

智慧养老服务的实践困境与优化路径

——以东莞D居家养老服务中心为例

余嘉铨, 景春兰

东莞理工学院法律与社会工作学院, 广东 东莞

收稿日期: 2023年12月7日; 录用日期: 2024年1月31日; 发布日期: 2024年2月19日

摘要

智慧养老服务作为一种新型养老模式, 以其高质量、高效率的特点, 正逐渐成为我国养老事业发展的主流方向。文章通过在东莞D居家养老服务中心的实践, 发现D街道智慧养老服务存在智慧养老服务响应滞后、智慧养老服务平台建设不完善、复合型养老护理人才匮乏等问题。对此, 需要通过建立多渠道智慧养老支持网络、强化智慧养老服务平台的科技支撑、强化养老护理人才的培养力度等路径来推动智慧养老服务的高质量发展。

关键词

智慧养老, 居家养老, 实践困境, 优化路径

Practical Dilemmas and Optimization Paths of Smart Elderly Care

—A Case Study of D Home-Based Elderly Care Service Center in Dongguan

Jiaquan Yu, Chunlan Jing

School of Law and Social Work, Dongguan University of Technology, Dongguan Guangdong

Received: Dec. 7th, 2023; accepted: Jan. 31st, 2024; published: Feb. 19th, 2024

Abstract

As a novel model of elderly care, smart elderly care services are becoming the mainstream direction in the development of China's elderly care industry due to their high-quality and high-efficiency fea-

文章引用: 余嘉铨, 景春兰. 智慧养老服务的实践困境与优化路径[J]. 老龄化研究, 2024, 11(1): 46-51.

DOI: 10.12677/ar.2024.111008

tures. Through the practice of the D Home-based Elderly Care Service Center in Dongguan, this paper found that the smart elderly care services in D Street have problems, such as lagging response to smart elderly care services, imperfect construction of smart elderly care service platforms, and a lack of compound elderly care nursing talents. To address these issues, it is necessary to promote the high-quality development of smart elderly care services by establishing multi-channel support networks for smart elderly care, strengthening the scientific and technological support of smart elderly care service platforms, and enhancing the training of elderly care nursing talents.

Keywords

Smart Elderly Care, Home-Based Elderly Care, Practical Dilemmas, Optimization Paths

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

在“十四五”时期,我国人口老龄化进程将会明显加快。老年人口急剧增长,其需求广、层次多等特点对传统养老服务增添了不少压力。传统养老服务开始呈现出忽视老年人的精神需求、养老服务能力有限以及养老服务难以监管等局限性[1]。随着新一代信息技术的快速发展,智慧养老应运而生。为适应信息技术的运用和发展,东莞市民政局于2019年实施“互联网+养老”行动,重点推进智慧养老平台信息系统建设工作。2023年2月,东莞市发展和改革局、东莞市民政局、东莞市卫生健康局共同印发《东莞市“十四五”时期“一老一小”整体解决方案》,提出要推动互联网应用适老化改造,依托“东莞市智慧养老服务平台”等信息平台,发展一系列智慧助老服务[2]。目前,东莞市正积极推动智慧养老服务体系的发展,打造一个全方位并符合东莞当地实际需求的智慧养老服务体系。东莞市智慧养老服务老平台作为智慧养老服务体系的核心,已开始由各居家养老服务中心运用于为各镇街的失能老人提供上门居家养老服务。文章通过在东莞D居家养老服务中心的实践,探究了D街道智慧养老服务的现状及实践过程中存在的问题,并探索提出了D街道智慧养老服务一些可行的优化路径。

2. 智慧养老服务的界定

智慧养老服务的概念起源于英国生命信托基金提出的“全智能化老年系统”。从科技的角度来看,左美云认为,智慧养老服务是指结合了多种先进的信息技术为老年人提供全方位的老年生活服务和管理,不仅满足老年人的日常需求,如生活起居、安全、医疗和娱乐,还能自动监测、预警和主动处置相关的老年信息,旨在提高他们的生活质量,确保他们的生活更加幸福、有尊严和有意义[3]。陈志峰、刘俊秋、王臣昊认为,智慧养老是利用物联网等技术,通过各种传感器对老人的日常生活展开远程监控,其核心在于利用先进的管理手段和高科技技术,整合各方资源,把老人、医护人员、养老服务从业人员等紧密联系起来,为老人提供全方位服务[4]。在满足老年人需求方面,张丽、严晓萍认为,智慧养老服务是运用现代科技来实现跨界养老资源的供给与整合,以最大限度地满足老年人多层次的养老需求[5]。虽然对于智慧养老服务的概念没有一个一致性的界定,但大部分学者都有一个共识,即智慧养老服务是通过信息技术,利用智慧养老云平台来整合社会养老资源,为老年人提供多元化服务,以满足他们的需求,提升晚年生活质量[6]。在这里,智慧养老服务是指依托东莞市智慧养老服务平台,由D居家养老服务中心

