

虚拟养老院的发展现状及路径分析 ——以甘肃省兰州市城关区为例

文 / 高新芝¹ 黄学芳²

摘要：随着人口老龄化趋势的加剧及现代家庭结构的变化，养老问题已成为全球性的社会难题，这不仅关系到老年人自身的幸福，还牵涉整个社会的和谐稳定。为解决这一现实难题，一种全新的养老模式——虚拟养老院应运而生，其以信息技术为支撑，以信息服务平台为依托，整合并提供了诸多养老资源信息，为老年人提供包括生活关怀、精神慰藉和家政服务在内的全方位服务，让他们在家中便能享受到生活照料，在一定程度上缓解了养老难题。文章以甘肃省兰州市城关区虚拟养老院为例，对其发展现状及创新路径展开分析与探究，以期为推动养老服务的进一步发展提供有益借鉴。

关键词：虚拟养老院；人口老龄化；养老模式

近年来，我国人口出生率持续下降，人口出现负增长，人口老龄化程度日益明显，养老问题成为社会各界高度关注的现实话题，破解养老难题成为改善民生、完善社会保障、促进社会和谐的重要目标之一。在家庭养老、社会养老、机构养老三种养老模式并存的情况下，虚拟养老院的概念最早于2007年首次提出并得到逐步推行。甘肃省兰州市城关区于2009年起开始着手虚拟养老院的建设与探索，时至今日取得了一定的成就，但同时也暴露出一些不足，本文以虚拟养老院的概念为切入点，对其运营模式加以概述，再针对兰州市城关区虚拟养老院的发展现状，总结其取得的成就，剖析其存在的问题，在此基础上探索其创新发展的优化路径。

一、虚拟养老院的概念

虚拟养老院的概念最早于2007年10月由苏州市沧浪区政府、区民政局提出，以政府引导、企业实体运作的方式来提供养老服务，通过社会及市场二者力量的引入，共同发挥其职能作用的一种新型养老模式，较好地弥补了居家养老和机构养老的不足。该养老模式自实行以来，获得了全国各地的高度认可。因此，探索和发展虚拟养老有利于子女减轻养老负担、政府节约养老成本，老年人的生活质量得到提高，推动我国养老事业的发展。

二、虚拟养老院的运营模式

虚拟养老院的运营模式主要有如下几种。

一是以信息服务平台为依托，平台通过数字化、智能化等先进技术的集成和应用，建设成涵盖城区街道的集指

挥调度与精准匹配养老服务于一体的综合管理调度指挥数字化平台。

二是在运作思路，虚拟养老院借助信息服务平台对老年人的服务需求进行自动采集和识别，通过一体化养老服务体系所生成的需要提供服务的项目，由话务员与该区域街道的老人确定当天的服务时间和服务项目，再将服务项目、服务对象和服务时间分配给服务企业的员工进行上门服务，系统会对每位员工的服务状态进行实时记录，包括服务中、服务已完成等状态。通过养老服务系统话务员可检查服务完成与否，并进行电话回访以对服务质量进行监督考核。

三是采取政府保障、企业提供服务、制度激励，以科技、管理为支撑的运作机制。首先，由政府搭建虚拟养老信息服务平台，创造良好的政策环境，对加入平台内的服务企业及平台管理人员分别给予政策补贴和薪酬等费用，实施相关扶持政策，如针对服务企业的税收减免优惠政策、扶持发展政策，针对社会就业人员的引导政策等，充分发挥政府与相关部门的协调作用，为虚拟养老高效有序的运转提供保障^[1]。其次，实体企业作为提供虚拟养老服务的主体，根据信息服务平台指挥调度接单，及时派员上门提供给老人所需的服务项目。最后，虚拟养老院的运营离不开制度的规范和激励：一方面，根据加盟企业的经营内容性质、所处位置、服务半径确定其服务范围，统一规定不同服务内容的收费标准，避免乱收费现象的产生，从而为老年人提供生活照料、家政便民、医疗保健、心理慰藉等各种分类的服务；另一方面，通

基金项目：2022年度兰州市哲学社会科学规划项目“人口老龄化背景下兰州市城关区智慧养老服务研究”（22-B44）。

过制度激励,如政府对加盟服务的企业给予政策优惠、对服务人员给予工资补贴等措施,减轻服务企业的资金压力,推动企业不断发展壮大。

四是虚拟养老的实施离不开信息技术、物联网、大数据等先进科学技术的支撑,必须建立在技术支持的基础上;虚拟养老的发展则有赖于科学有效的管理,如对服务企业的资格审查,服务人员的从业管理、服务资源调配及服务质量的监督管理等,保证服务对象得到及时高效的养老服务。

