智慧居家养老服务协同治理的逻辑机理与实践路径

龙玉其

[摘　要] 随着现代信息技术的快速发展，我国不断探索推进智慧居家养老服务，在政策与实践方面取得了积极进展。阐释智慧居家养老服务协同治理的逻辑机理，探索实践路径，有助于更好地推动智慧居家养老服务的健康发展。从“场”“域”“线”“环”“核”五个方面理解智慧居家养老服务的协同治理逻辑，我国智慧居家养老服务协同治理在治理主体、治理规范、治理资源、治理行为、治理内容、治理机制等方面还存在诸多问题。未来在推进智慧居家养老服务的过程中，需进一步理清治理思路，强化主体协同，规范治理体系，整合治理资源，反馈治理成效，突出治理重点，优化治理机制。

[关键词] 智慧养老；居家养老；协同治理；逻辑机理；实践路径
[中图分类号] D63　　[文献标识码] A　　[文章编号] 1674-7453（2023）07-0050-09

人口老龄化是中国进入21世纪以来所面临的最突出的发展现实之一，并且将贯穿于社会主义现代化国家建设的全过程。[1]在我国人口快速老龄化的过程中，积极完善以居家养老为主体的养老服务体系具有现实必要性和可行性。当前，大数据、云计算、互联网、物联网、人工智能、区块链等新兴技术快速发展，为居家养老服务的发展带来了新动力。智慧养老可以分为智慧助老、智慧用老、智慧孝老三个方面，[2]是大数据、人工智能等数字技术与养老服务深度融合的新型养老模式。[3]近几年来，我国陆续出台了相关政策文件积极推进智慧养老的发展，强调大数据、云计算、物联网、人工智能等新一代信息技术在居家养老服务中的深度应用。智慧居家养老服务是互联网+居家养老的综合产物，融合了现代社会中的物联网、互联网技术，实现了居家养老服务的信息化、便捷化、精准化。[4]

协同治理的概念可以追溯到20世纪70年代联邦德国物理学家赫尔曼·哈肯创立的协同学。哈肯对自然领域和社会领域的协同现象进行了深入研究，提出了序参数、涨落和自组织等协同学的核心概念。[5]一些学者对协同治理的概念进行

[基金项目] 国家社会科学基金项目“需求导向的家庭养老照料困境及其支持政策研究”（20BSH023）。
[作者简介] 龙玉其，首都师范大学管理学院副院长、教授、硕士生导师。

了探讨，总结出协同治理的几个核心特点：治理主体的多元化与平等性、治理行为的自主性与有序性、治理规范的权威性与多样性、治理资源的多样化与共享性、治理内容的公共性与全面性、治理机制的协同性与联动性、治理环境的复杂性与动态性。[6][7][8][9]

智慧居家养老服务在我国的发展时间还不长，相关研究比较欠缺，学界对智慧居家养老服务的逻辑机理认识不够清晰，对其发展实践的分析还不够深入。因此，本文以协同治理为理论依据与研究视角，试图阐释智慧居家养老服务协同治理的逻辑机理，进一步探讨实践路径，提出完善智慧居家养老服务协同治理的思路与对策。

一、智慧居家养老服务协同治理的逻辑机理

智慧居家养老服务的协同治理是协同治理理念、思维、方法在智慧居家养老服务中的应用，体现在智慧居家养老服务运行的全过程和诸方面。智慧居家养老服务的协同治理是在复杂、变动的环境下，线上与线下相结合，智慧居家养老服务主体依据治理规范，整合各类服务资源，协同运用政府、市场、社会机制，作用于居家老人的养老服务需求满足，推动居家养老服务的顺畅运行，通过需求识别、服务递送、监督管理等治理行为，从宏观和微观两个层面实现治理目标与绩效的过程（见图1）。可以从“场”“域”“线”“环”“核”五个方面理解智慧居家养老服务的协同治理逻辑。

