



2026 年 中国老年慢病照护服 务行业研究报告

主编：雷静兰

编辑：柯文慧

商业合作：collaboration@shuoyuanconsulting.com

1 行业背景与宏观环境分析

1.1 中国人口老龄化现状

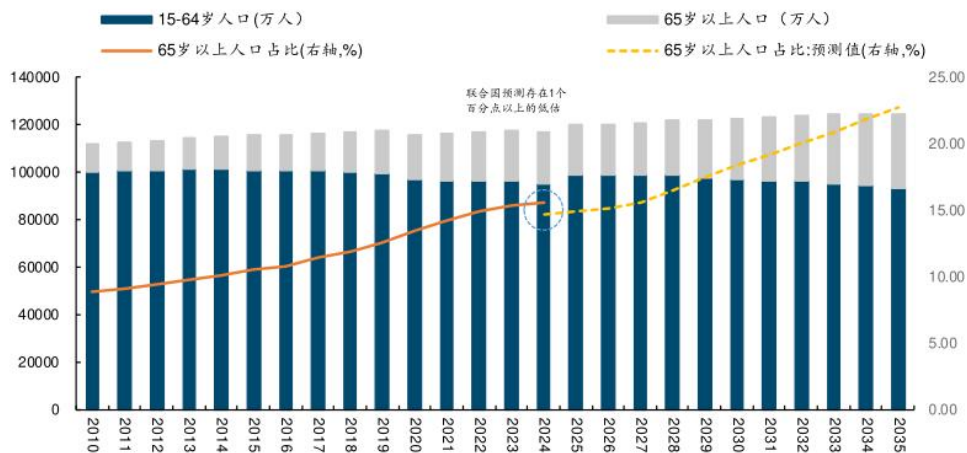
1.1.1 老龄人口规模与增长趋势

根据国家统计局和相关研究机构的最新数据，未来十年中国老龄人口仍将保持高速增长的态势，呈现出显著的趋势和深远的社会影响。预计到 2030 年，60 岁及以上的老年人口数量将超过 3 亿人，占全国总人口的比例将接近 25%，即每四个人中就有一位是老年人。

人口老龄化的快速发展，首先带来了人口结构的显著变化。年轻劳动力比例相对减少，老年人口比重上升，导致劳动力供给压力加大，养老负担加重。同时，随着人均寿命的延长和医疗条件的改善，老年人患慢性病的比例明显增加，高血压、糖尿病、心脑血管疾病、骨质疏松等慢性病成为老年群体中最常见的健康问题。

值得注意的是，中国老龄人口的增长趋势呈现出显著的区域差异。东部沿海经济较为发达的地区，如北京、上海、广东等地，老龄化程度较高，部分城市已经进入深度老龄化阶段。相比之下，中西部地区虽然整体老龄化水平较低，但近年来老龄人口的增长速度明显加快，尤其是在一些农村和欠发达地区，老龄化进程迅速推进，农村老年人的生活质量和医疗保障仍需加强。

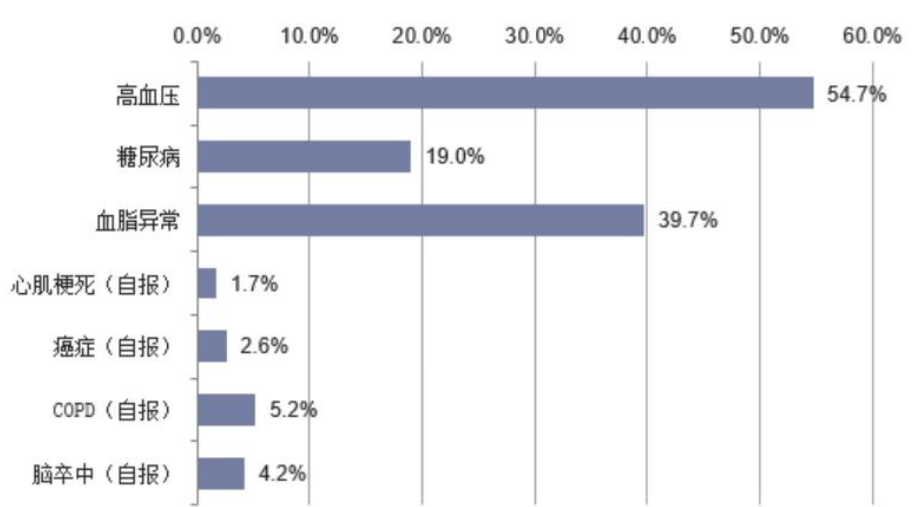
老龄人口的规模和增长趋势不仅对社会保障体系提出挑战，也为养老产业、医疗健康、康复护理、老年文化娱乐等相关行业带来了巨大的市场潜力。此外，社会对养老服务质量和供给能力的要求不断提高，推动相关政策不断完善，促进养老服务从“数量型”向“质量型”转变，强调服务的专业化、精细化和人性化。

图表：2025-2035 年我国人口老龄化进入加速期


资料来源：国金证券研究所

1.1.2 老年慢性病患者数量及分布

慢性病已成为影响老年人健康的主要疾病类型，心脑血管疾病、糖尿病、慢性呼吸系统疾病等占老年慢病患者大多数。数据显示，60 岁以上老年人中慢性病患者比例超过 60%，且随着年龄增长，患病率显著提高。

图表：我国 60 岁以上老年人主要慢性病发病率统计


资料来源：智研咨询

不同地区的慢病患者分布存在差异，经济发达地区和城市慢病患者数量较多，农村地区因医疗资源相对匮乏，慢病控制和管理水平较低。慢性病患者的数量和分布特点决定了照护服务的重点方向和资源配置策略。

1.1.3 老龄人口生活习惯与健康状况分析

老龄人口的生活习惯对健康状况有着直接影响。近年来，随着健康意识的提升，老年人群中健康生活方式逐渐普及，但仍存在不良生活习惯，如饮食不均衡、缺乏运动、吸烟饮酒等问题。

慢性病患者普遍存在多种疾病共存的现象，健康管理复杂。心理健康问题日益突出，孤独感、抑郁症等影响老年人整体健康水平。生活习惯和健康状况的分析为制定个性化照护方案和健康管理体系提供科学依据。

1.2 政策法规环境

1.2.1 国家关于老年照护的相关政策

国家高度重视老年照护服务体系建设，发布了《“十四五”国家老龄事业发展和养老服务体系规划》等重要文件，明确提出加快推进居家、社区和机构相结合的养老服务体系，提升老年人健康管理和慢病照护水平。

