启动了“雨花敬老乡村助餐项目”，引导各地社区以低成本、高自治的方式建设互助养老共同体。在这一全国性框架的指引和支持下，北辛雨花园得以在山东青州成功落地，成为浙江雨花体系中最具代表性的乡村样本之一。

“北辛雨花”模式的诞生并非源于完善的外部规划或充裕的启动资金，而是**直接切入乡村空巢老人最深层次的生存与精神困境，其起始逻辑建立在对需求的敏锐洞察之上**。项目起源于发起人基于对家人遗愿的尊重和长期以来对敬老事业的愿景，项目初期面临的条件极其简陋，场地是已荒废十多年的老宅院，不仅到处杂草丛生、屋顶漏雨，甚至缺乏基本的水电和厕所设施。这种从零开始的背景，深刻地塑造了项目的运营哲学，即必须依靠内生力量而非外部资源来维持运行。然而，当老人第一次来到这个破旧的院子时，他们的回复是：“不嫌弃，只要有个地方说话就行”。这句简单的回复，立即指明了项目应聚焦的核心，即老人最迫切的困境是精神孤独，而非物资匮乏。

项目在极度物资匮乏的初期，便确定了其核心模式由精神陪伴驱动的内生机制。在项目开张的第一餐，老人自发地从家中带来旧锅、水桶、面条和咸菜，用四块砖支锅生火，煮了一锅清汤面条。尽管这顿饭在物质上极其简朴，但老人围坐在一起“有说有笑，非常开心幸福”的景象，让发起人体会到，这种快乐不在于食物的丰盛，而在于久违的陪伴和交流。这种对陪伴的渴望和对精神寄托的追求，为项目在资源稀缺的环境下提供了强大的内生韧性和持续的参与动力。此外，项目成功地将启动阶段的资源稀缺转化为社区的情感投资和微观集资。在需要修建简易厨房时，发起人变卖了父亲种的几棵树筹得四百多元，八位老人得知后，商量着凑了200元，并亲自参与搭建厨房、仓库和厕所。**这种“集资建家”的模式**，使老人们在物质基础上对家园拥有了主人翁意识，增强了对家园的归属感和对项目的黏合性。

项目对老旧宅院的使用，超越了简单的场地利用，实现了社区记忆和在地情感的活化。它明确致力于构建“不离家不离村、不离亲不离情”的本土化互助养老体系。通过**在老人熟悉的、具有历史情感的场所开展活动，增强了其在地归属感和对项目的认同度**。这种模式充分利用了乡村现有的、低成本的物质资源，同时又融入了浓厚的地域文化和人情味。

4.2.2 长者自治与赋权管理机制

长者自治是“北辛雨花”模式区别于传统养老服务的核心创新，也是其实现极低成本和高凝聚力的关键。这一机制的形成，得益于浙江雨花在全国“雨花敬老乡村助餐项目”中所倡导的“以老助老、人人是志愿者”理念指导。浙江雨花在体系建设中始终强调——长者不是被照顾的对象，而是社区共建的主体，是乡村内生型养老的核心人力资源。北辛家园正是在这一理念引领下，将老年群体视为社区中蕴藏的宝贵人力资本，通过制度设计，将他们从被动的服务接受者转变为主动的服务提供者和管理者，实现了“自我服务、自我管理”。

项目的运营管理通过民主推选的方式，设立了园长、学习委员、卫生委员、文体委员等多个管理岗位。例如，现任院长就是村里德高望重、让老少都信服的老人。这种民主选举和岗位责任制的设计，是为老年群体重新授予社会地位和决策权的制度化过程，并共同制定《家园公约》来保障规范运行，从根本上解决了农村老人普遍存在的自我价值感缺失问题。

项目成功地将职责细化到个体，确保了“人人有责任，人人有担当”的落地。项目为边缘和特殊需求的群体设计了不可或缺的角色，实现了边缘人群的心理集成。例如，家园为行动最不便的老人设计了负责保管钥匙、每天开关门和开关电闸的工作。另一位被认为智力有些障碍的75岁大叔，则承担了每天清晨烧水的任务，确保早到的老人能喝上热水，并且风雨无阻坚持了六年。通过分配这些有形、必要的、高曝光度的角色，项目将原本可能被视为社会负担的老人，转化为了家园不可或缺的贡献者。这种角色转变极大地提升了他们的自我价值感和幸福感，将老人的时间和精力转化为社区的积极贡献。

“北辛雨花”家园的运作机制本质上是一个互助式的养老共同体。老人既是服务的接受者，也是服务的提供者，有效地将“被动接受照料”模式转变为“互惠的社会契约”模式。这种互助精神的具体体现的是“以小老助大老”的不成文规则：年纪稍轻、体力尚可的老人会主动为年长或腿脚不便的老人端饭送汤、帮厨洗碗。这种“以老助老”机制产生了多重积极效应：它有效缓解了乡村地区义工人员匮乏的难题，降低了运营成本；使得接受帮助的老人不必感到被施舍；同时，加强了老人之间的社会纽带，让“你帮我、我帮你”蔚然成风，促使整个家园成为一个高韧性的互助共同体。

4.2.3 多元服务与文化价值深耕

北辛雨花家园的服务内容设计不仅覆盖了老人的基本生理需求，更深入挖掘了他们的精神、文化和社交需求，实现了对老人精神世界的富足。敬老助餐服务是项目解决老人饮食困境的基础，项目每日为老人提供午餐，有效改善了农村老人长期以来以“咸菜、馒头、清水面条”为主的简陋饮食状况。然而，“北辛雨花”将助餐功能从单纯的物质供给提升为社会黏合剂和冲突化解平台。

为了营造和谐氛围、化解老人之间可能存在的多年积怨或邻里纠纷，家园采取了打破边界感的策略。具体措施之一是将原来分散的小桌子拼成一大桌，让所有老人围坐成一个大家庭共进每一餐。这种空间社会学的设计，通过缩短物理距离，有效地拉近了彼此的心理距离，增进了亲密感和包容心。此外，在麦收期间，家园组织了“我为麦收出把力免费助餐”活动，为在地里劳作

的乡亲们提供免费午餐和绿豆汤,这种无偿服务超越了家园内部,修复了人与人之间的情感连接,强化了社会互助的信任纽带。

项目深刻认识到精神慰藉对老人的重要性,将文化视为项目运作的“灵魂”,实施“精神脱贫”战略。项目引入了“人为本,和为贵”的“雨花家训”,并组织学习《弟子规》等传统文化内容,旨在提升老人的文化素养和道德修养,进而恢复村庄的本土文化和孝道传承。在文艺活动方面,老人展现出极高的参与热情,他们根据流行歌曲的韵律自编自改歌曲《雨花家园故事多》。这些活动使古老的艺术形式焕发新机,将传统美德融入日常。通过文化滋养,项目超越了物质服务的范畴,满足了老人深层次的精神需求,也促进了孝道文化的代际传承,对乡村基层社会治理发挥了积极的疗愈作用。

为确保在极低成本下仍能提供丰富多彩的生活,项目推行了“就地取材、零成本”的活动设计哲学。在手工课方面,项目的目标不仅是让老人动手动脑,更是为了挖掘和传承即将失传的传统手工技艺。手工材料几乎全部来自老人家中现成的废旧物品,如旧衣服、旧窗帘、旧袜子等破布料。老人将这些废旧材料变废为宝,制作成布兜、布鞋垫等精美实用的物件,馈赠给其他老人,实现几乎零成本的运营,同时让老人获得了强烈的成就感。此外,项目还开发了“零成本的快乐”游戏系列。例如,利用农村取之不尽的天然泥巴(黏土)开展泥塑活动,让老人重温童年乐趣;利用吃完冰棍剩下的雪糕棒设计益智游戏,用于训练老人的专注力和心态平和。这些活动通过挖掘老人的潜在技能和文化记忆,有效地将低成本资源转化为高参与度、高幸福感的娱乐资源,极大地丰富了老人的日常生活。

表 2-2 北辛雨花敬老家园每周课程表

时间	类别	内容
星期一	文艺	激发老人活力与正能量和粘合力
星期二	健身	通过拍打按摩等,帮助老人调理身体,谈心聊天法,让老人吐出垃圾,吸收正能量
星期三	学习	通过学习分享,找到问题所在,延续老人为人处世原有的优良传统,自查自改自身问题
星期四	手工	让老人动手动脑,并挖掘即将失传的手工技艺
星期五	毛笔字	让老人静心,集中精力专注当下,提高老人内在美。不识字的老人有了价值感
星期六	做好事、大扫除	上午帮助出不了门的老人打扫卫生,聊天说话。下午雨花敬老家园打

		扫卫生，同时清理内心垃圾。用献爱心提高老人同理心和奉献精神
星期日	总结	一星期工作总结及下星期的工作安排

4.2.4 财务结构与可持续性路径

北辛雨花家园以其“极端低成本”运营模式著称，使其在资源匮乏的乡村具有强大的可复制性。这种极低的运营成本，得益于老人的齐心协力和艰苦节约。在食材成本控制方面，老人会想办法，主动将自家种的菜和闲置的粮油拿到家园共享，并在改善基础设施时，发起人变卖个人资产，老人合力集资并亲自参与建设。这种资源流动机制，有效规避了农村地区资金流动的瓶颈，是项目实现低成本可持续运营的核心要素。

虽然项目初期是零经费起步，且依赖内部挖潜，但在长期运营中，资金来源逐渐多元化，主要依靠社会捐赠和公益基金的滚动支持。项目的资金来源包括社会爱心人士或机构的捐赠，以及作为“雨花敬老乡村助餐”公募项目执行点所获得的公募平台资金。目前，当项目资金紧张时，对接的公益基金项目会给予资助。这种“用多少、缺多少、补多少”的滚动支持模式，虽然保障了项目在资金出现危机时能够渡过难关，但同时也意味着项目对外部捐赠和核心发起人个人奉献的依赖性极高，财务安全边际较低，存在资金支持波动的潜在风险。

4.2.5 雨花文化与在地实践结合

雨花敬老文化是在中华优秀传统文化基础上，以社会主义核心价值观为引领，融合新时代文明实践和现代养老服务需求，逐渐形成的“孝老爱亲、邻里互助、社会参与、融合创新”的养老文化。这种文化体系由浙江雨花长期建设与系统化提炼而成，是其在全国“雨花敬老乡村助餐项目”中正是这种深厚的文化体系，为北辛雨花家园构建内生共同体提供了灵魂。北辛雨花家园之所以能够实现长效运行和社区高度凝聚，关键在于其将“雨花文化”作为一套系统性的“精神脱贫”战略和社区治理工具，使其超越了物质供给的范畴，成为项目高韧性运营的核心。发起人在项目运营一个多月后接触到“雨花文化”，立刻认为这“正是我一直想要却无法明确表达的东西”。发起人迫切地将文化理念用红纸誊写并张贴在家园墙上开始宣传。这种以“人为本，和为贵”的“雨花家训精神”为核心的雨花文化，旨在建立一套基于传统美德的社会伦理体系，并成为指导家园日常管理的完整价值操作系统。这种文化体系在家园中被实践为一种高效的冲突消解机制，通过引导老人研习家训中“常思己过，不论人非”的准则，从文化源头上有效减少了冲突发生的可能性。实践证明，正是这种润物细无声的文化引导，使得家园在运营六年来，始终保持着空前

团结的氛围，从未发生过一起激化冲突。

推广的核心精神内核。它不仅是公益服务的道德支撑，更是促进养老服务高质量发展的行动指南。

4.3 案例复制与推广

“北辛雨花”模式的成功为乡村社会修复和内生型养老提供了重要的实践参考。其价值在于超越了单纯的养老服务，成为激活社区人力资本、重建社会信任和促进基层治理的有效工具。

4.3.1 案例的典型性与推广价值

(1) 价值重塑实现尊严晚年生活

北辛雨花模式最核心的典型价值在于其成功实现了对老人社会身份和尊严的重塑，为广大农村空巢老人重拾人生价值提供了可能。项目不仅解决了老人“没钱、没物、没吃的”的基本生存问题，更关键的突破在于，它通过制度设计将老人从“被照顾者”转变为“管理者”和“贡献者”。这一转变是通过正式的民主推选园长、委员，以及通过微观社会工程为每一位老人设计具体、有意义的职责来实现的。例如，为行动不便的老人分配保管钥匙，为智力障碍的大叔分配清晨烧水等不可或缺的角色。这些角色使得老人在付出和管理中重拾价值感和幸福感，实现了“有作为、有进步、有快乐”。老人们积极参与洗菜、炒糊米等“我为麦收出把力”活动，体现了“老人服务村庄”的理念，证明了老人并非社会负担，而是宝贵的社会资本。这种实践模式说明高质量养老服务离不开满足老人精神层面的满足和价值重塑，使得他们的生活质量从简单的生存保障提升到有尊严、有意义的晚年生活。通过这种赋权激励，项目为农村公益提供了一条低成本、高回报的社会参与路径。

传统的养老服务往往将老人视为需要被动输血的群体，从而加剧了他们的边缘化和自我价值感缺失。北辛雨花模式在一定程度上打破了这一观念，通过制度化、常态化的赋权机制，**系统性地将老人的时间、经验和体力转化为社区的内生劳动力和管理资本**。这种权力下放，不仅让老人感受到被需要，更重要的是，他们通过亲身参与家园的共建和维护，建立了强烈的主人翁意识。当老人们看到自己亲手种植、制作的食物被大家分享，自己的经验（如传统手工技艺）被年轻一代关注和学习时，他们的精神面貌和幸福感都会得到显著提升。这种由内而外的生命力，证明了在资源匮乏的乡村，**解决老人的“心病”比解决“口腹之欲”更具长远价值，为渴望实现“老有所为”的中国乡村老人提供了可触摸、可实践的模板。**

(2) 文化滋养涵养长者精神福祉

该模式的另一典型性在于其**深刻理解精神慰藉对老人的重要性,将文化视为项目运作的灵魂,实施精神脱贫战略**。项目通过引入“人为本,和为贵”的雨花家训精神和《弟子规》等传统文化学习,注重对老人精神层面的满足。这种文化滋养机制的深度融入,超越了物质供给的范畴,满足了老人深层次的精神需求。

雨花文化的引入并非简单的活动增加,而是作为一套完整的价值操作系统融入家园的日常管理和长者心性修养之中。这种文化体系以**“和为贵”为核心,有效地解决了乡村社区中常见的邻里摩擦和积怨**。例如,家园要求老人们在研习家训时,对照如“常思己过,不论人非”的雨花家训准则进行自我反思,将精力从关注他人的是非转向自身的提升,从而从文化源头上减少了冲突发生的可能性。实践证明,正是这种润物细无声的文化引导,使得家园在运营六年来,保持了空前团结的氛围,从未发生过一起激化冲突。同时,文化滋养通过“文艺疗法”实现了老人的精神富足。老人们不仅学习传统书法、绘画,更积极参与自创文艺节目,这不仅是娱乐,更是集体记忆和价值观念的艺术化表达。这种对精神和心性的深度关怀,使得老人们能够化解内心垃圾、吸收正能量,从而实现真正的“精神脱贫”,其推广价值在于提供了一种本土化、内生性的精神养老方案。

(3) 互助重建激活社区治理活力

在快速城镇化背景下,乡村面临人际关系疏离和信任危机,乡村社会的凝聚力崩塌是老龄化背景下社会治理的重大挑战。北辛雨花模式的核心创新在于其作为社会“黏合剂”的角色,通过**一系列制度设计,系统性地重建了社群内部的信任机制**。空间设计是重建信任的第一步,通过将分散的小桌拼成“一大桌”,强迫老人们打破“边界感”,围坐成一个大家庭共同进餐,物理距离的缩短迅速拉近了心理距离。互惠机制是重建信任的核心,制度化“以小老助大老”的互助规则,确保了服务的尊严感,因为被帮助的老人同时也在家园中以其他形式做出贡献。这种互惠的社会契约让“你帮我、我帮你”蔚然成风,有效地解决了人际疏离和信任缺失的问题。

此外,家园的公益活动,如“我为麦收出把力免费助餐”,**将服务对象扩展到整个村庄的劳作人群,这是一种对社区的外部贡献,极大地修复了家园与村庄之间的情感连接**。这种由内而外的良性循环,不仅在老人群体内部实现了和谐共处,更成功激活了孝道文化的回归,促进了家庭和睦,为探索新时代乡村基层社会的自我治理和文明建设提供了极具参考价值的范本。

(4) 极低成本创造高品质服务模型

北辛雨花模式的“极端低成本”并非偶然的节俭,而是一套经过实践检验的资源转化系统。

其典型性在于，它将贫困地区常见的“资源劣势”转化为“运营优势”。首先，固定资产成本较小，通过利用发起人荒废四十年之久的老宅院作为场地，避免了巨额的租赁或建设成本。其次，启动资金微观化，项目初期依靠老人们自发捐赠的二十、五十元微薄资金起步，甚至通过变卖发起人父亲种的树来解决材料费，随后由八位老人合力凑资 1200 元并亲自动手搭建简易厨房。这种集资建家的模式，将早期的资金难题转化为社区对家园的情感投资。最关键的是，日常运营成本的极致控制：活动设计遵循“就地取材、零成本”原则，利用泥巴、雪糕棒、废旧布料开展活动。这些实践使得项目第一年的总支出（含电费）不到 1000 元。这种模式的典型价值在于，它提供了在缺乏稳定财政支持的中国广大乡村地区，实现高品质、有尊严养老的可行性方案，证明了通过内生挖潜和人力资本转化，公益项目可以突破传统资金瓶颈，实现可持续发展。

(5) 社会影响力形成公益示范效应

“北辛雨花家园”的成功实践，产生了强大的示范效应和公益乘数效应。它不仅服务了本村老人，还迅速吸引了潍坊、青州兴儒雨花敬老家园的同行远道而来参与活动和参观学习，并成功复制推广至 20 家。麦收助餐活动等无偿、真诚的服务，直接激发了周边村民和村干部的志愿热情，形成了“人人参与、人人共享”的良好局面。这种由点及面的扩散，显示了其强大的跨区域公益号召力和社会动员能力，说明一个成功的在地化公益实践，其影响力远超直接受益者，能够通过示范效应、情感共鸣和榜样力量，激发更广泛的社会参与和资源投入，形成公益事业的“乘数效应”。

4.3.2 案例的可复制性与可推广性

(1) 赋权长者实现内生管理制度输出

复制赋权管理模式的深度指南在于机制的创建与细节的落地。首先，启动阶段必须确保老人的主体性。新站点团队在入驻社区后可以立即组织民主推选大会，选举产生具有威望和号召力的院长、副院长等精神领袖和关键行政职务，赋予老人正式的管理和决策权。其次，复制的核心是制度化“角色分工”，为每一位老人设计具体、有意义的职责，确保“人人有责任，人人有担当”的落地。在运营阶段，必须确保职责的细致化和不可替代性。新站点团队可以提供一份详细的“岗位说明书”，将家园运营分解为数十个微小任务（如报餐数据统计、每日清洁检查、文艺节目编排、仓库物资保管等），确保每个岗位都有具体的权限和责任，避免职责模糊导致积极性下降。特别是针对边缘或特殊需求的老人，必须设计能够让他们高频次、高曝光贡献的角色，以确保他们被视为家园“不可或缺的贡献者”。这种角色分配机制应与《家园公约》中的奖惩机制结合，

通过公开表扬和志愿服务次数记录，持续强化老人的主人翁精神和价值认同。最终，通过制度化的“以小老助大老”互惠规则，将互助行为内化为不成文的社会契约，实现人力资源的内部循环和自我供给，从根本上解决乡村义工人力匮乏的难题。

(2) 文化为魂建立在地情感连接体系

文化体系的复制难度，在于将抽象的“文化”转化为可执行的活动流程和社交规范。首先，新站点团队可以尝试“文艺疗法”，通过组织老人自编自改歌曲、表演快板，使文化成为一种可持续的精神供给和情绪疏导工具。这种文化体系的输出，不仅满足了老人深层次的精神需求，更通过在地的情感连接，使服务能够深深扎根于当地的文化土壤，增强项目的情感粘合力，确保新家园快速形成和谐团结的氛围。其次，在空间和社会工程方面，新站点团队可以设计能够促进肢体接触和情感破冰的互动游戏（如拍手操），以物理和心理手段共同打破老人的“边界感”。这种空间社会学的设计是化解积怨、建立亲密感的关键。最后，在活动设计上，应输出一套文化滋养课程大纲，涵盖传统书法、绘画、手工技艺的挖掘，并指导老人将在地生活元素融入文艺创作，通过旧物再利用的手工课，实现文化遗产与极低成本运营的完美结合。最终，文化体系的复制目标是使老人将互助视为一种道德自觉，而非外部强制，从而实现社区情感纽带的长期稳固。

(3) 极低成本模式适应启动与运营

“极端低成本”是该模式能够大规模复制到资源匮乏乡村的基本前提和关键优势。复制经验要求新站点团队必须最大限度地挖掘本土资源。

第一，启动和建设成本的最小化。新站点团队可以利用荒废的存量老宅院作为启动场地，并通过老人微观集资、集资出力等方式，实现启动成本的零投入。第二，日常运营的极致节流。新站点团队可模仿北辛家园的方式控制食材成本，倡导老人主动将自家农产品和闲置粮油拿到家园共享。第三，活动成本的零耗策略：推广“就地取材、零成本”的活动设计哲学，新站点团队可以利用旧物废料（如旧衣服、雪糕棒、天然泥巴）开展手工和娱乐活动，实现几乎零成本的娱乐和精神滋养。这种对内部资源和共建共享精神的深度依赖，极大地降低了项目进入新社区的经济门槛，使其在缺乏稳定财政支持的情况下也能自我维持，展现出强大的抗风险韧性。

(4) 互助网络构建长效服务供给机制

“以小老助大老”的互惠规则有效地缓解了乡村地区专业义工人员匮乏的难题，在人力资源方面保障了新家园的长期可持续运营。新站点团队应将“互惠的社会契约”作为运营的核心原则。首先，将“以小老助大老”制度化，例如在座位分配、餐食发放、健康陪护等方面，鼓励相对年

轻、健康的老人承担责任。其次，将互助服务扩展到情感陪伴和心理支持领域，通过“谈心聊天法”等活动，让老人们互相倾听，帮助彼此“吐出垃圾，吸收正能量”，实现老人间的深层次情感疗愈。此外，推广“老人服务村庄”的理念，鼓励新家园团队在当地的农忙时节或社区公共事务中，组织老人提供无偿服务，例如免费助餐、环境清洁等。这种主动承担社会责任的行为，不仅能增强家园在社区的正面形象和合法性，也能激发更广泛的社会志愿热情。最后，通过组织“一老一小”代际融合活动，将老人的经验和传统技艺转化为教育资源，确保家园成为代际情感连接的纽带，为项目的长效发展提供人力和文化上的双重保障。

4.3.3 案例复制过程中的注意事项

(1) 警惕资金波动与外部依赖风险

北辛雨花模式的“极端低成本”是以牺牲财务安全边际为代价的。新站点团队若过度依赖外部捐赠和核心发起人的个人精力奉献，极易在资金链或人力上出现断裂风险。因此，新站点团队必须对极端低成本模式的脆弱性有清醒认识。首先，必须将非货币资源的价值最大化，例如在财务报表中量化老人劳动贡献、物资共享的价值，以凸显项目的内生韧性。其次，在外部筹资上，应积极争取公募项目的滚动支持，避免将希望寄托于大额、一次性捐赠。更具操作意义的是，必须建立内部“造血”机制。除了借鉴象征性收费，新家园还应系统化老人制作的手工艺品（如布兜、泥塑），组织定期的社区义卖或线上活动，将老人的劳动成果转化为小额收入，以提高项目的财务自主性。

(2) 避免数字鸿沟导致服务异化

数字化赋能在乡村养老中是双刃剑，新站点团队必须警惕技术与在地环境的适配性风险。“智慧雨花”系统的核心价值在于其“有温度的技术”，但其高效运行依赖于一定的数字素养基础。在北辛雨花实际运营中，最大的挑战来自数字鸿沟：许多高龄老人对新设备操作不便，可能导致人脸识别打卡失败，需要人工补录，反而增加了行政负担和老人的挫败感。因此，复制策略必须坚持“人本主义”原则。首先，技术培训的重点对象应是“小老”管理者，使其成为数字素养的“内部传帮带者”，帮助解决基础操作障碍。其次，应鼓励系统开发方进一步优化用户界面，提供“一键操作”或“语音输入”等更符合老年群体习惯的功能。更深层次的风险在于人力结构性缺失：乡村年轻人流失，导致需要投入大量时间精力进行记录和维护的“家园记事”和“个人年谱”等高情感价值功能难以维系。新站点团队必须审慎评估本地的人力资源，避免引入超出自身管理能力的高级功能，确保技术应用能真正减轻老人管理团队的行政负担，使其能够将精力聚焦于陪伴和

情感服务，防止技术异化成为新的管理障碍。

(3) 制度化与在地化平衡考量

北辛雨花模式的核心优势在于其草根性和对在地文化的深度融合，其成功依赖于发起人的个人奉献精神 and 《家园公约》等内部制度。在进行规模化复制时，若一味追求标准化，极易引发“水土不服”的风险，稀释其内生动力的精髓。因此，新站点团队必须平衡制度化和在地化：在制度上，应在遵循核心的赋权理念和互助规则的基础上，以在地化为原则，编写具有新家园特色的《家园公约》，将老人的成功经验与本地的实际情况进行结合，避免空降一套不接地气的流程。在文化上，必须尊重和适应新地区的饮食习惯、人际交往礼仪和节日习俗，鼓励新团队在活动内容和沟通方式上进行充分的文化适配，确保项目能够从生硬的“外来输入”转变为增强本地文化认同的内生力量。通过这种尊重与融合，项目才能被社区真诚接纳，实现深度可持续融入。

(4) 项目发起人个人预期准备

北辛雨花家园的成功启动依赖核心发起人的个人奉献和感召力，发起人在项目启动期扮演了不可或缺的角色。这种依赖性项目推广时必须正视的结构脆弱点，若新站点团队过度依赖核心发起人的个人精力奉献，极易在人力或资金链上出现断裂风险。因此，为确保模式的可持续性和可复制性，新站点发起人需将个人奉献的精神转化为制度化的能力要求和运营策略。首先，新站点发起人必须具备将权力下放和赋权的意愿和能力。复制成功的关键指标在于指导新家园迅速建立老人自治架构，通过民主推选园长、委员等管理岗位，将管理权和决策权正式赋予老人。这一转变能够将项目从依赖单一核心人物，转变为依靠群体精神和制度运行的自治共同体。其次，新站点发起人必须对极端低成本模式的脆弱性有清醒认识，并具备建立内部经济循环的能力。实践中，新家园应充分利用老人制作的手工艺品，组织定期的社区义卖或线上活动，将老人的劳动成果转化为小额收入，以提高项目的财务自主性，减少对外部捐赠的依赖。最后，新站点发起人需能够将抽象的文化价值转化为可执行的日常规范和活动，确保文化的内涵能够深入长者心性，避免将文化学习异化为形式主义的宣传。

5.防跌包：基于“工具+教育”的智慧防跌模式

5.1 案例概要

“防跌包”项目由深圳市老龄事业发展基金会于2021年发起，聚焦老年人居家防跌需求，采取“防跌包+社区宣教”模式，为符合条件的老年人配备防跌倒辅具与实用用品，并在社区开展防跌健康知识宣传与培训，改善居家卫浴环境，营造防跌关爱友好氛围。截至2025年7月，项目已覆盖陕西、四川、云南、甘肃、河北、贵州、新疆等18个省（自治区、直辖市）的24个城市，累计服务1226户留守、独居及困难老年人家庭。

“防跌包”项目聚焦乡村老年人居家防跌这一突出短板，紧扣国家积极应对人口老龄化战略和高质量养老服务体系建设和要求，直面老年人日常生活中最常见的跌倒风险。项目确立“工具+教育”的双重路径，在物资支持的同时嵌入防跌知识宣教与实操指导，形成便捷、高效、可复制的干预模式。在运行机制上，项目形成了制度化、流程化的执行标准与监督体系，并积极融入数字化管理，在筹资、宣传、执行和评估等环节推动公益与科技结合，为跨区域推广提供了标准化模板。

在实践推广层面，“防跌包”总结出一套可供借鉴的经验路径：第一，聚焦典型风险场景，形成统一配置的“防跌包”，实现公益资源的精准直达。第二，标准化流程与模式，建立从合作招募、筹资执行到入户安装、社区宣教、回访反馈的全链条标准，确保服务的一致性与复制的可行性。第三，推进数字化与透明化，提升筹资效率与项目公信力，增强社会参与感。第四，注重社区嵌入，将外部资源转化为持续的社区互助力量，推动养老责任由家庭向社区延伸。第五，构建多元筹资与协作机制，通过“社会组织自筹+基金会资助+企业公益+公众捐赠”的模式，降低落地门槛，保障项目长期可持续发展。

“防跌包”项目不仅回应了乡村养老服务中的突出安全短板，也为基层层面的养老公益行动提供了具有推广价值的实践范式。在快速老龄化背景下，居家防跌支持应当以社区为嵌入基础，以数字化手段作为关键杠杆，以制度化和透明化机制构筑公信力，并以多元主体协同实现可持续发展。

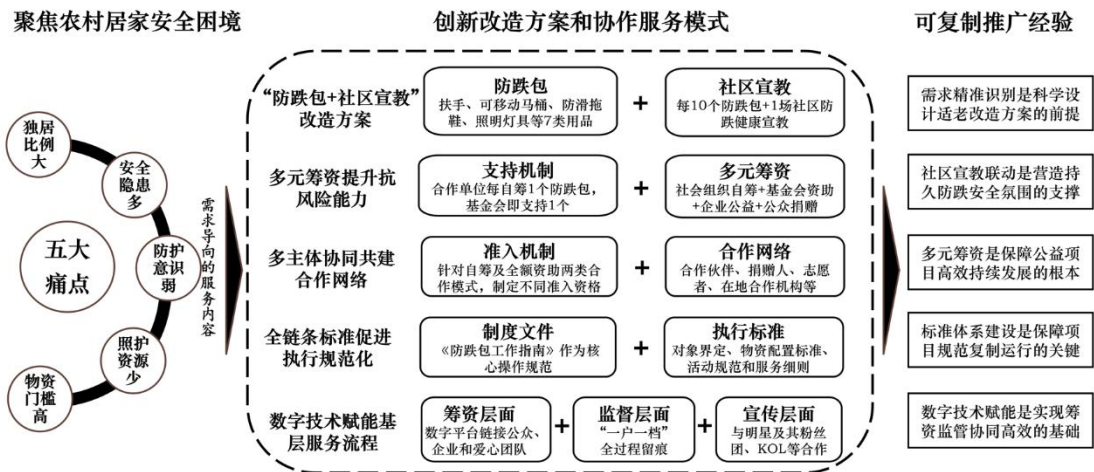


图 2-6 “防跌倒”项目案例特点概述

5.2 案例介绍与分析

5.2.1 需求驱动下的乡村防跌实践

第七次全国人口普查数据显示，我国农村常住人口为 5.09 亿，占总人口的 36.11%，农村 60 岁及以上老年人比例超过 23%，显著高于城市水平。在人口大规模城乡流动、人口老龄化城乡倒置、农村人口空心化加剧的背景下，大量青壮年外出务工，留守、独居、空巢老年人的数量和占比持续攀升，部分欠发达地区老年人居家安全问题日益凸显。同时，传统依靠家庭成员照护的养老模式，在青壮年外出务工的背景下明显弱化，大量老年人缺乏日常看护和及时救助。研究表明，约 60% 的老年人跌倒发生在家中，其中 80% 集中在地面湿滑、无扶手、灯光昏暗的卫生间；而蹲厕、旱厕等不适老化的卫浴条件，对高龄、行动不便及视力听力受损的老年人构成了严重隐患。在实施积极应对人口老龄化国家战略与“健康中国 2030”规划的宏观背景下，如何以低成本、可复制的方式改善老年人居家安全环境，成为公益行动的重要方向。“防跌倒”项目正是基于此现实需求而提出，旨在通过标准化、安全化的干预工具，为老年人提供切实可行的防跌支持。

“防跌倒”项目立足乡村人口老龄化和劳动力外流的现实背景，聚焦乡村老年人居家环境中的跌倒风险。调研发现，主要困境集中在以下几个方面：一是居家安全隐患多，特别是卫浴和夜间活动场景；二是独居老年人比例较高，缺乏日常照护支持；三是防护意识薄弱，缺乏系统性宣教；四是家庭和专业资源不足，难以及时应对风险；五是防护物资获取渠道有限，适老产品可及性差。针对上述问题，项目确立“工具+教育”双重干预路径：一方面，为老年人提供必要的防跌辅具，改善如厕、洗澡和夜间起居等高风险环节的安全条件；另一方面，开展防跌知识宣教和技能培训，提高老年人及家庭成员的风险防范和应急能力。项目实施目标在于通过简便、可复制

的模式，提升覆盖区域老年人的居家安全感和生活质量，降低跌倒发生率，缓解独居老人安全焦虑，营造可持续的居家养老环境。

“防跌包”项目以国家战略部署为指引拓展服务，紧扣实施积极应对人口老龄化国家战略与建设高质量养老服务体系总体部署，旨在回应老年人居家生活中广泛存在的安全风险问题，尤其是跌倒这一关系生命安全与生活尊严的关键问题。置于乡村振兴的宏观战略中，“防跌包”的理念与落地实践，紧密契合改善农村公共服务体系、提升农民生活品质的政策导向。在农村家庭中，由于居住条件简陋、卫生设施老化、防护意识薄弱，老年人跌倒风险更高、后果更严重。“防跌包”项目聚焦这一痛点，将防跌措施作为突破口，不仅切实回应了农村老年人的现实与紧迫需求，也在政府服务尚未充分覆盖的领域发挥了有效补充作用。

以数字技术为支撑创新养老服务。在数字化浪潮加速演进与人口老龄化持续加深的双重背景下，数字技术正逐步成为应对老龄化挑战的重要支撑手段。特别是在养老服务领域，如何推动科技赋能、信息贯通，已成为提升服务覆盖面与可及性的关键路径。“防跌包”项目立足于社会公益视角，积极回应国家战略中关于数字技术融入养老服务体系的政策要求，探索构建数字化驱动下的基层居家安全支持模式。“防跌包”项目积极融入数字平台，在筹资、宣传、执行和评估等环节实现数字化管理。此外，项目还建立了受益人信息与回访数据库，实现“一户一档”数字化管理。这不仅提高了执行效率，也为后续项目复制与政策研究提供了数据支持，实现了“技术+公益+养老”的融合式路径创新。

5.2.2 流程细化实现服务全程可控

为确保项目在不同地区落地时能够保持质量统一、流程规范、效果可追溯，“防跌包”项目自启动之初便建立了一整套覆盖服务对象界定、物资配置标准、活动组织规范和执行流程细则的全链条管理体系。这不仅是保障公益资金高效使用的重要手段，也是提升项目品牌公信力、实现跨区域可持续推广的核心基础。

一是精准锁定帮扶对象，确保资源投向最需之处。根据项目执行手册，受益群体需同时满足年龄、居住条件和安全风险等多项要求。首先，年龄须在65周岁及以上；其次，卫生间类型为蹲厕或旱厕，且未安装任何扶手或专业助浴椅；最后，还需满足高跌倒风险的判定标准，即在以下六项条件中至少符合一条：（1）过去一年内有过跌倒经历；（2）年龄在80岁及以上的高龄老年人；（3）独居或仅与配偶共同居住超过半年时间；（4）日常行走需借助拐杖、家具或他人搀扶；（5）视力或听力出现一定程度的下降或损失；（6）患有骨关节病、高血压、心脑血管

管疾病、糖尿病等四类疾病。对于第（4）至（6）类情况，项目允许通过志愿者入户评估确认。项目在实际落地过程中，还会优先覆盖特困供养对象、低保或五保户、无子女赡养或事实无人赡养、残疾、半失能、失智等处于困境的老年群体，以确保有限的公益资源精准投放在最急需的家庭。

二是统一物资配置与服务内容，形成可复制的适老化改造方案。防跌包为全国统一配置的“标准版”，包含一字扶手、可移动马桶、手杖、照明灯具、防滑拖鞋、预防跌倒指南、手提编织袋等七类核心物资，均针对老年人卫浴安全风险进行设计。例如，一字扶手可为老年人如厕或起身提供稳定支撑，可移动马桶方便行动不便的老年人夜间使用，照明灯具有效改善卫生间或卧室光线不足的环境。除硬件配置外，志愿者在入户时还需为老年人提供面对面的防跌科普，讲解用具的作用及正确使用方法，提示日常安全注意事项。同时，项目要求每 10 个防跌包配套至少开展一场社区防跌健康宣教活动，活动形式涵盖防跌科普讲座、高龄体验互动、积极老化主题宣讲、防跌倒社区微展览等，并建议尽量在不同社区举办，扩大受益覆盖面。活动还需形成完整的传播与留档资料，包括照片、短视频、推文等，用于项目宣传、捐赠人反馈及后续经验推广。

三是细化执行流程，落实“一户一档”全程可追溯管理。项目要求志愿者在上门发放时，当场扫码上传服务记录，确保线上平台同步更新执行进度。发放物资后，须引导老年人签署《防跌包服务对象个人物资签收表》和《防跌包项目捐赠物资确认及安装责任承诺书》，如老年人不便签字则可按手印确认。项目从申请审核、物资发放、安装过程、培训指导到后续回访，均需留存文字、照片、视频等佐证资料。社区防跌健康宣教活动也有对应的标准执行流程，包括活动前的场地布置与物资准备、活动过程的互动与讲解、活动后的反馈收集与档案整理，确保活动有组织、有记录、有评估。

5.2.3 制度规范运营保障服务品质

组织协作的中心化管理模式。在项目推广与复制过程中，“防跌包”项目构建了以深圳老龄基金会项目组为核心，以合作机构（社会组织及爱心团队）为实施主体的多层次协作模式，确保项目在不同地区推广时保持统一标准与稳定质量。一方面，项目组建立了明确的合作机构准入机制，针对自筹及全额资助两类合作模式，制定合作资格及门槛，通过标准化流程筛选合作伙伴，为项目复制提供稳定的执行载体。另一方面，基金会项目组承担全过程指导与监督职责，从筹资、物资发放、流程指导到结项审核与资金拨付，形成高效协作机制。该中心化运作模式有效保障了新区域复制项目时，获得统一标准和资源支持，减少执行偏差。

流程规范的标准化执行体系。“防跌包”项目通过制定系统性的制度文件和流程标准，形成可直接应用的规范执行体系，为跨区域复制提供明确依据。项目组编制了《防跌包工作指南》作为核心操作规范，详细规定项目各环节流程。同时，依据 2022—2024 年实践经验不断迭代优化，将物资配置由“可选”升级为“标准化”（如一字扶手、可移动马桶等），并明确每年根据需求更新防跌用品。借助电子平台实现数字化管理，统一表单标准，确保各合作机构严格依照规范执行，显著降低复制过程中操作难度与风险。

数据驱动的台账化管理机制。项目通过严格的过程资料记录与归档，建立了完善的台账化管理体系，为项目复制积累了宝贵的数据资源和实践案例。合作机构需实行“一户一档”管理，利用轻流系统扫码录入服务对象基础信息、评估资料、执行记录及回访数据等全流程信息。项目组定期要求合作方反馈进展并提交结项总结。该台账化管理不仅实现了项目执行全程留痕，更积累了丰富的实操经验，如区域间卫浴改造差异、老年人用具偏好等。这些数据与案例为新区项目适配提供科学参考，助力高效复制推广。

项目监督反馈透明化。“防跌包”项目在执行全过程都设置有相应的监督和反馈机制，以保障项目执行有序开展、项目质量有保障、项目经费使用得当。其一，过程监督。防跌包发放和社区宣教项目活动开展的过程中，项目组织者需做好活动前的策划制定、活动中的记录留痕、活动后的数据报送，以确保项目开展的过程可追溯、可复盘、可监督。其二，宣传监督。项目开展过程中，项目工作指南要求志愿者定时提交项目开展情况和传播素材。持续与明星、明星粉丝团、KOL 等合作，在视频号、微博等媒体平台上吸引了大量关注，进一步扩大了社会影响力。一方面，对扩大“防跌包”项目的品牌影响力发挥了积极的宣传作用；另一方面，也有助于以透明化的方式鼓励社会公众对项目的服务过程开展监督。其三，回访调查。一户一档，扫码上传对每户老年人的回访情况，要求在发放完物资后的第二个月完成服务回访。全额资助模式的资助人群需要在三个月回访的基础上进行半年度回访、年度回访。

5.2.4 多方合作推动协作网络完善

在合作机构的准入方面，项目明确了两类执行主体的条件要求。对于社会组织，需依法在民政部门登记注册满一年，并通过上一年度的年检或审计；具备健全的财务制度和透明的资金管理规范；至少配备一名可长期负责项目工作的专职人员；在理念上高度认同并愿意持续关注适老化改造及长者安居议题；同时具备持续筹款意愿和公众动员经验，有相关资源开展筹资工作。对于爱心团队，则要求成员不少于三人，可由爱心企业、事业单位、家庭或朋友组成；熟悉并理解项

目内容与执行要求；在理念上与项目保持一致；具备筹款能力或资源，能够为公益活动持续投入。

在合作方式上，项目结合不同执行方的能力与目标群体特点，形成了**自筹合作与全额资助两种模式**。自筹合作模式要求合作方筹集不少于5个防跌包的资金，基金会按1:1比例配套资助，使最终发放数量翻倍。例如，自筹5包，基金会配套5包，共计10包。筹款须在签约后一个月内完成，逾期则按实际筹款金额对应配套物资；若超额筹集，超额部分仍按相同标准配套，其余由基金会统筹使用。全额资助模式则针对特困供养对象、低保户、事实无人赡养老年人等群体，基金会直接提供防跌包及相关服务，不要求合作方筹资，但受助对象须符合农村户籍并长期居住在农村的条件。两类模式的合作周期均为三个月，其中筹款阶段一个月，执行阶段两个月。

在项目流程上，项目组将**合作过程分为“合作确认—项目执行—结项审核”三大阶段**。合作确认阶段，由基金会在官方平台发布招募信息，明确合作地区、数量、执行标准及申请条件，意向机构提交《项目合作申请表》，审核通过后签署合作协议并开通“一起捐”筹款链接，以确保资金流向透明。项目执行阶段，合作方需在规定时间内完成筹款并确定发包数量，提交受益人申请表并经审核通过后，填写收货信息和执行计划。志愿者入户安装包括一字扶手、可移动马桶、手杖、防滑拖鞋等7类物资，并现场指导老年人使用。同时，每发放10包需配套开展至少1场社区防跌健康宣教活动，可选择健康讲座、防跌微展览、应急处置培训等形式。执行过程中，合作方需按节点提交进度反馈，并在物资发放两个月后完成受益人回访。结项阶段，合作方提交总结报告及完整档案（含签收表、回访表、现场照片等），通过审核后由基金会办理尾款拨付。

“防跌包”项目在全国范围内落地，需要多方力量的支持与参与。项目方将合作伙伴、捐赠人、志愿者、在地合作机构以及媒体视为核心利益相关方，通过精准定位、分层管理、双向沟通、持续拓展等方式，建立起稳定、互信、共赢的协作网络。

在合作伙伴管理上，项目坚持**“常态化沟通+目标共建”**原则。通过定期召开线上、线下协调会，及时了解双方需求与期望，并在充分协商的基础上共同制定年度或阶段性项目计划。合作方在执行中遇到问题，项目组会快速响应并提供资源或技术支持，确保执行质量。在拓展策略上，项目积极参与行业峰会、公益论坛和区域研讨会，主动结识理念契合的机构，持续扩大合作网络。同时注重形成多领域、多层级的合作格局，例如引入具有社区动员经验的本地公益团队，或与在适老化产品研发领域有技术优势的企业建立联合行动机制。

项目将捐赠人视为公益链条中不可或缺的核心参与者。为保障捐赠人知情权与参与感，本项目建立捐赠人反馈机制，如定期反馈项目进展、爱心回礼等，增强捐赠人的归属感和满意度。在

拓展方面，项目通过社交媒体、公益活动等方式提高项目知名度，吸引更多潜在捐赠人的关注。同时，加强与捐赠人的互动，了解他们的需求和期望，为他们提供更加个性化的捐赠方案。志愿者是项目落地执行的重要力量。项目在维护方面注重培训赋能与情感激励相结合：一方面，提供关于居家适老化改造、防跌知识、老年人沟通技巧等实用培训，帮助志愿者更好地服务老年人；另一方面，通过设立“优秀志愿者”表彰、颁发服务证书、组织年度分享会等方式增强其成就感和归属感。在志愿者拓展方面，项目广泛对接高校社团、社区居委会、企业工会等渠道，吸引不同背景的志愿者加入，并根据志愿者特长提供多样化的参与岗位，如入户安装、活动主持、影像记录、科普讲解等。作为项目执行的前沿阵地，在地合作机构既是连接社区与项目方的桥梁，也是落地成效的保障力量。项目通过建立常态化沟通机制、联合开展需求调研和资源盘点，实现项目资源与本地需求的高效匹配。同时，项目方还会根据在地机构的执行情况，提供专项培训和能力建设支持，提升其独立运作与可持续发展能力。在合作机构拓展方面，项目鼓励发掘具有区域影响力的公益组织、卫生院、村委会等资源方，形成“多点支撑”的落地网络，扩大覆盖面，提升执行效率。媒体在项目的社会影响力塑造中具有不可替代的作用。项目在日常维护中注重与媒体建立长期互信关系，确保在项目关键节点能够第一时间获得报道与传播支持。在媒体拓展方面，项目不断丰富媒体合作类型，既包括电视台、报刊等传统媒体，也涵盖抖音、快手、微博等新媒体平台；通过策划高关注度的探访活动、故事化短视频、公益挑战赛等多样化内容，提高公众对项目的认知度与参与热情。

5.2.5 数字技术赋能公益效能提升

数字化平台与社会参与深度融合。“防跌包”项目充分利用深圳老龄基金会的公募资格，接入腾讯公益等主流互联网平台，发挥数字化工具在链接多元主体、扩大社会参与方面的独特优势。项目为合作机构开通“一起捐”“益码通”等专属筹款通道，公众可通过线上链接、小程序、线下扫码等方式便捷参与捐赠，形成“小额多频”的长效筹资模式。同时，企业、公益团队和爱心人士也可结合自身资源开展主题筹款。数字化筹资模式不仅降低了公众参与门槛，也为项目带来了更广泛的传播与资金来源，形成了由公众、企业、社会组织共同推动的公益合力。

过程追溯与公信力建设紧密衔接。依托互联网公益平台的数据化管理能力，项目建立了全过程可追溯的执行与反馈机制。每一份捐款都通过平台后台进行数据记录，捐赠人可实时查看筹资进度与资金用途；项目组按阶段发布执行进展，包括防跌包发放数量、覆盖地区及受益老年人情况，并在结项时披露资金使用明细和财务报告。合作机构在执行中通过微信工作群、轻流系统等

工具，分批上传入户安装、防跌宣教、老年人回访等环节的照片与信息，确保物资去向和服务过程真实可查。这一机制不仅提升了项目运营的透明度和公信力，也让捐赠者和社会公众能够切实感知公益成效。

数字化手段与项目推广有机结合。“防跌包”项目在传播方式上进行了大胆创新，通过打造独特的 IP 形象、制作引人入胜的视频内容等多元化创新举措，旨在通过拓宽项目的传播渠道，增强项目的社会影响力和公众参与度，实现从“被动接受”到“主动关注”的转变。如 2023 年、2024 年 99 公益日期间，与明星张天爱、林博洋以及时尚奶奶的合作中，项目在视频号、微博等社交媒体上获得了大量关注，提升了社会对老年人居家安全问题的认识。这类内容不仅在社交媒体上获得了较高的关注度和转发量，也促使更多公众对老年人居家安全问题产生兴趣与关切，进而转化为捐赠与志愿参与。数字化传播在让防跌包理念深入人心的同时，也为项目争取到了更多社会支持与资源对接机会。

5.2.6 多元筹资搭建长效保障体系

资助模式创新，多方协同投入资源共促项目发展。为调动各方资源共同参与助老公益，深圳市老龄事业发展基金会在项目设计中引入了“1:1 资助机制”。即合作单位每自筹 1 个防跌包，基金会即资助 1 个，形成“合作自筹+基金会资助”并行的资源撬动模式。此机制一方面降低了基层组织与社会力量参与公益项目的门槛，提升了组织筹资意愿；另一方面也提升了公众对项目公信力与规模效应的认知，形成了资金投入与社会影响的双重杠杆效应。项目已吸引众多基层组织、公益机构和企业参与筹资行动，截至 2025 年 7 月，已有 200 余家社会组织、企业和爱心团队参与筹资行动，项目覆盖 24 个城市，实现了从点状落地到区域推广的转化。此外，项目提供“先筹款后执行”与“边筹款边执行”两种合作路径，满足不同机构的执行节奏需求，并通过年度筹资目标达成率考核，确保资源高效使用与项目良性循环。

数字公益赋能，立体化多元化筹资渠道持续拓展。依托深圳老龄基金会，“防跌包”项目全面接入腾讯公益平台、字节跳动公益平台、哔哩哔哩公益平台等主流互联网平台，运用“一起捐”“益码通”“一块走”等数字化筹资工具，实现了线上线下的立体化筹款布局。合作伙伴可以联动爱心个人、企业等第三方为项目直接捐款，汇款至深圳老龄基金会指定银行账户。项目同时探索企业捐赠、社会公众捐赠、合作伙伴筹款等模式，鼓励企业社会责任与公益项目深度结合。

筹资结构优化，提升自主造血与增强抗风险能力。尽管项目已形成较为完善的多元筹资模式，但从长期发展看仍存在一定的资金波动风险。一方面，互联网公益的热度具有明显的周期性波动，

捐款往往集中在特定节日或活动期间，而在淡季则存在筹资不足的情况；另一方面，非一线地区的合作组织普遍缺乏稳定的筹资渠道和经验，导致项目在区域落地中存在分布不均的问题。同时，部分机构对基金会资助的依赖度较高，独立筹资比例有待进一步提升。为应对这些挑战，项目将着力提升合作伙伴的自主筹资与资源整合能力：一是通过系统化的筹资培训、跨机构的资源对接和优秀案例分享，增强基层组织的本地动员力和品牌影响力；二是主动探索与地方政府财政兜底、居家适老化改造补贴等政策的衔接，推动形成“公益资金+政府资金+社会资金”的多元融合机制；三是引入公益创投、企业社会责任专项基金和多年度框架协议等长期合作机制，为项目建立稳定可持续的资金池，降低对单一筹资渠道的依赖。通过这些举措，“防跌包”将逐步实现由外源驱动向多元融合、内外并进的可持续资金体系转型。

5.3 案例复制与推广

“防跌包”项目由深圳市老龄事业发展基金会发起，携手各地社会组织与爱心团队，聚焦潜在高跌倒风险老年人的居家安全需求。项目实施过程中，紧密联动社区、志愿者、企业等多方力量，逐步构建起“基金会统筹、机构执行、社会参与”的防跌保障体系，形成共建共治共享的良性发展格局，为乡村居家安全护航。

5.3.1 案例的典型性与推广价值

(1) 精准对接乡村居家安全需求

“防跌包”项目紧扣老年人日常生活中的安全痛点，围绕“洗澡防滑、如厕便捷、行动扶助、夜间照明”等关键高危场景，精心设计适老化防跌工具包。包内配备一字扶手、移动马桶、手杖等实用辅具，满足老年人居家防跌的基本需求。项目不仅注重辅具配送，更强调因地制宜的安装与适配，推动“产品+场景”结合，提升服务精准度与实用性。同时，项目将防跌安全知识融入社区宣教，通过面对面讲解、现场演示等形式，有效增强老年人及其家庭对跌倒风险的认知和防范意识。

