

# 我国县级城市社区智慧养老服务问题研究

## ——以靖江市J社区为例

陈 诺

上海工程技术大学，管理学院，上海

收稿日期：2023年4月24日；录用日期：2023年6月19日；发布日期：2023年6月26日

### 摘 要

在我国人口老龄化愈发严重的背景下，“4-2-1”家庭模式依然是社会上主要的家庭结构，且新一代老年群体的需求逐渐多样化、个性化，对于养老生活质量的要求也越来越高，仅仅依靠传统的家庭养老、机构养老等模式已经无法应对日益严重的“银发浪潮”。而伴随着互联网“智慧+”模式的兴起与发展，社区智慧养老依托互联网、物联网、云数据平台等现代技术，为解决当下现实养老困境，推动养老产业转型升级提供了可能。本文采用定性和定量相结合的方法以县级城市靖江市J社区作为研究对象，以马斯洛需要层次理论、供给与需求理论为理论基础，采用文献研究法、案例分析法和问卷调查法，对J区智慧养老服务发展现状进行系统调查，提炼出该地区当下存在了老年人对智慧养老使用率不高、认知程度不够、社会对智慧养老的宣传力度低、智慧养老服务层次较低、顶层设计不全等问题并给出对策，以期对当地政府和相关部门进一步推动智慧养老发展提供参考。

### 关键词

社区养老，智慧养老，老龄化

# Research on Intelligent Elderly Service in County-Level Urban Communities in China

## —Taking Jingjiang City J Community as an Example

Nuo Chen

School of Management, Shanghai University of Engineering Science, Shanghai

Received: Apr. 24<sup>th</sup>, 2023; accepted: Jun. 19<sup>th</sup>, 2023; published: Jun. 26<sup>th</sup>, 2023

## Abstract

In the context of China's increasingly serious population aging, the "4-2-1" family model is still the main family structure in society, and the needs of the new generation of elderly people are gradually diversified and personalized, and their requirements for the quality of life in old age are increasingly high. The traditional family retirement and institutional retirement models cannot cope with the increasingly serious "silver hair wave". Along with the rise and development of the Internet "wisdom+" model, the community wisdom elderly care relies on the Internet, Internet of Things, cloud data platform and other modern technologies, which provides the possibility to solve the current real elderly care dilemma and promote the transformation and upgrading of the elderly care industry. This paper adopts a combination of qualitative and quantitative methods to take J community in Jingjiang city, a county-level city, as the research object. Based on Maslow's hierarchy of needs theory, supply and demand theory, and using literature research method, case study method and questionnaire survey method, this paper conducts a systematic investigation on the current situation of the development of smart senior care service in J district, and distills that the current situation of the elderly in the area has the problems of low utilization rate of smart senior care, insufficient awareness, and low social awareness of smart senior care. The problems such as low publicity of the society on smart elderly care, low level of smart elderly care service, incomplete top-level design, etc. were extracted and countermeasures were given in order to provide reference for local government and relevant departments to further promote the development of smart elderly care.

## Keywords

Community Aging, Smart Aging, Aging

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. 研究背景与选题意义

### 1.1. 研究背景

通过查阅国家统计局发布的《2021年中国统计年鉴》可以得出,相比于2019年的10.41%,我国当前的人口出生率已经下降到了8.52%,同时根据第七次全国人口普查统计,2020年我国老年群体中大于65岁的有19,064万人,占总人口比重13.5%。由当前数据测算,到2050年,我国老年人口的比重预计将上升至总人口的34.9%。在家庭结构小型化、赡养率提高和预期寿命延长的现状下,养老问题已迫在眉睫。从另一个侧面来看,养老服务行业是有着巨大发展潜力的。因此依托“互联网+”技术,构建完善的信息化养老服务技术平台,不仅可以给老年群体带来更多样化、个性化的服务,也可以同时实现“孝老”和“用老”,给予老年人应有的尊重。早在2017年,我国民政部就颁布了《智慧健康养老产业发展行动计划(2017~2020年)》,2022年2月国务院又指出在十四五期间要进一步加强智慧健康养老应用试点示范建设,促进智慧养老行业朝着规范化、标准化的方向发展。在对智慧养老发展予以肯定时,也不可忽视其存在的问题。由于我国智慧养老起步较晚,还存在老年人认知与接受度不足、资源供需不平衡、相关政策不够全面等问题。因此在未来智慧养老的发展依然道阻且长。

## 1.2. 选题意义

### 1.2.1. 理论意义

随着信息技术的急速发展，如何帮助老年人跨越“银色鸿沟”，满足新一代老年群体日益增长的对幸福养老生活的需求，已经得到国内外政府的重视。对其深入研究可以为国家发展智慧养老服务提供一定的理论参考，也有助于养老模式的创新。本选题以靖江市 J 社区为研究对象，探究这一县级城市智慧养老的发展现状，找出存在的问题和不足，为该城市养老服务体系进一步发展提供行之有效的对策，也可以对现有的智慧养老知识框架进行补充，具有一定的理论意义。

