

“互联网 + ”智慧居家养老服务体系 及平台构建研究 ——以西安市 H 区“虚拟养老院”为例

□周 澜 智 磊

【内容摘要】随着社会经济水平不断提高,我国的人口老龄化形势日益严峻。传统的养老服务模式逐渐无法满足老年人日益提升的养老需求。如何抓住互联网时代机遇,找到一个更加系统、便捷、个性化服务的养老服务新模式?智慧社区居家养老服务模式就成了创新性的解决方案。而西安市 H 区“虚拟养老院”作为西安市智慧养老服务体系建设的标杆,推动了 H 区智慧养老服务体系的建设,但也面临其自身发展的困境,如何突破发展困境,探寻完善西安市 H 区智慧居家养老服务体系及平台建设的相关路径就成为本文关切重点。

【关键词】互联网;智慧养老;社区养老;服务体系

【基金项目】本文为 2022 年度陕西省哲学社会科学重大理论与现实问题研究项目“社区服务质量评价体系研究”(编号:2022HZ0993)、陕西省应急管理领域科技信息专项化专项课题“乡镇(街办)、村组(社区)信息化现状及应急管理信息化整合和建设路径研究”(编号:2021HZ1132)、国家社科基金重点项目“当代中国农村老年家庭代际和谐发展与支持政策研究”(编号:21ARK005)成果。

【作者简介】周澜(1976—),女,湖南常德人,西安科技大学马克思主义学院副教授,硕士生导师;研究方向:马克思主义与当代中国社会治理
智磊(1997—),男,江苏盐城人,西安科技大学马克思主义学院硕士研究生;研究方向:马克思主义与当代中国社会治理

一、智慧居家养老服务的研究背景及其发展前景

(一)研究背景。随着时代的进步、人民生活水平的不断提高,我国的人口老龄化问题日益凸显,在未来的发展中将持续承受人口压力。为了应对这一迫在眉睫的问题,我国逐渐发展了居家养老模式。居家养老是老年人居住在自己家中、社区扶助为依托、政府承担托底责任,为老年人提供各种服务的养老新模式,相较于传统的家庭养老,养老的压力分散给子女、政府和社区三方,大大减轻了单纯家庭养老子女的养老压力^[1]。“互联网+”是指以互联网为主的新一代信息技术(包括移动互联网、云计算、物联网、大数据等)在经济、社会生活各部门的扩散、应用与深度融合的过程,这将对人类经济社会产生巨大、深远而广泛的影响。而智慧居家养老则是将现代信息智能技术与养老服务实现深度融合,以更智能化、便捷化的方式精准匹配每位老年人的养老需求,从而使老年人的

生活幸福感最大化。智慧居家养老服务模式的最大优势在于通过整合辖区专业养老资源,将养老所涉及的场地、资金、人力等问题有效解决,将养老服务质量提升到一个新水平,实现了居家养老的专业化^[2]。

(二)发展前景。互联网与社区养老服务的融合,一是能够加大传统社区养老服务的资源整合力度,从而破解养老资源供给不足的现实难题。二是传统的社区居家养老服务模式最明显的弊端在于所提供养老服务供需不一致、缺乏效率和灵活度^[3]。而智慧养老则能够实现养老服务的精准匹配,智慧养老服务机构以及人员可以通过智慧居家养老服务平台,将老年人的各项信息录入其中,从而快速掌握老年人的养老需求,并提供更为精准的、“一对一”的养老服务。三是“互联网+”居家养老模式,也使得每个居家服务环节更加公开、透明,以便于公众进行实时监督。总之,“互联网+”智慧居家养老新模式,一方面能够激发市

场养老活力、促进产业融合、刺激养老消费,另一方面能够为老人带来实时、精准、便捷、多样的优质养老服务的同时,减轻年轻人的养老压力,这对于我国社会和谐稳定发展具有重要的推动作用。