(2) 创新构建社区志愿服务模式

“防跌包”项目不仅改善老年人居家的硬件环境，更注重构建社区内部的情感联结和互助氛围。通过组织防跌知识讲座、适老改造体验营等丰富多样的社区活动，激发老年人积极参与交流与分享，提升其防跌意识和生活自理能力，进一步增强生活的自信心和幸福感。同时，项目充分利用志愿服务资源，安排志愿者上门协助辅具安装、提供使用指导及后续维护回访，形成持续的服务陪伴链条，实现物资捐赠向长期服务的有效延伸。此举有效激活了社区内在助老力量，营造

出“愿参与、能参与、常参与”的积极老年友好型社区氛围，显著提升了老年人的安全感和获得感，促进了社区的和谐共融。

(3) 持续提升基层治理服务水平

“防跌包”项目实施过程中高度重视与乡村基层治理体系和本地社区力量的深度融合。项目鼓励并积极组织社区力量参与，通过与社区本土社会组织达成合作，依托他们在本土积累的深厚社区服务经验等，促使项目活动顺利落地。在项目执行阶段，本地社区力量提供了场地、协助招募志愿者等，参与项目执行多流程服务，为项目顺利开展发挥了重要作用。该嵌入式服务模式推动社区服务从传统的点对点救助向“延伸至家门口”的全方位预防与支持转型，增强了基层治理应对老龄化挑战的能力，有效提升了乡村社区对老年人口的服务覆盖率和响应速度，为老年人创造了更加安全、便利的居家环境。

(4) 积极树立公益助老公信标杆

“防跌包”项目始终坚持公益项目的公开性和透明度，依托深圳市老龄事业发展基金会专业化的项目管理体系，建立了规范的筹资、执行、宣传和反馈机制，确保项目全流程公开透明，接受社会各界的监督与评价。通过开放公募平台，广泛吸纳公众、企业、志愿者等多元主体参与项目捐赠与宣传，形成了多方共治、共同推动的良好公益生态。项目利用“一起捐”“益码通”等数字公益工具，极大地简化了捐赠流程，丰富了参与方式，扩大了社会影响力，增强了捐赠人与项目之间的信任联结。同时，项目借助抖音等新媒体平台广泛传播老年人防跌故事，使更多公众关注到“安全老去”这一社会热点议题，推动形成社会合力，激励更多力量投身公益助老事业，树立了防跌包项目作为公益助老领域标杆项目的良好形象。

5.3.2 案例的可复制性与可推广性

(1) 需求精准识别是科学设计适老改造方案的前提

项目在启动前，基于跌倒风险评估标准与入户调研，对老年人居家卫浴安全隐患进行精准识别。在服务对象筛选中，既聚焦蹲厕或旱厕、无扶手的高风险卫浴环境，又优先支持高龄、独居、残疾、半失能、低保等困境老年人。在需求识别的基础上，项目设计了标准化、轻量化的“防跌包”方案，每包包含扶手、可移动马桶、防滑拖鞋、照明灯具等7类用品，覆盖从如厕、洗浴到夜间活动的主要跌倒风险环节。这种针对性强、安装便捷、成本可控的改造模式，有效避免了大规模工程改造的高成本和高扰动，为低成本、高效率的适老化改造提供了可复制范本。

(2) 标准体系建设是保障项目规范复制运行的关键

“防跌包”项目依托《防跌包工作指南》及操作流程表单，项目形成了从合作招募、筹资执行到结项反馈的全流程规范。在执行过程中，对合作机构提出明确要求，包括最低服务户数、资助比例、筹资时限、安装标准、宣教配套频次等硬性指标；在操作上建立了“入户评估—物资签收—安装指导—社区宣教—使用回访”的标准步骤，并实行一户一档资料归档制度。通过轻流系统等数字化工具，形成过程留痕和结果可查的管理闭环。这种制度化和标准化的执行体系，不仅降低了新地区落地的试错成本，也为跨区域推广提供了成熟可行的操作模板。

(3) 数字技术赋能是实现筹资监管协同高效的基础

“防跌包”项目充分利用互联网公益平台及数字化工具，将筹资、监管、宣传三大环节有机串联。在筹资环节，通过腾讯公益“一起捐”等平台链接公众、企业和爱心团队，实现“小额多频”与定向捐赠结合；在监管环节，捐赠人可通过平台动态查看筹款进度、物资发放及资金用途，合作机构需定期上传安装与回访照片，确保全过程可追溯；在传播环节，项目结合视频号、微信推文和社区活动直播，将老年人居家环境在防跌干预前后的改善效果、防跌知识等生动呈现，既提升了公众对老年居家安全议题的关注度，也带动了社会资源的持续投入。

(4) 社区宣教联动是营造持久防跌安全氛围的支撑

“防跌包”项目不仅关注单户改造，更注重在社区层面营造防跌友好环境。按照“每10个防跌包+1场社区防跌健康宣教”的配套模式，组织合作机构在不同社区开展科普讲座、辅助用品体验、应急处理培训等活动，推动老年人、家属及社区居民形成防跌意识。在一些执行地区，志愿者队伍在改造入户的同时开展防跌健身操教学、家庭安全巡查等延伸服务，使社区防跌成为常态化公共议题。这种物理改造与行为干预相结合的方式，既提升了防跌效果，也为其他地区的社区安全改造提供了借鉴样本。

(5) 多元筹资是保障公益项目高效持续发展的根本

“防跌包”在资金机制上坚持多元筹资，避免单一来源风险，形成企业捐赠、公众捐赠、专项资助等互为补充的资金结构。其中，企业捐赠是重要支撑，合作伙伴包括腾讯、字节跳动、平安集团、拜耳集团、建设银行等知名企业，通过定制化捐赠方案和企业社会责任项目等形式，持续引导企业关注并参与支持。社会公众捐赠是项目的主要来源，依托线上筹款平台、公益活动和社交媒体等渠道，提高了项目的知名度和影响力，吸引了大量爱心个人与团队参与。合作伙伴筹款方面，项目实行与合作方1:1资助的策略，有效放大其他来源资金的使用效益，提升整体筹款效率。此外，部分资助资金还来自国内外基金会及专项资助项目，为项目的规模化拓展提供了坚

实支撑。多元化的筹资模式不仅分散了资金来源风险，也为项目在不同地区的持续落地与推广提供了稳定保障。

5.3.3 案例复制过程中的注意事项

(1) 聚焦产品迭代规范和安全适配

防跌倒包项目通过多轮迭代完成了“对象 - 用具 - 机构”同步收紧、同步标准化、同步开放化的三重跃迁，形成可复制、可扩张的安全适配规范。首先，服务对象精准化由最初单纯“65岁及以上有跌倒史”升级为结合家庭场景和高风险指标的筛选，优先覆盖独居、失能、失智及经济困难老人，实现“场景—困境—年龄”三维锁定，确保资源投向最需要的人群。其次，用具迭代化从多选定制逐步压缩为统一核心包，包括扶手、移动马桶、手杖、夜灯、防滑拖鞋、指南及编织袋，全国统一清单、统一采购和质检，既保证标准化，又兼顾家庭差异，提升安全性和使用便利。最后，机构网络化从定向试点扩展到全国注册机构，引入筹款挂钩机制，整合社区、志愿者及公益组织力量，形成明确分工和协作网络，增强推广覆盖力和可持续性。对象精准、用具标准、机构开放三者同步迭代，形成“选得准—配得齐—推得广”的闭环，保障防跌倒包从出厂到入户全链路可控、可溯、可持续。

(2) 确保入户服务专业长效落地

“防跌倒包”项目最终落地环节在于入户服务，其专业性与长效性直接决定项目效果。在硬件安装方面，项目必须建立严格的培训与认证制度，确保安装人员不仅熟悉产品性能和施工规范，还能掌握不同环境下的适配方法。乡村常见的异型墙体、松散砖结构和潮湿环境，往往增加了承重与固定的难度，若处理不当，极易造成扶手松动或坠落，从而引发二次跌倒风险。因此，安装人员在受训时需重点学习承重力评估与安全加固技术，并在实际操作中严格遵循标准化流程。安装完成后应通过数字化系统上传照片和确认单，形成可追溯档案。在教育长效性方面，入户人员不仅要完成硬件植入，还必须现场组织老年人进行实际操作，确保其能够熟练掌握正确的使用姿势、日常维护和简单检修方法。通过这种“硬件安装标准化—数字化留痕—教育家庭化”的闭环模式，项目实现了从一次性物资干预向长期环境守护的转变，既保障了服务的专业性与完整性，也确保了项目效果的长效性与可复制性。

(3) 破解数智运营技术落地难题

数字化是保障项目透明和高效的重要工具，但在乡村复制中易引发“数字鸿沟”问题。首先，在数据采集环节，需简化“一户一档”的扫码与录入流程，确保志愿者和基层人员易于操作，同

时系统应支持弱网和离线模式，避免信号不稳导致数据缺失。其次，在筹资数字化方面，应充分利用平台公开展示进度与资金去向，以提升透明度和社会信任，但同时必须遵循公益伦理，严格脱敏处理受益人信息，保障隐私安全。最后，需通过数字化工具形成常态化反馈机制，例如基金会定期分析筹资与执行数据，动态调整资助比例和服务模式，以便及时发现瓶颈并改进。通过降低使用门槛、强化隐私保护与反馈机制，数字化才能真正成为提升筹资与执行效率的支撑，而非基层额外负担。

(4) 整合多方资源推广防跌项目

复制推广不仅依赖物资和方法，还需因地制宜地匹配资源与主体能力。项目已探索出“社会组织自筹+基金会资助+企业公益+公众捐赠”的多元筹资模式，并形成“社会组织+爱心团队+捐赠方+社区+在地机构”的协作框架。但在复制过程中，执行方必须根据资源禀赋调整路径：有企业对接经验的组织可争取厂商定制化支持，并叠加基金会资助扩大筹资规模；擅长动员的团队可依托网络平台与线下活动开展小额众筹；资源薄弱地区则可通过提高资助比例或专项资助保障最低覆盖。在协作层面，有经验的社会组织可承担安装与宣教，社区负责老年人筛选和场地支持；能力有限的团队则需依托村委会和基层医疗形成互补。多元主体分工协作，既降低单一主体压力，也提升了服务可持续性和推广可复制性。

(5) 强化动态评估激励保障机制

为保障项目的精准投放与持续改进，必须建立动态评估体系与激励机制。在资源分配上，坚持严格的受益人筛选标准（高龄、独居、跌倒史、卫浴环境不适老等），杜绝资源滥用，确保困境群体优先。依托“一户一档”系统进行数据比对与抽查，提升透明度与真实性。在服务质量上，强调“工具+教育”的双重联动，辅具发放必须配套宣教，宣教内容聚焦跌倒自救、互救及居家风险排查等实操知识，确保老年人和家庭能掌握应用。为避免执行方流于形式，项目通过数字化回访监督物资与宣教落实，并设立激励机制，引导家庭成员特别是子女积极参与环境改造与后续管理，使责任逐步向家庭与社区延伸，从而构建起长期可持续的服务体系。

6. “蓝马甲行动”：以科技赋能为纽带的数字助老新模式

6.1 案例概要

“蓝马甲行动”是以解决老年人智能技术使用难题、提升防骗意识为核心目标的公益性教育活动。围绕老年人面对智能手机“不敢用、不会用”的难题，蚂蚁集团、浙江蚂蚁公益基金会双方洽商，共同发起“蓝马甲行动”专项基金，并签署《“蓝马甲行动”专项基金捐赠协议》，打造“科技+服务”项目模式，在全国多个城市开展“数字助老+防范诈骗”讲座、搭建“数字助老”志愿服务站、举办“便民生活节”、蓝马甲大篷车下乡等公益活动。项目自启动以来已走进30个省级行政区（含自治区、直辖市）、150多个城市，联合政府部门、社会机构、企业举办超过600多场活动，超过5万名蓝马甲志愿者线下“面对面”服务老人超180万人次，共同搭建起“人服务人”的数字助老服务体系与平台，构筑“人人都是蓝马甲”的智慧助老生态圈。

“蓝马甲行动”以“手机不会用，安全防诈骗，就找蓝马甲”为口号，积极动员社会各界，丰富助老服务场景，基于老年人在实际场景中的现实需求，围绕“健康管理”“反诈防骗”和“数字素养”三个方面研发服务内容，并根据老年人生活场景设计海报、PPT、宣传册等物料，供志愿者使用，标准化的服务包也助力“蓝马甲行动”不断拓宽服务范围。在服务体系方面，“蓝马甲行动”坚持传统服务与技术创新并行，建立助老内容创新、助老生态支持、助老价值倡导、助老议题研究等四大平台，为老年数字服务提供了系统化支持。

在实施层面，项目具有五大亮点：一是以推广为导向的标准化服务保障，通过打造“蓝马甲”服务包，提供标准化服务内容和流程；二是以技术为驱动的适老化服务，推动互联网、AI、智能硬件等技术更好地回应老年人的需求，推动老年友好的技术创新；三是以助老为目标的整合型服务力量，通过织密社会组织、志愿服务队、助老科普与行业交流四大网络，构建多元助老共同体；四是以需求为宗旨的多元化服务场景，将服务触点从社区服务中心，系统性拓展至医院、养老机构、社区食堂等高频刚需场景；五是以互助为引领的自循环志愿队伍，鼓励老人从蓝马甲公益课堂走出来，组建银发互助志愿服务队，从受益者变为志愿者。

“蓝马甲行动”通过“技术+服务”模式助力弥合数字鸿沟，了解反诈知识，普及医疗健康常识，让银发群体乐享数字生活，在数字时代中，给老年人带来无障碍融入社会的安全感、用自身志愿力量影响他人的成就感和得到社会各界关注和幸福的幸福感。其经验表明，数字时代助老服务应拓宽服务场景、打造地方特色、整合各方资源、强化科技赋能，为我国探索数字助老模式提

供了重要实践参考。

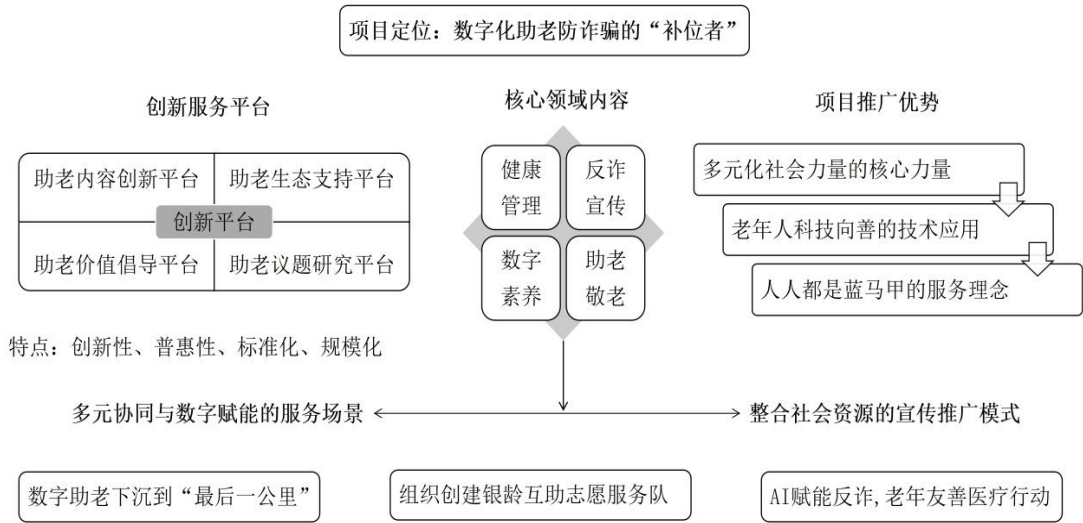


图 2-7 蓝马甲行动项目案例特点概述

6.2 案例介绍与分析

6.2.1 数字时代需求导向下的助老探索

人口老龄化是我国开启全面建设社会主义现代化国家新征程的基本国情之一。国家统计局的数据显示，2024 年末，我国 60 岁及以上人口达到 3.1 亿人，占全国人口的 22.0%；其中，65 岁及以上人口 2.2 亿人，占全国人口的 15.6%。中国互联网络信息中心数据显示，截至 2025 年 6 月，我国 60 岁及以上银发网民规模达 1.61 亿人，老年群体互联网普及率达 52.0%。在老龄化、信息化不断深入发展的时代背景下，数字时代使得人与互联网交互更加频繁，然而老年群体因身体机能的自然退化，学习和接收新技能、新技术的“慢一步”成了他们“触网”的一道障碍。在数字化发展的趋势下，解决老年人在数字信息技术应用中遇到的困难，有温度地助推老年人与数字技术的互动，帮助老年群体融入互联网生活，切实解决老年群体的适老化问题显得尤为急迫。“蓝马甲行动”在社会需求与政策背景下应运而生，聚焦面对“数字鸿沟”“数字陷阱”的老年群体，动员多方力量共同搭建数字化助老服务平台，在国家反诈中心、全国老龄委、工信部反诈中心的指导下，发挥数字化助老防诈骗的“补位者”作用。

直击老年人数字鸿沟与防骗痛点。随着老龄化程度加深，老年人跟不上“新世界”里各种技术推陈出新的速度，他们看不懂各种新技术；尽管社会各界都在加大防诈骗知识的宣传力度，但新的诈骗手段层出不穷，在老年人和“新世界”之间，横亘着一道数字鸿沟。早在 2020 年，项目组初创成员在蚂蚁集团业务发展中，发现了老年群体存在“手机不会用、容易被诈骗”等痛点。

经过深入调研与分析，项目组发现数字时代银发群体所面临的困境主要体现在三个方面。接入困境：多数老年人仍在使用低配置旧款手机，内存有限、系统版本落后，无法安装或运行新版应用程序；家中未接入宽带网络，手机流量紧缺，导致老年人对使用移动应用心存顾虑。能力困境：老年人学习和适应新技术的节奏较慢，面对复杂的操作界面和频繁更新的功能容易产生挫败感；信息获取渠道有限，老年人对数字化工具的基本操作和安全风险认知不足，进一步加剧其使用障碍。情境困境：众多社会场景线上化，如就医挂号、线上医保、电子支付等，对老年人日常融入信息化生活带来挑战。这些结构性困境不仅限制了老年人充分融入数字社会，也对其生活质量与社会参与构成了实质性障碍。“蓝马甲行动”敏锐地回应了老年人面临的数字难题，为老年人融入数字时代提供帮助和支持。

响应国家战略打造数字助老模式。在数字化浪潮席卷全球的当下，如何让老年人跨越“数字鸿沟”，成为我国老龄社会治理的重要课题，国务院办公厅于2020年11月印发《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》，系统性提出7大领域20条举措，旨在为老年人提供更周全、更贴心的便利化服务。“蓝马甲行动”积极响应国家战略要求，坚持“传统服务传递方式”与“技术智能化服务创新”并行，助力让更多老年人无障碍融入数字时代。项目通过设计多样化的服务形式，以社区宣讲、防骗展、数字体验点、“一对一”服务等形式，为老年人提供数字助老、防骗知识普及等公益志愿服务活动，积极普及手机安全使用与反诈防骗知识，手把手教老年人使用智能设备，帮助老年人融入数字生活，一定程度上解决了老年人“触网难”的问题，经过志愿者的帮扶与培训，老年人可以用智能手机进行简单的操作，反诈意识也有所提高，跨越“数字鸿沟”。

利用数字技术满足老年服务需求。数字发展确实给老年人的生活带来一些不便，但“数字鸿沟”不应成为“服务鸿沟”，项目通过适老化的数字技术为老人提供随时随地、简洁适配的内容载体，使数字技术真正做到“对老年人友好”。“蓝马甲行动”推出《智能手机操作指南》，制作的互动模拟操作课——《蓝马甲小课堂》，正式上线“咪咕音乐APP”及咪咕爱唱电视大屏，首批150多节课程将重点教授老年人使用手机入门知识、手机安全反诈软件、生活技能、消费购物等常用功能。项目还打造数字助老实验室，通过技术升级降低老年人使用智能手机门槛，陆续推出升级版暖洋洋热线、AI叫醒电话、长辈模式、无障碍健身产品、养老服务平台i守护、AQ健康管家等功能，助力老年人共享数字新生活。支付宝在2021年春节前推出了针对老年人的“暖洋洋专线”，开放一键呼入直连人工客服的快速通道。凡是65岁以上的老年人，拨打支付宝客

服热线 95188 后，可以直接进入人工客服服务，无需再经过数字选择等操作，降低老年用户理解及选择成本，解决了老年用户不擅长操作智能手机的问题，也减少了转接造成的难题。上线以来，服务超过百万老人，老人的平均服务时间从 30 分钟降低为 8 分钟。同年，支付宝升级了实时反诈交互式风控技术，可通过自动化语音对话的方式，实现与用户的电话交互劝阻，有效揭示骗局风险。其中“叫醒计划”从事前用户的心智影响、事中的多层次叫醒服务和事后的资金追还三个方面，建立一套针对潜在被骗用户和已被骗用户的主动安全防护体系，不局限于支付宝被骗交易的阻止，并且帮助用户最大程度上拿回被骗的钱，尽最大可能守住用户的钱袋子。2022 年—2025 年，蚂蚁集团逐步推出了多种产品功能和应用，回应老年群体的需求，包括支付宝长辈版、AI 健康普惠应用「AQ 健康管家」、养老服务平台「i 守护」等。

表 2-3 “蓝马甲行动”发展阶段

项目策划和试点	逐步标准化	规模化发展
<ul style="list-style-type: none"> · 深入社区开展项目调研 · 各地助老类社会组织进行交流 	<ul style="list-style-type: none"> · 获得相关单位指导支持 · 社会力量合作联动 · 活动常态化落地，基金会立项筹备 	<ul style="list-style-type: none"> · “技术+服务”持续创新 · 适老化标准设计 · 开放的公益生态模式

资料来源：笔者基于蚂蚁公益基金会官网信息自制

6.2.2 构建创新型服务平台的运营体系

助老内容创新平台。“蓝马甲行动”持续迭代和创新助老服务的内容，通过各种形式满足老年人的需求，同时积极开放合作，邀请各方共同创新，提升助老服务的质量。项目初期聚焦安全防范教育和智能手机使用教学两个内容，随着项目发展，关注领域逐步拓展到医疗健康领域，因地制宜提供创新场景服务。一是打造生态合作。2023 年 8 月，蓝马甲联合昆明肯德基打造爱老助老主题餐厅，通过创意内容软装、培训门店工作人员成为助老志愿者等方式打造老年友好空间。2023 年 11 月，蓝马甲与法家云合作推动专业律师成为志愿者，开发法律科普内容，共同进社区参加讲座活动和提供普惠法律咨询服务。二是结合传统节日和特殊纪念日设计活动。在春节、端午、中秋、重阳等节点开展活动，如 2023 年春节期间发起“为老人做件小事”，通过官方和合作媒体矩阵以人物故事视频、海报等形式号召青年返乡助老。三是开播全国首个蓝马甲电台。联合徐州广电以广播、音频、社区活动、展览等方式进行数字生活教育和防骗传播，打造蓝马甲“老

有用”助老科普网络，把“医、食、住、行、防骗”五大方面的内容送到老年人的身边。四是打造沉浸式反诈骗体验展馆「当」案馆，展馆分为电信归档处、数字助老区、综合案卷室、公益展示区等部分，通过防骗电话亭、VR 体验、诈骗档案袋等互动形式，展示百种诈骗手法，帮助市民详细了解电信网络诈骗的常见套路，守好“钱袋子”。

助老生态支持平台。“蓝马甲行动”开展合作网络建设，通过标准化和数字化的方式推动各方力量参与助老行动。一是制定标准化管理体系。项目建立了“服务内容标准化、项目管理规范化、志愿者管理流程化、活动物料统一化”的标准化管理体系。项目将老年人常见的数字生活需求归纳为智能手机使用辅导、防诈骗知识普及、数字就医指导等八大类服务模块，从需求调研、活动策划、现场执行到效果评估，形成了全流程管理规范。二是开发蓝马甲数字助老项目管理平台。辅助项目活动与物料管理，旨在标准化项目流程、优化资源配置，并提升整体执行效率，尤其侧重于对全国范围内公益活动的全周期管理和物料的精准化管控。三是搭建蓝马甲志愿者服务平台小程序。项目打造了志愿者全生命周期管理系统，服务于志愿者注册、培训和管理。志愿者可以通过小程序完成实名认证和资格审核，选择线上培训课程并进行考核。四是建立数字助老实验室。将人工智能等前沿科技应用于助老服务中，2022 年 9 月，蓝马甲数字助老实验室应运而生，并不断进行升级，通过技术升级降低老年人使用智能手机等设备的门槛。

助老价值倡导平台。“蓝马甲行动”致力于带动更多行业参与和支持助老事业，营造浓厚的助老氛围，于 2024 年进一步推出“三个一百”计划，旨在通过与社会组织、企业及志愿服务团队的多方联动，系统扩大助老行动的覆盖范围与社会影响力。该计划明确将实现与 100 个社会组织建立伙伴关系，联动 100 家企业成为助老倡导伙伴，并新建 100 支专业化志愿服务团队，以持续扩充助老服务力量。与此同时，中华志愿者协会蓝马甲志愿服务总队的正式成立，为志愿服务的规范化、专业化发展提供了组织保障。在服务内容方面，项目联合咪咕推出《蓝马甲小课堂》系列课程，并向老年大学、社区及企业公益站点免费开放，有效推动数字助老教育资源的广泛普及。此外，项目于 2023 年全国敬老月期间发布了首本助老防骗主题书籍《一件蓝马甲——关注数字时代的银发群体》，进一步丰富了助老服务的知识工具与传播载体，为营造全社会共同关注、参与助老事业的良好氛围发挥了重要作用。

助老议题研究平台。“蓝马甲行动”通过链接专家和研究政策，引领助老行业的创新，并向行业输出更多有价值的内容。蚂蚁公益基金会与南都大数据研究院于 2022 年联合发布全国首份“适老化设计标准”报告——《适老化设计与服务参考指南》，从页面设计、图标表达、文字阐

述等多方面研究如何帮助老年人跨越“数字鸿沟”，旨在让数字适老化“有标准可依”，力争社会多方力量关心老年群体。为推动助老志愿服务模式推广，“蓝马甲行动”受邀参与“促进养老事业高质量发展”闭门座谈会，还在 2024 中国基金会发展论坛年会主办“多元力量构建老年友好型社区”平行论坛，助力多元力量参与数字时代下老年友好社会建设。

6.2.3 多元协同与数字赋能的服务场景

“蓝马甲行动”在项目设计中，通过创新形式有效开拓并整合了多元助老服务场景，实现了从传统服务模式向立体化、社会化协作的转变。为了让数字助老下沉到“最后一公里”，“蓝马甲行动”以互联网平台为依托，联动政府、企业、社会组织等多方力量，以“技术+服务”的模式，普及反诈知识、助老学用智能手机、提供社区服务，发挥志愿者优势走进街道、社区，切实深入到老年人之中。“蓝马甲”既确保服务内容与政策导向一致，也借助专业力量增强服务的权威性和实效性，尤其在防诈骗教育方面显著提升老年人信任度。

多场景嵌入。“蓝马甲行动”以标准化的“社区讲座”“社区驻点”等方式，将蓝马甲融入社区社会治理体系。同时，为了更深层次地回应老年人对不同的数字应用场景的认知需求，蓝马甲行动还于医院、银行、营业厅等多个社会场所，设置数字生活体验点，现场体验扫码乘车、自助收银等数字生活方式，模拟各类诈骗场景的方式，手把手教老年人使用智能手机、谨防网络电信诈骗。这种“场景化进驻”模式打破传统单一服务点限制，使助老服务更自然融入老年人的日常生活，大幅提升服务的可及性与接受度。部分城市也推出独具特色的助老防骗宣传，例如北京宋家庄地铁站的助老防骗微站点，是全国首个建在地铁站里的助老防骗微站点。在郑州、上海举办的蓝马甲“答案展”，将老年人日常生活遇到的问题、骗局设计成一本“书”，引导老年人自己寻找答案。在北京、重庆等 7 地举办沉浸式防骗展，让参观的群众通过沉浸式体验识别骗子们的套路，增强防骗反诈意识。

社会化协作。“蓝马甲”志愿者整合公安民警、银龄志愿者、高校青年、社会服务机构、物业及新媒体创作者等多方力量，形成跨年龄、跨专业、跨领域的助老联盟。该模式不仅缓解了专业人力不足的压力，也通过不同群体的视角互补，提高服务覆盖面和响应效率。2022 年，蓝马甲行动在浙江、江西、贵州、甘肃、西藏 5 省，开展“五社联动乡镇（街道）社工站助力计划”，以社会工作专业人才、社区志愿服务队伍为依托，走进社区帮助老年人获得便捷的数字助老教学和防骗知识普及服务，整合引导社会慈善资源参与，探索构建持续、良性发展的社会力量参与社区治理新模式。

数字化支持。除面对面服务外，蓝马甲行动还将技术融入服务，带给老年人更丰富的助老防骗体验。依托内容创新平台、组织管理平台、传播支持平台及行业研究平台，项目实现了从人员调度、内容传播到效果评估的全流程数字化管理。平台支持不仅提高了组织效率，也为持续迭代服务内容、开展反诈与数字能力研究提供数据基础。

表 2-4 “蓝马甲行动”项目模式

政策指导	国家反诈中心、全国老龄委、工信部反诈中心
助老服务场景	乡村礼堂、城市社区、医院、老年食堂、银行网点、商圈/超市
广泛志愿力量	社会服务机构、银龄服务队、高校青年队伍、公安警官、新媒体志愿者、物业管家
平台支持	内部创新平台、组织管理平台、传播支持平台、行业研究平台

资料来源：笔者基于蚂蚁公益基金会官网信息自制。

6.2.4 营造人人都是蓝马甲的服务理念

在“蓝马甲行动”项目中，蚂蚁公益基金会始终贯彻并推广“人人都是蓝马甲”的理念。一方面，动员更多社会各界伙伴成为“蓝马甲志愿者”为老年人提供多层次的支持；另一方面，越来越多的老年人从蓝马甲公益课堂走出来，从受益者变为志愿者。继续帮助更多老年人，构筑了来源更广泛、服务更立体的志愿服务体系。

成立银龄志愿服务队。项目现已成立上海蓝马甲银发宣讲团、蓝马甲·西湖阿姐服务队、北京大妈巡讲团、安徽蓝马甲助老防骗骑行团、摇滚奶奶风荷乐队志愿团、河南普罗旺世文化艺术团等银龄服务队。“人人都是蓝马甲”，号召每一个人都能从身边做起，践行助老小事，是蓝马甲行动一直以来秉持的理念。来自科研、教育、非遗等多行业的“蓝马甲·西湖阿姐”发挥余热助力城市志愿服务，队伍联合西湖区委宣传部（文明办）共建，以“活力西湖，快乐到老”为队伍口号，由 16 人的核心成员逐步壮大，目前区级、镇街两级队伍已逾百人。杭州亚（残）运会期间，她们走进社区，开展“亚运小课堂”英语教学；入驻亚运村，进行非遗文化推广；参与亚运文明驿站志愿服务，为游客和市民提供信息咨询等便民服务。

“人人都是蓝马甲”绝非一句口号，而是一套精心设计的、旨在激发老年人内在潜力和参与感的创新机制，构建“受益者—志愿者”转化闭环，激发老年人的内生力量与可持续参与，这也正是“蓝马甲行动”能够深入基层、获得广泛共鸣并保持长久生命力的核心所在。从让老年人不怕用手机，到提升反诈骗意识，再到帮助老年人实现“数字化生活”，蓝马甲行动不仅初步解决

了老年人智能设备使用的困难，还涌现出一批银龄志愿者，实现同龄伙伴的互助。

6.2.5 立足老年人科技向善的技术应用

AI 技术赋能打造银发支付守护盾。“蓝马甲行动”联合各大银行等金融机构，打造“金融教育示范基地”，将沉浸式体验场景与线下营业大厅相结合，长期为包括老年人在内的消费者提供数字金融知识及反诈科普。同时，“蓝马甲行动”联合支付宝安全实验室，基于深度学习、图神经网络（GNN）与实时风控引擎，构建“AI 反诈防火墙”。系统通过分析超 2 亿老年用户的支付行为、社交关系与设备指纹，打造老年人专属反诈模型，可识别“冒充公检法”“保健品诈骗”“以房养老”等 50+类诈骗话术，在转账前 0.1 秒触发“AI 叫醒热线”。当识别到用户被骗子诱导转账时，蚂蚁 AI 机器人能够在 0.1 秒之内向用户发出来电警报，从而使许多接到诈骗电话的老年人避免了经济损失。截至 2024 年，支付宝“AI 叫醒热线”已服务用户超 1500 万人次，为“蓝马甲行动”贡献了金融科技力量。

老年友善医疗行动助力乐享医疗便利。“蓝马甲行动”发起“老年友善医疗计划”，通过数字医疗技术应用、就医空间适老化改造、助医志愿服务队孵化、健康志愿服务活动落地等举措，助力老年人获得更便捷、舒适、温暖的医疗服务。2024 年，蚂蚁集团上线“i 守护”小程序，用户可以将智能硬件与其绑定，实现智能健康监护、个性化 AI 健康管理报告等功能。2025 年外滩大会上，AQ 健康管家正式发布，老年人只需要动动嘴，就能轻松实现挂号、健康问询、报告/药盒识别、医生智能体等一站式健康管理功能。

除了一系列的医疗技术应用创新，“蓝马甲行动”团队从“地标”出发，在广州口腔医院、成都第七人民医院、合肥第一人民医院等 10 余家医院进行“老年友善”医院“微改造”，通过设置老年人专属窗口、老年人视觉提醒、《智能手机就医指南》“碰一下”唤起电子医保码等一系列适老化改造，为老年人提供便捷、贴心的医疗健康服务，提升老年人就医体验，打造老年友善医疗环境。除此之外，蓝马甲还开发了包括健康课程和科普视频、建立数字体验官队伍等，创新构建院内院外全覆盖、线上线下一体化的新型医疗健康服务体系。2025 年，黄浦区卫生健康委与蚂蚁公益基金会蓝马甲行动共同携手，围绕《黄浦区卫生健康委提升医疗服务十大举措》，以社区医院为核心打造“蓝马甲老年友善医疗示范点”，通过黄浦数字家医等数字赋能的精度，加上人文服务的温度，帮助老年人解决在就诊中智能设备不会用等难题，为老年人获得更便捷、舒适、温暖的医疗健康服务。截至目前，“蓝马甲·健康黄浦助医服务队”已招募超过 30 位来自周边的居民志愿者，在南京东路街道社区卫生服务中心、瑞金二路街道社区卫生服务中心、打浦桥街

道社区卫生服务中心及周边社区开展常态化志愿者服务和公益活动，服务内容包含诊疗辅助、健康科普教育、反诈宣传、数字健康应用教学等。在参与项目的蓝马甲志愿者中，90%以上都是60岁以上银龄志愿者。

蓝马甲老年友善医院的建设不仅降低老年人“数字就医”门槛，更通过AI分诊减少“挂错号”现象，提升医疗资源匹配效率。蚂蚁公益基金会蓝马甲行动还联合南都大数据研究院、中国老龄产业协会等单位发布《2024老年友善医疗微改造需求洞察报告》，助力老年友善医院环境营造。

表 2-5 老年友善医疗“微改造”参考指南

项目	具体解读
更显眼的老年版入口	根据《移动互联网应用（APP）适老化通用设计规范》新规，内嵌式老板界面的移动应用首页须具备显著入口，或在首次进入时给予显著切换提示。
更具象简洁的图标	图标表达尽可能具有老年人的生活时代特征，图标越具象，越符合他们的认知习惯，文字要够大，颜色要尽可能少。
更可参考的操作指引	通过提供实体的操作流程指南，能够确保老年人在使用智慧终端时得到正确的指导，减少操作错误，提高就医体验。
更鲜明清晰指示牌配色	应选择白底黑字蓝标这类色彩对比度较高的组合，鲜明的色彩对比、文字背景对比，可以帮助老年人更好地识别物体和方向。
更友好的指引标识位置	老年人普遍存在弓背现象，轮椅辅助行走情况多，视点较低，对于过高的导向标识信息阅读困难，建议注重利用地面的引导信息。
更完整有效的指引方式	延伸至目的地的地标线可以保证指引路径的连续性，在交叉路口等节点要保证信息的连续性与完整度，避免老年人困惑。
更安全舒适的地标配色	颜色心理学认为，医院是一个繁忙的场所，标识需要迅速吸引人们注意力。蓝色、橙色等配色都可以带来良好的心理和视觉体验。
更易读易懂的颜色数量	老年人的记忆力相对较弱，无法长时间记住很多复杂的颜色组合，选用简单的颜色搭配有助于提高整个空间的易读性。

资料来源：笔者基于蚂蚁公益基金会官网信息自制

6.2.6 可持续撬动社会资源的筹资模式

“蓝马甲行动”资金投入来源以蚂蚁集团为主。这笔资金覆盖“蓝马甲行动”项目全流程投入，例如：全国统一的品牌宣传与物料开发，确保从蓝马甲、科普展架到宣传手册都具备专业、统一的视觉形象；核心技术平台与工具包的研发与维护，如适老化课件和数字助老工具包的持续迭代；

支持在重点城市或地区开展标杆性、示范性活动，以形成可复制的成功案例。这种一体化投入方式旨在打造一个坚固的、标准化的“核心引擎”，为后续大规模的社会资源撬动奠定基础。

在拉动社会资源层面，“蓝马甲行动”成功构建一个多元化与本地化的协作生态。“蓝马甲行动”通过输出其成熟的品牌、标准化方案和培训体系，立足合作方现有资源和特色，孵化新型活动，过程中合作方提供的非资金性但至关重要的本地化资源。具体而言，地方政府或街道社区会提供活动所需的场地（如社区活动中心、公园广场）和行政支持；本地社会组织或志愿者团体投入人力资源执行落地活动；而企业伙伴则可能提供其线下门店作为“生态点位”和员工志愿者。例如，2025年5月，蚂蚁公益基金会与永升服务在上海依云湾小区永升37°C空间正式签署合作，此次合作以“党建引领，蓝马甲助力长者美好社区建设”为主题，探索“物业+养老”新模式，整合双方在社区服务、数字科技及公益助老领域的优势，共同探索“智慧服务+公益助老”的创新模式。此次合作，永升服务遍布全国101个城市的服务团队和繁星志愿者将成为蓝马甲行动的延伸“触手”和“前哨站”，更精准地发现社区老年人的需求，及时链接蓝马甲的公益资源，提供更贴心、更及时的帮助。结合永升服务对社区需求的深度洞察与蓝马甲公益行动的实践积累，双方将共同探索研发更贴合老年人实际需求的智慧化、人性化社区服务与产品。这种“资源置换”模式形成了一种共赢格局，实现了服务的广泛覆盖和深度下沉。

6.3 案例复制与推广

“蓝马甲行动”以公益初心履行社会责任、以科技产品服务老龄社会、以技术升级助力志愿服务、在公益数字化参与社区社会治理、网络公益服务基层群众等方面进行了创新探索，取得了良好效果。通过本案例，我们看到了在数字时代背景下，以科技为核心的多元化数字助老服务新模式，并提炼出了以下可复制的经验，可供行动者参考。

6.3.1 案例的典型性与推广价值

(1) 广泛联动社会力量的志愿网络

“蓝马甲行动”通过织密社会组织、志愿服务队、助老科普与行业交流四大网络，构建起跨部门、跨代际、跨平台的多元助老共同体，将数字惠老服务从“单点创新”升级为“社会基础设施”。一是拓展社会组织服务网络。为了持续动员更多社会组织参与助老志愿服务，将“蓝马甲行动”纳入全国老龄工作委员会组织的全国“敬老月”活动，项目面向全国招募“蓝马甲敬老月服务队”，来自29个省（含自治区、直辖市）的200余支队伍在活动期间服务老年人近3万人次。“蓝马甲行动”与共青团中央联合开展“青伴夕阳·伙伴计划——蓝马甲行动”，和河南高校联合

招募“蓝马甲河南高校志愿服务队”，深度开发青年志愿服务网络，还联合公安部新闻传媒中心、中国警察网开展“全社会反诈，青年在行动”主题宣传活动，有效动员青年成为助老志愿服务有生力量。二是建设助老科普网络。在中国老龄协会、国家反诈中心指导下，蚂蚁公益基金会联合合作伙伴举办第三届全国老年人反诈反诈知识大赛，并建立“蓝马甲·老有用了”助老科普网络，推动社会公众关注银龄群体。三是拓宽行业合作交流网络。为推动助老志愿服务模式推广，“蓝马甲行动”受邀参与“促进养老事业高质量发展”闭门座谈会，与其他养老服务项目展开深入合作交流。

（2）融合新媒体与公益的传播矩阵

“蓝马甲行动”持续借助新媒体博主、公益短片、短剧、科普网络等力量，营造全社会助老氛围。以“新媒体+公益”打法，用短剧形式讲述助老故事，将助老议题转化为现象级传播，以情感叙事稀释技术焦虑，以流量杠杆撬动社会注意力，把科普语言换成弹幕，实现数字惠老从社区课堂到全民议题的跃迁，打造“公益内容—平台算法—大众情绪”的正向循环，构建“内容+公益+传播”创新机制，为中国数字助老探索了可复制的传播范式。“蓝马甲行动”联合主持人张越、萌宠博主、医疗科普博主等新媒体力量成立蓝马甲新媒体助老志愿服务队，激励更多具有代表性和影响力的“蓝马甲”个人和集体加入助老服务的行列，走进社区，帮助更多老年人学习数字时代知识，提升其数字时代技能。2024年12月，新华网、中国志愿服务联合会与蚂蚁公益基金会蓝马甲行动做了一次暖心的尝试，三方联合打造了国内首部助老公益微短剧——《屋檐之下》，呼吁全社会共同关注老年人的情感需求。《屋檐之下》讲述一位独居奶奶面临“黄昏恋”陷阱和“杀猪盘”骗局的经历，透过年轻租客和蓝马甲志愿者的视角，在温暖、轻快的节奏中，把反诈知识、数字适老与亲情陪伴融入生活场景，实现了“老问题”与“新载体”的有效对接。短剧创新不仅是一次艺术的呈现，更是一次社会责任的担当，通过创新形式，呼吁全社会共同关注老年人的情感需求，给予他们更多的关爱和陪伴。这种“媒体+公益组织+平台+创作者”的共创模式，不仅有效整合了各方资源，更探索出一条可持续、可复制的“正能量+大流量”的微短剧新模式，不再是纯娱乐导向，而是真正让内容有价值、有温度、有回响。《屋檐之下》公益短剧于2024年获得了中国记协发布的“中国新媒体公益十大优秀案例”，这也是这个奖项颁布以来，首个获评的公益短剧，开创短剧获奖先河。

（3）构建银发群体互助的循环生态

“蓝马甲行动”助力“蓝马甲·西湖阿姐”志愿服务队不断拓展延伸服务内涵，帮助她们走进

社区共创空间、成为杭州义警、升级为数字体验官等。以西湖阿姐为首批样板，结合地方特色，成都、昆明、南京等多地组建培育“银龄数字体验官”队伍。其中，蓝马甲银龄志愿者西湖阿姐“陈幼娟”、摇滚奶奶“董云蓉”入围由《中国老年》杂志社颁发的全国“银龄行动”公益形象代言人。同时，“蓝马甲行动”携手上海老年大学，组建“蓝马甲银发讲师团”队伍，连续三年参与外滩大会的公益讲解服务。依靠 AI 技术和平台力量，“蓝马甲行动”推出“陈幼娟教你用手机”等助老智能体，深度探索智慧助老技术内涵。项目涌现出众多动人故事：78 岁的福州林叔叔用方言开设反诈课堂，帮助高龄老人理解防骗知识；72 岁的郑州黄叔叔以亲身经历讲述诈骗陷阱，成为社区信赖的防诈宣传员；保定“老老结对”模式帮助多位高龄老人跨越数字障碍……这些故事不仅是项目成效的生动注脚，更体现了中国老年人自助互助、积极向上的精神风貌。

(4) 引领社会公益助老的时代风尚

“蓝马甲行动”项目规模迅速扩大，截至 2025 年，蓝马甲行动已在全国 29 个省（含自治区、直辖市）广泛开展。仅 2024 年全国敬老月期间，就招募了 200 支“蓝马甲敬老月服务队”，在全国范围内集中开展智慧助老活动。“蓝马甲行动”的志愿者结构多元，包括企业员工、社区居民、青年学生等，项目直接服务人数显著增长。2024 年，单次活动就能覆盖全国 4000 余名老年人，显示项目影响力不断扩大。受助老年人满意度高，2024 年 2 月，蓝马甲发起的“新春老友‘健’面会”主题助老反诈宣传活动，就吸引了全国近 29 省近百个社区的 1.2 万余名老年人参与，老人们对活动形式和质量都给予了高度评价。蓝马甲行动凭借其在助老公益领域的卓越实践与创新影响力，赢得了社会各界的广泛认可与高度赞誉。项目不仅荣获了从官方机构到主流媒体的多项重磅荣誉，如“全国老龄社会建设创新案例”和“年度优秀项目”，其团队与创意传播同样备受肯定，先后将“年度中华慈孝人物（团体奖）”“年度十大公益创意”等殊荣收入囊中。

6.3.2 案例的可复制性与可推广性

(1) 多元立体的服务模式与成效

“蓝马甲行动”聚焦老年人高频生活场景，围绕“数字素养提升”“反诈意识增强”“健康知识普及”三大核心板块，通过社区讲座、驻点咨询、生态点位活动等多种形式，帮助老年人掌握智能手机操作、识别常见诈骗手段、学习基础健康知识。很多老年人从“不敢用、不会用”智能设备，转变为能独立完成挂号、扫码、线上支付等操作，反诈意识和自我保护能力也显著增强。“蓝马甲行动”的深远意义，超越了技能传授本身。它不仅是帮助老年人跨越数字鸿沟的“教学课”，更是传递社会关爱、构建老年友好型社会的“暖心工程”。通过持续的努力，该行动有效

缓解了老年人在数字化时代的焦虑与无助感，提升了他们的生活质量与幸福指数，同时也增强了全社会的包容性与凝聚力。

(2) 标准规范的服务内容与流程

“蓝马甲行动”形成了“**设计—筹备—实施—验收**”全套流程标准，对执行机构支持有效率100%。项目针对助老服务的特点，开发了一套完整的标准化服务流程，涵盖了活动前准备、活动实施和活动后评估的全过程。项目要求每个社区在项目周期内需开展至少10场活动，形式可以灵活组合，包括社区讲座、公益展览、趣味活动、手把手教学等多种形式。这种标准化与灵活性相结合的设定，既保证了服务质量的一致性，又允许地方执行机构根据本地特点进行适应性调整。项目还开发了内容丰富的助老工具包，包括活动指导手册、蓝马甲助老课件及讲义、数字生活工具书、公益小报等图文并茂的内容，以及多款互动游戏和实用的互动礼物。这些标准化工具包的使用使得活动变得生动丰富，志愿者们反馈，爷爷奶奶“坐得住、学得懂、用得了”。通过工具包的推广应用，蓝马甲项目有效地降低了地方执行机构的设计负担，提高了服务效率和质量。

(3) 持续稳定的志愿者力量参与

“蓝马甲行动”搭建了一套标准化的“**事前—事中—事后**”志愿者管理体系。在事前阶段，项目注重志愿者招募和培训；在事中阶段，强调服务过程的指导和支持；在事后阶段，则关注志愿者激励和经验总结。这种全周期的管理体系确保了志愿者服务的专业性和持续性。项目对志愿者培训进行了标准化规范，通过在线课堂培训，使各地志愿者能够尽快熟悉课程内容，标准化地开展服务。同时，项目也鼓励各地志愿者结合自身资源和活动，不断丰富活动内涵，创新服务形式。这种“标准+创新”的志愿者管理模式，既保证了服务质量，又激发了下级组织的创新能力。值得注意的是，蓝马甲项目特别重视银龄志愿者的招募和培养。作为同龄人中的“百事通”，这些银龄志愿者积极投身志愿服务，帮助同龄人或是比他们年纪还大的受助者。项目形成的“银龄互助模式”让老年人影响老年人，用温暖传递温暖。

(4) 系统科学的培训与评估体系

为确保项目质量，“蓝马甲行动”建立了**标准化的培训体系和评估机制**。2023年，蚂蚁公益基金会委托相关机构对项目工作开展课题研究，形成项目标准化指导手册，为相关公益活动开展提供样板化工作模式。项目还引入了第三方评估机制，如北京市倍能公益组织能力建设与评估中心通过问卷、实地调研、访谈、政策文献分析、对比研究、专家研讨等方法对项目执行了评估。总结提炼了“蓝马甲行动”创新经验，志愿服务参与广，动员大量青年志愿者成为助老一线服务

的主要力量，银龄志愿群体逐渐增加，发挥示范作用。项目运营标准细，精细化、标准化的管理流程与工具等能够助力项目规模化落地。“技术+服务”模式创新，以老年人习惯的、易接受的“人服务人”方式切入，利用数字化技术打造普惠性线上资料与平台，成就有温度的数字化助老服务新模式。服务创新迭代强，持续迭代活动形式，拓展线上、线下服务场景，积极回应国家战略进行创新，提高项目可持续性。这种独立的第三方评估机制确保了项目评估的客观性和专业性，为项目改进提供了可靠依据。

6.3.3 案例复制过程中的注意事项

(1) 拓宽服务场景是满足银发需求的根本前提

老年人的数字求助需求并非孤立存在，而是深深嵌入在其日常生活线之中。“蓝马甲行动”着力构建一个“线上线下融合、固定流动互补”的全域服务网络，将服务触点从社区课堂，系统性拓展至医院、养老机构、社区食堂等高频刚需场景，并针对偏远地区升级“大篷车”为“服务播种机”，在提供巡回服务的同时孵化本地力量。此举旨在打破服务的时间和空间壁垒，确保无论在城市社区还是乡村角落，老年人都能在最自然、最便捷的生活场景中获得触手可及的帮助，真正夯实数字助老服务的可及性与实效性。“蓝马甲行动”对服务场景的拓宽，是一条从“精准触达”到“网络覆盖”，最终实现“生态共建”的战略路径。同时，“蓝马甲行动”还在不断拓宽合作领域，例如和银行合作打造金融反诈宣传品牌，深入物业公司孵化更多服务点。这不仅是满足当前银发需求的基础，更是为构建一个政府、市场、社会、家庭各司其职、良性互动的老年友好型社会，所进行的一次前瞻性、系统化的探索与实践。在进一步复制项目中，要确立明晰的功能定位和擅长的专业领域，突出自身的特色，并能长期持续开展活动，在执行中结合其目标服务群体，不断拓宽服务场景，满足老年人多样化需求。

(2) 融入地方特色是扩宽服务规模的核心支持

标准化服务体系的构建是蓝马甲行动得以成功复制和落地的核心基石。其经验在于，它并非提供一套僵化的操作模板，而是打造了一个“核心模块标准化，具体实施本地化”的弹性框架。这一体系的特点突出表现为以老年人需求为导向，将服务内容提炼为可组合的标准化模块（如反诈课堂、驻点咨询）。同时，服务形式又具备高度的灵活性，能精准适配城乡、社区等不同场景。正是这种“标准化”与“灵活性”的有机结合，确保了服务品质的稳定性和模式的可复制性。例如，课堂讲座活动，针对有一定组织能力的社区，通过结构化课程开展反诈防骗、医疗健康、智能手机教学等老年人关心的内容，采用“讲师授课+助教辅助答疑”的互动模式。通过生态点位拓展，

突破传统社区边界，将服务延伸至老年大学、医院药店、助老食堂等老年人自然聚集的场所。这类点位的优势在于具备可持续运营潜力，即使在项目团队撤出后，场所自身员工也能承担基础咨询服务。项目发展要进一步结合区域人口结构特征，推动政府、企业、社区等组织参与志愿者服务的顶层设计，因地制宜制定帮扶方案，建立具有地方特色的服务模式。提升地方数字助老的针对性和操作性，使“蓝马甲行动”能够面向更广泛的发展空间。且联动各社区形成社区网格，实现彼此间的资源互置、信息共享，既可以促进社区老年人知识学习的触角、渠道的延伸，也可以加强老年人之间的交流沟通，增强老年生活乐趣。

