

老龄化社会背景下智慧养老服务的发展困境与对策研究

王媛媛

南京林业大学马克思主义学院, 江苏 南京

收稿日期: 2024年2月27日; 录用日期: 2024年3月26日; 发布日期: 2024年4月7日

摘要

随着智能化和信息化的不断发展, 在老龄化程度不断加剧的今天, 智慧养老日益成为解决我国老龄化问题、提升老年人生活质量的新途径。当前我国智慧养老服务发展尚不成熟, 存在相关法规和政策不完善、服务质量和水平不高、供需内容不平衡、老年人“数字鸿沟”、专业人才匮乏等问题, 针对这些问题, 可以从加强顶层设计、提高产品质量、促进供需平衡、提高老年人数字素养、加强队伍建设等方面进行改善, 对破解养老难题, 提高养老服务质量, 增进老年人幸福感和安全感具有重要意义。

关键词

智慧养老, 老龄化, 发展困境, 对策

Research on the Development Dilemma and Countermeasures of Smart Elderly Care Service under the Background of Aging Society

Yuanyuan Wang

School of Marxism, Nanjing Forestry University, Nanjing Jiangsu

Received: Feb. 27th, 2024; accepted: Mar. 26th, 2024; published: Apr. 7th, 2024

Abstract

With the continuous development of intelligence and information technology, in the increasing

degree of aging today, smart pension has increasingly become a new way to solve the aging problem in our country and improve the quality of life of the elderly. At present, the development of smart elderly care services in China is still immature, and there are problems such as imperfect regulations and policies, low service quality and level, imbalance between supply and demand, "digital divide" for the elderly, and lack of professional talents. It can be improved from strengthening the top-level design, improving product quality, promoting the balance between supply and demand, improving the digital literacy of the elderly, and strengthening the construction of talent team, which is of great significance for solving the problems of elderly care, improving the quality of elderly care services, and enhancing the happiness and security of the elderly.

Keywords

Smart Elderly Care Service, Aging Society, Development Dilemma, Method

Copyright © 2024 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

我国民政部发布的《2022年民政事业发展统计公报》显示，截至2022年年底，全国60周岁及以上老年人口2.8004亿人，占总人口的19.8%，其中65周岁及以上老年人口达2.0978亿人，占总人口的14.9%。根据联合国提出的划分标准，中国已经达到深度老龄化标准，开始向重度老龄化社会发展。随着人口老龄化程度不断加深，我国养老问题愈发凸显，养老压力逐渐增大，传统的养老手段无法满足不断增长的高质量养老需求，养老服务面临的供需矛盾日益突出，而信息化与智能化的不断发展为养老带来了新的机遇与希望，智慧养老日益成为解决养老问题的有效途径之一，“智慧化”已经成为中国养老产业发展的新趋势。在老龄化与信息化的时代背景下，顺应社会信息化发展潮流，构建信息化的智慧养老服务体系，是破解养老难题，缓解养老压力的必要手段，也是促进老年人安享幸福晚年，实现积极老龄化的应有之义。

2. 智慧养老概述

智慧养老最早是由英国生命信托基金会提出，最初以“全智能化老年系统”“智能居家养老”命名。智慧养老是指利用信息技术等现代科技技术，围绕老人的生活起居、安全保障、医疗卫生、保健康复、娱乐休闲、学习分享等各方面支持老年人的生活服务和管理，对涉老信息自动检测预警甚至主动处置，实现技术与老年人的友好、自主式、个性化智能交互^[1]（左美云，2018）。目前，智慧养老服务主要包含智慧居家养老服务、智慧医疗养老服务、智慧机构养老服务和智慧城市养老服务。从内容看，智慧养老的服务内容涉及生活照料服务、医疗护理服务、精神慰藉服务、紧急救助服务等多个方面。养老问题是事关国计民生的重要社会问题，为保障老年群体能够安享晚年、利用科技助力养老服务高质量发展，国家相继出台了一系列政策。2011年发布的《中国老龄化事业发展“十二五”规划》要求推进养老服务信息化建设，积极探索多元化的养老管理模式，建立信息采集、数据分析平台和状况跟踪检测系统，养老服务信息化工作开始大力推进。此后，关于智慧养老的政策不断出台。2017年，《智慧健康养老产业发展行动计划(2017~2020年)》中提到：利用物联网、云计算、大数据、智能硬件等新一代信息技术产品，实现个人、家庭、社区、机构与健康养老资源的有效对接和优化配置，满足家庭和个人多层次、多样化

