

# “互联网+养老”实施背景下 虚拟养老院建设现状及问题 ——以苏州市为例

林 婕 孙 靖 沈 娟

苏州卫生职业技术学院护理学院 江苏苏州 215000

**摘 要:**近年来,苏州市政府大力发展养老服务,推进发展智慧居家养老服务,提升全市养老服务水平及质量,建设虚拟养老院智慧养老新模式并广泛应用,该模式建设及运作过程中充分体现政府主导作用,有效推进养老服务社会化,积极发挥信息化平台动能并且强化实施标准化服务,保障高质量、多样化、多层次养老服务。但是在运作及发展过程中,仍然在养老服务人员队伍、服务对象、经营机构以及政府层面等存在着制约其后续发展的问题,因此,如何寻求这些问题的针对性解决对策,有效推进该模式完善及发展,值得后续思考及探索。

**关键词:**虚拟养老院;苏州;养老服务

2021 年第七次人口普查数据显示,苏州常住人口 60 岁及以上为 216 万人,占 16.96%,其中 65 岁及以上为 159 万人,占 12.44%。<sup>[1]</sup>为了积极应对城市人口老龄化挑战,苏州市政府大力发展养老服务,除继续执行符合苏州养老实际的《苏州市居家养老服务条例》等规范性文件,新发布《苏州市老龄事业和养老服务业发展“十四五”规划》等,再次强调智慧居家养老服务在推进全市养老服务水平及质量上的关键作用。<sup>[1-2]</sup>大力发展“互联网+养老”,建设虚拟养老院等智慧养老新模式并广泛应用,积极保障老年人各类养老服务的有序高质量开展,但是仍然存在着一定问题及不足,<sup>[3-4]</sup>现将近年来基于苏州市虚拟养老院发展现状、存在问题及不足相关研究总结如下,以期推进其后续建设及完善。

## 1 虚拟养老院建设现状及优势

### 1.1 虚拟养老院定义及发展现状

虚拟养老院的具体定义,因其关注重点不同,存在很多不同的解释,体现其运作模式,虚拟养老院强调其由政府承担、定向委托、合同管理、评估兑现的新型公共服务提供方式,其运作机制和服务模式充分体现政府职能的转变,力求充分体现大社会一小政府的转型趋势。<sup>[5]</sup>体现其服务内容,虚拟养老院被定义为“没有围墙的养老院”,通过政府搭建的虚拟网络平台,纳入社区居家养老的老年人,提供包括健康照护、生活照料、紧急救助、心理及精神慰藉等居家养老服务。<sup>[6]</sup>自 2007 年苏州市姑苏区(原沧浪区)首先试点虚拟养老院,随后该模式在苏州主城区及多

个县市级推广普及,建成集居家养老连锁服务站、日间照料中心、嵌入式小微养老公寓等多种虚拟养老服务形式,在无锡、扬州甚至浙江、广西等地被复制实施,成为我国养老行业新范本。<sup>[7-9]</sup>

### 1.2 虚拟养老院建设及运行优势

近年来,苏州市虚拟养老院建设及运行的优势被反复证明,主要体现在以下四个方面:

#### 1.2.1 充分体现政府主导作用

温荣<sup>[10]</sup>探索政府在社区虚拟居家养老服务中的职能分析,指出苏州市“邻里情”虚拟养老院服务模式是政府社会管理的创新举措,真正落实“政府承担、定向委托、合同管理、评估兑现”的创新型养老服务模式。高祖林<sup>[11]</sup>、李丽君<sup>[12]</sup>细致分析了政府主导的具体落实措施,如养老服务被政府纳入总体社会发展规划,制订相应虚拟养老实施方案等,并在系统开发、场地选择等给予政府倾斜及扶持。