### 1.2.2. 现实意义

传统的养老模式受现实冲击较大，居家养老力不从心，机构养老服务质量低下等问题层出不穷，因此发展智慧养老服务是大势所趋。本研究以一个社区作为切入点，提炼出其当前存在的问题，尝试给出解决方案。此外，对当地政府的民生工程建设提一些建议，以期切实地为靖江市 J 社区的智慧养老服务提供一些帮助，有助于完善基层政府的社会治理职能，对其他类似地区的发展也可以起到借鉴作用，因此具有一定的现实意义。

## 2. 文献综述

### 2.1. 国外研究综述

国外对于智慧养老的研究起步比较早，从 19 世纪后期开始，国外学者就针对社区智慧居家养老模式的发展进行了研究，主要包括以下两个方面：

#### 1) 社区智慧居家养老需求方面研究

追溯智慧养老的起源，最早是由英国的生命信托基金提出了这一概念，具体指老年人可以借助现代化的信息技术手段享受到高层次的养老服务，并且不用受到时间和空间的束缚。接着，Sintonen (2013) 搭建了养老服务系统模型，他主要致力于实现老年人可以随时向智能终端设备给出信息指令，并且这些智能设备可以对其进行反馈，真正满足老年人的需求[1]；Eastman (2014) 针对老年人在使用智能养老服务和产品时的实际情况进行探究，发现老年人的总体态度是比较积极的，这是因为国外的信息网络建设比较完善，老年人接受度也就比较高，他们会选择在养老护理社区进行养老[2]；Kevin (2014) 等人提出引入智能技术可以降低养老服务成本，是值得鼓励的，但同时也要意识到新时期老年人可能对精神慰藉方面的需求更高，因此要以老年人的个性化需求作为出发点[3]。

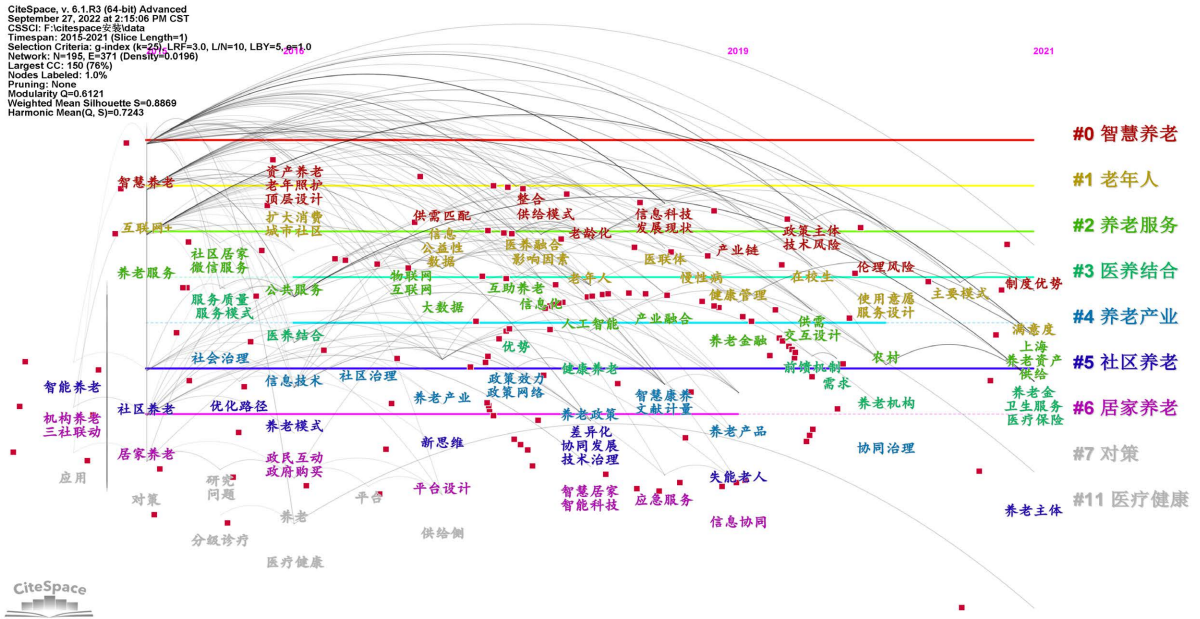
#### 2) 社区智慧居家养老服务方面研究

Sherry (2002) 表示相比于养老院、敬老所等机构，社区能够提供更加符合老年人特征的照料与服务[4]。此外，Godfrey (2009) 提出在老龄化日益严重的背景下，要对高新技术给予足够的重视，要建立更加简洁、互动性强的设备与平台，使老年人能更好地接受[5]。

