

居家乐虚拟养老院优化研究

□ 文 / 高彦娇 李嘉宁 赵 颖
(苏州大学政治与公共管理学院 江苏·苏州)

[摘要] 2021 年,中共中央、国务院发布《关于加强新时代老龄工作的意见》,提出要改造传统养老模式、创新社区居家养老模式,而虚拟养老恰恰满足这一需求。虚拟养老作为数字化时代的养老模式,是新时代节约公共服务资源、提高老龄人口幸福感的一种新型养老模式,虽然已在部分地区铺开,但并未深入到我国大部分地区 and 广大农村。基于此,本文以居家乐养老服务中心为依托,明确在新形势下虚拟养老院是实现新型社会化养老模式的重要载体,也是“互联网+”背景下我国未来养老的主攻方向。本文通过分析 and 探讨虚拟养老院运行机制及其存在的问题,提出完善虚拟养老院对策建议,希望能够为我国完善虚拟养老院建设提供参考借鉴。

关键词: 虚拟养老院;数字技术;养老服务;优化路径

本文系苏州大学 PPE 实验班:“苏州市‘互联网+养老’服务模式发展现状、困境与对策研究”课题研究成果

中图分类号:C913.6 文献标识码:A

收录日期:2023 年 9 月 4 日

一、从“实体”到“虚拟”

漫步姑苏,感受苏州千年文化的同时,可以看到苏州白发老人越来越多,老龄化问题愈演愈烈。如表 1 数据所示,目前苏州市全市常住人口中,60 岁及以上人口为 216 万人,占比为 17%,其中 65 岁及以上人口占比高达 12.4%,已进入中度老龄化阶段。因此,在近十年甚至是未来较长一段时间内,老龄化将仍是困扰苏州经济发展的关键性问题。而姑苏区作为苏州市的老城区,老龄化问题更为严峻,居家养老服务需求逐年上升,但养老需求和养老服务基础设施落后的矛盾阻碍了姑苏老城的发展。数字化技术的发展为养老服务与经济发展的矛盾提供了

破解之钥,虚拟养老院正是在此背景下诞生的养老实践。(表 1)

在虚拟养老模式之前,我国的养老服务发展经历家庭养老、机构养老、社区居家养老等多种模式。作为我国最传统的养老方式,家庭养老在中国延续了数千年的时间,主要是由子女为老年人提供经济支持、医养康复、精神慰藉等,有小型化、节约化等特点。但随着人们生活方式和思想观念的转变,特别是受教育程度的不断提高,此观念逐渐淡化。家庭养老慢慢向社区居家养老转移,社区居家养老的特点是汇聚社区、政府、市场等不同主体共同为老龄人口提供养老服务。社区居家养老是目

