

# 智慧养老服务高质量发展问题研究

宋佳丽

南京林业大学马克思主义学院, 江苏 南京

收稿日期: 2023年11月6日; 录用日期: 2023年12月12日; 发布日期: 2023年12月22日

## 摘要

人口老龄化是当今我国的重要挑战, 传统养老模式无法满足多元化的养老需求, 智慧养老服务体系适应了时代的发展和我国具体实际, 可以有效提升养老服务质量与水平。通过对养老产业以及智慧养老服务的发展现状研究, 发现智慧养老服务可以有效提高老年生活的安全感, 幸福感, 体验感, 但服务体系中存在忽视服务实用性, 缺乏专业养老人才、标准化的使用准则、完备合理的监管机制以及数据的有效收集与利用的问题。对此, 政府应当发挥主要作用, 培养复合型养老人才, 建立统一的行业标准, 完善监督管理系统。智慧养老服务供应商, 应当打造适老化服务和产品, 提升养老数据的动态共享, 以期提高智慧养老服务的品质, 推动智慧养老服务的高质量发展。

## 关键词

人口老龄化, 智慧养老服务, 高质量发展

# Research on the High Quality Development of Smart Elderly Care Services

Jiali Song

School of Marxism, Nanjing Forestry University, Nanjing Jiangsu

Received: Nov. 6<sup>th</sup>, 2023; accepted: Dec. 12<sup>th</sup>, 2023; published: Dec. 22<sup>nd</sup>, 2023

## Abstract

The aging population is an important challenge in China today. Traditional elderly care models cannot meet the diverse needs of elderly care. The smart elderly care service system adapts to the development of the times and the specific reality of China, and can effectively improve the quality and level of elderly care services. Through research on the development status of the elderly care industry and smart elderly care services, it was found that smart elderly care services can effectively improve the sense of security, happiness, and experience of elderly life. However, there are

problems in the service system, such as neglecting service practicality, lacking professional elderly care talents, standardized usage guidelines, complete and reasonable regulatory mechanisms, and effective data collection and utilization. In this regard, the government should play a major role in cultivating composite elderly care talents, establishing unified industry standards, and improving the supervision and management system. Smart elderly care service providers should create aging friendly services and products, enhance the dynamic sharing of elderly care data, in order to improve the quality of smart elderly care services and promote the high-quality development of smart elderly care services.

## Keywords

Population Aging, Smart Elderly Care Services, High Quality Development

Copyright © 2023 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

近年来,我国人口出生率逐渐降低,尽管我国陆续开放了二胎,三胎政策,但截至2023上半年,我国人口出生率也呈现出断崖式降低。人口是一个国家最基本的国情,同时也是经济社会发展与文化传承变迁的重要载体[1]。如何应对由出生率降低带来的人口老龄化问题是我国刻不容缓的问题。随着科技的不断发展,一方面提高了我国平均寿命年限,另一方面推动了智能化养老的新趋势。以人工智能等先进现代技术融汇养老服务是应对人口老龄化的重要举措。但是,智慧养老服务的高质量发展依然任重道远。

## 2. 养老产业的发展现状

针对我国“未富先老”的问题,早在十一五规划中就提出养老“9073”格局,即90%的老年人口在家庭内养老,7%的老年人口得到社区养老服务的支持,以及3%的老年人口在机构养老[2]。国家9073工程旨在为老年人提供基本生活需求,提高老年人的生活质量,提供日常照料,护理和康复以及经济救援和精神关爱等制度。

从养老产业需求上看,我国老龄化人口快速爬坡,养老需求增大。国家统计局公布数据表明,2022年末我国60岁及以上人口有28004万人,占全国人口的19.8%,其中65岁及以上人口20978万人,占全国人口的14.9% [3]。预计十四五末期,我国老年人口将高达3亿,2035我国基本实现社会主义现代化,老年人口将突破4亿,直至2050我国全面建成社会主义现代化国家,老龄化将达到顶峰,预计占人口的三分之一,那时,我国预计会有5亿左右老年人,成为全球老年人口最多的国家。