二、西安市 H 区虚拟养老院的发展现状

H 区属于西安市的中心城区,位于西安市西北部,面积 43 万平方千米,常住人口 71 万,其中 60 岁以上老年人口达到 15.1 万人,占全区总人口的 21.27%。随着老龄化日益加剧,H 区也在不断探索新型的养老服务模式来缓解人口老龄化所带来的社会压力。西安市民政局联合第三方 Z 企业精心打造“虚拟养老院”,是在 H 区民政局大力支持下开发的一个新型的智慧养老平台+养老服务体系。截至 2022 年底,虚拟养老院已覆盖 H 区 9 个街办及大部分社区,加入虚拟养老院线上服务的 3 万余人,2022 年累计提供入户服务 6.7 万余人次,探索开创了智慧养老服务、居家养老服务新模式。

(一) 智慧居家养老服务更加多元、便捷、高效。西安市 H 区虚拟养老院运用专业养老软件并搭配智能终端设备,从而搭建起新型智慧养老平台,全面录入老年人信息,包括基础身体健康状况、兴趣爱好等。平台可通过佩戴在老年人手上的电子手环、安装在老年人家中的一键呼叫器等终端设备及时掌握老年人的养老需求。尤其老年人出现生命危险紧急情况,智慧居家养老服务信息平台及其预警系统则显得更为重要。上门服务的内容主要有安全检测、老年助餐、便民生活服务、健康医疗、家政服务、适老化改造、心理监测、公益服务等。虚拟养老院的服务流程以及内容如图 1、图 2 所示。

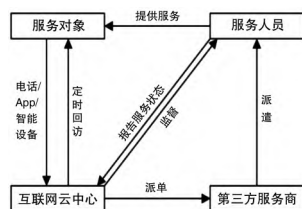


图1 服务流程

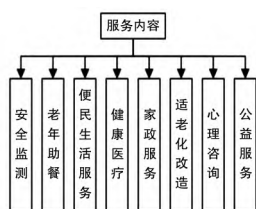


图2 服务内容

(二) 智慧居家养老服务体系更加完备,更注重“以人民为中心”。H 区虚拟养老院以 5 个大型养老机构为依托,9 个街道养老服务中心、30 个日间照料中心为延伸,构建了系统化、多层次、多元性的智慧居家养老服务体系。H 区虚拟养老院组织系列敬老主题活动,进一步营造尊敬、关爱、关怀老人的良好社会新风尚;通过开展电话、入户走访等方式对区内空巢独居老人进行问候和关爱服务;并根据老年人不同层

次的饮食需求,为 H 区内所有高龄、独居、鳏寡老人提供丰富、多层次的助餐服务。在收费问题上让低保户老人、特殊家庭老人、空巢独居等老人享受政府兜底服务;低收入家庭老人、“空巢”等老人在使用养老服务时政府会给予一定补贴,对 60 周岁以上需要使用养老服务的老人采用市场标准收取相关费用,在智慧居家养老服务体系的建设上更加充分体现了“以人民为中心”的思想。

三、西安市 H 区虚拟养老院面临的困境

(一) 智慧养老服务发展定位不明确,政府投入不足。现有的 H 区虚拟养老院搭建的智慧养老平台是“民办公助”性质的,由西安市 H 区民政局以公益创投项目投入 20 万元支持建设;同时为了更好的发展,H 民政局对其采用民办公助的运营方式,2018 年至今累计投入 30 万元为“虚拟养老院”租赁了一年半的办公场地,但整个平台运营的费用,包括后期开发、升级的费用全部由 Z 公司自己承担,自负盈亏。而西安市 H 区民政局未来计划将该平台打造成一个面对 H 区所有老年人的、带有公共服务性质的综合性信息网络服务平台。作为一个面向 H 区 15 万老年人(年龄 60 岁以上)综合服务性平台,平台的建设和升级还需要大量持续的资金投入,而居家养老服务本身盈利空间狭小,同时平台自身成长、规模增大还需要一个相对漫长时间,在平台建立初期用户量有限,服务使用规模有限情况下,很难达到收支平衡,这就需要政府在这个时期发挥兜底的作用。政府没有完全做好养老服务“事业”与“产业”的区分,公办养老机构职能定位模糊^[4]。由于没有政府资金的强有力的支持,H 区智慧养老平台目前运营资金严重不足,这大大阻碍了其有序运行和健康发展,目前平台共建设智慧网络服务中心 1 个、新型呼叫系统 8 个、安装智能终端仅 500 余个。