(3) 整合主体资源是实现服务增效的关键保障

“蓝马甲行动”致力于从企业公益项目，成为一个具有广泛认同感和参与度的社会公共品牌。这将通过深化与多元主体的协同来实现：与政府合作将成熟模式融入政策体系，借助政府力量实现快速规模化。例如，杭州西湖区文明办与蓝马甲行动共建的银龄队伍“蓝马甲·西湖阿姐”自发起以来持续深入城市的各个角落开展文明宣导、反诈防骗等服务，已成为杭州西湖文化的一张新名片。与企业、社会组织等伙伴开放合作，引入资金、场地、专业人才等资源，共同探索创新服务形式，例如，在永升物业在全国一百多个点位设立助老服务站、与徐州广电打造“蓝马甲幸福电台”等。同时，通过降低参与门槛、优化志愿者平台，激励更多社会公众，尤其是低龄健康老年人（银发志愿者），加入“人人成为蓝马甲”的行动中来。其核心路径是从“自主投入”转向“开放共建”，通过构建“政企社民”多方协同的生态系统，将蓝马甲打造为一个连接社会资源与老年需求的枢纽型公共品牌。在原有组织构建运行的基础上，可以增加地域性信息反馈志愿者队伍的建设，主要通过帮扶人员的实地回访、电话回访等方式了解老年人帮扶前后的满意度，以及后续所需的帮扶服务内容，在组织内部进行相关反馈信息的收集整理，用反馈信息指导后续工作。

(4) 转化前沿技术是激活内生力量的核心引擎

“蓝马甲行动”突破传统公益服务时空限制、实现规模化与精细化服务，将前沿技术转化为老年人可感、可知、可用的低成本、低门槛工具。这一模式的显著特点是构建了“线上+线下”融合的全场景服务生态：线下服务提供人情温度与即时辅导，而线上平台则依托适老化改造、无障碍技术和智能客服，将服务延伸至老年人生活的方方面面，实现从“人找服务”到“服务找人”的转变，确保了项目的可持续性与可扩展性。例如，支付宝平台上的“暖洋洋热线”与“长辈模式”的协同应用。技术赋能的愿景是打造一个“产品智能、服务集成、体验友好”的数字化助老生态，让技术红利真正惠及每一位老年人。未来，可以进一步发挥人工智能与大数据技术的潜力，

推动服务模式从“普惠”向“个性化”升级，智能识别老年人在使用移动支付、线上就医时可能遇到的潜在风险（如电信诈骗、误点付费链接等），并提前发出预警，变“事后补救”为“事前干预”，成为老年人身边警觉的“数字安全卫士”。打造一站式老年数字生活入口，将政务服务、医疗健康、交通出行、文化娱乐等高频服务深度集成到老年用户熟悉的平台（如支付宝长辈模式），并确保界面极度简化、流程高度聚合，让老年人通过一个入口就能解决大部分生活需求，享受“一站直达”的便捷。

7. “为您安个家”：助力乡村困境老年人居有所安、心有所安

7.1 案例概要

“为您安个家”项目是由浙江安福利生慈善基金会（以下简称安基金）于2018年启动的乡村助老公益项目。项目聚焦于偏远乡村地区的高龄、空巢、失能、残疾等困境老年人，旨在实现乡村困境老年人的居有所安、心有所安，致力于为其提供居住环境改造、定期看望陪伴服务等生活帮扶。截至2024年12月末，“为您安个家”项目已联合全国80余家社会组织，覆盖22个省份和地区，累计为4245位偏远山区的高龄独居老人提供房屋修缮及适老化改造服务，并定期为1.2万位老人提供生活陪伴服务。

项目具有五大亮点：一是精准对接乡村困境老年人需求，靶向居家环境安全和情感关爱缺失等乡村困境老人核心痛点问题。二是以问题导向引领助老服务方向，坚持“居有所安、心有所安”的服务理念，系统构建“居住环境改造+定期看望陪伴”双轨服务体系。三是以在地协同激活乡村助老活力，共创以安基金及合作机构为行动主体、政府扶持引导、村集体鼓励支持、村民互助互益、社会广泛关注的多元协作网络。四是推进项目全生命周期数字化建设，提升项目筹资、执行、监管的运行效率和透明度。五是健全多元化筹资机制，提高项目资金使用效率，增强资金可持续性。

“为您安个家”项目不仅以其因地制宜、因人施策的居住环境改造服务和定期看望陪伴服务，有力回应了乡村困境老年人居有所安和心有所安的急难愁盼，助力其解决安全隐患、改善生活质量和提升心理福祉，而且还有力推进了乡村养老助困和乡村全面振兴的实践发展，营造了全社会良好的公益助老氛围。其实践经验表明，我国乡村助老公益应牢牢扎根乡村现实土壤，以精准帮扶满足老年人需求，以数字建设驱动高质量发展，以共建共创聚力可持续发展，为我国探索乡村公益助老助困的服务模式提供了重要实践参考。

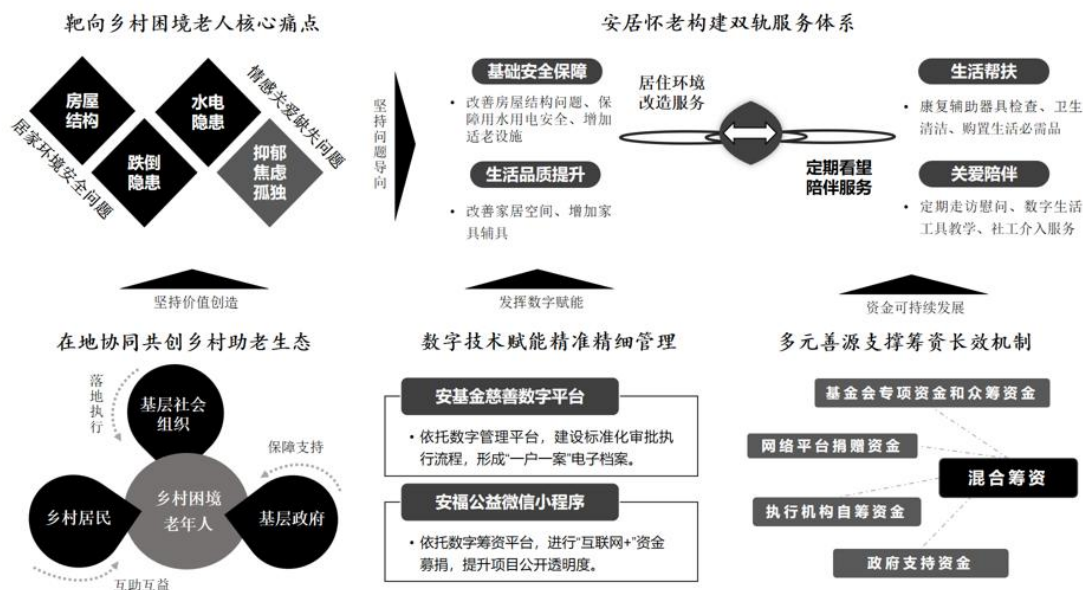


图 2-8 “为您安个家”项目案例特点概述

7.2 案例介绍与分析

7.2.1 靶向乡村困境老人核心痛点

截至 2024 年底，我国 60 岁及以上老年人口达到 3.1 亿人，占全国人口的 22.0%，人口老龄化已经成为我国今后较长时期内的基本国情。其中，乡村地区的人口老龄化问题更加严峻，其老年人口规模大，老龄化速度快，高龄、空巢和失能老人比例高，应对人口老龄化挑战的任务复杂艰巨。第七次全国人口普查数据显示，我国居住在乡村地区的 60 岁及以上老年人口已超过 1.2 亿人，占乡村地区总人口的 23.81%，比城镇高 7.99 个百分点。第五次中国城乡老年人生活状况抽样调查数据显示，乡村地区老年人在年龄结构、空巢率、健康状况、经济收入水平和养老服务费用承受能力等方面均与城镇地区老年人存在较大差距。整体来看，由于当前乡村地区相对落后的经济发展状况、兜底性的社会福利保障以及脆弱的抗风险能力，乡村地区老年人普遍面临更加严峻的经济压力与养老困境，成为养老保障中的薄弱一环，亟须得到关注和保障。2018 年，时任浙江安福利慈善基金会秘书长的陈积勋带领文成义工队实地走访调研过程中发现许多空巢老年人蜗居在年久失修、破败不堪的老旧房屋之中，这些房屋普遍缺乏基本的卫浴水电设施，而且存在较大的居家安全隐患。面对这些乡村困境老年人住房差、保障低、服务弱的现实困境，“为您安个家”项目应运而生，旨在改善提升乡村困境老年人的基本居住条件和生活质量，为其构建更加安全、宜居、便利的生活环境，给予生活上的帮扶和心灵上的呵护，使他们居有所安，心有所安。

近年来，我国政府高度重视积极应对人口老龄化和乡村全面振兴，不断推进加快补齐农村养老服务短板，为“为您安个家”等乡村助老公益项目的开展实施提供了更加利好的政策支持环境。2024年，民政部联动其他21个部门发布《关于加快发展农村养老服务的指导意见》，首次从国家层面对发展农村养老服务进行总体性部署，其中明确提出要“引导社会力量积极参与”，“培育扶持以农村养老服务为主的基层公益性、服务性、互助性社会组织”。2025年，中央一号文件《中共中央 国务院关于进一步深化农村改革 扎实推进乡村全面振兴的意见》也提出要“持续推进农村人居环境整治提升”，切实提升农村居民的生活质量。“为您安个家”项目设计聚焦于乡村困境老年人居住环境和生活质量改善，正是对于在中国式现代化进程中积极应对人口老龄化、实现乡村振兴与共同富裕的直接回应。

“为您安个家”项目立足我国乡村人口基础，响应重大国家战略，聚焦于当前制约乡村地区困境老年人群体实现老有所养、老有所安的现实痛点问题，提供切实可行的公益解决方案。经过项目前期扎实的走访调研，“为您安个家”项目精准靶向了乡村高龄、空巢、失能、残疾等困境老年人群体的两大核心痛点问题：**一是居家环境安全问题**。居有所安是乡村老年人安享晚年的基石。“为您安个家”项目精准识别出了房屋问题、水电隐患、跌倒隐患等三大类基本居住安全问题。房屋问题主要是指房屋存在结构风险，比如屋顶漏水、地面裂缝、墙体裂缝渗水、门窗老旧破损、缺少卫浴间、高寒地区缺少保暖设施等；水电隐患主要是指房屋存在用水用电安全隐患，比如水管水龙头生锈老化、电路老化、未阻燃处理、缺失漏电保护器或过载保护器、非法接电、插座过度使用、易燃物堆积和潮湿环境影响等；跌倒隐患，跌倒是老年人最常见的伤害，常常被称为人生的“最后一摔”，严重威胁着老年人的身心健康水平和生活质量，项目识别的隐患比如无夜间照明设备或照明不足、地面凹凸不平、地面防滑处理不足、轮椅无法进出、蹲厕不便使用、未安装任何扶手、家具布局不合理、家具高度不适合老人使用等。**二是情感关爱缺失问题**。心有所安是乡村老年人安享晚年的关键。乡村地区老年人不仅需要面对老年期身体机能衰退、社交圈子缩小、家庭地位变化等一系列变化，而且伴随着乡村的空心化现象，乡村困境老年人往往缺乏亲友陪伴和社会交往，容易产生孤独、焦虑、抑郁等心理健康问题。“为您安个家”项目正是坚持以问题为导向，才能在乡村助老公益实践中不断探索解决乡村困境老年人居家环境安全问题和情感关爱缺失问题的有效思路和科学方法，形成持续促进居有所安、心有所安的长效项目模式。

7.2.2 安居怀老构建双轨服务体系

“为您安个家”项目围绕乡村困境老年人居有所安和心有所安的实际需求，设计了**兼具居住**

环境改造和定期看望陪伴两大核心服务内容的双重为老服务体系,以助力乡村困境老年人群体解决安全隐患、改善生活质量和提升心理福祉。

“为您安个家”项目坚持统筹需求紧迫性、社会效益性和执行可行性,科学合理确定服务对象范围,让项目资金流向最需要的地方。其一,项目服务对象的地理范围要求在乡镇、乡村欠发达地区;其二,项目服务对象的经济状况存在困难,需为民政系统在册的特困户、低保户、低边户等;其三,在年龄和健康状况上要求为70周岁以上独居或空巢老人、65周岁以上失能老人或持有三级以上残疾证的残疾老人等;其四,项目服务对象需对所居住的场所有合法处置权,并且过去3年内未接受政府或其他组织的同类改造,未来3年内不进行重建和搬迁等;其五,项目服务对象的优先入选条件包括为退役军人、烈士遗属、失独老人、直系亲属中有重残重病需照料者、连续3年未获得政府住房改造补贴以及高寒高海拔地区居住。基于此要求,“为您安个家”项目针对符合条件的服务对象,围绕“安居”和“怀老”的主题,提供居住环境改造和定期看望陪伴两大核心服务内容。

居住环境改造服务是“为您安个家”项目的首要任务。项目首要解决的核心问题就是乡村困境老年人的生活环境困难、居住安全隐患等居家环境安全问题,提升其居住环境的安全性、无障碍和整洁性。目前项目已经基于长期实践总结形成了层次化、系统性的居住环境改造服务清单,主要包含9类满足基础安全类需求的保障型服务和7类满足品质提升类需求的提升型服务。项目严格根据改造需求提供改造服务,坚持先解决安全隐患,再改善生活质量,要求每户改造必须包含1项以上保障型服务,在满足基础安全需求的前提下,可以适当增加提升生活品质的提升型服务,同时,在项目执行过程中始终坚持充分保证服务对象及其家庭成员充分知情、自愿参与,并同意配合项目执行相关服务。具体而言,保障型服务层次主要涵盖了改善房屋结构问题、保障用水用电安全、增加适老设施等9项基本的居住环境改造服务;提升型服务层次主要涵盖了改善家居空间、增加家具辅具、居家适老化等7项必要的居住环境改造服务。

表 2-6 “为您安个家”项目居住环境改造服务清单

改造需求类型	改造需求内容	改造服务内容
基础安全类需求 (保障型)	屋顶漏水、墙体裂缝渗水	修补屋顶、更换瓦片，修补墙体裂缝、做防水处理等
	地面裂缝、不平或翘起，地面防滑处理不足	修补地面以实现无障碍通行，铺设防滑地砖或增设扶手、防滑垫等防滑设备
	门窗老旧破损	更换或修补门窗等，以起到防风保暖效果
	缺少必要保暖设施	增设暖棚、暖炉、取暖器、棉门帘等保暖设施
	水管、水龙头生锈老化	更换即将损坏的水管、水龙头等
	电路老化、未阻燃处理、缺失漏电保护器或过载保护器、非法接电、插座过度使用、易燃物堆积	更换老化电线并做阻燃处理，配置漏电保护器，更换安全插座、老旧灯泡，清理易燃物等
	照明不足、无夜间照明设备	加装夜间照明装置等，以方便老人行走
	蹲厕不便使用、缺少卫浴间	蹲厕改坐厕，配置坐便椅、沐浴椅，在上下水通畅的前提下安装热水器和淋浴等
	未安装任何扶手	在卫生间、卧室、走廊等必要处安装扶手等
	家居布局不合理	在合理范围内进行重新布局
品质提升类需求 (提升型)	家里缺少必要的衣柜、储物柜等收纳空间	适当添置衣柜、储物柜、收纳柜等
	屋顶、室内墙面、门窗有大量油烟污渍	清洁打扫屋顶、室内墙面或门窗等，以清洁为主，非必要不做吊顶和刷墙
	缺少必要的家具、电器	适当增加床、桌椅、电饭煲、洗衣机、烧水壶、热水器等必要家具家电
	轮椅无法进出	门框改造（包括入户门、房门、厨房门、卫生间门等）等，以方便轮椅出入
	家具高度不适合老人使用	家具、灶台、洗漱台和床的适老化改造
	康复辅助器具老化故障	康复辅助器具修补

定期看望陪伴服务是“为您安个家”项目的重要内容。项目注重回应老年人的生活帮扶、精神陪伴和娱乐等需求，定期开展老年人关爱陪伴服务，弘扬孝亲敬老传统美德，提升老年人独立自主生活的能力。基于实现老年人“最优化自立”的原则，项目合理确定了以支持老年人自

主生活而不过度帮办老年人自己可以完成的事情为限度的服务内容，形成了模块化、系统性的定期看望陪伴服务清单，主要分为生活帮扶和关爱陪伴两大服务类型，包含定期走访慰问、康复辅助器具检查、卫生清洁服务、购置生活必需品、数字生活工具教学、社工介入服务等 5 项定期看望陪伴服务。项目尊重服务对象的个人意愿，合理确定陪伴时间和看望频率，根据就近原则确定固定陪伴义工长期开展看望陪伴关怀。此外，项目执行过程中会将居住环境改造服务的回访工作融入定期看望陪伴服务，既能够保障项目执行效果，便利项目验收评估，又能够切实关怀陪伴老年人，提升老年人的生活质量，增进老年人心理福祉。

表 2-7 “为您安个家”项目定期看望陪伴服务清单

服务类型	服务项目	服务内容
生活帮扶	康复辅助器具检查	检查老年人康复辅助器具使用情况
	卫生清洁服务	定期为无自理能力老人提供个人卫生和居住环境卫生的助洁
	购置生活必需品	根据老人实际需求为其代购生活用品、食品、电器、御寒衣鞋等必需品
关爱陪伴	定期走访慰问	定期上门走访陪伴老人和开展传统节日慰问活动
	数字生活工具教学	帮助老年人学习数字化生活工具，如公交码、支付宝、医院挂号及智能手机各项功能操作演示等
	社工介入服务	开展社工介入服务工作，协助老人办理各项社会事务性工作

7.2.3 在地协同共创乡村助老生态

“为您安个家”项目始终坚持扎根乡村，激活助老内生力量，秉持“赋能当地、在地服务、多方协同”的方法，形成以安基金及其合作机构为行动主体，联合形成政府扶持引导、村“两委”鼓励支持、村民互助互益、社会广泛关注的多元协作网络，发挥出提升困境老人生活质量、带动乡村居民互助互益等多重价值，营造尊老敬老、爱老助老的良好社会风尚。

项目以当地一线社会组织为合作机构，确保项目能够在属地高效落地、稳定执行和持续发展。项目坚持以严格标准确定合作对象，要求合作机构满足四项基本条件：其一，内部治理规范，信

息公开透明，信誉良好，有专职人员负责财务管理和项目管理；其二，执行能力强，有一定的专业化能力，曾在所属地区开展为老服务方面的公益项目，能够按照项目要求整理、提交所需资料；其三，其团队成员有一定的公益热忱和发心，能良好、顺畅地沟通，遇到问题能协商解决；其四，具备一定的传播筹款能力和意愿，能够和基金会一起开展联合传播筹款；此外，对于等级评定为3A及以上的社会组织、认同基金会各项文化理念的社会组织会优先考虑。

项目强调**激发合作机构的动力和活力**，充分发挥安基金对合作机构在地服务的支持和带动作用。项目坚持以多重资源支持合作对象，安基金主要为合作机构提供三项支持：其一，为合作机构提供详细的培训指导，包括项目开展、合规管理、传播筹款等全流程内容；其二，为合作机构提供相应的项目资金，并且将根据合作机构的执行能力确定每年支持资金金额，有力保障项目改造服务和陪伴服务的落地实施；其三，为合作机构提供一定的执行费用，可用于助力机构建设和人员成长。此外，安基金赋予合作机构一定的自由裁量权，允许其在规范执行项目规定的基础上，根据属地实际情况和困境老年人实际需求，自主灵活确定改造和陪伴服务内容。一方面，坚持规范化建设执行框架，明确项目管理的规章制度和标准流程，确保项目执行的稳定性和规范性；另一方面，坚持在地化调适执行内容，允许合作机构，以实现老年人居有所安、心有所安为目标灵活确定服务模式和改造内容，保持项目执行的适应性和创新性。

项目注重**联合多方主体协同共创**，通过协同基层政府、激活乡村居民、链接爱心力量等方式，构建多元协作网络，共同推动乡村助老助困公益实践。其一，项目落地过程中积极协同当地民政局、工会、妇联、残联以及街道办事处、村“两委”等部门，获取其对项目的关注和支持。其二，项目执行过程中鼓励乡村居民互助互益，吸纳当地村民加入项目志愿者队伍参与走访、排查和慰问等工作，并且发动具备专业施工技能的当地村民成为项目的改造施工人员，为其带来灵活就业机会和增加经济收入。其三，项目执行过程中鼓励合作机构积极链接当地爱心资源，例如链接爱心商家免费提供装修原料和慰问礼品、协助进行施工改造等。

7.2.4 数字技术赋能精准精细管理

“为您安个家”项目积极推进项目全生命周期数字化建设，以实际需求为驱动，以精细化和精准化为导向，不断优化项目资源使用效率，提升项目运维管理效率。目前，项目已经开发了面向项目运维管理的安基金慈善数字平台和面向项目传播筹款的安福公益微信小程序两个数字平台。

安基金慈善数字平台是项目高效运维管理的重要支撑，构建了项目全生命周期的数据融通、

业务协同的工作机制，发挥了降低沟通成本、简化执行流程、及时反馈进度、提升监管效率等方面的重要作用，切实提升了“为您安个家”项目管理和决策的科学性、有效性和透明度。

具体而言，安基金慈善数字平台包括受助人信息管理和项目资助管理系统。**一是受助人信息管理系统。**该系统在功能设计上侧重数据管理，详细收录了项目受助人的姓名、性别、联系方式、身份证号码、出生日期、年龄、居住地、联系方式等基本信息，并且能够实现受助人的条件筛选和查询以及数据分析和导出等功能，有效实现了受助人信息的存储和管理，显著提升了项目的运营效率和决策质量。

二是项目资助管理系统。该系统在功能设计上强调形成“一人一档”电子档案，并且注重通过实现审批数字化和表单标准化，打通“入户走访+申请预算”与“执行服务+申请结算”的全过程审批监管工作链条。其一，在项目前期的“入户走访+申请预算”工作模块中，要求合作项目组组织义工队伍规范完成实地入户走访调查和服务方案设计，并在系统中填写受助人的个人情况信息以及上传《项目申请表》和《项目预算表》，形成“一户一档”的服务对象预算申请档案。其中，个人情况信息主要包括身份证、户口簿、困难证明资料、房屋所有权证明资料以及居住环境状况照片等，用于确认受助人符合“为您安个家”项目的服务对象条件要求；《项目申请表》主要集成了入户调查信息登记、老年人身体状况评估、老年人需求状况评估、申请人承诺、义工调查意见、材料核实审批意见等内容板块，用于规范开展老年人状况的摸排评估工作，充分了解老年人居家生活的实际情况，征求申请人及其家庭成员对服务方案的许可承诺；《项目预算表》要求分别列出装修改造、家具购置、生活用品购买、志愿者补贴及人工费、定期看望陪伴费用等部分的详细具体的预算明细。安基金“为您安个家”项目组在项目合作机构上传受助人档案资料的5~10个工作日内，及时在系统中对服务对象、服务方案、预算安排进行审核，并回复审批结果，未通过审批允许进行至多3次修改，修改后仍未通过审批将被禁止执行。其二，在项目后期的“执行服务+申请结算”工作模块中，要求合作机构组织义工队伍根据执行手册要求，规范执行居住环境改造服务或定期看望陪伴服务，按时完成回访验收并在系统中发起结算审核申请，上传受助人的接受服务照片、《改造验收表》《改造对比档案》或《看望陪伴反馈表》以及《项目决算表》、物资采购发票、《志愿者补贴签收表》和《人工费用签收表》，形成“一户一档”的服务对象决算申请档案。其中，接受服务照片包括受助人接受赠送物资的照片、受助人居住环境改造后的照片、穿着义工服的志愿者看望陪伴受助人的照片等；《改造验收表》《改造对比档案》和《看望陪伴反馈表》主要用于项目回访验收和存档项目服务效果，安基金“为您安个家”项目组或指定

第三方机构将在改造完成的 10 天后至 60 天内完成回访验收，了解实际情况和老年人意见；《项目结算表》要求对应项目预算分类填写决算金额，并提供物资采购发票、《志愿者补贴签收表》《人工费用签收表》等证明材料。安基金“为您安个家”项目组将在项目合作机构上传受助人档案资料的 5~10 个工作日内，及时进行审核并支付资助金和执行费。

安福公益微信小程序是项目广泛传播筹款的重要阵地。该微信小程序由安基金统一管理运营，主要基于慈善众筹和专项基金模块为“为您安个家”项目进行互联网筹款，并定期向公众披露项目的募捐进展和实施情况等信息，具体包括项目预算明细、捐款明细、执行能力、执行计划、实施效果、实施进展等相关内容，以此促进项目规范化和透明化，有效提升项目筹款质量效益，扩大项目传播的知名度、影响力和公众信任度。

7.2.5 多元资源支撑长效筹资机制

“为您安个家”项目采取**多元化的混合筹资机制**，形成了**以基金会专项资金和众筹资金为基础，以网络平台捐赠资金为扩充，以执行机构自筹资金和政府福彩公益金等为补充的项目资金长效保障体系**，实现项目平稳运行和资金可持续发展。

其一，项目主要依托安基金的专项资金和众筹资金，以形成项目长期稳定的资金来源。“安基金为您安个家专项基金”于 2020 年 12 月设立，由爱心人士捐赠 1000 万元用于支持“为您安个家”项目开展，是目前项目最主要的资金来源。与此同时，安基金还积极拓展资金来源，依托安福公益微信小程序等途径进行单笔捐、月月捐、组队捐等多重形式的众筹捐款，截至 2025 年 10 月，捐赠人已超过 14000 人次，累计捐赠金额超过 88 万元。

其二，项目积极接入腾讯公益平台及其久久公益节，广泛开展互联网公益筹款。项目积极通过在腾讯公益平台上宣传其详实的项目设计和有效的项目进展、感人的帮扶故事等内容，为项目争取更多社会关注和爱心善款。截至 2025 年 10 月，项目已吸引了超过 35 万人次参与捐赠，累计捐赠金额超过 860 万元。此外，项目积极参与腾讯公益久久公益节的资助计划，制作推广宣传视频和宣传文章争取现金激励。

其三，项目注重提升品牌影响力和竞争力，主动做好政府支持资金等资源对接。2021 年，项目先后荣获了浙江省志愿服务大赛金奖和第六届中国青年志愿服务项目大赛金奖，得到了政府与社会各界的广泛关注与认可，随后，项目于 2022 年和 2023 年分别获得浙江福彩资助金 30 万元和 50 万元，2024 年项目入选《2024 年度浙江省慈善事业引导资金激励对象名单》，再获浙江省民政厅 30 万元慈善事业引导资金支持。这些荣誉与资助既体现了政府和社会对项目成效

的肯定，也为项目资金可持续性提供了有力保障。

其四，项目引导鼓励合作机构结合自身资源禀赋优势，在项目执行过程中积极争取当地政府、社会组织、爱心商家等主体提供的资金、实物、志愿者等资源，**努力提升合作机构执行项目的自我造血能力**，为项目长期在地稳定发展奠定了坚实的基础。

7.3 案例复制与推广

“为您安个家”项目聚焦乡村困境老年人居有所安和心有所安的需求，以兼具实效性和适配性的低成本服务，有效解决了乡村困境老年人在居住环境和情感关怀方面的实际生活难点问题，还有力推进了乡村振兴发展，营造了良好的公益助老氛围。下文将从案例推广价值、推广要点及注意事项等方面，为行动者提供可参考借鉴的实践经验。

7.3.1 案例的典型性与推广价值

(1) 精准施策兜底老年人居有所安

“为您安个家”项目始终以问题为导向、以需求为导向，坚持扎根于乡村困境老年人这一亟待关注帮扶的弱势群体，致力于回应解决居住环境安全问题这一威胁我国乡村困境老年人生命安全和生活质量的严峻问题。在锚定困境群体及其痛点需求的基础上，项目逐步构建起从服务对象精准识别到改造项目精准匹配的精准化服务模式，为精准兜底困境老年人居有所安提供了清晰范本。一方面，项目坚持精准识别服务对象，制定包含地理范围、经济状况、年龄及健康状况、居住安全状况等内容的**科学筛选标准**，**确保公益助老资源能够流向最有需要的乡村困境老年人**。另一方面，项目坚持精准匹配改造项目，摒弃传统“一刀切”服务方式，坚持**立足不同地区的环境条件**、**针对不同状况困境老人的实际需求**，**定制精准化改造方案**。例如，在辽宁省凌源市，项目合作机构针对当地困境老人的不同情况量身定制形成了不同改造方案，对于居住在当地政府修建的空心砖房中的特殊困难老人，其主要面临的是“夏天像蒸笼、冬天似冰窖”的墙体问题，在改造项目上注重兜底解决外墙保温的核心问题；对于居住房屋漏雨、门窗透风的低保老人，往往按照“急缓排序”定制改造方案，优先更换能够解决漏雨问题的彩钢瓦和加贴保暖用的保温板，再根据预算换门窗。这种精准化兜底服务模式，能够切实“把钱花在刀刃上”，让项目公益资金发挥最大效益，有效改善困境老人的居住环境和生活质量，为老年人提供安全、舒适、便利的居家养老环境。

(2) 看望陪伴守护老人心有所安

定期看望陪伴服务是“为您安个家”项目的核心特色之一。项目不仅关注老年人“居有所安”，

而且强调老年人“心有所安”，高度重视满足乡村困境老年人的情感关爱需求。2025年起，在充分调研老年人实际需求和项目实际执行情况的基础上，为了进一步优化项目资源配置、提升项目服务质效，将定期看望陪伴服务的服务频率从4次更新为1次，并将居住环境改造服务的回访环节有机融入定期看望陪伴服务之中，而且允许将确有需求的服务对象继续纳入安基金的暖冬千家行、我来陪伴你等其他怀老公益项目，不仅能够一定程度上为接受居住环境改造的乡村困境老年人继续解决物质生活面临的其他困难，而且能够为其提供精神上的慰藉和支持，增进乡村困境老年人的心理福祉和社会参与。在看望陪伴服务的内容方面，项目始终坚持以助力老年人自立为基本原则，绝不代替老年人完成“自己能完成的事”，避免加速老年人独立自主能力的退化。其一，注重保障困境老年人在居住环境、辅具使用等方面的安全情况；其二，结合老年人的实际需求情况为其提供必要的生活必需品，为失能老年人提供助洁等力所能及的养老服务和家务帮扶；其三，注重帮助老年人消除社会隔阂，通过聊天、跳操、下棋等社交活动，促进老年人交流互动，通过手机使用教学活动，便捷老年人的数字化生活。总之，项目采取这种定期入户式的看望陪伴服务模式，为老年人填补情感空白、化解生活不便，使他们感受到社会的温暖和关怀，打破了乡村助老公益领域“重物质、轻情感”和“重帮扶、轻自立”的倾向，为相关乡村助老情感关怀项目提供了可参考、可借鉴的实践经验。

(3) 养老助困推动乡村振兴发展

“为您安个家”项目为乡村振兴发展起到了良好的带动作用。项目立足于养老助困的核心职能，不断探索将居住环境改造和定期看望陪伴等项目服务供给过程与促进居民增收就业、培育互助力量等乡村振兴发展需求有机结合，让项目红利更多更好惠及广大村民，实现“解决一个民生问题、推动一个乡村发展”的实效。其一，项目居住环境改造服务过程中始终坚持本地化用工，项目执行手册中强调优先吸纳服务村庄本地的有施工技能的村民参与专业施工作业。这种在地用工模式，不仅解决了乡村地区改造施工“用工难”的现实问题，节约了项目实施居住环境改造服务的用工成本，而且为村民提供了在“家门口”实现增收的灵活就业机会，为乡村经济振兴发展注入活力。例如，在浙江省温州市文成县，项目合作机构针对专业的施工队普遍会因前往深山乡村进行改造的路途远、利润低而不愿意接单的堵点，在地组建了一支由掌握电工、瓦工、木匠、帮工等施工技能的村民、聋哑人等志愿者组成的本地施工队，帮助他们在公益中实现“技能变现”，不断增加收入、改善生活、实现价值。其二，项目注重联动当地的村“两委”与爱心村民，倡导村“两委”工作人员和爱心村民积极参与受助老年人的居住环境改造和定期看望陪伴等志愿服务，

织织密关爱乡村困境老年人的乡村互助网络，培育和谐融洽的乡村助老生态。

(4) 公益引领营造助老社会风尚

“为您安个家”项目始终坚持**以透明化执行赢得社会信任，以故事化传播唤起社会关注，以多元化参与引领社会行动**，有助于全社会形成尊老敬老、爱老助老的良好风尚。其一，项目坚持将透明化作为赢得社会信任的核心，依托“安基金慈善数字平台”构建项目的全流程线上监管追溯体系，确保了项目的高效运转和服务质量；依托腾讯公益、安福公益、新华公益等互联网公益平台公开募集资金，并详细公布项目介绍、善款去向、项目进展、改造对比等信息，形成广大捐赠人“看得见、摸得着”的公益成效。其二，项目强调以故事化的传播唤醒社会关注和共情，积极通过图文、短视频、纪录片等新媒体形式，宣传合作机构执行“为您安个家”项目的感人事迹以及受助老年人改造前后的生活变迁等内容，不仅能够让更多人关注到乡村困境老年人的现实境遇和痛点需求，更让尊老敬老、爱老助老的传统美德以公益实践的形式落地，激发全社会对老年人群体的关爱共鸣。其三，项目注重广泛凝聚社会力量，强调多元力量的协同参与，积极联动当地政府、村“两委”、爱心商家、志愿者等主体作为重要协作力量，推动形成广泛关注、广泛行动的良好公益风尚。

7.3.2 案例的可复制性与可推广性

(1) 轻量化执行降低落地难度

“为您安个家”项目采取以精准化靶向、低成本服务为核心的轻量化项目执行模式，扎实有序推进居住环境改造和定期看望陪伴等项目核心服务内容，形成了立足基层乡村实际情况和困境老年人实际需求的低成本、高效益的项目样态。具体而言，项目执行中切实紧扣实际改造需求来制定项目服务方案和预算计划，服务方案确定坚持**“先解决安全隐患，后改善生活质量，再提升心理福祉”**的核心原则。其中，在预算金额上，要求每户居住环境改造服务的预算金额最高为5000元，并且规定其中的施工用工费不超过1000元，回访服务费（包含慰问品、基础维修等）不超过200元；在改造项目上，坚持以勤俭节约为原则，对于老年人仍然可以使用的物件和家具，尽量优先通过修补等方式继续使用而不轻易更换；在改造时长上，要求施工做到既保时效又保质量，结合老年人生活习惯进行合理编排，安装类改造的施工半天内完成，建筑类改造的施工一天内完成，如有超时需要合作机构自行承担相关费用。因此，**在项目执行方面，依托安基金的支持性资源 and 专业化指导，凭借小规模志愿者和施工队、低投入的改造施工和物资保障，即可在偏远乡村地区落地面向乡村困境老年人的居住环境改造和定期看望陪伴等服务。**这种轻量化的

项目执行模式，有力支撑了“为您安个家”项目现在全国各地进行规模化推广落地。

（2）标准化手册保障服务质量

“为您安个家”项目始终追求高标准执行和高质量服务，项目在实践中基于项目温州试点的成功经验、历经多次修订完善，形成了流程清晰、内容详细的项目执行手册，并逐步联合近 80 家合作执行机构，面向全国 20 余省份广泛推广。该手册旨在指导支持项目合作的执行机构开展居住环境改造和定期看望陪伴等项目服务活动，其具备流程步骤可视化、执行要点模块化、服务项目清单化等突出特点，对于项目定位、服务对象、合作流程、执行流程、传播筹款等内容进行了全面规范，为项目在全国各地的执行操作和推广复制奠定了良好基础。具体而言，该手册可以对项目执行发挥出重要的双重赋能作用：一方面，**统一项目价值观念**，广泛凝聚项目合作执行机构对于“照顾好困难家庭老人”项目使命和“共筑老年人美好家园”项目使命的共识，帮助不同合作执行机构对齐项目目标和价值追求，避免服务项偏差，深化长期稳定的合作联结；另一方面，**规范项目执行流程**，降低执行门槛，同时通过明确监管规则，提升项目监管效能，保障合作执行机构服务质量的统一性和稳定性。这种标准化的执行手册工具有效契合了项目从单点试点走向全国规模化推广的现实需求，为各地合作机构的服务质量稳定与执行效率提升提供了强有力的支撑。

（3）系统化管理提升运营效能

“为您安个家”项目聚焦管理实效与流程规范，以功能完备、高效便捷的“安基金慈善数字平台”为核心管理载体，通过数字化手段打通项目管理链条、提升项目运营效能，为项目在全国范围内复制推广提供了高效可靠的管理保障。该系统覆盖项目全生命周期管理，串联项目服务对象筛选、预算方案申请、服务执行开展、项目结算支付的全流程，其在功能设计上兼具易用性与全面性，既适配安基金项目方、合作执行机构和志愿者等多角色操作场景，操作便捷、易于上手，又精准匹配“为您安个家”项目的服务特征，能够针对性解决乡村助老项目在数据收集分散、成本管控滞后、跨机构业务协同不畅等管理痛点问题。目前该系统主要包含受助人信息管理、项目资助管理两大核心模块，模块间数据互通、动态联动，一方面，受助人信息管理模块可以实现受助人的在线化登记、筛选和更新；另一方面，项目资助模块可以一站式完成预算审批、费用结算的便捷审批和高效追踪，将受助人服务申请审批周期压缩至 7 个工作日左右。这种系统化的管理模式有效提升了安基金项目方与合作执行机构间的协同效率，安基金项目方可以实时追踪服务进度、资金使用明细和服务反馈，合作机构也可以便捷获得审批指导与资源支持，确保每一位受助人的改造和陪伴服务都能按标准、按时限高效完成，切实提升项目执行和推广复制的有效性和稳

定性。

7.3.3 案例复制过程中的注意事项

(1) 扎根乡村现实，坚持一户一策

扎根乡村现实，坚持一户一策是“为您安个家”项目发展方向的根本遵循。项目在为老年人提供居住环境改造服务和定期看望陪伴服务的过程中始终坚持需求导向、精准施策，避免“一刀切”“程序化”的帮扶服务，而是坚持通过做好实地入户走访调研等前期工作，以全面掌握受助老年人的生活习惯、身体状况、心理特点、住宅状况等实际需求情况，并据此制定兼具可行性和实用性的“一户一策一档”助老服务方案，其中既关注硬件设施改造，解决老年人的居住安全隐患；也强调心理关爱陪伴，满足老年人的情感关爱需求，有效确保项目服务可以精准触达老年人真实需求，避免项目帮扶服务过程中出现资源浪费的问题和项目推广复制过程中出现水土不服的问题，切实为乡村困境老年人带来更多的获得感、幸福感、安全感。

(2) 强化项目建设，提升管理效能

强化项目建设，提升服务效能是“为您安个家”项目发展质量的关键支撑。项目从浙江试点逐步覆盖全国诸多地区，在其规模化过程中面临着服务范围扩大、合作机构增多、服务对象多元的现实挑战，对项目的高效管理和精准帮扶提出了更高的要求。为此，项目持续优化规范化、数字化和透明化项目建设。其一，夯实规范化基础，制定了标准化的项目执行手册，为全国各地合作执行机构提供规范化执行流程，减少执行偏差、提升执行效率；其二，推进数字化转型，依托安基金慈善数字平台等实现受助人信息建档、项目预算审批、资金拨付追踪、服务进度反馈的全流程线上化管理，提升跨机构协同与监管效率；其三，强化透明化建设，通过腾讯公益等互联网公益平台开展传播与筹款，主动公开项目进展、善款去向、改造成效与服务数据等信息，全方位提升了项目执行力、监管力与公信力。

(3) 坚持融合共生，激活内生活力

坚持融合共生，激活内生活力是“为您安个家”项目成功运作的重要基石。项目并非以外来者身份进行单向的外部输血，而是始终坚持与当地一线的社会组织进行合作，嵌入式融入乡村养老助老场景和乡村全面振兴实践，通过培育本土力量、联动本土资源，激活乡村困境老年人帮扶的内生发展动力。项目高度重视培育乡村本土助老力量，通过培训指导、资金资助、执行费支持等多元渠道，提升项目合作执行机构的在地服务能力和内生活力。同时，项目执行过程中，注重融合联动村“两委”、本地乡贤等乡村本土资源，充分发挥村“两委”熟悉乡土民情的优势，精准

定位最需要帮扶的困境老年人；积极动员本地乡贤捐赠爱心物资、参与帮扶服务，既能够降低项目的外部资源依赖，又能够强化乡村内部的互助氛围，让乡村困境老年人帮扶更有温度、更接地气、更可持续。

(4) 坚持多元共创，凝聚协同合力

坚持多元共创，凝聚协同合力是“为您安个家”项目活力发展的重要源泉。安基金作为项目发起方，以合作社会组织为项目执行方，充分调动政府、社会组织、村“两委”、企业、城乡群众等多方主体的参与积极性和合作共生性，构建多方协作的服务框架和项目机制。在落地执行层面，项目注重与当地多方主体保持良性互动，在落地过程中积极获取当地政府和村“两委”的认可支持，依托其在地资源与公信力打通服务堵点；执行过程中广泛吸纳村民、企业、志愿者和爱心群众的互助力量，形成“众人拾柴”的公益格局。在传播筹款方面，项目一方面积极与腾讯公益等互联网公益平台建立合作关系，广泛开展面向社会各界的项目传播筹款工作，扩大项目影响力与资源覆盖面；另一方面，积极争取相关政府部门的认可和支持，现已连续3年获得浙江福彩资助金、浙江省慈善事业引导资金等政府支持资金，为项目长期运转提供了更可持续的资金支撑。



(四) 案例经验总结

补齐农村养老服务短板是推动城乡养老服务均衡发展、践行积极应对人口老龄化国家战略的必然要求，更是提升农村老年人幸福感、获得感与安全感的关键路径。本报告基于对“蓝马甲行动”“为您安个家”“爸妈食堂”“防跌包”及“银杏家园”等一系列具有全国示范性案例的深度剖析，聚焦“助餐服务”与“适老化服务”两大核心方向，系统提炼出一套行之有效的实践经验。这些经验表明，破解农村养老难题必须进行系统性创新，其核心在于构建一个需求精准响应、多元协同共治、标准化与在地化融合、内生动力持续、技术赋能适度的现代化乡村助老服务体系。

精准锚定乡村养老痛点，构建需求导向的服务响应体系。农村养老问题具有显著的复杂性和复合性，传统“大水漫灌”式的福利供给往往与老人的真实需求错位。成功案例的首要经验在于其精准的需求洞察能力和以需求为导向的服务设计能力。所有项目均始于扎实的实地调查和需求评估。例如，“为您安个家”项目通过入户走访，精准识别出贫困老年人家庭在住房安全、用水用电、如厕洗浴等方面的具体隐患，将其归纳为“基础安全类”和“品质提升类”两大需求层次，并进一步细化为16项具体改造清单（如屋顶补漏、地面防滑、安装扶手、电路改造等）。这种“一户一策”的精准评估，确保了有限的资源直接投入到老人最迫切、最核心的需求上，避免了资源的浪费和服务的错配。乡村老人的需求并非单一孤立，而是“饮食保障弱、精神陪伴缺、居家安全险、数字融入难”相互交织的复合型困境。成功的项目均提供了“服务组合拳”而非单一产品。“爸妈食堂”“银杏家园”等项目以一顿午餐为切入点，却远不止于一顿饭。它们将餐食服务与健康监测、精神慰藉、社交活动、数字学习等功能有机融合。老人在就餐的同时，可以参与健康讲座、学习手机使用、参加生日会，使食堂成为一个集生活保障、健康管理、社会交往于一体的社区枢纽。“防跌包”项目提供了一个典范，它不仅仅发放物资（扶手、马桶、手杖），更配套了专业的安装指导、防跌知识宣讲和定期的回访检查，形成了“工具+教育+服务”的完整闭环，同时回应了居家安全风险和能力建设需求。需求并非一成不变，案例项目都建立了动态的需求反馈机制。如“蓝马甲行动”从最初的防诈骗和手机教学，逐步拓展到健康管理、法律科普等领域，并根据不同地区的反馈，持续迭代服务内容，确保其始终与老人的不断演进的需求同步。

创新多元主体协同机制，形成共治共建生态。单一主体无法独立承担乡村养老的重任。成功案例的关键在于构建了一个权责清晰、优势互补、互利共赢的多元协同生态系统，实现了从“政

四、分报告二：健康保障类项目典型案例³

编者按

老年疾病和健康是一个庞杂的课题，在 80% 的老年人均患有基础性疾病的基本面下，社会组织在其中的可为空间需要突破医疗服务的切口，将工作重点放在“治疗不可及”的前端预防和后端照护。我们注意到有一些公益项目已经呈现出较有体系、有前瞻性的探索，特别是在城市社区中对于认知障碍以及生命末期非药的全链条干预策略，已初步形成全链条服务模式。这些实践不仅填补了服务空白，更在本质上体现了社会组织与中国式养老体系中政府、社区、家庭等多方力量的协同与衔接，共同构筑起分层、连续的老年健康支持网络。我们希望通过这两个方向上有代表性的公益项目进行深入研究，让更多读者、特别是养老同行可以更全面地了解老年健康议题下社会组织在其中更有价值的、更有持续且系统性影响的做法，共同寻求让老年人主动提升预期健康寿命的更多解法。

（一）背景介绍

在中国进入深度老龄化的时代背景下，如何应对由人口结构转型带来的社会挑战，已成为国家战略层面的重点议题。国家统计局数据显示，2023 年我国 65 岁及以上人口达 2.17 亿，占总人口的 15.4%，预计 2035 年前后将突破 4 亿，进入“重度老龄化”阶段。与此同时，认知症、失能照护、临终关怀等问题愈加突出，给家庭与社会带来多重压力。

为应对这一趋势，国家先后出台《健康中国 2030》《国家积极应对人口老龄化中长期规划》《“十四五”国家老龄事业发展和养老服务体系规划》等政策，提出要构建覆盖城乡的老龄健康服务体系，发展多层次、多元化的养老服务，既满足基本医疗与生活照护需求，也关注心理健康、生命尊严与社会参与等更高层次的需求。

本报告聚焦认知症预防、心灵陪伴、生前预嘱推广、死亡教育等前沿领域，回应了老龄社会中精神支持与临终自主的迫切需求，弥补了传统养老体系的短板。通过总结典型实践经验，旨在为推动“积极老龄化”和“以人为本”的健康理念提供可复制、可持续的模式参考。

³ 案例调研、采写及分析：中国人民大学梁海伦、肖永曦、巴音娜、陈明心、孙海宁

（二）理论基石

本报告聚焦认知症预防、心灵陪伴、生前预嘱推广、死亡教育等老龄服务实践，其探索过程以多学科理论为核心支撑，涵盖生态系统、优势视角、社会支持、政策网络、新公共服务及协同治理六大理论。各理论从系统架构、价值导向、资源整合等不同维度，为实践提供逻辑框架与行动指引：

1.生态系统理论—多层关联系统的服务架构支撑

该理论核心逻辑为个体嵌套于多层关联系统，打破传统服务对个体问题的单一聚焦，强调微观（个人、家庭）、中观（社区）、宏观（行业、社会）系统需通过资源流动与互动形成整体支持网络，才能有效破解需求分散、资源碎片化的痛点。

“不只是遗忘—认知症非药物干预支援计划”依此构建个人—家庭—社区—社会四级服务体系，从个体认知训练到社会层面去污名化，实现全场景覆盖；“云的金边音乐记忆教室”项目聚焦微观—中观—宏观三级联动，微观层面为认知症家庭提供“筛查—支持—个案管理”闭环服务，中观依托社区搭建支持链，宏观推动行业标准化。

2.优势视角理论—服务对象潜能激活的价值导向

作为对传统问题视角的批判与超越，该理论核心是跳出疾病、缺陷的负面标签，聚焦服务对象的优势与潜能—以优势识别、赋能引导为路径，推动服务对象从被动接受帮助转向主动创造价值，进而提升其自主性与获得感。

“不只是遗忘—认知症非药物干预支援计划”在家庭支持环节，未聚焦照护困难或认知衰退，而是引导家属关注老人记住家人名字等小进步，通过正向反馈帮家属重建信心，也让老人感受自身价值；“云的金边音乐时光记忆教室”项目以音乐照护意义疗法为核心，通过旋律激活老人记忆潜能，而非强调认知衰退的负面影响。

3.社会支持理论—多元网络构建的需求响应逻辑

该理论核心观点为个体面临困境（如认知症照护压力）时，单一依靠自身能力难以应对，需依托多元主体构成的社会支持网络—通过情感支持、信息支持、实际帮助等互补性支持缓解压力，而支持网络的完整性与适配性，直接决定需求满足质量。

4.政策网络理论—多元主体协作的制度创新基础

政策网络理论在 20 世纪八十年代兴于欧洲,是公共管理领域分析复杂政策问题的重要工具。区别于传统“政府中心论”,该理论强调,公共事务是政府、社会组织、市场和公众等多元主体互动共建的结果。各主体拥有制度合法性、专业知识等互补性资源,需通过协作与信任共同解决复杂问题。

“生前预嘱推广行动”项目正是该理论的典型实践。项目中,政府通过立法提供制度保障,作为运营方的社会组织负责宣传动员与服务落地,医疗与法律界提供专业支持,媒体则营造公共讨论氛围,最终形成了一个资源共享、协同行动的治理网络。

5.新公共服务理论—公共价值导向的服务本质回归

新公共服务理论(New Public Service, NPS)由丹哈特夫妇于 2002 年提出,强调政府的根本使命在于服务公民,其核心理念是“服务,而不是掌舵”,主张通过民主协商与合作治理实现公共利益,并将公共价值置于效率之上。

“十方缘老人心灵呵护”项目正是该理论的生动实践。它并未将老人视为被动的“顾客”,而是通过“爱与陪伴”的服务理念,尊重其作为完整个体的主体性。项目的志愿者体系,为公民参与公共事务提供了制度化渠道,志愿者在服务中实现自我成长,与组织共同创造价值。这完美诠释了新公共服务理论所倡导的以公民为中心、追求公共价值和合作治理的核心精神。

6.协同治理理论—复杂问题解决的多主体行动框架

该理论强调为了解决复杂的公共问题,政府、市场、社会组织和公民等多个利益相关方需要建立共识、共享资源、协同行动,形成一种网络化的治理模式。

强调多主体参与:上海手牵手“死亡咖啡馆”项目成功构建了一个协同网络。政府提供政策认可与资金支持;学术界提供理论背书和行业标准;媒体进行大众传播;社区、医院、学校提供落地场景和受众;培训学员(公民)成为项目的传播节点和执行者。这完美体现了协同治理的多方参与特征。

解决复杂问题:“死亡忌讳”是一个根植于文化、心理、社会等多维度的复杂问题,单一主体无法解决。上海浦东手牵手生命关爱发展中心通过“死亡咖啡馆”项目搭建了一个平台,将各方资源与能力整合起来,共同应对这一挑战,是协同治理理论的典范案例。

（三）案例解析

1. “生前预嘱推广行动”项目

1.1 案例概要

“生前预嘱推广行动”项目是中国大陆在生命伦理与医疗决策领域一项具有里程碑意义的社会创新实践。该项目深刻回应了中国社会在快速进入老龄化过程中日益凸显的现实困境：**终末期患者在生命的最后阶段，常常陷入过度医疗的痛苦，不仅承受着身体上的创伤，也丧失了个人的尊严与生活质量。**与此同时，由于传统文化长期对“死亡”议题持避讳态度，家庭内部普遍缺乏关于临终意愿的开诚布公的讨论，导致在医疗决策的关键时刻，家属往往面临巨大的心理压力、道德困境乃至沉重的经济负担。在此社会背景下，“生前预嘱推广行动”应运而生，致力于通过推广“生前预嘱”这一兼具法律意义与人文关怀的工具，赋权于民，让每个个体都能提前规划并自主选择生命末期的医疗照护方式，从而确保其在生命的终点能够获得安详与尊严。