（一）“场”：智慧居家养老服务协同治理是复杂、动态环境中的治理

“场”是指治理环境，协同治理是复杂环境中的治理，网络社会公共治理难以进行准确分析和有效预判，需要根据治理对象和治理环境的实时变化进行动态治理，需要根据不同的发展阶段而采取不同治理对策。[10] 智慧居家养老服务协同治理需要结合宏观环境与微观环境、线下环境与线上环境，充分把握治理环境的复杂性、变动性与不确定性。智慧居家养老服务的发展既要适应政治、经济、社会、文化等宏观环境的变化，也要立足于线上、线下以及二者相结合的微观环境。智慧居家养老服务的发展需要立足于人口老龄化的大环境，既要充分考虑我国的家庭养老传统和孝道文

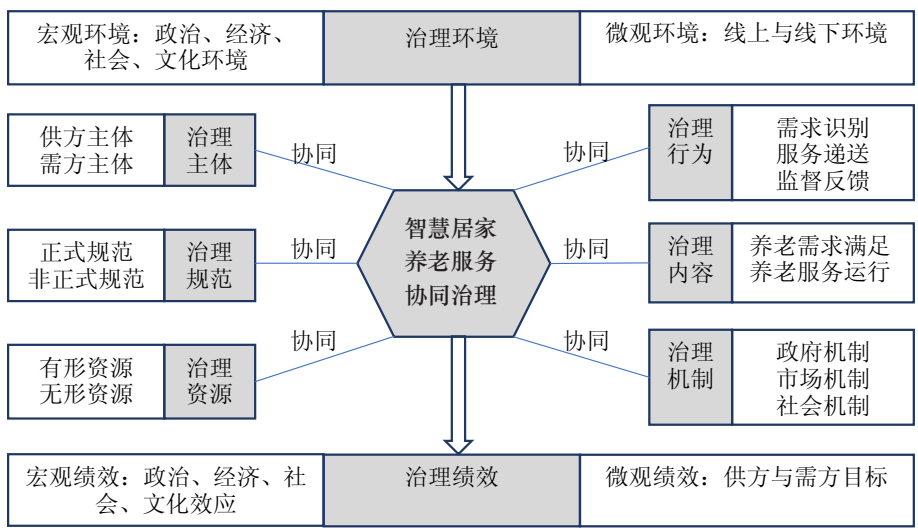


图1 智慧居家养老服务协同治理框架

化，还需要考虑家庭结构、家庭规模与家庭形态的变化，通过智慧化的手段和方式为居家老人提供适宜的养老服务。智慧居家养老服务既不是传统的家庭养老方式，也不是完全脱离家庭的纯社会化养老方式，更不可能只是现代化的线上服务方式，要综合考虑环境和需求的变化，采取精准、适宜的养老服务方式。由于治理环境的复杂性和不确定性，更加凸显了智慧服务和协同治理的价值。

（二）“域”：智慧居家养老服务协同治理是全方位、全过程的治理

智慧居家养老服务协同治理涉及养老服务运行的各个方面，包括治理主体、规范、资源、机制、内容、行为的协同。主体协同强调多主体的协同共治，包括供需双方的不同主体。需求方既是服务对象，也是治理主体之一。智慧居家养老服务的发展离不开服务对象的参与、反馈、监督、评价，需要充分尊重老年人的意愿，增强老年人的参与感。规范协同是指智慧居家养老服务需要遵守法律法规、制度规范和相关标准，以及相应的伦理道德和公约；正式规范与非正式规范同等重要。资源协同是指需要借助于智慧化手段充分整合各类资源，既包括设施、设备、场地、物资、资金等有形资源，也包括人力、技术、声誉等无形资源；既包括线上资源，也包括线下资源。机制协同是指需要协同运用政府机制、市场机制与社会机制，实现居家养老服务资源的优化配置，满足老年人多样化、多层次的养老服务需求。政府机制侧重于通过公共资源尤其是财政资源重点满足空巢、失独、贫困等特殊老年人的需求。市场机制通过经营主体和市场资源为所有居家老年人提供支持和服务，尤其是为中高收入老年人提供适宜的高品质居家养老服务。社会机制主要运用非政府、非市场的“第三部门”资源，为居家老年人提供公益性服务。内容协同是指充分考虑不同老年人不同类型、不同层次居家养老服务需求的满足，包括生活照料、疾病护理、精神慰藉、文化娱乐、应急服务等方面。需要考虑兜底性服务、基本服务、补充服务，生存型服务与发展型服务。行为协同是指不同主体在提供居家养老服务的过程中，需要保持行为的协调性，避免相互矛盾和冲突，需要明确不同主体的职责及其相互关系。