为符合资格的失能老人进行养老数据信息的管理、分析，并向其提供生活照料、卫生清洁、康复护理、平安铃等上门居家养老服务。

3.D 街道智慧养老服务的现状

2019年11月，东莞市民政局正式启用东莞市智慧养老服务平台，推进“互联网+养老”深度融合发展。该平台归集全市范围内老年人的数据以及居家养老服务的数据，通过线上与线下的服务模式，运用信息化手段整合、提供多项服务。D居家养老服务中心作为东莞市首批智慧养老服务平台的试用单位之一，充分利用平台的智慧功能，为D街道符合资格的失能老人提供全方位的上门居家养老服务，是D街道智慧养老服务的重要体现。

D居家养老服务中心主要依托东莞市智慧养老服务平台提供居家养老服务。首先，管理新增申请。在东莞市智慧养老服务平台，D居家养老服务中心能够实时获取新的申请者信息。经过初步筛选，中心会组织“社工+医生+康复师”团队上门评估老年人的失能程度，以判断其是否符合条件享受居家养老服务。其次，提供菜单式服务。D居家养老服务中心以失能老年服务对象的需求为导向，在东莞市智慧养老服务平台推出菜单式服务，包括康复护理、生活照料、卫生清洁、日间托管、文化娱乐、精神慰藉，再由中心的康复师或护理员为服务对象上门提供服务。每位服务对象会获得智慧养老服务平台生成的专属二维码。康复师或护理员上门后会依据服务对象的需求，扫描该二维码下单提供相应的服务。最后，进行数据驱动的服务分析。利用东莞市智慧养老服务平台提供的统计数据，D居家养老服务中心社工可以对总体服务类型进行简单的月度分析。这不仅能帮助他们持续跟进服务对象的需求情况，还能为护理员合理规划上门服务时间，提高居家养老服务的效率。

自东莞市智慧养老服务平台应用以来，截止2023年8月底，D居家养老服务中心服务对象有405人，2023年1月至8月累计服务人次约为4.5万人次，服务时长共19404.167小时。

4.D 街道智慧养老服务的实践困境

D街道智慧养老服务发展时间较短，处于较低的发展水平，虽然呈现出较多优势，比如对养老数据的系统管理和简单分析、整合提供菜单式服务，但是在实践过程中仍存有一些问题，对其高质量发展产生不良的影响。

4.1. 智慧养老服务响应滞后

由于智慧养老服务平台设计开放性不足、护理员人员数量少，智慧养老服务存在服务响应滞后的情况。一是服务需求未能即时回应。当老年人产生服务需求时，他们没有渠道能够主动呼叫相应的养老服务，只能被动地等待护理员在规定时间内上门扫码提供服务。这无疑限制了老年人对服务的即时需求，使他们在享受服务中处于被动的地位。二是服务供给个性化匹配不足。在服务供给时，D居家养老服务中心的护理员习惯性只携带手套、血压计、消毒水上门，因而他们更多是为老年人提供生活照料、卫生清洁等常规性养老服务。当老年人提出康复理疗的需求，护理员只可提供简单的徒手按摩，专业的康复理疗服务只能由康复师下次上门提供。这也导致老年人在居家养老服务中得不到足够的个性化支持。

4.2. 智慧养老服务平台建设不完善

东莞市智慧养老服务平台刚刚起步，基础设施建设还不够完善，信息化水平有待加强。一是平台用户端的不足限制了服务水平的提升。一方面，管理端功能相对单一。管理端主要是D居家养老服务中心社工用于日常的信息管理、数据分析等。由于在数据备份与恢复、功能整合等方面仍存有一些问题，社工需要花较长的时间了解、适应管理端的运作，服务效率受到一定的限制。另一方面，服务端系统的