政策强调加强医养结合，推动智慧养老和远程医疗技术应用，支持社会力量参与老年服务。国家政策的引导作用显著，为行业规范发展和创新应用提供了政策指引和资金支持。

图表：“十四五”时期中国各省市养老产业发展目标



资料来源：前瞻产业研究院

1.2.2 慢性病管理与医疗保障政策

慢性病管理政策的重点在于全面加强疾病的预防、科学的管理以及医疗服务之间的有效衔接，旨在通过多层次、多维度的措施提升慢性病患者的整体健康水平。近年来，国家医保局、国家卫生健康委员会等相关部门积极推动慢性病患者签约服务，鼓励患者与基层医疗机构建立长期稳定的医患关系，实现个性化的健康管理。

此外，长期护理保险试点的开展为慢性病患者提供了更加完善的保障机制，特别是针对老年慢性病患者的护理需求，提供了资金支持和服务保障，减轻了患者及其家庭的经济压力。医疗保障政策涵盖了药品费用、诊疗项目费用以及护理服务费用，确保慢性病患者能够持续、稳定地获得必要的医疗和照护服务，避免因费用问题导致治疗中断或服务不足。

1.2.3 地方政府支持政策与补贴情况

各地根据本地区老龄化程度的不同以及经济发展水平的差异，科学制定了具有针对性的老年慢性病照护支持政策，力求实现因地制宜、精准施策。针对老龄

人口比例较高且慢性病发病率较大的地区，政策重点倾向于加强基础设施建设和提升服务能力；而经济较为发达的地区，则更加注重智能化设备的推广应用和服务模式的创新。

部分省市政府设立了专项资金，用于支持居家照护服务设施的建设，这些设施包括社区日间照料中心、老年人健康管理站以及慢病康复训练室等。同时，大力推广智能化设备的应用，如远程健康监测设备、智能药盒、可穿戴健康追踪器等，以提升老年慢病患者的自我管理能力和护理效率。

地方政策的积极响应和财政资金的有力支持，有效缓解了老年慢病照护行业发展过程中存在的设施不足、服务能力有限、人才短缺等瓶颈问题。政策的落实显著提升了老年慢病患者的服务覆盖率和服务质量，推动了老年健康管理水平的整体提升，助力实现“健康老龄化”的目标。同时，也促进了相关产业的发展，带动了就业，形成了良性循环。

1.3 社会经济环境

1.3.1 经济发展水平与居民收入状况

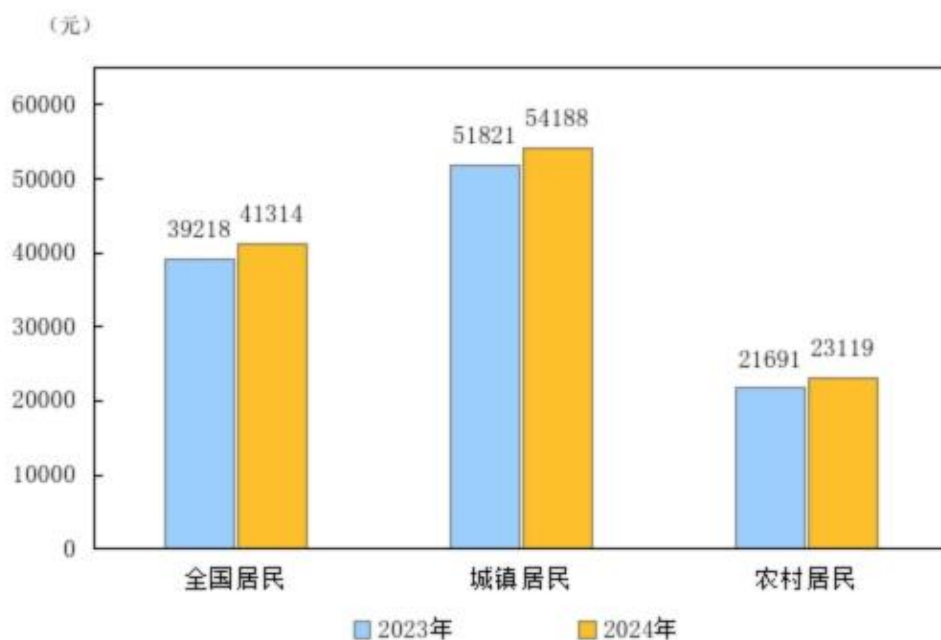
经济的快速发展显著提升了居民的整体生活水平，尤其是中产阶层和老年群体的消费能力得到了显著增强。随着收入的增加和生活观念的转变，越来越多的老年人及其家庭开始注重健康管理和慢性病的长期照护，愿意为高质量的慢病照护服务支付更多费用。这种需求的增加，推动了医疗服务从传统的基础治疗向更加专业化、个性化和多样化的方向升级，促进了健康管理服务的不断创新和完善。

与此同时，经济的发展还带动了相关产业链的不断完善和扩展。这些高科技产品不仅方便了老年人的日常健康管理，也为医疗机构和护理人员提供了有力的技术支持，形成了一个良性循环的产业生态系统。然而，值得注意的是，不同

地区之间的经济发展水平存在较大差异，这种不均衡的状况直接影响了老年慢病照护服务的普及程度和质量水平。

经济较为发达的地区能够投入更多资源，建设完善的医疗和护理设施，吸引专业人才，推广先进的健康管理模式，从而为老年人提供更加优质的慢病照护服务。相比之下，经济欠发达地区由于资金、技术和人才等方面的限制，老年慢病照护服务的发展相对滞后，服务覆盖面和质量均有待提升。

图表：2024 年全国及分城乡居民人均可支配收入



资料来源：公开资料查询

1.3.2 城乡差异对老年照护服务的影响

城乡差异是影响照护服务供给和需求的重要因素。城市地区医疗资源丰富，服务体系较为完善，老年人接受照护服务的便利性和多样性较高。农村地区则面临医疗服务不足、专业护理人员短缺等问题，慢病患者管理和照护服务存在较大缺口。城乡差异导致服务质量和覆盖率的不均衡，亟需通过政策支持、资源整合和技术手段，提升农村地区老年慢病照护服务水平，实现公平可及。