为实现这一目标，项目并未采取单一的说教方式，而是构建了一套**系统化、多层次的社会动员与服务网络**，由其执行方“深圳市生前预嘱推广协会”全面运营，将理念的种子播撒在社会生活的各个角落。在公众教育层面，项目团队精心策划了如世界安宁缓和医疗日主题研讨会、“安宁种树”播撒生命教育的种子公共艺术展等一系列温和而富有创意的活动，巧妙地将沉重的话题引入公共空间，温柔地打破了社会的沉默与禁忌。在专业领域，项目则着力于深化内涵，通过定期举办高规格的安宁疗护案例分享会与跨学科研讨会，成功地搭建起一个联动医疗、法律与社会工作等领域专家的互动平台，共同为生前预嘱的规范化实施提供坚实的多领域智力支持。而所有这一切的实现，都离不开一支强大的志愿者服务网络。通过标准化的系统培训，志愿者们得以用专业和同理心，为市民提供从法律知识普及、心理疏导到文书签署辅助的全方位人性化服务。

该项目最鲜明的特点，在于其成功开创并实践了一种**“多中心协力”的治理模式**，彻底告别了以往由单一主体推动公共事务的传统路径。2022年《深圳经济特区医疗条例》的颁布，成为了推动项目发展的关键转折点。它首次以地方立法的形式，赋予了生前预嘱法律地位，为整个行动注入了强大的制度动力。在这个创新的治理网络中，各方力量实现了完美的协同：政府通过立法提供制度保障；社会组织作为行动枢纽，贡献其专业与动员力；医疗机构则成为理念落地的实践支点；媒体扮演着“扩音器”的角色，营造出开放的公共讨论氛围；而公众的积极参与和企业基金会的资金支持，则为网络的持续运转注入了源源不断的生机与活力。

因此，该项目所创造的社会价值，已远非一项普通的公益服务所能衡量。在制度层面，它以“深圳经验”为范本，为中国在生命伦理与医疗法规领域实现了一次重大突破，为全国性立法探索提供了宝贵的实践参照。更深远地，在社会文化层面，项目的持续推进，正潜移默化地改变着公众对生命与死亡的传统观念，成功地将一个禁忌的私人话题，转化为一个可以被理性审视和公开探讨的公共议题，有力地推动了全社会生命教育的普及与成熟。最终，所有的努力都回归到对“人”的终极关怀上：通过法律与社会的双重保障，确保个体在生命尽头的自主与尊严，这不仅改善了患者的生命质量，也抚慰了家庭的创伤与冲突，为构建一个更和谐、更具人文精神的现代公民社会，做出了开创性的贡献。

1.2 案例介绍与分析

1.2.1 发展历程：从社会倡议到多元共治网络的形成

深圳生前预嘱推广项目的演进并非一蹴而就的线性过程，而是一个在社会需求、组织推动与制度环境相互交织、动态演化中逐步成型的过程。它清晰地展示了一个新兴的社会议题如何从少数人的倡议萌芽，经历关键的制度化突破，最终发展成为一个由政府、社会组织、医疗机构、公众与媒体等多元主体广泛参与、协同共治的政策网络。这一历程大致可划分为三个环环相扣、层层递进的阶段。

(1) 第一阶段：社会组织的自主探索与议题孵化

“生前预嘱推广行动”项目的正式起点可以追溯到2021年9月，在初始阶段，社会组织是绝对的主导力量。协会敏锐地洞察到当时社会在临终关怀领域的深刻矛盾：一方面，随着人口老龄化加剧，大量终末期患者在生命最后阶段不得不接受高强度、侵入性的无效治疗，这不仅极大地损害了他们作为人的基本尊严，也给家庭带来了难以承受的心理创伤与经济负担。另一方面，根深蒂固的传统文化使得“死亡”成为公共讨论乃至家庭内部沟通的禁区，人们普遍避讳提前规划自己的临终事宜。

正是在这种现实困境的驱动下，项目团队率先行动，承担起理念传播与社会动员的“破冰者”角色。他们通过举办小范围的讲座、社区沙龙和咨询活动，尝试将“生前预嘱”这一陌生的概念引入公众视野，解释其核心价值在于保障个体在意识清醒时为自己做出医疗决策的权利。这一时期的工作是奠基性但也是艰难的，主要依赖于社会组织自身的专业性、热情和有限的资源。其行动虽然在小范围内激起了涟漪，但若缺乏更广泛的制度支持，理念的推广始终面临着合法性不足、社会认同度低以及医疗机构不敢采纳的现实瓶颈。

(2) 第二阶段：制度环境的突破与合法性确立

项目发展历程中的决定性转折点出现在 2022 年 6 月 23 日，深圳市人大常委会表决通过了新修订的《深圳经济特区医疗条例》。该条例以地方性法规的形式，首次在中国大陆地区明确写入了生前预嘱制度，规定“医疗机构在患者不可治愈的伤病末期或者临终时实施医疗措施，应当尊重患者生前预嘱的意思表示”，并承认符合条件的生前预嘱的法律效力。这一立法突破的意义是革命性的，它为整个推广行动注入了最关键的资源——制度合法性。

立法的通过，瞬间提升了生前预嘱的社会地位与公众关注度，使之从一个边缘化的民间倡议，一跃成为一项有明确法律依据的公共事务。政府在这一过程中扮演了至关重要的“赋能者”角色：它没有直接干预项目的具体运作，而是通过创设制度框架，为社会组织的行动提供了坚实的法律护航，同时也为医疗机构在临床实践中尊重患者意愿设定了规范与指引。制度与社会行动在此刻形成了完美的良性互动，不仅极大地增强了公众的信任感，也为项目后续吸引更多元的主体参与、构建更广泛的合作网络奠定了坚实的基础。

(3) 第三阶段：政策网络的扩展与深入

在获得制度护航之后，“生前预嘱推广行动”项目进入了快速扩展与深化的新阶段，一个多元主体协同互动的政策网络逐渐成型并日益稳固。

首先，项目行动的场景与方式日益多元化。在协会的组织下，项目的宣传活动更趋多元化扩展到医院、养老护理院、社区、学校、图书馆、公园、公共艺术展览等更广阔的社会空间，致力于营造一个开放、理性的公众对话氛围。同时，项目团队积极拥抱新媒体，通过制作与传播讲座视频、公益短片和深度图文，以更轻巧、更具人文关怀的方式触达年轻人群，使得死亡教育逐渐摆脱了“沉重”与“敏感”的标签，成为一个可以被公开讨论的社会议题。

其次，公众的角色发生了从被动到主动的深刻转变。随着宣传的深入，公众对生前预嘱的态度从最初的陌生、疑虑甚至抗拒，逐步转向理解和接受。更重要的是，一部分先行者开始主动寻求咨询并签署生前预嘱，他们的行动形成了强大的示范效应。公众的认同与反馈，不仅是项目成效的直接体现，更成为推动网络运转的关键动力，反过来促进了项目执行方对推广策略的持续优化，并对政府完善相关配套政策形成了积极的民意推动。

与此同时，医疗机构的参与从理念探讨走向临床实践。在项目的倡导和制度的保障下，深圳市内多家医院，特别是安宁疗护试点单位，开始在老年医学科、肿瘤科、血液科、呼吸科、消化科和 ICU 等临床等科室探索生前预嘱的实际应用。医疗机构的加入，为政策网络提供了至关重

要的实践支点，它让生前预嘱不再停留于纸面文件，而是在真实的诊疗场景中发挥作用，这极大地增强了其现实效力与公众信服力。

最后，更广泛的社会力量如企业与基金会也被吸纳进网络。他们以资金捐助、提供活动场地、平台资源合作等多种形式，为项目的可持续运营和规模化发展提供了重要支持。这些市场与公益部门的资源注入，不仅增强了项目的独立性与灵活性，也进一步拓展了政策网络的边界，使其具备了更深厚的社会基础。

综上所述，“生前预嘱推广行动”项目的发展脉络清晰地揭示了一个社会治理创新的典型路径：由社会组织基于现实问题敏锐地发起行动，在政府进行制度创新以提供合法性后，进而以制度为杠杆，撬动医疗、媒体、公众、市场等更多元主体的广泛参与，最终形成一个多方协作、资源互补、充满韧性的治理网络。



图 3-1 “生前预嘱推广行动”项目案例发展阶段脉络

1.2.2 实践探索与社会成效

“生前预嘱推广行动”项目在具体实践中，采取了一套系统化且富有层次的策略，其社会成效不仅体现在公众认知的广度上，更在于专业领域的深度、政策制度的高度以及社会服务网络的温度，共同构成了该项目深远的影响力。

项目的首要任务在于**公众教育与社会传播**，其核心目标是打破长期笼罩在死亡话题上的文化禁忌，重塑社会公众的生命观念。为此，项目团队精心策划了一系列品牌化的公众活动，如定期举办的“世界安宁缓和医疗日”主题活动。与此同时，项目也注重“向下扎根”，通过与深圳市第

二人民医院、深圳市人民医院、中国医学科学院肿瘤医院深圳医院、福田区第二人民医院和慈海医院等数十家医疗机构合作，将安宁疗护的理念送到居民家门口。为了用更温和的方式触及大众内心，项目还创新性地推出了“安宁种树”公共艺术装置，借助艺术装置的互动性与美感，潜移默化地消解公众的恐惧与排斥。这一系列线上线下、刚柔并济的传播矩阵，再经由中央电视台等主流媒体的专题报道加以放大，最终成功地将“生前预嘱”从一个专业名词，转变为一个可被社会广泛讨论的公共议题，极大地提升了公众的认知与参与意愿。

在成功开启社会对话之后，项目深知理念的落地离不开**专业领域的推动与学术层面的深化**。若要让一份生前预嘱真正具有实践意义，就必须得到医疗、法律等专业社群的理解与支持。因此，项目致力于搭建高层次的专业交流平台，例如，定期举办的“深圳市安宁疗护案例实践分享会”，便聚集了全市所有试点单位的专业人士，通过案例分享促进了临床经验的快速流动与普及。更进一步，项目积极促进多领域、跨学科的深度对话，汇集法律、医疗及社会工作领域的专家，共同研讨见证人制度、预嘱执行流程等核心实践难题，从理论与操作层面不断完善实施框架。这些专业层面的深耕，不仅有效提升了深圳安宁疗护的整体服务水平，更使得“深圳实践”成为学术界关注的焦点，吸引了大量学者围绕其展开研究，为生前预嘱的理论体系构建贡献了宝贵的实证素材。

最终，宏大的理念与制度要回归到对每个个体的关怀，这离不开一个健全而高效的**社会化服务网络**。为了将理念转化为可及的服务，项目将构建一个综合性支持网络作为工作的重中之重。该网络的基石，是一支通过系统化、标准化培训打造的专业志愿者队伍。培训内容不仅涵盖法律与医疗知识，更包括心理支持与沟通技巧，确保每一位志愿者都能提供专业且充满人文关怀的服务。以此为核心，项目执行方积极拓展跨部门的长期合作关系，与各大医院、社区服务中心、律师事务所、养老机构等建立起一张紧密的协作网络。经过培训的志愿者们活跃在这张网络的各个节点上，无论是大型宣传活动，还是社区、病房乃至居家服务，都能看到他们的身影。正是通过这种资源整合与网络构建，项目成功地打造了一个集法律支持、医疗照护与社会服务于一体的全方位关怀体系，确保了服务的可持续性与可及性，让每一位有需求的市民都能获得及时、有效的帮助。

1.2.3 运作、技术与可持续性：一个整合性的生态系统分析

深圳生前预嘱推广项目的成功，并非源于单一维度的突破，而是其在运作模式、技术赋能与财务可持续性三个层面协同共进、高度整合的结果。它深刻地展示了一个复杂的社会创新项目，

如何通过构建一个开放的协力网络作为社会架构，引入新兴技术作为效率引擎，并以多元化资金模式作为可持续基石，从而形成一个充满韧性与活力的有机生态系统。

(1) 运作模式分析：一个“多中心—互补型”的协力网络

项目的核心运作模式，是对案例“分析部分”所引述的“政策网络”理论的生动实践。它超越了传统的单中心治理范式，构建并维护了一个由多元主体共同参与、资源互补的协力网络，网络中各方的精妙互动与协作，是项目成功的关键。

● 网络的核心结构与关键行动方

该政策网络由多个关键行动方构成，每个行动方都凭借其独特的资源与定位，在网络中扮演着不可或缺的角色。

● 社会组织：网络的行动枢纽

作为网络的核心，深圳市生前预嘱推广协会扮演着“行动枢纽”的关键角色。它不仅是项目的发起者和具体执行者，更是连接政府、医疗界、公众等各个节点的关键桥梁。协会的核心资源在于其高度的专业性、强大的组织动员力以及深耕社区的社会资本。它负责将抽象的法律条文和生命伦理观念，转化为公众能够理解、接受的语言和活动；同时，它将来自一线反馈系统地传递给政策制定者，形成了一个有效的上下沟通回路。

● 政府：制度的赋能基石

深圳市地方政府在网络中承担了“制度赋能者”与“合法性基石”的角色。其最重要的资源输出，是通过 2022 年《深圳经济特区医疗条例》的修订，为生前预嘱提供了前所未有的制度合法性。这一举措，使得整个推广行动从“民间尝试”上升为获得制度认可的公共事务，极大提升了社会信任度。政府在这一协力网络中采取了一种“引导而不主导”的定位，通过营造支持性的政策环境，最大限度地激发了社会组织的自主性。

● 医疗机构：理念的实践支点

医疗机构是网络中不可或缺的“实践支点”。生前预嘱的价值最终必须在临床实践中得以体现。深圳部分医院的安宁疗护科室通过试点应用，为理念的落地提供了宝贵的可操作性验证。它们的参与，不仅让公众看到生前预嘱并非一纸空文，更是可以在真实医疗场景中被尊重和执行的承诺，从而极大地增强了项目的说服力与公信力。

● 公众：网络的活力源泉

公众的角色则从被动的教育对象，转变为网络活力的“主体性力量”。公众提供的核心资源

是**社会认同与价值共鸣**。他们从最初的陌生、抗拒，到后来的理解、接受，乃至主动签署预嘱，这一态度的转变是网络运行成效最直接的体现。他们的反馈与行动，直接影响着推广策略的调整，是推动网络持续演化的最根本动力。

● **媒体：议题的“扩音器”**

传统媒体与新媒体在此过程中扮演了“议题放大器”与“舆论塑造者”的角色。它们的核心资源是**传播力与公共话语建构能力**。通过中央电视台等媒体的权威报道和新媒体灵活的传播方式，成功地将“死亡”这一长期处于社会边缘的敏感议题，“正常化”并引入了公共讨论空间，为社会观念的转变创造了必要的舆论氛围。

● **企业与基金会：可持续的资源后盾**

企业与基金会以“资源支持者”的身份，为网络注入了可持续发展的动力。它们提供的**资金、平台与合作机会**，不仅解决了项目运营的资金难题，也增强了项目的独立性与社会背书，实现了公益价值与社会责任的双赢。

● **网络的运行机制：资源交换与柔性协作**

这个网络的生命力在于其内部高效的共享互补机制与柔性协作模式。它并非单向的资源流动，而是多向度的价值互补。例如，政府的“合法性”资源，需要通过协会的“组织力”才能有效触达社会、转化为公众实践；协会在一线的工作经验和动人故事，为媒体的“传播力”提供了生动素材，使其报道更具说服力；公众的“认同感”通过媒体放大，又反过来巩固了政府政策的民意基础，并吸引更多企业与基金会的支持。这种基于信任、目标一致的柔性协作模式，避免了因过度干预引发的抵触，也避免了因过度松散导致的低效，使得网络在面对文化敏感议题时表现出强大的韧性与适应性。

(2) 技术赋能：驱动服务精准化与未来创新

为了高效地管理并赋能这个复杂的协力网络，项目团队战略性地将技术应用作为提升运作效率与服务质量的关键引擎，其应用体现了从现实需求出发、逐步迈向未来的清晰路径。

● **当前的技术应用：混合培训与数据驱动**

目前，项目的技术应用主要体现在其构建的线上线下相结合的混合式志愿者培训体系上。线下培训注重深度互动与实操技能的培养，通过讲座、互动式课堂、情境模拟与案例分析等方式，加强志愿者对安宁疗护理论知识和实际操作技能的掌握，特别是共情技术的练习。线上培训则借助腾讯直播等平台，有效打破了地域与时间的限制，使得更广泛的潜在志愿者能够便捷地接受专

业指导，内容侧重于政策解读、理念概述等知识性普及，极大地提高了培训的覆盖面与灵活性。

尤为重要的是，项目在培训中引入了数据化的需求分析与管理模式。案例显示，在一次培训需求调查中，项目团队收集了 42 份有效问卷，并依据“34 人希望了解生前预嘱和安宁疗护现有概述及政策解读，26 人关注志愿者角色和边界的划分，16 人希望提高沟通技巧”这类具体的数据反馈，对培训课程的优先级和内容进行了精准调整。这种数据驱动的决策方式，确保了培训资源能够最大限度地满足一线需求，避免了盲目性，有效提升了培训的实效性与针对性。

● 未来的技术构想：迈向智能化与可信化服务

展望未来，案例报告中也提及了项目在技术应用上更具前瞻性的发展方向，展现了其向智能化、可信化服务迈进的清晰构想。

一个重要的探索方向是利用**虚拟现实（VR）等沉浸式技术进行情景模拟训练**。通过 VR 技术，可以构建高度仿真的服务场景，让志愿者在没有实际压力的虚拟环境中，反复练习如何与临终者及其家属进行高难度的情感沟通与心理疏导，从而有效提升其心理应对能力与专业服务水平。

此外，项目还计划引入**人工智能（AI）与大数据技术**。AI 算法可以分析每位志愿者的学习进度、兴趣偏好及弱项，进行个性化的内容推荐与自适应学习路径规划。而基于大数据的培训评估系统，则能够对培训效果进行量化分析，为课程的持续优化提供科学依据，并为志愿者提供更科学的成长路径。

(3) 项目可持续性分析：多元共生的财务模式

一个社会项目的长期健康发展，离不开稳定而可持续的资金模式。深圳生前预嘱推广项目在财务可持续性方面，展现出一种多元化、共生型的资金结构，这既是其能够持续运营的关键，也反映了其广泛的社会认可度。

● 收入结构分析：多元化的资金来源

项目的资金来源呈现多元化特点，有效分散了财务风险，避免了对单一渠道的过度依赖。项目的资金来源呈现多元化特点，有效分散了财务风险，避免了对单一渠道的过度依赖。**捐赠收入**：这是项目资金的重要组成部分，来源于公众捐赠与企业捐赠，充分反映了其强大的社会动员能力与高度的公众认可度。例如，通过“九九公益日”等活动中的捐款、腾讯公益平台开展的专项募捐行动，也带来了可观的收入，更重要的是提升了项目的公众参与度。**承接政府项目收入**：作为体制内认可的重要体现，这部分收入主要来自承接政府委托的特定、高影响力的项目。

从支出结构来看，该项目的资源分配高度聚焦于其核心使命。案例财务数据显示，年度总支

出中，大部分的资金被直接投入到业务活动成本中，用于开展各类宣传推广、志愿者培训、学术交流等公益项目。与此同时，包括人员工资、办公费用在内的管理费用则被控制在一个较低的水平。这种“轻管理，重业务”的支出模式，体现了非营利组织高效、透明的运作原则，确保了每一份善款都能最大限度地发挥其社会价值，这对于维护捐赠人与公众的信任至关重要。

面对未来，项目团队已经有了清晰的规划。核心策略是在稳定现有资金来源的基础上，继续加强自我造血功能。一方面，项目计划加强与具有社会责任感的企业及基金会的深度合作，寻求更稳定、更大额的项目资助。另一方面，通过提升公众的参与感和认同感，巩固并扩大个人捐赠的基础。同时，持续探索更多可通过提供专业服务获得收入的渠道，将是其提升财务自主性和可持续性的关键一步，从而为项目的长远社会使命提供更强有力的财务保障。

1.3 案例复制与推广

深圳生前预嘱推广项目作为中国大陆地区在该领域的先行探索，其成功不仅在于为本地市民提供了宝贵的服务，更在于它形成了一套具有高度可复制性的社会治理创新模式。通过对其发展历程与运作机制的深入剖析，我们可以提炼出其背后的核心成功经验、可供其他地区直接借鉴的关键模式要素，以及在推广应用时必须考量的现实条件与策略。

1.3.1 核心成功经验：制度与社会双轮驱动的治理创新

深圳项目的成功并非单一因素作用的结果，而是源于其在社会实践中探索并形成的四大核心支柱，它们相互支撑、协同作用，共同构成了该项目模式的“灵魂”。

首先，制度创新与政策推动是项目获得成功的根本保障。长期以来，生前预嘱的推广面临着公众认知与医疗实践的双重壁垒。2022年《深圳经济特区医疗条例》的修订，以前所未有的地方立法形式，将法律层面的确立落实为具体的推广行动，为医疗实践和社会推广提供了坚实的制度基础。正是这一自上而下的关键赋能，为项目提供了至关重要的合法性与公共关注度，使其所有行动都有法可依、有章可循。

其次，广泛的公众教育与社会传播是打破文化禁忌的关键路径。死亡议题在中国社会长期被视为禁忌，任何过于激进的推广都可能引发抵触。深圳的推广行动自始至终选择了一条温和、渐进的路径，通过“生命有约·深切嘱托”等大型活动、媒体合作和公共艺术项目，让公众逐步理解并接受生前预嘱理念。在传播语言上，项目也刻意采用“生命教育”“尊严离世”等更具人文关怀的话语体系，在潜移默化中打破死亡禁忌。这一经验表明，任何涉及深层文化价值观的社会创新，都必须通过充满智慧和耐心的社会沟通来逐步赢得认同。

再次，**强大的跨部门合作与服务网络是实现综合性支持的核心**。项目摒弃了由单一机构大包大揽的传统路径，构建了一个“多中心治理”的合作网络。通过与政府、医疗机构、律师协会、公证机构、基金会、社区中心等形成协同网络，在法律、医疗与社会服务层面为市民提供全方位支持。在这个网络中，政府、社会组织、医疗机构、媒体、企业与公众等分别在制度保障、专业动员、实践落地、舆论营造和资源支持等层面贡献了不可替代的力量，展示了在应对复杂公共议题时，横向协作对于整合资源、分担风险的强大效能。

最后，**完善的志愿者体系与技术应用是确保服务精准性与可复制性的重要基础**。项目建立了一套完善的志愿者培训体系，确保了服务输出的专业性与同质化。更重要的是，项目运用数据分析和线上平台，有效提升了培训的精准性和可复制性。这不仅为项目自身的服务落地提供了源源不断的人力支持，更形成了一套可以向外输出的标准化能力建设模式，为其经验在更大范围内被借鉴和推广奠定了坚实的基础。



图 3-2 “生前预嘱推广行动”项目案例特色总结

1.3.2 可复制的模式要素：成熟的志愿者培训与管理体系

在深刻的治理经验之下，深圳项目还沉淀出了一套具体、可操作的志愿者培训与管理体系，这些是其他地区可以直接学习和借鉴的优秀经验。项目方**建立了一套可复制的志愿者培训与管理体系**。志愿者是项目理念得以广泛传播和落地服务的关键力量。为此，项目开发了一套系统化的志愿者培训课程，内容涵盖生前预嘱的法律知识、安宁疗护的基础理念、心理疏导与沟通技巧等。培训结束后，志愿者会根据其考核情况被分配到咨询、辅导等不同岗位。更重要的是，项目借助线上平台开发了远程培训与管理系统，使得这套高质量的培训体系具备了跨地域复制的潜力，能够为其他地区快速培养一支专业的服务队伍。

1.3.3 推广的现实条件与启示：因地制宜的策略考量

尽管深圳模式具有高度的可复制性，但其成功并非可以简单“移植”。其他地区在借鉴和推广时，必须充分考量本地的现实条件，并进行因地制宜的策略调整。

首先，**寻求制度层面的支持是推广的根本前提**。深圳经验的核心启示之一，就是地方性立法对于项目获得合法性与公信力的决定性作用。因此，任何希望推广生前预嘱的地区，都应将积极寻求当地卫生健康、民政、司法等政府部门的支持，乃至推动地方性政策或法规的出台，作为首要战略目标。

其次，**培育一个专业的本土社会组织是成功的组织保障**。深圳模式的核心是一个强有力的社会组织在其中穿针引线。因此，在新的地区推广时，必须首先识别或培育一个具备专业能力、社会公信力和强大动员力的本土社会组织，由谁来承担起理念倡导、网络构建和服务执行的核心职能。

再次，**推广策略必须进行充分的地方化与文化调适**。中国地域广阔，不同地区的文化背景、经济发展水平和公众认知程度差异巨大。在推广过程中，必须避免“一刀切”。例如，在一些相对保守的地区，初期推广可能需要更多地与当地的孝道文化相结合，强调生前预嘱是“为家庭减负”的负责任行为；而在经济欠发达地区，则可能需要更多地借助政府的公共服务渠道来扩大覆盖面。

最后，**从项目启动初期便着手构建跨部门合作网络**。复制深圳模式，并非复制一个孤立的组织，而是要重建一个微型的“生态系统”。推广方必须从一开始就积极与本地的医疗机构、法律服务机构、社区中心、高等院校和媒体建立联系，形成一个利益共享、责任共担的合作网络，为项目的长期发展奠定坚实的基础。

总而言之，“生前预嘱推广行动”项目的案例的深远意义，不仅在于其推动了一个具体议题的进步，更在于它为我们探索复杂社会问题的现代化治理范式，提供了一份宝贵的蓝图。“生前预嘱推广行动”项目证明，通过制度创新与社会动员的有机结合，以及多元主体的协同共治，我们完全有能力在一个尊重生命、充满人文关怀的社会中，支持更多个体有尊严地走向生命的终点。

2. “十方缘老人心灵呵护”项目

2.1 项目成效

“十方缘老人心灵呵护”项目自 2011 年启动以来，已经运行十余年。项目从最初的探索逐渐发展为在全国范围具有代表性的养老公益服务案例。其核心理念是“爱与陪伴”。这一理念回应了老龄社会中的普遍心理需求，特别是重症、临终、失能和失智老人群体所面临的孤独、焦虑与情感缺失问题。项目通过制度化的培训体系和标准化的服务流程，将原本零散的陪伴行为转化为可以复制和推广的专业服务模式。

项目成效的评估需要同时关注量化指标与质性变化。单纯的服务人次或覆盖范围能够展示规模，但无法全面反映老人心理状况和社区关系的改善。因此，综合运用定量研究与定性研究，才能揭示该项目在服务质量、社会价值和模式创新方面的成效。

2.1.1 量化成效

从服务数据来看，十方缘已建立起广泛而稳定的服务网络。根据项目方的统计，截至 2024 年 12 月 31 日，项目累计服务老人 186,675 人次。服务对象分布在各类养老机构、临终关怀医院、社区以及居家场景。项目还开创了“云陪伴”模式，每天开展三次线上陪伴，每次持续一小时。这种形式突破了时空限制，使偏远地区和行动不便的老人也能够获得心理支持。到目前为止，项目覆盖了 26 个省、4 个直辖市、175 个城市和 277 个区县。如此广泛的覆盖范围显示出项目较强的扩展能力与适应能力，也为其理念的普及提供了有力支撑。

量化成果不仅表明了规模，也体现了补充作用。在中国的传统养老体系中，医疗和生活照料是重点，而精神层面的关怀往往被忽视。十方缘通过大规模推广心灵呵护服务，为弥补这一不足提供了实践经验。

2.1.2 志愿者体系与能力建设

在内部建设方面，项目建立了分级和认证制度，显著提高了服务的专业化水平。志愿者在进入服务之前必须完成系统培训。培训内容包括理念阐释与具体方法。最具代表性的方法是“祥和注视”和“同频呼吸”。

“祥和注视”强调志愿者在陪伴中保持安静而专注的眼神交流。这种方式向老人传递尊重与理解，从而缓解孤独和不安。“同频呼吸”则通过调整呼吸节奏，帮助老人放松，减轻焦虑。尤其在临终关怀情境下，该方法能够降低老人对死亡的恐惧，增强平静与尊严感。

随着项目发展，培训体系逐步完善并实现标准化。教材与课程经过不断迭代，形成了系统框架。志愿者的学习效率显著提升，服务质量保持稳定。心灵呵护由最初的个体性付出，逐渐转变为具有制度性和可复制性的公益实践。

此外，项目还通过“价值观连锁”的机制，把全国 450 余家公益组织连接在一起。这些组织共同遵循“免费服务、免费培训、共同理念”的原则。由此形成的网络不仅扩大了资源整合能力，也推动了理念的广泛传播。

2.1.3 质性效果

质性案例展示了项目在改善老人心理状态和社区氛围方面的成效。以“文亭巷社区”为例，项目介入前，部分独居老人几乎不参与公共活动，平均每年仅两次。心灵呵护服务导入后，志愿者定期陪伴老人，并推动他们参与合唱队和巡逻队。结果显示，老人从被动接受服务转向主动参与社区事务。平均参与次数提升至每年 15 次，超过三分之一的老人加入了社区自组织。社区内部逐渐形成互助氛围，邻里之间开始主动提供就医陪伴与日常探访。这一案例表明，心灵呵护服务不仅能减少个体的孤独感，还能增强社区凝聚力，推动社会资本积累。

另一案例来自上海金山区，被称为“金山样本”。在该模式中，十方缘与地方护理站合作，把心灵呵护理念引入农村临终关怀。农村医疗与养老资源有限，许多老人长期处于孤独的“无声告别”状态。项目介入后，老人能够在生命最后阶段获得尊严与安宁。家属也因获得心理支持而减轻悲伤的冲击。这一案例表明，心灵呵护模式不仅适用于城市养老机构，也能够在农村推广，从而成为城乡养老服务的重要补充。

2.1.4 评估方法

在评估方式上，项目采用了定量与定性结合的模式。定量研究包括服务数据统计与问卷调查，结果显示老人满意度显著提升，志愿者的沟通技巧与异常处理能力也有所改善。定性研究通过深度访谈和文本分析，揭示了老人心理状态的转变。例如，有些老人最初拒绝交流，但随着服务深入，逐渐主动邀请陪伴。这样的变化验证了服务对心理层面的积极作用。

这种多维度评估增强了成果的可信度，使项目经验能够被系统提炼并推广至更多组织。

2.1.5 宏观意义

从宏观层面看，十方缘推动了社会对老龄化背景下心理健康问题的关注。根据《中国老人心灵呵护行业发展报告（2024 年）》，孤独感和死亡焦虑是老人群体普遍面临的心理困境。十方缘的实践恰好回应了这种社会需求。项目不仅提供直接服务，还逐渐完善了“爱与陪伴”的理论

体系，将零散的关怀行为上升为制度化与理论化的社会实践。这一过程为中国老龄社会提供了新的解决路径。

项目的成果也体现在社会认同度的提升上。《人民日报》等主流媒体曾对其进行专题报道，学术机构将其作为研究案例，社区居民普遍给予积极反馈。这些多层次的认可为项目的持续开展奠定了社会基础，同时为心灵关怀理念的普及提供了文化土壤。

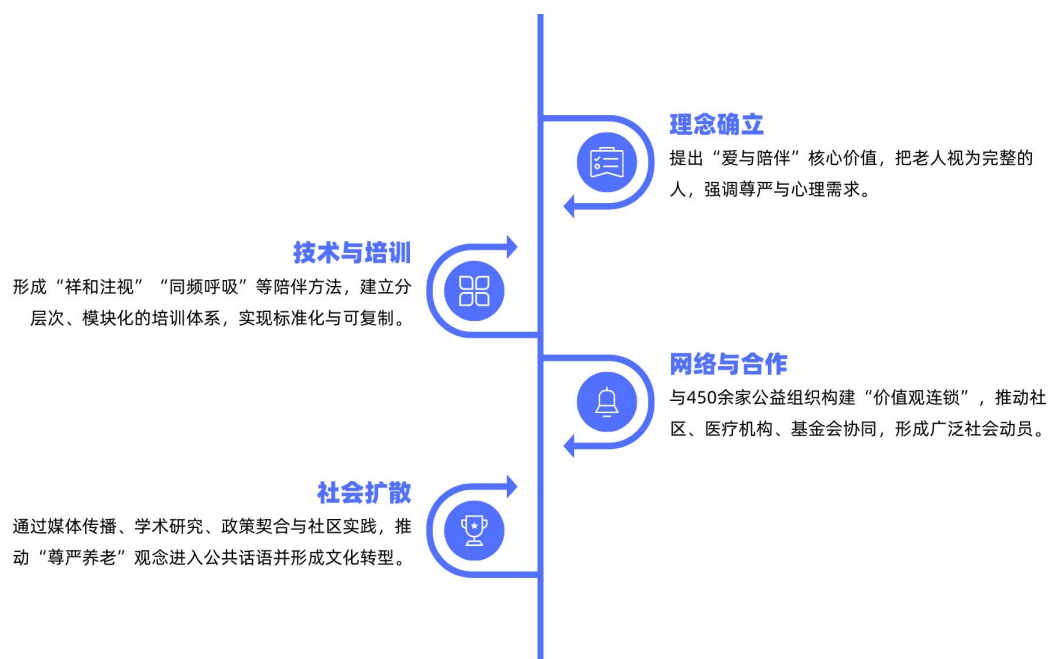


图 3-3 “十方缘老人心灵呵护”项目案例的发展脉络

2.2 项目影响力

“十方缘老人心灵呵护”项目的影响力已经超越了单一公益服务的范畴。自 2011 年启动以来，经过十余年的持续发展，它逐渐形成了兼具社会传播力、政策启发力和学术影响力的综合效应。该项目不再只是一个服务项目，而是成为推动中国老人心灵关怀事业的重要社会力量。

项目的影响力需要从多个维度加以理解。首先是社会传播层面，其次是学术与专业领域，第三是政策与行业发展，第四是社区和社会心理层面，最后是文化观念层面的转型。基于此，可以清晰地观察到十方缘如何推动公众认知、社会价值和行业实践的转变。

2.2.1 社会传播层面

“十方缘老人心灵呵护”项目自 2012 年起便进入主流舆论场。以《人民日报》专题报道为例，媒体把该项目作为基层养老新路径的重要案例进行呈现。这种高层级媒体的关注显著提升了项目的社会认知度，并为后续发展提供了社会资源。随着项目推进，公益纪录片、宣传片、书籍和讲座不断涌现。例如，纪录片《最后的，最初的》在全国上映，引发社会对临终关怀与生命

教育的广泛讨论。公益书籍《陪伴咱爸妈》和《流动的生命》进一步把心灵关怀理念带入普通家庭。

这些传播形式覆盖了数千万受众，不仅在数量上具有广泛影响，更在质量上推动了价值观的转变。公众逐渐把“心灵呵护”与“尊严养老”联系在一起，意识到养老问题不仅是物质保障和医疗照护，也包含心理支持和情感陪伴。这种观念的变化，为项目的持续传播和推广奠定了社会基础。

2.2.2 学术与专业领域

随着项目的发展，学术界和研究机构对其关注逐渐增加。在《中国老人心灵呵护行业发展报告（2024年）》中，至少有29篇研究文章对十方缘进行了系统总结，涵盖理论建构、行业研究、职业培训和服务创新等方面。这些研究不仅停留在经验描述，还提出了理论提炼。例如，学者指出“爱与陪伴”并非口号，而是一个包含世界观、价值观和方法论的系统哲学框架。

这一理论化过程，使心灵关怀服务进入了学术体系。它推动养老、社会工作和生命教育形成新的交叉领域。跨学科的研究空间不断扩展，心灵呵护逐渐成为可以进入学术讨论的独立议题。由此，十方缘不仅在实践中取得成果，也在理论层面推动了新学科的萌芽。

2.2.3 政策与行业层面

“十方缘老人心灵呵护”项目虽然不是政策制定的主体，但其实践与国家战略高度契合。中国的“健康中国2030”纲要明确提出心理健康促进行动。国家应对人口老龄化战略也强调建立多层次养老服务体系。十方缘在临终关怀与失智老人照护方面形成的模式，正好回应了政策目标。

在具体层面，“十方缘老人心灵呵护”项目的标准化培训体系和技术方法为行业提供了可借鉴的范例。部分地方养老机构和临终关怀医院已将心灵陪呵护节纳入服务流程。这表明项目在事实上发挥了“第三部门实验室”的作用，即通过实践探索为政策改良和行业制度创新提供参考。未来，随着医保制度和公共服务体系的拓展，十方缘的模式有可能被更多纳入制度框架。

2.2.4 社区与社会心理层面

在社区和社会心理层面，项目的影响表现得更加深刻。大规模的志愿者培训不仅提升了服务供给，还带动了社会动员。许多年轻人在接受培训后，不仅掌握了陪伴老人的方法，也重新理解了家庭关系与生命价值。志愿者常常表示，他们在学习心灵呵护的过程中实现了自我成长。这种双向效应使得项目的价值超越了服务本身。

社区层面的变化同样显著。通过心灵呵护服务，老人逐渐走出孤独，家庭成员重新认识到“陪伴”的重要性，邻里之间的互助关系得到强化。这种转变推动了社区社会资本的积累，增强了社区凝聚力。相比单一的服务数据，这种社会文化影响更具长远意义。

2.2.5 文化观念的转型

长期以来，中国社会在应对老龄化问题时，更强调物质和医疗保障，较少关注精神和情感需求。十方缘通过持续十余年的实践与传播，推动社会重新认识老人的真正痛苦。老人不仅因经济困难和疾病而受苦，更因孤独和被遗忘而痛苦。项目通过讲述老人心理转变的故事，把“善终”和“生命尊严”等概念带入公共话语。

这一文化转向不仅关乎老人群体，也影响整个社会如何理解生命的终极问题。它促使人们逐渐接受心理关怀与情感支持在养老中的核心地位。随着“爱与陪伴”成为社会流行语，更多组织和机构主动借鉴十方缘模式。一些社区养老中心建立“心灵呵护角”，部分医院在服务中增加心灵陪伴环节。这种扩散并非由项目直接推动，而是社会对其模式的自发采纳。这正是衡量公益项目影响力的重要标志。

2.2.6 综合观察

从社会传播、学术研究、政策导向、社区建设到文化转型，“十方缘老人心灵呵护”项目的影响力呈现出多维度叠加效应。它不仅在实践中陪伴了数以万计的老人，还推动了社会对养老问题的整体认知转变。心灵关怀逐渐从边缘话题走向社会中心。项目因此被视为中国老龄社会在精神关怀方面的重要创新。

综合来看，“十方缘老人心灵呵护”项目的影响力表现为多维度的叠加：它通过媒体传播进入公众视野，通过学术研究获得理论支撑，通过政策契合发挥示范效应，通过社区实践促进社会凝聚力，并最终在文化层面推动了养老观念的转变。这种影响不是短期的轰动，而是持久的渗透，它使得心灵关怀逐渐从边缘话题走向社会中心。可以说，“十方缘老人心灵呵护”项目的最大成就在于，它不仅陪伴了数以万计的老人度过生命中的关键阶段，更陪伴整个社会走过了从忽视到重视老人心灵需求的价值转型过程。

2.3 项目资金的可持续性

在中国公益组织的发展中，资金的可持续性始终是影响项目能否长期运行的关键因素。对“十方缘老人心灵呵护”项目而言，这一问题尤为重要。该项目自创立之初便坚持“免费服务、免费培训”的基本原则，不依赖市场化收费来维持运营。项目资金主要依靠社会捐赠和多元渠道筹集。

这种资金结构既体现了公益属性，也带来了长期运行的不确定性。如何在此基础上确保稳定的财务支持，不仅关系到服务规模的持续扩展，也关系到组织的公信力和社会影响力。

2.3.1 财务状况与管理机制

资金的可持续性是影响项目能否长期运行的关键因素。“十方缘老人心灵呵护”项目自创立之初便坚持“免费服务、免费培训”的基本原则，项目资金主要依靠社会捐赠和多元渠道筹集，这种资金结构既体现了公益属性，也为其长期运行奠定了基础。

项目的财务管理严格遵循相关会计制度，并通过独立审计，审计结果显示财务合规，获得了“无保留意见”。这种透明和规范的财务管理，极大提升了社会公众与合作伙伴的信任度，为项目进一步拓展资金来源奠定了坚实基础。

项目已形成相对成熟的资金管理机制，财务状况保持在合理区间，能够维持稳定运行。资金结构保持平衡，既有可灵活支配的资金保障日常运作，也有专项资金支持特定项目目标的完成。项目在资金使用方面坚持透明和责任制，所有捐赠资金都被严格用于与老人心灵呵护相关的服务和培训。财务信息的公开披露增强了捐赠者信心，社会公众能够清楚了解资金去向，有效提升了项目的社会公信力。

2.3.2 资金来源的多元化

资金来源的多元化是项目可持续性的主要保障。项目的资金来源主要包括社会公众捐赠、合作基金会资助，以及企业赞助。

社会公众捐赠：这是最稳定的来源之一。随着“爱与陪伴”理念的广泛传播，越来越多的个人和家庭愿意通过小额捐赠参与其中。这些捐赠在数量上形成规模，构成了坚实的财务支持基础，充分体现了社会对项目的高度认同。

合作基金会的支持：项目与南都公益基金会、北京险峰长天公益基金会、上海联劝公益基金会等机构建立了良好的合作关系。这些机构不仅提供资金支持，还在战略规划与能力建设方面给予帮助，提升了项目的整体资源配置效率。

企业赞助：部分企业在履行社会责任的过程中选择支持本项目。企业不仅捐赠资金，还提供数字化平台建设和知识传播等方面的技术与资源支持。这种“公益+商业”的合作模式，使项目具备更强的外部链接能力，拓展了资金来源的可能性。

2.3.3 创新的资金探索与可持续性

十方缘项目在数字化建设方面的投入也为资金可持续性提供了新机遇。通过开发“陪伴生命”“心灵呵护同学”等小程序，项目在服务推广的同时也积极拓展了筹款渠道。数字化平台能够让公众直观了解捐赠的用途和成效，极大增强了捐赠者的参与感与信任度。同时，线上平台便于小额、持续性捐赠的积累，逐渐形成稳定的资金流。这种“涓滴式”的筹资方式，长期来看能够产生稳固的财务效果。

资金的可持续性与项目的社会价值密切相关。公众愿意持续捐赠的根本原因在于项目能够回应社会需求，产生实际效用。项目影响力与资金可持续性之间存在着明显的正向循环：服务越扎实，社会认同度越高，捐赠就越稳定；资金越充足，项目的服务与传播能力就越强，社会影响力也随之提升。这种良性互动是十方缘得以长期发展的根本条件。

2.4 项目技术应用

在中国的养老与临终关怀实践中，服务模式长期集中于物质供给和医疗照护，精神和心理关怀相对缺位。“十方缘老人心灵呵护”项目的独特之处在于，它不仅提出了“爱与陪伴”的理念，还在实践中形成了一整套可操作、可培训、可推广的技术体系。项目通过陪伴技术、培训体系、数字化工具和知识管理平台的建设，把抽象的心灵呵护化为可学习、可复制和可传播的专业服务。

2.4.1 陪伴技术的形成与应用

项目在长期实践中逐渐形成了核心陪伴技术。最具代表性的方法包括“祥和注视”和“同频呼吸”。这些方法表面上简单，实际上结合了心理学和临终关怀理论。

“祥和注视”强调陪伴者通过安静、专注的眼神交流，向老人传递尊重与理解。老人由此感受到安全感和存在感，从而缓解孤独与不安。“同频呼吸”则通过调整呼吸节奏，使陪伴者与老人建立身体上的共鸣。这种方法有助于减轻焦虑和恐惧。在临终关怀场景中，这类技术能够帮助老人保持平静和尊严，降低对死亡的恐惧。

这些方法已经在培训体系中实现标准化，志愿者能够在短期培训后掌握并运用。陪伴技术的普及，使心灵关怀不再依赖个人的直觉或情感投入，而是成为有据可依的专业方法。

2.4.2 培训体系的标准化建设

培训体系是项目技术应用的核心组成部分。十方缘形成了分层次、模块化的培训路径。培训通常分为三个阶段：初级入门、中级提升和讲师培养。

初级阶段侧重于理念学习与基础方法掌握，包括积极倾听、祥和注视和同频呼吸。中级阶段则关注复杂情境，例如与失智老人互动或陪伴临终老人面对死亡焦虑。高级阶段旨在培养讲师，使骨干成员能够承担培训任务，实现项目的可复制性。

培训形式不仅有理论讲授，还包括角色扮演、案例讨论和现场实操。通过模拟情境，学员能够在实践中掌握技能。根据《中国老人心灵呵护行业发展报告（2024年）》的统计，培训体系已在全国举办超过4000场，数万名义工通过培训参与服务。这一规模化培训确保了服务质量的一致性，也推动了行业专业人才的培养。

2.4.3 数字化工具的开发与应用

近年来，项目积极探索数字化手段。在实践中开发了“陪伴生命”和“心灵呵护同学”等微信小程序。这些平台功能涵盖在线课程、知识分享和“云陪伴”活动。老人可以通过互联网获得志愿者陪伴，志愿者也能在线学习和互动。

“云陪伴”模式每天开展三次，每次一小时，已经成为许多重症和行动不便老人的重要精神支持。数字化应用突破了地域限制，使服务覆盖面进一步扩大。随着数字鸿沟的缩小，这一模式有潜力惠及更多老人。

数字化不仅拓展了服务范围，也增强了筹款能力。公众通过小程序可以直观了解捐赠去向和服务成果，从而增强信任与参与意愿。这种线上线下结合的模式，提高了资金和服务的双重可持续性。

2.4.4 知识管理与技术沉淀

十方缘注重把实践经验转化为知识资源。项目方编写并出版了教材和案例集，如发行《老人心灵呵护理论与实务》《陪伴咱爸妈》《流动的生命》。这些书籍既是志愿者的操作指南，也成为养老机构和家庭成员的参考。同时，项目还建立了内部知识库和质量控制体系。服务小组在不同地区按照统一标准开展工作，避免了因人员流动造成的经验流失。通过文档化和制度化，项目实现了经验的沉淀和长期积累。知识管理不仅提升了组织内部的规范性，也为行业建立标准提供了参考。

2.4.5 技术与人文关怀的结合

尽管项目强调技术应用，但并未把技术理解为单纯的操作工具。培训和服务始终强调技术背后的价值意义。志愿者在学习过程中被引导理解陪伴的伦理和文化含义，从而在实践中保持真诚与尊重。这种结合避免了技术化可能带来的机械感。陪伴不只是技能的运用，更是基于对生命的

敬畏与对老人的尊重。正因如此，十方缘的心灵呵护服务能够在标准化与专业化的同时保留温度与人性。

2.4.6 人工智能与前沿探索

十方缘还尝试引入人工智能技术。在与腾讯研究院合作的“AI向善语料库共创项目”中，项目方收集并整理了心灵陪伴中的交流语料，探索如何建立适合人工智能学习的关怀话语体系。

这一探索尚处于初步阶段，但显示出未来发展的潜力。随着智能对话系统的进步，部分基础陪伴功能可能由人工智能辅助完成。这样可以释放志愿者和护理人员的时间，让他们专注于更复杂和深层次的情感互动。人工智能的引入不仅提高了服务效率，也为行业提供了新的发展方向。

2.4.7 社会示范意义

技术应用的意义不仅在于提升服务效率，也在于其社会示范作用。通过把心灵关怀转化为可培训、可传播的技术，十方缘使原本私密和情感性的关怀行为，成为可公共化的服务形式。

这种转化拓展了服务边界，把心灵呵护从个体经验提升为社会实践。它推动了养老服务的专业化和制度化。公众逐渐意识到，关怀不仅依赖个人的天性或偶发善意，而是可以通过学习和训练获得的能力。这种理念的传播，对提升社会整体养老服务水平具有深远影响。

2.4.8 综合观察

综上所述，“十方缘老人心灵呵护”项目的技术应用展现出全面性和创新性。陪伴技术提供了具体操作方法，培训体系保障了规模化推广，数字化工具拓展了服务边界，知识管理实现了经验沉淀，人工智能探索指向未来发展。更为重要的是，项目在技术应用中始终强调人文关怀，保持了服务的温度与真诚。这一特点使其技术体系不仅在实践中有效，也在社会文化层面获得广泛认可。

2.5 项目应用指南

“十方缘老人心灵呵护”项目经过十余年的发展，已经形成一套较为完整的经验模式。这一模式不仅是一种公益服务实践，也是一种可被不同地区和组织借鉴的社会干预方法。为了保证项目经验能够得到复制和推广，项目方在实践基础上总结出系统的应用指南。该指南不仅关注操作流程，也涵盖理念导向、组织架构、培训体系、质量控制、资金支持和数字化应用等多个方面。通过这一体系，可以保证在不同地区推广时既能保持一致性，又能根据当地条件灵活调整。

2.5.1 理念导向

应用指南首先强调理念的重要性。项目的核心价值是“爱与陪伴”：在养老院、社区或家庭中开展心灵呵护时，服务人员必须以这一理念为出发点。技术和流程固然重要，但如果缺乏真诚的情感投入和对生命的尊重，服务效果会显著下降。因此，指南要求在实施前，组织者和服务人员需要通过培训理解心灵关怀的哲学基础。这一基础强调把老人看作完整的人，而不是单纯的照护对象。理念的内化，是保障服务成效的前提。

2.5.2 组织架构

在组织架构方面，指南建议建立多层次的服务网络。以十方缘的实践为例，全国性网络由基金会统筹，地方服务中心和社区小组具体执行。指南指出，任何引入心灵呵护项目的社区或机构，都应首先组建核心小组。核心小组负责志愿者的招募、培训和协调，同时与上级组织保持沟通。

这种“核心小组—社区小组—志愿者团队”的层级结构既能保证资源有效传递，也能在基层保持灵活性。对于资源有限的乡村地区，指南推荐采用“轻量化”模式，以家庭成员为主体，辅以志愿者支持，逐步形成自组织的服务体系。

2.5.3 培训体系

培训体系是应用指南的核心部分之一。十方缘的经验表明，培训需要分层次实施，才能保证服务质量和可复制性。指南根据十方缘的经验，将培训分为三个阶段：入门培训、中级提升和专业讲师培养。入门培训重点在于让学员掌握基础的陪伴技术，如祥和注视、同频呼吸、积极倾听等；中级提升则侧重于应对复杂场景，包括与失智老人互动、陪伴临终老人面对死亡焦虑等；而讲师培养则旨在让骨干成员能够承担起培训他人的责任，从而实现项目的可复制性。每一阶段的培训都配有教材、案例和实操环节，确保学员能够在理论与实践不断提升。指南特别强调，培训不仅仅是传授技术，更是价值观的传播，因此在每个阶段都需要有理念层面的引导。

2.5.4 服务流程

应用指南提出了标准化的服务流程，主要包括需求评估、匹配陪伴者、实施陪伴、过程记录和效果反馈五个环节。在需求评估阶段，服务人员需要通过问卷或访谈了解老人的心理状态、社交需求和生活状况。在匹配阶段，依据老人性格和陪伴者特长进行合理组合，确保服务效果。在实施阶段，陪伴者应遵循尊重和倾听的原则，灵活运用具体的心灵呵护技术。在记录环节，陪伴者需撰写服务日志，为后续评估提供依据。在反馈阶段，老人、家属和机构的意见共同用于改进服务。这一流程既提高了服务的规范性，也为研究和评估提供了可靠数据。

2.5.5 质量控制

质量控制是保证服务成效的重要环节。应用指南提出了多层次监督机制。首先是陪伴者的自我反思，每次服务后需要书面总结。其次是小组层面的互评，志愿者之间通过交流发现问题。最后是组织层面的抽查，包括访谈老人和家属，以及分析服务数据。