(二) “银色数字鸿沟”阻碍智慧养老服务的供需衔接。伴随着网络信息技术的不断升级,各式各样的信息化、智能化设备的普及度不断提高。但老年人对智能设备的使用率还处在一个很低的水平。第 49 次《中国互联网络发展状况统计报告》表明,截至 2021 年 12 月,我国 60 岁及以上非网民群体占非网民总体的 40.8%,较全国 60 岁及以上人口比例高出 21.4 个百分点^[5]。为了解老年人对智能设备使用的熟练程度,笔者到西安市 H 区进行问卷调查,在虚拟养老院周边 5 个社区共发放了 200 份调查问卷,有效问卷数量是 190 份,填写调查问卷的是社区 60 岁以上老年

人。调研分析显示 68.5% 的老年人对智能设备完全不了解,20.5% 的老年人对智能设备基本了解,只有 18% 的老年人可以熟练操作使用智能设备。其中熟练操作使用智能设备的老年中,88.2% 的老人学历在高中以上。由此可见,受年龄、教育程度、使用技能、认知程度因素的影响,熟练使用智能设备对老年人本身是一个巨大挑战。虚拟养老院的核心功能是老人通过电话或者 APP 的形式订购服务。据调研,目前老年人订购服务的方式主要以打电话为主,APP 订单方式较少。“银色数字鸿沟”难以克服,严重阻碍了养老服务与养老资源的供需信息传递,使得智慧养老服务产品被 H 区老人使用受到很大阻碍。

(三) 智慧平台所供养老服务产品与市场同类产品相比差异化不大。一是从价格方面来看。老年人从 H 区智慧平台所购买的服务的价格并没有比市场同类产品优惠很多。以养老服务为核心的智慧平台如果在服务价格上不能做到比市场同类产品更经济、实惠,那么智慧平台建设就失去了其最大的竞争优势。二是从需求评估来看。随着社会科技与经济的不断发展,老年人对所提供养老服务的质量要求也在不断提升,对养老服务的标准逐渐由基础性转为层次性。然而,从目前 H 区智慧平台所提供的养老服务来看,除了家政服务、订餐服务外,就诊陪伴、精神慰藉、生活娱乐等更高层次的养老服务明显供给不足,智慧平台建设缺乏它本该凸显的亮点与创新点。三是从服务质量检测与服务评估来看。目前, H 区智慧平台并没有对入驻平台的第三方商家实行比市场同类产品更为严格的行业标准和行业从业规定,对企业的负责人以及服务人员的从业资格和服务素质也缺乏全面的考核。如果各式各样的社会资本在缺乏标准化的监管力度下不断涌入养老服务业,则会导致养老服务业的畸形发展^[6]。

(四) 智慧平台对资源整合的功能尚未充分发挥。伴随着经济快速发展,老年人口基数大、老龄化速度快等这些特征也愈发明显^[7]。如此庞大且复杂的养老需求单凭一个智慧平台自身的资源还远远不能满足,必定需要整合社会各方资源才能实现。然而,据调研得知,目前 H 区智慧平台还不能够在老年人需求和社会资源这两者之间架起畅通的桥梁。从人员来看。目前 H 区智慧平台内只有专业护工 2 名,这与未来 H 区智慧养老服务所需海量专业护工数量相距甚远。而社区内的各养老服务机构、街道综合养老服务中心、社区日间中心等为主的养老队伍尽管专业素质