1.3.3 社会观念及家庭结构变化对行业的影响

随着社会现代化进程，家庭结构由传统的多代同堂向小家庭、空巢家庭转变，家庭照护能力减弱，老年人照护需求更多依赖社会服务。年轻一代生活节奏加快，照护时间和精力有限，促进了专业照护服务和智能化服务的需求增长。社会观念逐渐接受并支持机构照护和居家专业服务，推动行业模式创新和服务多样化。家庭结构和观念的变化，促使行业在服务内容和模式上不断调整，以满足新型需求。

2 行业市场规模与发展趋势

2.1 市场规模现状分析

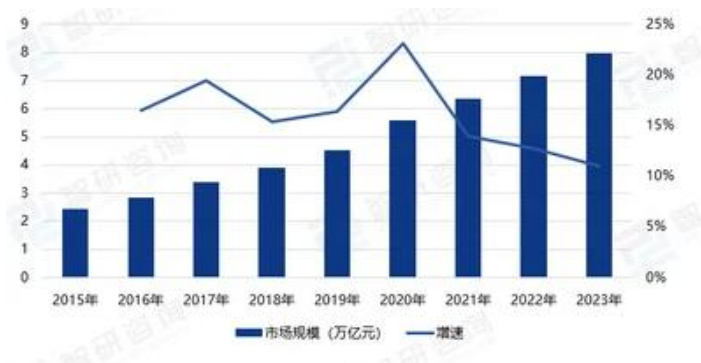
当前，中国老年慢性病照护服务市场规模已突破千亿元人民币大关，且年均复合增长率保持在 15% 以上，显示出强劲且持续的增长势头。这一市场规模的快速扩张，主要得益于多个因素的共同推动。

首先，随着我国人口老龄化进程加快，65 岁及以上老年人口数量持续攀升，带来了庞大的慢性病患者基数。其次，慢性病的患病率不断上升，如高血压、糖尿病、心脑血管疾病等老年慢病普遍存在，增加了对专业照护服务的刚性需求。再者，随着居民健康意识的显著提升，越来越多的家庭愿意投入更多资源用于老年人的健康管理和慢病照护，推动了健康消费市场的快速发展。

在具体细分市场中，居家照护服务占据了最大份额。居家照护因其便利性、舒适性以及个性化服务的优势，深受老年人及其家庭的青睐，涵盖了日常生活照料、慢病管理、康复护理等多个方面。同时，机构照护服务也呈现出快速发展态势，特别是专业养老机构和康复中心不断提升服务质量和技术水平，为老年慢病患者提供更加系统化和专业化的照护支持。

资本的注入不仅推动了服务模式的创新和技术升级，还促进了产业链上下游的整合与协同发展，显著提升了整体行业的服务能力和运营水平。当前的市场规模和发展现状充分反映了老年慢病照护行业巨大的发展潜力和广阔的市场需求，同时也揭示了行业在服务多样性、专业化水平及智能化应用等方面持续深化的趋势。

图表：2015-2023 年中国慢病管理市场规模及增速



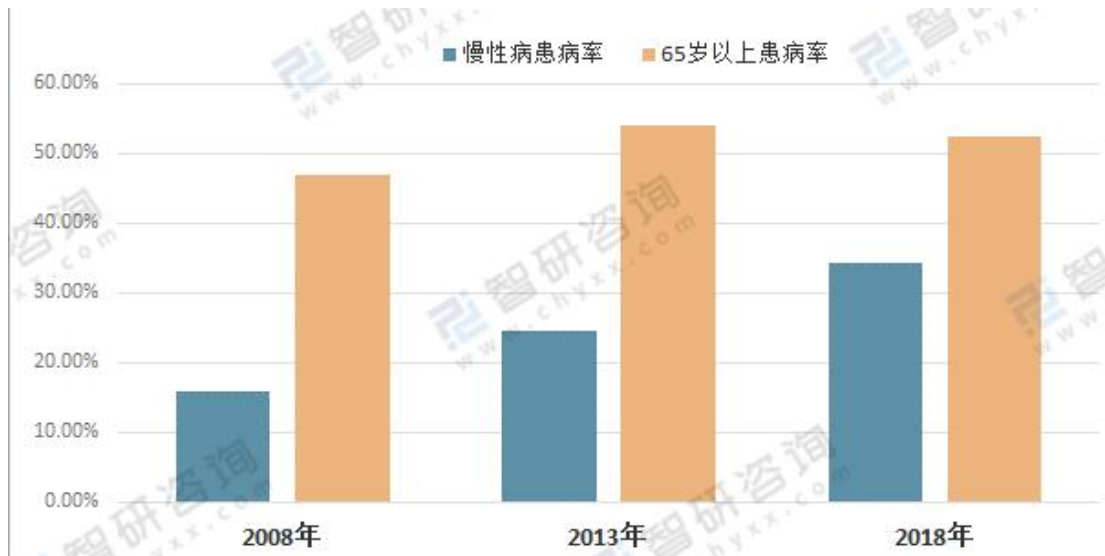
资料来源：智研咨询

2.1.1 行业整体市场规模测算

根据最新的人口老龄化数据、慢性病患率以及照护需求比例，结合当前各类服务的单价水平和整体消费能力，行业整体市场规模的测算结果显示，2025年市场规模预计将达到约 1200 亿元人民币。随着人口结构的持续变化和老龄群体的不断扩大，预计到 2030 年，这一数字将显著增长，突破 2500 亿元人民币大关，呈现出快速发展的趋势。

此外，测算过程中充分考虑了不同地区的消费水平差异和服务价格波动，力求呈现一个较为全面和科学的市场规模评估结果。该测算结果不仅为相关企业进行投资布局、资源配置提供了重要的决策依据，也为政府部门制定养老服务相关政策、推动行业规范发展提供了有力的数据支持，助力实现老龄社会的健康可持续发展目标。

图表：中国慢性病总患病率及 65 岁以上患病率分析



资料来源：智研咨询

2.1.2 细分市场规模分布（居家照护、机构照护、远程医疗等）

居家照护服务占据最大市场份额，约占整体市场的 55%，主要提供日常生活辅助、健康监测和慢病管理。机构照护市场份额约为 30%，以专业护理和康复服务为主，满足重度慢病患者和失能老人的需求。远程医疗和移动健康平台市场快速增长，占比约为 15%，通过技术手段实现医疗资源的远程共享和健康数据的实时监控。各细分市场规模分布体现了服务需求的多层次和多样化特点。

