

文章编号: 2095-2163(2020)02-0308-04

中图分类号: D669.6

文献标志码: A

# “互联网+”背景下社区智慧养老服务模式研究

陈嘉琳

(上海工程技术大学 管理学院, 上海 201620)

**摘要:** 面对老龄人口的不断增长和人口年龄结构的变化,提高社区养老服务的供给质量成为社会各界关注的焦点。随着5G时代来临,人工智能为养老服务注入新动力。“互联网+”社区智慧养老服务的出现,将有助于缓解社区养老服务供需资源不足的问题。文章分析了当前社区养老服务现状,同时探讨了社区智慧养老服务的模式和存在困境,并提出了相应的对策建议,可为减缓中国人口老龄化提供新思路。

**关键词:** “互联网+”; 智慧养老; 社区

## Research on the mode of smart community elderly-care services under the background of "Internet Plus"

CHEN Jialin

(School of Management, Shanghai University of Engineering Science, Shanghai 201620, China)

**[Abstract]** Due to a rise in the aging population and changes of age structure, improving the quality of community services for the aged is coming into focus. With the advent of 5G era, artificial intelligence will give renewed impetus to services for the aged. The emergence of Internet plus community intelligent services for the aged will help alleviate the shortage of supply and demand resources of community old-age services. The paper analyzes the current situation of community services for the aged, discusses the mode and dilemma of community intelligent services for the aged, and presents relative countermeasures, which might provide new ideas for alleviating aging in China.

**[Key words]** Internet Plus; smart elderly-care; community

### 0 引言

进入21世纪以来,在家庭结构核心化、老年抚养比上升和人口出生率降低等因素相互影响中,未来中国即将步入深度老龄化社会。根据国家统计局发布的《2018年国民经济和社会发展统计公报》显示,截至2018年底,中国60周岁及以上人口为24949万人,占总人口的17.9%,其中65周岁及以上人口为16658万人,占总人口的11.9%<sup>[1]</sup>。另外,工信部、民政部和卫计委共同印发《智慧健康养老产业发展行动计划(2017-2020)》提出,到2020年,健康管理、居家养老等智慧健康养老服务基本普及,智慧健康养老服务质量效率显著提升<sup>[2]</sup>。国务院印发《积极推进“互联网+”行动的指导意见》提出,依托现有互联网资源和社会力量,以社区为基础,搭建养老信息服务网络平台,提供护理看护、健康管理、康复照料等居家养老服务<sup>[3]</sup>。这三个政策文件都体现了国家和社会在密切关注将“互联网+”和养老服务进行有机融合,并致力于推动社区智慧养老服务建设以有效应对银发危机并提供全新的可行方案。

目前人口老龄化形势日益严峻,伴随社会对养老服务提出多样化的要求,社区养老服务符合多数老年人的情感和社交需求,成为中国重要的养老模式。社区智慧养老服务,通过以高科技“互联网+”技术做支撑,以契合老年人实际服务需求为工作目标,由社区组织作为沟通枢纽平台,整合社会资源为老年人提供社区智慧化养老服务。以“互联网+”技术为典型代表的智能化技术的合理运用,势必有助于解决中国特殊国情下的系列老龄化问题<sup>[4]</sup>。综上所述,在“互联网+”背景下,积极发展社区智慧养老服务,将能缓解中国目前面临的人口老龄化问题,减轻当代年轻人的生活压力,同时为老年人营造美好的老年生活。

### 1 当前社区养老服务的现状

(1)空巢家庭数量逐年增多。经过改革开放40多年的发展,中国人口大量流动的特征日益明显。在部分城市社区家庭的老年人通常会遇到一个尴尬的身份:空巢老人。老年人的孩子们常年在外打拼,并在另一个城市有了自己的事业基础,组建了自己

**作者简介:** 陈嘉琳(1993-),女,硕士研究生,主要研究方向:社会保障政策与实务研究。

**通讯作者:** 陈嘉琳 Email: chenjialin1002@163.com

**收稿日期:** 2019-11-26

的家庭,这无疑是给“小型化”和“空巢化”的家庭在养老问题上增添压力。

(2)人均寿命延长。中国作为人口大国,伴随科学技术的高速发展,中国综合国力得到提高,国民在生活物质和财政支出方面有较大的选择自由度,人们越来越注重食物的安全、身体的健康检查,同时政府对重大疾病治疗给予相应补助等惠民政策的陆续出台,使中国老年人的人均寿命与过去相比有极大的提高。随着政府对社会保障覆盖范围和政策推广力度提高,当代家庭愈发重视健康保健意识,让过去“因病致贫”的重大疾病也能得到及时有效的治疗,城市和农村的养老服务设施和养老资源的配套建设受到各级政府部门的重视,使得老年人的养老生活质量得以提升,进而人均寿命得到延长。