（三）“线”：“智慧”贯穿于居家养老服务协同治理的全要素、全流程之中

智慧居家养老服务体现了一种全新的服务理念和资源配置方式，贯穿于居家养老服务协同治理的全要素和流程之中，包括需求识别、资源配置、服务递送、监督管理等方面。在需求识别方面，需要借助于大数据、智能传感、互联网等智慧化的手段精准分析、评估各类居家老年人的能力和需求，掌握老年人的需求特点。比如，可以借助于智慧化的手段充分掌握老年人的收入、身体、安全、消费状况和日常行为等信息，精准识别老年人的各类需求。在资源配置方面，通过智慧化的手段聚合来自不同方面的资源，将分散在政府、市场、社会、家庭、社区的资源进行整合，形成线上与线下相结合的居家养老服务资源整合平台。在评估资源需求的基础上对接供给方与需求方，实现供需均衡与匹配，避免或减少服务资源的浪费。在服务递送方面，运用现代信息技术、互联网技术和智能化设施设备，打破居家养老服务的时空限制，为各类老年人提供全方位的适宜服务。比如，可以通过智慧化手段实现网络购物、远程巡视、远程看护、线上陪聊、远程医疗保健服务、远程应急服务等。智慧居家养老服务不只是线下服务的简单复制，而是居家养老服务理念与方式的升级。需要实现线上与线下的有机融合、相互补充。在监督管理方面，通过现代信息技术手段对不同主体的行为进行全过程、全方位、动态化的实时监控。监督管理的对象涉及居家养老服务的相关利益主体，既包括供给方，也包括需求方。通过智慧监管，避免不同主体在居家养老服务供需过程中的不规范做法，防范各类违纪、违规、失信行为，实现全过程、无缝隙监管。

（四）“环”：智慧居家养老服务协同治理是一

个自主、开放的动态循环

智慧居家养老服务协同治理是一个自主、开放的动态循环，强调不同主体在不同环节和不同要素中相互依赖、相互协作、良性互动。智慧居家养老服务协同治理是一种自主治理。自主治理是协同治理的应有之义，协同是自主的协同，协同治理具有自组织的特点。智慧居家养老服务是一个由若干主体、要素、环节组成的系统，需要在智慧化的环境和场景下实现居家养老服务主体和要素的自主协同、自主组织、自我管理。当然，这种自主性是基于一定规则和经验基础上的自主，不是完全的放任自由。智慧居家养老服务协同治理是一种开放治理。体现为服务资源、服务方式、服务主体、服务对象的开放性。智慧居家养老服务资源来源于多个方面，需要不断地进行资源的投入，不同主体和对象可以基于一定的规则共享利用服务资源。智慧居家养老服务既面向社会，又立足家庭，是一种包容、开放的养老方式。不同主体和服务对象均可以平等参与到智慧居家养老服务系统中，进行有效的互动，实现供需匹配和精准治理。智慧居家养老服务协同治理是一种动态治理。智慧居家养老服务需要立足于不断发展变化的经济社会环境，充分考虑各类老年人需求的变动性，利用智慧化手段加强居家养老服务需求的动态识别，不断调整资源供给数量、结构与方式，增强居家养老服务供给的回应性与有效性，实现智慧居家养老服务系统的良性循环。