### 2.2. 国内研究综述

相比于国外，我国对智慧养老的研究起步较晚。2013 年以前，我国总体处于探索期，牛康(2003)指出顺应科技发展趋势，现代信息技术可以给社区养老服务提供有力支撑[6]。2013 年之后，智慧养老相关研究开始逐步展开。左美云(2014)指出，智慧养老的内涵是搭载互联网等信息技术对老年人的日间照料、医疗卫生、健康监测、休闲娱乐等方面给予技术支持，实现老年人同现代信息技术产生正向互动效应的一种养老模式[7]。

为了更好地体现出我国学者在这一领域的研究进程，本文将中国知网作为数据源，使用 CiteSpace5.7R2 文献计量软件对 2015~2021 年间关于“智慧养老”的期刊进行统计，得出关键词时间区域图如图 1 所示：



**Figure 1.** Time zone map of keywords for smart aging  
**图 1.** 智慧养老关键词时间区域图

从图 1 可以看出从 2015 年开始，依托国家政策扶持，这一领域进入了飞速发展的大环境。再加上这一时期互联网技术的蓬勃发展，更是给智慧养老的拓展带来了许多机遇，此时的研究仍更多停留在养老服务、医养结合、信息整合等层面。2017 年以后，我国学者注意到了供需问题的不平衡，智慧养老开始与互联网+、供给模式、供给侧结构性改革联动，主要探讨养老服务的需求问题。闫志俊(2017)指出，智慧养老服务会在未来的养老产业中占据主导地位，利用互联网、云计算等大数据平台帮助养老服务行业中的各个主体实现交流，方便老年人享受到更高质量的养老服务[8]。到了 2021 年，智能穿戴产品、界面设计等关键词涌现，说明国内养老行业对于智能穿戴式设备、智慧医疗软件等的需求在不断增大，于是开始讨论“数字鸿沟”这一问题，这些问题也是我国研究未来的总体趋势。

### 3. 相关理论介绍

#### 3.1. 概念界定

##### 智慧养老

智慧养老即“全智能化老年系统”，这一概念的核心在于“养老服务”，“智慧”一词则表示实现目标的工具和手段。随着科技的发展，“智能化居家养老”、“网络养老”等概念也不断由各大学者拓展延伸。当前的智慧养老平台主要都是以互联网 + 技术为依托，以志愿者、社区、政府以及社会组织为主导，为老年人提供健康照料、医疗卫生、休闲娱乐等方面的服务资源，使老年人不受时空束缚，在家中或社区内就可以享受到高质量、人性化的养老服务。

#### 3.2. 理论基础

##### 3.2.1. 马斯洛需求层次理论

该理论是由美国心理学家马斯洛提出的，核心内涵是将人的需要分为生理、安全、爱与归属、尊重和自我实现五个层次，且只有当低层次的需要得到满足时，人们才会出现对更高层次需要的欲望。用该理论可以很好地解释当前老年人养老需求不断升级的现象。满足了低层次的生活照料等基本需求之后，

老年人的需求就会转为情感需求，因此“智慧养老”可以将尊重老人需求的优势最大化地表现出来，并且可以从物质向精神，从家庭向社会范围扩展。

### 3.2.2. 福利多元主义

该理论最早是由英国著名学者 Wolfenden 提出，福利应是社会中的产品，应降低政府的干预，鼓励志愿者或者其他社会组织都可以纳入社会福利提供者的名单中。这一理论的核心观点是政府并不是社会福利的唯一提供者，而是可以把权力下放到市场、社会组织和个人身上。这同时也表明着政府不再占有社会福利提供者的垄断地位，而是将其推向更多元化的竞争环境中，可以更好地提升社会服务的效率和水准。

## 4. 研究设计

### 4.1. 研究对象介绍

靖江市，简称靖，江苏省辖县级市，由泰州市代管，位于泰州市东南部，总面积 665 平方公里。截至 2020 年 11 月 1 日，靖江市常住人口为 663,408 人。根据靖江市民政局统计数据可知，靖江市 J 社区 60 岁以上的老年人近 3000 人，占社区总人口的 27%，老龄化程度比较高，发展智慧养老服务的需求也相对迫切。

#### 4.1.1. 靖江市智慧养老服务现状

##### 1) 创建虚拟养老信息服务平台

该平台于 2016 年创建并投入运行，建立 60 周岁以上老人的身体健康状况、家庭收入来源、子女情况和日常生活中需要提供的服务等基本数据信息。平台主要包含“紧急救助服务、生活帮助服务、主动关怀服务”三大功能，通过各种智能设备，搭建大数据平台，从而整合服务企业和社会组织等养老服务资源，为居家老年人提供一站式服务。2021 年，该平台就在全市 1342 户五保老人家里安装了一键呼叫设施，其中超过半数的家庭还配备有红外遥感探测器。

##### 2) 有效融入区域社会资源

靖江市政府通过整合各界养老服务资源，搭建出全市范围的养老服务大数据平台。并通过政策扶持推动，社会参与助力，平台统一接收，在不同区域内开展特色服务，让老年人在衣食住行和文体娱乐等方面真正得到实惠和便捷。目前已与 50 多家单位、商家完成服务签约并加入线上平台。

