

“互联网+”在长期护理保险中的应用探究

张录录

(上海工程技术大学, 上海 201620)

摘要: 随着科技的发展, 互联网成为人们生活中不可缺少的部分, 作为一项便民服务策略, 长期护理保险也应顺应时代潮流, 进一步与“互联网+”深度融合, 帮助老年人获得更加优质的养老体验, 提高老年人的晚年生活品质。通过对长期护理保险以及“互联网+”的研究, 探讨了实施“互联网+长期护理保险”服务平台的路径、难点与对策。

关键词: 互联网+; 长期护理保险; 老年人; 服务平台

Application research of “Internet +” in long-term care insurance

ZHANG Lulu

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

[Abstract] With the development of science and technology, the Internet has become an indispensable part of the social life. As a convenience policy, long-term care insurance should also conform to the trend of the times, further integrate with “Internet +”, improve ease of use, and help the elderly. The research aims to get a better quality old-age experience and improve the quality of life for the elderly in their later years. Through the study of long-term care insurance and “Internet +”, the path, key points and difficulties of implementing “Internet + long-term care insurance” are discussed.

[Key words] Internet+; long-term care insurance; seniors; service platform

0 引言

近年来,随着科技的日益进步,互联网成为现代社会生活中经常频繁提及的热点词汇。智能手机及应用程序的出现则为人们使用互联网提供了一种便捷途径。在日常生活中的衣食住行均可以通过互联网在手机上得以解决,而越来越多的老年人也开始通过使用互联网来获得服务,如何让老年人在互联网时代充分享受“互联网”带来的便利即已成为一个值得探索的研究问题。2015年7月国务院颁布《关于积极推进“互联网+”行动的指导意见》,其中提到要大力推动“互联网+”产业的发展。除此之外,根据第43次《中国互联网络发展状况统计报告》,截至2018年12月份,中国手机网民数量达到8.17亿。其中,50岁以上网民比例为12.5%,呈逐年上升趋势,老年群体已成为网民数量增长的一个重要来源。国家统计局数据显示,截至2018年底,中国60岁及以上人口已超过2.49亿,占人口比例的17.9%,如此庞大的老年人口基数证明中国与老年人相关“互联网+”产业的发展空间巨大。而长期护理保险制度作为近年来应对因疾病或意外伤残等原因造成的需要长期照料的一项便民政策,也因为

密切关系到社会中的养老问题而成为备受各界瞩目的热点与焦点。在此背景下,就更应紧跟时代步伐,推出便捷高效的互联网终端,用信息化升级传统护理服务,规范业务流程,健全监督管理机制,解决护理机构管理难的行业弊病,提升服务质量。通过“互联网+长期护理保险”模式更加便捷高效地实现护理资源的分配,使行业建立良性发展机制,老年人获得更优质的护理服务。

1 服务平台的构建

1.1 构建的理论依据

(1) 马斯洛需求层次理论。马斯洛的需求层次理论指出,人的需求是从低级到高级逐步递进的,只有当低一级的需求被满足了,高一级的需求才会体现出来。而老年人的养老需求也同样体现着这一规律,长期护理保险正是在满足老年人“老有所养”的需求后,再进一步提升老年人生活品质的集中体现。通过借助专业护理技能护工的护理,让老人更舒适,更有尊严地养老。

(2) 福利多元主义理论。罗斯主张家庭、市场和福利国家都应成为社会福利供给的主体。而王茹(2017)认为应将政府在社会福利中的单一主体地

位转变为国家、市场和社会的三方共同责任,政府部门不再是社会福利的唯一提供者,三者的关系应是相互补充、相辅相成的。在“互联网+长期护理保险”服务中,政府的主要职责是制定养老服务政策和监督服务质量,具体的长期护理保险服务应交由市场上的护理机构来落实,而家庭作为老年人权益最直接的代理人,应充分发挥协调作用,保障老年人获取最优质的服务。

1.2 构建遵循的原则

(1) 系统性。“互联网+长期护理保险”作为“互联网+居家养老”的一部分,在推行过程中必须遵循信息化养老服务模式,为养老资源的统筹与调配做好规划。作为优化养老资源分配的探索性实践,必须遵循系统论的整体性、关联性、动态平衡性等原则,在实践中不断调整、优化,最终达到最优状态,使“互联网+长期护理保险”成为居家养老的重要组成部分,与其他部分形成良性互动,给老年人提供优质的养老服务。