（五）“核”：智慧居家养老服务协同治理的核心动力是居家老年人的需求

各类老年人多样化需求的满足是智慧居家养老服务的核心，既是考虑问题的依据和出发点，也是追求的目标，通过老年人需求的满足联结不同的供给主体。要将需求的满足程度作为衡量协同治理效果的重要内容和推动智慧居家养老服务发展的核心动力。因此，对老年人居家养老服务需求的分析和评估，精准识别老年人的各类需求，成为智慧居家养老服务协同治理的重要前提。只有科学、精准把握了老年人的需求，才能有的放矢地加强资源筹集，有针对性地采取差异化的养老服务方式。对老年人生活状况及特点的把握是需求分析的重要前提，需要通过智慧化的手段开展需求评估，及时、准确发现动态、多样化的居家养老服务需求，把握不同老年人智慧居家养老服务需求的影响因素及其特征，尤其是需要注意把握需求的变化及其差异性，明确需求的层次、总量与结构。需要将需求贯穿于智慧居家养老服务协同治理的全过程与全要素之中，根据需求的变化及时调整养老服务供给。需要建立以需求满足为核心的智慧居家养老服务绩效评价体系和协同治理效果评价体系。对于智慧居家养老服务需求的把握，既要求服务供给主体主动发现和识别需求，也要求建立合理的需方反馈与评价机制，在供需互动的过程中全面把握和满足老年人的智慧居家养老服务需求。

二、目前我国智慧居家养老服务协同治理存在的问题

近些年来，我国智慧居家养老服务取得了积极进展，相关部门、地方政府和服务主体积极推进智慧居家养老服务的实践探索，呈现出不同的做法与特色。由于目前智慧居家养老服务处于实践探索阶段，还存在一些问题和差距，有待于进一步完善。

（一）治理主体：居家老年人的参与不足，不同主体的合作欠缺

治理主体决定协同治理行为与协同治理效果。在智慧居家养老服务的实践过程中，不同主体的协同不够充分，主要体现在居家老年人的参与不足和不同主体的合作欠缺两大方面。在推进智慧居家养老服务的过程中，往往只是注重供给方的服务提供行为，相对忽视了服务对象（需求方）的参与，居家老年人往往只是一个被动的服务对象，被动参与到事先设定的服务系统中去，而不是作为一个平等的参与主体，主动融入养老服务系统；老年人更多

的是被视为一个被动的消费者（服务对象），而不是一个对智慧居家养老服务系统有积极促进作用的主体。老年人的需求意愿表达不充分，往往成为“被服务者”而不是“需要服务”的主体。再加上老年数字鸿沟问题和其他因素，影响了老年人对养老服务系统的主动参与。[①]老年人的参与不足容易导致智慧居家养老服务的供需不匹配，以及养老服务运行中若干问题的出现。此外，政府、市场、社会、家庭等主体之间的合作也不顺畅，还处于单打独斗的阶段，尚未形成推动智慧居家养老服务发展的整体合力。其中一个重要的问题是政府的定位不明确，其他主体的职责不清晰，政府与其他主体的关系处理不到位，容易导致“各自为战”的局面。

（二）治理规范：智慧居家养老服务的法律法规与伦理规范不足

治理规范是约束协同治理行为、预防问题和风险的重要保障。由于智慧居家养老服务系统的复杂性，更加需要相应的法律或规范，否则容易陷入无序或混乱状态。在智慧居家养老服务的发展实践中，无论是正式的法律法规，还是非正式的伦理规范和公约，均显欠缺，不利于推动智慧居家养老服务的顺畅运行。从目前来看，养老服务领域的法治建设还比较欠缺，虽然出台了不少政策文件，但是迄今为止尚未出台专门关于养老服务的全国性法律法规，专门针对智慧居家养老服务的准则和标准也少见。不但正式的规范欠缺，而且非正式的规范也不足，涉及智慧居家养老服务运行的伦理、公约尚未形成，容易导致信息泄露、诚信不足、老年人权益受损等问题，难以推动智慧居家养老服务系统的有序运行。

（三）治理资源：缺乏对各类居家养老服务资源的整合与共享

资源的整合共享是协同治理的内在要求。从智慧居家养老服务的资源投入来看，一方面，资源投入的总量依然不足，难以满足居家老年人的各类需求；另一方面，对各类资源缺乏整合与共享，难以实现居家养老服务资源的有效利用。目前，各类居家养老服务资源比较分散，不同地区之间、城乡之间的居家养老服务资源难以实现共享。智慧居家养老服务系统虽然在一定程度上起到了资源聚集的作用，但是通过智慧化手段并未完全将分散的资源整合共享利用。虽然各地都在探索智慧居家养老服务的发展，由于缺乏统一的居家养老服务系统或信息平台，这种独立建设、封闭运行的方式容易导致资源的浪费，不符合协同治理的逻辑。智慧居家养老服务资源的整合共享不足，还体现在没有实现线上、线下资源的有效整合利用。智慧居家养老服务系统的“智慧”程度还不够，更多停留在“各自为战”的信息化阶段，离真正的智能化、智慧化还有一定距离。