#### 4.1.2. 调查对象

本研究以靖江市 J 社区的 60 岁以上的社区户籍人口作为调研对象，在靖江市马洲公园入口处、江阳菜市场入口等人口密集的地方，随机发放线下问卷与访谈交流。从 2022 年 4 月 3 日至 2022 年 5 月 15 日总共发放调查问卷 160 份，经过统计回收问卷有 152 份，回收率达 95%，去掉无效问卷 7 份，剩余有效问卷共 145 份，本次调查的有效率达到 90.63%。

### 4.2. 问卷设计

本次调查对靖江市 J 社区智慧养老服务发展现状及问题进行分析，问卷问题主要包含：1) 基础信息，主要是人口基础统计学特征变量，大致包括年龄、性别、文化程度、自理能力等；2) 智慧养老服务使用情况及支付意愿，主要对调查者对于智慧养老服务的购买情况、影响购买意愿的因素等相关问题进行调查和了解，探究该地区的老人对智慧养老服务的使用程度；3) 智慧养老概念的认知情况，主要是为了探究这一地区的老年人对智慧养老的了解程度、获取相关信息的渠道、对该理念的学习意愿、对进一步发展智慧养老服务的支持程度等问题，另外也收集了一些老年居民的建议。

## 5. 研究与分析

### 5.1. 调查对象基本信息

根据本研究收集到的 145 份有效问卷，将数据导入 Excel 表进行统计整合，具体基本情况见表 1：

**Table 1.** Basic information of the elderly

**表 1.** 老年人基本信息

变量		频数	百分比(%)
年龄	60~64 岁	63	43.45
	65~70 岁	55	37.93
	71~75 岁	21	14.48
	75 岁以上	6	4.14
性别	男	62	42.76
	女	83	57.24
文化程度	小学及以下	55	37.93
	初中	54	37.24
	高中	18	12.41
	大专	12	8.28
	本科及以上学历	6	4.14
主要收入来源	退休金	77	53.1
	工资收入	26	17.93
	子女提供	24	16.55
	投资储蓄	18	12.41
月收入水平	1000 元以下	45	31.03
	1000 元~3000 元	64	44.14
	3001 元~5000 元	31	21.38
	5000 元以上	5	3.45
自理能力	完全不能自理	2	1.4
	大部分不能自理	5	3.45
	部分不能自理	32	22.1
	完全自理	106	73.1
居住状况	独居	25	17.24
	与配偶一起	58	40
	与子女一起	52	35.86
	其他方式	10	6.9

Continued

养老模式倾向	居家养老	65	44.83
	社区养老	59	40.69
	机构养老	18	12.41
	其他养老方式	3	2.1

1) 根据收集到的老年人的基本数据来看, 年龄在 60~64 岁的老年人相对占比较高, 共 63 人, 占总调查人数比例的 43.45%; 在性别分布上, 女性占比略高, 有 83 人, 比例相对平衡; 从文化水平来看, 学历为小学及以下的人数与学历程度达到初中的人数接近, 分别为 55 人和 54 人, 高中占比 12.41%, 大专占比 8.28%, 总体来看当前老年人群体大部分是接受过教育的, 但是受教育程度仍然比较低。

2) 老年人的收入方面, 主要是以退休金为收入来源的人数最多, 共 77 人, 在受访人群中占比 53.1%; 受访者中月收入水平分布为: 1000 元以下占比为 31.03%; 从这一调查结果中可以看出当前老年人的收入水平比较类似, 大多集中在 3000 元以下, 收入来源单一以及收入水平低下可能会限制老年人对智慧养老服务的使用。

3) 在生活自理层面, 完全不能自理的老年人占比比较少, 仅 2 人(注: 统计到的两个生活无法自理老年人为填写问卷人群的配偶代填), 大部分不能自理的老年人占比为 3.45%, 部分不能自理的老年人有 32 人, 占比 22.1%, 完全可以自理的老年人数最多, 共 106 人, 达到受访人总数的 73.1%。

4) 在居住状况方面, 独居的老年人为 25 人, 与配偶和子女一起居住的老年人较多, 占比分别为 40% 和 35.86%, 这种情况符合我国传统的养老观念; 在各种养老模式中老年人较为倾向的是居家养老和社区养老, 分别达到 65 人和 59 人, 选择机构的老年人占比为 12.41, 相对比较少, 可能是老年人更加倾向于在熟悉的环境中度过晚年, 所以会选择居家和社区。

5) 总体而言, J 社区老年人受教育程度不高、收入水平偏低、倾向于和家人共同居住等特点, 基本情况符合我国大部分老年人的现状, 在现有的以居家养老为主要养老模式的情况下, 发展智慧养老可以帮助我国现有的养老体系结构实现转型升级。