三、虚拟养老院的发展现状

兰州市城关区虚拟养老院创建于2009年,是一家由政府主导、企业加盟、社会参与、市场运作的集智慧养老与医养结合于一身的养老服务中心。运行至今,其以招标入围的方式吸纳了医养机构、看护机构、家政实体企业等各类加盟服务企业共126家,面向城关区居家老人提供的养老服务项目高达150余项,内容涵盖日常生活照料、紧急援助、医疗护理、精神慰藉共四大类,以实打实的服务守护“夕阳红”。在虚拟养老模式的探索过程中,兰州市城关区通过互联网数字化技术的应用,打造智慧养老服务平台,实现了辖区内街道养老服务的底数清、情况明、处置畅,构建了集辖区机构养老、居家养老、社区养老相互融合的一体化养老服务体系,这一全新的养老模式不仅优化了养老服务的流程,而且有效提高了服务效率。截至发稿时,兰州市城关区虚拟养老院注册加入的老年人共计13.97万余名,服务总量高达1544.8万人次,每天从城关区打来的养老服务需求电话近3000个,服务对象拨打客服电话提出服务需求,调度指挥中心通过网络迅速给就近的加盟服务企业派单,做到了即时应答、按需派单、数据上传、完结回访。借助“安康通移动服务平台”,在接到指挥调度中心发出的订单后,服务企业的员工会及时地在有限的时间内赶赴老人家中提供所需服务,完成定位、签到、服务完成前后照片上传等一系列流程,接受服务的老人对服务的满意程度进行评价,以形成有效监督。所有服务数据信息同步上传至网络,展示在服务平台上,确保系统全程监控服务过程,从而最大化地保障服务质量。以网络平台为依托、以先进的信息技术手段为支撑,让兰州市城关区线下养老需求与线上服务资源调配能够精准对接,构建了专业化、数字化、智慧化的养老服务新模式,让辖区老年人群足不出户便可享受到专业化、精准化、个性化的养老服务,实现了“家门口”养老的美好心愿,让当地的老年人老有所养、老有所依,真真切切地提高生活幸福感和安全感。

(一) 取得的成就

为着力解决虚拟养老院原服务阵地容量不足的问题,兰州市城关区先后于2015年和2018年对虚拟养老院平台和运营中心进行提升改造,形成了集调度指挥、质量管理、医养融合、教育培训、文化服务、志愿服务、老年产品展示

于一体的“一厅六中心”服务新格局。2018年,城关区投入8000余万元,选址天水北路万达广场北侧至诚·枫叶国际写字楼7、8两层,再次实施城关区虚拟养老院异地扩建提升工程,建成以智慧养老、医养融合、生活服务、居家适老化改造等为一体的综合化养老体验中心,显著提升了城关区虚拟养老院智慧养老管理和服务水平。2019年,兰州市城关区被工业和信息化部、民政部、国家卫生健康委员会认定为“智慧健康养老示范基地”;2021年3月,兰州市城关区虚拟养老院荣获第七届甘肃省人民政府质量奖提名奖。目前,全区建成社区老年人日间照料中心72家、街道综合养老服务中心13家,备案养老机构10家,总计养老床位4000余张。

(二) 发展中存在的问题

兰州市城关区虚拟养老院发展中主要存在以下问题:一是资金问题。由于资金来源较为单一,而随着虚拟养老发展模式的不断成熟和老年人口数量的增加,运营成本也在不断增长,缺乏资金保障对城关区养老服务事业的发展构成了极大阻碍。二是实体服务企业加盟意愿降低。一些社会服务企业对虚拟养老持观望态度,认为加盟养老行业投资回报期长、盈利低,且缺乏健全的老年人保障机制,为此加盟意愿不强、积极性不高,甚至逐渐降低。三是养老护理专业人才紧缺。目前,养老院护理员薪资水平普遍不高,难以吸引高学历且专业化程度高的护理人员,现有员工流失率也居高不下,护理队伍难以保持稳定。此外,由于加盟企业员工门槛不高,服务质量和水平参差不齐,难以满足老年人多样化的服务需求。四是监管机制不健全。虚拟养老监督管理主要采取对服务对象上门调查和电话回访的方式,监管支出成本较高,而且易出现重复监管的现象。五是网络平台系统有待完善。城关区虚拟养老在很大程度上依赖电话网络系统,不仅需要承担通讯成本,而且电话网络系统占线的问题时有发生,影响沟通的顺畅。

四、虚拟养老院创新发展的优化路径

(一) 吸纳民间社会资本,多方筹集资金

资金紧缺是制约虚拟养老院长期发展的一大障碍。因此,政府部门要加强引导、大力动员、多方筹集资金。一是借助税收减免、财政补贴等优惠政策吸引民间资本进入虚拟养老服务市场。二是通过政府牵头,鼓励社会组织、成功人士以投资、承包、股份制等方式加盟投资养老事业,通过多种渠道来吸纳民间闲散资本^[2]。三是发动企业、个人,以捐款、捐物、提供志愿服务等多种形式来帮助虚拟养老院更加高效地运转,通过社会多方力量的参与推动养老事业的健康发展。