（四）治理行为：供需互动不充分，监督反馈机制不完善

治理行为是实现协同治理目标的具体途径。智慧居家养老服务不仅需要各类供给主体具备相应的供给资源，更加需要通过智慧化的手段实现供需之间的互动与匹配。在实践中，供需之间的互动不够充分，供给方对老年人的了解不够，对老年人需求的精准识别不够，容易导致智慧居家养老服务的供需脱节。尚未完全形成以老年人为中心的运行机制，影响智慧居家养老服务的递送效果。供需之间的互动不足既分别体现为线上互动、线下互动的不足，也体现为线上与线下的协同互动不足。智慧居家养老服务虽然更多是借助于现代信息技术手段通过线上系统来实现，但最终离不开线下的主体和资源，线上主体脱离了与线下主体的互动，其目标依然难以实现。供需之间的互动还体现为人机之间互动的

①第49次《中国互联网发展状况统计报告》显示，截至2021年底，我国网民规模达10.32亿，其中60岁以上的老年网民占11.3%，这些老年人中只有30%能独立完成出示健康码、行程卡的活动，23%可以在网上购买生活用品，20%能够上网查找信息。

不足，与线下人与人之间的互动相比，线上的互动难以充分体现供需主体之间的意愿和行为，甚至可能存在信息失真和误判的现象。智慧居家养老服务供需之间的互动不充分，还体现为监督反馈机制的不足，尚未形成智慧居家养老服务问题、风险的识别与防范机制，不能及时发现存在的问题与风险，难以实现有效、开放、动态的治理循环。

（五）治理内容：智慧居家养老服务的多层次、多样化、个性化不足

治理内容主要着眼于居家老年人各类需求的满足，这是智慧居家养老服务协同治理重点。在智慧居家养老服务发展实践过程中，对老年人的需求这一内核的把握不够精准。大多数居家养老服务主要立足于为老年人整体提供一般化的服务，忽视了个体的特殊性与个性化需求，影响智慧居家养老服务提供的精准性和服务资源的使用效率。对不同性别、城乡、地区、收入、年龄、健康状况、文化程度等老年群体的个性化需求缺乏充分考虑，实际中，不同老年人的需求差异较大，单一、同质化的养老服务难以满足所有居家老年人的需求。目前的智慧居家养老服务更多的是针对健康老年人的日常照料服务，而医养结合养老服务、精神慰藉服务的提供相对不足。此外，线上服务与线下服务的协同供给不足，尚未形成线上线下优势互补、及时切换的居家养老服务供给局面。

（六）治理机制：智慧居家养老服务中政府、市场与社会协同机制不健全

治理机制的协同是优化智慧居家养老服务资源配置和服务提供的关键举措。在智慧居家养老服务系统中，政府机制、市场机制、社会机制是优化资源配置的三大核心机制，在实践中，这三种机制均不够完善，协同作用的发挥不够，政府、市场、社会之间缺乏有效的合作。现有的智慧居家养老服务更多侧重于信息系统与服务平台的设计，并没有将原本由政府、市场、社会的职能清晰地体现在线上或智慧养老服务系统中。政府如何通过智慧居家养老服务系统实现其兜底线、保基本的作用，如何实现政府购买服务的机制，如何撬动市场和社会资源，还缺乏清晰明确的思路。从市场机制的作用来看，市场供给的主体培育还不充分，市场资源的挖掘还大有空间，市场化的智慧居家养老产品和服务的数量和质量还比较欠缺，智能化、适老化的终端产品远远不足。社会机制的作用不明显，社会组织、志愿者、社会工作者等社会主体在智慧居家养老服务中的参与不够，公益性的智慧居家养老服务提供不充分。在智慧居家养老服务中，政府、市场和社会机制的互补、联动不足。