## 5.2. 智慧养老服务使用情况

从表 2 的数据可以明显看出, 在受调查者中有 109 位老人从未使用过智慧养老服务, 占比高达 75.17%, 这说明虽然智慧养老已经发展得越来越成熟, 但是实际使用率依然偏低; 从影响使用意愿的因素中可以看出, 对老年人是否使用智慧养老服务影响最大的是价格; 除此之外, 养老产品与服务的质量和智能化程度也都有着较强的影响, 分别有 101 人和 97 人对其进行选择; 此外, 从可以接受的价格区间可以推断出 J 社区老年人的支付意愿比较低, 政府如果不对其进行补贴的话或许会很难进行智慧养老服务的大幅度推广。

## 5.3. 智慧养老服务认知情况

从表 3 可以看出, J 社区有将近 50% 的老年人对智慧养老完全不了解, 说明该地区相关部门的宣传力度不够; 在了解的渠道方面, 有 26 人是通过社区了解, 有 23 人是通过亲友和朋友介绍得知, 通过网络和电视了解到的老年人较少; 有 112 位老年人表示愿意进行智慧养老服务的操作的学习, 占比达 77.24%, 说明老年群体大部分持正向态度。

**Table 2.** Map of the use of smart elderly services**表 2.** 智慧养老服务使用情况图

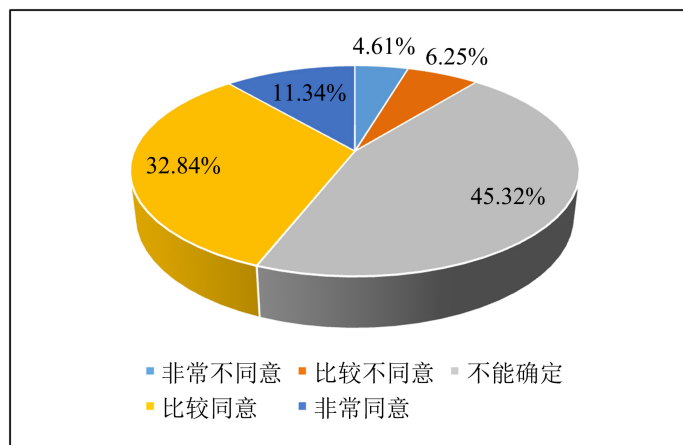
变量		频数	百分比(%)
使用情况	使用过	36	24.83
	没有使用过	109	75.17
影响使用意愿的因素	价格	130	89.66
	难易程度	126	86.9
	质量高低	101	69.66
	智能程度	97	66.9
	其他	31	21.38
对产品价格的想法	非常低	8	5.52
	较低	23	15.86
	一般	66	45.52
	较高	42	28.97
	非常高	6	4.14
可以接受的价格区间	500 元以内	71	48.97
	501~1000 元	57	39.31
	1000~2000 元	15	10.34
	2000 元以上	2	1.4

**Table 3.** Map of the perception of intelligent elderly services**表 3.** 智慧养老服务认知情况图

变量		频数	百分比(%)
是否了解	了解	73	50.34
	不了解	72	49.66
了解渠道	社区宣传	26	35.62
	电视	14	19.18
	网络	8	10.96
	亲人及朋友	23	31.51
	其他	2	2.73
学习意愿	愿意	112	77.24
	不愿意	33	22.76



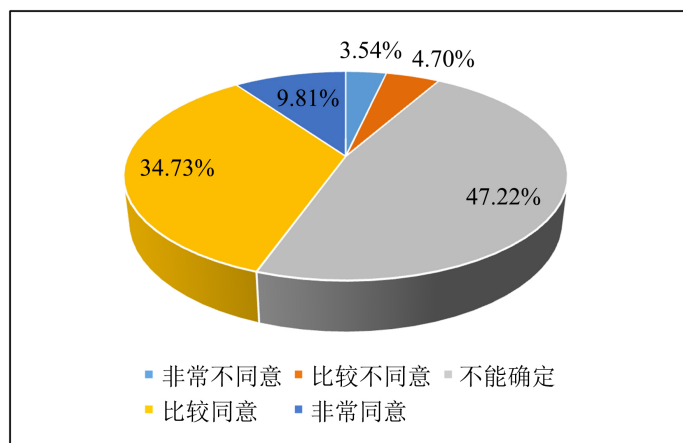
在智慧养老的支持程度方面，关于“智慧养老对于提高老年人的生活质量是重要的”的观点，非常不同意的老年人占比 4.61%，比较不同意的占比 6.25%，不能确定的占比 45.32%，比较同意的占比 32.84%，非常同意的占比 11.34%，具体数据见图 2。



**Figure 2.** Smart aging is important to improve the quality of life of the elderly

**图 2.** 智慧养老对于提高老年人的生活质量是重要的

非常不同意“智慧养老的实行是有必要的”的观点的老年人占比 3.54%，比较不同意的占比 4.7%，不能确定的占比 47.22%，比较同意的占比 34.73%，非常同意的占比 9.81%，具体见图 3。