(3)社区养老服务资源缺乏有机整合。社区养老服务是政府部门积极应对老龄化问题一个重要措施,但是政府、市场、社会组织和社区等多主体在参与社区养老服务过程中,由于缺乏积极的沟通配合,最终导致在合作供给过程中出现:供需不匹配、与老年人需求脱节、服务队伍不稳定和服务供给效果不佳等问题。在实践中,市场主体积极响应政府部门的号召入驻到社区养老服务的运营中来,并且政府部门也在税收利率、场地建设上都给予入驻主体优惠的政策,但一个重要因素就是市场主体的逐利天性,将会导致其提供的服务可能无法满足低收入老年群体的要求,长期下去将会导致企业经营不景气、获取利润低,最终迫使市场主体退出社区养老服务领域。

(4)参与主体自身能动性低。当前社区养老服务由政府、市场、社会组织共同参与供给,已得到社会各界的认同。政府仍然难以摆脱掌舵人的角色并处于核心领导地位,而其他主体参与社区养老服务过程中,在场设施、服务项目和队伍安排等事项多会处于听命状态,限制各主体独立发挥自主能动性,最终让其他参与主体的工作方式趋于僵化,无法更好地适应社区老年人提出的个性化养老服务需求。

## 2 “互联网+”社区智慧养老服务的建设模式

由上文可得,社区智慧养老服务出现能够有效地缓解现有问题。所谓“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<sup>[5]</sup>。通过将高科技的互联网技术与社区养老服务资源进行有机的结合,利用大数据平台分析,获知老年人实时的服务需求,更

加精准将社区养老服务资源与老年人的养老服务需求有效融合一体。对此可做阐释分述如下。

(1)身体健康检测系统。为进一步完善社区智慧养老服务,以“互联网+”为工作背景,通过建立老人专属的健康档案与社区卫生工作站、所在辖区定点医疗机构和私人医疗机构等主体间进行数据信息共享,老年人通过佩戴智能健康检查手环,定时检测老年人的血压和按时提醒服药时间,系统在检测到老人身体某种潜在健康风险时会自动将情况发送给相应的医疗机构单位,随后社区定点医疗单位的工作人员与社区和老人及其家属取得联系,商定上门诊疗时间或开展网络问诊服务。

(2)综合服务系统。城市人口流动性加速和年轻人工作压力的加大,对老年人的生活关怀会存在不及时和不周全的问题,而社区智慧养老服务则可以弥补上述不足。综合服务系统主要安装在参加社区养老服务主体的操作系统中,考虑到使用社区居家养老服务的老年人,少数是能进行自理生活的群体,但随着时间的流逝却可能会出现半失能、失能的身体问题。倘若空巢老年人在家中摔倒,此时就可选择智能手环上的紧急呼叫功能,该功能会直接联系到120呼叫中心、社区工作人员以及老年人直系家属。在康复治疗期间,老年人通过该系统还可与就诊医院的医生进行在线网络问诊,询问病情发展、后续治疗方案和用药安排详情。伴随时光飞逝,社区老年人年龄的增长,导致身体机能相应会退化,逐步出现不能独立外出购买日常食品的生活问题,此时则可以使用系统中“一键呼叫”功能,该功能直接联系到老年人所属社区的“长者食堂”,并且可以在线选择菜式,由外卖服务员送餐上门。

(3)志愿储蓄系统。志愿储蓄系统是以时间银行为基础进行创新发展。时间银行采取轻老代际循环互助的形式开展志愿养老服务,每次服务结束后将服务者的服务时间存入时间银行并加以累计,为自己以后的养老储存时间货币<sup>[6]</sup>。如今志愿储蓄系统基本上实现了服务信息记录、存储功能网络化,减少过去人工记录冗杂的工作量,提升了信息录入的精确性和效率。参加社区志愿服务的主体,可通过储蓄系统记录自身参与志愿服务的时间和服务项目,在其年老有服务需求时可以使用自己在系统中存储的服务时长,领受来自其他志愿者的志愿服务。社区工作人员可以积极鼓励辖区内退休的医护人员、高校教师等具有专业知识背景的社区群众积极加入,有专业服务需要的老年人在系统中下单,退休

的医护人员在系统中接收到订单消息,利用自己闲暇的时间前往需求者家中,为其提供一系列专业化的优质志愿服务。志愿储蓄系统,让刚退休的低龄老年人在继续发挥自己专业领域的余热的同时,可以充实自己的退休生活,提升邻舍的融洽度。