2.2 行业发展历程与阶段

2.2.1 行业起步与发展阶段回顾

1990 年代至 2000 年代初，我国的老年照护服务尚处于萌芽阶段。那时，老年人口比例相对较低，社会整体对养老问题的关注度也较为有限。老年照护主要依赖家庭支持，传统的“养儿防老”观念根深蒂固，绝大多数老年人依赖子女或亲属的照顾。进入 2000 年代中后期，随着我国人口老龄化进程的加快，老年人口数量迅速增加，养老问题逐渐成为社会关注的焦点。

政府开始出台一系列政策支持老年照护服务的发展，强调“居家为基础，社区为依托，机构为补充”的养老服务体系的建设。居家照护和社区养老服务逐渐推广，社区养老服务中心、日间照料中心等设施开始兴起，为老年人提供基本的生活照料、康复护理和精神慰藉。与此同时，机构养老服务也逐步发展，养老院、护理院等专业机构的数量和质量不断提升，但整体服务水平和覆盖面仍有限。

2010 年以来，国家不断加大对养老服务行业的投入和支持力度，制定和完善了多项养老服务相关法规和标准，推动养老服务行业进入快速成长期。政府加大财政补贴力度，鼓励社会资本进入养老领域，促进养老服务多元化发展。

养老服务的专业化、标准化水平显著提高，行业规范逐步建立，服务质量得到提升。回顾我国老年照护服务的发展历程，可以清晰地看到从家庭为主、社区粗放到多层次、多样化、专业化的转变过程。理解这一发展阶段，有助于我们深入把握当前养老服务行业的现状，明确未来的发展方向，进一步完善养老服务体系，实现养老服务的高质量发展。

2.2.2 技术与服务模式演进

技术创新促进了老年慢病照护服务模式的转型升级。早期以传统面对面服务为主，近年来智能穿戴设备、远程诊疗平台、移动健康应用广泛应用，实现了服务的精准化、个性化和便捷化。服务模式由单一居家或机构照护向医养结合、社区支持、远程监测等多元融合方向发展。技术进步不仅提升了服务效率和质量，也推动了行业商业模式创新，增强了用户体验和服务可及性。

3 竞争格局与主要企业分析

3.1 行业竞争结构

3.1.1 行业集中度与市场份额分布

目前，该行业的 CR3 指标，即前三大企业的市场份额约为 40%，这表明行业内存在一定程度的市场集中度。具体来看，头部企业大多具有国有资本背景或者隶属于大型民营集团，这些企业凭借雄厚的资金实力和完善的服务网络，在市场中占据了显著优势。它们不仅具备较强的资源整合能力，还能够通过技术创新和品牌建设不断提升竞争力，进而稳定并扩大市场份额。

相比之下，中小企业的市场份额相对分散，主要集中在特定区域或细分市场，服务对象较为明确且专业化。这些企业通常灵活应对市场变化，注重差异化服务，但由于资金和资源有限，难以与头部企业直接竞争，因此在整体市场结构中处于弱势地位。

展望未来，随着行业竞争的加剧和市场需求的不断升级，行业集中度有望进一步提升。通过兼并重组，头部企业能够实现资源的优化配置和规模效应，同时降低运营成本，提高市场影响力。此外，企业间的联盟合作也将成为推动行业整合的重要手段，通过共享技术、渠道和客户资源，形成更加稳固的合作网络，从而提升整体竞争力。

3.1.2 竞争主体类型分析（国企、民企、外资）

国有企业依托国家政策的强力支持和丰富的资源优势，在大型机构照护和公共服务领域中占据了举足轻重的地位。它们通常拥有稳定的资金来源和完善的管理体系，能够承接政府委托的重大项目，提供覆盖面广、服务质量高的养老、医疗及康复等多样化服务。同时，国企在政策导向下积极推动行业规范化建设，提升整体服务水平，保障公共利益。

相比之下，民营企业以其灵活多变的经营机制和强烈的创新意识，积极开拓居家照护和智能服务市场。随着人口老龄化进程加快，越来越多的老年人倾向于在熟悉的居住环境中接受照护服务，民企通过开发智能硬件、远程监护系统以及个性化健康管理方案，满足了市场多样化和个性化的需求。

此外，民企在商业模式创新方面表现突出，通过建立社区服务网络、开展上门护理和健康咨询等多元化服务，拓宽了行业发展空间。外资企业则凭借丰富的国际经验和先进的管理理念，积极引入国际标准和高端技术设备，在高端服务领域形成了独特的竞争优势。外资企业还通过与本地企业合作，推动技术交流与人才培养，促进本土服务能力的提升。

此外，外资企业在规范运营、风险控制和品牌建设等方面的优势，有助于推动整个行业向更加规范化和国际化方向发展。这三类主体各具特色，优势互补，共同推动了养老和公共服务行业的多元化发展。国企保障基础服务和公共利益，民企激发市场活力和技术创新，外资企业引领服务品质和国际标准。

3.2 主要企业经营状况分析

3.2.1 龙头企业业务布局与战略

龙头企业普遍实施多元化战略，积极拓展业务版图，涵盖居家照护、机构照护、远程医疗以及智能设备等多个细分领域。在居家照护方面，企业通过引入专业护理人员 and 智能化管理系统，为老年人和慢性病患者提供个性化、全天候的健康监护和生活辅助服务；机构照护则注重提升养老院、康复中心等机构的硬件设施和服务质量，打造安全、舒适的照护环境。

战略重点方面，龙头企业不仅加快扩展服务网络，力求覆盖更多城市及乡村地区，还大力加强技术研发投入，推动人工智能、物联网和大数据在医养结合中的深度应用，促进医疗与养老服务的无缝衔接和协同发展。同时，企业高度重视用户体验，通过优化服务流程、完善客户反馈机制和提供个性化解决方案，提升客户满意度和忠诚度。

在资源整合上，龙头企业积极通过合作并购和战略联盟，整合上下游产业链资源，增强研发、供应链和市场推广的协同效应，提升整体运营效率和市场竞争力。通过上述多维度的战略实施，龙头企业不仅巩固了自身在行业中的领先地位

位，也推动了整个医养健康产业的创新升级，促进了社会养老服务体系的完善和可持续发展。

3.2.2 代表性企业财务表现分析

代表性龙头企业的财务表现总体稳健，表现出强劲的增长势头。具体来看，这些企业的收入和利润均实现了持续且稳定的增长，显示出其在市场中的竞争优势和盈利能力不断提升。企业的资产负债结构合理，负债水平适中，资本结构稳健，有效降低了财务风险，保证了企业的财务安全性。