**Figure 3.** The implementation of smart aging is necessary

**图 3.** 智慧养老的实行是有必要的

以上两张图都可以说明存在很大一部分老年人对智慧养老服务持不确定态度，但总体来看也有较多的老年人持积极态度，对智慧养老服务的发展表示肯定。

#### 5.4. 智慧养老认知情况的影响因素分析

通过单因素检验分析可以得出，年龄、教育程度、收入来源、月收入水平和居住状况都通过了显著性检验，其余因素的 P 值均大于 0.05，无统计学意义，具体数据见表 4。

**Table 4.** Analysis of factors influencing the perception of smart aging  
**表 4.** 智慧养老认知情况的影响因素分析

变量	分组	了解		不了解		$\chi^2$	P
		人数	占比	人数	占比		
年龄	60~64 岁	41	56.16	22	30.56	8.084	0.044*
	65~70 岁	23	31.51	32	44.44		
	71~75 岁	6	8.22	15	20.83		
	75 岁以上	3	4.11	3	4.17		
性别	男	39	53.42	23	31.94	2.833	0.092
	女	34	46.58	49	68.06		
文化程度	小学及以下	17	23.29	38	52.78	60.230	<0.001**
	初中	26	35.62	28	38.89		
	高中	14	19.18	4	5.56		
	大专	10	13.7	2	2.78		
	本科及以上	6	8.22	0	0		
主要收入来源	退休金	41	56.16	36	50	15.278	0.004**
	工资收入	9	12.33	17	23.61		
	子女提供	14	19.18	10	13.89		
	投资储蓄	9	12.33	9	12.5		
月收入水平	1000 元以下	15	20.55	30	41.67	41.163	<0.001**
	1000 元~3000 元	27	36.99	37	51.39		
	3001 元~5000 元	26	35.62	5	6.94		
	5000 元以上	5	6.85	0	0		
自理能力	完全不能自理	0	0	2	2.78	0.659	0.876
	大部分不能自理	2	2.74	3	4.17		
	部分不能自理	18	24.66	14	19.44		
	完全自理	53	72.6	53	73.61		
居住状况	独居	12	16.44	13	16.67	8.681	0.033*
	与配偶一起	32	48.84	26	36.11		
	与子女一起	27	36.99	25	34.72		
	其他方式	2	2.74	8	11.11		
养老模式倾向	居家养老	26	35.62	39	54.17	2.191	0.543
	社区养老	35	1.37	24	33.33		
	机构养老	10	13.7	8	11.11		
	其他养老方式	2	2.74	1	1.39		

注: \*P < 0.05, \*\*P < 0.01。

1) 年龄因素对是否了解智慧养老有一定影响, 并且更年轻一些的老人了解程度越高, 如 60~64 岁这一年龄段的老年人了解的占比为 56.16%, 可能是由于年龄越小的人群对新事物的接受程度越高, 认知水平也就越高。

2) 文化程度方面的  $P < 0.001$ , 说明受教育程度的高低对智慧养老的认知也存在显著性影响, 受教育程度越高的群体中对智慧养老有所了解的人数占比越大, 因为学历越高的人可能知识储备越多, 眼界越开拓, 更能够跟上社会发展的新趋势。

3) 收入这一影响因素也通过了卡方检验,  $P = 0.004$ 。相比于其他来源, 主要收入来自退休金的老年人相对更了解智慧养老服务一些, 可能是由于这部分人群有更多的接触养老服务相关资源的机会。

4) 月收入水平的  $P$  值低于 0.001, 说明老年人的经济水平对其是否了解智慧养老有显著影响。月收入 3000 元以下的老年人中大部分老年人都不太了解智慧养老, 相比之下月收入在 5000 元以上的老年人全部都表示了解, 说明收入水平越高的群体越对养老服务有所了解, 可能是由于这部分老年人的基本生活已经得到了充分满足, 所以会转而注重精神慰藉、休闲娱乐等需求, 寻求更高质量的生活, 也就更有机会接触到智慧养老。

5) 有关居住状况的  $P$  值为 0.033, 通过卡方检验。与配偶一起居住的老年人中有更多的老年人表示了解智慧养老, 占比达到 48.84%, 这可能是由于与配偶一起居住的老人可能会更关注彼此的养老质量, 对休闲娱乐、基本医疗卫生有需求。

## 6. 靖江市 J 社区智慧养老服务的问题与原因分析

### 1) 老年群体接受度不高, 有效需求不足

由于目前的老年人群体大多是 40 后、50 后, 教育水平普遍偏低, 并且思想观念比较传统和保守, 相比于社区智慧养老服务, 他们更倾向于选择医院进行治疗, 雇佣护工进行照料。其次, 老年人的消费行为比较理性和稳定, 更加注重产品的实用性, 导致了他们“非必要不消费”的消费习惯。基本的基金投入的需要与自身学习能力和学习意愿的低下, 都会打击老人们对于新兴养老模式的兴趣和主动需求的动机, 本在智慧养老服务中应处于核心的老年群体因为这些原因而被不断“边缘化”。