(4)评估监督系统。评估监督系统可以覆盖市场主体、老年人及其家属等各种社会群体,当老年人使用了养老服务后,在该系统中对服务供给主体进行打分,并可写下改进的意见;同时参与服务的供给主体可以对服务对象评分,这种互评的做法可以让政府客观了解整个服务过程。在年末进行总结时,政府部门可以根据系统的综合评定成绩,决定来年的资金补助,若多次被评定成绩不合格的主体,提供改进的机会后改进效果仍然欠佳,则让其退出服务领域。政府将对服务评估结果按等级划分,使社区养老服务主体更重视供给服务的质量,有利于塑造风清气正的社区养老服务营商环境。

### 3 “互联网+”社区智慧养老服务模式的困境分析

“互联网+”社区智慧养老服务获得社会各界的重大鼓励和支持,但由于其发展时间较短,在具体运作中仍存在一些问題。拟给出研究论述如下。

(1)投入成本和获利额差距大。“互联网+”作为新时代发展的产物,要求社区智慧养老产品设计商,在前期付出大量的时间、人力和物力进行研究开发,导致回本时间长,在日常运营维护方面所费不菲,而产品投入市场后则会收取较高的费用,社区智慧养老服务面向主要的消费群体是作为退休群体的老年人,如果智慧养老服务产品价格设定一直居高不下,这样会让多数老年人望而却步,进而导致生产商获利能力降低,最终降低企业研发能力,削弱其创新精神。

(2)构建专业化人才队伍困难。在医养结合社会发展的趋势下,社区智慧养老服务要求从业人员应具有老年医疗保健、大病康复和慢性病疗养的专业技能。由于社区智慧养老服务是一项公共物品,产品获利额度有限,在一定程度上抑制了潜在参与主体进入该行业的热情。目前参加社区智慧养老服务的人员是从事基础性工作,缺乏疾病康复和身体理疗的知识支撑,只能为老年人提供日常的生活护理和个人清洁服务。因此,社区智慧养老服务面临构建专业化人才队伍的困难,阻碍着社区智慧养老服务工作的顺利推进。

(3)缺少安全保障的配套措施。在社区智慧养老行业的日常运作中,仍需建立健全制度化和透明

化的行业规章和管理条例。在实践中,各地区的社区智慧养老服务行业处于各自独立的状态,缺乏统一有机整合。如果老年人私密信息或生活护理和起居作息习惯等信息资料,被不法分子恶意盗取、利用甚至公开传播,鉴于系统资料保密性原则,在日后的调查取证和追查环节,各地方参与主体配合存在困难。毫无疑问,将会降低公众对社区智慧养老服务的公信度,从而遏制智慧养老服务在社区的普及传播和使用。

(4)固有传统思想阻碍接受。老年人对新兴事物的接受能力始终有待提升,而其作为使用“互联网+”智慧养老服务的重要主体,对手机、智能手表类的高科技产品仍然心存疑虑。现有为数不少的老年人始终相信“眼见为实”胜于各类宣传信息,对待自身的健康问题则认为需要亲身到医院,而且也有担忧外卖配送的食材卫生安全状况等问题。

### 4 优化“互联网+”社区智慧养老服务模式的对策建议

(1)采取有力举措,增加社会力量参与信心。“互联网+”社区智慧养老服务作为新产物,需要整合政府、社会和市场等主体力量共同加入,增强其他潜在主体加入社区智慧养老行业的信心。同样,政府对待研发智慧养老服务的主体,应该给予降低税收利率、场地设施支持等扶助措施,对使用社区智慧养老服务的老年人,将其身份划分为若干等级进行资助补贴,增加老年人购买和使用的欲望,从而增加社区智慧养老服务参与主体可持续运营能力。

(2)将培养专业技术人才作为现代职业教育的一项重要内容。社区智慧养老服务是一项新兴的技术产品,要求设计者具备专业技术的背景。为了保证社区智慧养老服务产品的自主独立创新精神和工匠精神,在人才培养方面,鼓励学校举办社区智慧养老服务知识技能竞赛,推动学生的学习技能与实际需求进行有效对接。同时,对从事社区智慧养老服务的基层服务工作者,定期对其开设老年临床护理和营养与饮食护理的技能实训。由此提升社区智慧养老服务从业队伍专业化程度,提升社区老年人对社区智慧养老服务信赖度。

(3)加快社区智慧养老的安全配套设施建设。有关职能部门应根据社会发展现状,与时俱进制定社区智慧养老服务行业标准,规范智能养老产品制造标准、智慧养老系统操作规范,推动建立行业统一监管条例,密切关注智慧养老产业实时运营状态。同时巩固系统用户信息定期维护,为防止用户个人

(下转第316页)