

居家养老服务 + 互联网的路径探索

——以虎门X社区为例

叶福怡, 成伟

东莞理工学院, 法律与社会工作学院, 广东 东莞

收稿日期: 2021年10月26日; 录用日期: 2022年1月19日; 发布日期: 2022年1月26日

摘要

随着我国老龄人口的不断增加, 养老需求不断多样化和个性化, 居家养老作为一种符合当下国情且被大多数长者所接受的养老模式, 在互联网蓬勃发展的背景下与互联网技术相结合, 以更好满足多样化和个性化的养老需求, 提高居家养老服务质量。本文以虎门X社区为调研对象, 通过线下调研和无结构访谈来收集和分析资料。从服务内容、服务方式、服务管理和成效四个方面对虎门X社区“居家养老服务 + 互联网”的情况进行分析, 并总结出在服务内容、服务方式、服务管理和质量四个方面存在的问题。最后针对问题在拓宽服务内容、发展“线上 + 线下”相结合的服务方式、完善反馈和评价系统、加强专业人才培养和多方协同合作五个大的层面提出发展建议, 推动“居家养老服务 + 互联网”更好适应当前养老需求。

关键词

居家养老服务, 互联网, 路径探索

Exploring the Path of Home Care Services + Internet

—A Case Study of Humen X Community

Fuyi Ye, Wei Cheng

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

Received: Oct. 26th, 2021; accepted: Jan. 19th, 2022; published: Jan. 26th, 2022

Abstract

With the increasing of the elderly population in China, the demand for the elderly is increasingly

diversified and personalized. Home-based care is a kind of mode that is in line with current national conditions and accepted by most elderly people. In the context of the vigorous development of the Internet, the combination of home care and Internet technology can better meet the diversified and personalized needs for the elderly and improve the quality of home care services. This paper takes Humen X Community as the research object and collects and analyzes data through offline research and unstructured interviews. This paper analyzes the situation of "Home Care + Internet" in Humen X Community from four aspects of service content, service mode, service management and service effectiveness, and summarizes the existing problems in four aspects of service content, service mode, service management and service quality. Finally, in view of the problems, suggestions are put forward in five aspects: expanding the service content, developing the service mode combining "online and offline", improving the feedback and evaluation system, strengthening professional personnel training and multi-party cooperation, so as to promote "home care service + Internet" to better adapt to the current pension needs.

Keywords

Home-Based Care Services, Internet, Track Search

Copyright © 2022 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

习近平总书记在十九大报告中指出,我国的主要矛盾已经转化为人民日益增长的美好生活需要和不平衡不充分的发展之间的矛盾[1]。随着我国老龄人口的不断增多,对更高质量的养老服务的需求不断加大,多样化养老服务的供需不平衡成为我国养老问题的主要矛盾。在2008年发布的《关于加快发展养老服务业的意见》中首次提出“逐步建立和完善以居家养老为基础、以社区服务为依托、机构养老为补充的服务体系”[2];在2011年《社会养老服务体系规划建设规划(2011~2015)》中提出社会养老服务体系应以居家为基础、社区为依托、机构为支撑,着眼于老年人的实际需求,优先保障孤老优抚对象及低收入的高龄、独居、失能等困难老年人的服务需求,兼顾全体老年人改善和提高养老服务条件的要求[3]。在互联网技术蓬勃发展的背景下,互联网技术在人们生活的各个领域得到广泛的应用。2013年国务院下发《关于加快发展养老服务业的若干意见》中指出要发展居家网络信息服务。地方政府要鼓励企业和机构运用互联网、物联网等技术手段创新居家养老服务模式[4]。2017年国务院印发《“十三五”国家老龄事业发展和养老体系建设规划》中指出要实施“互联网+”养老工程。支持社区、养老服务机构、社会组织和企业利用物联网、移动互联网和云计算、大数据等信息技术,开发应用智能终端和居家社区养老服务智慧平台、信息系统、APP应用、微信公众号等,重点拓展远程提醒和控制、自动报警和处置、动态监测和记录等功能,规范数据接口,建设虚拟养老院[5]。2019年国务院办公厅印发《关于推进养老服务发展的意见》指出要实施“互联网+养老”行动。持续推动智慧养老产业发展,拓展信息技术在养老领域的应用,制定智慧健康养老产品及服务推广目录,开展智慧养老应用试点示范[6]。以上系列文件和发展建议的相继颁布,为“居家养老服务+互联网”服务路径的应用和推广奠定了基础。