从养老产业供给上看,我国人口老龄化的愈演愈烈,巨大的养老需求推动养老服务迅速发展起来。党的十九届五中全会第一次提出积极应对人口老龄化的国家战略,鼓励养老产业多元化、全方位发展。2021年《中华人民共和国国民经济和社会发展第十四个五年规划和2035年远景目标纲要》提出推动养老事业和养老产业协同发展,2023年政府工作报告中提出仅仅依靠政府养老已难以为继,以减租减税等方式鼓励商业养老服务的发展。近五年来,养老企业复合年均增长率约18.1%,值得关注的是成立十年的企业约7.1%,但成立五年的企业约有53.8%。目前,全国各类养老服务机构和设施38.1万个,其中养老机构约有4万个,社区养老34.1万个,床位约822.3万张。根据尚普数据显示,2022年我国养老服务

市场规模高达 10.4 万亿,同比增长 22.3%,预计 2023 年度达到 12 万亿元,2050 年老年人口总消费约 61.26 万亿,老年市场规模达 48.52 万亿元。我国对于专业的,智能化养老服务的重视日益上升。

### 3. 智慧养老系统的发展现状

随着我国科学技术的发展,互联网+、物联网、大数据、5G 网络等数字信息科技与社会养老需求相结合,智慧社会、智慧养老产业应运而生。“智慧养老”的概念最早由英国生命信托基金提出,也被称为“全智能老年系统”,即利用先进的互联网、云计算、可穿戴等新一代信息技术手段,构建面向家庭养老、社区居家养老和机构养老的物联网系统与信息平台,整合政府、社会及社区家庭的资源,为养老提供更便捷、高效、灵活的公共管理创新服务模式[4]。

当前,我国国内在智慧养老仍然处于成长期,具有技术手段相对落后,发展的不平衡不充分以及行业标准缺乏统一性等问题,但我国智慧养老的需求以及发展前景是可观的。近年来科学技术与养老产业的有效融合下,截至 2022 年度,我国智慧健康养老产业市场规模为 4.2 万亿,占总规模的 42.63%。其中智慧家庭养老占比为 74.10%,智慧社区为 12.92%,智慧机构养老为 12.98%。我国智慧养老和传统养老互为替代品,但传统养老的趋势是逐步智能化的,智慧养老的前景良好,发展势在必行。

### 4. 智慧养老的机遇与困境

早期的居家养老,社区集中养老,养老机构是互不干扰,相对独立的,伴随 5G 网络的发展和大数据时代的到来,现代信息技术逐步运用到养老产业中,改变了各种养老类型相对孤立的方式,形成了各方协同发展的局面。智慧养老服务是一个涉及面广,技术复杂,整体性高的民生工程。随着科技的进步,高质量,个性化,多元化,的养老需求日益扩大,智慧养老面临连接技术终端,技术中枢,家庭监管,社区,服务机构和老人多元化需求的多方的困境。

#### 4.1. 需求端 - 智慧养老的机遇

首先,智慧养老是提升老年生活安全感的必然路径。智慧养老解决了传统养老最致命的及时医疗问题,它充分利用物联网,互联网,云计算,智能穿戴设备等技术充分实现线上线下结合全方位监测、紧急救援和建立个人健康电子档案等功能。通过软件和硬件的结合能为老年群体提供 24 小时不间断和跨越区域的实时动态感知,全时段实时监测和定位,随时了解老人的身体状况和具体数值,即使遇到突发状况,也可自动化通知家属,联系机构帮扶人员或者及时报警,保障老年人的生命安全。通过数据的收集分析和共享同步,老年人与家庭,社区,社会养老服务机构,派出所等各单位联动起来,实现数据零距离,监测零误差的传达和交互。这一方面有利于提高服务的人性化和效率,优化养老资源配置,另一方面也可优化老龄化相关政策。

其次,智慧养老是提升老年生活幸福感的关键途径,智慧养老可以利用医疗社会对老年人身体状况进行实时监测,以便进行医疗干预。老年群体往往一身多病,我国约有 2 亿老年人患有慢性病,其中 75% 的老年人患有至少 1 种,43% 的老年人同时患有 2 种及以上慢性疾病。由于年龄增长催生的慢性疾病仅仅靠临床治疗是难以保障的,需要与院外治疗以及康养管理结合,但由于出行不便,随访困难等问题,传统养老难以解决。老年群体面对慢性疾病带来的健康威胁,可以通过智慧养老管理系统进行提前干预,提供“身边的慢病检测和咨询服务”提高老年群体对于慢性疾病的健康管理意识,进而减缓慢性疾病的发展。此外,老年人存在吞咽困难和消化系统退化以及糖尿病,高血压,痛风等问题,对于食物的荤素配置,软硬程度需要个性化的配置,智慧养老系统可以与老人习惯,喜好,病因以及医生建议结合实现老年人从“安享晚年”转变为“享受晚年”。