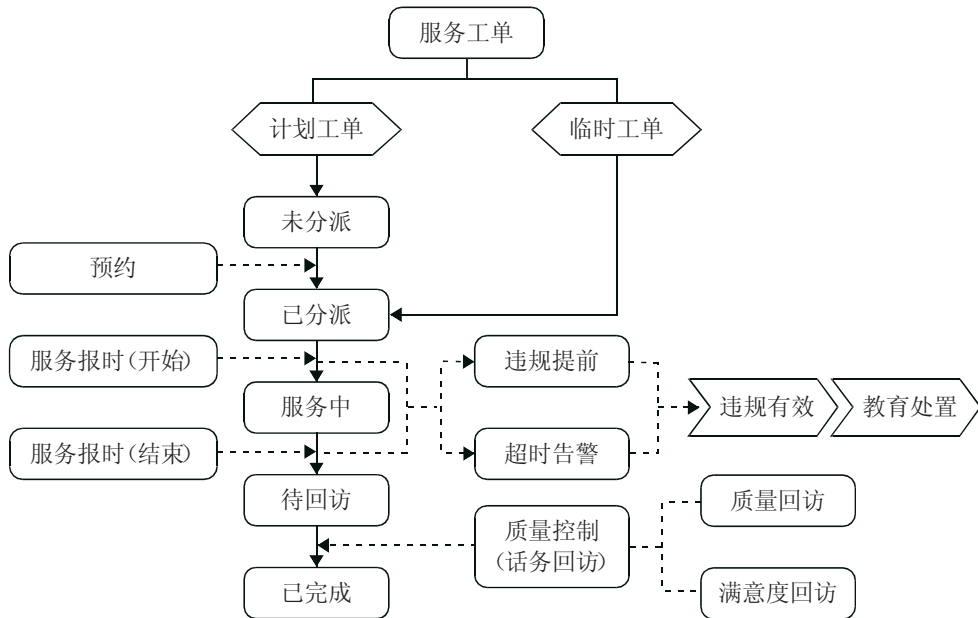


图 1 居家乐虚拟养老服务管理平台服务工单处理流程图

前老年群体的主要选择,虚拟养老则是在社区居家养老的基础上,依托于大数据等互联网技术的发展搭建起来的数字化养老平台。

由于虚拟养老模式并未在全国范围内铺开,相关学者研究较少,学界未有统一的定义。但从虚拟养老依托的基础来看,张洋阳、黄建洪认为虚拟养老是指通过数字技术实现全天候、即时信息传呼功能关联线上和线下的养老资源,使老年人足不出户即可享受服务的一种新型养老模式。也有学者根据虚拟养老院所提供的服务来看,认为虚拟养老通过政府搭建的数字化养老平台,将老龄人口纳入其中,通过购买专业化养老机构的服务,提供包含生活照料、专业护理、精神慰藉等“老年全生命周期健康照护服务”。本文认为“虚拟养老”是在数字化技术的基础上,引入专业化的管理机制,吸引政府、企业、社会组织等各方主体参与其中,为老龄人口提供个性化、智能化的养老服务模式,实质是对传统养老服务模式进行重构,体现了未来养老模式发展新方向。

二、居家乐虚拟养老院运行机制及其存在的问题

(一)居家乐虚拟养老院运行机制。随着数字化政府的构建,“互联网+”等信息化手段的应用成为推动我国基层治理能力与治理体系现代化的关键。可见,数字技术与治理的结合已成为未来治理模式的发展方向。为推进基层公共服务治理体系与治理能力的现代化,在苏州市养老服务场域下,居家乐虚拟养老院依托数字化技术服务平台,为居家老人提供智能化的养老服务,实现了居家养老服务的管理信息化、运作市场化、服务标准化。居家乐虚拟养老院通过专业的服务运营、质量控制、系统管理为老年人提供照护服务、医疗护理、人文关怀等 21 项养老服务项目。虚拟养老服务平台的构建数字技术与居家养老服务工作实现了有效结合,也为我国社区居家养老提供了新摹本。

表 1 苏州市人口年龄构成一览表

年龄	人口数(人)	比重(%)
总计	12748262	100.00
0~14 岁	1727189	13.55
15~59 岁	8858671	69.49
60 岁及以上	2162402	16.96
其中:65 岁及以上	1585701	12.44

表 2 “十四五”期间苏州市养老服务发展主要指标一览表

项目	内容	“十四五”目标	指标属性
居家养老	年增家庭养老夜间照料服务家庭(户)	2000 以上	约束性
	接受居家上门服务老人数占户籍老年人总数的比例(%)	20	约束性
社区养老	城区标准化社区日间照料中心建成率(%)	95	约束性
	农村标准化社区日间照料中心建成率(%)	100	约束性
	每个镇(街道)至少建成 1 个综合养老(为老)服务中心(%)	100	约束性

表 3 养老服务人才培养目标一览表

项目	内容	“十四五”目标	指标属性
人才培养	全市各类养老服务机构人员专业技能培训(万人次)	3	约束性
	养老护理人员参加岗前培训率(%)	100	约束性
	养老护理人员持证上岗率(%)	90	

1、科技为基,实现管理信息化。居家乐虚拟养老院是以老年人数据为依托,及时高效获取服务需求,并对接线上线下养老资源,使老年人足不出户即可享受服务的为老服务中心和信息交流中心。居家乐虚拟养老院在运作中以智能呼叫系统、手机 App 办公系统、养老地图 GPS 定位系统为载体对养老服务对象实行智能化管理。系统通过对客户日常生活需求实时分析,生成计划工单,而后养老服务中心将指派专业护理人员为客户提供专业化服务。这种信息化管理技术使虚拟养老院能够为每位老人提供专业化、个性化服务,并且能及时得知老人的健康情况并配套相应服务。相比传统的养老模式,虚拟养老院在养老服务质量上可以说是迈了一大步。(图 1)

