

# H市“互联网+居家养老”服务现状分析及优化路径研究

汪晓梦, 安海燕

贵州大学经济学院, 贵州 贵阳

收稿日期: 2023年7月11日; 录用日期: 2023年8月29日; 发布日期: 2023年9月7日

## 摘要

“银发浪潮”的到来引发了养老的诸多危机。传统养老模式无法满足老年人对生活服务、生活照料以及精神慰藉等方面提出的更高需求, 时代的日新月异, 互联网技术的不断发展, “互联网+居家养老”模式应运而生, “互联网+养老”的智慧化模式能够促进养老产业优化升级, 该模式也成为了一把破解人口老龄化问题的“金钥匙”。文章以H市“互联网+居家养老”服务的发展现状为基础, 对H市“互联网+居家养老”服务发展的政策支撑进行梳理, 并充分挖掘H市“互联网+居家养老”服务模式运行中的困境, 进一步阐明H市“互联网+居家养老”服务必须依靠多方协同发展, 对H市未来“互联网+居家养老”服务的发展建言献策。

## 关键词

互联网+, 居家养老模式, 人口老龄化

## Current Situation Analysis and Optimization Path Study of “Internet Plus Home Care Service” in H City

Xiaomeng Wang, Haiyan An

School of Economics, Guizhou University, Guiyang Guizhou

Received: Jul. 11<sup>th</sup>, 2023; accepted: Aug. 29<sup>th</sup>, 2023; published: Sep. 7<sup>th</sup>, 2023

## Abstract

The arrival of the “silver wave” has caused many crises in supporting the elderly. The traditional

mode of supporting the elderly cannot meet the elderly's higher demand for life services, life care and spiritual comfort. With the rapid change of The Times and the continuous development of Internet technology, the Internet plus home care model has emerged as The Times change, and the intelligent mode of Internet plus care for the elderly can promote the optimization and upgrading of the elderly care industry. This model has also become a "golden key" to crack the problem of population aging. Based on the current development status of the Internet plus home care service in H City, this paper sorts out the policy support for the development of the Internet plus home care service in H City, fully explores the difficulties in the operation of the Internet plus home care service model in H City, and further clarifies that the Internet plus home care service in H city must rely on multi-party collaborative development, it also puts forward suggestions and opinions on the development of the Internet plus home care service in H City in the future.

## Keywords

Internet Plus, Home-Based Elderly Care Model, Aging of Population

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

2022年,国家统计局公布的人口数据显示,我国65岁及以上人口达到21035万人,占全国人口的14.9%。预计到2030年,我国60岁以上的老年人口将达总人口的24.8%,到2050年,老年人口将占总人口的三分之一,超级老龄化社会将至,人口老龄化问题异常严峻。互联网的飞速发展为解决养老问题找寻了新载体、提供了新路径。但目前,我国养老机构远不能匹配老年人日益攀升的养老需求。

H市于2019年大力发展养老产业,但该市“互联网+居家养老”服务的实践仍然处于起步摸索阶段,在推动发展“互联网+居家养老”服务方面依然缺乏一套完整的理论体系。本文从H市“互联网+居家养老”服务现状入手,剖析其所存在的问题,给H市“互联网+居家养老”服务发展道路提供了新的理论支持。这有利于进一步丰富“互联网+居家养老”方面的研究,也有利于相关学者研究借鉴。

## 2. 文献综述

“互联网+养老”的前身就是智慧养老,这一概念由英国生命信托基金最早提出。“互联网+养老”是一种养老新模式,它将互联网、物联网等一些现代技术手段与传统养老模式进行创新性融合,使其更具优势。“互联网+养老”理念提出之后,各地纷纷探索创新多种新服务模式,推动了养老服务的转型升级和新型养老服务产业的发展,凸显了我国在养老服务领域的新贡献、新智慧和新方案。

自“互联网+居家养老”模式被提出后,“互联网+居家养老”模式的类型被不断完善和充实,但大体上仍然围绕老年主体展开。孙文灿(2015)提出养老服务的多样化,上门服务、电商服务、系统服以及其他信息服务应被纳入其中,“互联网+养老”会给中国养老服务业带来跨越式的发展,具有光明的前景[1]。陈莉等人(2016)由新型养老服务体系的构建原则出发,总结了智慧居家养老提供的包括紧急救助服务、身体监测服务、远程健康管理服务等在内的十余项功能[2]。李宏洁等人(2018)将视野放置于中国“互联网+养老”模式的健康管理和生活服务、老年教育、扶贫等四大重点模块[3],逻辑上与孙文灿所提具有共通性。“互联网+养老”模式有利于提供更多的工作岗位以及推动养老服务的社会化,她从四大重点发展领

域中找寻问题, 并从不同主体找寻出路。封铁英等(2020)构建包容性发展理论分析框架, 结合案例验证了社区居家养老的实践成效, 并为政策的完善提供引导[4]。张雅静(2023)聚焦于局部地域, 从当地考量“互联网+居家养老”服务困境以及出路探寻[5] [6]。