近几年,互联网技术嵌入到我们日常生活的各个领域后,人们的生活质量得到进一步的提高。居家养老符合我国当下国情且被老年群体广泛接受的一种养老模式,需结合时代特征,以满足日益多样化的养老需求和提高养老服务质量。在新时代的背景下,建设性发挥互联网的技术和独特优势,将居家养老

服务与互联网技术结合起来, 提供高质量、便捷的居家养老服务, 以满足长者多样化的养老需求, 解决我国面临的养老问题。基于此, 本文以虎门 X 社区为例, 通过线下调研、无结构访谈来了解虎门 X 社区“居家养老服务 + 互联网”的总体情况, 分析“居家养老服务 + 互联网”在具体实践过程中存在的问题, 并提出相应的发展建议和对策。

2. 核心概念

2.1. 居家养老服务

《社会养老服务体系规划建设(2011~2015)》中指出, 居家养老服务涵盖家政服务、康复护理、医疗保健、精神慰藉等, 以上门服务为主要形式。对身体状况较好、生活基本能自理的老年人, 提供家庭服务、老年食堂等服务; 对生活不能自理的高龄、独居、失能等老年人提供家务劳动、家庭保障、辅具配置、送饭上门、无障碍改造、紧急呼叫等服务。因此, 本文对居家养老服务的定义为: 为解决因社会变迁而产生的养老问题, 政府通过购买专业服务为满 60 周岁以上的长者在他们熟悉的社区环境和家中提供养老服务。

2.2. “居家养老服务 + 互联网”

《关于推进养老服务发展的意见》中指出要实施“互联网 + 养老”行动。促进人工智能、物联网、云计算、大数据等新一代信息技术和智能硬件等产品在养老服务领域深度应用。对于居家养老来说, 在保证老年人的基本生活需求、精神需求和健康需求的基础上, 提供高质量、高水平的现代智慧养老服务, 互联网急速的到来为这个目标的实现提供了可能。实际上两者的融合就是互联网与传统居家养老服务的融合, 通过互联网及现代信息技术为老人提供供需对等、灵活便捷、及时以及低成本的居家养老服务[7]。在居家养老服务中引入互联网技术, 能够为长者提供更加便捷、多样化、个性化的居家养老服务。同时也能够提高工作人员和服务人员的工作效率, 加强对居家养老服务的管理, 推动居家养老服务的可持续发展。

3. “居家养老服务 + 互联网”的现状分析——以虎门 X 社区为例

通过线上查阅资料、无结构访谈和线下走访调查, 对虎门 X 社区“居家养老服务 + 互联网”的总体情况进行调研。从“居家养老服务 + 互联网”的服务内容、服务方式、服务管理和服务成效四个方面来了解虎门 X 社区“居家养老服务 + 互联网”的总体情况。

3.1. 服务内容

2019 年东莞市政府颁布《东莞市居家养老服务管理办法》, 规定在本市行政区内居住的 60 周岁以上的老年人可申请居家养老服务, 包括康复护理、生活照料、卫生清洁、助餐配餐、日间托管、文化娱乐、精神慰藉、“平安铃”等服务。在充分利用包括村(社区)卫生服务机构、各类养老机构以及村(社区)公共服务机构等在内的资源的条件下, 为长者在其熟悉的社区和社会关系网络中获得照顾和养老服务。根据《东莞市居家养老服务管理办法》, 虎门 X 社区为社区内 86 位高龄失能长者配置了居家养老服务。服务内容包括康复护理、生活照料、卫生清洁、助餐配餐、文化娱乐、精神慰藉、“平安铃”、认知训练和居家安全等服务。

通过对《东莞市居家养老服务管理办法》中规定的服务内容以及虎门 X 社区为居家长者提供的居家养老服务内容中可以总结出当前居家养老服务内容的现状: 目前的居家养老的服务内容多集中在满足长者低层次需求上, 如满足长者在家居清洁、送饭等生活照料需求为主, 而在高层次的需求上, 服务内容有限。尤其是针对长者的精神关怀、安全监护、健康管理等方面少有涉及。