强、服务能力优异,但往往因信息阻塞、协调不合理等因素而不能充分发挥其应有的作用,而现有智慧平台未将其整合进 H 区的智慧养老供给系统。除此之外,目前 H 区已注册成功的志愿者的数量在日益增多,其服务素质、能力也在不断提升,而智慧平台到目前为止还未充分利用社区志愿者的丰富资源。

四、完善西安市 H 区智慧居家养老服务体系及平台建设的路径

(一) 明确 H 区智慧养老服务发展定位,充分发挥政府主导作用。目前智慧平台所提供各类服务没有多少盈利空间,市场一般不会进入,对其的建设和运营应是政府义不容辞的责任。智慧养老平台内所涉及的核心关键技术需要不断升级、检测和维护,这就迫切需要政府加大对社会公共养老服务的资金投入力度^[8]。H 区政府应首先将智慧养老平台的性质从“民办公助”转化为“公建民营”,其次应承担起更多的资金投入责任,资源整合的责任,监管的责任,将智慧平台打造成为服务全区老年人、综合性的信息网络服务平台,使得智慧平台具有普惠性、人民性、托底性等显著特色,更多地体现政府公共责任,并作为 H 区民政局未来重点发展的一项具有公共性、公益性、普惠性的养老事业加以推广。同时 H 区民政局应出台各项政策引导民间资本对智慧养老服务的积极参与。譬如政府应当重视以激励为目标的土地划拨、财政补贴、贷款贴息、税收减免等多项政策工具,通过这些政策工具的引导激发社会资本积极参与智慧养老服务的积极性。最后,政府还应建立智慧养老服务全方位监管体系。政府应制定智慧养老服务具体行业标准、从业资格门槛等,从源头上把关,并全方面、多角度地对招标的养老企业进行细致考察,从而筛选出合格优秀且具有市场竞争力的企业进入智慧平台;同时要定期对智慧平台入驻企业进行动态考核,建立智慧养老平台入驻企业的优胜劣汰机制,根据平台用户的反馈结合平台后台的数据,定期淘汰不合格企业,引入优秀企业入驻,形成良性循环;还应建立政府专项基金对入驻企业采取服务补贴制度,在平台每进行一次智慧养老服务,政府都应该给予企业一定的补贴,使得智慧平台所供给的养老服务价格低于其他网络平台同等服务价格,通过这些举措为 H 区老人提供物美价廉的、质量有保障、被充分监管的智慧养老服务产品。

(二) 加强智慧平台资源整合功能,强化其资源整合能力。目前,从全国来看,智慧养老平台的建设还

是一项创新性的研究。如何强化资源聚合力,避免出现信息孤岛是智慧平台要解决的关键问题。首先要明确平台建设的整体规划,改变当前多头管理的局面,将散见于各个政府机构的养老管理职能进行整合,在 H 区成立一个专门负责智慧养老管理的政府部门。同时 H 区政府应不断推进互联网大数据信息技术建设,将现代科学信息技术充分融入社区内各类养老服务机构、街道综合服务中心、社区日间中心等,建立一个包含各类养老服务机构、企业、社会爱心组织以及覆盖全区的数据库,在此基础上实现老年人需求信息实时动态分析,从而推动整个 H 区内所有养老资源的信息共享,使老年人需求与社会各方资源之间得到有效衔接。