(二) 完善老年人保障机制,提高企业加盟意愿

老年群体是意外发生的高风险人群,缺乏老年人保障机

制是影响企业加盟养老服务事业的一大因素。为此,一方面,政府部门要明确企业和老人双方的权利与义务,建议老年人及其家人通过购买商业保险、老年人意外伤害险的方式来分担风险,从而完善老年人保障机制;另一方面,政府对加盟企业的发展、税收等方面均要给予相应的政策扶持和优惠,以减轻企业运营的资金压力。此外,还要加大对“银发经济”的宣传力度,引导企业以长远发展的眼光来看待养老事业,认识到从当前来看加盟养老事业虽然投资回报期较长,但我国老龄人口众多,又是人口大国,养老需求旺盛,其市场前景一片光明,属于细水长流的稳定性投资,切莫因急功近利的短视行为而错失商机。通过多措并举,提高企业的加盟意愿和积极性,引导更多的企业加入养老事业。

(三) 重视人才培育,打造专业化的养老服务队伍

虚拟养老的高效运转离不开人力资源的支撑,虚拟养老的长期稳定发展,需要得到多样化人才,尤其是专业化的服务人员的支撑。然而,随着我国老年人口的逐年增多,专业化的高技能护理人员、家政服务人才缺口极大。为此,需要重视对人才的培育。一方面,通过提高专业化服务人员的工资、薪酬等方式来吸引更多优质的家政服务人员、护理人员等专业人才投入养老服务事业,为行动不便的高龄、残疾、失能、患病老年群体提供上门医疗护理服务、家政服务、康复护理、精神慰藉等养老服务,满足他们不同的服务需要^[3]。同时,对人员准入进行持证上岗的审核,从源头上提高养老服务队伍的整体综合素质及专业服务水平。另一方面,对现有服务人员加大培训力度,通过与高校、医疗机构等相关部门的合作,对服务企业的员工进行职业技能的实操培训、职业道德及养老服务专业理论的教育与学习,帮助现有服务人员提高服务水平,夯实专业知识。通过高质量服务人才的引进和对现有服务队伍的强化培训,打造一支专业化的养老服务队伍。此外,可以志愿者组织为渠道,吸纳热爱养老事业的大学生志愿者充实养老服务队伍,为养老事业的发展储备后备力量。

(四) 设置专门的监管部门,加大监督考核力度

针对虚拟养老监管机制不健全的问题:一方面,国家应

出台相关的法律法规,制定规范、完善的监督考核机制,为虚拟养老的实施提供制度保障。同时,设置专门的由政府主导的监管部门,对虚拟养老的服务效率、服务质量、服务内容、资金运作、卫生状况等进行监督管理和考核。另一方面,鉴于电话回访和上门访谈的方式耗时耗力,可变通为由服务对象对养老服务质量、满意度等进行短信打分的方式,既节约时间和人力,又能降低企业的支出成本。此外,要借助激励制度,定期对加盟的养老服务企业、服务人员、管理人员进行考评,给予奖励和表彰,以此提高服务企业及相关人员的工作热情,推动养老服务整体水平与质量的提升。

(五) 完善平台服务系统

对虚拟养老平台服务系统进行软硬件完善,实现养老服务的全面覆盖。通过技术手段的优化,发挥智能调度及位置查询的功能,既能节约电话网络系统的通讯成本,又能大幅改善高峰期电话占线导致沟通不畅的问题,还能在一定程度上减轻工作人员的工作负担,从而发挥科技惠民的作用,为养老服务提供坚实的技术支撑。

总之,我国的养老事业任重道远,需要社会各方力量的参与与支持。虚拟养老院是对当今养老模式的新尝试,在发展的过程中必然要经历种种不易。文章针对兰州市城关区虚拟养老院的发展现状及优化路径展开了分析与探究,旨在为该养老模式的创新发展提供借鉴与参考。

(作者单位: 1. 甘肃开放大学, 2. 金昌开放大学)

参考文献

- [1] 马凯元, 夏晓枫, 王进取, 等. 虚拟养老模式市场化的发展问题研究——以兰州市城关区为例[J]. 中国市场, 2020(2): 20-22.
- [2] 王明霞. 兰州养老服务体系研究[J]. 发展, 2022(6): 54-56.
- [3] 黄博扬, 王婧. 兰州市智慧养老发展问题研究——以虚拟养老院为例[J]. 公关世界, 2021(22): 40-41.