### 2) 缺乏宣传力度, 宣传渠道单一

从老年人了解程度不够这一层面我们也可以推断, 社会存在对于智慧养老宣传力度不够的问题。从调查结果来看, 老年人主要是通过社区宣传和子女亲友介绍这两种渠道获得信息, 但推广效果并不能达到预期。社区的第二种渠道是通过官方网站发布宣传信息, 但是当前的老年群体存在巨大的“数字鸿沟”, 对互联网的接触少之又少, 也很难获得学习新技术的渠道, 因此线上推广对于这部分群体来说起到作用的概率微乎其微。

### 3) 服务人员较少且专业化水平不足

据调查, 靖江市目前共计助老服务人员 450 名, 能够提供助老帮助的人员与该地区日益增长的老年居民数量不成正比, 在实地考察中发现, 虽然该地区对助老服务人员会进行基本的培训, 但是专业程度仍然存在较大的进步空间。出现这些问题的首要原因是养老服务工作人员普遍薪资比较低, 社会地位不够得到重视, 使得许多在岗的社工群体对自身的职业没有认同感, 且由于智能设备操作复杂, 部分本身文化水平不够的服务人员无法对老年人进行良好的演示与应用。其次, 我国对于这一岗位缺乏更为规范性的文件, 对他们的监督考核体系也不够健全, 许多在岗的服务人员实际上都未获得专业资格认证。

### 4) 智慧养老供给层次不够, 多元化程度不高

通过马斯洛需求层次理论可以得出, 老年人群同样存在对于社交、他人尊重和自我价值实现的需要。现有的智慧养老平台针对心理咨询、休闲娱乐的服务供给比较少且形式单一, 未能拓宽养老服务的广度

和深度。其次在智能设备方面，当前的设备供给多为家庭安全警报装置、智能手环等，比较适合针对日常的紧急状况应对，但是像国外较多的智能床、智能洗浴车等高级设备的供给不足，国内相关的制造商较少且价格较高。总体来看老年人还并未享受到高层次的养老服务。

#### 5) 顶层设计存在不足，监管与管理机制不到位

首先从顶层设计角度来看，当前该地区政府已出台的政策大多是方向性指导和意见，缺乏强制性约束，针对智慧养老服务和产品的规范标准和文件少之又少，具体细则的出台也不到位，不同的部门可能会有不同的限制和要求。可能会造成养老行业的混乱，不利于企业的参与，也会降低老年人对于智慧养老的信任，主动性下降。此外，政府目前还没有制定出完善的监管机制。事中监管方面，虽然会依靠定位技术实时传送服务图片，由平台人员审核，但是还未充分实现数字化、科学化的量化监管。

## 7. 提升县级城市社区智慧居家养老服务水平的对策

结合前文的调查结果、问题分析，在马斯洛需求层次理论和福利多元主义的理论基础上，笔者尝试对靖江市J社区的智慧养老服务发展提出以下几点建议。

### 7.1. 健全顶层设计，加大财政补贴与监管力度

根据对该地区出台的相关政策文件可以看出，目前的政策仍然只指明了智慧养老服务发展的大方向，缺乏总体规划和各部门间的协商合作，无法起到强有力的约束作用。因此政府部门要根据当地发展的实际情况完善政策法规，针对各个环节给出明确的规范指导。首先，政府要完善相关立法工作，保障法律条文的唯一性，给予养老服务使用者足够的安全感。其次，政府可以适当放开对智慧养老企业的条件限制，制定合理的扶持政策，从而增加我国智慧养老企业的发展建设动力。此外，还可以给与企业一定的资金和信贷支持，通过设立专项财政资金，确保养老服务硬件和软件设施及时更新升级，使智慧养老服务处于不断进步的发展态势中。最后，政府还应提升养老服务人员的福利薪资待遇，增强他们的工作积极性。除此之外还可以向社会面广泛宣传养老助老的风气，肯定这部分从业人员的社会地位，提升他们对岗位的荣誉感与认同感，从而可以鼓励更多拥有专业技术的人员加入到助老服务群体中来，直接提升智慧养老服务的质量。

### 7.2. 加强对智慧社区居家养老概念的宣传

老年人的参与是智慧养老服务存在和发展的前提，一方面政府和社区要加大宣传力度，针对老年人群体的特征进行宣传。还可以开展线下活动，近距离地让老人接触到智能产品，激发有效需求意愿。另一方面要拓宽宣传渠道，针对不同的老年群体开展不同的宣传形式，对年龄比较高，行动不便的老年人可以采用居委会走访、广播、对子女宣传等途径，对认知水平比较高的老年人可以考虑引进新媒体，增设宣传栏，刊登报纸等途径。还可以召开公益宣讲会，提高大家对于智慧养老的信任感。