三、完善智慧居家养老服务协同治理的对策建议

未来需进一步加强智慧居家养老服务的顶层设计与统筹规划，明确整合、共享、开放、合作、协调的智慧居家养老服务治理理念，从以下几个方面优化智慧居家养老服务协同治理。

（一）强化主体协同：实现智慧居家养老服务供方协同、需方参与及供需协同

首先，以政府为主导，充分调动不同主体的积极性，引导不同主体平等参与居家养老服务提供。加强政府、市场、社会、社区、机构、家庭、个人等不同主体的协同，相互配合，优势互补，协同发力。通过智慧化的手段联结这些主体，使之协同发挥作用。

其次，需方是智慧居家养老服务的对象，也是重要的参与者。因而在智慧居家养老服务的发展过程中，既要注重不同服务供给主体的协同，也要注重需方的参与，积极关注居家老年人的生活状态及其行为，让老年人及其家属参与到养老服务中来，主动表达需求意愿，积极参与评价和监督。需方不仅包括居家老年人，还包括其家属，智慧居家养老服务的提供离不开家庭成员的协助，因而需要注重家庭成员的参与。

再次，加强供给方与需求方之间的互动。智慧居家养老服务的提供行为，本身就是一种互动行为。相比传统的养老服务而言，智慧居家养老服务的供需互动更加复杂，既要体现线上的互动，也要体现线下的互动，还要体现线上与线下的互动。不同供给主体应该在互动中加强沟通与了解，进而及时调整供给行为，增强居家养老服务供给的针对性。

（二）规范治理体系：完善正式与非正式相结合的智慧居家养老服务规范体系

“技术创新是制度创新的源泉和动力，必然要求制度发生变迁来适应技术创新的需要”。[11] 智慧居家养老服务的协同治理需要通过相应的规范来约束行为、降低不确定性和防范风险。针对现有规范的不足，需要强化智慧居家养老服务的规范体系建设，充分考虑居家养老服务的一般性和“智慧”服务的特殊性，突出其中的“智慧”元素。

智慧居家养老服务规范体系包括正式规范与非正式规范两个方面。正式规范包括法律法规和制度政策，主要是由立法机关、政府或相关部门出台的具有硬约束力的权威性规范。需要在加强顶层设计的基础上推进智慧居家养老服务法治建设，加强养老服务立法，将智慧居家养老服务作为一项重要内容进行规范，明确其需求识别、资金筹集、资源配置、服务递送、权益维护等行为。相关部门应该在此基础上出台实施细则或者政策文件、准则或标准，为智慧居家养老服务的发展提供具体指导和规范。

从非正式规范来看，应该加强法纪和思想道德建设，积极引导不同主体自觉遵守法律法规和道德伦理，比如不故意泄露相关信息和隐私。同时，还应该通过协商形成智慧居家养老服务公约、互助公约。非正式规范更加强调智慧居家养老服务主体行为的自律性和自觉性，体现不同主体或参与者的道德水平。非正式规范与正式规范相互补充，共同推动智慧居家养老服务的健康发展。

（三）整合治理资源：加强智慧居家养老服务资源的筹集、整合与共享

智慧居家养老服务系统本身就是一个资源的聚集系统与配置系统，需要借助智慧居家养老服务平台，筹集来自政府、市场、社会、社区、机构、家庭的养老服务资源，进行有效整合。针对目前智慧居家养老服务需求潜力大的局面，持续加大政府公共资源投入，吸引市场、社会和家庭资源的投入。应该加强智慧居家养老服务资源的开放共享，面向有需求的全部老年人，提高资源使用效率。

智慧居家养老服务资源是多方面的，包括资金、物资、设施、信息、技术、人力等资源。应该基于责任共担的原则多渠道、多主体筹集资源，对于特殊老年人的兜底性服务和基本的居家养老服务，应该以政府的公共资源投入为主；对于高收入老年人，应该通过市场资源来满足需求；对中低收入老人，可以通过社会资源来满足需求。