相较于国内, 国外的智慧养老发展时间长, 体系更为完善。政府对其智慧养老行业的扶持力度大, 对智慧养老的研究则主要从服务对象、智慧养老平台建设以及智能家居技术三个层面来进行研究。陶志文(2019)等人通过建立程序化队列模型并依靠此模型确定政府对老年人进行补贴计划的选择[7]。Maheswarae Kisson Curumsing (2019)等人通过开发新的老年人智能家居平台——SofiHub, 注重将老年人的情感需求纳入考量, 以此来帮助老年人以更低的成本及更高品质的生活更好地进行居家养老[8]。而在老年群体对智能设备的使用上, Susana Menéndez Álvarez-Dardet (2020)等人从老年人对通讯设备的感知障碍、使用频率和类型、控制感和有用性等角度进行研究, 在对西班牙 212 名 60 岁以上的老年群体进行调查后, 描述性统计结果显示了一定的数字鸿沟与年龄相关, 态度与感知有用性能够增进老年人对信息设备使用的热情[9]。

### 3. H 市“互联网+居家养老”服务的基本现状

2019 年以来, H 市当地政府在国家有关部门的引导下, 逐步培育“互联网+居家养老”服务模式, 出台多个相关文件, 鼓励辖区内的居家养老机构发展“互联网+居家养老”服务。

《H 市“十四五”民政事业发展规划》提出, 大力发展普惠养老服务, 为中低收入家庭老年人提供价格适中、方便可及、质量可靠的养老服务; 鼓励养老机构向家庭提供生活照护、康复护理、精神慰藉、紧急救援等专业服务。

#### 3.1. 智慧养老服务系统正式上线运行

2019 年, 黄山市智慧社区平台——智慧养老服务系统正式上线运行, 智慧养老服务系统将通过 H 市居家养老服务有限公司的试点运行, 运用物联网、云计算、移动互联网等新一代信息技术和“互联网+”的思维模式, 以此为当地老年群体提供更便捷高效、安全高质量的养老服务。H 市智慧养老服务系统的正式运行, 也标志着养老服务业信息化迈出了实质性的步伐, 是 H 市居家养老服务的创新举措。

#### 3.2. 示范型居家养老服务中心正式运营

2019 年, 市民政局制定印发的《关于试点建设乡镇(街道)级示范型居家养老服务中心的通知》, 选择 H 市 8 个乡镇(街道)试点建设示范型居家养老服务中心。要求各地从有利于老年群体就近享受服务着眼, 精心选址, 周密布局, 由当地政府出资建设、配备设施设备, 由专业服务机构或社会组织运营并满足基本生活服务、康复护理服务、短期托养服务、家庭支持服务等四项。截至 2020 年底, H 市 8 个示范型居家养老服务中心已全部建成并投入使用, 大多数由上海、杭州的社会组织承接, 并实行社会化运营。

#### 3.3. “互联网+养老服务”社区组织引入

政府支持社会开展“互联网+养老服务”, 以此制定的一系列优惠政策吸引了企业参与。目前, H 市先后与上海、浙江、江苏等多家企业达成合作, 就 H 市养老服务发展需求达成共识。2021 年, H 市引进五家养老企业运营辖区内居家社区养老服务站点, 开启有效合作新模式, 推动全市养老服务业高质量发展。

## 4. H 市“互联网+居家养老”服务现存问题

### 4.1. 行业标准参差, 主体参与较低

行业标准的制订, 为行业的发展提供了必要的依据。“互联网+居家养老”行业标准化有助于对该养

老服务产业实现科学管理并提高服务质量与管理效率。目前 H 市采取以租代建方式建设市级智慧养老服务平台, 将居家、社区、机构多方养老服务纳入平台统一管理, 但由于智慧养老行业暂未建立完善的体制机制与行业标准, 使得“互联网+居家养老”产业服务机构人员素质、薪资体系、工作要求等不明确, 一定程度阻碍了养老服务数据库建设与养老产业发展。

“互联网+养老”服务行业存在前期投资大、回收周期长和回报率不稳定等固有缺陷, 导致 H 市前期面临养老服务中心无专业机构进行承包, 相关企业持观望态度、自主投资热情不高严重制约了养老服务质量的提升。H 市目前采取政府购买服务和政府兜底等手段措施, 激发了企业进入养老市场的热情, 但一定程度上也限制了企业的自主性。

#### 4.2. 精尖设备欠缺, 服务功能局限

H 市智慧养老产业相关智能化设备普遍存在技术水平较低、产品专业性不足的问题。示范型居家养老服务中心主要提供助餐、助医、康复护理服务, 主要包括专家互联网诊室、厨房及老年餐厅、中医理疗室和日间照料室。养老服务设备的智能化水平和科技支撑力度, 直接决定了该智能化养老设备的服务效率。而中心在智能养老设备上的主要功能即线上就医, 利用发挥互联网医院、远程会诊、掌上医养的作用。其他较为精尖的身体指标监测和反馈系统并无提供, “智慧”较少涉及。老年人的精神诉求、娱乐需求 H 市的智慧养老产业也并无触及。