2、政府为主,实现运作市场化。政府在养老服务提供方面居于主导地位,居家乐虚拟养老服务中心在前期筹备阶段,政府及其相关部门始终起着管理监督作用。首先,提出构建数字化技术养老服务平台,成立老年人健康信息数据库;其次,多次进行政策倾斜,通过设立专项资金对虚拟养老院提供补助;再次,通过媒体宣传、行业造势,鼓励相关企业关注地方养老事业,并提供相应的资金和技术支持;最后,提供良好的市场环境,苏州市政府重视养老事业的发展,把其当作重要的民生工程来推进。以服务型政府姿态回应老年人个性化、多样化的养老服务需求。

3、分类服务,实现服务标准化。传统社区居家养老服务模式由于服务内容单一,服务人员水平低、服务质量差等问题,老年群体对社区居家养老模式持怀疑态度。姑苏区居家乐智慧养老自 2007 年挂牌成立以来,积极探索养、护、医、康、居(购)五位一体,涵盖生活照料、失能护理、医疗康复、环境改造、健康管理、安全应急等各类服务项目,打造融居家、社区、机构全域养老生态体系。将服务范围内年满 60 周岁的老人都纳入服务平台,并从三个方面为老年人提供有偿、低偿、无偿服务,满足不同类型老年群体的服务需求,使不同收入群体老人都能享受均等化的养老服务,极大地提高老年群体的幸福感、满足感。这种分类分层的养老服务形式,既保障了困难老人的基本养老需求,也满足了基础老人多层次的服务需求。

(二)“虚拟养老院”面临的困境

1、数字化时代老龄人口面临的“窘境”。“虚拟养老院”作为数字化时代养老服务的新模式,主要依托于互联网等信息技术的发展。但在设置此平台时,忽略了老年群体作为互联网信息

能力接收的弱势群体面临强大的信息壁垒,使此模式发展受到极大限制。“数据的掌握和分享是‘互联网+养老’模式得以发展的重要前提,‘信息壁垒’的普遍存在使得虚拟养老服务模式发展受到限制,并偏离了发展此模式的初衷。”一方面在数字化背景下,部分老年群体虽然可以通过平台发送自己的服务需求,但受制于生理因素的影响,包括视听觉损害、感知障碍等都对老年群体使用数字养老服务平台存在障碍;另一方面目前中国老年群体学历水平普遍偏低,对养老服务平台展示的服务无法准确理解,极易导致需求与供给的错位。

2、专业康护人才匮乏,社区服务类型单一。居家乐虚拟养老服务中心在构建之初主要提供生活照护、家政服务、医护康复、精神慰藉等服务。但发展过程中服务主要集中在生活照料和家政服务等领域,精神慰藉和医疗康复等专业化的服务较缺乏。原因有两个方面:一方面心理慰藉、医疗康复等服务方面的专业人才匮乏,因工资吸引力低、职业发展前景不明朗等现实问题,对人才吸引力弱,招聘陷入困境,这直接导致了虚拟养老院服务人才结构性缺口;另一方面由于社会组织工作者职业地位和认同感低等固有的社会认知,导致养老服务行业工作人员年龄、性别结构严重失衡,且存在流失率高,稳定性差等行业障碍。

3、居家养老“全时服务链”不健全。目前谈论最多的是社区居家养老的夜间照料缺口问题,目前各为老服务中心的日间照料中心已铺设完成,但根据调研以及既往的研究来看虚拟养老院的主要服务对象大多数希望能够享受到涵盖内容广泛、时间充裕的居家养老服务,特别是对于一些高龄、独居、空巢、失能老人来说,夜间更是需要被照料的时段,但目前居家养老夜间链条始终未能闭环。从表2中2021~2025年苏州市养老服务业发展的主要指标可以看到,虽然要求日间照料中心建设完成率为100%,但对于特殊老年群体的夜间照料很少提及到。综合为老服务中心的工作人员也是实行到点下班的工作责任制。在制度规范都不完善的情况下,如何使得老年服务全链条闭环,仍是未来各方主体亟待解决的问题。(表2)