这种多重控制体系有助于保持服务质量的一致性。它不仅提高了陪伴效果，也推动了服务模式的不断优化。

2.6 资金与资源支持

资金是项目落地的重要保障。应用指南指出，任何希望引入心灵呵护服务的组织，应在启动阶段确保基本资金，用于培训、教材、场地和物资。同时需要逐步建立多元化筹资渠道。例如发动社区小额捐赠、争取政府公益资金、与企业建立合作。

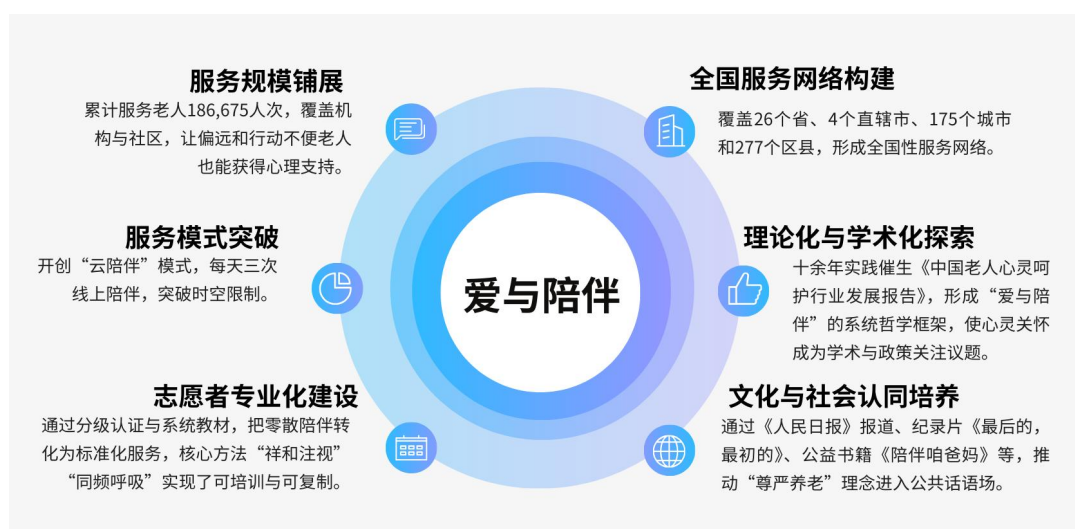


图 3-4 “十方缘老人心灵呵护”项目发展核心特色

2.7 分析部分

2.7.1 项目成效的新公共服务视角分析

从新公共服务理论的角度来看，“十方缘老人心灵呵护”项目的成效不仅体现在服务规模与模式创新上，更重要的是它在回应公共需求、促进公民参与和培育公共价值方面展现出鲜明特征。新公共服务理论由德纳哈特夫妇提出，其核心观点是“服务，而不是掌控”（Serving, not Steering），强调公共管理的目标在于服务公民、共同追求公共利益，而非单纯地以效率或市场逻辑为中心。在这一框架下，公共组织应当与公民建立合作伙伴关系，通过激发个体的参与社会的共识来共同塑造公共生活。正是基于这样的理念，“十方缘老人心灵呵护”项目的实践与理论之间形成了高度契合，其十余年的发展历程为理解新公共服务理论在中国老龄社会语境下的实践提供了生动的案例。

首先，从服务对象的定位来看，十方缘并没有把老人仅仅视为“服务接受者”，而是作为需要尊重、理解与陪伴的完整个体来对待。新公共服务理论强调公共管理应当尊重公民的主体性，而不是将他们简化为政策的被动执行对象。在十方缘的实践中，这种理念具体化为“爱与陪伴”的核心价值。志愿者通过“祥和注视”“同频呼吸”等老人心灵呵护十大技术，传递尊重与关怀，使老人不仅在物质上得到照料，更在精神上获得慰藉。案例显示，许多老人从最初的沉默、孤僻逐渐走向主动交流和参与社区活动，这一变化反映了他们作为“公共生活参与者”的身份被重新激活。换言之，十方缘通过服务过程赋予了老人新的社会角色，这与新公共服务理论所强调的“公民身份的复归”高度一致。

其次，从组织与社会互动的角度来看，十方缘的志愿者体系是其项目成效的核心支撑，也是新公共服务所倡导的公民参与的最佳体现。案例资料表明，十方缘建立了分级认证的培训体系，把零散的志愿行为转化为制度化、可复制的专业服务。这不仅提升了服务的稳定性与专业性，更重要的是，它为公民参与公共事务提供了渠道。大量志愿者在学习陪伴技巧的同时，逐渐体会到生命教育与社会责任的意義，进而在不同场景中传播这种理念。新公共服务强调，公共管理的本质是公民与政府、社会组织之间的互动与协作，而非单向度的行政安排。十方缘通过培训和网络机制，把全国四百余家公益组织连接在一起，形成了价值观共同体。这一“价值观连锁”不仅扩大了服务覆盖范围，更推动了社会对心灵关怀的认知和接受，充分展现了公共价值的协同建构。

再者，从社会资本的角度来看，项目的质性成效尤为值得关注。案例提到，文亭巷社区在项目介入之前，许多独居老人几乎与公共生活脱节，平均每年仅参加两次集体活动。然而在心灵呵护服务介入后，老人参与公共活动的频次提升至十五次，超过三分之一的老人加入了社区自组织。邻里之间开始形成互助网络，就医陪伴、日常探访逐渐常态化。这一转变不仅缓解了个体孤独，也增强了社区凝聚力。新公共服务理论强调，公共价值的实现需要建立在社会关系和社区网络的基础之上，管理者的角色是促进沟通、增进信任，而非单纯地提供服务。在这一意义上，十方缘的心灵呵护实践实际上是**通过心理关怀推动了社会资本的积累，使社区从原子化走向联结，从疏离走向互助，展现了公共管理的深层效能。**

此外，项目的技术化与标准化实践进一步体现了**公共服务的普及性与可持续性**。新公共服务虽然批判了新公共管理的效率至上，但并不否认制度化与技术化的重要性。它强调技术与制度应当服务于公民参与和公共价值，而不是凌驾于其上。十方缘在发展过程中不断完善培训教材和服务流程，使陪伴技术可复制、可推广，从而在不同城市、不同社区中落地。这种标准化不仅保障

了服务质量，更通过制度化的安排让更多公民有机会参与其中。其云陪伴模式突破时空限制，使偏远地区与行动不便老人也能获得心理支持，更好地回应了公共需求的差异性与普遍性。在这里，技术不再是冷冰冰的操作，而是承载人文关怀的工具，与新公共服务倡导的“以人为本”逻辑相契合。

在评估方法上，十方缘采用了定量与定性相结合的模式，不仅统计服务人次与覆盖范围，还通过深度访谈和质性研究揭示老人心理状态的变化。这种多维度评估有助于形成公共价值的系统表达，避免了单纯追求效率和数量的偏颇。新公共服务理论主张公共管理的目标是实现社会整体的公共利益，而不仅是可量化的指标。十方缘通过老人故事、志愿者体验和社区氛围的转变，展现了公共管理难以量化但极为重要的成效，这使其模式具备更强的说服力与借鉴意义。

从宏观层面看，十方缘项目的成效不仅在于陪伴了十八万余名老人，还在于推动社会对老龄化背景下心理健康议题的重视。新公共服务理论认为，公共组织的角色是通过服务与沟通来促进公民之间的对话与共识，而十方缘正是通过陪伴故事、媒体传播与社会动员，让“爱与陪伴”的理念逐渐上升为社会共识。无论是主流媒体的专题报道，还是学术机构的研究总结，都表明这一项目已经超越单一服务项目，成为引导社会认知与价值转型的重要力量。

总体而言，“十方缘老人心灵呵护”项目的成效可以被理解为新公共服务理念在养老与临终关怀领域的一次具体实践。它通过尊重老人的主体性、培育志愿者的参与性、增强社区的凝聚力、推动服务的制度化与技术化，构建了一个多方共建、共治、共享的公共服务体系。案例告诉我们，真正的公共价值并不单纯依赖资源的多寡，而在于能否通过服务激发公民的主体意识，能否通过陪伴促进社会关系的重建。十方缘用十余年的坚持证明了这一点：公共管理的核心不是“控制”或“效率”，而是人与人之间的理解、信任与共同成长。

2.7.2 项目影响力的新公共服务视角分析

如果说项目成效体现了十方缘在个体和社区层面的直接作用，那么项目的影响力则展示了其如何在社会宏观层面产生持续的扩散效应。新公共服务理论认为，公共管理的核心在于“追求公共利益”，而这种利益不是由管理者单方面界定的，而是通过社会成员之间的互动、对话和共同实践逐步建构的。在这一框架下，公共项目的影响力不应仅仅以政策文本或组织成果来衡量，而应从社会传播、学术研究、政策契合、社区文化以及价值观转型等多维度去理解。“十方缘老人心灵呵护”项目正是如此，它在十余年的发展中逐渐走出了一条由点及面、由微观到宏观的公共价值扩散之路。

首先，从社会传播的角度来看，十方缘的影响力极为显著。项目自 2012 年进入主流舆论场以来，便通过《人民日报》的报道、纪录片《最后的，最初的》的上映以及公益书籍《陪伴咱爸妈》《流动的生命》的出版，把“心灵关怀”推向了更广阔的社会视野。在新公共服务理论中，公共管理的重要目标是营造一个公民能够平等对话、共同探讨公共议题的空间。十方缘的传播实践不仅仅是单向度的理念输出，而是通过触动公众情感，激发社会共鸣，逐渐把“养老不仅是物质照护，更是精神关怀”这一命题植入公共话语场。当公众开始在家庭、社区乃至社会舆论中频繁讨论“善终”“生命尊严”等概念时，十方缘实际上已经为社会创造了一个共同探讨公共价值的空间。这种舆论场的形成，使得老龄化背景下的心理需求不再是“私域困境”，而是进入了社会议程的核心。

其次，从学术与专业领域来看，十方缘的影响力推动了理论与实践的双向互动。在《中国老人心灵呵护行业发展报告（2024 年）》中，至少有二十九篇研究论文对十方缘进行了系统总结。这些研究不仅限于经验描述，还在理论层面对“爱与陪伴”进行提炼，尝试将其构建为一种包含世界观、价值观与方法论的系统框架。这一过程与新公共服务理论的精神高度一致。新公共服务强调，公共组织不应只是政策的执行者，而应成为公共价值生成的推动者。在十方缘案例中，学者、研究者与实践者共同参与，把原本分散的陪伴实践提炼为系统的知识成果，使心灵关怀从经验层面升华为学术议题。这不仅推动了养老与社会工作学科的交叉融合，也为中国社会在面对老龄化问题时提供了新的理论支点。换句话说，十方缘不仅服务了老人，更服务了整个社会的学术与知识体系，其影响力超越了公益范畴，进入了知识生产的核心领域。

再次，在政策与行业层面，十方缘的影响力同样值得关注。虽然项目并不是政策制定的主体，但它与国家战略形成了高度契合。无论是“健康中国 2030”提出的心理健康促进行动，还是国家老龄战略中对多层次养老体系的要求，十方缘都以实践案例的方式作出了回应。更重要的是，它所建立的标准化培训体系与陪伴技术，为行业提供了切实可行的范例。部分地方养老机构和临终关怀医院已将心灵陪伴纳入服务流程，这说明十方缘不仅是理念传播者，更在事实上扮演了“第三部门实验室”的角色。新公共服务理论强调公共管理的价值不在于政府单方面的控制，而在于多元主体的合作治理。十方缘通过社会组织的创新，间接影响了政府与行业制度的完善，体现了“合作治理”在中国情境中的生动实践。

从社区与社会心理层面来看，项目的影响力体现在志愿者的自我成长与社区文化的重塑上。大量年轻人通过培训进入项目，不仅学习了陪伴技能，更重新理解了生命教育与社会责任。他们

在志愿服务过程中实现了自我价值的提升，这种双向收益正是新公共服务理论所强调的“公民与公共组织共同成长”的核心逻辑。同时，老人也因心灵呵护的介入走出孤独，重新融入公共生活，家庭成员在陪伴理念的感召下加强了彼此之间的情感联结。社区氛围在这种互动中逐渐改变，从冷漠疏离转向互助温暖，社会资本的积累因此得到加速。可以说，十方缘的影响力不仅仅在于陪伴了多少老人，而在于它如何通过志愿者与老人之间的互动，激发了整个社会对于生命与陪伴的重新理解。

最后，文化观念的转型是项目影响力的深远体现。长期以来，中国社会在养老问题上更关注物质保障和医疗照护，而忽视了精神与情感的需求。十方缘的持续实践改变了这一偏见，把“孤独”与“被遗忘”作为老人痛苦的核心来源呈现出来，并通过具体的故事与案例引发了全社会的共鸣。当公众逐渐把“爱与陪伴”与“尊严养老”联系在一起时，这不仅意味着个体观念的变化，更意味着整个社会价值体系的转型。新公共服务理论主张公共管理的终极目标是共同构建公共价值，而这种价值正是在社会成员之间的对话、互动与共鸣中逐步形成的。十方缘用十余年的坚持，把心灵关怀从边缘话题推向社会中心，其背后正是公共价值的不断生成与扩散。

综合来看，“十方缘老人心灵呵护”项目的影响力展现出多维度的叠加效应。它通过媒体传播塑造公共议程，通过学术研究推动知识建构，通过政策契合促进制度创新，通过社区实践积累社会资本，最终在文化层面实现了价值观的转型。这一过程充分印证了新公共服务理论的基本命题：公共管理并非单纯的“管制”或“服务”，而是一个多元主体共同参与、共同对话、共同生成公共价值的过程。十方缘的经验说明，一个公益项目的真正影响力，不在于它直接触及了多少个体，而在于它能否通过持续实践改变社会的理解框架，从而推动公共价值在更大范围内的生成与认同。可以说，十方缘不仅陪伴了老人，更陪伴了社会走向一个更加重视生命尊严与情感关怀的未来。

2.7.3 项目资金可持续性的新公共服务视角分析

在任何公益项目的运行过程中，资金的可持续性始终是决定其能否长期稳定发展的关键问题。对于“十方缘老人心灵呵护”项目而言，这一问题显得尤为突出。因为项目自创立以来就坚持“免费服务、免费培训”的基本原则，不依赖市场化收费维持运行，而是以社会捐赠与多元渠道筹集为主要财务支撑。这种选择既体现了其公益属性，也使其在资金来源上充满不确定性。然而，正是这种不确定性，使得我们从新公共服务理论的角度重新审视项目资金问题时，能够更深刻地理解公共管理的本质：资金不仅是维系服务的手段，更是公共价值生成的重要环节。

新公共服务理论强调，公共管理的核心目标在于追求公共利益和公共价值，而不是单纯追求效率或成本效益。在这一框架下，资金的意义已经超越了传统管理中的“资源输入”逻辑，它更与社会信任、公共认同和价值共建紧密相连。十方缘的财务实践恰好印证了这一点。项目并非依赖单一的大额资金，而是通过制度化管理与多元化来源维持着动态稳定。这样的资金结构不仅是技术上的安排，更是公共价值生成的制度保障：社会公众、合作基金会与企业等多元主体的参与，意味着项目背后承载的是社会共同的信任与责任。

值得注意的是，十方缘在资金管理上的规范性与透明性成为其公信力的重要来源。项目方严格遵循《民间非营利组织会计制度》，并通过独立审计，且结果为“无保留意见”。这种透明化不仅满足了财务合规的要求，更重要的是，它回应了新公共服务理论中“公共组织要服务于公民，而非控制他们”的基本命题。资金的公开化，让社会成员能够清楚地了解捐赠的去向，从而在心理层面建立起与组织的互信关系。这种信任不是单向的，而是公民与组织之间互动的产物。正因如此，十方缘能够在多年的发展中不断吸引社会捐赠和合作伙伴的支持。换句话说，资金透明度不仅是财务管理的要求，更是公共价值生成的重要机制。

从资金来源的构成来看，十方缘展现了多元化与合作化的特征。社会公众捐赠是最稳定的来源，虽然单笔金额有限，但通过小额累积形成了坚实的财务基础。这种模式正是新公共服务所倡导的“公民参与”的财务化表达：公众通过持续的小额捐赠，事实上在共同塑造一个关乎全社会的公共价值议题。与此同时，合作基金会如南都公益基金会、上海联劝公益基金会的加入，不仅提供资金支持，还在战略规划与能力建设方面给予指导。这说明资金合作不仅仅是资源交换，更是一种价值共建的过程。部分企业的参与同样值得关注，它们不仅以资金捐赠的方式履行社会责任，还通过技术与知识支持丰富了项目的运行内涵。企业、基金会与社会公众在同一平台上的协作，正是新公共服务理论中多元主体合作治理的具体体现。

在资金使用的层面，十方缘坚持将所有捐赠资金用于与老人心灵呵护相关的服务和培训，避免过度消耗于行政支出。这种做法不仅提高了资金利用的效率，更重要的是保持了资金使用与组织宗旨的一致性。新公共服务强调公共组织的首要任务是回应公民需求，而非追求内部目标的最大化。十方缘的做法表明，资金的每一笔流向都与“爱与陪伴”的核心价值保持一致，这种契合让捐赠者能够清晰地感受到自身参与的意义，从而形成一种资金与价值的循环：**捐赠支持服务，服务提升认同，认同促使持续捐赠。**

更具前瞻性的是，十方缘在资金筹集方式上的创新探索，展现了对未来公共价值生成模式的敏锐把握。例如，项目方与法律机构、信托公司合作，尝试通过“公益信托”与“慈善信托”为项目提供长期、稳定的财务保障。这种探索不仅是一种筹资手段，更是一种制度化安排，它把社会资源通过法律和金融工具转化为长期的公共利益。这与新公共服务理论中“公共组织要通过制度创新促进公共价值”的理念高度契合。此外，十方缘还利用数字化平台开发了“陪伴生命”“心灵呵护同学”等小程序，将筹资与服务结合在一起。公众在参与云陪伴或在线学习的同时，可以便捷地完成捐赠。这种“服务即筹资”的模式，不仅增强了资金来源的稳定性，也提升了公众的参与感与归属感，使筹资行为本身成为公共价值实践的一部分。

然而，资金可持续性也面临着不容忽视的挑战。社会捐赠具有一定的波动性，容易受到宏观经济环境和社会关注度的影响。在社会热点事件期间，捐赠可能快速增加，而在关注度下降时则明显减少。这种不确定性对于项目财务规划是一种长期压力。同时，过度依赖少数大额捐赠者也可能带来风险，一旦这些关键捐赠者撤资，项目可能出现资金缺口。这些挑战提示我们，资金问题不仅是技术问题，更是公共价值共建过程中必须面对的社会性难题。新公共服务理论提醒公共管理者，解决之道并非依赖单一的效率逻辑，而是通过扩大公民参与、增加社会共识、强化合作网络来分散风险，增强韧性。

综观“十方缘老人心灵呵护”项目的资金实践，可以发现其最大的成功之处在于实现了资金与社会价值的互动循环。公众愿意持续捐赠的根本原因，在于项目真实回应了社会需求，产生了可见的社会效用。而项目的服务越扎实，社会认同度越高，捐赠就越稳定；资金越充足，项目的传播与扩展能力就越强，社会影响力随之增强。这种正向循环不仅支撑了项目的长远发展，也印证了新公共服务理论的核心命题：公共管理的成败取决于是否能在资源与价值之间建立良性互动。

因此，从新公共服务的视角来看，“十方缘老人心灵呵护”项目在资金可持续性上的经验不仅是一个组织的生存之道，更为整个公益行业提供了可借鉴的公共价值模式。它通过财务管理的透明性赢得社会信任，通过资金来源的多元化实现合作治理，通过制度化与数字化探索推动公共价值的创新生成。在这种逻辑下，资金不再是单纯的物质支撑，而是成为公共价值生产的重要媒介。十方缘用十余年的探索告诉我们：真正的财务可持续性，不在于资金的多少，而在于能否把资金转化为社会共识，把社会共识再转化为持续的资金流。这种循环正是新公共服务理论所强调的“公共价值共建”的最佳注脚。

2.7.4 技术应用与推广实践的新公共服务视角分析

“十方缘老人心灵呵护”项目的独特性不仅在于理念上的突破，更在于其技术体系与推广路径的制度化实践。新公共服务理论提醒我们，公共管理的价值不应仅限于提供服务的数量和效率，而在于创造一种可以被公民共享、学习和参与的公共价值模式。从这一角度来看，十方缘所建立的陪伴技术、培训体系、数字化工具与知识管理，不仅是服务运行的保障，更是公共价值生产与扩散的机制。而当这些经验进一步沉淀为应用指南并被不同地区和组织采纳时，它所推动的不只是服务的扩展，而是公共治理方式的一次深刻创新。

从陪伴技术的形成与应用来看，“十方缘老人心灵呵护”项目在十余年的实践中逐渐探索出“祥和注视”“同频呼吸”等核心方法。这些方法表面简单，却结合了心理学和临终关怀理论，其背后体现的是对人的尊严与情感需求的深切关注。新公共服务理论主张“以人为本”，强调公共组织要把公民视作公共生活中的主体，而不是被动的服务对象。十方缘的陪伴技术恰恰体现了这一点，它让陪伴不再是依赖个人直觉的临时行为，而是通过训练和方法论沉淀为一种可推广的社会实践。这种实践不仅回应了老人的心理需求，也通过标准化的形式让更多公民能够参与其中，真正实现了“服务，而不是掌控”的公共管理精神。

培训体系的建设进一步放大了这种价值。十方缘将陪伴经验系统化，形成了分层次、模块化的培训路径，从入门学习到中级提升，再到讲师培养，构建了一条清晰的成长路径。这一体系不仅保障了志愿者的服务质量，也使得项目具备了可复制性。更重要的是，培训不仅是技术的传授，更是价值观的传播。志愿者在学习过程中被引导理解“爱与陪伴”的核心理念，从而在服务中保持真诚与尊重。新公共服务理论强调公共价值需要通过社会成员的对话与共识来建构，十方缘的培训实际上成为了这种价值共识生成的场域。志愿者在培训中完成的不仅是技能学习，更是价值认同的过程，这使得心灵呵护能够在不同地区保持理念的一致性与文化的延续性。

数字化工具的引入则为项目的扩展提供了新的动力。通过开发“陪伴生命”“心灵呵护同学”等小程序，十方缘把陪伴服务与线上平台结合，突破了地域和时间的限制。云陪伴模式使得偏远地区、行动不便的老人也能获得心理支持，同时公众也能通过线上平台学习陪伴技能并完成捐赠。这种数字化实践不仅提高了服务的覆盖面，更重要的是增强了公众的参与感。新公共服务理论主张公共组织要创造公民能够参与的制度与渠道，而十方缘的数字化平台正是这种制度化的表达：它把原本封闭的服务过程开放为社会公众可以共同进入的互动空间，使陪伴成为一个人人可参与的公共议题。

知识管理与经验沉淀为项目的长期发展奠定了基础。通过出版教材、建立知识库和形成质量控制体系，十方缘把分散的经验固化为系统的资源，使得不同地区的服务小组都能按照统一标准开展工作。这一过程不仅避免了因人员流动而导致的经验流失，更推动了服务的专业化与行业化。新公共服务理论强调公共管理的知识不应垄断在少数专家手中，而应成为公共领域的共享资源。十方缘的教材和案例集正是这种知识共享的体现，它把心灵呵护从一种个体性的善意转化为一种可供全社会学习和借鉴的公共知识。

当技术体系与知识体系进一步转化为应用指南时，十方缘的影响力已经超越了单个组织，成为一种可被不同地区、不同组织采纳的治理模式。应用指南不仅包括理念导向、组织架构、培训体系、服务流程和质量控制，还特别强调资金支持与数字化应用的结合。这种系统性的总结，使得心灵呵护服务能够在保持理念一致性的前提下，根据不同地区的条件灵活调整。例如，对于资源有限的乡村地区，指南建议采用“轻量化”模式，以家庭成员为主体，辅以志愿者支持，从而实现自组织的服务体系。这种灵活性正是新公共服务理论所强调的“回应公民多样化需求”的具体体现。

质量控制机制则保障了服务的稳定性和可信度。志愿者的自我反思、小组互评和组织抽查构成了多层次监督体系，使服务质量始终与“爱与陪伴”的核心理念保持一致。新公共服务理论指出，公共管理的责任不在于单纯追求效率，而在于对公民负责。十方缘通过多重监督与反馈机制，让老人、家属和志愿者都成为质量控制的参与者，从而在服务的每一个环节上都实现了公共责任的落实。

更值得关注的是，十方缘在技术与推广中始终强调人文关怀的核心位置。虽然陪伴技术、培训体系和数字化工具使服务更高效、更可复制，但项目并没有陷入冷冰冰的技术化，而是通过理念引导和价值共识保持了温度与真诚。志愿者在服务中不仅是执行者，更是生命意义的传递者，这种“技术与价值的结合”正是新公共服务理论所倡导的路径：公共管理的手段必须始终服务于公共价值的生成，而不能成为目的本身。

综合来看，十方缘心灵呵护项目的技术与推广实践展现出了一种公共价值扩散的逻辑。陪伴技术提供了具体的操作路径，培训体系实现了价值共识的传播，数字化工具拓展了公众参与的渠道，知识管理保证了经验的沉淀与共享，而应用指南则将这些成果制度化成为可复制的模式。通过这一系列实践，十方缘把原本私密、个体化的关怀行为，转化为一种可被社会广泛接受和共同参

与的公共服务模式。这种转化不仅提升了养老服务的专业化水平,也推动了公共治理方式的创新,使心灵呵护成为社会共建共治共享的生动实践。

因此,从新公共服务理论的视角来看,十方缘在技术应用与推广实践中的最大贡献,不在于它建立了多少具体的流程和工具,而在于它如何通过这些手段把“爱与陪伴”的理念制度化、知识化和社会化。它证明了公共服务并不是政府的专属任务,而是可以通过社会组织、公民个体与多元主体的合作来共同实现的事业。十方缘的经验告诉我们,真正可持续的公共管理创新,不是停留在理念的倡导上,而是把理念落实为人人都能学习、参与和分享的公共实践。

2.7.5 总结与启示——新公共服务视角下的整体观察

回顾十方缘心灵呵护项目十余年的发展历程,可以清晰地看到其从一项小规模公益探索,逐渐成长为全国范围内具有代表性的社会服务模式的过程。这一过程不仅是组织自身的壮大与成熟,更是公共价值生成与扩散的实践写照。从新公共服务理论的视角来看,十方缘的最大意义在于,它突破了传统公共管理以效率和控制为核心的逻辑,转而通过服务、对话和合作,推动了社会在养老与临终关怀领域的价值重建。它的经验提醒我们:公共管理的根本任务不是如何“治理”公民,而是如何与公民一起构建更有意义的公共生活。

首先,十方缘的经验表明,公共管理创新的起点应当是回应真实的公共需求。在中国快速老龄化的背景下,政府与市场的资源主要集中在医疗和物质供养上,而心理关怀和精神陪伴长期处于边缘。十方缘正是敏锐地捕捉到这一被忽视的痛点,通过提出“爱与陪伴”的理念,回应了老年群体最迫切却最容易被遗忘的需求。新公共服务理论强调,公共价值的生成必须以公民的需求为起点,而不是以组织或制度的便利为中心。十方缘的发展正是这一命题的生动实践:它的每一步探索都不是为了证明自身的存在,而是为了回应老年群体的孤独、焦虑与尊严诉求,这也成为其获得社会广泛认同的根本原因。

其次,十方缘的实践表明,公共价值的实现离不开公民的深度参与。无论是志愿者的系统培训,还是公众通过小额捐赠和云陪伴参与项目,都显示出项目的运行是公民与组织共同完成的,而不是单方面的服务供给。在这一意义上,十方缘不仅提供服务,更搭建了一个公共平台,使公民能够通过学习与参与共同生成公共价值。新公共服务理论认为,公民不是政策的客体,而是公共生活的主体。十方缘所建立的志愿者网络,既是对这一理论的印证,也是中国社会中公民身份意识觉醒的体现。大量年轻志愿者在服务中获得了生命教育和社会责任感,老人则在陪伴中重新发现自我价值,这种双向互动体现了“公共服务即公民共建”的核心逻辑。

第三，十方缘的发展经验凸显了公共价值生成过程中的制度化与知识化意义。陪伴技术的形成、培训体系的完善、数字化工具的应用、知识库和教材的建立，这些举措不仅提升了服务的质量和可复制性，更将个体的善意与零散的经验转化为可以共享和推广的公共知识。新公共服务理论反对单一的效率逻辑，但它同样强调制度与规范的重要性，认为公共管理的制度设计应当服务于公共价值的生成。十方缘正是通过制度化与知识化，把理念沉淀为经验，把经验转化为规范，使得心灵呵护不再是少数人的行动，而是可以被社会广泛采纳的治理资源。这一经验提示我们，公共价值的持续性需要制度的保障，单纯依赖情感与善意难以支撑长期发展。

第四，资金的可持续性在“十方缘老人心灵呵护”项目案例中同样提供了重要启示。虽然公益项目普遍面临资金来源不稳定的困境，但十方缘通过透明的财务管理、多元化的资金来源、合作基金会与企业的支持，以及公益信托和数字化筹资的探索，逐渐形成了一个资金与社会价值互动的良性循环。这一循环的实质是社会信任与公共认同的持续转化：社会公众之所以愿意不断捐赠，不是因为组织本身有多强，而是因为项目真正回应了社会需求，产生了可见的社会效用。这种信任循环与新公共服务理论中的“公共价值共建”高度一致。它告诉我们，资金并不是孤立的财务问题，而是与公共价值紧密相连的社会性问题。

更为深远的启示在于，“十方缘老人心灵呵护”项目通过持续的实践与传播推动了社会文化观念的转型。长期以来，中国社会在养老问题上的主流观念集中在物质和医疗维度，忽视了情感与精神需求。“十方缘老人心灵呵护”项目通过媒体报道、纪录片、学术研究与志愿者培训，把“孤独”与“尊严”带入公共话语，使心灵关怀逐渐从边缘议题走向社会中心。新公共服务理论认为，公共管理的价值不仅在于解决眼前的事务性问题，更在于通过对话与互动推动社会公共价值的生成与扩散。十方缘所完成的正是这一价值转向：它不仅陪伴了数十万老人度过生命中的关键时刻，更陪伴整个社会完成了从忽视到重视心理关怀的价值觉醒。

从整体上看，“十方缘老人心灵呵护”项目的经验为公共管理理论和实践提供了三方面的启示。第一，公共管理的起点必须是对公民真实需求的敏感回应。只有当服务真正契合公民所需，才能获得社会认同并实现价值的生成。第二，公共管理的过程必须是公民深度参与的过程。通过志愿者网络、公众捐赠和社区自组织的建立，公共服务才能真正成为公民共建、共享的成果。第三，公共管理的可持续性需要制度化和知识化的保障。通过技术、培训、数字化和资金制度的创新，公共价值才能长久稳定地存在并不断扩散。

综上所述，“十方缘老人心灵呵护”项目不仅是一个成功的养老公益案例，更是新公共服务理论在中国语境中的一次生动实践。它把公共管理从“效率与控制”的逻辑中解放出来，回归到“服务与价值”的本质之中。它告诉我们，公共管理的最终目标不是打造完美的制度机器，而是让更多的人能够在其中获得理解、尊重与陪伴。十方缘以十余年的坚持证明，真正的公共价值来自于人与人之间的信任与共鸣，来自于社会对生命意义的共同守护。正是在这一意义上，它不仅是一项公益服务，更是一种公共治理的未来方向。

3.上海手牵手“死亡咖啡馆”项目

3.1 项目介绍

上海浦东手牵手生命关爱发展中心（以下简称“手牵手”）是中国大陆首个专注于临终关怀与死亡教育的社会服务机构，其“死亡咖啡馆”项目是该机构在长达十七年的实践基础上逐步探索出的创新成果。自2008年汶川地震灾后心理援助项目开展以来，手牵手一直以“**推动终末期社会关怀体系建设**”为使命，逐步建立起包括服务供给、能力建设、倡导传播、成果转化等在内的多维联动机制。在长期陪伴终末期患者及其家属的过程中，机构发现晚期疾病带来的身心压力和恐惧感，很大程度上源于人们对死亡话题的忌讳以及相关知识的极度缺乏。中国传统避讳文化使得大众缺少科学系统地认识死亡的框架，这种观念上的局限性不仅减小了临终关怀的执行效果，还阻碍了个人对生命价值的探究。在此背景下，以“**死亡教育**”为核心的**干预手段**变得至关重要。手牵手的“死亡咖啡馆”项目，将一项抽象的公共健康与社会心理需求，通过社会创新的方式，转化为一个标准化、可复制、可评估的公共服务产品，不仅有效弥补了政府公共服务的微观空白，更是应对人口老龄化挑战、提升老年人生命末期质量的一项精准的社会干预。其理念完全契合世界卫生组织提出的“活跃老龄化”框架，即从“健康、参与、保障”三个维度全方位优化老年人的生活质量。

“死亡咖啡馆”项目的设计并非凭空想象，而是有着扎实的学术根基。“死亡学”这门学科专门研究有关死亡的现象及其相关议题，为死亡教育赋予了理论支撑。手牵手项目致力于将这些理论成果转化为可操作的实际方案，推动其普及和应用。该项目参照了源自瑞士的社会实践活动“死亡咖啡馆”，由伯纳德·克列塔兹(Bernard Crettaz)提出，并由约翰·恩德伍德(Jon Underwood)传遍全球。其核心理念“凭借加深对死亡的认识来改进生命品质”，与手牵手的宗旨十分接近，为创建更包容、更有实用价值的死亡教育体系提供了重要参照。

2012年，手牵手创始人王莹女士了解到“死亡咖啡馆”并将其引入中国，2014年开始实施试点项目。然而，在实际操作中，出现了引导者缺乏专业技能、指导资料未完全翻译成汉语以及文化适应性不足等问题。为了保证参与者在安全、包容且没有压力的环境中讨论死亡话题，主持人需要具备较高的综合素养。2018年，王莹女士因身体原因开始注重将零散经验整合成框架，并于同年年末推出“安宁课堂”与“死亡咖啡馆”两轨并行的模式。这一模式在2018年底的ME全国创新大赛中脱颖而出，获得了核心启动资金。此后，“安宁课堂”旨在普及推广临终关

怀知识，而“死亡咖啡馆”则着力于提升公众沟通技能，两者相互支持，共同推动项目的发展。

2019年，“死亡咖啡馆”在全国五座城市（上海、北京、长春、西安、成都）展开试点，结果显示，凭借其新颖的形式和对公众心理需求的精准回应，该项目收获了更多社会认可。2020年起，手牵手推出付费制“死亡咖啡馆中国带领人培训”，标志着项目迈入规模化、专业化并可持续发展的新阶段。到2024年，已形成了包括先导工作坊、线上预习课程、线下三日两夜集训、远程实践指导以及认证考核五个环节的培训体系。该体系依靠系统化设计框架，结合详细的学员手册和严格的操作规范，形成了明显的竞争优势，在教授教学模式的同时，培育出具有专业水准、坚定信仰以及自我传播能力的死亡教育践行者队伍。

3.2 项目成效：回应时代需求，专业化发展

3.2.1 项目设计：时代需求与理论的深度融合

(1) 课程体系的系统化构建

手牵手构建了一个全面且系统的课程体系，旨在从理论基础到实践应用的全方位培养学员。课程内容涵盖了自我探索、社会实验行动、线上集体学习、集中培训以及督导等关键环节。通过自我探索工具，学员在培训前就开始对死亡进行深入思考，这种前置的自我反思为后续的理论学习和实践操作奠定了坚实的基础。社会实验行动则鼓励学员将所学理论应用于实际情境中，通过实践来验证和深化理论知识。线上集体学习和集中培训相结合的方式，不仅提高了学习的灵活性，还增强了学员之间的互动和交流。持续的督导环节为学员提供了专业的指导和支持，帮助他们在实践中不断成长。这种系统化的课程设计确保了学员在理论学习的基础上，能够通过实践操作进一步深化对死亡教育的理解，从而更好地将所学应用于实际工作中。

(2) 培训体系的阶段化创新

2024年的培训体系分为五个阶段，包括先导作业、先导课、集中培训、上路课以及实践与认证。先导作业通过自我探索工具，引导学员在正式培训前就开始对死亡进行深入思考，这种前置的自我反思为后续的理论学习和实践操作奠定了坚实的基础。先导课作为线上集中培训的一部分，为学员提供了关于死亡学和死亡教育发展的系统知识，以及全球各地生死文化的比较分析。集中培训是线下3天2晚的高强度训练，涵盖洞察死亡态度、带领人觉察训练、活动组建等内容，旨在全面提升学员的综合能力。上路课则通过线上集中培训，重点总结和回顾死亡咖啡馆的各项要点，帮助学员熟悉并掌握带领人工具箱的使用。第三，实践与认证阶段要求学员在一年内至少完成2次主带领死亡咖啡馆活动，并提交复盘记录和个案督导，确保他们能够将所学知识

应用于实际工作中。这种分阶段的培训体系不仅逐步提升了学员的综合能力，还培养出能够独立组织和带领死亡咖啡馆活动的专业人才。

(3) 活动形式的多样化创新

手牵手通过“安宁课堂”与“死亡咖啡馆”两轨并行的模式，实现了活动形式的多样化创新。安宁课堂旨在普及临终关怀知识，通过系统的课程设计，向公众传授安宁疗护的定义、历史、发展以及如何做好告别准备等实用信息。而死亡咖啡馆则侧重于提升公众的沟通技能，通过沉浸式的沙龙体验，让参与者在安全、包容且无压力的环境中讨论死亡话题。这种两轨并行的模式不仅普及了临终关怀知识，还提升了公众的沟通技能，形成了理论支持实践、实践反哺理论的良性循环。通过这种多样化的活动形式，手牵手成功地将死亡教育从理论转化为实际应用，为推动社会对死亡的认知和临终关怀的发展做出了重要贡献。

“安宁课堂”与“死亡咖啡馆”两轨并行的模式本质上是“协同治理”论的优秀实践。一方面，“安宁课堂”承担了知识普及与政策倡导的功能，例如，对接政府、医院的资源等，而另一方面“死亡咖啡馆”则构建了社群互动与技能培养的场域，通过发动社会组织和公众参与，使更多的人加入这个团体。两者并非简单并列，而是形成了政府引导、社会组织运作、公众反馈的协同闭环，共同推动死亡教育生态系统的建设。在该项目中，政府部门通过政策认可（如《安宁疗护发展蓝皮书》）与资金支持（如公益大赛）进行宏观“掌舵”；学术界提供理论背书与行业标准，树立了项目的专业权威性；媒体机构广泛传播，有效破除了公众认知壁垒；社区、医院、学校等则提供了项目落地的场景与核心受众；而经过培训的学员则转化为项目的执行节点与传播种子。

手牵手作为核心社会组织，成功地扮演了“资源链接者”和“平台搭建者”的角色，将各方资源与优势整合起来，共同应对“死亡忌讳”这一复杂的公共社会难题，形成了网络化治理的典范。

与此同时，根据“活跃老龄化”框架，它通过普及安宁疗护知识维护老年群体的身心健康；通过创造沟通平台鼓励他们及其家人积极参与社会互动与生命回顾，对抗社会隔离与心理孤寂；最终，通过提升全社会对死亡的认识和关怀水平，为所有公民提供了一种更高层面的生命保障。项目致力于确保每一位老年人，直至生命终点，其生命权利与尊严都能得到充分地尊重与呵护。

3.2.2 项目运营管理：实现系统化规范

(1) 经验与专业并重的团队架构

项目管理和培训师团队由具有十七年丰富经验的王莹老师、黄卫平老师和多名项目人员组成。王莹老师和黄卫平老师不仅是领域的专家，还具备心理咨询师等专业资质。他们不仅在理论研究

方面有深厚的积累,更在一线工作中积累了丰富的实践经验。这种理论与实践相结合的团队架构,为项目的顺利开展提供了坚实保障。团队成员不仅负责项目的日常管理,还参与课程设计、培训实施以及活动督导等各个环节。通过定期的团队会议和项目复盘,团队能够及时总结经验教训,优化项目流程,确保项目目标的实现。团队还积极与国内外专家学者进行交流与合作,不断引入新的理念和方法,提升项目的整体水平。

(2) 严格认证体系

手牵手设有严格的认证体系,学员必须完整参加所有培训课程内容,并通过实践和督导环节,才能获得“手牵手死亡咖啡馆中国带领人”认证证书。这一认证体系不仅涵盖了理论学习和实践操作,还要求学员在一年内至少完成2次主带领死亡咖啡馆活动,并提交复盘记录和个案督导。通过这种全方位的考核机制,确保了学员在理论知识、实践技能和专业素养等方面都达到一定的标准。认证体系的严格性不仅提升了培训质量,还增强了项目的公信力和影响力。认证体系还为学员提供了明确的学习目标和发展路径,激励学员不断提升自己的专业能力,为项目的可持续发展奠定了基础。

(3) 全方位支持学员成长

培训结束后,手牵手持续为学员提供线上督导和支持服务。通过线上平台,学员可以随时向培训师和专家咨询,解决在实际活动中遇到的问题。这种持续的督导机制不仅帮助学员提升专业能力,还增强了他们的自信心和独立性。同时,手牵手还通过微信公众号等渠道为带领人提供宣传支持,扩大项目影响力。通过定期发布活动案例、学员心得和专家解读等内容,不仅提升了项目的知名度,还为学员提供了展示自我的平台。手牵手还定期组织学员交流会和研讨会,促进学员之间的互动和经验分享,进一步提升学员的专业能力和项目影响力。

3.2.3 项目复制角度：本土化的可持续发展

(1) 本土化适应

手牵手的“死亡咖啡馆”项目在设计上充分考虑了中国文化的背景和特点,对英文指南进行了翻译汉化,并结合国情和社会环境扩充了内容。这种本土化适应不仅提高了项目的接受度,还增强了项目的影响力。在项目复制过程中,其他机构可以参考这一模式,根据当地的实际情况,对项目的内容和形式进行本土化调整。例如,可以根据当地的宗教信仰、文化传统和社会习俗,设计与之相适应的活动内容和形式,以提高项目的适应性和有效性。

(2) 模式创新

手牵手通过“安宁课堂”与“死亡咖啡馆”两轨并行的模式，实现了活动形式的多样化创新。安宁课堂旨在普及临终关怀知识，而死亡咖啡馆则侧重于提升公众的沟通技能。这种两轨并行的模式不仅普及了临终关怀知识，还提升了公众的沟通技能，形成了理论支持实践、实践反哺理论的良好循环。在项目复制过程中，其他机构可以参考这一模式，结合当地的社会需求和资源，设计类似的多样化活动形式。例如，可以增加与当地社区、学校、医院等机构合作的活动，或者结合当地的特色文化，开展具有地方特色的活动，以提高项目的影响力和可持续性。

(3) 社会影响力拓展

手牵手通过多种渠道进行宣传推广，如微信公众号、社交媒体等，进一步扩大了项目的影响力。同时，积极与媒体合作，提升项目的知名度和公众参与度。在项目复制过程中，其他机构可以参考这一模式，通过多种渠道进行宣传推广。例如，可以通过当地的媒体、社区活动、学校教育等方式，提高项目的知名度和公众参与度。还可以通过与当地政府部门、社会组织等合作，获取更多的资源和支持，进一步提升项目的影响力和可持续性。

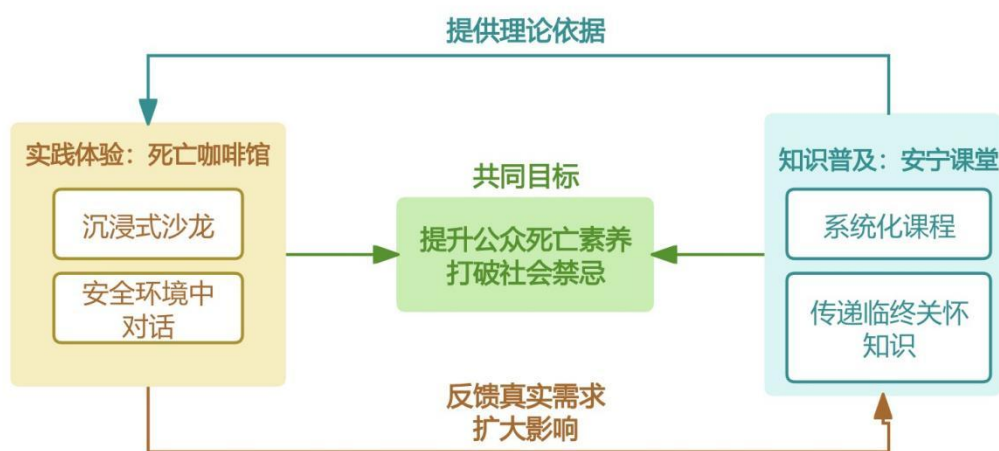


图 3-5 上海浦东手牵手生命关爱发展中心的项目创新实践

3.3 项目影响力：适应社会变革的可持续发展体系

自 2014 年“死亡咖啡馆”项目启动以来，其影响力已从上海本地逐步扩展到全国乃至国际社会。这一项目不仅在理论和实践层面取得了显著成效，更在社会认知、专业人才培养、学术认可、社会影响力等方面产生了深远影响。通过系统化的项目设计、规范化的项目管理和创新性的项目实施，手牵手成功地推动了临终关怀与死亡教育的发展，为其他地区和机构提供了宝贵的复制经验。

3.3.1 社会认知的转变：从忌讳到开放讨论

“死亡咖啡馆”项目通过提供一个安全、包容且无压力的环境，让公众能够公开讨论死亡这一敏感话题。这种形式不仅打破了传统社会中对死亡的忌讳，还促进了公众对死亡的理性认知。通过“安宁课堂”和“死亡咖啡馆”两轨并行的模式，项目不仅普及了临终关怀知识，还提升了公众的沟通技能，形成了理论支持实践、实践反哺理论的良好循环。这种模式的推广，使得死亡教育逐渐被社会接受，公众对死亡的态度从忌讳转向开放讨论，为临终关怀和死亡教育的进一步发展奠定了基础。

3.3.2 专业人才培养：构建可持续发展的教育体系

项目通过系统化的培训体系，培养了一批具有专业水准、坚定信仰以及自我传播能力的死亡教育践行者。2024年的培训体系分为五个阶段：先导作业、先导课、集中培训、上路课、实践与认证。这种分阶段的培训模式不仅逐步提升了学员的综合能力，还确保了培训质量。通过严格的认证体系，学员在完成所有培训课程并通过实践和督导环节后，才能获得“手牵手死亡咖啡馆中国带领人”认证证书。这种认证体系不仅提升了培训质量，还增强了项目的公信力和影响力。通过持续的督导和支持服务，项目为学员提供了全方位的成长支持，进一步提升了学员的专业能力，为项目的可持续发展提供了人才保障。

3.3.3 学术界的认可：树立行业标杆

“死亡咖啡馆”项目在学术界获得了广泛认可。清华大学景军教授在2020年深圳安宁疗护大会上提出，手牵手所发起和推动的“死亡咖啡馆活动”是推广安宁疗护的新模式，与我国安宁疗护其他三大模式并列。这一观点被清华长庚医院安宁疗护主任、医学人文学者路桂军教授引用在其新书《见证生命，见证爱》中，该书荣获2020年中国医界好书—医学文学类好书奖。2024年，《上海市安宁疗护发展蓝皮书》也收录了对手牵手“死亡咖啡馆”模式的评价，认为其“更广泛地破除死亡禁忌、启蒙生死教育和倡导安宁疗护”。这些学术认可表明，“死亡咖啡馆”项目不仅在实践中取得了成功，还在学术领域树立了标杆，为其他地区和机构提供了宝贵的参考和借鉴。

3.3.4 社会影响力的拓展：多渠道宣传合作

手牵手通过多种渠道进行宣传推广，如微信公众号、社交媒体、媒体报道等，进一步扩大了项目的影响力。自2017年以来，该项目多次被《第一财经》《南方周末》《澎湃新闻》《北京朝阳医院》《南方人物周刊》等知名媒体报道，内容涉及项目介绍、活动开展、社会意义等多个

方面。这些报道不仅提升了项目的知名度，还促进了公众对死亡教育的重视和参与。手牵手还通过与当地社区、学校、医院等机构合作，获取更多的资源和支持，进一步提升项目的影响力和可持续性。通过这些多渠道的宣传和合作，项目不仅在社会上引起了广泛关注，还推动了临终关怀和死亡教育的普及和发展。

3.4 项目资金的可持续性：多元化资金筹措实现可持续发展

在公益项目的实施过程中，资金的可持续性确保项目长期稳定运行的关键因素。手牵手“死亡咖啡馆”项目深刻认识到这一点，并在实践中积极探索和应用多元化的资金筹措策略，以确保项目的可持续发展。通过政府资助、社会捐赠、付费培训、合作项目等多种渠道，项目不仅在初期获得了稳定的启动资金，还在后续发展中不断拓展和优化资金来源，形成了一个多元化的资金支持体系。这种多元化的资金筹措策略不仅为项目的顺利实施提供了坚实的财务基础，还增强了项目的抗风险能力，确保了项目的长期稳定运行。

3.4.1 资金来源：构建稳定的财务基础

手牵手“死亡咖啡馆”项目通过**多元化的资金来源策略**，成功构建了稳定的财务基础。项目初期，通过参与政府举办的公益项目大赛，如中国扶贫基金会和民生银行举办的“ME 公益创新资助计划”，获得了 50 万元的资助，为项目的启动和推广提供了重要支持。项目积极吸引企业 and 个人的捐赠，通过与企业的合作和公众的募捐活动，进一步拓展了资金来源。自 2020 年起，手牵手推出了付费制的“死亡咖啡馆中国带领人培训”，通过收取培训费用，不仅为项目提供了稳定的资金来源，还提升了项目的质量和专业性。同时，项目通过与各地社区、学校、医院等机构合作开展的项目，获得了合作方的资金支持和资源共享，进一步优化了资金结构。这种多元化的资金来源策略，确保了项目在不同阶段都能获得足够的资金支持，为项目的持续发展奠定了坚实基础。

3.4.2 成本控制：确保资金的有效利用

为了确保资金的有效利用，手牵手在成本控制和财务管理方面采取了一系列精细化措施。项目团队制定了详细的年度预算计划，对各项开支进行严格控制，确保资金的合理使用。通过优化项目流程、合理配置资源、降低不必要的开支，有效控制了项目成本。例如，利用线上平台进行部分培训和督导，减少了线下活动的成本。同时，建立了规范的财务管理制度，定期进行财务审计和财务报告，确保资金的透明和合规使用。通过严格的预算管理、成本控制和财务管理，项目在有限的资金下实现了高效地运作，确保了资金的最大化利用，为项目的可持续发展提供了有力

保障。

3.4.3 资金持续发展：确保项目的长期稳定运行

为了确保项目的长期稳定运行，手牵手采取了一系列持续性发展策略。第一，通过合理规划和资金积累，建立了**项目储备基金**，用于应对突发事件和未来的项目扩展。第二，积极与更多的企业和机构建立合作关系，拓展资金来源渠道。通过**与不同领域的合作伙伴共同开展项目，实现资源共享和优势互补**。通过多渠道的宣传和推广，提升项目的社会影响力，吸引更多社会资源的支持。例如，通过微信公众号、社交媒体、媒体报道等渠道，提升项目的知名度和公众参与度。第三，探索**创新的盈利模式**，如开发相关的教育产品和服务，通过市场化的运作方式为项目提供额外的资金支持。这些策略不仅确保了项目的财务可持续性，还为项目的长期稳定运行提供了坚实保障，为其他类似项目提供了宝贵的参考和借鉴。

3.5 项目技术应用：技术创新与实践融合

在当今数字化时代，技术的应用已成为推动项目高效实施和广泛传播的关键因素。手牵手“死亡咖啡馆”项目深刻认识到这一点，并在实践中积极探索和应用了一系列创新技术，以提升项目的运行效率、扩大影响力，并确保其可持续发展。这些技术创新不仅为项目的实施提供了强有力的支持，也为其他类似项目提供了宝贵的借鉴和参考。