智慧居家养老服务平台也是一个资源共享平台，借助于互联网和现代科技手段，以及相应的智能终端设备，使有需要的老年人能够根据自己的意愿和能力平等享受相应的服务资源，体现智慧居家养老服务的开放性与包容性。实现资源共享不仅需要有充足的居家养老服务资源，还要解决老年人的“数字鸿沟”问题，提升相关设施设备的智慧化、适老化水平，确保老年人相关权利的实现。

（四）反馈治理成效：建立智慧居家养老服务监督反馈机制，加强相关风险防范

由于智慧居家养老环境的复杂性、动态性、虚实相间性等特征，容易导致相关问题和风险的出现，需进一步改进协同治理行为，建立线上与线下相结合的监督反馈机制与纠偏机制，实现智慧居家养老服务协同治理的良性循环。

改进智慧居家养老服务协同治理行为，需要在实施过程中建立和完善科学严密的监督反馈机制和风险防控体系，及时发现智慧居家养老服务过程中的各类问题。建立健全监督机制，在明确不同主

体职责的基础上，利用相关技术手段加强对不同主体线上线下行为的监管。每一个主体既是监督者也是被监督者，尤其是要发挥居家老年人及其家属的监督评价作用，及时反馈各种问题及意见建议。需要提供多样化的监督反馈渠道，包括热线电话、电子邮箱、线上反馈等。智慧居家养老服务的提供者应该积极主动地遵守相关规范，加强服务巡访，定期了解老年人的需求满足情况，及时调整服务行为，提高服务质量。

建立多主体、多方式、全过程、全方位的风险防控体系，加强智慧居家养老服务风险的识别与预防。尤其是要通过大数据、互联网、人工智能等信息技术与科技手段加强对供需双方信息及服务行为的分析与评估，加强风险的预警与监测，使“智慧”技术既成为服务方式，也成为风险防控手段。

（五）突出治理重点：以老年人的多样化智慧居家养老服务需求为中心

进一步强化需求导向，将需求识别作为一项重要的基础工作，更好地把握老年人及家庭成员的需求。可以通过老年人主动表达、问卷调查、线下巡访、智能识别等方式全面了解老年人的生活需求。要准确把握老年人的特点，老年人的身心特点决定其需求的数量、内容和结构。线上与线下相结合，在确保不泄露个人隐私和遵守相关伦理道德的基础上，通过各种途径及时了解老年人的生活状况与生活轨迹，全面反映老年人的生存状况，尤其是了解老年人在居家生活中的问题与困境，及时反映老年人的居家需求，进而提供有针对性的服务支持。

既要掌握居家老年人群体的一般性特点，比如经济收入减少、生理机能减弱、健康状况欠佳、社会参与不足、精神需求较大等；也要考虑不同类型老年人居家养老服务需求的特殊性，比如相对贫困老年人的购买能力不足、高龄与失能老人的照护需求大、空巢与失独老人的精神慰藉缺失等，针对这些老年人的特殊需求采取特殊的支持措施。

需要把握老年人智慧居家养老服务需求的多层次性、多样性、动态性，针对不同特点的老年人提供多层次养老服务，加强政府对部分居家老人的兜底性服务提供，大力培育经营主体为不同老年人提供多样化的服务，鼓励有条件的老人或家属向经营主体购买舒适性强、高品质的居家养老服务。同时，需要把握老年人居家养老服务需求的动态性，及时了解老年人需求的变化。借助于智慧养老服务平台整合利用各类资源，为居家老年人提供多层次、多样化、精准化、个性化的养老服务。

（六）优化治理机制：使政府、市场与社会机制在智慧居家养老服务中协同发力

将政府、市场和社会三大治理机制融入智慧居家养老服务系统之中，使其协同发力，充分挖掘并优化配置居家养老服务资源，实现协同治理效果的最大化。

一方面，进一步明确政府职能，处理好政府与市场、社会的关系。充分发挥政府对于贫困、孤寡老年人的兜底性服务提供，推进对空巢、失独、失能等老年人的基本养老服务提供。发挥政府在居家养老服务体系建设中的主导作用，加强对市场、社会主体的支持和监管。大力培育经营主体，充分撬动市场资源，提高智慧居家养老服务的质量和效率。将绝大部分的经营主体和市场资源融入智慧居家养老服务系统中，为在家老年人提供多样化、高质量、高效率的智慧居家养老服务。进一步培育社会主体，充分赋予社会主体的法人地位和发展空间，大力培育老年社会工作和志愿服务人才，挖掘民间的养老服务资源，为中低收入老年人提供适宜的大众化养老服务。