#### 1.2.2 有效推进养老服务社会化

马彦<sup>[13]</sup>指出,根据苏州市姑苏区“十三五”发展纲要,建设“居家乐”养老服务管理有限公司,积极参与政府投标、拓展站点,推进虚拟养老服务事业发展,其旗下的苏州市内居家康、居家福等养老服务中心由“居家乐”总部在管理、财务、人事、信息等方面统一运作管理。李文强调,以“居家乐”养老服务中心为管理平台,根据实际需求有机结合物业管理有限公司系统化运营,设立窗口接待中心、家政服务部、医疗保健部等职能部门,保障便捷、高效养老服务,推动居家养老服务的社会化、市场化发展。<sup>[14]</sup>

### 1.2.3 积极发挥信息化平台动能

左显兰和张君华<sup>[15]</sup>将虚拟养老院定义为社区居家养老服务模式的升级,强调苏州的虚拟养老院建设依托“居家乐 221 养老服务系统”,实现信息化运营管理,通过系统平台中心及老人居家客户端、通信及信息传输等完成对使用虚拟养老服务老年人的生活需求分析,服务项目确定,养老服务人员提供上门服,服务费用汇总生成以及质量评价、跟踪、回访全过程。另外,“居家乐 221 养老服务系统”的养老服务需求者和提供者信息整合及管理,能够有效提升公共服务供给中政府与公民、政府与公共服务提供者、公民与公共服务提供者之间的信息对等,同时通过个性化养老服务需求获取、分析、计划及监督等,提升了虚拟养老服务的个性化及针对性。<sup>[11,16]</sup>

### 1.2.4 强化实施标准化服务

陆怡婷<sup>[17]</sup>强调,质量管理在居家社区养老服务的智能化的重要意义,苏州的虚拟养老院率先在社会化养老服务中引入国际质量管理体系认证标准,并通过 ISO9001:2008 质量标准认证,通过设立统一的标准化服务,保障养老服务质量及品质。同时,服务人员资质是标准化高品质服务的重要保障,虚拟养老院上门为老人提供服务的服务人员均要求具备家政服务技能及养老护理员双证书,保证高质量的专业化居家养老服务的提供。<sup>[11,15]</sup>

## 2 虚拟养老院存在问题

虚拟养老院等智慧养老新模式在发展、建设及运作过程中仍然在养老服务人员队伍、服务对象、经营机构以及政府层面等存在着制约其后续发展的问题:

### 2.1 养老服务人员队伍方面

高素质、专业化服务人员队伍为虚拟养老服务质量保驾护航,但是仍然存在从业人员数量及素质方面的不足,张红梅<sup>[16]</sup>在总结苏州虚拟养老院居家养老模式的发展问题时指出,养老服务从业人员虽然均接受过相关培训并持有双证上岗,但是存在结构不合理、年龄偏大及文化程度较低等问题。陈荔<sup>[18]</sup>在深入剖析苏州市老年人虚拟养老需求的过程中也提出,老年人除了传统的健康保健及家政服务外,对于心理服务、精神慰藉等存在较大需求,而现有的虚拟养老服务人员对于这些需要的满足仍然存在较大不足。另外,现有虚拟养老服务人员从业要求需要专业培训及考核,双证上岗,并且所开展的服务涵盖广,要求高,但是工资待遇仍然相对较低,养老服务人员的工资待遇水平与所开展的服务以及从业素质要求的不平衡,成为制约稳定高素质从业人员队伍的关键因素。<sup>[14,16]</sup>

### 2.2 服务对象方面

虚拟养老院的服务对象主要为苏州市范围内 75 周岁

以上的社区居家空巢老年人群里,且大部分自我照护能力不足,存在一定健康问题。他们普遍希望能够在自己熟悉的社区及居家的环境下接受多样化、多层次的养老服务,对服务技能、价格及质量都有一定的期望,服务范围需要涵盖家政、医疗健康、文化教育以及其他衍生服务,如情感慰藉等。多样化、多层次、高质量、覆盖广的养老服务需求对智慧养老服务水平提出了较高要求,较易出现服务内容 & 质量无法达到服务对象要求的情况。<sup>[19-20]</sup>江月<sup>[21]</sup>在探索多元主体参与虚拟养老院建设过程中,强调“银色数字鸿沟”对虚拟养老院运行的影响,老年人群里对虚拟养老服务缺乏全面了解、信息化智能设备使用能力有限、对互联网服务信任度较差等均影响数字化社区居家养老服务接受、运行及发展。