三、居家乐虚拟养老模式优化路径

(一)完善养老服务平台,弥合数字技术鸿沟。作为数字化养老服务平台重点服务主体——老年人,在接受服务时,常常会因为数字技术运用能力不足而面临行动力弱化和服务需求表达被边缘化的风险。为此,应在政策和全社会共同的因势利导下,有效解决老年群体在运用数字化设备方面所遇到的障碍,让老年人能够更快地适应并融入智慧社会。在服务过程中,不以简单的线上的检测数据为唯一准绳来制作需求清单而应多重视老年人线下的需求表达。对确有技术运用困难的老年人,可定制专业化的检测手表,实时上传数据并带呼叫功能,使老年人能获得更多的自主表达与选择机会。

(二)完善各类人才队伍,提高服务人员素质。完善各类人才队伍,加快建设适应新时代老龄工作需要的专业的社会服务人才和志愿者队伍。国家应大力发展养老服务相关行业职业教育,定期开展养老服务护理人员培训的活动;政府和企业要保障养老服务人员薪资待遇,建立基于岗位价值的工资制度,提升养老服务岗位吸引力。表3展示了苏州市民政局2021~2025年在完善养老服务队伍方面的规划。希望通过构建“学历教育+非学历教育+继续教育+实习实训”四位一体人才培养模式,提

高养老服务人员整体素质。推动建立市、县和养老机构三级培训体系,使全市各级各类养老从业人员专业技能培训不少于3万人次,且每年不少于一次,对在岗养老护理员定期开展技能培训,使养老护理人员持证上岗不少于90%。同时,利用碎片化时间开发线上培训课程,满足养老服务从业人员分时分次、灵活机动的培训需求。(表3)

(三)建立健全“全时服务链”,激发链式效应。为积极应对人口老龄化,苏州提出了构建“9064”养老服务格局的发展目标,即居家养老的老年人占90%,社区养老的老年人占6%,机构养老的老年人占4%的服务模式。且三种养老模式中,居家养老服务具有成本低、老人归属感强等优势易被老年人接受。如何破解居家养老中的夜间照护存在供给缺口的问题,解决部分空巢、高龄、失能群体的夜间照护需求是达成“9064”养老服务格局的发展目标的关键。为此,苏州市政府提出运用各种智慧终端,创建“老人+平台+人员+服务”的智慧养老模式。通过智慧终端实时传递老年人夜间服务需求,弥补了夜间服务的缺口。苏州市养老服务的“十四五”规划中也提出未来五年将夜间照料服务户数达到2,000户以上,使接受居家上门服务老人占老年人总数的比例达20%,这样就补齐了居家养老的“关键一环”,“全时服务链”逐渐健全。

综上所述,在传统的养老模式中,无论是机构养老、社区养老还是家庭养老,都呈现服务主体单一化、服务内容同质化、服务质量低下等问题。而虚拟养老院可以在地点不变的条件下,协同多方主体为老年人提供个性化、多样化的服务,是在新的时代背景和需求下逐渐成长起来的养老服务产物,满足老年人多层次、多元化的服务需求,让老年人实现安享幸福晚年的愿景。

主要参考文献:

- [1]冉雨欣. 共建共治共享社区居家养老服务模式研究[D]. 兰州: 西北师范大学, 2020.
- [2]张洋阳, 黄建洪. 数字时代虚拟养老的实践逻辑及风险规避——以Z市虚拟养老院为例[J]. 内蒙古社会科学, 2023. 44(03).
- [3]段哲哲, 贾泽民. 数字治理视域下的互联网+基层治理: 困境与优化路径——以S市为例[J]. 江苏师范大学学报(哲学社会科学版), 2022. 48(03).
- [4]左显兰. 虚拟养老院——社区居家养老模式的升级[J]. 改革与战略, 2013(09).
- [5]张艳. 快速老龄化背景下苏州市社区养老服务体系研究[J]. 社会保障研究, 2010(05).
- [6]李洁. 大数据应用下“虚拟养老院”服务需求管理及供给优化[J]. 中国老年学杂志, 2021. 41(16).
- [7]吴湘玲. 虚拟养老院: 含义、问题与创新路径[J]. 人民论坛, 2021(04).
- [8]段丽. 虚拟养老模式中多元主体协同治理机制探析[D]. 上海: 上海师范大学, 2017.