

“虚拟养老院”发展面临的问题及对策研究

管鹏飞 汤晓

(上海工程技术大学 社会科学学院,上海 201600)

摘要:“虚拟养老院”运用智能化的电子信息技术,通过设立社区服务站,对居家养老服务资源进行整合以及优化配置。一方面,可以高效地为老年人提供快捷、便利的养老服务;另一方面,有利于降低政府对养老板块的支出以及减轻家庭养老的成本。但碍于我国养老服务社会化、标准化水平的不足,当前“虚拟养老院”的发展面临着市场参与度低、推广规模小、服务质量提升难等相关问题。就“虚拟养老院”发展的问题以及原因进行分析,探寻虚拟养老院发展的改进策略,以期提升其养老服务供给能力。

关键词:虚拟养老院;问题;优化对策

中图分类号: C913.6 **文献标志码:** A **文章编号:** 1673-291X(2019)30-0040-02

一、虚拟养老院的概念、特点及优势

1.虚拟养老院。虚拟养老院是指以老年人的养老服务需求为基础,借鉴国际“智慧养老”(Smart home care)理念所创立的一种以信息通讯平台和服务系统为支撑,在政府主导、市场化运作、专业人员服务、社会参与、老年人满意的发展路径下,集信息服务中心、服务系统、服务供给、服务评价为一体,精准整合利用各种养老服务资源,提升老年人生活质量的居家养老服务新模式。其概念最早由苏州沧浪区政府、区民政局自2007年提出,同年通过电信网络合作建立“居家乐221养老服务系统”,由鼎盛物业管理有限公司作为主运营商对辖区内的养老服务企业进行资源的整合,为居家老人提供专业的养老服务,至此虚拟养老院基本构成。

2.虚拟养老院的特点及优势。虚拟养老院是一种新型的居家养老模式,与传统养老院高成本、低入住率、市场参与度低的情况相比,其更加能够发挥促进养老产业的优势,在一定程度上降低了养老成本,缓解了养老压力。虚拟养老院的将提供服务的场所定位在服务对象的家中,具有灵活性、便利性以及可操作性,这样的服务模式也符合我国当前的“9073养老格局”,同时弥补了我国机构、社区养老的床位不足问题。在服务种类的设置上,与传统养老模式中的呆板设置不同,将老年人所需的养老服务通过资源调调整合,实现了精准定位养老服务需求。目前,虚拟养老院的服务项目包含居家生活护理、社区日间照料、粮油商务配送、科技助老服务四大类。

二、虚拟养老院发展面临的问题

1.入驻企业参与意愿不高。虚拟养老院刚刚建立时,存在着不被市场认可的情况,为了能够吸引养老服务企业进驻,政府采取了提供补贴的方案,由此引来了大部分企业开始纷纷尝试加盟。但在运行过程中,具备居家养老服务需求的人数不断增长,导致了政府的财政支出吃紧,由此导致一些补贴款项无法按时分发到入驻企业,影响了企业的正常运行。其次,由于服务对象大都属于老年人群,在服务过程中面临着不可预知的服务风险,在风险防范机制不充分的情况下,企业往往会萌生退意。入驻企业的收入主要来源于政府补贴以及老年人的自费支出,但是大多数的老年人自费意愿不高或不具备一定的支付能力,这也导致了入驻企业往往盈利不足,难以维系。

2.服务内容不够丰富。目前,虚拟养老院的服务内容大都以日间生活照料这一类型为主,远远满足不了当前老年人的需求,日常生活上的照料只是老年人最基本的生存需求,在文化娱乐、人际交往、情感方面的服务内容至今还是空白点。根据马斯洛需求层次理论来看,人的需求层次不仅仅停留在生理需求和安全需求,情感和归属、受尊重、自我实现的需求也是十分重要的一部分。在服务内容设置上,大部分养老机构的服务内容还是围绕老年人生理需求、安全需求而开展,这也导致了虚拟养老院的服务对象往往是一些无经济能力、身患重病或者是优抚安置的老年人。而大量的健康的,且有经济能力的老年人往往不愿意参与,接受服务。