此外，代表性龙头企业持续加大研发投入，研发费用占营业收入的比例逐年上升，体现出企业高度重视技术创新和产品升级换代。通过不断加大研发力度，企业不仅提升了核心竞争力，还推动了行业技术进步和创新发展。财务数据进一步显示，这些企业具备较强的抗风险能力，能够有效应对市场波动和外部环境变化，保持业务的稳定运行和持续增长。

4 产品与服务分析

4.1 老年慢病照护服务类型

4.1.1 居家照护服务内容与模式

居家照护是一种综合性的服务体系，旨在为老年人及慢性病患者提供全方位的生活支持和健康管理，确保他们能够在熟悉的家庭环境中安享晚年。在服务模式上，居家照护通常采用多元化结合的方式。智能设备的应用极大提升了居家照护的效率和安全性。

居家照护强调服务的个性化和便捷性，充分尊重老年人的生活习惯和心理需求，力求让他们在熟悉的环境中保持独立性和尊严，满足“在家养老”的愿望。这种模式不仅减轻了医院和养老机构的压力，也提高了老年人的生活质量。

随着人口老龄化的加剧和科技的不断进步，居家照护正逐渐成为养老服务行业发展的主流趋势，未来将融合更多智能化、信息化手段，推动社区医疗与家庭护理的深度融合，实现老年人健康管理的全周期、全方位覆盖。

4.1.2 机构照护服务体系与标准

机构照护是一种为老年人、慢性病患者及失能失智人士提供的综合性服务体系，旨在通过全方位的医疗护理、康复治疗和生活照料，提升服务对象的生活质量和健康水平。具体来说，机构照护不仅涵盖日常生活的基础照料，如饮食、起居、个人卫生等，还包括专业的医疗护理服务，如疾病监测、用药管理、伤口护理以及紧急医疗处理等。

此外，康复治疗也是机构照护的重要组成部分，通过物理治疗、作业治疗和言语治疗等手段，促进患者功能恢复和生活自理能力的提升。在服务体系建设方面，机构照护建立了科学合理的护理等级划分，根据服务对象的健康状况和照护需求，细分为不同的护理级别，确保每位入住者都能获得个性化和精准化的照护服务。

质量控制标准则涵盖服务质量、安全管理、人员培训及应急预案等多个方面，确保机构运行的规范化和专业化，最大限度保障入住者的安全和权益。为了支持复杂的慢病管理和失能老人照护，机构配备了一支由医生、护士、康复治疗师、营养师及社工等多学科组成的专业医疗团队，团队成员具备丰富的临床经验和专业技能，能够针对不同疾病和功能障碍制定个性化的照护方案。

对于那些生活不能自理、需要全天候专业护理的老人或患者，机构提供了稳定、安全且高质量的照护环境，减轻了家庭照护的压力，确保患者能够获得持续、系统的医疗支持和生活照料。随着人口老龄化趋势的加剧和慢性病患者率的上升，机构照护的需求不断增长，其社会医疗保障体系中的地位日益突出，成为保障老年人健康福祉和促进社会和谐发展的重要支柱。

4.2 关键技术与创新应用

4.2.1 智能穿戴设备与监测技术

智能穿戴设备是一类集成了多种健康监测功能的高科技产品，主要包括心率监测、血压测量、血糖监测以及活动追踪等多种实用功能。这些设备通常通过蓝牙技术或物联网（IoT）技术，将采集到的健康数据实时传输到云端医疗平台或智能终端，方便医生和用户随时查看和分析健康状况，实现远程监控与科学的健康管理。

智能穿戴设备设计轻巧便携，操作界面简洁直观，特别适合老年人等行动不便或对智能设备不熟悉的人群使用。通过设备内置的传感器，能够持续监测用户的心率变化、血压波动、血糖水平以及日常活动量，帮助用户掌握自身健康动态。

智能穿戴设备的普及和应用，大大提升了慢性病患者们的照护水平。通过科学精准的数据支持，医生能够为患者制定更为有效的治疗方案，降低突发健康事件的发生率，促进患者的长期康复和生活质量改善。

图表：智慧·健康·云监护



资料来源：公开资料查询

4.2.2 远程诊疗与移动健康平台

远程诊疗平台通过视频问诊、电子处方和健康档案管理等多种功能，极大地方便了老年人获取医疗服务。借助高清视频通话技术，老年患者可以足不出户，与专业医生进行面对面的交流，及时咨询健康问题，避免了频繁前往医院排队等待的繁琐过程。此外，健康档案管理系统能够全面记录患者的病史、检查结果和用药情况，方便医生做出准确诊断和个性化治疗方案。

移动健康应用则为用户提供了多样化的健康管理工具，包括健康评估、用药提醒和慢病管理功能。通过科学的健康评估模块，用户可以定期监测自身的健康状况，及时发现潜在风险。用药提醒功能帮助患者按时服药，减少漏服或错服的情况，保障治疗效果。

图表：医养居家养老服务平台全景图



资料来源：金玉白满堂

远程医疗的发展不仅降低了整体医疗成本，还有效缓解了医疗资源分布不均的问题，尤其是在偏远和资源匮乏地区，使得优质医疗服务更加普及。通过数字化和智能化手段，远程诊疗平台增强了慢性病照护的可及性和效率，帮助患者

实现长期健康管理，提升生活质量，推动医疗服务向更加公平、便捷和高效的方向发展。

5 市场需求与用户分析

5.1 目标用户群体画像

5.1.1 老年慢病患者基本特征

老年慢性病患者普遍存在多种疾病共存的情况，且病情较为复杂，常常需要长期、持续地使用多种药物进行治疗和管理。这类患者中，心脑血管疾病、糖尿病以及骨关节疾病等慢性病的发病率较高，且这些疾病往往相互影响，增加了治疗的难度和风险。在照护需求方面，老年慢病患者主要集中在日常生活的辅助支持，例如饮食安排、个人卫生、起居活动等基本生活照料。

此外，专业护理服务尤为重要，尤其是在疾病管理、用药指导、康复训练以及突发状况的应急处理方面，需要具备专业知识和技能的护理人员提供支持。这些心理问题不仅影响患者的生活质量，还可能影响其疾病的治疗效果和康复进程。因此，心理疏导和社会支持同样是老年慢病患者照护中不可忽视的重要内容。

5.1.2 家庭照护者角色与需求分析

家庭照护者主要指患者的子女、配偶、亲属或其他亲近家庭成员，他们在日常生活中承担着为患者提供照护的重要职责。这些职责不仅包括帮助患者完成日常生活活动，如饮食、洗漱、穿衣、移动等基础照料，还涉及健康管理工作，例如按时服药、监测病情变化、协助就医以及配合医生的治疗方案。