最后，智慧养老是提升老年生活体验感的重要法宝。智慧养老服务系统可以为老年人提供智能睡眠监测，智能尿不湿检测等装置，语言连线，高清视频等服务，让老年群体感受智能产品对生活质量的提高，并且老年人在养老方面比较关注经济因素，智慧养老服务具有范围广，成本低，实施便利等特点，养老“性价比”较高。此外，老年人对长期居住地具有强烈的情感依赖，普遍不愿意离开熟悉的人事物，而智慧养老服务系统给予了老年人极大的选择权，无论选择居家或者社区或者专业机构都可以享受智慧养老服务。在未来，通过线上和线下的互动，智能养老将不再是基础的日常护理，而是构建涵盖医疗，老年教育，康复管理，文化旅游，体育等符合老年人需求的综合服务平台。

#### 4.2. 供给端智慧养老的困境

首先，智慧养老系统忽视了实用功能。智慧养老系统作为老年人养老最基础的应用软件，其功能和界面应当贴合老年人简洁，便捷，理解容易操作简单的需求。从形式上看，随着网络科技的发展以及老年智能手机的广泛普及，智慧养老在技术革新和提升服务的同时，忽视了老年人使用便捷的现实问题，繁杂的操作页面以及频繁升级更新系统，很大程度上使得老年人对使用智慧养老服务系统产生逆反心理。从内容上看，反复更新迭代的智慧养老应用功能看似满足了老年人多样化的需求，实则“华而不实”从智慧养老在我国的首次提出，至今已有数十年之久，但智慧养老的主力服务仍然围绕健康监测和精准定位等方式，并且常常因为技术壁垒，程序崩溃，甚至数值的检测也会出现问题，往往精准无误的医学判断，重大突发问题的处理和解决并不能发挥主要作用。

其次，智慧养老缺乏专业人员的维护。由于智慧养老系统需要与各方人力，物力，财力相结合才能发挥出最大的效用。智慧养老系统早期的应用和铺设需要大量具有专业知识的设备建设人员、技术开发人员、医疗保障人员、运营维护人员。一旦资金缺位，必然会导致设备设施不健全，技术迭代落后，医疗资料短缺。当智慧养老服务系统不能提供相应的服务，不能对数据进行有效的分析并给出个性化建议，不能进行及时且正确的决策，其“智慧性”也就形同虚设，偏离了智慧养老的初衷。

再次，智慧养老系统缺乏标准化使用准则。智慧养老服务系统的使用会受到各个机构，社区的接受程度，管理模式和服务质量标准的差异产生一定程度的影响。主要体现在具体的医疗设备差异，养护人员的比例和资质，文娱配套设施等。其中一线养护人员大多为40岁以上的女性，甚至是已退休但手脚灵活的中老年人再就业，他们的体能，专业知识有限，学习能力也难以掌握日趋智能化的电子设备。各个机构缺乏科学的，标准的，合理的智慧养老系统使用准则，一是对于老年人的需求评估存在差异，二是对于数据能否有效量化分析，三是老年人精神需求难以量化等问题都会导致智慧养老服务资源的使用大打折扣。

最后，智慧养老忽视完备合理的监管机制。与智慧养老相关的监管组织涉及财务，卫健委，民政部门，市场监管，医疗等，各个组织业务交织在一起，监督与管理有难度，这就导致了智慧养老系统内各子产品，比如携带电子设备，医疗检测仪等智能设备未形成良好的价格秩序，关于产品的配备也无统一标准。此外，由于监管部门的分工界限模糊或重叠，一旦智慧养老服务体系出现问题各部门互相推脱，追责困难，无法有效对服务商，运营商进行管理。尽管智慧养老系统发展数十年，如今依然缺乏明确统一的政策法规。

第五，智慧养老数据的有效收集与利用存在不足。数据的有效提取是有效利用的前提。一方面从数据收集上看，即使是全民使用智能5G时代，对于老年人的信息获取还是存在困难。目前仍然有老年人抵触互联网以及智能设备，他们普遍对于个人信息持谨慎态度，由于记忆力衰退和安全感缺失，他们不愿意透露信息给服务商，且老年人常常出现错误，这加大了智慧养老系统获得准确性，统一性信息的难度。另一方面，从数据的有效利用上看，养老数据不应该是简单的堆积，它包括自动化提取数据，结构