3.2. 服务方式

随着年龄的增长, 长者的身体机能和行动能力不断下降, 外出参加活动或享受服务对于长者来说存在很大的困难。因此长者更青睐上门服务这种享受养老服务的服务方式, 能够在家中就能获得养老服务。据中国老龄科学研究中心 2015 年发布的《中国城乡老年人生活状况抽样调查数据简报》显示, 38.1% 的老年人需要上门看病服务, 12.1% 的老年人需要上门做家务服务, 11.3% 的老年人需要康复护理服务, 10.6% 的老年人需要心理咨询或聊天解闷服务, 10.3% 的老年人需要健康教育服务, 9.4% 的老年人需要日间照料服务, 8.5% 的老年人需要助餐服务, 4.5% 的老年人需要助浴服务, 3.7% 的老年人需要老年辅具用品租赁服务。从上述数据看出, 老年人对于上门看病服务和上门做家务的需求是最多的。

当前, 虎门 X 社区正是以上门服务为主要服务方式为享受居家养老服务的长者提供服务的。其中, 护工或从业人员在智慧养老平台上接服务单后, 电话联系长者协商服务时间。协商完成后前往长者家中, 为长者提供清洁服务、送餐服务、护理按摩、代买代办等生活照料服务等上门服务, 使长者在家中享受居家养老服务。其次, 社工也会通过上门走访为长者提供聊天解闷服务。上门服务这种服务方式能够充分考虑到长者传统的养老观念、长者活动受限等情况, 是提供居家养老服务的最合适的方式。

3.3. 服务管理

虎门 X 社区针对居家养老服务主要通过“线上 + 线下”相结合的形式来进行服务管理。服务管理主要分为服务前期和服务后期两大部分。

在服务前期, 主要是对服务分派的管理, 即通过“线上 + 线下”相结合的形式确保长者的服务请求得到回应。线上管理的大体流程是长者首先在智慧养老平台上发起请求服务, 运营主体接到服务请求后进行服务响应并派单。护工或从业人员接单后进行上门服务。线下管理的大体流程是社工通过走访了解护工或从业人员开展服务的时间和次数, 以确保长者获得居家养老服务。在服务后期, 主要是对服务质量的管理, 即通过“线上 + 线下”相结合的形式了解长者对护工或从业人员所提供的服务的满意度。线上管理的大体流程是开展居家养老服务的护工或从业人员首先需要在智能手机上安装“智慧养老”应用程序, 并规定在完成服务项目后, 护工或从业人员需将服务照片上传至平台。政府或社工机构在智慧养老平台上利用实时定位、服务时长等监管护工或从业人员的服情况。而线下管理的大体流程是社工通过走访长者了解服务的满意度。总体来说, 这种“线上 + 线下”的服务管理方式一方面可以节约时间成本, 提高服务管理的工作效率, 另一方面, 长者能够向社工表达对服务的满意程度, 利于对服务进行监管。

3.4. 服务成效

将互联网技术嵌入居家养老服务, 对长者和服管理者来说无疑是一种便利。对长者来说, 为长者配备平安铃电话, 使长者可以接触先进的智能设备。当遇到紧急情况时, 可以利用智能设备的实时定位、紧急呼叫等功能, 使自己获得救助和服务。尤其是对于轻度失能且学习和认知能力强的长者来说, 他们能够学会并使用“平安铃”电话, 利用这一智能设备进行紧急呼叫, 实时定位等确保安全。其次进入老龄阶段后, 长者们觉得自己逐渐脱离社会, 与社会脱节。而在居家养老服务中引入智能设备, 让长者学习和使用先进的工具和设备, 拉近了长者与社会的距离, 增强长者对社会的归属感。

对于服务管理者而言, 借助互联网技术能够优化服务管理。通过建立智慧养老服务平台, 一方面, 可以在平台上进行服务申请、服务项目配置、服务单管理、服务监督, 能够规避传统纸质版的服务申请流程的局限性, 节省工作人员大量的时间和精力。另一方面, 护工或从业人员通过在平台上上传服务照片, 服务管理者利用实时定位、服务时长等监管护工的日常服务情况, 提高了居家养老服务管理的工作效率。