3.5.1 数字化培训平台：提升培训效率与可及性

手牵手“死亡咖啡馆”项目在技术应用方面表现出色，特别是在数字化培训平台的建设上。通过**开发线上学习管理系统**，项目能够为学员提供灵活的学习方式，突破时间和空间的限制。学员可以通过该平台访问课程资料、参与在线讨论、完成作业和测试，极大地提高了学习的便捷性和互动性。此外，平台还具备数据分析功能，能够实时跟踪学员的学习进度和表现，为培训师提供反馈，以便及时调整教学策略，确保培训质量。这种数字化培训模式不仅提升了培训效率，还扩大了项目的覆盖范围，使更多人能够参与到死亡教育的学习中来。

数字化培训平台的创新之处在于其**综合性和互动性**。平台不仅提供了丰富的学习资源，还通过在线讨论区、实时问答功能和虚拟课堂等形式，增强了学员之间的互动和交流。这种互动性不仅提高了学员的学习积极性，还促进了知识的共享和传播。通过平台的数据分析功能，培训师可以实时了解学员的学习情况，及时发现学习中的问题，并针对性地提供辅导和支持。这种个性化的学习体验不仅提高了学习效果，还增强了学员的满意度和忠诚度。此外，平台的灵活性使得项目能够根据不同的需求和反馈，快速调整和优化课程内容，确保培训始终符合学员的实际需求。

通过这种数字化培训模式，手牵手“死亡咖啡馆”项目不仅提升了培训效率，还扩大了项目的影响力和可及性，为更多人提供了学习和参与的机会。

3.5.2 活动管理软件：优化活动组织与执行

在活动组织方面，手牵手“死亡咖啡馆”项目引入了先进的活动管理软件，用于活动的策划、宣传、报名和反馈收集。通过该软件，活动组织者可以轻松创建活动页面，发布活动信息，管理报名人员，并及时与参与者沟通。活动结束后，软件还能自动生成反馈报告，帮助组织者评估活动效果，为后续活动的改进提供依据。这种技术的应用不仅提高了活动组织的效率和透明度，还增强了参与者的体验感和满意度，进一步提升了项目的社会影响力。

活动管理软件的创新之处在于其集成性和自动化。软件不仅集成了活动策划、宣传、报名和反馈收集等多种功能，还通过自动化流程减少了人工操作的复杂性和错误率。通过创建活动页面，组织者可以快速发布活动信息，并通过社交媒体和电子邮件进行广泛宣传。报名管理功能使得参与者能够方便地注册和确认参与，同时组织者可以实时查看报名情况，及时调整活动安排。活动结束后，软件自动生成的反馈报告为组织者提供了详细的数据分析，帮助他们评估活动的成功与否，并为未来的活动提供改进方向。这种集成化和自动化的活动管理方式不仅提高了组织效率，还增强了参与者的体验感和满意度，使得“死亡咖啡馆”活动能够更高效地开展，进一步提升了项目的社会影响力。

3.5.3 数据分析工具：支持决策与持续改进

项目还充分利用数据分析工具，对培训和活动数据进行深入分析。通过收集和分析学员的学习数据、活动参与数据以及反馈数据，项目团队能够深入了解项目运行的现状和存在的问题。这些数据为项目的决策提供了科学依据，帮助团队及时调整项目方向和策略，优化资源配置，提高项目的整体效益。例如，通过分析学员的学习进度和成绩，培训师可以发现学员在某些知识点上的困难，从而针对性地加强辅导；通过分析活动参与者的反馈，组织者可以了解活动的优点和不足，为下一次活动的改进提供参考。

数据分析工具的创新之处在于其科学性和前瞻性。通过收集和分析大量的数据，项目团队能够获得关于项目运行的全面视角，从而做出更加科学和合理的决策。数据分析不仅帮助团队发现学员在学习过程中的困难和需求，还为培训内容的优化提供了依据。通过分析活动参与者的反馈，组织者能够及时调整活动形式和内容，提高活动的质量和吸引力。此外，数据分析工具还能够预测项目未来的发展趋势，为项目的长期规划提供支持。通过这种科学和前瞻性的数据分析，手牵

手“死亡咖啡馆”项目能够持续改进和优化，确保项目的长期稳定运行，为更多人提供高质量的死亡教育服务。

3.5.4 社交媒体与在线社区：扩大项目影响力

为了扩大项目的影响力，手牵手积极利用社交媒体和在线社区进行宣传推广。通过微信公众号、微博、抖音等平台，项目**定期发布培训信息、活动预告、学员心得和专家观点等内容**，吸引了大量关注者。这些平台不仅为项目提供了广泛的宣传渠道，还为学员和公众提供了一个交流和互动的空间。通过在线社区的建设，项目能够及时回应公众的疑问和关注，增强公众对项目的认同感和参与度。此外，社交媒体的传播效应还吸引了更多潜在学员和合作伙伴，为项目的持续发展注入了新的活力。

社交媒体与在线社区的创新之处在于其互动性和传播性。通过**定期发布高质量的内容**，项目不仅能够吸引更多的关注者，还能够通过互动功能增强与用户的联系。学员和公众可以通过评论、点赞和分享等方式参与讨论，项目团队也能够**及时回应用户的反馈**，增强用户的参与感和认同感。此外，社交媒体的传播效应使得项目能够快速扩大影响力，吸引更多潜在学员和合作伙伴。通过**在线社区**的建设，项目还能够形成一个积极的学习和交流环境，促进知识的共享和传播。这种互动性和传播性的结合不仅扩大了项目的影响力，还为项目的持续发展提供了强大的支持。

3.5.5 远程督导与支持：保障项目质量

在项目实施过程中，手牵手通过远程督导与支持技术，确保了项目的高质量运行。通过视频会议、在线论坛等工具，培训师和专家可以**远程为学员提供实时指导和支持**，帮助他们解决在培训和活动组织过程中遇到的问题。这种远程督导模式不仅提高了督导的及时性和有效性，还降低了督导成本，使更多的学员能够获得专业的支持。同时，通过**建立在线督导档案**，项目团队能够对督导过程进行记录和分析，为项目的持续改进提供数据支持。

远程督导与支持的创新之处在于其灵活性和高效性。通过视频会议和在线论坛等工具，培训师和专家能够实时与学员进行互动，提供个性化的指导和支持。这种远程督导模式不仅提高了督导的及时性和有效性，还降低了时间和空间的限制，使更多的学员能够获得专业的支持。通过建立在线督导档案，项目团队能够对督导过程进行记录和分析，为项目的持续改进提供数据支持。这种灵活性和高效性的结合不仅保障了项目的质量，还为项目的持续发展提供了有力支持。通过这种远程督导与支持模式，手牵手“死亡咖啡馆”项目能够确保培训和活动的高质量运行，为学员提供优质的教育体验。

3.6 项目应用指南：推广与实施的实用手册

手牵手“死亡咖啡馆”项目旨在通过创新的教育模式，打破社会对死亡的忌讳，普及临终关怀知识，提升公众的沟通技能，并推动死亡教育的广泛开展。结合理论教学与实践操作，形成了一个完整的教育体系。其目标是培养一批专业的死亡教育践行者，推动社会对死亡的理性认知和积极讨论。

3.6.1 “安宁课堂”和“死亡咖啡馆”两轨并行的模式

手牵手“死亡咖啡馆”注重实用性和可操作性，涵盖理论基础、实践应用、课程体系和培训体系。理论基础部分提供死亡学的基本概念、历史发展以及全球各地的生死文化，为学员打下坚实的理论基础。实践应用通过“安宁课堂”普及临终关怀知识，通过“死亡咖啡馆”提升公众的沟通技能，形成理论与实践的良性循环。课程体系包括自我探索、社会实验行动、线上集体学习、集中培训、督导等环节，确保学员在不同阶段都能获得全面的学习体验。培训体系分为五个阶段：先导作业、先导课、集中培训、上路课、实践与认证，逐步提升学员的综合能力，确保培训质量。实施步骤从需求评估到持续改进，每一步都注重实际操作和效果评估，确保项目在不同地区和受众中都能有效实施。

3.6.2 数字化平台实现高效运行

通过数字化培训平台、活动管理软件、数据分析工具、社交媒体与在线社区以及远程督导与支持，提升项目的运行效率和质量。数字化培训平台提供灵活的学习方式，突破时间和空间限制，提升学习的便捷性和互动性。活动管理软件优化活动组织流程，提高活动效率和参与者体验。数据分析工具科学评估项目效果，优化资源配置。社交媒体与在线社区扩大项目影响力，增强公众参与度。远程督导与支持确保项目质量，降低督导成本。这些技术应用不仅提升了项目的运行效率，还为项目的持续改进提供了数据支持，确保项目在不同环境下都能高效运行。

3.6.3 专业化团队支持长效运行

通过专业团队支持、预算管理和财务管理，确保项目的顺利实施。专业团队由专家和一线工作者组成，具备深厚的理论基础和丰富的实践经验，为项目提供全方位支持。预算管理通过详细的年度预算计划和严格的成本控制，确保资金的合理使用。财务管理建立规范的财务管理制度，确保资金透明和合规使用。项目评估通过效果评估和持续改进，科学评估项目效果，优化项目内容和实施方式。效果评估通过反馈表、问卷调查等方式，收集学员和参与者的反馈，为项目改进提供依据。持续改进根据评估结果，调整和优化项目内容和实施方式，确保项目的长期稳定运行。

3.6.4 项目具有可复制性

通过本土化调整、专业团队建设、严格认证体系、持续支持与反馈、多样化活动形式和多渠道宣传推广,确保项目在不同地区的成功复制和推广。本土化调整根据当地文化背景和社会需求,对项目内容和形式进行调整,提高项目的适应性。专业团队建设通过培训和实践提升团队能力,确保项目的顺利实施。严格认证体系通过统一的认证标准和考核机制,确保培训质量和项目公信力。持续支持与反馈通过线上督导和支持平台,为学员提供持续的指导和支持。多样化活动形式结合当地资源和社会需求,设计多样化的活动形式,提高项目影响力。多渠道宣传推广通过多种渠道进行宣传推广,提高项目知名度和公众参与度。这些策略不仅确保了项目的财务可持续性,还为项目的长期稳定运行提供了坚实保障,为其他地区和机构提供了宝贵的参考和借鉴。

3.6.5 打破死亡教育局限性

手牵手“死亡咖啡馆”项目在设计上充分体现了创新性,旨在打破传统死亡教育的局限,通过多元化的教育模式和互动形式,提升项目的吸引力和影响力。项目结合“安宁课堂”和“死亡咖啡馆”两轨并行的模式,不仅普及了临终关怀知识,还提升了公众的沟通技能,形成了理论与实践的良性循环。这种模式的创新之处在于,它将死亡教育从传统的课堂讲授转变为一种互动式的、社区参与式的活动,让公众在轻松的环境中讨论死亡这一敏感话题。通过这种创新设计,项目成功地吸引了更多人参与,尤其是年轻人和社区居民,他们通常对传统教育模式缺乏兴趣。此外,项目还引入了线上学习平台和社交媒体工具,进一步扩大了项目的覆盖范围,使更多人能够便捷地参与到死亡教育中来。这种线上线下相结合的模式,不仅提升了项目的灵活性,还增强了其适应性,使其能够在不同地区和不同文化背景下有效实施。

3.6.6 数字化手段提升项目运行质量

通过数字化手段提升了项目的运行效率和质量。项目开发了专门的线上学习管理系统,为学员提供了丰富的学习资源和互动平台。这一系统不仅支持课程资料的在线访问、作业提交和测试评估,还通过数据分析功能实时跟踪学员的学习进度和表现,为培训师提供反馈,以便及时调整教学策略。此外,项目还引入了活动管理软件,优化了活动的策划、宣传、报名和反馈收集流程。通过这一软件,活动组织者能够轻松创建活动页面,发布活动信息,管理报名人员,并及时与参与者沟通。活动结束后,软件还能自动生成反馈报告,帮助组织者评估活动效果,为后续活动的改进提供依据。这种技术的应用不仅提高了活动组织的效率和透明度,还增强了参与者的体验感和满意度。项目还充分利用社交媒体和在线社区进行宣传推广,通过微信公众号、微博、抖音等

平台，定期发布培训信息、活动预告、学员心得和专家观点等内容，吸引了大量关注者。这些平台不仅为项目提供了广泛的宣传渠道，还为学员和公众提供了一个交流和互动的空间，进一步提升了项目的社会影响力。

4. “记忆的守望者-认知症三级预防志愿服务”项目

4.1 项目介绍

“记忆的守望者-认知症三级预防志愿服务”项目是在我国人口老龄化深度演进、认知症疾病负担持续加剧的时代背景下，由上海剪爱公益发展中心于2015年率先发起，针对大众对认知症低知晓率、低就诊率、低支持率、高病耻感等方面的突出挑战，联合上海市第六人民医院、上海同济医院等多方力量一起执行的一项系统性、多层次的脑健康公益项目。项目聚焦于认知症的“预防、干预和支持”，通过构建并实践“认知症三级预防体系”，面向全年龄段人群开展脑健康科普、风险筛查、认知激活及家庭支持等服务，致力于提升公众对认知症的科学认知，降低疾病风险，改善患者与照护者的生活质量。

从理论视角看，该项目的成功实践充分结合了“社会支持理论”。社会支持理论认为，个人通过其社会关系网络所能获得的、来自他人的、有益的支持和资源，是影响个体身心健康和生活质量的关键因素。它不仅仅是一种被动的关怀，更是一个主动的“缓冲器”，能帮助人们有效应对压力、克服困难。该项目超越了传统的单一医疗服务模式，致力于为全年龄段公众、高风险人群、患者及其家庭照护者构建一个涵盖“情感性、工具性、信息性、评价性”四大支持的多维立体社会支持网络。该网络旨在有效缓冲认知症带来的个体压力与家庭照护负担，提升社会应对此类公共健康挑战的集体韧性。

项目以“一级预防治未病、二级预防治欲病、三级预防治已病”为核心逻辑，形成涵盖科普倡导、早期干预、家庭支持的全链条服务模式。具体包括：通过公益广告、艺术展览、社区讲座等形式开展脑健康教育；依托“静明荟”体脑激活中心为高风险人群提供认知训练与风险管理；推动“爱米粒认知症家属互助会”建立照护者互助网络。截至2025年，项目已深入上海200多个社区，累计为超过5万名长者建立脑健康档案，服务认知症家庭1500余户，培育志愿者超过500人，并荣获第二届“上海慈善奖”，初步形成了一套可落地、可复制、可持续的社区认知症预防服务范式。

4.2 项目介绍

4.2.1 项目设计：时代需求导向认知症预防体系

(1) 精准识别公众认知错位现象

“记忆的守望者”项目是一项致力于改善公众对认知症认知储备的公益行动。认知症已成为

全社会共同面临的重大脑健康挑战。数据显示，全球认知症患者人数超过 5000 万，而中国 60 岁及以上人群中患者人数已超过 1507 万（中国老龄协会，2021）。该疾病不仅为患者家庭带来长期照护压力和经济负担，也加剧了社会医疗资源的压力。

当前认知症领域存在“发病率高、就诊率低、疾病负担重、照护压力大”四大难题，同时公众认知仍存在明显误区，很多人将认知症简单等同于“老年痴呆”，认为这是老龄化必然结果，缺乏科学和全面的了解。值得注意的是，认知症并非仅困扰老年人，例如 2024 年首都医科大学宣武医院出现了 19 岁的阿尔茨海默病患者，剪爱公益在上海接触的最年轻案例仅 24 岁，说明全年龄段均存在患病风险。

此外，认知症的风险因素与现代生活方式及城市环境密切相关，已成为威胁全民健康的重要议题。另一方面，患者在社交层面常遭遇“社会性障碍”，反映出公共文化中人文关怀的缺失，亟需通过全民教育重建包容性社会认知，并构建系统性的支持网络。

因此，“记忆的守望者”项目致力于应对这一系列挑战，重点解决因公众认知误区带来的病耻感严重、就医延迟和预防意识薄弱等社会问题，推动认知症从“污名化”走向“科学防治”。

（2）结合国家策略制定策略

“记忆的守望者”项目设计遵循积极应对《健康中国 2030》《国家积极应对人口老龄化中长期规划》等政策的方向指引，将宏观要求拆解为社区可执行的三级预防体系。

项目根据不同程度的认知症状况开展对应的预防策略。一级预防防治未病，内容针对包括认知症人士在内的全年龄群体，主要形式为发起脑健康倡导宣传活动，如公益广告、艺术展览、互动体验等形式传播脑健康知识，从而引导群众正确看待认知症，同时也能够降低患病后的心理负担。其次，二级预防防治欲病。二级预防依托社区项目点体脑激活中心、发现并满足社区中真实的居家、社区和机构认知干预服务的需求，为风险人群提供早期干预服务，并评估干预后的认知功能改善。此外，三级预防防治已病，预防内容主要包含建立认知症家属互助会和提供针对患者的专业服务，例如在上海发展成熟的爱米粒认知症家属互助会经验，通过支持区层级的家属互助会发起后，赋能异地伙伴，如杭州、深圳逐步开展公益支持网络。

该体系指导剪爱公益面向全年龄段人群开展脑健康科普倡导、认知症的风险管理，对风险人群提倡早期诊断、掌握认知功能激活锻炼方式降低损伤，对患病家庭提供非正式照料的支持照护、赋能家属好好生活。

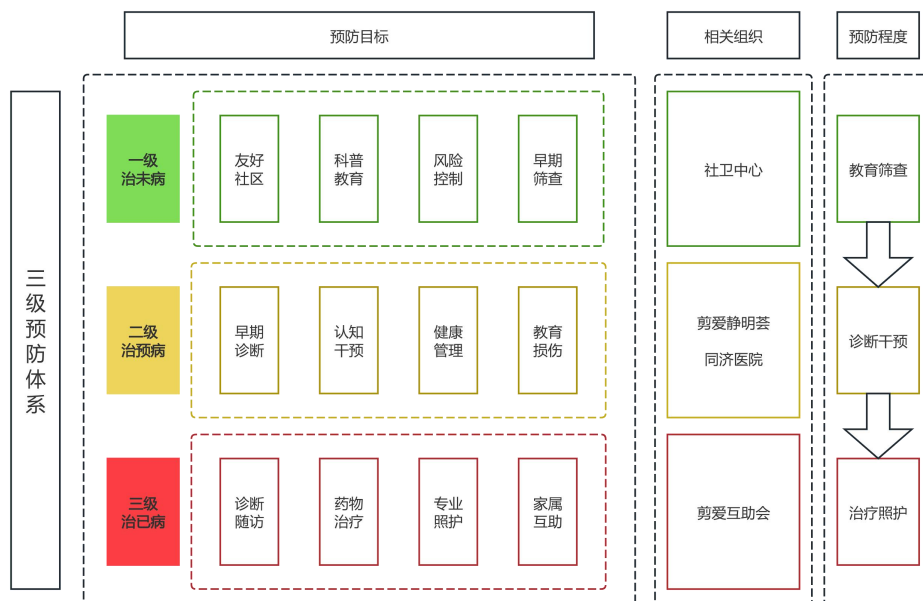


图 3-6 “记忆的守望者-认知症三级预防志愿服务”项目：认知症三级框架图

(3) 广泛凝聚社会力量

“记忆的守望者”项目并不是孤立运行，而是包含了志愿者、专业干预人员、护理人员、评估人员、活力长者、认知症家属等多元的主体。凝聚了来自社会中不同的力量。通过搭建一个脑健康服务管理平台，整合剪爱公益的认知症三级预防体系内容，让活动在脑健康服务管理平台上形成一条“需求—响应—反哺”的闭环网络，志愿者完成线上培训即可通过个人二维码预约授课并累积积分，专业干预人员与护理人员实时接收系统推送的高风险提醒与个案数据，评估人员使用内置量表一键上传结果至区级看板，而活力长者和家属则既是内容的消费者也是生产者，老照片、老歌、干预心得被沉淀为“记忆故事库”，反哺下一轮课程与志愿培训。让每一次筛查、每一次干预、每一次分享都成为下一轮活动的起点使不同的用户人群的需求可以通过平台得到满足。

4.2.2 项目运营管理：标准化管理与人性化服务并重

(1) 项目模式系统化

“记忆的守望者”项目高度重视模式的系统化建设，把三级预防做成一条可循环的数字流水线，首先用公益广告、艺术展、互动体验把脑健康知识推给全年龄段人群，完成一级“治未病”；其次联动“静明荟”社区健康生活方式激活中心，为筛查出的轻度认知障碍人群提供运动激活和健康管理等单项和多维干预并实时评估成效，实现二级“治预病”；最后再通过爱米粒家属互助会把上海经验模块化，一键复制到杭州、深圳等地，让认知症家庭获得持续陪伴与照护技能，完成三级“治已病”。个案管理师、志愿者、干预师、评估员、长者及照护者六类用户在同一平台

上各取所需，志愿者在线培训后自动生成排班，干预师收到系统推送的高风险名单，家属在互助圈提问即刻得到同伴回复，科普、筛查、干预、陪伴在数据闭环中自我滚动，形成一个“输入需求—输出服务—反哺内容”的自循环生态。

(2) 覆盖对象多元化

为了改变群众对认知症以往的错误观念，该项目活动覆盖对象的跨度广泛。一是年龄跨度广，从55岁以上社区长者到退休低龄长者，再到轻度认知障碍及高风险老年群体，全年龄段都纳入同一张服务网，覆盖整个老龄谱系。二是角色多元广，爱米粒家属互助会精准锁定1500个认知症家庭并为其提供全年6000人次属地化照护支持，长寿路街道首个“静明荟”体脑激活中心则针对500多位高风险轻度认知障碍者实施综合干预，又将在校学生、企业员工、退休低龄长者等志愿者纳入服务与培训体系，实现“助人自助”双向覆盖。三是地域辐射广，以上海为核心，深入200多个社区，形成“街道—社区—家庭”三级网络，使不同健康状况、不同社会角色的老龄人口都能在同一项目框架内获得连续、属地化的脑健康支持，把多元老龄群体与多元社会力量编织进同一条持续延伸的认知友好链。

(3) 志愿团队专业化

专业化志愿团队不仅体现在“人数多”，更体现在其专业能力形成的完整体系。在“记忆的守望者”项目中，这种体系体现在三条清晰的成长阶梯：

其一为高校学术型，复旦大学“悠悠旦”社团把认知症服务做成一门“可传播的课程”。他们不仅陪伴家庭、支持互助会，还将全过程拍摄成央视纪录片，用镜头把专业方法标准化、可视化，让全国观众看到“如何科学地陪伴支持认知症家庭”。

其二为家属自组织型，爱米粒工作小组完成“从被服务到自我管理”的转身，每月独立策划、执行线下活动，并建立新家属接待流程，把家属群体升级为“互助教练”，实现专业知识的二次传递。

其三为社区技能型，风雨兰项目在深圳培育的“体脑激活师”专业志愿者，经过初级—中级认证，可在本地独立带领社区早期干预服务，标志着基层志愿者已具备可复制、可考核的专业干预能力。三条阶梯共同构成“学术输出—同伴教练—基层执行”的专业闭环，使志愿团队无论在校、在家、在社区，都能以同一套标准持续放大服务效能。在项目发展过程中，还注重培育专业团队，扩大项目的运营规模、提升人员专业素养。

(4) 活动开展常态化

项目的稳定发展离不开活动开展常态化，“记忆的守望者”项目在三级预防服务体系的基础上，定期开展相关活动，确保持续为认知症高风险群体及家属提供稳定可靠的服务。项目建立了固定的月度活动机制，其中“爱米粒认知症家属互助会”坚持每月第三个星期六下午定期开展活动，这种规律性的服务安排形成了稳定的服务节奏，让参与者能够预期并合理安排时间参与，同时也培养了家属群体的归属感和依赖感。在持续服务方面，项目已累计为超过 50000 位长者建立了个性化的脑健康档案，这些档案不仅记录了长者的基本健康状况，还持续跟踪其认知功能变化，为早期干预提供数据支持。同时，项目还提供了超过 6000 人次的专业家庭照护支持，通过定期上门指导、电话随访和应急支援等方式，形成了常态化的家庭支持体系。此外，项目在上海市 200 多个社区持续开展认知症风险筛查与评估服务，通过标准化评估工具和专业的筛查团队，建立起常态化的早期干预机制。这种定期筛查不仅帮助早期发现认知功能下降的长者，还能及时调整干预方案，真正实现了从临时性活动向常态化服务的转变，为认知症预防和管理提供了持续有效的保障。这些举措直接提供了“工具性支持”，解决了照护家庭最急迫的实际问题，降低了照护难度

4.2.3 推广项目复制角度：标准化与规范化的预防体系

(1) 集中化的项目管理中枢

在项目推广与复制方面，“记忆的守望者”项目形成了以上海剪爱公益发展中心为核心，各地区合作伙伴共同参与的项目扩展模式，确保了项目推广过程中的专业性和规范性。项目组通过建立统一的准入标准和合作流程，构建了稳定可持续的项目推广机制。同时，以上海为中心的项目运作模式，使“记忆的守望者”在项目设计、推广和执行方面始终保持专业指导和质量监督，为项目的规模化复制提供了重要保障。

(2) 标准化的项目执行规范

项目形成了完善的标准化执行体系，在推广过程中要求所有合作方严格遵循统一的执行标准。项目组正在筹备开发《认知症三级预防操作手册》等标准化工具，对服务内容、流程规范、质量要求等方面作出了明确规定。这些标准化文件涵盖了从科普宣传、风险筛查、早期干预到照护支持的全过程，并根据实际执行情况持续优化更新，确保项目规范与实践需求保持高度契合。

(3) 过程化的项目执行台账

项目建立了系统化的过程管理和资料积累机制。项目组要求各执行站点定期提交包括服务数据、活动记录、案例材料等在内的过程性资料，形成了完整的项目执行台账。这些积累的实践资

料和经验总结为后续的项目推广提供了重要参考,使新站点的建立和运营能够借鉴既往成功经验。同时,通过台账化管理,项目组能够及时掌握各站点的执行情况,精准指导新站点的初期建设工作,确保项目推广的平稳有序进行。

(4) 项目推广复制难点

“记忆的守望者”项目在跨区域推广中始终坚持“因地制宜、分步推进”原则,强调不应简单套用单一模式。我国不同地区在老龄化率、文化习惯、居民对认知症的认知水平及医疗、社区、财政资源等方面存在巨大差异,这意味着项目在落地时需深度结合本地实际,灵活调整服务模块与推进节奏,避免“一刀切”。与此同时,项目在实践中仍面临多重挑战:包括服务过程中长者人身安全与数据隐私等风险、非医疗干预中的伦理边界问题,以及基层治理中常见的多部门协同机制不畅等现实困难。这些都要求执行方必须加强标准化流程建设、完善合规管理框架,并积极搭建跨民政、卫健、社工部、街道等多方协同的工作机制。此外,支付机制仍是制约项目规模化可持续发展的关键瓶颈。目前仍主要依赖政府购买,个人支付意愿低,未来需进一步探索与社会健康保险、长期护理保险、商业保险、慈善信托及企业 CSR 资源的联动模式,构建多元资金池,以提升服务的可及性、可持续性与制度韧性。

4.2.4 理论视角下的项目创新

“记忆的守望者”项目的整体设计与实践,已经超越了传统的、单点的慈善服务模式,自觉构建了一个以“社会支持理论”为框架的、多维度、立体化的社区支持生态系统。

在信息层面,项目通过科普、宣传、筛查三个阶段为公众和高风险人群提供了关键的信息支持,这些信息包含了疾病知识、照护技巧、政策解读等,从而帮助公众破除认知误区。

在工具层面,通过数字化筛查、体脑激活训练等服务,为家庭照护者提供了直接的工具性支持,缓解了照护压力。

在情感层面,通过家属互助会、志愿者陪伴等形式,构建了提供理解、安慰与归属感的情感性支持网络,有效对抗了照护者的社会孤立与心理耗竭。

在价值层面,通过赋能家属与长者成为讲师、志愿者或服务生,提供了强大的评价性支持,这使他们重获尊严与自我效能感,实现了从“受助者”到“助人者”的转变。

综上,这四种支持依托三级预防体系相辅相成,自我扩大形成良性循环支持网络。不仅完美诠释了社会支持理论在应对公共健康挑战中的巨大价值,也为中国社区居家养老模式提供了一个可参考的范式。

4.3 项目影响力

4.3.1 社会影响

凭借可复制、可验证的社区干预模式，“记忆的守望者”项目不仅将第二届“上海慈善奖”收入囊中，更把一条街道的微光放大为一座城市乃至全国的政策灯塔。2017年，项目在上海市民政局的支持下启动全国首个“认知症友好社区五年计划”，在普陀区长寿路街道落地最早的试点，该项目为出台《上海市养老服务条例》（2021）和发布的《老年认知障碍友好社区建设指南》（2024）提供了宝贵的社区实践样本。市层面据此于2019年在28个镇街同步铺开三级预防模式，使“科普-筛查-干预-支持”首次成为地方公共服务的标准动作。

媒体与公众层面，项目把专业陪伴搬进了大众客厅。央视纪录频道《亲爱的请别忘记我》以复旦“悠悠旦”志愿者团队为主线，150分钟的长镜头让认知症群体走进大众视野，学生用老照片唤醒长者记忆、社工用节拍游戏重建认知路径、家属在互助会里泪流满面地学会“如何与遗忘和解”。节目首播当日，微博话题阅读量突破3.2亿，抖音同名短片播放5,700万次，评论区里“原来认知症不是老年痴呆”成为最高赞留言。线下，“上海地铁迷失钟表展”把认知体验搬进通勤场景，线下累计触达1.48亿人次，线上推文全网阅读12万+，“让遗忘被看见”成为城市公共艺术的新注脚。

资金与网络层面，项目在上海实践经验的基础上，多家企业CSR连续三年定向支持，累计社会化筹资1,200余万元；“知行中国”支持协作网络于2023年启动，已把长寿路街道的完整工具包（筛查问卷、家属手册、干预课程、志愿者培训）整体复制到杭州、深圳、合肥、无锡、成都等城市。复制城市只需替换本地文化元素，即可在45天内完成“科普-筛查-建立激活小组和互助会”三步走，真正实现了“带着上海模板去他乡播种”。

而“受助者变策划者”的三级扩散链，让影响力具备了自我生长的生命力。爱米粒家属互助会每月第三个星期六下午的固定活动，已从最初的8人到如今的1,500个家庭；家属小组独立完成策划、主持与评估，去年新增237名家属，累计为6,000人次提供照护支持。同时，深圳“风雨兰”团队把这套模式与本地情况结合后，培训120名初级、60名中级体脑激活师，每月固定举办家属互助会，成为深圳市民政局官方推荐的社区样板。从高校示范-家属自组织-社区复制的三级链，让认知症友好理念从上海原点一路向南，正在更多城市落地生根。该项目的成功离不开“评价性支持”，通过赋予新的社会角色，使受助者重获尊严与自信，实现了“助人自助”的良性循环。

4.3.2 社区参与

将人性化服务融入日常生活才能将老年群体的需求落在实处，“记忆的守望者”项目始终坚持着关注老年群体具体需求的初心。该项目通过建立一支 500 余人的跨学科专业志愿服务队，把认知症三级预防体系拆成“家门口的模块化服务”。志愿团队包括：医师、社工师、康复师、心理咨询师、在校学生、企业白领和退休低龄长者。由成员每周轮班值守，用统一培训、统一工具、统一话术，确保每一次服务都是“标准化输出”。在筛查与教育端，志愿者们已累计为 5 万名 55 岁以上长者建立脑健康档案。家属支持不再只是“被安慰”。爱米粒家属互助会把每月第三个周六下午固定为“家庭日”，**为照护家属构建了一个稳定的社会支持空间**。累计服务近 1500 个家庭、6,000 人次；互助会已实现自组织管理，从主题策划、现场主持到财务公示，全部由家属轮流完成，这极大地提供了“评价性支持”，赋能家属从受助者转变为助人者，重获价值感和掌控感。新家属只需在小程序填写需求，就能在 48 小时内收到老家属的回访电话和第一次活动邀请，确保了支持网络的及时性与有效性。社区微循环遍地开花：蛇口社区银杏关爱微基金用 3 万元撬动 30 场邻里茶话会；长寿“记忆学堂”把 12 周脑健康课程搬进居委会活动室；风雨兰“体脑激活师”培训让 120 名社区阿姨拿到初级证书，每月固定带领；吴淞“幸福基金”则把认知训练搬进广场舞间隙。最暖心的场景出现在忘不了“米粒”餐厅——认知症长者穿上围裙变身服务生，端菜、收银、招呼客人一气呵成，顾客一句“阿姨您推荐的红烧肉真香”让他们重新找回社会角色和自信。这不仅超越了传统照护的形式，更是对世界卫生组织“积极老龄化”的呼应，它聚焦于长者的能力而非缺陷，通过社会参与有效保障了他们的健康、尊严与幸福感。

一站式便民服务把生活圈变成安心圈。项目联合甘泉社卫中心、上海同济医院等多家机构，在社区党群服务中心开出院外管理的新阵地，即疾病咨询窗口前，医师用通俗语言指导早期风险管理；在居家照护指导区里，康复师手把手教家属如何防跌倒；残疾证申请、法律援助、社区照护安排、紧急转介等手续，全部可以在同一张桌子上完成。居民只需带齐证件，不出街区就能把“筛查—干预—照护—权益”一次办完。真正把“专业服务”送到居民家门口，也把“认知友好”写进了城市温度

4.4 项目资金的可持续性

项目资金的可持续是影响一个项目是否能长期运行下去的关键，对于“记忆的守望者”项目而言也是如此。项目通过“政府兜底、企业补位、公众参与、数字放大”的多元机制，既确保当下稳健运行，也为未来持续迭代预留空间。

4.4.1 资金来源：打造多元筹资机制

“记忆的守望者”项目响应民政部倡导的“个人出一点、企业让一点、政府补一点、集体添一点、社会捐一点”的多元筹资机制，将其转化为可落地的“五路并进”资金矩阵。这一体系不仅确保了项目的稳定运行，更为项目的可持续发展提供了坚实保障。

在过去的三年中，项目资金结构呈现出更加多元化和健康化的特征。政府购买服务成为项目最重要的资金来源，占比达到 50%。这部分资金主要来源于市、区两级民政部门及卫健委的认知症关爱服务专项采购资金，以及街道层面的社区为老服务项目资金。政府资金的稳定性为项目提供了坚实的基础保障，使项目能够持续开展核心服务，包括科普讲座、社区筛查、早期干预服务和家庭支持等。

企业及基金会定向捐赠占比 40%，成为项目重要的补充资金来源。这些捐赠主要来自不同领域的企业及其基金会，企业捐赠往往具有定向性，主要用于支持课程研发、志愿者培训、技术创新等特定领域，为项目的专业提升和创新探索提供了重要支持。

公众捐赠占比 5%，虽然比例不高但具有重要的社会意义。这部分资金主要通过腾讯公益、支付宝公益等互联网募捐平台，结合“99 公益日”“上海慈善周”等重要节点开展专项募捐活动获得。项目设计了“捐一份认知症筛查”“助力一个认知症家庭”等小额捐赠项目，吸引公众参与。同时，项目还开展线下募捐活动，如在社区举办公益义卖、在商场设置捐赠箱等，进一步拓展公众参与渠道。

营业收入占比 5%，主要来自认证培训课程。项目开发了“体脑激活师健康使者”认证培训课程，向企业员工、社区工作者等收取培训费用，这部分收入虽然规模不大，但代表了项目自我造血能力的初步探索，为未来的可持续发展提供了有益尝试。

值得注意的是，项目在资金多元化方面仍存在进一步提升空间。目前尚未建立月捐计划，缺乏稳定的小额定期捐赠来源；企业捐赠过度集中于少数几家大型基金会，中小型企业参与度不高；营业性收入规模较小，自我造血能力有待加强。这些问题都需要在未来的发展中重点关注和解决。

4.4.2 资金管理：多平台同步财务披露

“记忆的守望者”项目深知公开透明是公益项目的生命线，因此构建了完善的多维财务透明机制，确保每一笔资金的使用都能够清晰可查、有据可循。

项目建立了**年度第三方审计制度**，每年聘请会计师事务所对全年收支进行独立审计，并形成详细的审计报告。这份报告不仅在官方网站全文公布，还会提交给所有主要捐赠方和相关政府主

管部门。审计报告不仅包含基本的财务报表，还会详细列明各项支出的具体用途和效果，如筛查活动的人均成本、干预服务的单位成本等，让捐赠人能够清晰了解资金使用效率。

在季度财务披露方面，项目通过微信公众号**定期发布财务简报**。这些简报采用图文结合的形式，用通俗易懂的语言向公众汇报上季度的收入来源构成、主要支出方向、项目执行进展等关键信息。同时列明资金主要用于社区筛查活动、家属服务、宣传材料制作等三个方面，并附上各项活动的现场照片和受益人反馈，让公众能够直观地看到捐款的实际效果。

项目还主动接入上海市民政局慈善信息公开平台，**将所有收支明细及项目执行情况实时同步更新**。该平台是上海市统一的慈善信息发布窗口，具有权威性和公信力。通过这个平台，捐赠人可以通过项目名称、统一社会信用代码等多种方式查询到项目的详细财务信息，包括捐赠收入明细、业务活动成本、管理费用支出等所有关键财务数据。这种政府平台背书的方式极大地增强了项目的公信力。

除了这些常规性的信息披露外，项目还针对大额捐赠方提供定制化的资金使用报告。项目方不仅定期提供财务使用明细，还会附上志愿者培训现场照片、培训效果评估数据、志愿者服务故事等丰富素材，**让捐赠方能够全面了解资金使用的社会效益**。

然而，项目的财务透明机制仍有完善空间。目前主要依靠定期披露，**缺乏实时查询功能**；财务信息虽然全面，但**可读性还有待提升**，对普通公众来说可能显得过于专业；在资金使用效益评估方面，虽然提供了基本的成本数据，但**缺乏更深度的效益分析和横向比较**。这些都需要在未来的工作中进一步改进和完善。

4.4.3 资金的可持续性：挑战与展望

从项目的筹资与支出角度进行深入分析，可以发现“记忆的守望者”项目在资金可持续性方面面临着若干挑战，同时也蕴含着重要的发展机遇。

目前最突出的问题是**项目对政府资金的依赖度过高**。政府购买服务占比 50%，虽然提供了稳定的资金保障，但也使项目容易受到政策变化的影响。如果政府采购政策调整或者资金规模缩减，项目可能面临较大的资金压力。此外，政府资金往往有明确的使用范围和期限要求，在一定程度上限制了项目的灵活性和创新空间。

企业捐赠方面，虽然占比达到 40%，但**捐赠来源过于集中，缺乏多样性**。目前主要依赖少数几家大型企业基金会，一旦这些企业的战略重点发生变化，捐赠可能随之减少。同时，企业捐赠多指定用于特定项目或活动，无法用于支持机构日常运营和管理费用，这种限制在一定程度上

影响了项目的整体协调发展。

公众捐赠占比偏低，仅占 5%，反映出项目在公众筹资方面还有很大提升空间。特别是在月捐计划方面，项目尚未建立系统化的定期捐赠机制，缺乏稳定的公众捐赠来源。现有的公众捐赠主要依靠重大节点的集中募捐，这种“脉冲式”的筹资方式难以提供持续稳定的资金支持。

营业性收入占比 5%，显示出项目自我造血能力还处于初步探索阶段。**认证培训课程和文创产品销售的规模都较小，无法形成规模效应**。更重要的是，项目团队缺乏商业运营经验和相关人才，在产品和服务的市场化方面面临较大挑战。

因此，项目还需要加强资金使用的效益评估和优化，通过精细化管理提高资金使用效率，确保每一分钱都发挥最大价值。只有这样才能真正实现资金的可持续发展，为项目长期稳定运行提供坚实保障。

4.5 项目技术应用

“记忆的守望者”项目深度融合数字技术，构建了以“脑倍健+”系统为核心的社区认知障碍筛查干预数字化平台，实现了从风险筛查、分级管理到个性化干预的全流程闭环，为认知症三级预防体系提供了坚实的技术支撑。

4.5.1 智能筛查与评估

项目采用**联合研发的“脑倍健+”数字化评估工具**，整合国际通用认知量表及智能任务，支持社区大规模快速初筛。系统通过平板端或微信端操作，自动记录答题数据并实时生成风险评估报告，3 分钟内即可向受试者反馈结果，显著提升筛查效率。该工具已应用于社区健康体检、为老服务机构及公益筛查场景，累计为超 5 万名居民提供标准化评估，帮助实现认知障碍的“早发现”。

4.5.2 分级管理与个性化干预

基于筛查结果，系统自动**对人群进行分层分级（认知正常、SCD、MCI、疑似痴呆）**，并**匹配相应干预方案**。平台内置多维干预模块（如体脑激活训练、营养规划、认知训练），可根据个体风险画像智能推送定制化课程。用户可通过微信端查看并执行每日训练任务，机构端则通过管理后台监控执行进度与效果，形成“评估 - 方案 - 执行 - 反馈”的数字化闭环，为高风险人群提供持续性非药物干预支持。

4.5.3 打通社区 - 家庭 - 机构服务链

项目构建了“**机构平板端配置+居民微信端参与+管理后台监控**”的多端协同体系。社区工作

人员通过平板为居民完成筛查并配置方案；居民通过微信小程序接收任务、记录完成情况；项目组则通过后台系统统览区域数据、干预成效及服务覆盖率，为资源调配与模式优化提供决策依据。这一模式有效链接了社区、家庭与专业机构，推动服务资源高效整合。

4.5.4 适老化设计与技术普惠

所有数字化界面均遵循适老化原则，采用大字体、语音引导、简化操作流程，降低长者使用门槛。同时保留纸质版评估与线下指导作为补充，避免技术排斥。系统还支持家属端接入，方便子女远程查看父母认知健康状况及干预进展，增强家庭参与感与照护支持。

通过上述技术应用，“记忆的守望者”项目不仅实现了筛查与干预的标准化、规模化，更通过数据赋能提升了服务的精准性与可持续性，为认知障碍社区防治提供了可复制的数字健康解决方案。

4.6 项目应用指南

4.6.1 理念先行，筑牢三级预防共识

“记忆的守望者”项目秉持着“早一步守护记忆”的核心理念，倡导认知症“可防、可控、可治”的积极观念。因此在复制该模式时，必须首先在理念层面达成共识，深刻理解并认同三级预防的价值内核，即尊重长者作为有能力和有尊严的合作伙伴，而非被动的受助者；重视家属在照护与干预中的核心作用，视其为共同应对挑战的关键力量；同时充分发挥社区作为天然支持场域的功能。

4.6.2 协同发力，构建分级服务网络

“记忆的守望者”，项目构建了“1+3+N”轻型服务网络组织模式，依托一个区级枢纽中心（与区级服务中心资源共享）进行区域资源协调与服务统筹；三类执行主体包括由专业医师、社工及康复师组成的跨学科团队（负责专业技术支持与质量把控）、家属互助会核心组（承担同伴支持及经验传递），以及社区志愿者队伍（负责社区陪伴、基础服务与数据收集）；N个微站点则灵活嵌入居委会等社区公共空间，实现服务便捷可达与低成本覆盖。在乡村或资源有限地区，建议从一级预防入手，优先开展科普宣传与早期筛查；具备条件的地区可进一步优化为“1名项目经理+1支家属互助小组+若干银龄志愿者”的最小运行单元，以高效发挥人力资本效益，扩大服务辐射范围。

项目同时建立了系统化的培训机制，遵循“线上入门—线下实训—讲师孵化”的进阶路径。课程采取模块化设计，包括4小时线上“认知症ABC”通识培训，帮助志愿者、家属和社工建立

共同认知基础；24 小时线下“体脑激活师”实训，将运动、正念、认知训练等技术标准化，强化实操与考核；12 小时“家属讲师培训”，赋能优秀学员成为可独立开展培训的本地师资。每一模块均配备标准化教学包（PPT、案例视频与题库），学员通过小程序完成报名、学习、考核与电子证书领取，系统实时同步培训记录与排班状态，实现“培训 - 认证 - 上岗”全流程闭环管理，保障不同地区在服务品质和专业标准上的一致性与可持续性。

4.6.3 因地制宜，推动区域灵活落地

“记忆的守望者”项目在推广过程中注重与不同地区的资源禀赋、文化特点和实际需求相结合，避免“一刀切”，强调在统一三级预防体系下的本地化适配与灵活落地。

首先，项目将服务体系设计为可拆解的模块，如“脑健康筛查”“体脑激活课程”“家属互助会”等，不同地区可根据自身老龄化程度、社区支持能力、医疗资源等因素，选择优先推广模块。例如，医疗资源较弱的地区可从“科普倡导”和“家属互助”入手；在社区服务中心基础好的区域可重点推广“体脑激活小组”。

其次，与当地基层服务机构对接，鼓励地区不新建实体，而是嵌入现有的社区党群服务中心、社区卫生站、养老综合体等空间开展服务。在人力方面，注重培育本地志愿者和社区骨干，如培训“体脑激活师”“脑健康大使”，实现服务的可持续运作。

再者，在应用项目时应注意传播内容与当地文化的适配性，传播材料、活动形式应尊重地方语言、习俗。例如，在上海使用沪语录制筛查引导语音，在乡村地区结合赶集、节庆开展脑健康嘉年华，增强长者接受度和参与感。

最后，不同地区应灵活调动资源，在城市可积极对接企业 CSR、基金会资助；在乡村可探索与乡村振兴项目、政府购买服务结合；同时可发展低偿服务，如推出认知训练课程券，提升项目自我造血能力。优先选择老龄化率高、组织基础好的社区作为首期试点，成功后再以“区域中心”模式辐射周边，提供培训、督导和评估支持，实现经验外溢与规模化覆盖。

5. “不只是遗忘—认知症非药物干预支援计划”项目

5.1 项目介绍

在我国人口老龄化进程持续深化的背景下，认知症已成为影响老年群体生活质量、家庭功能及社区治理的重要社会议题。根据相关研究数据，我国认知障碍老年人口规模逐年扩大，且呈现出高患病率、低识别率和低干预率的特点。许多认知症老人的早期症状因与正常老化相似而被忽视，家属因缺乏专业知识而难以提供科学照护，社区层面的认知症服务体系尚未完善，社会公众对认知症的误解与歧视更是加剧了患者及家庭的隐性困境。在此背景下，深圳市鹏星社会工作服务社（以下简称“鹏星社工”）依托多年为老服务经验，发起“不只是遗忘—认知症非药物干预支援计划”（以下简称“项目”），致力于通过非药物干预手段，为认知症家庭提供全链条支持，同时推动社区认知症友好环境建设，消除“老年痴呆”污名化，填补认知症服务领域的空白。

鹏星社工作为深圳本土专业的社会工作服务机构，此前已累计服务 500 多名认知障碍老人及其家属，并基于实践经验自主研发两套认知训练工具，对认知症服务的需求痛点与服务逻辑有着深刻的理解。为确保项目设计的精准性，团队在项目启动前开展了系统性调研，覆盖深圳市十个行政区，通过深度访谈形式与 2000 多名社区公众、50 户认知症家庭进行沟通，结合既有服务经验，最终明确项目需解决的三大核心问题：其一，认知症的隐蔽性导致家属主动求助意愿低，许多老人在症状加重后才被发现，错失早期干预时机；其二，社区及养老机构中从事认知症服务的人员（社工、护工、义工等）缺乏专业培训，面对认知症老人的异常行为时无计可施；其三，公众对认知症存在普遍误区，既无法辨识正常老化与认知症的差异，也常用“老年痴呆”等歧视性称谓，伤害患者尊严的同时阻碍服务普及。

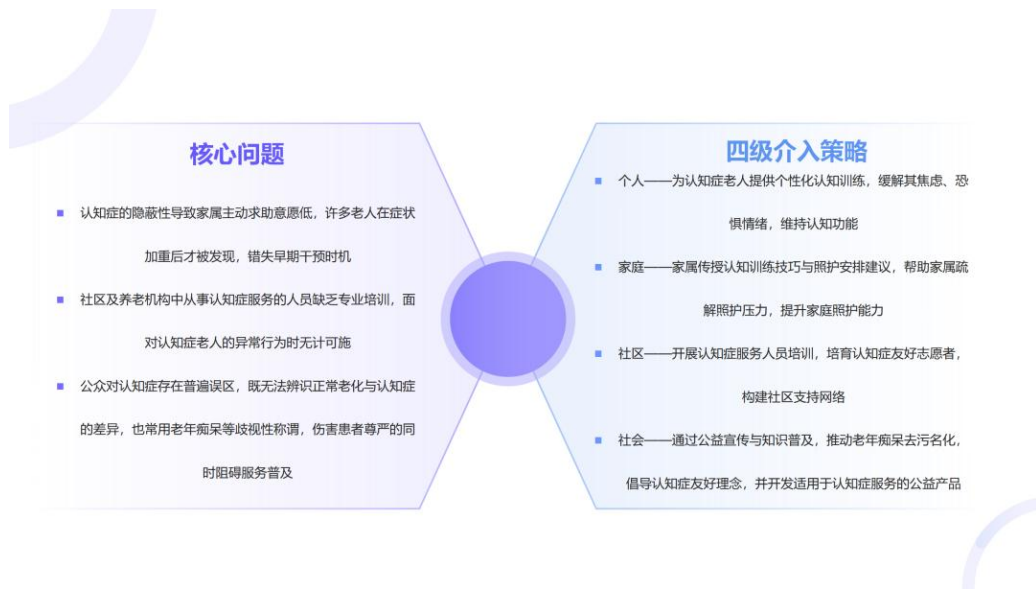


图 3-7 “不只是遗忘—认知症非药物干预支援计划”项目特点

基于上述需求，项目确立了“个人—家庭—社区—社会”四级介入策略，构建起以三个核心服务产品和两套专业工具为支撑的服务体系。在个人层面，为认知症老人提供个性化认知训练，缓解其焦虑、恐惧情绪，维持认知功能；在家庭层面，向家属传授认知训练技巧与照护安排建议，帮助家属疏解照护压力，提升家庭照护能力；在社区层面，开展认知症服务人员培训，培育认知症友好志愿者，构建社区支持网络；在社会层面，通过公益宣传与知识普及，推动“老年痴呆”去污名化，倡导认知症友好理念，并开发适用于认知症服务的公益产品。截至报告撰写时，项目已进入卓越阶段，成为认知症非药物干预领域的行业标杆，服务覆盖深圳全市 120 多个服务点，累计服务认知症家庭 5000 多人次，影响公众 7 万人次，服务平均满意度达 97.2 分，为全国认知症社区服务提供了可借鉴的深圳经验。

5.2 项目成效：多维度介入，破解认知症服务痛点

5.2.1 项目设计：需求导向的四级服务体系构建

项目的核心优势在于其“从需求中来，到需求中去”的设计逻辑，通过四级介入策略实现对认知症服务全场景的覆盖，每一级策略均对应具体的服务产品与操作路径，确保服务的精准性与可落地性。

在个人层面，项目聚焦认知症老人的认知功能维持与情绪疏导，摒弃传统以训练效果为唯一目标的思路，转而强调过程体验优先，即通过个性化训练让老人在参与中获得愉悦感、参与感与成就感，而这种积极体验本身就是预防和延缓认知障碍的关键。为实现这一目标，项目为每位老人建立“认知档案”，通过前期评估（包括记忆力、定向力、语言能力等维度）确定认知障碍程

度，再匹配相应的训练内容：针对轻度认知障碍老人，侧重记忆唤醒与感官刺激，如通过老照片回忆往事、进行简单的数字游戏；针对轻中度认知障碍老人，则增加定向力训练（如识别家庭住址、认识时钟）与语言表达训练（如复述简单句子、描述日常场景）。训练过程中，社工全程观察老人的情绪反应，若出现烦躁、抵触则及时调整训练形式，确保老人在舒适的状态下参与。

