

# 第六届中国青年志愿服务公益创业赛参赛项目简介

项目名称	e家养老院：“共同缔造”模式下的智慧社区居家养老项目
申报方式	省级赛会单位推报
项目类别	为老服务
项目实施时间	2021-02至2023-08，共计30个月
项目简介（500字以内）	<p>该项目聚焦当前居家养老模式下老年人需求间歇性、志愿者服务时间零碎及难以科学匹配等现实困境，在长达6个月调研基础上，于2021年着手成立多元化、专业化的养老志愿服务队，与华中师范大学4个附属社区及53个“大学生社区实践计划”对接社区积极合作，建立App志愿者库，搭建“e守护”智慧养老平台，一站式打通老年人、高校志愿者、社区工作者的沟通壁垒，助力改善养老困境。</p> <p>平台设置组织端、服务端、需求端三方端口，即老人及其家属“下单”急性化、间歇化、个性化需求，志愿者提供即时化、零碎化、闲散化服务。并以养老闲置物品销售板块作为补充，满足老人及其家属的抛售需求。在初步运行过程中，平台通过大数据快速联络机制，高效、精准匹配，构建多元“15分钟养老圈”，在15分钟内实现“孝养其身、孝养其心、孝养其志、孝养其慧”。</p> <p>截至目前，项目共计招募不同专业的志愿者1200余人，并同武汉理工大学、华中农业大学等高校的志愿者完成初步对接，累计为600余位老人提供长期的集体免费服务和碎片化的有偿服务，带动793名大学生志愿者勤工俭学，老人用户幸福指数提高30%，老人家庭平均每月减少开支400元以上。</p>
社会成效和社会价值（300字以内）	<p>(1) 搭建智慧养老平台，盘活社会闲置资源</p> <p>项目以华师附属社区为点、辐射至“大学生社区实践计划”的53个社区，设置三端整合多方资源，精准、高效满足居家养老需求，着力改善老年人间歇性需求和志愿者零碎时间难匹配的困境。</p> <p>(2) 创新养老商业模式，促进项目自我造血</p> <p>项目突破传统模式，联通家庭、社区和政府提供基础物质保障，志愿者提供零碎化、即时化服务，探索更多社会主体嵌入养老服务体系新路径，兼具公益性与市场性。</p> <p>(3) 减轻家庭经济负担，缓解政府资金困境</p> <p>项目模式具有成本低、覆盖面广、服务灵活等优点，累计服务600余位老人，服务时长近30000小时，带动793名志愿者勤工俭学，老人用户幸福指数提高30%。</p>
运营保障（500字以内）	<p>(1) 人才保障</p> <p>首先，团队核心成员具有程序开发、图文设计、市场营销等多方面的工作经验，指导老师科研经验丰富；其次，团队志愿者队伍基数庞大，涵盖心理学院、计算机学院、音乐学院、新闻传播学院等不同专业，志愿服务体系健全；最后，项目区间联络广泛，现已初步对接武汉理工大学和华中农业大学在校志愿者。</p> <p>(2) 资金管理</p> <p>团队组织志愿者提供集体化、碎片化、闲置物品销售等多项服务，通过碎片化服务点单、社区整体购买、销售抽成等多途径吸纳资金，累计获得资金118626.9元，投入资金32000元建立“e守护”智慧养老平台，后续将在原有基础上不断完善，保障自身基本运营。</p> <p>(3) 平台运营</p> <p>平台采取多方联动管理机制，让服务需求方即老人与其家属、社区和政府下单发布需求；社区工作者、高校志愿者多元服务主体积极回应，接单提供服务；同时进行闲置物品的销售，提供商品和服务，精准定位形成完整立体的服务链条，提升服务质量，切实做到让服务对象满意。</p> <p>(4) 安全保障</p>