(2) 适用性。“互联网+长期护理保险”的构建应充分考虑适用对象的实际情况,因长期护理保险的护理对象多为行动不便或失能老人,所以其家属就充当其代理人的角色,在服务过程中,部分老年人因身体情况变化有临时调整护理项目的需求;而护工队伍目前仍面临低学历、专业技能不足、年龄结构不合理等问题。因此在系统构建之初,应充分考虑这些问题,力求将系统做到适用、易用。

(3) 可持续性。“互联网+长期护理保险”作为基于互联网技术的养老服务,今后的发展方向必然是整合到智慧养老生态内,这就要求初期开发者在体系打造的过程中具有前瞻性,坚持可持续发展的原则,为后续产品的更新迭代和生态圈的融合做好准备。

1.3 框架体系

文中基于系统理论和福利多元主义理论对“互联网+长期护理保险服务”终端进行初步设计,秉承系统性、适用性、可持续性原则,以全面提升老年人晚年生活品质为宗旨,借助互联网信息技术、移动终端和大数据处理等通信技术和多种传感器联合的物联网技术实现“互联网+长期护理保险”服务平台的运行。框架设计以服务平台为核心,以用户移动终端和护工移动终端为支点,相关部门负责后台监管与指导,服务提供商负责服务运营管理。“互联网+长期护理保险”服务平台基本思路如图1所示。

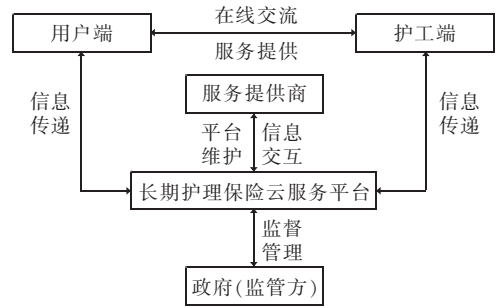


图1 “互联网+长期护理保险”服务平台基本思路

Fig. 1 Design idea of “Internet+long-term care insurance”

2 “互联网+”应用于长期护理保险的意义

在互联网时代,将长期护理保险制度与互联网结合起来,通过互联网和物联网技术将护理提供方和护理需求方联系起来,为护理服务的提供和获取搭建更为专业的桥梁,使老年人突破时间和空间的限制,更加便捷高效地获取服务,这对提升老年人的晚年生活质量及幸福感具有非凡的意义,同时也在一定程度上减轻了家属的负担。将互联网与长期护理保险连接起来可以实现资源的高效调配,减少因护理机构和老年人信息不对称导致的资源浪费现象,进一步促进整个社会的信息化、智慧化,为其它领域的“互联网+”提供示范。研究可得阐释分述如下。

(1) 通过数据云来实现数据的共享互通,借用大数据分析能力实现统筹。护理需求方和护工的移动客户端在交互中产生大量的信息被存储到后台服务器,可以利用大数据及相关技术进行处理,将需求方与护工进行更高效合理的匹配,避免资源的浪费和服务的重复供给。除此之外,大数据分析能力还可以帮助监管方持续关注护理需求方所订购的护理服务种类,建立护理等级动态评级档案,对以后护理等级的调整,提供依据。另外,大数据还可以对一定区域内护工在岗情况进行统筹,依据需求随时做出新的调整,保证护工服务效率和服务匹配度的最大化。在这个过程中,大数据通过计算所得出的最优调配使长期护理保险服务的供给更具科学性和前瞻性,极大地提高了整个长期护理保险服务的效率。

(2) 全方位保障护理服务的可持续性,提供更优质的服务。通过移动终端的评价功能,可以了解被护理者的一些基本情况,如护理等级、护理需求,同时也可以对护理人员进行评价,这样就形成了类似于网购平台的互评机制,有助于其它护工对护理