家庭层面是项目服务的重要支撑点，因为认知症老人的日常照护主要依赖家属，而家属往往面临照护知识不足与心理压力过大的双重困境。项目通过入户辅导、工具支持和家属互助的模式为家庭提供支持：入户辅导时，社工不仅会向家属演示认知训练的具体方法（如如何用《认知游戏 easy 包》中的拼图引导老人思考），还会根据家庭实际情况提供照护安排建议，例如建议家属为老人制定固定的作息时间表，减少因环境变化导致的焦虑；同时，社工还会倾听家属的照护困扰，通过专业心理疏导帮助家属释放压力，如一位家属曾表示“每天看着老人记不起自己，觉得很无力”，社工通过情绪共情与经验分享，让家属理解这是认知症的正常症状，并鼓励家属记录老人的“小进步”（如记住一次早餐内容），逐步重建照护信心。此外，项目还搭建了家属互助群，让家属之间可以交流照护经验、分享心情，形成同伴支持网络，许多家属在群里表示看到别人也有类似的困扰，感觉自己不是一个人在战斗。

社区层面的服务旨在解决认知症服务“最后一公里”的专业能力问题。项目针对社区社工、养老机构护工、义工等群体开展专项培训，培训内容涵盖认知症基础知识（如病因、症状分期）、沟通技巧（如如何与失语的认知症老人交流）、行为干预（如应对老人的重复行为、攻击性情绪）等，且采用理论和实操结合的形式，避免单纯的知识灌输。例如在行为干预模块，培训师会通过角色扮演的方式，让学员模拟老人因找不到房间而发脾气的场景，练习如何通过温和的语言安抚、引导老人回忆房间位置，而非简单制止老人的情绪。同时，项目还发起“认知症友好志愿者”培育计划，面向所有对认知症服务感兴趣的人士招募志愿者，优先选择为老服务从业者、社区老年骨干及认知症家属，通过系统化培训将其转化为社区认知症服务的“毛细血管”——这些志愿者不仅能协助社工开展社区活动，还能在日常生活中关注身边的认知症老人，成为社区认知症防控的“第一道防线”。

社会层面的服务则着眼于认知症知识的普及与污名化的消除，因为公众对认知症的误解是阻碍服务推进的重要因素。项目通过多元化的宣传手段，将专业的认知症知识转化为公众易于理解的内容：例如制作公益广告时，避免使用“患者”“病人”等带有标签化的词汇，而是用“需要陪伴的长辈”来指代认知症老人，通过“他只是忘了一些事，但还记得爱你”这样的温情文案，引

发公众共情；在社区教育活动中，社工通过正常老化与认知症的对比展示，帮助公众建立科学认知。这种“去专业化”的宣传思路，让认知症知识不再局限于专业领域，而是走进普通公众的生活，为认知症友好社会的建设奠定基础。

5.2.2 核心服务产品落地：从设计到实践的全流程呈现

项目的三大核心服务产品：认知症友好志愿者训练营、认知症家庭个案陪伴支持、认知症社区公众教育活动，是四级介入策略的具体载体，每个产品均有明确的实施流程、服务标准与效果评估机制，确保服务质量的稳定性。

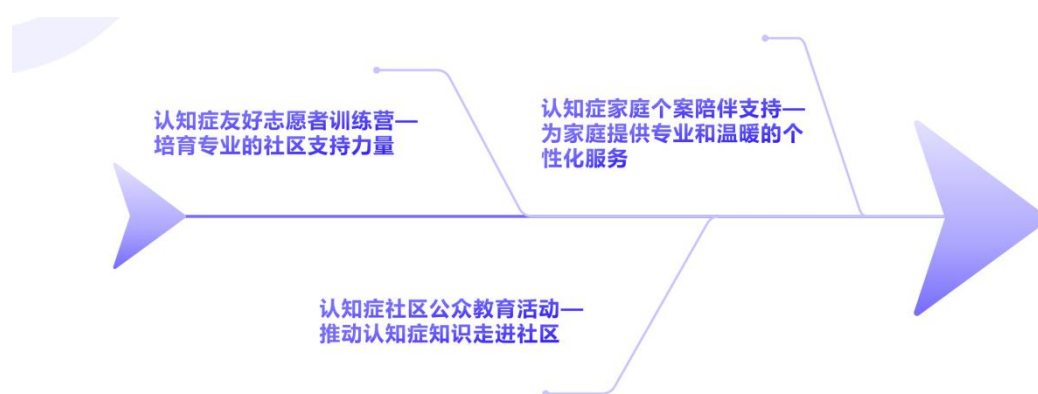


图 3-8 “不只是遗忘—认知症非药物干预支援计划”项目三大核心服务产品

(1) 认知症友好志愿者训练营：培育专业的社区支持力量

认知症友好志愿者训练营的设计初衷，是解决社区认知症服务人力不足、专业不够的问题，通过系统化培训将普通公众转化为具备基础服务能力的志愿者，再通过行动转化让志愿者将所学知识应用于实践，形成培训、实践、反馈的闭环。

训练营的参与对象面向所有对认知症服务感兴趣的人士，其中优先招募为老服务从业者（如社区社工、养老机构护理员）、社区老年骨干（如社区老年协会会员）及认知症家属。这三类群体或有服务经验，或与认知症老人接触密切，能更快将培训内容转化为服务行动。训练营采用线上课程形式，共设置 5 次课程，每次课程时长 90 分钟，课程内容围绕认知症服务的核心需求逐步深入：第一次课程“重新认识‘老年痴呆’”，从认知症的医学定义、症状表现入手，并通过播放认知症老人的生活纪录片，让学员直观感受老人的困境与需求；第二次课程“识别正常老化与认知症”，通过案例分析的方式，教授学员识别认知症的早期信号，如老人出现“经常迷路”“反复问同一问题”“无法完成日常家务”等情况时，可能是认知症的早期表现，同时提供简单筛查方法，让学员能在日常生活中进行初步判断；第三次课程“认知症的预防和延缓”，从饮食、运

动、社交、脑力活动四个维度，介绍预防认知症的生活方式，如每天进行 30 分钟散步、参与社区活动、保持心情愉悦等，同时指导学员如何向身边老人传递这些知识；第四次课程“认知症友好活动设计”，聚焦实操技能，教授学员设计适合认知症老人的活动，如怀旧音乐会、园艺体验，课程中还会提供活动方案模板，包括活动目标、流程、注意事项等，方便学员直接使用；第五次课程“答疑及案例分享”，收集学员在前期学习中遇到的问题，邀请资深社工与认知症照护专家进行解答，同时安排优秀志愿者分享服务案例，让学员在真实案例中深化理解。

为确保学员真正掌握课程内容，训练营设置了“行动转化”要求：每位学员在课程结束后，需在 3 个月内完成两项任务——是为社区内 9 名老人提供认知筛查及科普服务，通过一对一沟通的方式，向老人讲解认知症预防知识，并使用课程教授的简单方法进行初步筛查，若发现疑似认知症的老人，需及时反馈给社区社工；二是为至少 1 名认知症老人提供个性化科普服务，如根据老人的兴趣爱好，结合认知症知识设计科普内容，让老人在兴趣中了解认知症。完成两项任务后，学员可获得项目颁发的“认知症友好志愿者证书”及一套认知训练工具包（《认知训练工具包》或《认知游戏 easy 包》），工具包的发放既作为对学员的奖励，也为其后续开展服务提供支持。

从实施效果来看，训练营的成效显著：截至 2024 年底，项目已培育 200 余名认知症友好志愿者，其中为老服务从业者占比 40%，社区老年骨干占比 30%，认知症家属占比 20%，其他群体占比 10%。这些志愿者累计在深圳 100 多个社区开展服务，服务内容包括公益筛查、社区活动协助、入户陪伴、家属支持。通过问卷调查显示，志愿者对训练营的满意度达 97% 以上，100% 的志愿者表示培训内容对个人有用，其中 85% 的志愿者表示能熟练运用所学知识开展服务。一位社区老年骨干志愿者在反馈中写道：“以前看到邻居张阿姨经常忘事，以为是老了正常，培训后才知道可能是认知症的早期症状，我跟她家人沟通后，他们带张阿姨去医院检查，现在已经开始早期干预了，能帮到他们我很开心。”

(2) 认知症家庭个案陪伴支持：为家庭提供专业和温暖的个性化服务

认知症家庭个案陪伴支持是项目针对认知症家庭照护压力大、专业知识缺失的痛点设计的核心服务，采用“入户一对一”的形式，通过评估、干预、反馈的流程，为每个家庭提供个性化支持，同时配套专业工具包，让家属能将服务内容延伸到日常生活中。

服务的适用对象主要是轻度认知障碍、轻中度认知症家庭，这类家庭的老人仍居住在家中，家属有较强的照护需求但缺乏专业指导。服务启动前，社工首先会与家庭进行电话沟通，了解老

人的基本情况与家属的核心需求，然后约定入户时间。首次入户时，社工通过观察和访谈的方式对老人进行全面评估：观察老人的生活自理能力、认知功能、情绪状态；与家属深入访谈，了解照护过程中遇到的具体困难、家庭的支持资源。基于评估结果，社工为家庭制定个性化服务方案，明确服务目标、服务频次与服务内容。

服务内容主要包括三大模块：**一是为认知症老人提供个性化认知训练**，训练内容根据老人的认知程度与兴趣爱好设计。例如，针对喜欢书法的轻度认知障碍老人，社工会设计书法记忆训练——让老人书写简单的词语，并在书写过程中引导老人回忆相关往事；针对喜欢音乐的轻中度认知障碍老人，社工则会开展音乐唤醒训练——播放老人年轻时喜欢的歌曲，让老人跟着哼唱，同时通过歌词引导老人回忆过去的生活场景。训练过程中，社工注重与老人的互动，用温和的语气、耐心的态度鼓励老人参与，即使老人出现错误也不批评，而是用“你记得很清楚，只是刚才不小心忘了，我们再试试”这样的话语给予肯定。

二是为家属提供照护计划咨询与情绪支持。社工根据家庭的实际情况，为家属制定科学的照护计划，例如建议家属为老人设置可视化提醒，如在门口贴“出门带钥匙”的纸条，帮助老人养成规律生活习惯；针对老人夜间频繁起床的问题，建议家属调整老人的作息时间表，如白天适当增加活动量、晚上减少睡眠时间，同时在老人房间安装夜灯，防止摔倒。在情绪支持方面，社工通过倾听和共情的方式，让家属释放照护压力。许多家属在照护过程中会产生愧疚感或烦躁情绪，社工则会告诉家属“这些情绪是正常的，照护认知症老人本身就很辛苦”，同时分享其他家属的照护经验，让家属知道“自己不是一个人在面对”。一位家属在服务反馈中说：“以前我总觉得老人变成这样是我的错，跟社工聊了之后才知道，这是疾病导致的，不是我的问题，心里轻松多了。”

三是向家属传授家庭认知训练技巧，并配套专业工具包。项目自主研发的《认知训练工具包》与《认知游戏 easy 包》是家属开展日常训练的重要支撑，社工在入户服务时会详细演示工具包的使用方法，确保家属能独立操作。《认知训练工具包》包含 8 个模块，分别为时间定向、位置定向、语言命名、语言复述与表达、信息接收、短时/延时记忆、计算和专注力、视觉和书写，每个模块对应多个训练包，每个训练包内有图文并茂的操作指南与训练材料。社工在演示时会结合老人的情况选择合适的模块，例如针对时间定向能力差的老人，社工会教家属用“认识时钟”训练包，先让老人认识时钟的时针与分针，再逐步练习识别整点、半点，每天训练 15 分钟，同时在训练日记中记录老人的进步。

《认知游戏 easy 包》则更侧重趣味性，适合轻度认知障碍老人自主参与或家属陪同参与，包含 5 个维度的游戏内容：视觉维度有老物件消消乐、认知游戏拼图；听觉维度有声音配对；触觉维度有盲盒摸物；味觉维度有食物品尝；嗅觉维度有气味识别。工具包内配有 1 本认知游戏指导手册，详细介绍每个游戏的玩法、适合的认知程度及注意事项。社工在演示时会引导家属根据老人的兴趣选择游戏，逐步激发老人的参与兴趣。

两套工具包均已申请版权，设计理念始终围绕“尊重老人”展开，不追求通过训练让老人的认知功能恢复正常，而是通过工具包为家属提供可操作的方法，让老人在参与游戏或训练的过程中感受到快乐与成就感。许多家属反馈，工具包的使用让家庭照护不再盲目，一位家属说：“以前不知道怎么跟老人互动，只能看着他发呆，现在用工具包里的拼图跟他一起玩，他能专注玩半小时，还会跟我说话，感觉他开心多了。”

（3）认知症社区公众教育活动：推动认知症知识走进社区

认知症社区公众教育活动是项目面向社会层面的核心服务，旨在通过多样化的活动形式，将认知症知识传递给社区居民，消除公众误区，营造认知症友好的社区氛围。活动设计充分考虑不同社区的场地条件与居民特点，分为小型社区教育工作坊、大型社区教育活动、社区巡回舞台剧、认知症公益广告四类，确保覆盖不同场景、不同人群。

小型社区教育工作坊主要适用于场地较小的社区，如社区居委会活动室，活动时长 2 小时，内容包括工作坊、认知筛查体验、现场咨询三部分，参与人数控制在 30 人以内，确保互动效果。工作坊环节以重新认识“老年痴呆”为主题，社工通过 ppt 演示、视频播放、案例分享等方式，向居民讲解认知症的定义、早期症状、预防方法及去污名化的重要性。例如，在讲解早期症状时，社工会分享真实案例：“社区里的李阿姨最近总是忘记刚买的菜放在哪里，做饭时经常忘记放盐，家人以为是老了正常，后来去医院检查，发现是轻度认知障碍，现在通过早期干预，症状已经稳定了。”通过这样的案例，让居民直观了解认知症的早期信号；在讲解去污名化时，社工会组织居民讨论“老年痴呆”这个词给你的感觉，引导居民意识到这个词的歧视性，进而推广“认知症”等中性称谓。

认知筛查体验环节是工作坊的重要互动部分，社工会使用简易认知筛查量表，如 AD8（早期认知症筛查量表）、CDT（画钟测试）为有需求的居民提供免费筛查。筛查过程中，社工会保持耐心，若居民回答错误，不直接告知“你答错了”，而是用“没关系，很多人都会记混，我们再想想”这样的话语缓解居民的紧张情绪；筛查结束后，社工会向居民反馈筛查结果，若结果正

常，会给出预防建议；若结果提示可能存在认知问题，会建议居民到医院进行专业检查，并提供附近医院的认知症门诊信息。现场咨询环节则为居民提供个性化解答，居民可就“如何跟认知症老人沟通”等问题向社工咨询，社工会结合专业知识与服务经验，给出具体建议。一位参与工作坊的居民说：“以前总觉得认知症离自己很远，今天听了之后才知道，原来早期症状这么常见，还学会了怎么初步判断，以后可以多关注家里的老人了。”

大型社区教育活动适用于场地较大的社区（如社区广场、公园），活动时长半天到一天，通过多区域联动的形式，吸引更多居民参与，活动内容包括专家评估与咨询区、有奖问答区、认知友好大使历险游戏区、怀旧区、园艺体验区、认知症友好公益作品体验和展示区、认知症老人体验装备区等 7 个区域，每个区域有不同的功能定位，形成沉浸式的认知症知识普及场景。

专家评估与咨询区邀请医院认知症专科医生、资深社工坐诊，为居民提供专业的认知评估与照护咨询，居民可携带家中老人前来咨询，医生会根据老人的情况给出专业建议；有奖问答区通过问答互动的形式，让居民在游戏中学习认知症知识；认知友好大使历险游戏区则针对儿童群体设计，通过模拟认知症老人的生活场景，如蒙眼走路模拟视力下降、戴手套拿东西模拟触觉减退等，让儿童感受认知症老人的困境，进而培养关爱认知症老人的意识；怀旧区摆放老物件，邀请社区老年居民分享老物件背后的故事，同时社工会讲解怀旧疗法对认知症老人的帮助，让居民了解老物件可以作为认知训练的工具；在园艺体验区设置简单的园艺活动，社工会介绍园艺疗法对认知症老人情绪疏导的作用，并邀请居民尝试用园艺活动与家中老人互动；认知症友好公益作品体验和展示区展示由志愿者、认知症家属创作的公益作品，作品主题围绕“认知症友好”展开，居民可欣赏作品，同时扫描作品旁的二维码，了解作品背后的认知症故事；认知症老人体验装备区提供模拟认知症老人身体状况的装备，如模拟视力模糊的眼镜、模拟听力下降的耳塞，居民可穿戴装备体验“做一天认知症老人”，通过亲身体会，更深刻地理解认知症老人的生活困难。

大型社区教育活动的参与群体广泛，包括老年人、中青年居民、儿童等，截至 2024 年底，项目已在深圳各社区开展大型活动 80 余场，累计参与居民 2 万余人次。许多居民表示，通过体验活动，对认知症老人有了更深入的理解，一位参与体验的中青年居民说：“戴着眼罩走路时，感觉很害怕，不知道前面有什么，才明白认知症老人出门有多难，以后看到独自出门的老人，会多主动帮忙。”

社区巡回舞台剧是项目创新的宣传形式，通过艺术表达的方式，让认知症知识更具感染力。舞台剧时长 5 分钟，剧情围绕认知症家庭的日常展开，主要角色包括认知症老人、家属、社工，

剧情核心展现家属从误解到理解认知症的过程。舞台剧的语言简洁易懂，情感真挚，在社区广场、养老院、学校等场所巡回演出，许多观众在观看后表示被剧情打动，一位家属说：“看到剧中的家属跟我以前一样，才知道自己以前对老人太苛刻了，以后会多耐心一点。”

认知症公益广告则是项目扩大社会影响力的重要手段，通过在公共空间投放广告，让认知症知识触达更广泛的公众。项目分别在 2018、2019、2021 年开展了三次大规模公益广告投放：2018 年，在深圳市 30 多个地铁站点投放平面广告；2019 年，在深圳 100 个楼栋电梯投放视频广告，广告内容为认知症老人的日常生活片段，搭配社工讲解认知症早期症状的语音；2021 年 9 月，在深圳蛇口线投放认知症友好地铁公益专列，专列内部的座椅、车窗、拉手均印有认知症知识与公益文案，如“认知症不是‘老糊涂’，是需要关注的疾病”“如果，ta 的行为让你感到困扰，请理解这是因为 ta 生病了。”，专列运行期间，引发上万人次的关注，许多乘客拍照发朋友圈，自发传播认知症知识。

5.2.3 项目成效评估

项目的服务成效显著：截至 2024 年底，项目在深圳全市推广覆盖 120 多个服务点，涵盖深圳十个行政区的社区、养老院、社区健康服务中心等；累计服务认知症家庭 5000 多人次，其中轻度认知障碍家庭占比 60%，轻中度认知障碍家庭占比 40%；通过社区公众教育活动、公益广告等形式，累计影响公众 7 万人次；在服务满意度方面，通过每次服务后发放问卷，回收有效问卷 3000 余份，平均满意度达 97.2 分，其中“服务专业性”维度评分最高，达 98.5 分；在公众认知改变方面，项目在社区教育活动后发放问卷，回收有效问卷 1000 余份，结果显示 95% 的参与者表示“对认知症更加了解”，认知症相关知识填答正确率达 90% 以上，97% 的参与者表示“对认知症家庭有更多的理解和包容”

黄阿姨是深圳某社区的退休居民，今年 65 岁，平时喜欢参加社区活动，但对认知症的了解很少，一直认为老年痴呆是可以治疗的，也常用“老年痴呆”称呼认知症老人。项目在黄阿姨所在的社区开展大型社区教育活动时，黄阿姨参与了有奖问答环节，其中一道题目是认知症目前可以治愈吗？黄阿姨答错了。社工在讲解正确答案时，详细介绍了认知症的治疗现状，目前认知症尚无治愈方法，但通过早期干预、生活方式调整等手段，可以预防和延缓症状进展；同时，社工还指出“老年痴呆”是歧视性称谓，建议使用认知症代替。黄阿姨听后恍然大悟，当场说：“以前以为认知症是能够治疗的，刚刚才知道只能预防，我以后一定要多动脑！而且以后再也不说‘老年痴呆’了，要叫‘认知症’。”此后，黄阿姨不仅自己养成了多动脑的习惯，还向身边的老年朋友

普及认知症预防知识，成为社区认知症知识的宣传员。她在反馈中说：“以前对认知症一无所知，差点误导了自己和朋友，现在学会了正确的知识，不仅能保护自己，还能帮助别人，很有意义。”

5.3 项目影响力：从服务输出到生态构建

5.3.1 社会影响：媒体关注与政策倡导的双重突破

项目的社会影响力主要体现在两个方面：一是通过媒体报道扩大认知症知识的传播范围，让更多公众关注认知症议题；二是通过参与标准制定，推动认知症服务的规范化发展，为行业提供标准参考。

在媒体报道方面，项目凭借其专业的服务模式与显著的成效，吸引了多家主流媒体的关注，包括纸媒、线上媒体及行业公众号，形成了多渠道、全方位的媒体宣传矩阵。纸媒方面，《中国商报》《中国社区报》分别对项目进行了深度报道。

线上媒体方面，深圳晚报、香港商报、深圳特区报、公益时报等媒体通过官方网站与微信公众号发布项目相关报道：公益时报的报道《重新认识“认知症”让有爱的生活更有见解》，通过数据图表展示项目的服务覆盖范围与满意度，让读者直观了解项目成效；香港商报的报道则关注项目的工具包研发，详细介绍了《认知训练工具包》与《认知游戏 easy 包》的设计理念、内容构成及使用效果；在行业公众号方面，深圳市社会组织总会、深圳市社会工作者协会、社工客等平台也对项目进行了报道：截至 2024 年底，项目相关媒体报道的累计阅读量超过 1 万人次，许多读者在报道下方留言，表达对认知症服务的关注与支持，如“希望这样的项目能推广到更多城市”“为鹏星社工的专业服务点赞”。

在政策倡导方面，项目的重要成果是参与制定认知症社会工作服务标准，推动认知症服务从经验化走向标准化。此前，我国认知症社会工作服务领域缺乏统一的标准，不同机构的服务内容、流程、评估方法差异较大，导致服务质量参差不齐。项目团队基于多年的服务经验，结合调研数据与专业理论，参与研制《认知症老年人社会工作服务规范》，并作为主要起草单位参与该规范的制定过程。该规范明确了认知症老年人社会工作服务的术语定义、服务原则、服务内容、服务流程（如评估、计划、实施、评估）、服务保障，为认知症社会工作服务提供了统一的操作指南。

2025 年 1 月，《认知症老年人社会工作服务规范》作为深圳市团体标准正式发布，成为深圳认知症社会工作服务的首个团体标准，填补了该领域的标准空白。发布后，项目团队通过举办培训等方式，推动标准在深圳社工行业的落地应用。在此基础上，在深圳市民政局指导下，由深圳市社会工作者协会牵头，项目团队与多家单位共同推动标准升级，2024 年底，该规范通过深

圳市市场监督管理局的审批，作为深圳市地方标准正式公示立项，目前正处于起草阶段。地方标准的立项，意味着该规范将从行业自律上升为地方要求，对提升深圳认知症社会工作服务的整体质量具有重要意义，同时也为其他城市制定类似标准提供了“深圳样本”。

5.3.2 社区参与：构建社工、志愿者、居民的社区支持网络

项目的社区参与度体现在两个方面：一是**培育大规模的认知症友好志愿者队伍**，形成社区认知症服务的基层力量；二是**推动社区居民主动参与认知症服务，营造人人关注、人人参与的认知症友好氛围**。

项目已培育 200 余名认知症友好志愿者，这些志愿者来自不同群体，但都有一个共同的目标——为认知症家庭提供支持，推动认知症友好社区建设。志愿者的构成具有多元化特点：为老服务从业者（社工、护理员）占比 40%，这类志愿者有丰富的为老服务经验，能快速适应认知症服务工作，如一位社区社工志愿者，在参与项目前已有 5 年为老服务经验，加入志愿者队伍后，不仅能独立开展认知筛查服务，还能培训其他志愿者；社区老年骨干占比 30%，这类志愿者熟悉社区情况，能快速链接社区资源，如一位社区老年协会会长，在加入志愿者队伍后，协助社工在社区内宣传项目，动员社区居民参与活动，同时帮助社工了解社区认知症家庭的情况；认知症家属占比 20%，这类志愿者能从亲历者的角度理解认知症家庭的需求，在服务中更具同理心；其他群体占比 10%，这类志愿者为社区认知症服务注入新鲜血液，如一位大学生志愿者，利用自己的绘画特长，为项目设计公益宣传海报，同时协助社工开展儿童认知症体验活动。

志愿者的服务内容涵盖筛查、陪伴、宣传和支持四个维度，形成社区认知症服务的全链条支持：在筛查维度，志愿者协助社工为社区老人提供免费认知筛查，累计筛查老人 1800 余人次，其中发现疑似认知症老人 120 余人，均已建议家属到医院就诊；在陪伴维度，志愿者为认知症老人提供入户陪伴服务，陪老人聊天、开展简单的认知游戏，累计陪伴 300 余人次；在宣传维度，志愿者协助社工开展社区教育活动，如布置活动场地、引导居民参与、发放宣传材料，累计协助开展活动 200 余场，提升了活动的参与度；在支持维度，志愿者为认知症家属提供同伴支持，如组建社区家属互助群、组织家属分享会，累计支持家属 500 余人次，许多家属表示“在互助群里能找到归属感”。

为确保志愿者服务的持续性与专业性，项目建立了培训、督导、激励的志愿者管理体系：在培训方面，除了前期的 5 次线上课程，项目还开展线上或线下复训；在督导方面，项目为每位志愿者配备一名资深社工作为督导，志愿者在服务中遇到问题可随时向督导咨询，如志愿者在陪

伴老人时遇到老人情绪暴躁，督导会指导志愿者如何通过温和的语言安抚老人；在激励方面，项目建立志愿者晋级制度，志愿者通过参与服务可获得更多认知症服务的相关技能培训和资源，并推荐成为“认知症友好”公益讲师，参与进阶培训，提升专业技能，为更多老年人服务。除了志愿者，社区居民的主动参与也是项目社区影响力的重要体现。通过多年的社区教育活动，越来越多的社区居民开始关注认知症议题，主动参与到认知症友好社区建设中：在深圳某社区，居民自发组织认知症友好邻里小组，小组由10位居民组成，负责关注社区内的认知症老人，如发现老人独自外出时主动询问，帮助老人联系家属；在另一个社区，居民利用社区的公共空间，打造认知症友好角，摆放老物件、认知症知识宣传册，供居民参观学习，同时为认知症老人提供休闲活动的场所；许多居民还主动向身边的人普及认知症知识，如一位居民在参加项目活动后，向自己的子女讲解认知症预防知识，让子女也关注家中老人的认知状况。

社区参与度的提升，让认知症服务不再是社工的独角戏，而是社区的大合唱，形成了社工引领、志愿者参与、居民支持的社区认知症服务生态，为认知症老人营造了安全、包容、温暖的社区环境。

5.3.3 合作网络：构建政府、基金会、高校和社会组织的多方协同机制

项目的可持续发展离不开多方合作的支持，项目通过与政府、基金会、高校、社会组织等主体建立合作关系，形成了资源共享、优势互补的合作网络，为项目的服务开展与推广提供了有力支撑。

在政府合作方面，项目得到了深圳市民政局、深圳市南山区民政局等政府部门的资金支持，在基金会合作方面，项目得到了招商局慈善基金会、深圳市社基会、深圳市慈善会、龙湖公益基金会、深圳市老龄事业发展基金会等多家基金会的资助，这些资助主要用于项目的服务开展、工具包研发与志愿者培训。

在高校合作方面，项目与深圳大学心理学院脑健康中心建立了长期合作关系，合作内容主要包括专业支持与研究合作等。

在社会组织合作方面，项目与深圳市养老服务促进会、深圳市社会工作者协会、中国老龄产业协会等社会组织建立了合作关系，这些合作主要体现在行业交流与服务推广两个方面：在行业交流方面，项目通过参与这些社会组织举办的研讨会、论坛，分享项目经验；在服务推广方面，这些社会组织协助项目将服务模式推广到其他地区，如与武汉、厦门、东莞、湖南洞口、潮州等地的社工机构建立联系，为这些机构提供项目培训与技术支持，帮助它们在当地开展认知症服务。

截至 2024 年底，项目已为外地社工机构开展培训 20 余场，培训社工 300 余人次，支持外地机构开展认知症服务项目 10 余个，让“鹏星模式”在全国范围内得到推广。

此外，项目还与深圳市多个社区建立了合作关系，每个合作社区均指定一名社区社工作为项目对接人，负责协助项目在社区内开展服务，如动员社区居民参与活动、提供社区认知症家庭信息、协调社区资源等。这种多方协同的合作机制，让项目能整合政府的政策资源、基金会的资金资源、高校的专业资源、社会组织的行业资源与社区的场地资源，形成服务合力，为项目的可持续发展提供了坚实保障。

5.4 资金可持续性

5.4.1 资金来源结构：多元化的资金渠道布局

项目的资金来源主要包括政府及基金会资助、社会捐赠、自营收入三大类，近三年三类资金的占比稳定在 96:3:1，形成了政府及基金会资助为主、社会捐赠为辅、自营收入补充的资金结构，这种结构既确保了资金的稳定性，也通过社会捐赠与自营收入提升了项目的自主性。

政府及基金会资助是项目资金的主要来源，占比 96%，这部分资金主要用于项目的核心服务开展，如个案陪伴支持、社区教育活动、志愿者培训及工具包研发。政府资助方面，项目主要通过参与政府购买服务、公益创投项目等方式获得资金，基金会资助方面，项目得到了多家基金会的资助，这些资助资金的使用方向明确，如招商局慈善基金会的资助用于蛇口片区认知症服务推广，深圳市老龄事业发展基金会的资助用于工具包研发，确保资金能精准支持项目的关键环节。

社会捐赠是项目资金的补充来源，占比 3%，这部分资金主要来自企业捐赠与个人捐赠，用于项目的公益宣传与应急服务。企业捐赠方面，项目与深圳市多家企业建立了公益合作关系；某文化企业则捐赠公益广告制作费用。个人捐赠方面，项目通过深圳市慈善会的公益平台接受个人捐赠，捐赠金额从 10 元到 1000 元不等，这些资金主要用于为困难认知症家庭提供免费工具包。

自营收入是项目资金的次要补充来源，占比 1%，这部分收入主要来自项目对外提供课程培训与技术支持的收费。例如，项目为外地社工机构提供认知症服务培训，收取一定的培训费用；为其他社会组织提供认知训练工具包的使用指导服务，收取少量技术支持费用。自营收入虽然占比不高，但为项目提供了一定的自主资金，用于项目的创新服务尝试，如研发新的认知训练游戏、开展认知症家属线上支持小组等。

从资金结构的合理性来看，以政府及基金会资助为主的模式确保了项目资金的稳定性，因为政府与基金会的资助通常有明确的周期与金额，能为项目的长期服务提供保障；社会捐赠与自营

收入则提升了项目的灵活性，让项目能根据实际需求调整服务内容，如用社会捐赠资金开展应急服务（为突发疾病的认知症老人提供临时照护），用自营收入开展创新服务尝试。这种稳定且灵活的资金结构，符合项目作为公益服务项目的定位，既确保了服务的持续性，也为项目的创新发展提供了空间。

5.4.2 筹资策略：聚焦“公益创投+课程输出”的核心渠道

项目的筹资策略围绕核心渠道深耕和多元渠道拓展展开，核心筹资渠道为参与政府、基金会公益创投与对外提供课程培训，同时逐步拓展社会捐赠渠道，确保资金来源的可持续性。

参与政府、基金会公益创投是项目最核心的筹资渠道，项目通过多年的服务经验积累，形成了一套项目申报、执行和结项的标准化流程，提高了公益创投项目的申报成功率。在项目申报阶段，项目团队会深入研究政府与基金会的资助方向，结合自身服务优势，设计符合资助要求的项目方案。在项目执行阶段，项目团队严格按照资助要求开展服务，定期向资助方提交执行报告（如月度进展报告、季度财务报告），确保服务透明、合规。在项目结项阶段，项目团队会全面总结服务成效，提交结项报告与财务审计报告，同时邀请资助方参与结项评估，通过评估后，为下一次申报打下良好基础。凭借专业的项目方案与规范的执行过程，项目在公益创投项目中的申报成功率达 80%以上，成为项目资金的稳定来源。

对外提供课程培训是项目的另一核心筹资渠道，也是项目实现“自我造血”的重要尝试。项目依托自身的专业优势，开发了一系列认知症服务培训课程，包括“认知症基础知识培训”“认知症家庭照护技巧培训”等，课程内容结合项目的服务经验，具有很强的实操性。培训对象主要是外地社工机构、养老机构、社区工作者等，培训形式包括线上培训与线下培训。为确保培训质量，项目组建了专业的培训团队，培训师均为具有 15 年以上认知症服务经验的社工或专家，在培训过程中采用理论讲解、案例分析和实操演练的形式，确保学员能掌握课程内容；培训后，还会为学员提供 1 个月的线上督导，解答学员在实际服务中遇到的问题。截至 2024 年底，项目已对外开展培训 100 余场，培训学员 5000 余人次，除了核心渠道，项目还在逐步拓展社会捐赠渠道，主要通过公益宣传和透明化管理吸引更多社会捐赠。在公益宣传方面，项目通过媒体报道、公益广告、社区活动等方式，向公众传递项目的服务理念与成效，提升项目的社会知名度，吸引企业与个人捐赠；在透明化管理方面，项目定期在深圳市慈善会的公益平台上公布资金使用情况，同时在项目公众号上发布资金使用故事，让捐赠人清楚了解资金的去向与效果，增强捐赠人的信任度。未来，项目计划与更多企业建立长期公益合作关系，开展公益联名活动，进一步拓展社会

捐赠渠道。

5.4.3 财务透明度实践：以“年报公示+过程披露”保障资金合规使用

项目高度重视财务透明度，通过社会组织财务年报和过程性信息披露的方式，向资助方、捐赠人及社会公众公开项目财务信息，确保资金的合规使用与有效管理。

社会组织财务年报是项目财务公开的核心形式，项目作为深圳市鹏星社会工作服务社的下属项目，其财务信息纳入机构的年度财务报告，每年由第三方会计师事务所进行审计，审计通过后，在深圳市社会组织公共服务平台上公示。年报内容包括项目的资金收支情况、资金使用合规性、财务管理制度执行情况等，同时附上审计报告，确保年报信息的真实性与权威性。年报公示后，任何公众均可在深圳市社会组织公共服务平台上查询，确保财务信息的公开透明。

过程性信息披露是项目财务公开的补充形式，主要通过项目公众号、资助方沟通会、社区公示栏等渠道，定期披露项目资金的使用进展。在项目公众号上，项目每月发布资金使用月报，内容包括当月资金收入、支出情况，以及重点支出项目的详细说明；每季度举办资助方沟通会，邀请政府部门、基金会等资助方参加，汇报项目资金使用情况，解答资助方的疑问；在社区公示栏上，项目张贴社区服务资金使用公示，向社区居民公开项目在社区内的资金支出情况。

为确保财务管理制度的严格执行，项目还建立了**三级审核的财务管理制度**：一级审核为项目社工审核，社工在发生费用支出时，需提交费用申请单与相关凭证（如发票、收据），确保费用支出符合项目预算；二级审核为项目负责人审核，项目负责人对费用支出的合理性与合规性进行审核，确认无误后签字；三级审核为机构财务部门审核，机构财务人员对费用支出的票据真实性、金额准确性进行审核，审核通过后予以报销。同时，项目还定期开展财务自查（每季度1次），由项目团队与机构财务部门共同检查资金使用情况，发现问题及时整改。

财务透明度的保障，不仅确保了项目资金的合规使用，也增强了资助方与捐赠人的信任度。许多基金会表示，正是因为项目财务透明、管理规范，才愿意持续资助项目；个人捐赠人也反馈，通过查看项目的财务年报与月报，知道自己的捐款用在了实处，更愿意继续捐赠。这种透明化管理的做法，为项目的资金可持续性提供了重要支撑。

5.5 项目技术应用

项目立足认知症服务的专业需求与老年群体的适老化特点，以自主研发核心工具为基础，融合数字化宣传、培训与管理手段，构建工具支撑、数字赋能、过程监管的技术应用体系，既解决认知症服务中专业方法不足的痛点，又通过技术优化提升服务效率与覆盖范围，形成技术与服务

深度融合的实践模式。

5.5.1 自主研发适老化认知训练工具，破解家庭照护“无方可用”难题

项目核心技术成果聚焦于两套自主研发的认知训练工具——《认知训练工具包》与《认知游戏 easy 包》均已申请版权，其设计理念以尊重老人、简化操作为核心，摒弃传统训练中以效果为唯一目标的思路，转向过程体验优先，确保工具适配认知症老人的认知水平与操作能力，同时为家属、社工提供可直接落地的专业方法。

(1) 工具模块设计：覆盖认知训练全维度，适配不同障碍程度

《认知训练工具包》围绕认知症老人核心功能需求，划分 8 大训练模块，每个模块均对应具体的认知障碍场景。《认知游戏 easy 包》则侧重趣味性与自主性，针对轻度认知障碍老人设计 5 大感官维度，该工具包支持老人自主游玩或家属陪同参与，避免传统训练的任务感，让老人在游戏中获得愉悦感与成就感。

(2) 适老化细节设计：适配老年群体生理特点，降低使用障碍

工具包在视觉、操作、材质上均融入适老化设计，解决老年群体看不清、用不顺的问题：视觉上采用高对比度颜色、大号字体与清晰图片，适配老人视力下降的特点；操作上简化步骤，方便抓取；材质上选用耐磨、防水的环保纸张，可反复擦拭使用，适配老人可能出现的手抖、误触等情况。这种从老人需求出发的设计，让工具包不仅是专业训练载体，更成为老人易接受、愿使用的陪伴工具。

(3) 工具应用效果：节省服务时间，提升训练专业性

两套工具包的应用显著提升认知症服务效率：对社工而言，无需花费时间设计训练方案，可直接根据工具包模块开展服务，节省 60% 以上的方案筹备时间；对家属而言，手册中的操作指南与案例解析让非专业人士也能开展科学训练。同时，工具包的标准化设计确保训练质量的一致性，避免因服务人员专业水平差异导致的效果波动。

5.5.2 数字化宣传与培训载体创新，扩大服务覆盖与专业能力输出

项目依托数字化载体，突破传统服务的地域与人群限制，将认知症知识普及、志愿者培训延伸至线上线下多场景，形成广覆盖、高触达的技术传播体系。

(1) 线上培训载体：标准化课程+行动转化，培育社区专业力量

针对认知症友好志愿者培训需求，项目开发 5 次线上标准化课程，采用视频讲解、案例演示和互动测试形式，内容涵盖认知症基础知识、筛查方法、活动设计等。课程平台支持回放、倍

速播放，适配老年志愿者的学习节奏；课后设置“行动转化”任务，并通过线上打卡、督导答疑确保培训效果。

(2) 数字化宣传矩阵：多场景广告+线上媒体，推动认知症去污名化

项目创新采用公共空间广告和线上媒体传播的数字化宣传模式，扩大认知症知识的社会触达。数字化宣传不仅提升项目知名度，更推动公众认知改变。

(3) 线上支持平台：实时沟通+资源共享，构建服务闭环

项目搭建认知症支援线上平台，实现服务需求与资源的实时对接：家属可在群内咨询照护问题、分享经验，社工实时提供专业解答；平台定期推送工具包使用技巧、认知症预防知识；针对服务中的突发问题，社工可通过平台发起个案讨论，联合高校专家、资深照护者共同制定解决方案。

5.5.3 服务过程技术化管理，确保服务质量与需求精准匹配

项目通过标准化评估工具、过程性反馈机制的技术化应用，实现需求精准识别、服务动态调整、效果科学评估的全流程管理，避免服务的盲目性与碎片化。

项目研发认知症老人需求评估量表，涵盖认知功能、情绪状态、家庭照护资源 3 大维度、20 项指标，通过入户访谈、观察记录等方式采集数据，为每位老人建立认知档案。帮助社工制定个性化方案，如为照护能力弱的家庭优先提供入户辅导。

5.6 项目应用指南

项目基于个人、家庭、社区、社会四级介入策略，形成标准化体系、可落地路径、核心能力支撑的应用指南，为同类认知症服务项目提供可复制、可推广的实践模板，尤其适用于社区场景下的认知症非药物干预服务。

项目通过制定服务流程、工具使用、评估标准三类规范，确保服务质量的稳定性与专业性，为复制推广奠定基础。

5.6.1 工具与手册标准化：确保专业方法可迁移

两套自主研发的工具包均配套《使用指南》，详细说明每个模块的适用人群、操作步骤、注意事项，例如《认知游戏 easy 包》指南中明确老物件消消乐适合轻度认知障碍老人，每次游戏时长不超过 20 分钟，避免老人疲劳；针对社工与志愿者，项目编制《认知症服务培训手册》，涵盖基础知识、沟通技巧、应急处理等内容，配套 ppt 课件、角色扮演脚本，确保培训内容可直接复用。

5.6.2 核心能力迁移支撑：培训、技术、合作网络的全方位输出

项目通过**培训输出、技术支持、合作网络搭建**，帮助外地机构掌握认知症服务的核心能力，确保复制项目能落地、可持续。

项目设计三阶培训体系，适配外地不同群体的能力需求：一阶为基础培训（面向社工、志愿者），涵盖认知症基础知识与工具包使用，采用线上线下结合；二阶为进阶培训（面向机构负责人），聚焦项目管理、筹资策略，例如如何申报公益创投、如何开展线上宣传；三阶为督导支持（长期跟踪），为外地项目提供每月1次线上督导，解答服务中的具体问题。

项目向外地机构开放两套工具包的使用授权（需签订版权协议），提供工具包采购与定制服务（如根据当地文化调整老物件图案）；共享标准化手册与评估工具，支持外地机构根据本地需求微调；搭建技术支持群，由深圳资深社工与高校专家实时解答工具使用、服务设计中的问题，确保专业方法准确迁移。

项目将深圳的合作网络（政府、基金会、高校）延伸至外地：协助外地机构对接当地民政部门，纳入养老服务体系建设项目；这种多方协同的网络，为外地项目提供政策、资金、专业三重支撑，提高复制成功率。

6. “云的金边音乐时光记忆教室”项目

6.1 项目介绍

“云的金边音乐时光记忆教室”项目，是在我国人口老龄化加速推进、认知症家庭照护压力持续凸显、社区层面认知症照护服务存在显著缺口的背景下启动的公益项目。该项目由上海普陀区幸福海马为老服务中心（简称“幸福海马”）发起，上海睿远公益基金会作为核心资助方提供长期支持，同时获得浦东新区金杨新村街道、金杨新村社区公益基金会、松江中山街道社会工作办等单位的指导与支持。该项目是幸福海马“老年认知障碍成长支持中心”项目的子项目，以“温暖的时光音乐社会照护”为核心服务载体，精准聚焦认知症家庭面临的“照护压力大、社会隔离感强、社区融合难”三大核心痛点，通过构建“微观—中观—宏观”三级服务体系，联动政府、高校、企业、社区等多方资源开展非药物干预，最终目标是提升认知症家庭的照护能力与生活质量，推动认知症友好社区的建设与发展。

截至 2024 年，幸福海马的服务范围覆盖浦东新区金杨新村街道、浦兴路街道、松江区中山街道共 3 个街道，以及上海春鑫养护院认知症专区，累计在 85 个居委落地服务；在服务人群方面，累计完成 65 岁及以上老龄人群认知风险筛查近 8000 人次，精准触达不同程度认知症家庭 896 户。其中，浦东金杨项目点作为试点站点，地址位于金杨路 56 弄 16 号，其前身是社区内一处被忽视的垃圾房，经过改造后于 2024 年 5 月正式运营，2022—2024 年期间该站点累计服务超 520 人次，动员志愿者参与超 480 人次，项目正在利用社区集体能量和影响力来提升个体家庭对疾病意识的转变，从而形成创意老龄化社区照护方式的创新引领。

6.2 项目成效

6.2.1 项目设计：需求导向的三级服务架构

在项目设计阶段，团队通过社区调研与神经内科、社会工作等领域专家访谈，精准识别出认知症家庭的三大核心需求。首先是早期筛查需求，多数认知症家庭因缺乏专业的评估渠道与工具，难以在疾病早期发现认知功能障碍风险，导致干预时机延误；其次是照护能力需求，认知症家属普遍缺乏科学的非药物照护技巧，长期的照护工作使他们面临巨大的心理压力，例如刘阿姨的案例中，其丈夫确诊阿尔茨海默病后，曾获上海市工会舞蹈一等奖的刘阿姨一度陷入绝望与无助，深刻反映出家属照护能力与心理支持的双重缺口；最后是社会融合需求，受认知症疾病污名化影响，认知症长者及家属常被排斥在正常社交之外，面临严重的社会隔离，难以主动参与社区活动。

针对这些需求，项目构建了“微观—中观—宏观”三级服务体系。微观层面聚焦个体家庭，打造“筛查—支持—个案管理”的闭环服务，联合社区卫生服务中心与神经内科专家，运用 MMSE 量表及情景评估（如在音乐活动中持续观察长者定时、定向、记忆力、语言表达能力等）为认知高危风险人群建立电子档案，累计为 8000 名 65+老人完成建档，同时针对失独、优抚、空巢等特殊群体设立同伴支持小组，为家属开展以优势视角为核心的支持小组，例如浦东金杨项目点每周四下午固定开展 5—8 户家庭的小小组活动，确保服务精准触达个体需求。中观层面依托社区搭建支持网络，通过培育“认知症友好大使”“社区传播小组”，成立“认知症议题议事会”，逐步消解认知症的疾病污名化；同时联动社区卫生服务中心、超市、理发店等机构，构建涵盖“健康筛查—生活便利—社交陪伴”的社区支持链，松江区中山街道培育的 300 人规模健康促进自我管理小组，便是社区层面支持网络的典型实践。宏观层面则致力于推动行业标准化与社会倡导，一方面研发本土化非药物干预工具，另一方面联动高校开展学术合作，通过公益活动与媒体传播提升社会对认知症群体的关注与理解。

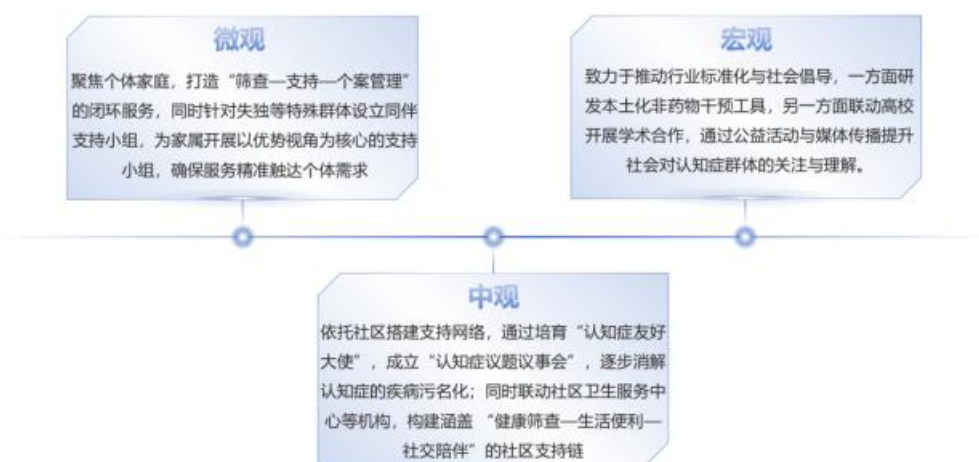


图 3-9 “云的金边音乐时光记忆教室”项目服务体系

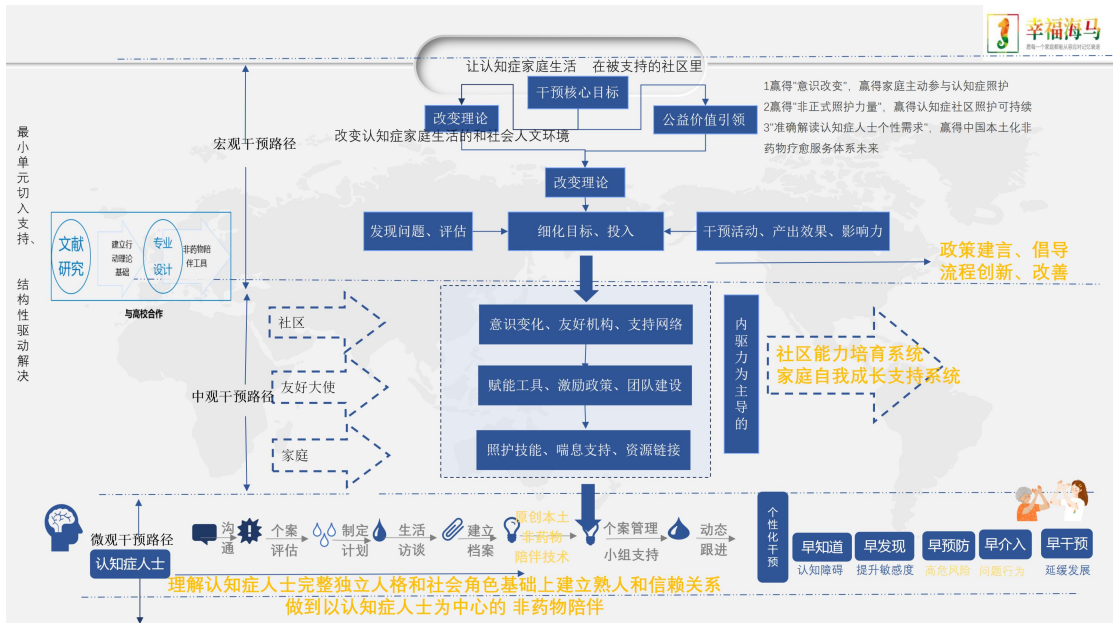


图 3-10 “云的金边音乐时光记忆教室”项目干预路径

此外，项目设计与国家战略高度契合，响应《健康中国 2030》《国家积极应对人口老龄化中长期规划》中“加强老年心理健康服务”“构建多层次养老服务体系”的要求，填补了认知症社区照护领域“非药物干预不足、家庭支持薄弱”的空白，与我国“9073”养老格局中“7%老年人依托社区支持养老”的导向完全一致，成为社会力量参与养老服务体系建设的重要实践。

6.2.2 项目运营管理：标准化规范与多元协作支撑

在运营管理方面，项目围绕认知症家庭的全流程需求，形成了“筛查—支持—管理”的闭环管理模式。在筛查识别环节，项目并非单一依赖量表评估，而是联合社区卫生服务中心与神经内科专家，将 MMSE 量表评估结果与情景观察数据结合，为认知高危人群建立电子档案，并通过健康管理系统实现“一人一档”动态更新，确保风险识别的精准性；在支持干预环节，针对认知症长者与家属的不同需求提供差异化服务，为长者设计音乐疗愈、怀旧互动等活动，例如用老上海弄堂照片、经典时代金曲等素材唤醒本地长者的童年记忆，为家属则开展照护技能培训与心理支持，刘阿姨正是通过项目的“音乐照护意义疗法”与家属支持小组，逐步缓解了照护压力，重拾生活信心；在个案管理环节，依托信息化系统实时跟踪个案数据，包括音乐疗愈参与频次、长者情绪状态变化、家属反馈等，系统可自动生成可视化服务轨迹，为跨社区转介提供详实的数据支撑。

项目高度重视服务标准化建设，研发形成了一系列可复制的技术载体。其中，“音乐时光操”与“慢时光记忆宝盒系列认知症训练工具包”均获得国家作品登记证书，成为非药物干预的核心