4. “居家养老服务 + 互联网”存在的问题

4.1. 服务内容有限, 供需之间存在不平衡

据中国老龄科学研究中心 2015 年发布的《中国城乡老年人生活状况抽样调查数据简报》的数据显示, 上门看病、康复护理等医疗健康类服务需求始终居于首位, 其次是上门做家务等日常生活类服务, 再次是心理咨询或聊天服务。而城乡老年人对社区提供的健康服务和心理咨询服务的期望很高。由此可以看出, 随着人民生活水平的提高, 长者在养老上也有新的、更高层次的需求。如健康管理、健康教育、心灵关怀、精神慰藉等养老需求。

但从上述现状分析中可以看到, 目前居家养老的服务内容多集中在满足长者低层次需求上, 如满足长者在家居清洁、送饭等生活照料需求为主, 而在高层次的需求上, 服务内容有限。尤其是针对长者的精神慰藉、心灵关怀、安全监护、健康管理等方面少有涉及。使服务供给与长者养老需求之间出现不平衡的状态。

4.2. 服务方式单一

从上述的对服务方式的现状分析我们可以发现, 随着年龄的增长, 长者的身体机能和行动能力不断下降, 外出参加活动或享受服务对于长者来说存在很大的困难, 因此上门服务这种线下的服务方式最合适的服务方式, 也是目前居家养老服务中是最主要的服务方式。尤其是针对高龄、独居、失能的长者而言, 上门服务这种服务方式是让他们最方便享受居家养老服务的方式。但对于一些低龄、身体健康、比较活泼的长者而言, 仅有上门服务这种服务方式会比较单一, 缺乏居家养老服务方式的可选择性。同时, 随着在居家养老服务中引入互联网技术, 我们可以充分利用互联网技术实时交互性、便利、快捷等优势, 为长者提供居家养老服务。比如针对一些低龄且身体健康的长者, 可以充分利用互联网技术, 为其提供在线诊疗、线上观光娱乐等线上的居家养老服务, 探索“线上 + 线下”相结合的服务方式来更大程度满足长者的养老需求。

4.3. 服务管理仍然存在漏洞

根据目前虎门 X 社区的服务管理的操作上看, 护工或从业人员需要在手机上安装“智慧养老”的 APP, 在完成服务后将服务照片上传至平台。政府、社工和社工机构通过实时定位、服务时长记录等服务打卡操作来管理和监督护工的服务情况。政府、社工和社工机构也可以通过走访和电话访问来了解长者对护工服务的满意度。这种“线上 + 线下”相结合的服务管理方式一定程度上可以提高服务管理效率。但尽管如此, 还是无法避免护工服务过程中的偷工减料。如护工可能会将做的好的上传至平台, 遮掩掉做的不好或没有做的地方。另一方面, 即使会通过走访或电话访问来调查长者对服务的满意度。但长者会碍于情面和同情心而没有做出客观的评价, 无法真正了解到长者对养老服务的满意度。

4.4. 服务质量没有得到显著提升

就如上文的创新性分析中说到, 将互联网技术与嵌入居家养老服务中, 能够加强对服务的管理、提高工作效率, 节约时间成本, 总的来说就是提高居家养老服务效率, 但在居家养老的服务质量和效果上的并未看到明显性的提高。即使在居家养老服务中运用智慧养老平台和平安铃手机, 但也只是起来辅助的作用。长者在智慧养老服务平台上并不是使用主体, 智慧养老平台的主要作用是加强对居家养老服务的管理和服务效率。其次, 平安铃电话的适老化不足, 长者使用率极低, 根本没有起到服务的效果。再者, 目前“居家养老服务 + 互联网”仅嫁接智能平台和智能设备, 仍依靠原有的护工和从业人员为长者提供居家养老服务, 且服务人员并未接受相关的专业培训和督导, 其专业知识体系和专业技能并没有得

到提升。同时, 在服务内容上仍以原有服务内容为主, 对于精神慰藉、心理健康等专业服务依然存在服务缺口的情况, 长者在精神慰藉、心理健康、健康管理等方面的需求仍没有得到充分的满足。