稳定性以及频发的程序错误也是一个难题。服务端主要是 D 居家养老服务中心护理员用于下单提供服务。虽然服务端用户界面设计十分简便, 贴合护理员的使用习惯, 但是用户体验较差, 时常出现一些问题。比如, 服务菜单反应迟钝、选错服务项目只能联系社工在管理端进行删除、服务完成打卡偶尔会出现异常。二是平台信息化程度不高。由于平台跨地区服务覆盖范围的局限性, 目前 D 居家养老服务中心无法查看到居住地在服务范围以外的服务对象信息, 信息管理功能需要进一步加强和完善。三是平台智能化水平有待提升。东莞市智慧养老服务平台的主要功能集中在信息管理上, 体现为对养老服务数据进行存档、管理, 没有运用人工智能、大数据等先进技术对养老数据进行精准分析和预测, 也没有采用物联网技术为服务对象提供远程看护、实时监测和预警等服务。

4.3. 复合型养老护理人才匮乏

随着信息技术的快速发展和养老需求的日益增长, 智慧养老服务行业对养老护理人才提出了更高的要求。养老护理员既要具备专业的养老知识和实务技能, 也要熟悉智能化设备、智能信息平台的基本操作, 并且能够根据老年人的身心特征及服务需求提供专业服务, 这也称为复合型养老护理人才。由于薪酬待遇、职业认同感、工作强度等问题, 目前 D 街道居家养老服务中心复合型养老护理员匮乏, 护理员平均年龄为 55 岁, 均无专业背景, 专业知识和实务技能较为薄弱, 而且每位护理员平均要对接 16 位服务对象, 实际服务效果难以保证。一方面, 碍于年龄、文化程度等问题, 护理员对专业技能知识接受能力有限, 且主动提升自身能力的意识较弱, 服务质量有待提升。另一方面, 由于对智能化产品的不熟悉, 护理员只会简单的智慧平台操作, 且在使用过程不时出现操作失误, 影响服务效率。

5. D 街道智慧养老服务的优化路径

5.1. 建立多渠道智慧养老支持网络

建立多渠道支持网络是弥补当前智慧养老服务响应滞后的重要途径。一是搭建服务对象联络平台。居家养老服务中心可通过创建服务需求小程序平台, 将智慧养老服务平台的“服务菜单”移植到平台中, 让老年人能够反映自身的需求, 提前预约养老服务, 加强服务的个性化匹配。同时, 经由该平台, 能够实现子女网上下单, 老年人体验服务, 体现对老年人的数字包容。二是加强平台之间的有效协作。通过深度的交流与协作, 智慧养老平台充分发挥彼此的优势, 为老年人提供更加全面的居家养老服务。比如, 东莞市居家养老服务平台可与平安铃平台进行深度协作, 将平安铃平台的呼叫功能、实时监测功能与东莞市智慧养老服务平台进行对接, 提供更加精准、高效的居家养老服务。三是加强对失能老年人的巡访关爱。为降低应用数字技术的难度, 应保留、拓宽线下服务路径。通过“社工 + 志愿者 + 邻里 + 医生”的方式, 以电话问候、上门探访等形式, 关怀失能老年人的身心健康状况^[7], 依据其需求提供相应的菜单服务, 让智慧养老服务更具温度。

5.2. 强化智慧养老服务平台的科技支撑

加强服务系统功能的维护和更新, 以及引进更先进的信息技术和工具, 是智慧养老服务高质量发展的重要技术支撑。一是完善用户端的性能和服务水平。一方面, 对管理端的功能系统进行优化, 提高使用便捷性, 改善用户体验。同时, 加强对从事养老服务社工的培训, 使他们能够在短时间内了解并适应管理端的操作。另一方面, 改善服务端的稳定性, 对已有程序错误进行修复, 定期进行服务端系统的检查和维护。此外, 平台应建立用户反馈机制, 及时收集和响应用户的需求和问题。二是建立智慧养老服务数据管理和服务系统。运用物联网、大数据等先进信息技术, 整合各方资源, 对老年人的养老信息数据进行精准分析和预测, 把握其整体性需求和个性化要求, 为老年人提供高效率、全方位、高质量的智

慧养老服务。三是严格挑选平台运营公司。东莞市智慧养老服务平台是通过外包给某运营公司开发和运营的。截止 2023 年 7 月, 东莞市智慧养老服务平台的运营公司已更换过一次, 但是平台仍然存在较多问题, 用户体验较差。对此, 东莞市民政局在招标时, 应注重挑选不仅能保障系统的稳定性和可靠性的运营公司, 而且能提供较多先进信息技术, 加强平台的信息化、智能化建设, 推动智慧养老服务平台的高质量发展。