化分析利用,对收集数据的评估与误差排除,数据安全维护等程序集合。在这一过程中,信息资源无法再各组织间共享会导致信息收集工作量大,效率低,无法对数据库进行统一的整合进而提供跨部门跨区域的全链条治理服务。

## 5. 高质量养老服务的推进路径

人口老龄化已经成为我国基本国情,朝阳产业成为我国社会重要组成部分已势不可挡。尽管智慧养老体系是矛盾与张力并存,养老产业的智慧化已经是必然趋势。

第一,打造适老化智慧系统。相较于其他群体,老年人由于在认知理念上存在更深的价值性壁垒、个体资源禀赋先天差异性大导致的数字能力薄弱以及技术的不友好设计使得老年群体更容易在数字社会受到排斥而处于边缘位置[5]。打造适老化智慧服务系统,需要将传统的服务与智能化应用结合起来。一方面,将老年需求融入智慧养老服务体系的研究,简化操作步骤,优化操作系统,设计大字体,大音量,语音智能,老年模式等智能程序和电子测量设备。另一方面,服务商应当开展老年智能设备学习活动,克服老年人“以老服老”的心态,耐心教学,促进老年人体验智能设备的便利,提高智能设备的使用率。

第二,培育专业智慧养老人才。政府作为智慧养老服务的主要推手,不仅要宏观上推出相关扶持政策,而且也应从微观上培养复合型养老人才。不仅是一线的养护人员,社区人员,要掌握智能养老服务设备和系统的使用。与养老相关各政府部门也需要配备同时具有数据处理,维护,统计与养老专业知识的交叉人才。与此同时,一线服务人员的行业待遇和专业工作水平直接挂钩,可以对特殊岗位的培训提供补贴,积极倡导养老行业相关人员参加培训和提升技能,提高职业素养。同时,也可扩展青年志愿者队伍,弘扬中华传统“孝道”的优良美德,探索积极应对老龄化国情的教育方式。

第三,建立统一的行业标准,完善监督管理系统。老有所养、老有所依是社会发展的根本追求,是我国人民的美好愿景,是社会经济的主要内容,需要全社会的共同努力才能实现[6]。智慧养老服务系统提供了一个平台将各方资源联合起来,对于平台的监管需要各方共同努力,其中政府应发挥主要作用。然而,由于制度环境、利益纷争、官员个体的有限理性可能导致政府推诿回应、模糊回应等形式化回应行为[7]。所以政府需要对智慧养老体系设置上下贯通的考核监督,建立行业发展标准,并且需要充分发挥智慧养老平台的数字优势,将系统中存在的作风不端,工作不实等问题量化在以数字为载体的奖惩体系中。政府还需要完善相关政策法规,通过法律手段因地制宜地规范智慧养老系统的发展。

第四,提升数据的动态共享。智慧养老服务体系克服了传统养老服务模式碎片化的特点。对于老年人数据的收集可以通过家庭端,社区端,甚至与医院部门数字病例的合作共同完成,多方协同,不仅提高了服务效率,而且对老年人身体状况有更加科学的判断。对于数据的有效利用,需要国家建立关于养老数据的共享条例和标准,实现跨部门跨区域的定期有效联动,让数据在法律的制约下实现对接和流动。

## 参考文献

- [1] 陈润卿. “5G+ 智慧养老”: 江苏积极应对人口老龄化社会治理研究[J]. 中国集体经济, 2023(29): 165-168.
- [2] 潘蓉. “9073”养老服务格局的困境及出路——基于天津市养老服务建设现状的调查及研究[J]. 中国商论, 2020(4): 105-107. <https://doi.org/10.19699/j.cnki.issn2096-0298.2020.04.105>
- [3] 杜鹏. 中国人口老龄化现状与社会保障体系发展[J]. 社会保障评论, 2023, 7(2): 31-47.
- [4] 胡萱婷, 刘恩欣. 智慧养老的现状与发展对策[J]. 劳动保障世界, 2019(17): 32-33.
- [5] 张京唐, 芮国强. 大数据驱动的智慧健康养老: 现实表征、内在要素与优化路径[J]. 湖南社会科学, 2023(5): 132-141. <http://kns.cnki.net/kcms/detail/43.1161.C.20231010.1551.034.html>
- [6] 汤小芳, 王娜. 供给侧结构性改革视域下南昌市社区居家养老服务研究[J]. 营销界, 2021(29): 32-33.
- [7] 孙斐. 政府形式回应是无奈之举还是必要手段: 一个整合性归因模型[J]. 上海行政学院学报, 2022, 23(1): 28-41.