#### 4.3. 专业人才匮乏, 服务能力不足

H 市第七次全国人口普查数据显示, 60 岁及以上人口占全市常住人口的 24.1%, 65 岁及以上人口占全市常住人口的 18.1%, H 市现有养老专业人才数量无法匹配日益庞大的老年群体缺口。虽然 H 市将养老服务职业技能培训纳入人社部门就业培训体系, 全方位开展养老服务业岗前培训和定期轮训, 但院校并未开设智慧养老相关专业, 专业起步较晚、师资力量薄弱、校外实践基地建设不完善, 导致养老专业人才培养遭遇瓶颈。

### 5. H 市“互联网+居家养老”服务持续发展策略研究

#### 5.1. 发挥政府主导, 调动多方参与

要想实现“互联网+居家养老”产业可持续发展, 提供必要的人力、资金、技术支持, 必然离不开政府的大力支持。

H 市在现有颁布的政策法规基础上, 应当充分考虑实际, 因地制宜发展当地养老产业。其次, 应设立统一的行业规范、监管标准和准入准出机制, 切实维护市场秩序, 为当地“互联网+养老”行业提供良性稳定的发展环境。在现有已建立的智慧养老平台应拓展其实现数据资源共享的功能, 破除“信息孤岛”弊端, 提高政府养老行业相关主体的沟通效率。

#### 5.2. 精准聚焦需求, 拓展服务功能

老年群体是“互联网+养老”行业服务的主体人群。构建智慧养老服务体系中要着重强调老年人的主体地位, 在各环节广泛征求老年群体的意见与诉求, 让老年人群体充分参与到“互联网+居家养老”服务体系的建设与运行中来, 释放老年人群体的潜在效能, 更好地推动示范型居家养老服务中心的建设以及养老事业的发展。

#### 5.3. 培育专业人才、提升服务质量

“产教融合”才能为产业振兴聚力增效。智慧养老作为新兴的智能服务业, 亟需建立一支多层次复

合型人才队伍。

H 市应鼓励当地高校与职业院校设立相关专业, 按需培养一批精通养老、医疗护理和网络技术的复合型人才, 并连同企业进行合作, 对相关人才进行定向培养。H 市目前已将养老服务职业技能培训纳入人社部门就业培训体系, 定期开展养老服务培训以此进一步提升护理能力和管理水平, 提高服务质量, 但政府更需出台政策设立服务标准, 严格要求服务中心人员按标准进行服务。

## 6. 结论

“互联网+居家养老”是破解人口老龄化问题的“金钥匙”。本文以 H 市为例, 剖析 H 市“互联网+居家养老”服务的现状, 挖掘问题并提出可行解决路径。完善“互联网+居家养老”服务体系, 势必要发挥“互联网+”的作用, 合理运用互联网、大数据及现代智能技术, 除此之外, 更需要发挥政府主导、市场协调作用, 多方融入, 协同解决。

## 参考文献

- [1] 孙文灿. 互联网+养老未来空间无限[J]. 社会福利, 2015(5): 9-1.
- [2] 陈莉, 卢芹, 乔菁菁. 智慧社区养老服务体系构建研究[J]. 人口学刊, 2016, 38(3): 67-73.
- [3] 李宏洁, 张艳, 余自娟, 等. 中国“互联网+养老”发展现状及启示[J]. 中国老年学杂志, 2019, 39(12): 3075-3079.
- [4] 封铁英, 马朵朵. 社区居家养老服务如何包容性发展? 一个理论分析视角[J]. 社会保障评论, 2020, 4(3): 77-89.
- [5] 张雅静. A 区“互联网+居家养老”服务发展现状及对策研究[J]. 中国市场, 2023(16): 72-75.
- [6] 张锐昕, 陈冠宇, 于锦文. “互联网+养老”主体合作: 模型框架与思路进路[J]. 吉林大学社会科学学报, 2021, 61(6): 161-169+234-235.
- [7] Tao, Z., Zhang, Z., Wang, X., *et al.* (2019) Comparison of Subsidy Schemes for Reducing Waiting Time: Special Focus on Smart Home Care for Elderly People. *Procedia CIRP*, **83**, 716-721. <https://doi.org/10.1016/j.procir.2019.04.102>
- [8] Curumsing, M.K., Fernando, N., Abdelrazek, M., *et al.* (2019) Emotion-Oriented Requirements Engineering: A Case Study in Developing a Smart Home System for the Elderly. *The Journal of Systems and Software*, **147**, 215-229. <https://doi.org/10.1016/j.jss.2018.06.077>
- [9] Álvarez-Dardet, S.M., Lara, B.L. and Pérez-Padilla, J. (2020) Older Adults and ICT Adoption: Analysis of the Use and Attitudes toward Computers in Elderly Spanish people. *Computers in Human Behavior*, **110**, Article 106377. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2020.106377>