的健康养老服务需求。2021年,《智慧健康养老产业发展行动计划(2021~2025年)》中指出,不断优化完善产业生态,逐步缩小老年人的“数字鸿沟”,提升人民群众在健康及养老方面的幸福感、获得感和安全感,使老年人充分享受到社会进步带来的数字福祉。国家政策的宏观指导为智慧养老提供了良好的发展环境,智慧养老服务内容不断丰富、服务体系不断健全,智慧养老服务发展取得了一定成果,但智慧养老作为一种新兴的养老服务模式,依然存在一些问题。

3. 老龄化社会背景下智慧养老服务面临的问题与困境

3.1. 相关法规和政策不完善

智慧养老服务的建设是一个系统性工程,涉及多方社会主体,统筹构建智慧养老顶层设计是构建智慧养老服务体系的关键。目前我国在智慧养老服务法规与政策建设方面还存在许多问题,具体表现在两个方面:一是智慧养老在顶层设计和统筹规划方面力度不够,缺乏系统规范的一统部署。我国智慧养老服务起步时间较晚,制定的相关政策文件不多,且多为建设性意见,侧重顶层筹划,相对比较宏观,指导性较弱。在智慧养老的发展目标、建设路径、保障措施等方面的具体规划和配套政策较少,各部门未建立有效的合作机制。二是政府扶持优惠力度不够。由于智慧健康养老产业的应用与发展具有周期长、成本高和重资产的特点,许多企业处于观望状态,导致整个行业发展缓慢。因此,智慧养老产业的持续发展还有赖于政府资金和技术的支持,政府部门对智慧养老产业税收优惠政策力度不够、企业激励政策不足等,阻碍着智慧养老服务的发展壮大。

3.2. 智慧养老服务质量水平不高

智慧养老服务质量水平不高主要表现在两个方面。一方面,智慧养老“智慧性”不足,即当前智慧养老智能化和信息化程度较低,主要原因在于智慧养老面临技术发展障碍。智慧养老的发展有赖于科技进步,智慧养老设备的研发离不开信息通信、数据处理、高精度传感等技术的支持,而我国芯片技术等关键技术的发展相对缓慢,物联网、信息安全等相关技术不够成熟,相关软件硬件设备的性能与质量还存在较大提升空间,制约着智慧健康养老高端化发展,这导致我国智慧养老设备技术含量低,产品低端,质量难以保证。另一方面,智慧养老产品“适老性”不足,表现在许多智慧化养老产品和终端设备不够人性化,未能充分考虑老年人的使用偏好和生活习惯,使得许多养老产品操作繁琐、功能单一,老年人使用体验感差,不能真正为老人生活提供便利。

3.3. 智慧养老服务供需内容不平衡

现阶段智慧养老服务还存在供需矛盾。随着生活水平的提高,单一的日常护理已经无法满足涉老市场的需求。虽然一些高科技企业已经开始采用人工智能和物联网技术统筹发展多元化服务,致力于形成智能生态系统,但目前常见的产品和服务仍然以日常检测类产品、日常生活类产品以及护理服务类产品为主,智慧居家养老服务和产品供给体系主要集中在家政、生活照料等低层次需求领域,老年人急需的医疗护理服务、精神慰藉等中高端服务和产品明显欠缺,对老年人的情感交流、人际交往、文化娱乐与知识再教育等方面的需求有所忽略。在特殊医疗服务、个性化健康管理以及健康教育方面也尚有不足,这与发展智慧养老服务要求,即满足家庭和个人多样化、个性化的养老服务需求显然不符[2](陈翔,2021)。

3.4. 老年人数字“鸿沟问题”