(三) 提升智慧养老服务水平。一是应加大对智慧养老服务平台及软件的宣传力度。在社区开展讲座、播放智能养老软件宣传片,免费让老人体验智能养老软件,从而普及相关智能设备操作使用的具体流程,使老年人逐渐掌握智能养老软件的操作步骤。政府和企业以及社会爱心组织也可以在社区免费开展智慧养老服务培训班,让老人通过系统完整的学习更为精确地掌握智能养老软件的使用技巧。二是要提升老年人使用智慧平台的体验,对智慧平台进行适老化改造。政府应主导研发更先进、更简洁、更便捷的智能养老服务平台界面,如将智慧平台界面设计为大字体、大按钮、大图标、大音量等;也可以在智慧平台软件中添加语音交互功能,最大限度地增强老年人使用智能软件的参与感与体验感。同时在平台还应建立包含老人基本信息、健康状况、居住环境、经济情况、家庭成员的各项基础数据库,从而实现老年人、老年人家属、智慧平台之间的信息实时共享。三是要加快 H 区智慧养老平台基础设施建设。政府要发挥整体统筹作用,实现 H 区全区智慧养老信息资源共享,攻克信息阻滞难题,构建更加完整的智慧养老服务体系。同时提升智慧养老信息传输的即时性,提高各种智慧养老资源共享的能力和水平。四是丰富平台提供智慧养老服务的种类,提升服务质量。据此次调研结果,目前西安市 H 区老人订购服务 90% 仍然以生活服务类需求为主,如订餐服务、家政类服务等。而老年人急需的心理咨询及健康医疗服务却并未实质展开。未来智慧养老平台可以整合相关资源打造老年人情感专线以及精神情感分享专题,引入更多的心理咨询人员,使老年人可以在智慧平台上实现更多的情感沟通,享受专业心理咨询服务。

(四) 加强智慧养老服务专业人才团队建设。智慧养老服务专业人才是推进智慧养老服务业健康可持续发展的重要基础。养老的核心点一定是并始终是对人的服务,所以老年人对所提供养老服务满意的关键在于养老服务队伍专业技能过硬、服务态度良好、知识素养过关等等^[9]。目前,我国智慧养老服务专业人才无论是从数量上来看,还是从质量上来看,都不能满足现代老年群体多样化、个性化的现实养老需求,因此加快专业智慧养老服务人才队伍建设迫在眉睫。一要开展对智慧养老服务人员的岗前培训和定期考核,丰富其知识理论素养,提高专业实践技能水平。可依托西安市当地各大医疗高校、医疗机构、品牌影响力较大的第三方企业等开设智慧养老专项实训课程,从而强化智慧养老服务人员的综合素质。二要建立健全完整的志愿者服务体系,如在社区、养老机构等设立智慧养老志愿服务机构,积极动员大学生志愿者、社会爱心人士和社会慈善组织等社会志愿者团队加入其中,成为智慧养老服务行业的一分子,从而增强养老服务人员力量。三要不断提高智慧养老服务人员的薪资待遇,从而吸引越来越多的高水平、高层次的智慧养老专业人才加入智慧养老服务行业。

【参考文献】

- [1] 睢党臣, 彭庆超. “互联网+居家养老”: 智慧居家养老服务模式[J]. 新疆师范大学学报(哲学社会科学版) 2016, 37(5): 128~135
- [2] 宁家骏. “互联网+”行动计划的实施背景、内涵及主要内容[J]. 电子政务 2015, 6: 32~38
- [3] 李琳琳, 张德健. 智慧健康养老服务平台建设与应用初探[J]. 中国标准化 2022, 23: 114~118
- [4] 辜胜阻, 吴华君, 曹冬梅. 构建科学合理养老服务体系的战略思考与建议[J]. 人口研究 2017, 41(1): 3~14
- [5] 林维. 提升政府转型中的数字法治素养[J]. 中国党政干部论坛 2022, 10: 71~75
- [6] 贾伟, 王思惠, 刘力然. 我国智慧养老的运行困境与解决对策[J]. 中国信息界 2014, 11: 56~60
- [7] 林国旗, 冯洁, 樊文霞. 智慧养老标准体系建设研究[J]. 合作经济与科技 2016, 8: 169~171
- [8] 张博. “互联网+”视域下智慧社区养老服务模式[J]. 当代经济管理 2019, 41(6): 45~50
- [9] 屈贞. 智慧养老: 机遇、挑战与对策[J]. 湖南行政学院学报 2016, 3: 108~112