5.3. 强化复合型养老护理人才的培养力度

加强复合型养老护理人才的培养力度是智慧养老服务高质量发展的重要保障。目前, D 居家养老服务中心专业护理员较为欠缺。发展智慧养老服务要加大专业人才培养力度, 建立有效的成长机制, 提高人才要素供给能力。一是加强在岗护理员的职业培训。服务机构应建立技能培训和考核机制, 定期邀请专业护理人才为在岗护理员提供职业技能培训, 并通过考核的方式来检验培训的成效, 增强在岗护理员的专业技能和意识, 提升在岗护理队伍的专业性。另外, 还需配套相应的进修机制, 对通过机构内部考核或者取得相关证书的护理员给予技能激励补贴, 鼓励其不断提升自己。二是加强人才培养力度。一方面, 政府需加强对养老护理人才的政策支持力度, 出台相关政策推动养老护理人才的高质量发展, 增强“造血功能”。另一方面, 政府还应鼓励高等院校和职业院校设置养老服务相关专业, 重视养老护理的专业技能培训, 开设如有关居家养老服务法律法规、信息技术应用等相关课程, 培养复合型专业人才。同时, 通过加强校企合作, 将优秀护理员“引进来”为学生开展实务培训, 让学生“走出去”到相关专业养老机构、单位进行实践。三是加强人才吸引力度。在加强养老护理人才培养力度的同时, 还应重视人才吸引力度, 稳定专业护理人才队伍, 让更有人有意愿投身养老护理领域。一方面, 要提高护理员的薪酬待遇, 这是吸引和留住人才的关键因素。同时, 还应设置明确的职业发展路径, 让护理员能看到未来良好的职业前景。另一方面, 通过政策倡导、媒体宣传等方式, 树立良好的职业形象, 改善社会对养老护理员的职业偏见, 提升职业认可度。

6. 结语

智慧养老服务作为新兴的养老服务模式, 在整合各方养老资源、优化居家养老服务流程、提高老年人生活质量等方面起到重要的作用。东莞市智慧养老服务正处于起步阶段, 存在智慧养老服务响应滞后、智慧养老服务平台不完善、复合型养老护理人才匮乏等问题。一方面, 必须先建立多渠道智慧养老支持网络, 缓解当前困境, 另一方面, 通过强化智慧养老服务平台的科技支撑, 以及强化复合型养老护理人才的培养力度, 激发智慧养老服务发展的活力, 实现东莞市智慧养老服务可持续、高质量的发展。需要注意的是, 智慧养老服务的发展是一个漫长的过程。在智慧养老起步阶段, 服务供给方仍需要保留传统养老服务的供给途径和措施, 用于智慧养老服务过渡的协作机制, 与此同时, 并不断完善智慧养老的核心“机制”, 比如服务系统、服务监督、服务标准, 提升智慧养老服务的专业性和科技性。未来, 智慧养老的发展不仅应注重完善“智慧系统”硬件和软件的建设, 保证服务供给的全面性、高效性, 而且需要帮助老年人跨越数字鸿沟, 展现服务温度, 让其接纳和熟悉智慧养老服务, 提高晚年生活质量。

基金项目

广东省哲学社会科学规划项目“同直婚姻的法社会学研究——基于妇女权益保护的角度”(GD20CSH03); 教育部人文社会科学研究项目“法社会学视阈下同妻问题解决机制与进路研究”(21YJA820013)。

参考文献

- [1] 黄昕. “人工智能 + 养老”服务模式探究[J]. 西安财经大学学报, 2020, 33(5): 35-42.

-
- [2] 东莞市发展和改革局网. 关于印发东莞市“十四五”时期“一老一小”整体解决方案的通知[EB/OL]. http://dgdg.gov.cn/gkmlpt/content/3/3973/post_3973198.html#21, 2023-03-14.
- [3] 左美云. 智慧养老的内涵、模式与机遇[J]. 中国公共安全(综合版), 2014(10): 48-50.
- [4] 陈志峰, 刘俊秋, 王臣昊. 智慧养老探索与实践[M]. 北京: 人民邮电出版社, 2016: 1-3.
- [5] 张丽, 严晓萍. 智慧养老服务供给与实现路径[J]. 河北大学学报(哲学社会科学版), 2019, 44(4): 96-102.
- [6] 尹银, 崔优优. 金融社会工作助力智慧养老——“积极老龄化”的视角[J]. 社会工作与管理, 2022, 22(5): 57-63+96.
- [7] 中华人民共和国国家发展和改革委员会. “十四五”国家老龄事业发展和养老服务体系规划[EB/OL]. https://www.ndrc.gov.cn/fggz/fzzlgh/gjjzqgh/202203/t20220325_1320220_ext.html, 2022-03-25.