### 2.3 经营机构方面

养老服务作为一个典型的“微利”行业,其多元化转型的重要意义被反复提及<sup>[8]</sup>,但存在的挑战也日益凸显。首先是缺乏养老服务企业参与意向及进入渠道,李文<sup>[14]</sup>在分析其原因时强调了虚拟养老院具有的政府属性影响了市场机制的充分体现和运作,江月也进一步分析指出,如苏州“居家乐”虚拟养老院,在实际运作过程中,会受到当地街道办事处及民政局影响,从而无法完成实施和运用市场机制<sup>[21]</sup>。由于养老服务行业的微利性、复杂性,加上虚拟养老院这种养老服务形式中企业的社会责任被过度强调,营利空间被压缩,造成愿意参与的企业数量较少,企业之间缺乏有效竞争,失去提高服务水平的动力,影响工作效率与服务质量。另外,虚拟养老院在运作及服务提供过程中,需要非营利组织、社会志愿者团体等多方力量的参与,但是仍然存在这些力量参与欠缺,加入渠道不通畅等问题,从而无法承担在养老服务过程中应承担职责。<sup>[14,22]</sup>

### 2.4 政府层面

苏州的虚拟养老院是以政府主导的居家社区养老服务新模式,政府职能得到了良好的发挥,无论在宏观定位及管理、社会组织管理、社会理论引入等都起到了关键的作用。但在具体运作的过程中仍然出现一定的问题,温荣<sup>[10]</sup>总结了政府职能在虚拟养老院运作过程中的困境,主要包括:一是政府养老与家庭养老职能重叠,由于政府的政策倾斜及经济的补贴,一些老年人的亲属及照护者,将照护任务完全留给虚拟养老院服务人员,出现职能错位;二是各类虚拟养老服务领域规范缺乏,主要体现在包括从业人员规范、岗位收入及补贴等的规范以及引入社会组织和民非企业的规范的缺乏等。另外,由于虚拟养老院的资金来源较为单一,主要依靠自费服务收入及财政补贴以及一部分的团队参访考察费用,财政需要支付包括平台

运作,入驻企业经营补贴以及援助服务对象补贴等,这也在一定程度上造成了虚拟养老院后续运作及发展的压力,限制其进一步普及推广。<sup>[14,23]</sup>

### 结语

苏州市的虚拟养老院养老服务模式作为一种社区居家智慧化养老服务创新实践模式,在建设及运作过程中充分体现政府主导作用,有效推进养老服务社会化,积极发挥信息化平台动能并且强化实施标准化服务,保障高质量、多样化、多层次养老服务。但是在运作及发展过程中,该模式仍然在养老服务人员队伍、服务对象、经营机构以及政府层面等存在着制约其后续发展的问题,因此,如何寻求这些问题的针对性解决对策,有效推进该智慧化养老服务模式的完善及发展值得后续思考及探索。