### 7.3. 提升智能化水平，满足多元需求

当前的智慧养老服务平台仍然处于不成熟的阶段，智能化概念依然停留在安全警报装置和智能手环等智慧终端设备。在未来，智慧养老服务应充分发展自身的优势，依托于互联网、物联网、云数据平台等现代技术，致力于提升养老服务平台的智能化水平和智能检测设备的精准化水平。通过开发多层次的智慧养老服务，提升老年人生活的丰富程度，挖掘老年人的深层次需求。此外，还应利用收集到的老年人的不同的年龄、身体状况等基本信息，分析每个人的不同需求，加强服务的差异化，提升养老服务的精准化水平。

## 7.4. 加强专业人才队伍建设

### 1) 政府制定政策鼓励人才培养

首先, 政府应制定人才培养制度规范, 对他们的培训应制度化、常态化, 还应通过财税优惠、资金补贴等红利政策动员社会群体的参与, 对取得资格证书的助老人才实行持证上岗与等级待遇挂钩制度。还应建立绩效机制, 评估护理人员的月度工作绩效, 直接影响从业人员的工资水平。此外, 为了增加服务者的职业认同感, 可以通过对正面典型给予绩效奖励和表彰的方式, 增强养老行业对人才的吸引力。最后, 政府应鼓励新闻媒体加大对养老护理员工作的宣传力度, 积极营造全社会尊重养老事业从业人员的正向风气。

### 2) 加强道德教育与业务技能培训

社区可以建立一支专门培养社工的队伍, 定期对助老员进行多样化的培训, 并对祝老袁的能力进行评估, 及时对技能武装不足的从业人员进行调整。社区和企业还可以依托现有资源, 建立养老服务培训基地, 分等级对不同水平的护工制定有针对性的培养计划。可以鼓励社区内的一部分身体健康且素质较好的老年人参与到养老服务工作中, 组建“以老养老”志愿者队伍, 对他们进行护理员培训, 不仅充分利用了人力资源, 还满足了他们自我实现的需要。针对那些已将取得养老护理证书的员工可以通过再培训来提高其证书等级和专业技能水平。

## 8. 总结

养老事业不仅关系到老年人晚年生活的幸福感, 而且已经上升到国家战略层面, 在我国生育率低下、老龄化日趋严重的情况下, 发展智慧养老服务已刻不容缓。笔者查阅大量文献, 结合国内外发展情况, 通过发放问卷的形式对靖江市 J 社区进行实地考察。研究发现该地区目前虽然已经引入智慧养老服务, 但处在发展初期, 仍然存在许多不足。比如老年人对于智慧养老的使用率不高、认知程度不够、社会对智慧养老的宣传力度低、智慧养老服务层次较低、顶层设计不全、监管力度不够、养老从业人员专业度有待提高等问题层出不穷。结合与该社区受访者的交流, 借鉴国外智慧养老服务发展的启示, 笔者从政策法规、财政补贴、监管评估、宣传力度、人才培养等方面提出了几点建议。总之, 社区智慧养老服务是一个搭建体系的系统工程, 需要多方社会力量的合力协作, 才能推动我国养老服务走上新征程。

最后, 由于此次调研发放的调查问卷数量有限, 调研的范围也比较有限, 所以可能会与实际情况出现一些误差。再加上笔者知识储备的局限, 可能会导致研究的深度不够, 希望通过以后的学习可以加强认知能力与研究水平, 为推动我国智慧养老的建设建言献策。

## 参考文献

- [1] Sintonen, S. and Immonen, M. (2013) Telecare Services for Aging People: Assessment of Critical Factors Influencing the Adoption Intention. *Computers in Human Behavior*, **29**, 1307-1317. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2013.01.037>
- [2] Eastman, J.K. and Iyer, R. (2004) The Elderly's Uses and Attitudes towards the Internet. *Journal of Consumer Marketing*, **21**, 208-220. <https://doi.org/10.1108/07363760410534759>
- [3] Macksamie, K., Wagner, J. and Cockburn, J.C. (2014) Feedback Control for Ecosystem Management: The Case of Wolf-Elk-Hunting Dynamics in the US Mountain West. *Journal of Mountain Science*, **11**, 850-865. <https://doi.org/10.1007/s11629-013-2896-x>
- [4] Chapman, S.A., et al. (2002) Client-Centred, Community-Based Care for Frail Seniors. *Health and Social Care in the Community*, **11**, 253-261. <https://doi.org/10.1046/j.1365-2524.2003.00420.x>
- [5] Godfrey, O.J.O. (2009) Digital Circles of Support: Meeting the Information Needs of Older People. *Computers in Human Behavior*, **25**, 633-642. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2008.08.016>
- [6] 牛康. 依托社区的信息网络化来探讨社区养老模式的可行性[J]. 高科技与产业化, 2003(12): 58-60.

- [7] 左美云, 陈洁. “smart”智慧居家养老新模式[J]. 中国信息届, 2014(4): 41-43.
- [8] 阎志俊. “互联网+”背景下智慧养老产业发展对策研究[J]. 江苏工程职业技术学院学报, 2017, 21(1): 64-69.