其次，许多家庭照护者缺乏必要的专业医疗知识和技能，面对复杂的护理任务时感到力不从心，甚至可能因操作不当影响患者健康。此外，长期照护带来的

心理负担也十分沉重，照护者容易出现焦虑、抑郁、孤独感等心理问题，影响自身身心健康。值得强调的是，家庭照护者的能力水平和照护态度直接关系到照护效果和患者的生活质量。

相反，照护者的疲劳和负面情绪可能导致照护质量下降，甚至加重患者病情。因此，深入分析家庭照护者的具体需求和面临的困难，对于设计针对性的支持服务具有重要意义。通过提供系统化的培训课程、完善的心理支持体系以及便捷的辅助工具，可以有效提升家庭照护者的能力和幸福感，从而推动家庭照护质量的全面提升，促进患者健康和社会和谐发展。

5.1.3 不同区域用户需求差异

城市用户对高质量、智能化服务的需求日益增长，尤其注重服务的便利性和个性化体验。随着信息技术和智能设备的普及，城市居民更倾向于通过移动应用、智能终端等渠道获取各类服务，如线上预约、远程医疗、智能家居护理等，这不仅提升了服务效率，也满足了他们对个性化、多样化服务的期待。

此外，城市用户通常对服务的专业性和品牌信誉有较高的要求，愿意为优质服务支付溢价，体现出较强的经济承受能力和消费意愿。相比之下，农村用户则更关注基础照护和医疗服务的可及性。由于地理位置偏远、交通不便，农村地区的医疗资源和护理设施相对匮乏，居民对基本医疗保障和日常健康管理的需求尤为迫切。

因此，如何在保障服务质量的基础上，提供价格合理、便捷实用的基础照护和医疗服务，成为农村服务体系建设的重点。区域差异不仅体现在服务内容和价格接受度上，还反映在服务模式的偏好上。城市用户更倾向于多样化、个性化、智能化的服务模式，而农村用户则更依赖传统的面对面服务和社区支持，强调服务的可及性和亲和力。

针对这些差异，制定差异化的服务策略显得尤为重要。通过因地制宜地调整服务内容、优化价格体系、创新服务模式，既能满足不同区域用户的多样化需求，又有助于实现资源的优化配置，推动服务公平和社会和谐。

5.2 用户需求结构与偏好

5.2.1 基础照护需求分析

基础照护需求主要涵盖日常生活辅助、饮食营养指导、用药管理及健康监测等多个方面。用户在接受基础照护服务时，普遍希望获得专业、可靠且贴心的服务体验。他们期望照护人员不仅具备扎实的专业知识和技能，还能以耐心、关怀的态度对待每一位用户，尊重用户的个人意愿和生活习惯，营造温馨、安全的生活环境，从而有效保障生活安全和身体健康。

基础照护作为老年慢性病照护的核心内容，具有举足轻重的地位。优质的基础照护服务不仅能够显著提升用户的生活质量，减轻慢性病带来的不适和痛苦，还能有效预防并发症的发生，延缓疾病进程，减少医疗资源的消耗。服务质量的高低直接影响用户的满意度和健康结果，决定了照护服务的成效和社会认可度。

因此，满足基础照护需求不仅是提升个体健康水平的关键，也是推动整个照护行业持续健康发展的基础和前提。只有不断完善服务体系，提高照护人员的专业素养，创新服务模式，才能更好地应对人口老龄化带来的挑战，满足广大老年慢病患者多样化、个性化的照护需求，促进社会整体福祉的提升。

5.2.2 康复及心理支持需求

康复服务在现代医疗体系中扮演着至关重要的角色，主要帮助患者恢复受损的身体功能，促进其重新融入正常生活，从而显著提升整体生活质量。随着人口老龄化进程的加快以及慢性病患者数量的增加，康复服务的需求呈现出持续且

快速增长的趋势。通过科学合理的康复计划，患者不仅能够减轻疼痛和不适，还能逐步恢复自理能力，提高独立生活的可能性。

与此同时，心理支持服务在应对老年人群中特别重要。随着社会结构的变化，越来越多的老年人面临孤独感、焦虑、抑郁等心理健康问题，这些问题如果得不到及时有效的干预，可能会严重影响他们的生活质量和身体健康。优质的康复和心理支持服务应尊重患者的尊严，关注其情感需求，提供温暖和支持，形成一个以患者为中心的整体照护体系。

此外，康复和心理支持需求的增长也推动了服务模式的不断创新和多样化发展。现代康复服务不仅限于传统的医院或康复中心，逐渐扩展到社区康复、家庭康复和远程康复等多种形式。心理支持服务也通过线上咨询、心理健康热线和智能化心理干预平台等手段，实现了更加便捷和广泛的覆盖。

5.2.3 智能化与便捷性服务需求

智能化服务涵盖了远程监测、智能设备辅助以及移动健康管理等多个方面，旨在全面提升医疗和健康服务的便捷性与精准性。通过远程监测技术，用户可以实时获取自身的健康数据，如心率、血压、血糖等，医生也能远程监控患者的健康状况，及时发现异常并做出干预，极大地提高了医疗响应速度和治疗效果。

在用户需求方面，现代用户普遍偏好操作简便、界面友好且功能实用的智能产品和服务。同时，数据安全成为用户关注的重点，保障个人健康信息的隐私和安全是智能化服务设计的重要原则。此外，个性化推荐功能能够根据用户的健康状况、生活习惯和偏好，提供定制化的健康管理方案，增强用户的依从性和满意度。

便捷性的智能服务有效减少了用户及其照护者的负担。同时，这些智能化手段提高了服务的效率，医疗机构能够通过数据分析优化资源配置，提升整体服务

质量和用户满意度。随着智能化需求的不断增长，整个医疗健康行业正迎来技术创新和服务升级的浪潮。

图表：养老服务需求调研



资料来源：公开资料查询

5.3 用户行为与消费习惯

5.3.1 购买决策因素分析

购买决策过程中，消费者主要关注的因素包括服务质量、价格的合理性、服务内容的丰富度以及服务提供者的信誉度。服务质量是用户最为看重的方面，优质的服务能够有效满足用户需求，提升用户满意度，从而增强用户的忠诚度。