另一方面，在明确政府机制、市场机制和社会机制各自职能定位的基础上，强化三者的协同作用，具体体现在不同层次的居家养老服务之中。政府、市场和社会均可以作用于不同层次的居家养老需求，只是在不同层次中，不同主体和机制发挥作用的程度和方式不同。政府在为特殊老年人直接提供养老服务的同时，也可通过向市场和社会购买服

务的方式履行政府职能。经营主体和市场机制在为中高收入老年人提供高品质智慧居家养老服务的过程中，也需要政府的政策支持，为其提供良好的营商环境。社会机制具有天然的公益性优势，更加容易接近老年人，有助于满足中低收入老年人的需求，弥补政府和市场在智慧居家养老服务提供中的失灵或不足。多层次、多样化的智慧居家养老服务需求是三者的联结点，在满足老年人居家养老服务需求的过程中发挥优势互补的协同作用。同时，还需要注重政府、市场、社会三大机制的全面协同，分别体现为三大机制的线上协同、线下协同以及线上与线下之间的协同，体现在智慧居家养老服务的全要素、全过程之中。

[参考文献]

[1]李志明,彭宅文.构建居家养老友好型家庭支持政策体系——基于家庭照顾需要者和家庭照顾提供者双重视角[J].行政管理改革,2023(1).
[2]左美云.智慧养老：内涵与模式[M].北京：清华大学出版社，2018：8-9.
[3]王张华,贺文媛.智慧养老的伦理风险及其消解[J].天津行政学院学报，2021(6).
[4]贾玉娇,王丛.需求导向下智慧居家养老服务体系的构建[J].内蒙古社会科学，2020(5).
[5][德]H．哈肯.信息与自组织[M].成都：四川教育出版社，2010：3-6.
[6]郑巧,肖文涛.协同治理：服务型政府的治道逻辑[J].中国行政管理，2008(7).
[7]颜佳华,吕炜.协商治理、协作治理、协同治理与合作治理概念及其关系辨析[J].湘潭大学学报(哲学社会科学版)，2015(2).
[8]张贤明,田玉麒.论协同治理的内涵、价值及发展趋向[J].湖北社会科学，2016(1).
[9]熊光清,熊健坤.多中心协同治理模式：一种具备操作性的治理方案[J].中国人民大学学报，2018(3).
[10]徐琳,袁光.网络信息协同治理：内涵、特征及实践路径[J].当代经济管理，2022(2).
[11]卢现祥,朱巧玲.新制度经济学[M]，北京：北京大学出版社，2012：430.

责任编辑：张世贵

Logic Mechanism and Practice Path of Collaborative Governance of Smart Home-based Elderly Care Services

Long Yuqi

[**Abstract**] With the rapid development of modern information technology, China is constantly exploring and promoting smart home-based elderly care services, and has made positive progress in policy and practice. To explain the logic mechanism of the collaborative governance of smart home-based elderly care services and explore its practice path, will help to better promote the healthy development of smart home-based elderly care services. The collaborative governance logic of smart home-based elderly care services can be observed from five aspects: "field", "domain", "line", "ring" and "core". There are still many problems in collaborative governance of smart home-based elderly care services in China in terms of governance subjects, governance norms, governance resources, governance behavior, governance content, governance mechanism and so on. We should optimize the collaborative governance of smart home-based elderly care services in future from the following aspects: we should further clarify governance ideas, strengthen subjects collaboration, improve governance norms, integrate governance resources, feedback governance results, highlight governance keypoints, and optimize governance mechanism.

[**Key Words**] Smart Elderly Care; Home-based Elderly Care;Collaborative Governance;Logic Mechanism;Practice Path