在推进智慧养老服务过程中,老年人“数字鸿沟”问题不容忽视。首先,老年人对学习使用智慧养

老产品的主观意愿不强。许多老年人思想比较保守，对新事物接受意愿不高，加之老年人对智慧养老服务认知不够，对智能产品了解甚少，缺乏信任感，不愿学习使用。其次，老年人群体使用先进技术的数字水平不高。随着年龄的增加，老年人的身体机能下降，各项生理器官功能性退化，在思维逻辑、理解能力、认知能力等方面逐渐弱化，对老年人学习新事物造成障碍。再次，老年人对智能养老产品的接受程度受到老年人的经济水平和消费理念的影响。许多老年人靠退休金和子女赡养费维持基本的生活，收入水平较低，并且大多数老年人生活节俭，对昂贵的高端智慧养老产品价格接受程度较低。同时，老年人对智慧养老服务的接受度和认可度不高也是导致其支付积极性较低的原因之一。

3.5. 养老服务专业人才匮乏

实现智慧养老服务长期稳定发展离不开专业人才培养。智慧养老服务建设、研发与实施工作涉及领域众多，业务类型复杂，不仅需要科技人才、专业护理人才、健康保健人才、心理文化人才等具备专业知识的专业型人才，还要求能够提供多种服务的复合型人才。从我国智慧养老服务的现状看，还存在较大的人才缺口。如智慧养老服务相关高端科技人才稀缺，导致智慧养老产业的智能产品设计、服务体系等工作尚有不足之处，养老服务长期处于较低水平；护理人员不仅需要具备专业的护理知识，还要懂得使用高科技产品以满足技术应用的需要，而目前的养老护理人才队伍人数较少、素质较低，因此加强对专业护理人才的培养与培训至关重要。

4. 老龄化社会背景下发展智慧养老服务的对策

4.1. 加强顶层设计，完善相应的法规制度

完善的法规制度是智慧养老服务健康发展的重要保障。一方面，政府应完善智慧养老服务法律法规，制定智慧养老相关的配套政策。具体来说包括补充完善关于智慧养老服务的运作模式、资金来源、扶持保障政策、企业法律责任等法律体系；完善智慧养老产业的行业标准和制度体系；制定智慧养老信息安全标准，完善隐私数据管理及使用规范等。达到利用顶层设计驱动智慧养老服务体系优化，使智慧养老服务发展更加系统化、规范化的目的。另一方面，细化扶持保障政策，优化发展智慧养老发展的大环境。加大科研资金投入，优化技术创新环境，为智慧养老科创企业提供薪资支持和政策优惠，以政府投入做引导，鼓励、引导社会资源进入智慧养老产业。加大智慧养老、科技助老的扶持与宣传力度，增强社会群体关于智慧养老的了解度和认可度，鼓励社会多方协作，市场多元参与，拓宽智慧养老资源供给渠道，着力建设政府主导下以公益化为基础，市场化为辅的智慧养老服务体系。

4.2. 提升产品质量，积极发展核心技术

完善智慧养老的技术支撑，是提高智慧养老服务质量水平的关键。针对智慧养老技术研发中的薄弱项，政府应加大科研经费投入和教育支持，积极发展高精度生物传感器、智能可穿戴芯片、智能交互等关键技术，加速创新成果的转化和技术的应用，通过技术创新，研发更加简便易用的智慧养老产品。在产品设计上，充分考虑老年人的行为特点、生活习惯、心理偏好和接受能力，例如老年远视、听力差、操作能力差、记忆力差等，以人本理念为价值引领，加强人文关怀，打造满足老年人需求、符合老年人生活特点、兼具技术精度与人文温度的实用产品。此外，应建立新产品试用与反馈渠道，根据老年人、家属及医护人员的反馈意见，优化产品性能，提高产品质量。