收稿日期:2019-04-18

作者简介:管鹏飞(1994-),男,安徽合肥人,硕士研究生,从事社会保障政策研究;汤晓(1996-),女,安徽蚌埠人,硕士研究生,从事社会保障政策研究。

3.服务质量提升难度大。与实体养老院不同的是,虚拟养老院不具备自有的养老服务资源,其通过信息技术将所需要的养老资源进行整合和调度来为老年人提供养老服务,在此情况下,服务人员的专业度、服务项目的标准、服务内容的匹配度都无法达到最优,无法保证服务质量。对比养老服务需求而言,我国养老机构的发展、养老服务人员的培育、养老服务组织的建设都没有取得理想的进展,这也体现了相关政策的顶层设计不足以及养老观念的更新不够及时。其次,我国物联网技术、大数据信息技术发展飞快的今天,相关技术的应用仍然围绕着较低层次的基本日间基本生活服务阶段,并没有展现其所具备的潜力。各地的虚拟养老院需要分析地区性的差异,不可照搬现有的实际案例。

三、优化虚拟养老院建设的对策建议

1.建立标准化的虚拟养老平台。梳理现有的虚拟养老院案例,大都设立在人员较为集中的社区,规模仍未铺设,不利于其在全国范围内进行推广。应当结合当前的互联网、物联网、大数据、区块链等先进技术,整合一个标准化的虚拟养老平台,优化虚拟养老院的运营模式,建立大数据,向加盟商以及服务对象提供信息服务支撑。加盟商可根据平台端口设置智能养老穿戴设备,将其部署到服务对象身上,获取位置或健康体征等信息,与其家人共享,出现异常时自动报警并设置相应的解决方案。

2.创新服务内容。作为一种创新型的居家养老模式,在服务内容的整合上应当在传统养老服务内容的基础上有所创新。在市场化运作的基础上,针对老年人的服务需求能够

及时满足。在老年人的日常生活方面,建立卫生清洁、送餐服务、康复保健、家电维修、上门理发等服务。在老年人的安全健康方面,应当设立健康设备追踪、电气安全警报、防盗防窃系统等服务。在老年人的精神需求方面,应当设立节日问候、天气预报、精神慰藉等相关服务。入驻的企业可以根据自身的互联网思维以及平台所收集的反馈信息,基于老年人需要开发出多样化、个性化、针对性的产品。

3.加强人才培养建设。养老服务相比其他类型的服务要更加具备专业化,尤其在医疗康复等服务内容上,对服务人员的专业化要求较高。同时,服务人员的专业化程度也决定了虚拟养老院服务质量的良莠。一定的职业化和专业化人员储备,可以保证虚拟养老院发展的广度以及可持续程度,通过良性的市场化运作,提升专业人才的待遇水平,促使养老产业的专业化。其次,政府可以通过政策支持、福利支持、物质支持吸纳大量志愿者加入养老服务工作,积极协调与相关专业企业的合作。

四、结语

无论是苏州“居家乐虚拟养老院”的成功案例,亦或者是甘肃兰州城关区虚拟养老院成功复制,都可以看出虚拟养老院已经开始慢慢被公众所接受,得到了社会的大量认可。但同时也需要认识到,虚拟养老院的发展不可能一帆风顺,在近十二年的发展路程中,相对是比较缓慢的。在我国地区性差异仍具有较大差距的情况下,如何更好地使虚拟养老院成为养老模式的主流,发挥其巨大的养老事业优势,仍需要大量的实践来摸索。

参考文献:

- [1] 张金玲.让“虚拟养老院”发挥更大作用[J].人民论坛,2018,(27):66-67.
- [2] 罗艳,石人炳.虚拟养老院服务质量评价指标体系初探[J].华中科技大学学报:社会科学版,2016,(5):123-129.
- [3] 赵佳寅,袁毅,崔永军.我国虚拟养老院的信息化服务模式建设研究[J].情报科学,2014,(2):118-121.
- [4] 甘肃兰州虚拟养老院推“智慧养老”[J].人口与计划生育,2013,(7):60.
- [5] 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,(3):201-207.
- [6] 张国平.地方政府购买居家养老服务的模式研究:基于三个典型案例的比较[J].西北人口,2012,(6):74-78.
- [7] 刘红芹,包国宪.政府购买居家养老服务的管理机制研究——以兰州市城关区“虚拟养老院”为例[J].理论与改革,2012,(1):67-70.
- [8] 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.
- [9] 李丽君.新型养老服务模式的探索——对兰州市城关区“虚拟养老院”建设的调查与思考[J].改革与战略,2010,(10):177-179.

[责任编辑 刘娇娇]