工具。“音乐时光操”结合认知症长者的记忆特点，将怀旧音乐与简单肢体动作结合，形成标准化的干预流程，已在松江区 45 个社区推广应用；“慢时光记忆宝盒”包含怀旧照片卡、传统乐器声音卡片、互动游戏道具等，按“感官刺激—记忆唤醒—社交互动”三个维度设计使用场景，确保工具应用的专业性与可操作性。同时项目团队结合中国长者的文化背景对课程进行本土化适配，2024 年通过该课程长期高频服务 200 余户核心认知症家庭；此外，项目与上海交大公共卫生学院、华东政法大学等高校共建社区服务基地，推动实践、研发与学术的联动发展，进一步提升服务的专业厚度。

为保障资源供给，项目构建了政府、高校、企业、社区的多元协作网络。在政府层面，松江区中山街道党群服务中心还采购“音乐时光操”产品，用于 23 个社区的认知症科普工作；在高校层面，联动上海交大医学院、华东政法大学等 7 所高校建立社工实习基地，95 名高校志愿者按固定周期开展服务，例如上海健康医学院的志愿者每周四下午驻点浦东金杨项目点，为长者提供陪伴与活动支持；在企业与社会组织层面，UPS、百事等知名企业组建志愿者团队，定期参与项目服务，上海睿远公益基金会为项目提供“十年资助计划”，重点支持音乐疗愈教室的运营与工具研发，中国人口福利基金会与百事中国还达成三年战略合作，为项目长期发展提供资金与资源保障。

6.2.3 规模拓展：地域覆盖与服务人群延伸

在地域覆盖方面，项目已形成一套联动城区与郊区、服务多样人群，并整合专业机构资源的战略性服务布局。在社区覆盖上，项目累计在浦东新区金杨街道、浦兴路街道、松江区中山街道 3 个街道的 85 个社区落地服务，其中浦东金杨项目点是试点站点，该站点由社区垃圾房改造而来，在上海睿远公益基金会、金杨新村街道的支持下，于 2024 年 5 月正式启动运营，成为社区内认知症家庭的“温暖港湾”；在专业机构联动上，上海健康医学院等高校提供了支持，还覆盖了上海春鑫养护院认知症专区，实现社区照护与专业机构照护的有效衔接，为认知症家庭提供全场景的服务支持。

在人群覆盖上，项目坚持精准识别、特殊优先的原则，确保服务触达最需要的群体。在筛查规模上，累计完成 65 岁及以上老龄人群认知风险筛查近 8000 人次，其中浦东金杨项目点通过入户走访和集中筛查的方式，深入社区识别认知高危人群，2022—2024 年期间累计服务 520+ 人次；在重点人群覆盖上，项目优先关注失独、优抚、空巢、独居及女性认知症家庭，每月为 200 余户此类家庭提供固定的陪伴与支持服务；在筛选机制上，联合社区卫生服务中心、神经

内科专家，通过 MMSE 量表评估与情景观察相结合的方式确定服务对象，避免服务资源的浪费，确保每一份支持都能精准对接需求。

志愿者队伍作为项目服务落地的重要支撑，已形成社区、高校和企业的三维体系，累计动员 400 余人参与。社区志愿者方面，在中山街道、金杨街道等社区培育 300 余名志愿者，通过“1 个 KOL 影响 3 户家庭”的模式推动社区脑健康促进行动，例如中山街道的 23 名社区志愿者，成功带动 69 户不同程度认知症家庭参与项目活动；高校志愿者方面，联动上海健康医学院、华东师范大学、华东政法大学等 6 所高校组建 95 人的专业志愿者团队，按固定周期开展线下服务，如华东政法大学的志愿者每周五下午驻点茸梅社区，协助开展音乐疗愈与科普活动；企业志愿者方面，UPS、百事、大赛璐等企业积极参与，志愿者们通过协助组织活动、捐赠物资等方式，为项目注入多元力量，浦东金杨项目点 2022—2024 年累计动员 104+ 志愿者人次，正是志愿者体系有效运转的体现。

6.3 项目影响力

6.3.1 社会传播：多元矩阵扩大认知症议题声量

项目凭借专业的服务模式与显著的实践成效，斩获多项国家级、市级荣誉，成为主流舆论关注的焦点，为认知症议题传播奠定了权威基础。在国家级荣誉方面，项目入选中国公益慈善大赛百强，凤凰网行动者联盟十大公益创意，凤凰网行动者联盟特别贡献奖、松江区红十字会依托项目开展的“留住爱的时光”轻度认知障碍老年人关爱项目，获得 2024 首届全国红十字志愿服务项目大赛社区组金奖、在市级荣誉方面，“时光操”认知症人士音乐照护项目入选上海市认知症照护优秀案例、上海市十佳老年服务品牌项目等多项认可；在区级荣誉方面，项目获评松江区优秀社会工作项目，还获得浦东新区金杨公益基金会“精诚合作奖”，这些荣誉不仅是对项目成效的肯定，更是借助评选平台与媒体报道，在全国范围内传递认知症社区照护的创新理念。

为扩大传播范围，项目创新联动明星资源与数字技术，打造大众化的传播场景。2024 年，项目作为中国首家社工机构引入 AIGC 技术，联合黄渤、陆毅等知名艺人及凤凰网公益、字节公益发起阿尔茨海默病议题公益倡导活动，生成系列 AIGC 科普作品，以可视化、趣味化的形式解读认知症预防与照护知识，降低公众理解门槛；同时，与明星工作室联合发起“闲置乐器分享官行动”，鼓励社会公众捐赠闲置乐器，并依托捐赠乐器成立 3 个“闲置乐器百岁乐队”，不同程度高危风险及认知症长者在志愿者及家属的支持下通过乐队表演走进公众视野，既展现了长者的生命活力，也让认知症议题更具情感共鸣。此外，创始人受邀作为第五作者联合署名参与全球老

年学会行业交流。

项目还注重挖掘认知症家庭的真实案例，以情感叙事引发公众共情，打破刻板印象。例如刘阿姨的故事，丈夫确诊阿尔茨海默病后，她从绝望无助到通过项目重拾音乐爱好，甚至尝试舞蹈和古筝的融合表演，在公益活动中演绎手势舞，被纳入松江区妇联原创音乐剧《绽放》，在上海各区县巡展；浦东金杨长者汪丽丽（化名）参与项目后，在音乐与陪伴中唤醒童年记忆，反馈“岁月淡暖清欢”，三乐居委会长者赵华定通过项目科普课堂掌握阿尔茨海默病预防知识，从“被动担忧”转向“主动践行健康生活方式”，还带动邻里关注脑健康，这些具象化的故事通过社区传播小组、项目年报、媒体报道等渠道广泛传播，让公众意识到“认知症家庭也能拥有高质量的生活”，为认知症议题积累了深厚的社会情感基础。

6.3.2 创新尝试：定义认知症音乐社会照护新方式

项目通过阶段性的标准化建设与成果输出，在服务模式、干预工具与运营管理上形成了一套可复制的标准化成果，为认知症社区照护领域提供了重要实践范例。在服务模式上，项目形成的“老年认知症家庭成长支持中心”闭环服务模式，被纳入《上海市认知症照护优秀案例汇编》及老年社会工作优秀案例集；在工具应用上，“音乐时光操”入选上海市松江长护险认知症照护模块非药物干预的部分内容，项目研发的老年优秀健康促进文化作品被上海市健康促进中心收录并策展，为行业提供了可直接复用的健康生活行为倡导的干预工具；在运营规范上，项目获得上海市社会组织 3A 评估等级证书，其财务管理制度、项目执行规范，入选用友基金会财务管理伙伴支持计划，体现了内部治理的专业性。

同时，项目的实践方向与国家应对人口老龄化、推进健康中国建设的战略高度契合，获得政策层面的认可与支持。项目响应《健康中国 2030》《国家积极应对人口老龄化中长期规划》中“加强老年心理健康服务”“构建多层次养老服务体系”的要求，聚焦认知症家庭这一薄弱群体，填补了认知症社区照护政策落地过程中的实践空白。此外，项目创始人张秋霞于 2024 年先后获北京银杏基金会资助的“银杏伙伴”称号、北京友成基金会第四期猎鹰伙伴支持计划，并加入中国残联康复协会音乐治疗专委会。机构受邀成为长三角区域“音乐艺术促进心理健康”联盟成员，在行业内的影响力持续提升，进一步推动认知症照护理念与实践的普及。

6.3.3 社区融合：培育互助型认知症友好环境

项目以社区为核心场域，通过居民动员、能力培育与互助网络构建，不仅改善了认知症家庭的生活质量，更推动社区从陌生化向互助型转变，积累了丰富的社区社会资本。在居民赋能方面，

项目通过银发 KOL 培育和自组织建设激发社区内生动力，培育认知症友好大使，成立认知症议题议事会，让社区居民自主参与认知症照护政策讨论、活动设计与服务落地，形成社区事、社区议、社区办的治理模式，例如灵一居委会通过议事会收集居民意见，优化音乐疗愈活动流程，有效提升了居民的社区归属感与参与感。

在社区支持网络构建上，项目联动跨界资源，为认知症家庭打造全场景支持。结合衣食住行基本需求，项目引导社区卫生服务中心、超市、理发店、药店等机构成为认知症友好机构，为认知症家庭提供健康筛查、生活便利、应急帮助等服务；同时，上海交大医学院的博士生还参与项目入户评估，通过五感功能画像为认知症长者提供更精准的健康支持，避免仅以轻中重度简单判定病情。数据显示，项目落地社区中，认知症家庭参与社区活动的频次较干预前提升 30%，邻里互助行为（如帮买物资、临时照护、经验分享）显著增加，社区凝聚力明显增强。

志愿者参与过程中形成的“服务一成长”双向效应，也进一步推动了社会对认知症照护的价值认同。项目组建的 400 余人志愿者团队（含 300+社区志愿者、95+高校志愿者、企业志愿者），在参与服务的过程中不仅掌握了认知症照护技巧，更深化了对老年群体的理解，实现了个人价值观的提升。例如上海健康医学院的志愿者通过定期陪伴认知症长者，意识到“认知症不是终点，而是需要特殊支持的生命阶段”，部分志愿者还将实践经历纳入学术研究或职业规划，这种志愿者服务他人、同时自我成长的双向效应，让认知症照护从小众公益转变为大众可参与、可认同的社会行动，为行业储备了潜在的专业人才。

6.4 项目资金的可持续性

6.4.1 资金来源结构：均衡配置降低依赖风险

5 年来，项目资金形成政府引导、企业主力、基金会补充的多元格局，三类资金占比相对均衡，有效规避了单一资金断供对项目的冲击，为服务连续性提供了坚实保障。其中，政府资助占比 30%，主要来源于上海市及各区民政、街道的专项经费，例如松江区党群服务中心采购“音乐时光操”产品用于社区认知症科普，金杨新村街道为音乐疗愈教室运营提供场地与部分经费支持；企业捐赠占比 40%，是资金来源的核心，涵盖百事中国、UPS、大赛璐等知名企业的志愿服务活动定向捐赠，其中百事中国与项目达成三年长期战略合作，专项支持“2024 年健康中国行动一百事营养敬老”项目，博世基金会则通过资助全职人员进一步降低项目人力成本压力；基金会捐赠占比 30%，以长期资助为主，典型代表为上海睿远公益基金会的“十年资助计划”，该计划不仅为“云的金边音乐疗愈教室”提供运营资金，还支持非限定性资金及项目标准化工具研

发与模式复制，用友基金会则通过专项计划支持财务规范的数字化建设，友成企业家乡村发展基金会（简称友成基金会）则提供了长期的创业陪伴和深度能力建设支持，深圳老龄事业发展基金会还将项目纳入“暖夕伙伴计划”，提供资源与资金支持。

6.4.2 筹资策略：品牌化、合作化与长期化驱动

项目筹资并非依赖零散捐赠，而是通过品牌塑造吸引资源、深度合作锁定长期资金和创新活动扩大公众参与的策略组合，构建短期有活动、中期有合作、长期有规划的筹资体系，持续提升资金获取能力。在品牌化筹资方面，项目以“云的金边音乐记忆教室”为核心品牌，通过权威荣誉背书（如公益慈善大赛百强）提升社会公信力，成为政府、企业选择合作的重要依据；同时设计“闲置乐器分享官行动”“认知症人士无障碍艺术导览”等特色品牌活动，联动明星资源、媒体平台扩大品牌曝光，例如2025年元旦，新民晚报高级记者晏秋秋代言项目“闲置乐器分享官”，在上海市慈善基金会“开年行善”活动中现场分享项目价值，还为项目捐款200元，当天累计筹集善款500.1元，既扩大了品牌影响力，也实现了小额资金募集。

在合作化筹资方面，项目摒弃一次性捐赠模式，通过深度合作与合作伙伴建立长期绑定关系。在企业合作层面，注重需求匹配与价值共创，例如百事中国将“营养敬老”的企业社会责任目标与项目“音乐照护”的服务内容结合，既提升了企业公益形象，也为项目带来持续三年的资金支持；在基金会合作层面，聚焦能力共建而非单纯资金获取，上海睿远公益基金会从初期的小额课程资助，到后期的十年长期资助，核心在于认可项目“社区音乐疗愈”模式的可复制性，双方联合开展教室运营、公益合唱团建设等工作，基金会不仅提供资金，还参与项目规划与评估，形成资助加赋能的长期合作模式；在政府合作层面，通过“服务成效换资源”的方式争取持续支持，例如项目协助中山街道创建全国卫生城镇并获市级嘉奖后，进一步获得街道在场地、政策上的倾斜，形成“成效—资源—再成效”的正向循环。

在长期化布局方面，项目在依赖政企社大额资金的同时，逐步培育长期稳定的捐赠渠道，降低对单一合作方的依赖。一方面，2024年项目收获2个长期月捐捐赠人，虽目前公众捐赠占比不高，但为后续扩大公众参与奠定了基础；另一方面，借助AIGC技术与明星工作室联动开展公益倡导，例如生成认知症科普作品、成立“闲置乐器百岁乐队”，通过降低公众参与门槛（如抖音平台挂载捐款链接），吸引更多社会力量关注，为未来公众捐赠规模扩大积累潜在资源。此外，项目与上海交大公共卫生学院、华东师范大学、上海健康医学院、华东政法大学等高校合作开展学术研究，既提升了项目专业价值，也可能通过学术合作吸引科研类资助，进一步丰富资金来源

类型。

6.4.3 财务透明度实践：规范管理夯实信任基础

财务透明是公益项目获取持续资金支持的前提，项目严格遵循《民间非营利组织会计制度》，通过专业审计、定期公开和明细披露的方式，确保资金使用可追溯、可监督，为捐赠方与合作方提供信任保障。在专业审计方面，项目每年邀请第三方专业机构（如上海天一会计师事务所）开展财务审计，出具正式审计报告，确保资金使用符合财务规范；在定期公开方面，项目通过年度工作报告、腾讯公益、支付宝等平台渠道，**每半年披露一次项目财务信息**，包括资金收支明细、主要支出方向（如站点运营、工具研发、活动开展）等，让捐赠人清晰了解捐款去向；在明细披露方面，项目为核心捐赠方（如上海睿远公益基金会、百事中国）提供**定制化资金使用报告**，详细说明资金在具体服务中的分配与成效，例如“音乐时光操”经费研发使用情况、服务覆盖人数等，形成可追溯的台账，确保“每一笔捐款都能对应具体服务”。

6.5 项目技术应用

6.5.1 核心技术工具：健康管理系统搭建数据底座

项目以“基于认知症家庭行为观察循证的健康管理系统”为核心技术载体，**聚焦认知症家庭“筛查—管理—转介”全流程数据需求，构建数字化服务支撑体系，有效解决了传统纸质记录效率低、难追溯、难汇总的问题**。从功能设计来看，系统核心覆盖三大模块：一是**认知高危风险档案管理**，项目联合社区卫生服务中心、神经内科专家，将 MMSE 量表评估结果、情景观察数据（如长者日常沟通能力、记忆力表现）录入系统，为 65 岁及以上老龄人群建立电子档案，2024 年累计支撑近 8000 名老人的筛查数据存储，实现一人一档动态更新，方便后续跟踪与评估；二是**早期筛查识别机制落地**，系统内置筛查指标算法，可根据量表得分与情景观察数据自动识别认知风险等级（如低风险、中风险、高风险），并对高风险人群进行标签化标注，2024 年通过系统精准触达 896 户认知症家庭，筛查效率较传统人工筛选提升 30% 以上，大幅降低了人工成本与误差；三是**动态个案跟踪**，社工可实时录入个案服务记录，包括音乐疗愈参与频次、长者情绪状态变化（如愉悦、平静、烦躁）、家属反馈等信息，系统自动生成可视化服务轨迹图，为跨社区转介提供详实的数据支撑，例如浦东金杨项目点的认知症家庭若迁居至浦兴路街道，系统可快速同步其过往服务记录，确保服务衔接无缝隙。

6.5.2 社会照护非药物干预技术：本土文化敏感性适配

在该项目中，创始团队重新定义了音乐在认知症照护中的功能，它**不再局限于单一的“治疗”**

范畴，而是发展为一种多维、立体的工作语言，并基于“照护一个老年认知障碍家庭需要一个社区的力量！”的深刻洞察，创新提出了“认知症音乐社会照护”理念。

在这一理念下，首先，音乐是该项目最核心的“专业干预语言”。项目在设计中融入了社会参与理论，联合高校学者、领域专家，并积极激发认知症长者与家属的共同参与，研发了“音乐时光操”与“慢时光记忆宝盒”等一系列具有本土文化敏感性的干预工具。它们不是简单的歌曲播放，而是将怀旧旋律、肢体动作和感官刺激，系统性地嵌入到标准化的干预流程中，让音乐能科学、有效地服务于不同程度的认知症长者。同时，音乐也成为支持家属的“赋能语言”。项目将照护知识融入老歌的旋律中，使家属在不知不觉间掌握减压与沟通技巧。音乐与知识因此不再是高高在上的术语，专业的照护知识随着改编的老歌自然地流淌进家庭日常，化为促进家庭成长与情感连接的温暖纽带。最重要的是，音乐已成为该创始团队推动认知症议题的“社会倡导语言”。项目联合家属照护者 EMMA，通过 AIGC 技术共创原创歌曲《流浪在时光深处》，将阿尔茨海默病群体“病知口木”的困境凝练于歌词之中。在此基础上，进一步联动演员陆毅、华东医院社工部、宿迁学院艺术与传媒学院、抖音跳跳糖志愿者等多元主体，共同为歌曲创编“音乐时光操”，以“歌+音乐时光操”融合形式构建起社会共情的艺术载体，实现了认知症议题从个体叙事到公众倡导的有效传递。

研发两类核心工具并均获国家作品登记证书，确保技术成果的规范性与独占性：一类是“音乐时光操”，结合认知症长者的记忆特点，选取《笃笃买糖粥》《卖汤圆》等具有时代记忆的怀旧音乐，搭配简单易学的肢体动作（如手指操、简单舞蹈步伐），形成“热身—记忆唤醒—社交互动—总结反馈”的标准化干预流程，适配轻度至中度认知症长者；另一类是“慢时光记忆宝盒系列认知症训练工具包”，包含怀旧照片卡（如老上海街景、传统节日场景）、声音卡片（如老上海弄堂叫卖声、传统乐器声音）、互动游戏道具（如拼图、记忆配对卡片），按“感官刺激、记忆唤醒、社交互动”三个维度设计使用场景，例如用老上海弄堂照片唤醒本地长者的童年记忆，通过乐器声音卡片引导长者参与音乐讨论，提升社交意愿。

6.5.3 “技术—生命历程”耦合视角，破解数字化使用障碍

基于“技术—生命历程”耦合视角，项目洞察到认知症长者与数字化时代之间存在着一道因生理、认知与社会变迁共同造成的鸿沟。因此，在项目技术应用中始终以“尊重生命历程、回应真实能力”为原则，通过简化界面和线下辅助双策略，确保技术工具能用、好用、愿用，避免数字鸿沟成为服务障碍。

在界面简化方面，系统采用大字体、高对比度设计，去除冗余功能模块，仅保留档案查询、服务预约、活动报名等核心功能，操作流程简化为点击、确认两步，方便长者或家属理解与使用；同时，系统还设置语音提示功能，关键操作步骤（如提交预约申请）会自动播放语音指导，进一步降低使用难度。

在线下支持层面，项目在每个社区站点配备专门的志愿者，负责协助认知症长者及家属操作系统，例如帮助长者查询认知风险评估结果、预约下周的音乐疗愈活动，为不熟悉智能手机的家属讲解系统登录与使用方法。在实际服务过程中，志愿者不仅提供操作协助，更承担起“温暖专家”的角色，使系统从单纯的辅助工具，逐步转化为融入长者生命历程的参与性支持载体。例如，系统监测到某位退休教师连续两天出现血糖异常后，志愿者及时介入，结合“音乐时光操”为其设计个性化的健康生活方式干预建议。这一过程不仅建立起长者对系统的信任，也显著提升了其在健康管理方面的主动性与依从性。

6.5.4 技术培训与知识管理

技术的规模化应用离不开专业培训，项目构建“分层分类”的技术培训体系，确保社工、志愿者、社区工作者均能熟练掌握技术工具，避免技术应用形式化或差异化。从培训对象来看，体系覆盖三类核心人群：一是社工团队，聚焦技术深度应用，培训内容包括健康管理系统数据录入规范、非药物干预工具使用技巧、个案数据解读与分析等，通过理论授课、实操考核的方式开展培训，2024年累计培训社工40余人次，考核通过率100%，确保社工能独立完成技术服务；二是志愿者团队，侧重基础技术操作，如“音乐时光操”的带领方法、健康管理系统的简单查询功能（如查看活动排期），通过现场演示、模拟练习帮助志愿者快速上手；三是社区工作者，培训内容以技术工具推广为主，如如何向社区居民介绍“慢时光记忆宝盒”的使用场景与价值，如何引导认知症家庭参与技术支撑下的服务（如系统预约）。

项目还注重技术经验的沉淀与传播，通过文档化、案例化、学术化的知识管理方式，将实践中的技术应用经验转化为可复用的资源，既保障项目自身服务质量稳定，也为行业提供技术参考。在文档化沉淀方面，项目编写《云的金边音乐记忆教室技术应用SOP》，详细记录健康管理系统操作流程、非药物干预工具使用场景、适老化辅助方法等，明确每一步操作的标准、注意事项、异常处理方案；同时，项目每年更新《技术应用年报》，汇总当年技术工具使用数据、典型问题及改进方案，为后续技术优化提供依据。在案例化传播方面，项目收集技术应用典型案例，形成《认知症家庭技术服务案例集》，详细描述技术工具在个案中的应用过程与效果，例如某认知症

长者通过“慢时光记忆宝盒”中的老照片唤醒童年记忆，逐步愿意参与社区活动的案例，案例集不仅用于内部培训，还通过上海睿远公益基金会、凤凰网公益等平台分享，为其他机构提供参考；同时，项目在“闲置乐器分享行动”“无障碍艺术导览”等活动中，通过视频、图文形式展示技术工具的实际应用场景，吸引更多社区、机构引入相关技术。在学术化提升方面，项目与上海交大公共卫生学院、华东政法大学等高校合作开展技术应用研究，将实践经验转化为学术成果，例如联合发表《音乐疗愈在认知症社区照护中的应用效果研究》等论文，不仅提升技术的专业性，也推动认知症社区照护技术进入学术视野，为行业标准制定提供参考。

6.6 项目应用指南

6.6.1 核心理念与组织架构

在认知症照护项目中，面对的不是单一的病症，而是一个个处于社会关系中的鲜活的人。因此，项目始终以系统性、社会化的视角开展服务。项目应用首先要明确核心理念，坚守家庭赋能加社区融合的核心价值，避免服务偏离本质目标。在意识优先层面，项目实施前需通过专题培训，让执行团队（社工、志愿者）深刻理解“认知症家庭的核心需求是‘能力提升’而非‘被动接受服务’”，例如明确服务目标是帮助家属掌握非药物照护技巧，而非仅为长者提供娱乐活动，关注的不是动作的准确性，而是能否自然引发长辈之间的互动与联结。在人文关怀层面，强调“以认知症人士为中心”，尊重其独立人格与社会角色，避免将其标签化为“患者”，例如在音乐疗愈活动中，需根据长者过往经历（如退休教师选取校园歌曲，工人选取时代金曲）设计素材，通过记忆唤醒增强其自我认同，其意义远超出音乐偏好，它是唤醒社会身份、延续生命价值的媒介；在社区协同层面，理念中需融入社区共担意识，推动项目从外部输入转向社区内生，例如培育社区居民成为认知症友好大使，让社区自发参与认知症照护，而非依赖外部团队长期支持。



图 3-11 “云的金边音乐时光记忆教室”项目案例行动指南

在组织架构上，项目落地需先搭建“核心执行团队—社区协作层—外部支持层”三级架构，可根据落地地区资源禀赋灵活调整。核心执行团队由落地机构（如当地社工组织、社区服务中心）组建 3~5 人的核心团队，承担统筹职责，包括对接政府、基金会等外部资源（如向当地民政申请认知症照护专项经费，与公益基金会洽谈长期资助，可参考上海睿远公益基金会“十年资助计划”模式）、统筹服务执行（如每月制定音乐疗愈活动排期，协调各社区服务频次）、管理核心数据（通过健康管理系统记录筛查结果、服务记录，确保数据可追溯，如 2024 年浦东项目点核心团队通过系统管理 520+服务人次数据）。社区协作层以社区为单位建立协作小组，链接本地资源，包括吸纳社区工作者、热心居民加入（负责本地需求调研，如通过居委会协助动员并支持排摸认知症家庭数量；组织活动，如协调社区活动室作为音乐疗愈场地）、培育社区志愿者队伍，让志愿者成为服务落地的“毛细血管”。外部支持层联动专业机构与跨界资源，提供专业支撑，包括高校合作（对接当地医学院、社工系建立实习基地，获取专业人才与学术支持，如浦东项目点联动上海交大医学院开展认知症评估）、企业合作（联动本地企业开展志愿者招募，参考 UPS、百事等企业志愿者模式；开展物资捐赠和医疗合作）。

6.6.2 标准化工具与服务流程

项目可复制的核心在于标准化工具的应用，落地时需配备三类核心工具，确保服务专业性与一致性。

在筛查与评估工具方面，需准备认知风险筛查包与家庭需求评估表：认知风险筛查包，包含 MMSE 量表（简易精神状态检查表）、情景评估记录表，用于识别认知症风险等级，操作手册需明确“量表评分标准”“情景观察要点”（如在音乐活动中持续观察长者定时、定向、记忆力、语言表达能力等），可参考项目累计筛查 8000 名 65+老人的实践经验；家庭需求评估表从照护压力、社交需求、技能缺口三个维度设计问卷，例如询问家属“每周照护时长”“最困难的照护场景”，为后续服务设计提供依据，避免工具使用流于形式。

在管理与记录工具方面，需准备健康管理系统操作指南与服务记录模板：健康管理系统操作指南详细说明档案建立、数据录入、个案跟踪流程，包含系统界面截图、常见问题解答（如“如何标注高风险家庭标签”），确保执行团队能快速上手，可参考项目 85 个社区数据协同经验，为成效评估提供数据支撑。

在服务流程上，分五大环节确保服务系统性，避免碎片化。第一环节为需求筛查与建档（1—2 周），联合社区卫生服务中心、居委会，通过入户走访和集中筛查形式，识别 65 岁及以上

认知高危人群与认知症家庭；为符合条件的家庭建立电子档案（通过健康管理系统），记录基本信息（如家庭结构、认知症程度）、核心需求（如照护技能缺口、社交需求），可参考项目触达896户家庭的筛查流程。第二环节为服务设计与匹配（1周内），根据家庭需求分类设计服务，对高危人群开展同伴支持小组（如失独老人专属小组），对认知症家属开展照护技能小组，对有艺术需求的家庭提供“音乐疗愈个性化服务”；同时匹配服务资源，根据长者性格、家属特长分配志愿者，确保服务适配性。第三环节为服务实施（常态化），固定服务频次，可参考浦东项目点“每周四下午小小组活动（5—8户家庭/组）”模式，确保服务连续性；规范服务内容，非药物干预工具需按手册规范使用，避免随意调整。第四环节为过程记录与监测（实时），每次服务后，社工/志愿者需通过健康管理系统或纸质模板记录服务内容、长者反应、家属反馈，核心团队每周抽查10%的服务记录，确保记录真实性与完整性，及时发现问题。第五环节为成效评估与调整（每季度），通过问卷和访谈形式评估成效，量化指标包括社交能力提升率、家属照护压力降低率，质性指标包括长者与家属的主观反馈；根据评估结果调整服务，提升参与度。

6.6.3 资源适配与质量控制

针对不同地区资源差异，项目落地需提供三类适配方案，避免“一刀切”。在城市社区（资源较充足），在资源整合方面可联动街道办事处申请社区党群服务中心等场地，对接本地企业开展“闲置乐器分享”；在服务拓展方面可增设“无障碍艺术导览”“公益合唱团”，丰富服务形式。在乡镇社区（资源中等），可采用轻量化启动方式，优先开展筛查和小型小组活动，场地选用社区居委会或养老服务站，避免高成本装修；同时联动本土资源，与乡镇卫生院合作开展筛查，培育本地村民成为志愿者，降低人力成本。在农村地区（资源有限），需以家庭为核心，提供入户式服务，通过家属培训和简易工具包，让家属成为主要照护者；同时借力政策资源，对接当地民政“农村养老服务专项经费”，申请小额资金用于工具包采购与志愿者交通补贴。

为避免项目落地后质量下滑，需建立“三级监督”机制。第一级为执行层自我监督，每次服务后，社工、志愿者需填写自我反思表，记录服务亮点、不足和相应改进方向，例如“今日未及时关注沉默长者，下次需主动引导其参与”；每周开展志愿者小组复盘会，分享服务经验与问题，互相提出改进建议。第二级为核心层过程监督，核心团队每月抽查20%的服务记录，比对记录数据与实际效果（如通过电话回访家属验证记录真实性）；每季度开展1次“服务质量抽检”，现场观察活动开展情况，评估工具使用规范和理念落地程度，对不达标环节要求整改。第三级为第三方评估，项目落地满1年后，引入第三方机构（如高校、专业评估公司）开展成效评估，可

参考项目问卷、访谈和数据分析的评估体系；评估结果用于优化服务，例如若“社交能力提升率未达预期”，需调整小组活动设计，增加互动环节。

项目应用指南基于“云的金边音乐记忆教室”在上海 85 个社区、3 个街道及 1 家养护院的实践经验制定，从理念、架构、工具、流程、培训、资源、质量七大维度提供可操作方案。落地机构可根据本地资源禀赋（如城市或乡镇、资金多寡）灵活调整细节，但需坚守家庭赋能和社区融合的核心理念，确保标准化工具与服务流程的核心环节不缺失。通过本指南的应用，可实现项目从“上海样本”到“本地实践”的高效复制，例如项目计划 2025—2026 年向浦兴路街道、松江中山街道复制，正是基于此指南的标准化支撑。未来，随着实践深入，指南将结合新经验（如 AIGC 技术在科普中的应用）持续优化，进一步提升可复制性与适应性。



（四）案例经验总结

在中国老龄化持续深化的背景下，本报告通过多个案例的分析，从认知症预防、心灵陪伴、生前预嘱推广、死亡教育等前沿领域，形成了具有示范意义的实践经验。

一是**推动服务专业化与标准化**。各案例通过开发标准化工具包、建立培训认证体系、规范服务流程，将个性化、情感化的支持行为转化为可复制、可评估的专业服务，从而提升干预的可靠性和规模效应。

二是**坚持需求导向与本土适配**。项目设计注重结合地方文化特征和群体差异，在服务内容、传播方式及技术应用中融入地域元素，使关怀服务更贴近实际需求，增强接受度和参与感。

三是**构建多元协同的支持网络**。有效整合政府、企业、基金会、社区组织及高校资源，形成功能互补、责任共担的协作机制，在扩大服务覆盖的同时提升系统韧性与可持续性。

四是**发挥数字技术的赋能作用**。依托健康管理平台、线上培训工具和云陪伴系统，突破时空限制，提升服务可及性和精准性，并为数据驱动的服务质量改进提供可能。

五是**开展公众教育与社会倡导**。项目通过媒体传播、公益活动和社区参与，积极构建关于认知症、临终关怀和生命尊严的公共对话，逐步改变社会认知，为服务推广创造良好的舆论和文化环境。

这些经验不仅响应国家“构建多层次养老服务体系”的战略要求，也为弥补现有服务体系中精神关怀与人文支持的短板提供了可行路径。

附录：中国老龄公益项目全景扫描

(按机构名称音序排序)

生活支持类议题 (共 135 个)

项目名称	机构名称	主要覆盖地区 (省份)
爸妈食堂项目	阿里巴巴公益、爱德基金会	全国
守护失能老人的尊严	爱德基金会	江苏省南京市
银龄关爱计划	爱德基金会	全国
长者服务	澳门街坊会联合总会	澳门特别行政区
安老服务	澳门明爱 Caritas Macau	澳门特别行政区
长者服务	澳门圣公会社会服务处	澳门特别行政区
孤残老人爱心食堂项目	北海民间志愿者协会	广西壮族自治区北海市蛟龙塘全村
喘息计划	北京扶老助残基金会	北京市
助扶工程 爱老助老	北京扶老助残基金会	全国
美新路“长者陪伴”计划	北京美新路公益基金会	北京市
关爱失独 暖心行动	北京尚善公益基金会	全国
乐享银龄社区居家养老综合解决方案	北京市石景山区乐龄养老服务中心	全国
428 免费素食餐厅	北京市众安公益基金会	北京市
溢彩千家养老机构资助项目	北京泰康溢彩公益基金会	全国
溢彩星光社区老人关爱服务项目	北京泰康溢彩公益基金会	全国
微孝暖夕公益行动	北京微孝暖夕慈善基金	全国
银龄守护计划	北京新民社会组织能力建设促进中心	全国
银杏家园项目	北京字节跳动公益基金会、北京新民社会组织能力建设促进中心	全国
我来教您用手机、我来教您防跌倒项目	贝壳惠居与贝壳公益基金会	全国
大运河慈善助老家园我为老人送餐饭	沧州市慈善总会	河北省沧州市
和美社区社区照顾计划	德胜社区慈善基金会	广东省佛山市
爸妈爱心食堂	东港市爱心义工协会	辽宁省丹东市东港市
金色梦助老计划	东莞市金色梦公益基金会	广东省东莞市
爱助食堂	佛山市爱助会	广东省佛山市
爱心护理工程	福建省老年事业基金会	福建省
慰问高龄特困老人	福建省幸福助老扶老发展中心	福建省福州市
一元面馆，助老扶贫	甘肃省老年基金会	甘肃省
情暖万家	高平市慈善总会	山西省晋城市高平市
和乐颐年项目	广东省和的慈善基金会	广东省

中国太阳送温暖公益行动——关爱孤寡老人活动	广东省心智家园慈善基金会	全国
关爱独居老人项目/爱伴百名老人不独居项目	广西八桂义工协会	广西壮族自治区南宁市
关爱抗战老兵项目	广西慈善联合总会、广西壹方慈善基金会	广西壮族自治区
关怀老人公益活动项目	广西阳光玫瑰爱心扶贫救助基金会	广西壮族自治区钦州市
安居计划合作项目	广州市慈善会	广东省广州市
老吾老驿站	贵州茅台酱香酒营销有限公司、贵州省慈善总会、贵州茅台公益基金会	贵州省
海口市社会福利院资助活动	海南合甲扶老慈善基金会	海南省海口市
情系黄埔老人/黄埔军校会员	海南省慈善总会	海南省
扶贫助老	海南长养安老慈善基金会	海南省
舒富澡助浴项目	杭州市富阳区蓝天为老服务中心	浙江省杭州市
窗帘有约	合肥市蜀山区阳光公益服务中心	安徽省合肥市
妇老乡亲项目	河北省荷花公益基金会	河北省
关爱社区困难老人项目	河南省善福缘老龄基金会	河南省
康养项目	河南省善福缘老龄基金会	河南省
关爱老人项目	河南省银龄基金会	河南省
独居弱勢长辈餐食计划	弘道老人福利基金会	台湾省
关怀老人项目	湖北省慈善总会	湖北省
福扶您一把慈善助老工程项目	湖北省慈善总会	湖北省
捐赠养老院和福利院项目	湖北省弘愿慈善基金会	湖北省
乐龄之家	湖南省老龄事业发展基金会	湖南省
银龄相伴	湖南省老龄事业发展基金会	湖南省
湘商回报家乡，一缕阳光行动	湖南省明辉慈善基金会	湖南省
益粥益饭雨花情	惠州仲恺高新区雨花公益互助会	广东省惠州市
支持养老机构举办吉林省养老服务从业人员培训	吉林省老龄事业发展基金会	吉林省
老年公益活动走访慰问养老机构及老年人	吉林省老龄事业发展基金会	吉林省
平安通项目	江门市蓬江区恒爱社会工作综合服务中心	广东省江门市
空巢老人救助行动	江苏省老龄事业发展基金会	江苏省
幸福老人院	江苏省老龄事业发展基金会	江苏省
一元早餐	江苏省老龄事业发展基金会	江苏省
安老敬老公益志愿服务	揭阳市志远义工协会	广东省揭阳市
一餐一爱心守护边疆	喀什家和社会工作服务中心	新疆维吾尔自治区喀什地区喀什市
困境老人助养计划	兰州市城关区心连心为老陪护服务中心	甘肃省兰州市城关区

长者关怀	辽宁省华易公益基金会	辽宁省沈阳市
孤寡老人的游园梦	南昌义联志愿者协会	江西省南昌市
慈善福彩留守儿童空巢老人项目	南阳市慈善总会	河南省南阳市
爱心餐走进养老院	内蒙古爱心养老基金会	内蒙古自治区
情暖边境线	内蒙古养老事业发展基金会	内蒙古
老爸老妈的公益餐厅	青岛日善慈善公益服务中心	山东省青岛市
让老爸老妈站起来	青岛市慈明慈善基金会	山东省
救助困难失能老人项目	厦门市老年基金会	福建省厦门市
银发守护计划	山东省乐安慈善公益基金会	山东省
特困孤老照护	山东省乐安慈孝公益基金会	山东省
敬老金关爱	山东省乐安慈孝公益基金会	山东省滨州市博兴县
帮老龄妇女解难纾困	山西省妇女儿童发展基金会	山西省
幸福家园爱心餐	陕西省慈善协会	陕西省
助老健康包	陕西助老汇社会工作发展中心	陕西省
汕头呼援通长者呼援公益志愿服务项目	汕头市政府	广东省汕头市
尿不湿帮扶公益项目	上海市老年基金会	上海市
小剪刀·献大爱	上海市老年基金会	上海市
乡村助老员支持计划	上海市长益公益基金会	全国
健康大使培育计划	上海新途社区健康促进社	全国
宅基睦邻四堂间	上海新途社区健康促进社	全国
防跌包 / 送老人一个防跌包	深圳市老龄事业发展基金会	全国
长者安居体验屋	深圳市老龄事业发展基金会	全国
暖夕伙伴	深圳市老龄事业发展基金会	全国
万年青计划	深圳市龙湖公益基金会	广东省深圳市
农村居家养老项目	施永青基金香港北京代表处	北京市
传播人道, 仁爱助老	石家庄红十字会	河北省石家庄市
适老化改造工程	四川省养老助老服务发展基金会	四川省
情系退役老军人	绥滨县革命老区慈善会	黑龙江省鹤岗市绥滨县
五社联动·家园助力站	腾讯公益慈善基金会	全国
助困慈善救助项目——迎新春慈善救助	天津市滨海新区慈善协会	天津市滨海新区
共建社区敬老爱老活动	天津市老年基金会	天津市
心羽幸福大院项目	天津市心羽公益基金会	天津市
关爱乡村独居老人	巫山县三峡社会工作服务中心	重庆市巫山县
温暖三千计划	无锡灵山慈善基金会	全国
困境老人安养计划	无锡灵山慈善基金会	全国
慈善情暖江城	武汉市慈善总会、湖北省民政厅	湖北省武汉市
Support to Ethnic Elderly SEE 项目	香港基督教服务处 HKCS	香港特别行政区九龙区
赛马会终生社区护理项目	香港赛马会慈善信托基金	香港特别行政区
一线通平安钟服务	香港长者安居协会	香港特别行政区
老军垦守护计划	新疆生产建设兵团红石慈善基金	新疆维吾尔自治区

	会	
温暖守护乡村老幼	新浪扬帆公益基金	全国
关爱老人	兴隆县七彩慈善发展中心	河北省承德市
益行益善 益老食堂	益阳市慈善总会	湖南省益阳市
慈母救助	营口市老边区慈善总会	辽宁省营口市
广州市越秀区旧楼适老化改造	越秀区住建局、越秀区民政局	广东省广州市越秀区
老年希望工程	云南省老龄事业发展基金会	全省
为您安个家	浙江安福利生慈善基金会	全国
蓝马甲行动	浙江蚂蚁公益基金会	全国
海岛支老项目	浙江省慈善联合总会	全省
山区夕阳红行动项目	浙江省慈善联合总会	全省
和平安康助老	浙江省和平慈善基金会	浙江省温州市
和平食物银行	浙江省和平慈善基金会	浙江省温州市
暖巢计划	浙江省亲亲公益基金会	浙江省
暖暖夕阳敬老一餐	浙江省微笑明天慈善基金会	全国
雨花敬老乡村助餐	浙江雨花老年公益事业发展中心	全国
传递温暖呵护夕阳,大学生担任养老护理员公益慈善项目	郑州慈善总会	河南省郑州市
暖心家园健康行	中国计划生育协会	全国
乐龄陪伴工程	中国老龄事业发展基金会	全国
黄扶手计划	中国老龄事业发展基金会、阿里巴巴集团	全国
智慧助老公益行动	中国老年学和老年医学学会、中国老龄事业发展基金会、滴滴公益基金会	全国
黄手环把爱带在身边	中国人口福利基金会	全国
暖心工程-孤老助养项目	中国社会福利基金会	全国
暖心工程-护理员家庭帮困计划公益项目	中国社会福利基金会	全国
暖心工程-社区为老服务站	中国社会福利基金会	全国
暖心工程-千万老人防走失计划公益项目	中国社会福利基金会	全国
中和晚晴项目	中和乡村发展促进中心	全国
失踪老人协寻服务	中华民国老人福利推动联盟老盟	台湾省
空巢不空银天使计划	中华社会救助基金会	全国
一根拐杖	中华社会救助基金会、泰康溢彩基金会	全国
邻里守望项目	众爱志愿者服务中心	广东省河源市
温暖困境老人儿童	重庆市北碚区慈善会	重庆市北碚区
乐龄助老·公益行	重庆市老年事业发展基金会	重庆市
独居老人的暖心汤项目	重庆市南岸区益友公益发展中心	重庆市南岸区
暖心陪餐乐老服务	重庆市潼南区同悦社会工作服务中心	重庆市潼南区

健康保障类议题（共 49 个）

项目名称	机构名称	主要覆盖地区（省份）
爱与陪伴，老人心灵呵护	蚌埠市善星公益协会	安徽省蚌埠市
蛟龙塘麻风病康复老人临终陪护资金	北海民间志愿者协会	广西壮族自治区北海市蛟龙塘全村
生命尽头安宁守护	北京春苗慈善基金会	北京市
安宁项目	北京荣德利生慈善基金会	全国
老者不孤	北京荣德利生慈善基金会	全国
选择与尊严 网站	北京生前预嘱推广协会	北京市
老人心灵呵护	北京十方缘公益基金会	全国
溢彩千家养老机构资助项目	北京泰康溢彩公益基金会	全国
溢彩星光社区老人关爱服务项目	北京泰康溢彩公益基金会	全国
一心关怀临终关怀公益项目	北京一心关爱慈善基金会	北京市
老年壮骨工程	福建省老年事业基金会	福建省
爱心护理工程	福建省老年事业基金会	福建省
和乐颐年项目	广东省和的慈善基金会	广东省
善德新希望计划	贵州省善德公益基金会	贵州省
记忆包裹项目	韩红爱心慈善基金会	全国
医养助老补贴项目	河南省善福缘老龄基金会	河南省
看顾者志愿基金	黑龙江省志愿服务基金会	黑龙江省
夕阳红爱眼工程	湖南省老龄事业发展基金会	湖南省
「人间有情」全国宁养医疗服务计划	李嘉诚基金会	全国
光明行社会公益活动项目	内蒙古自治区红十字会	内蒙古自治区
让老爸老妈站起来	青岛市慈明慈善基金会	山东省
关爱失能老人 共享生命尊严	厦门市老年基金会	福建省厦门市
阿尔茨海默病关爱公益项目	山东省老龄事业发展基金会	山东省
夕阳红爱眼工程	陕西省老龄事业发展基金会	陕西省
助老健康包	陕西助老汇社会工作发展中心	陕西省
太极预防慢病项目	上海复星公益基金会	全国
“记忆的守望者-认知症三级预防志愿服务”项目	上海剪爱公益发展中心	上海市
记忆咖啡馆	上海尽美长者服务中心	上海市浦东新区
临终关怀与死亡教育	上海浦东手牵手生命关爱发展中心	全国
守护天使临终关怀志愿服务项目	上海浦东手牵手生命关爱发展中心	上海市
死亡咖啡馆活动	上海浦东手牵手生命关爱发展中心	全国
“云的金边音乐时光记忆教室”	上海普陀区幸福海马为老服务中心	上海市普陀区
关爱老年认知障碍群体公益行动	上海太保蓝公益基金会	上海市
健康大使培育计划	上海新途社区健康促进社	全国
“不只是遗忘—认知症非药物干预支援计划”	深圳鹏星社会工作服务社	广东省深圳市

生前预嘱推广行动	深圳生前预嘱推广协会	广东省深圳市
勿忘我·认知障碍长者加油站	深圳市龙岗区春暖社工服务中心	广东省深圳市
慈善光明行·老年白内障患者援助项目	天津市慈善协会	天津市
认知障碍项目	天津市福老基金会	天津市
鹤童认知症康复中心忘不了餐厅	天津市鹤童老年公益基金会	天津市
镶牙、复明、助听三项活动	天津市老年基金会	天津市
温暖三千计划	无锡灵山慈善基金会	全国
僧伽颐养	无锡灵山慈善基金会	全国
慈善光明工程	正定县慈善总会	河北省石家庄市正定县
暖心家园健康行	中国计划生育协会	全国
慈明善目救助行动	中国老龄事业发展基金会	全国
关爱心脑百万减残/老年康复工程 百万老人慢病筛查公益活动	中国老龄事业发展基金会	全国
光明工程白内障复明项目	中国乡村发展志愿服务促进会	全国
一根拐杖	中华社会救助基金会、泰康溢彩基金会	全国

社会参与类议题（共 14 个）

项目名称	机构名称	主要覆盖地区（省份）
银龄关爱计划	爱德基金会	全国
美新路“长者陪伴”计划	北京美新路公益基金会	北京市
我来教您用手机、我来教您防跌倒项目	贝壳惠居与贝壳公益基金会	全国
一个观众的剧场	成都爱有戏社区发展中心	四川省成都市
和美社区社区照顾计划	德胜社区慈善基金会	广东省佛山市
公益时间志愿服务平台	广州市政府公益时间志愿服务平台	广东省广州市
助老工程银龄行动	河北省老年事业发展基金会	河北省
不老梦想系列	弘道老人福利基金会	台湾省
傈僳老人学习班	泸水市康德社会工作服务中心	云南省怒江傈僳族自治州
记忆咖啡馆	上海尽美长者服务中心	上海市浦东新区
宅基睦邻四堂间	上海新途社区健康促进社	全国
鹤童认知症康复中心忘不了餐厅	天津市鹤童老年公益基金会	天津市
蓝马甲行动	浙江蚂蚁公益基金会	全国
智慧助老公益行动	中国老年学和老年医学学会、中国老龄事业发展基金会、滴滴公益基金会	全国

权益维护类议题（共 10 个）

项目名称	机构名称	主要覆盖地区（省份）
关爱失独 暖心行动	北京尚善公益基金会	全国
银杏家园项目	北京字节跳动公益基金会、北京新社会组织能力建设促进中心	全国
老人遗嘱登记保存项目	广西和正慈善基金会	广西壮族自治区南宁市
精明耆英	汇丰中国	上海市
让老年人远离网络诈骗	上海浦东新区恩派公益基金会	全国
筑起防护网，守护幸福晚年老年人防诈骗社区服务项目	武汉市国华人寿公益基金会	湖北省武汉市
蓝马甲行动	浙江蚂蚁公益基金会	全国
乐龄陪伴工程	中国老龄事业发展基金会	全国
中华遗嘱库	中国老龄事业发展基金会、北京阳光老年健康基金会	全国
暖心家园健康行	中国计划生育协会	全国

精神慰藉类议题 (共 29 个)

项目名称	机构名称	主要覆盖地区 (省份)
银龄关爱计划	爱德基金会	全国
关爱失独 暖心行动	北京尚善公益基金会	全国
一个观众的剧场	成都爱有戏社区发展中心	四川省成都市
中国太阳送温暖公益行动——关爱孤寡老人活动	广东省心智家园慈善基金会	全国
关爱独居老人项目/爱伴百名老人不独居项目	广西八桂义工协会	广西壮族自治区南宁市
关爱抗战老兵项目	广西慈善联合总会、广西壹方慈善基金会	广西壮族自治区
关怀老人公益活动项目	广西阳光玫瑰爱心扶贫救助基金会	广西壮族自治区钦州市
老吾老驿站	贵州茅台酱香酒营销有限公司、贵州省慈善总会、贵州茅台公益基金会	贵州省
窗帘有约	合肥市蜀山区阳光公益服务中心	安徽省合肥市
关怀老人项目	湖北省慈善总会	湖北省
银龄相伴	湖南省老龄事业发展基金会	湖南省
平安通项目	江门市蓬江区恒爱社会工作综合服务中心	广东省江门市
长者关怀	辽宁省华易公益基金会	辽宁省沈阳市
傣傣老人学习班	泸水市康德社会工作服务中心	云南省怒江傣族自治州
老农万乡乡村影像计划	南昌市岷美公益发展中心	全国
孤寡老人的游园梦	南昌义联志愿者协会	江西省南昌市
慈善福彩留守儿童空巢老人项目	南阳市慈善总会	河南省南阳市
情暖边境线	内蒙古养老事业发展基金会	内蒙古
汕头呼援通长者呼援公益志愿服务项目	汕头市政府	广东省汕头市
宅基睦邻四堂间	上海新途社区健康促进社	全国
情系退役老军人	绥滨县革命老区慈善会	黑龙江省鹤岗市绥滨县
共建社区敬老爱老活动	天津市老年基金会	天津市
Support to Ethnic Elderly SEE 项目	香港基督教服务处 HKCS	香港特别行政区九龙区
一线通平安钟服务	香港长者安居协会	香港特别行政区
老军垦守护计划	新疆生产建设兵团红石慈善基金会	新疆维吾尔自治区
慈母救助	营口市老边区慈善总会	辽宁省营口市
乐龄陪伴工程	中国老龄事业发展基金会	全国

幸福影像计划	重庆陆海国际传播公益基金会	重庆市
暖心陪餐乐老服务	重庆市潼南区同悦社会工作服务中心	重庆市潼南区

注：

(1) 若同一项目涉及并有效回应了多个议题，为全面反映其综合价值与多维影响，在相关议题下均予以收录和呈现，以体现项目的整合性与跨领域特征

(2) 本报告所收录项目基于当前可获取信息整理，受限于数据来源的完整性与时效性，未能穷尽全部老龄公益实践。后续将根据行业发展动态、新涌现项目及反馈意见，对议题框架与项目清单进行持续跟踪、补充与动态调整，不断完善中国老龄公益项目地图

(3) 扫描下方二维码可以在线查看中国老龄公益项目地图





积极老去 共同行动

ACT TOGETHER FOR ACTIVE AGEING



扫码关注更多资讯



官网

<https://www.szljh.net>



邮箱

zh@szljh.net



电话

0755-82192363