	<p>平台为志愿者购买保险，提供岗前培训，达标后才可提供服务；服务过程全程监控定位，实现全透明化跟进；服务完成后需求方与提供方均可对本次服务做出反馈与评价，保障服务的质量。</p>
<p><b>组织治理 (500字以内)</b></p>	<p>(1) 经营理念</p> <p>项目借鉴“共同缔造”模式，充分整合利用社会闲暇资源，对接老人急性化、间歇化、个性化需求和志愿者碎片化时间，提供即时化、零碎化、闲散化的服务，致力于构造“共享型”智慧社区居家养老新模式，实现社会效益与经济效益的高度统一。</p> <p>(2) 内部建设</p> <p>项目致力于构建互联网定制服务智能系统，利用社会闲置资源助力建设养老体系。主要业务为居家养老上门服务，拓展业务包括老人闲置物品的销售、老人集体化服务等，涵盖服务、销售多方面。搭建多元化志愿者队伍结构，培养专业化服务内容，打造高效化服务体系。</p> <p>(3) 外部联络</p> <p>项目以“阡陌+”品牌一脉相承。已获得华中师范大学4个附属社区及53个“大学生社区实践计划”对接社区支持；联动华中师范大学、华中农业大学、武汉理工大学等高校志愿者，现平台注册志愿者一千二百余人；同时，联合华中师范大学心理学院等专业资源，为老人提供养生、心理等多元服务。</p> <p>(4) 队伍管理考核</p> <p>团队制定相关规章制度，保证服务的优质与高效；聘请专业人士对志愿者进行岗前培训，达标后才可进行上门服务；根据服务次数、服务市场以及服务满意度对志愿者进行考核，定期收集反馈意见。</p>
<p><b>公益创业模式 (500字以内)</b></p>	<p>本项目旨在“让全社会参与到养老事业中”，通过搭建“e守护”智慧养老平台，为社区老人提供三类主要服务。</p> <p>(1) 有偿的碎片服务：包括生活照料、家政服务、精神慰藉、老年教育、跑腿服务五大类服务模块，利用大数据快速联络机制，匹配高校志愿者及社区工作人员。</p> <p>(2) 免费的集体服务：志愿者团队以社区为中心为老人发布集体服务，利用自我造血的资金为老人聘请专家进行义诊、特色文化艺术课程等集体活动。</p> <p>(3) 闲置物品销售服务：志愿者帮助老人将闲置的养老物品在app特色板块进行发布销售，最大化利用资源。</p> <p>基于此，项目实现自我造血，自我营收主要包括三方面。</p> <p>(1) 老人/家属点单收入：老人通过充值积分进行点单，志愿者完成服务后收取平台补贴。</p> <p>(2) 社区整体购买收入：社区以其自身为单位，通过统一充值积分帮助老人购买居家养老服务。</p> <p>(3) 闲置物品销售抽成：团队通过APP帮助老人销售养老闲置物品，每单交易成功后抽取10%。</p> <p>团队通过以上模式自我造血，盈利资金20%用为志愿者补贴，5%用于购买志愿者保险，45%为老人提供免费的集体服务，20%用于app维护完善，10%用于组织治理，形成良好循环系统。</p>
<p><b>存在困难及下一步打算 (500字以内)</b></p>	<p>主要困难：</p> <p>(1) 启动资金有限：团队公司规模较小，投入资金有限，且本项目为公益创业项目，创收周期较长，在项目运营前期对推进市场向更广范围发展有一定阻碍。</p> <p>(2) 团队经验欠缺：团队核心成员以在校大学生为主，在公司经营、市场开拓等方面的经验不足，团队管理与运营尚需磨合。</p> <p>(3) 搭建周期较长：“e守护”共享型居家智慧养老平台提供多样化优质服务，对平台运营与维护技术要求较高，投入较大，建设周期较长。</p> <p>(4) 品牌效应不足：项目处于初步运营期，尚未树立品牌，在前期存在缺乏客户评价及市场选择等问题，市场占有率较小。</p> <p>下一步计划：</p>

	<p>(1) 营销推广期: 优化、完善“e守护”共享型居家智慧养老平台, 提升用户体验, 增强用户黏度; 与相关学校、社区、企业、社会组织积极沟通、促成合作, 投放广告, 提升平台知名度。</p> <p>(2) 快速成长期: 对平台用户进行售后回访, 结合用户体验与意见持续改进平台服务, 提升市场竞争力; 联动政府、社区全方位开展合作, 打通各级各类媒体平台, 进一步辐射品牌效应与公益属性。</p> <p>(3) 成熟稳定期: 加大“e守护”智慧养老服务模式的活动及成果的宣传, 持续提高提高品牌声誉。</p>
--	---