需求方的情况有初步的了解,提前做好相关护理准备;而需求方也可以根据评价来选择护工,形成一种相互促进的良性循环,从而提升整体服务质量,让老年人享受更优质的服务。

(3)打破常规,让长期护理服务提供更加智慧化。互联网是科技进步的产物,在长期护理保险的应用上就需要力求突破现有的根据社区划分机构负责的模式,赋予长期护理保险以“信息内核”,将“互联网+”的理念植入到长期护理保险的每一个环节,并将等级评定、服务提供、统筹付费、从业人才培养各个环节都结合起来,在不断的整合中使长期护理保险更加智慧化。同时,依靠互联网着重打造实时互通机制,让老年人的诉求能够更加快速、便捷地得到响应,提升服务体验。

3 “互联网+”在长期护理保险制度中的应用现状

根据长期护理保险制度的需要,目前多个实行长期护理保险的城市已经推出了移动互联网终端,如上海、浙江等地区已经相继开始运行自己的长期护理保险客户端,客户端的出现顺应了互联网融入生活的潮流,给长期护理保险的需求方及其家属提供了极大的便利,也让监管更加便利可行,相关部门可以从App后台调取相关数据,通过大数据处理可以对护理服务的需求者和护工进行动态统筹,实现资源分配的最优化。但在实际使用中却存在着诸多问题,如信息安全得不到有效保障,各地区间未建立统一标准,未能充分发挥大数据分析的优势,未能结合现实开发更多的养老产品并形成产业化,长期护理保险的客户端功能单一,缺乏创新性。

4 “互联网+”在长期护理保险制度中的难点及对策

(1)数字鸿沟难以逾越。“互联网+长期护理保险”服务是以互联网技术为基础,融合了传感器的物联网、大数据等多学科、多门类的综合性服务平台,而目前中国老年人因为受到地域、年龄、及文化程度等因素的限制,致使其对于新生事物的理解能力、接受能力要略有逊色,因此如何做到让大部分老年人能够熟练、自如地使用智能设备来进行交互是“互联网+长期护理保险”发展的关键问题。因此,有必要在推广“互联网+”相关项目时,开展一些终端的操作教学,确保每一位老年人都能够熟练地运

用终端,获取自己需要的服务。

(2)专业护理人才短缺。制约长期护理保险的瓶颈之一就是专业人才的不足。而在“互联网+长期护理保险”项目中,各项信息都做到了公开化、透明化,有着高端素质、全面技能的专业护工必然会赢得广泛认可与市场好评。这就要求相关部门要加大专业护工的培养力度,不仅要对现有护工梯队进行培训,也要与院校建立合作,订单式培养具备专业护理技能的人才。

(3)护理服务能力有待提升。据统计,护工队伍人数与实际需求人数存在较大缺口,且现有护工的护理服务能力未达到长期护理保险制度设计之初的预期水平,而关于长期护理保险的老年人最需要的身体康复按摩、用药指导、心理慰藉、上门针灸等专业性较强的服务,大部分护工却都无法提供。在引入“互联网+长期护理保险”服务以后,老年人在护工信息透明的环境下,会更倾向于选择具有更高服务能力的护工,享受更高水准的护理服务,这就会造成高水平护工的短缺。为解决这一问题,提高护工的护理能力,是目前亟需解决的关键问题。因此,相关部门可针对现有护工队伍进行护工技能提升培训。并制定护工技能等级制度,对技能等级高的护工给予更高补贴,充分调动护工提高自身技能水平的积极性。

(4)长期护理保险与“互联网+”融合需多方共同努力。在当下互联网、物联网、手持移动终端等技术日趋成熟的背景下,“互联网+长期护理保险”作为“互联网+居家养老”的一个组成部分,必须遵循系统论的原则,在多方相互配合、相互协调下才能顺利推行。而作为资源优化配给的核心,如何将大数据整合到该系统内也是需要各方协同努力的重点。同时,作为一项便民利民项目,“互联网+长期护理保险”需要多方资源的投入与整合,这其中必然涉及到利益的得失。因而需要妥善协调各参与主体的资源供给,而各参与主体也要有大局意识,放弃部分利益参与到“互联网+长期护理保险”事业中来。只有多方均会秉持合作共赢理念,才能达到系统的最优化,才能为广大老年人实现“互联网+长期护理保险”下的各项满意服务。

5 结束语

长期护理保险自试点推行以来,获得多方青睐,

(下转第284页)