### 参考文献:

- [1] 苏州市人民政府网: 市政府关于印发苏州市老龄事业和养老服务业发展“十四五”规划的通知 [EB/OL]. <http://www.suzhou.gov.cn/szsrnzf/zfbgsjw/202112/11d3e9-ed-cf214ddd9ab902018f362154.shtml> 2021-12-10.
- [2] 苏州市人民政府网: 市政府印发关于加快发展养老服务业的实施意见的通知 [EB/OL]. [http://www.zfxxgk.suzhou.gov.cn/sxqzf/szsrnzf/201407/t20140714\\_402784.html](http://www.zfxxgk.suzhou.gov.cn/sxqzf/szsrnzf/201407/t20140714_402784.html), 2014-07-08.
- [3] 钱雪华. 运用“互联网+”思维打造智慧养老新模式——以苏州市吴江区为例 [J]. 唯实(现代管理), 2018(07): 29-31+38.
- [4] 秦枫, 丁福兴. 苏州市智慧养老需求与供给的有效对接 [J]. 当代经济, 2018(01): 116-118.
- [5] 张国平. 居家养老社会化服务的新模式: 以苏州沧浪区虚拟养老院为例 [J]. 宁夏社会科学, 2011(3): 56-62.
- [6] 党倩滢, 杨文健. 中国虚拟养老院运营困境与对策 [J]. 中国老年学杂志, 2018(13): 3296-3298.
- [7] 孙泽红. 城市高龄老人虚拟养老院服务模式研究 [D]. 苏州大学, 2012.
- [8] 焦高星, 何乐. 打造没有围墙的养老院——探访苏州的“虚拟养老”模式 [J]. 群众, 2018(19): 69-70.
- [9] 孙维, 陶雪琴, 桑程宇. 虚拟养老院运行模式研究——以苏州市为例 [J]. 消费导刊, 2019(6): 193-194.
- [10] 温荣. 政府在社区居家养老服务中的职能分析——以苏州市“邻里情”虚拟养老院为例 [J]. 经济研究导刊, 2014(32): 150-151.
- [11] 高祖林. 政策网络视域下社会化养老服务体系建设研究——以苏州市虚拟养老院为例 [J]. 江海学刊, 2013

(03): 201-207.

[12] 李丽君. 养老服务社会化建设地方实践与路径研究——基于沧浪虚拟养老院和城关虚拟养老院的案例比较 [J]. 甘肃行政学院学报, 2016(04): 84-90+128.

[13] 马彦. 居家养老服务机构规模化连锁化发展路径的探索——以苏州“居家乐”为例 [J]. 劳动保障世界, 2020(02): 56-57.

[14] 李文. 线上养老服务运行机制及困境分析——以苏州姑苏区“虚拟养老院”为例 [J]. 智能城市, 2020, 6(11): 25-26.

[15] 左显兰, 张君华. 虚拟养老院: 社区居家养老服务模式的升级 [J]. 改革与战略, 2013, 29(09): 114-118.

[16] 张红梅. 推广虚拟养老院居家养老的模式探索 [J]. 唯实(现代管理), 2014(11): 59-60+64.

[17] 陆怡婷. 人口老龄化背景下居家养老的社区服务平台建设——苏州市沧浪区虚拟养老院的运作机理及其可复制性研究 [J]. 常州工学院学报, 2009(5): 98-104.

[18] 陈荔. 苏州老年人对虚拟养老院认可度的实证分析 [J]. 唯实(现代管理), 2017(01): 57-58.

[19] 卜谦祥, 巢飞. 虚拟养老院——对解决农村社区养老问题的有益探索 [J]. 社会保障研究, 2011(03): 20-23.

[20] 王斐, 应俊, 刘俊秋. 居家养老模式中城市老年人情感慰藉机制的探索及研究——以苏州市居家乐虚拟养老院为例 [J]. 电脑知识与技术, 2015, 11(23): 147-149.

[21] 江月. 多元主体参与虚拟养老院建设的研究——以苏州居家乐虚拟养老院为例 [J]. 社会与公益, 2021, 12(03): 77-79+83.

[22] 姚静. 苏州“虚拟养老院”破解养老难题 [J]. 通信企业管理, 2008(08): 40.

[23] 郑利江. 虚拟养老院在这里诞生 [J]. 中国社会工作, 2019(26): 12-13.

基金项目: 2020 年苏州卫生职业技术学院社会科学课题“领雁培育项目”szwzy202030; 2020 年教育部国家级职业教育教师教学创新团队课题研究项目 SJ2020130104; 2019 年江苏高校青蓝工程优秀青年骨干教师培养项目苏教师(2019)3 号

作者简介: 林婕(1984—)女, 汉族, 江苏苏州人, 硕士, 副教授, 研究方向: 护理教育、老年照护、安宁疗护。