此外，服务提供者的信誉度是用户决策的重要参考指标。信誉良好的企业通常意味着稳定的服务质量和较高的专业水平，用户更愿意信赖这类企业。亲友的推荐和口碑评价在用户决策过程中起到了关键作用，真实的使用反馈和推荐能够增强用户的信心，减少购买风险感。用户往往会参考网络评价、社交媒体评论以及身边人的意见，以确保选择的服务可靠且符合预期。

政策补贴和医保支持也是影响用户支付意愿的重要因素。当政府出台相关补贴政策或医保能够覆盖部分服务费用时，用户的经济负担减轻，支付意愿显著提升，这不仅促进了服务的普及，也推动了整个行业的发展。企业若能积极配合政策，提供符合医保报销标准的服务，将更具市场竞争力。

因此，企业在市场竞争中应高度重视品牌建设，通过持续提升服务质量、优化服务流程、创新服务内容来增强自身的综合实力。同时，加强与用户的沟通与互动，积累良好的口碑和社会信誉，赢得用户的信任和长期支持。只有这样，企业才能在激烈的市场环境中立于不败之地，实现可持续发展。

5.3.2 用户支付能力及支付意愿

用户的支付能力主要受到退休金水平、家庭整体收入状况以及社会保障体系的完善程度等多方面因素的影响。具体来说，退休金的高低直接决定了老年群体的可支配收入，而家庭的总收入则影响了整个家庭成员在医疗及健康服务上的支出能力。此外，社会保障水平的提升，比如医疗保险、养老保险和各类补贴政策完善，也在很大程度上增强了用户的支付能力，使得他们在面对健康服务费用时更加从容。

与此同时，用户的支付意愿则更多地受到其对服务价值的感知以及个人健康需求的驱动。用户在选择医疗或护理服务时，会综合考虑服务的质量、专业性以及效果。如果用户能够明显感受到服务带来的实际益处，他们的支付意愿自然会提高。随着社会整体消费水平的提升和居民生活质量的改善，越来越多的用户开始追求更高质量、更专业化的健康服务。

此外，医保和长期护理保险的覆盖范围不断扩大，极大地提升了用户的支付能力和支付意愿。医保报销比例的提高和长期护理保险的推广，降低了用户的实际支付负担，使得更多用户能够负担得起高质量的健康服务。这种保障机制不仅减轻了用户的经济压力，也增强了他们对健康服务的信心和依赖，有助于促进健康服务市场的稳定发展。

5.3.3 用户忠诚度及口碑传播影响

用户忠诚度与服务质量、用户体验和品牌形象之间存在着密不可分的关系。首先，服务质量是影响用户忠诚度的核心因素之一。高质量的服务不仅能够满足用户的基本需求，还能超越用户的期望，从而增强用户对企业的信任感和满意度。

其次，良好的用户体验同样至关重要。用户体验涵盖了用户在使用产品或服务过程中所有的感受和互动，包括界面设计的友好性、响应速度的快慢、问题解决的效率等多个方面。只有当用户在整个使用过程中感受到便捷和愉悦，才更有可能形成持续的使用习惯。与此同时，品牌形象作为企业的无形资产，也对用户忠诚度起到潜移默化的影响。

相比传统广告，用户之间的推荐更具可信度和说服力，能够有效降低新用户的试用门槛，促进潜在客户转化。此外，良好的口碑传播还能提升企业在市场中的声誉和竞争力，影响行业的市场格局和走向。因此，企业必须高度重视用户忠诚度的培养。通过持续提供优质的产品和服务，优化用户体验，以及建立完善的客户关系管理体系，企业可以有效提升用户的满意度和忠诚度。

6 行业风险与挑战

6.1 政策风险

政策风险主要包括政策调整、资金支持波动和监管力度变化三个方面。首先，政策调整指的是政府在宏观经济环境变化或产业发展需求下，可能对相关行业的政策导向、法规标准、补贴政策等进行修改或更新。这种调整往往会直接影响企业的经营环境和发展方向。

其次，资金支持波动体现为政府对行业的财政补贴、专项资金投入存在不稳定性，受预算安排、经济形势变化等因素影响，资金支持力度可能忽强忽弱，给

企业的资金规划带来较大不确定性。此外，政策导向的变化不仅影响行业的发展重点，还会改变资金投入的方向和规模，进而影响产业链上下游的资源配置和市场竞争格局。

值得注意的是，部分政策在执行过程中存在不到位的现象，尤其是在不同地区由于地方政府执行力度和理解存在差异，导致政策效果参差不齐，增加了行业整体的风险和不确定性。地方政策的多样性和复杂性也使得企业在跨区域经营时需面对不同的政策环境，增加了管理和合规的难度。

因此，面对复杂多变的政策风险，企业必须高度重视政策环境的变化，建立健全的政策风险监测机制，密切关注国家及地方政府的政策动态和最新导向。企业还应根据政策变化及时调整自身的发展战略和经营计划，提升自身的应变能力和抗风险能力，确保在政策环境波动中保持稳健发展，实现长期可持续增长。

6.2 市场风险

市场风险主要体现在需求波动、竞争加剧以及用户支付能力和支付意愿的变化等多个方面。首先，市场需求受到宏观经济环境、政策变化、人口结构及社会消费习惯等多重因素的影响，因而存在较大的不确定性。此外，消费者偏好的快速变化和新兴技术的出现，也可能使市场需求出现较大波动。

其次，随着行业的不断发展和市场潜力的显现，越来越多的新进入者涌入市场，导致竞争日益激烈。新进入者通常带来创新的产品和服务，以及更灵活的营销策略，这对现有企业构成压力。行业内的竞争不仅体现在价格战上，还包括品牌影响力、服务质量、渠道布局和技术创新等多个维度。

此外，用户的支付能力和支付意愿的变化也是市场风险的重要方面。用户的收入水平、消费信心以及对产品价值的认知都会直接影响他们的支付能力和支付意愿。同时，消费者对于价格敏感度的提升，也会影响企业的定价策略和利润

水平。企业若不能及时把握用户需求和支付行为的变化，可能会面临销售下降和库存积压的风险。

针对上述市场风险，企业需要采取积极有效的应对措施。首先，加强市场调研，深入分析宏观经济走势、行业动态以及消费者行为变化，及时调整产品定位和市场策略。其次，强化客户管理，通过精准营销和优质服务提升客户满意度和忠诚度，增强用户粘性。此外，企业还应不断提升自身的创新能力和运营效率，通过技术创新、产品升级和渠道拓展来增强竞争力。