4.3. 提高供给能力，促进供需平衡

针对智慧养老服务供需不匹配的问题，要建立需求导向的发展模式。首先，各地要根据老年群体的

内部差异化进行分类。老年人群体因性别、年龄、身体状况、经济条件等各方面条件的不同，对养老服务需求也会存在差异，面对多样的养老服务需求，需要在产品研发的过程中充分考虑智慧养老服务产品的具体情况与实际应用场景，提升个性化、高质量的有效供给，保证产品和服务能够发挥其实际作用。其次，智慧养老系统的建构不能停留在满足老年人的物质需求和低层次的精神慰藉，还应该创造条件满足老年人自我实现的需求。大多数有自理能力的老年人，他们更为关注的心理慰藉层面，因此应统筹资源配置，鼓励养老服务供应商提供包括养老、医疗卫生、心理慰藉等服务在内的一站式、精细化的健康养老服务项目，将健康养老服务贯穿老年人晚年生活的全过程，全方位提高服务品质，提升老年人的安全感和幸福感。再次，政府要做好“把关人”，着眼于老年群体的现实需求，严格智慧养老产品的准入，注重提高产品和需求的适配性，从生产源头入手提高产品的适老化、规范化水平。

4.4. 提高老年人数字素养，弥合数字鸿沟

弥合“数字鸿沟”应着力培养老年人的数字素养，提升老年人的数字技术应用技能。一方面，完善老年教育体系，重视并加大对老年教育的投入，帮助老年人克服抵触心理和畏难心理，鼓励老年人积极接受并尝试使用智能设备。提倡家庭晚辈对老年人的“数字反哺”^[3] (王立剑, 朱一鑫, 马伟, 2023), 积极发动社区、志愿者的力量对老年人进行信息素养的培训, 使其能够掌握基本服务设施的使用方法, 提升数字素养, 乐享“数字红利”。再次, 加大对智慧养老产品和服务的宣传与推广, 在宣传推广过程中, 要针对老年用户的个性化特征和多样化需求, 有针对性地进行推荐, 并辅之以详细的功能介绍与使用说明, 帮助老年人选择适合自己的智慧养老产品与服务, 增强老年人对智能技术的接受度和认可度。

4.5. 加强专业养老人才队伍建设

完整智慧养老产业链的形成需要多层次的人才结构作为支撑, 智慧养老产业发展需要信息技术研发、运营、管理、护理等各方面的人才。壮大智慧养老人才队伍, 一是要完善人才培养体系, 定期开展对智慧养老服务人员的培训, 加强对专业人员的规范化培训与指导, 提升人才队伍的职业素质与专业能力, 鼓励高校根据社会发展需求设立智慧养老的相关专业、开设相关课程, 为智慧养老服务发展储备核心力量。二是建立智慧养老人才激励政策。通过提高薪资待遇, 吸引更多高水平专业人才投身智慧养老服务行业, 同时还要建立相应的考评和奖励机制, 调动智慧养老服务人员的工作积极性。三是要加强职业理论教育与宣传。智慧养老服务仍然需要一线护理与服务人员, 加强对智慧养老行业的社会宣传, 改变落后的职业偏见, 增强社会对服务人员与护理人员的尊重与认同, 提高智慧养老从业人员的职业价值感, 为人才队伍培育壮大提供良好的社会环境。

5. 结语

在人口老龄化不断加剧的社会背景下, 智慧养老服务的发展呈现出巨大的发展潜力。智慧养老服务作为一种新兴的养老服务模式, 在许多方面尚未发展成熟, 现阶段智慧养老服务还存在相关法规和政策不完善、服务质量和水平不高、供需不平衡、老年人“数字鸿沟”、专业人才匮乏等问题, 面对这些问题, 从加强顶层设计、提高产品质量、促进供需平衡、提高老年人数字素养、加强人才队伍建设等方面发力, 可以有效解决现阶段智慧养老服务中存在的问题, 实现科技助力养老服务高质量发展, 使老年群体也能享受“数字红利”。

参考文献

- [1] 左美云. 智慧养老的含义与模式[J]. 中国社会工作, 2018(32): 26-27.

-
- [2] 陈翔. 人口老龄化背景下智慧养老服务的发展困境与对策研究[D]: [硕士学位论文]. 湘潭: 湘潭大学, 2021.
- [3] 王立剑, 朱一鑫, 马伟. 智慧健康养老产业的现实需求与发展进路[J/OL]. 西安交通大学学报(社会科学版), 1-14. <http://kns.cnki.net/kcms/detail/61.1329.C.20231117.0940.002.html>, 2024-02-27.