最后，建立完善的风险预警和应对机制，提高企业整体的抗风险能力，确保在复杂多变的市场环境中稳健发展。通过这些综合措施，企业不仅能够有效规避和化解市场风险，还能够把握市场机遇，实现可持续增长。

6.3 运营风险

运营风险是企业在日常运营过程中可能面临的各种不确定因素和潜在威胁，具体包括人才缺乏、服务质量控制难度大、技术安全和数据隐私保护等多个方面。首先，专业护理人员的短缺是当前许多企业面临的重大挑战。

其次，服务质量控制难度较大也是运营风险的重要组成部分。由于服务标准缺乏统一规范，不同地区、不同服务团队之间存在较大差异，导致服务质量参差不齐，难以实现标准化管理。这不仅影响客户体验，还可能引发投诉和法律纠纷，给企业带来额外的运营压力。此外，随着智能化技术的广泛应用，技术安全和数据隐私保护问题日益突出。

企业在采集、存储和处理大量客户个人信息和敏感数据时，面临黑客攻击、数据泄露和滥用的风险。一旦发生数据安全事件，不仅会造成经济损失，还会严重损害企业的信誉和客户信任。针对上述运营风险，企业必须采取积极有效的应对措施。

首先，应完善内部管理体系，建立健全的风险管理机制，确保各项运营流程规范有序。其次，加强人才培养和引进，提升专业护理人员的数量和质量，建立完善的培训和激励机制，稳定人才队伍。最后，强化技术安全保障，采用先进的信息安全技术和加密手段，严格执行数据隐私保护政策，防范潜在的网络安全威胁。

7 发展建议与战略规划

7.1 政策建议

建议政府加大财政投入，进一步完善老年慢性疾病照护相关政策，构建更加系统和全面的保障体系。特别是在医养结合模式的推广和长期护理保险体系的建设方面，应制定明确的指导意见和实施细则，确保政策落地见效。通过整合医疗资源与养老服务，实现医疗护理与生活照护的无缝对接，提高老年慢病患者的生活质量和健康水平。

完善投诉和反馈机制，及时处理服务过程中出现的问题，维护老年人的合法权益，提升公众对行业的信任度。鼓励技术创新，推动智慧医疗、远程监护、人工智能等新兴技术在老年慢病照护中的应用，提高服务效率和精准度。积极引导社会资本参与养老服务产业，促进多元化投资，缓解财政压力，提升服务供给能力。

特别要关注农村及欠发达地区的服务短板，通过政策倾斜和专项资金支持，提升基层医疗和养老服务设施建设，缩小城乡差距，实现均衡发展。推动信息互通共享，构建统一的健康信息平台，实现医疗、护理、康复等数据的有效整合与协同，提升服务的连续性和针对性。同时，严格落实数据安全和隐私保护措施，防范信息泄露风险，保护老年人的个人隐私权，营造安全可信的信息环境。

7.2 企业发展策略

企业应聚焦自身的核心竞争力，深入挖掘和发挥独特优势，持续提升服务质量和用户体验，确保能够在激烈的市场竞争中占据有利地位。具体而言，应通过细致的用户调研和数据分析，精准把握客户需求，优化服务流程，提升服务的个性化和专业化水平，增强用户满意度和黏性。

在技术方面，企业应加大研发投入，积极引进和应用前沿技术，特别是人工智能、大数据、云计算等现代信息技术，推动智能化和远程医疗的广泛应用。通过智能诊断、远程监控、健康管理等创新手段，不仅提升医疗服务的效率和精准度，还能大幅拓展服务的覆盖范围，满足更多用户的健康需求。

与此同时，企业应积极拓展多元化业务，丰富产品和服务体系，满足不同层次和多样化的用户需求。在人才方面，企业应高度重视人才培养和团队建设，制定科学合理的人才发展规划，建立完善的培训体系和激励机制，提升员工的专业技能和综合素质。通过引进高端专业人才和加强内部团队协作，打造一支高效、专业且富有创新精神的服务团队，为企业的持续发展提供坚实的人才保障。

品牌建设和市场营销同样至关重要。企业应注重塑造良好的品牌形象，通过精准的市场定位和多渠道营销策略，提升品牌知名度和美誉度。同时，加强与用户的互动和沟通，增强用户的品牌忠诚度和口碑传播效果，扩大市场影响力，提升企业的市场份额。

7.3 行业协同与生态构建

推动行业内企业、科研机构、政府部门和社会组织之间的紧密协同合作，构建一个开放共享、互利共赢的产业生态系统。通过加强各方资源的整合，发挥各自优势，实现优势互补，提升整体服务的效率和质量，促进产业链各环节的深度融合和协同发展。

加快信息平台的搭建，实现跨部门、跨企业的数据互通与共享，推动服务的智能化、数字化和联动化，提升信息流转的速度和准确性，形成高效便捷的信息

服务体系。构建多层次、多元化的服务网络，针对不同层次和多样化的用户需求，提供差异化、个性化的解决方案，涵盖从基础服务到高端定制的全方位服务体系，确保各类用户都能获得精准、高质量的支持和服务。

通过生态系统的构建，将有效增强行业整体的竞争力和创新能力，促进技术创新和模式创新，推动产业结构优化升级，实现可持续发展。最终，推动行业实现高质量发展，提升行业在国内外市场中的影响力和竞争优势，为经济社会发展贡献更大的力量。

法律声明

本报告为硕远咨询制作，其版权归属硕远咨询，任何机构和个人禁止以任何形式转载，任何机构和个人引用本报告时需注明来源为硕远咨询，且不得对本报告进行任何有悖原意的引用、删节和修改。任何未注明出处的引用、转载和其他相关商业行为都将违反《中华人民共和国著作权法》和其他法律法规以及有关国际公约的规定。对任何有悖原意的曲解、恶意解读、删节和修改等行为所造成的一切后果，本公司及作者不承担任何法律责任，并保留追究相关责任的权力。

本报告基于已公开的信息编制，但本公司对该信息的真实性、准确性及完整性不作任何保证。本报告所载的意见、评估及预测仅为本报告出具日的观点和判断，该等意见、评估及预测在出具日外无需通知即可随时更改。本公司将来可能根据不同假设、研究方法、即时动态信息和市场表现，发表与本报告不一致的意见、观点及预测，本公司没有义务向本报告所有接受者进行更新。

本公司力求报告内容客观、公正，但本报告所载观点、结论和建议仅供参考使用，不作为投资建议，对依据或者使用本报告及本公司其他相关研究报告所造成的一切后果，本公司及作者不承担任何法律责任。