5. “居家养老服务 + 互联网”的发展建议

2020年12月国务院办公厅印发《关于建立健全养老服务综合监管制度促进养老服务高质量发展的意见》指出要着力构建居家社区机构相协调、医养康养相结合的养老服务体系, 取得明显成效。为深入贯彻十九大和十九届二中、四中、五中全会精神, 深化“放管服”改革, 加快形成高效规范、公平竞争的养老服务统一市场, 建立健全养老服务综合监管制度, 坚持公正监管、规范执法, 不断优化营商环境, 引导和激励养老服务机构诚信守法经营、积极转型升级、持续优化服务, 更好适应养老服务高质量发展要求, 更好满足人民群众日益增长的养老服务需求。但是在将政策落实到具体的服务上, 在推进“居家养老服务 + 互联网”服务模式的过程中, 仍面临着许多问题。为此, 本文从以下五个大方面对“居家养老服务 + 互联网”这一服务路径的持续发展提出发展建议。

5.1. 充分利用互联网技术拓宽居家养老服务内容

目前“互联网+”是一种时代的标志, 是推动社会发展的重要一环。“居家养老服务 + 互联网”是未来居家养老的发展趋势, 是推动居家养老服务可持续发展的重要途径。在服务内容上, 在居家养老服务中引入互联网技术, 利用实时交互性的优势, 拓宽居家养老服务内容。

5.1.1. 丰富传统的、低层次的居家养老服务的服务项目

充分利用互联网技术扩宽传统的、低层次的居家养老服务的服务项目。根据现状分析得知, 目前传统的、低层次的居家养老服务包括: 生活照料、家居清洁等服务。在引入互联网技术后, 我们可以针对居家养老服务的服务项目做出以下设想: 在生活照料服务上, 可以在网络平台上开通网上订餐送餐送餐、网购、网上报修等生活照料服务, 拓宽生活照料服务的服务项目, 更好满足长者居家养老生活照料的需求, 使长者在家中获得更加便捷、个性化的生活照料。在家居清洁服务上, 可以利用智能家居清洁机器人, 将清洁数据和服务数据上传至平台, 便于做记录。

5.1.2. 拓宽高层次的居家养老服务内容

除了拓宽居家养老服务的服务项目外, 可以利用互联网技术扩宽高层次的养老服务。据现状分析我们可以发现, 随着生活水平的不断提高, 长者的养老需求也不断多样化, 追求更高品质的养老服务。养老需求也不再仅限于居家的生活照料和家居清洁, 对于高层次的精神慰藉、健康管理、文化娱乐方面的需求日益增多。因此, 可以针对高层次的居家养老服务做出以下设想: 针对健康管理的养老服务需求, 可以建立个性化的健康管理系统, 辅之以智能健康手环等身体安全设备, 当长者身体指标出现异常, 相关数据及时发送给社区医院和家属, 做到早发现早治疗; 在文化娱乐的养老服务需求上, 可以利用互联网平台为长者开设线上旅游景点观光、线上养生栏目和健康保健栏目; 在精神慰藉的养老需求上, 可以设立情感专线和情感栏目以及在线慰藉等专项服务, 对于独居、子女长期不在身边的长者, 可以安排专人采用一对一的服务方式为其提供精神慰藉服务。

5.2. 发展“线上 + 线下”相结合的服务方式

居家养老服务一直以上门服务这种服务方式为主, 这种服务方式也是最适合长者的, 尤其是高龄、独居或失能的长者。但随着互联网技术的快速发展, 社会生活的各个领域都能看到互联网技术的身影。它为社会成员带来便捷的服务方式的同时, 也大大提高了人们社会生活的幸福感。因而在“居家养老服务 + 互联网”的发展中, 倡导发展一种“线上 + 线下”相结合的服务方式。即以上门服务这种线下服

务为主, 辅之以线上服务。

当然, 面对不同的服务对象, 线上这种服务方式的比重也会存在不同。曾富生曾指出, 在社会群体中, 老年群体之间的差异是最大的, 因为老年群体的跨越是最大的。既有低龄和高龄之分, 又有身体健康状况从完全自理到需要帮助的自理和完全不自理之分[8]。因此, 我们要根据长者的年龄以及身体状况来选择不同的服务方式。针对低龄健康老人, 以线下服务为主, 相对提高线上服务比重的服务方式即能够照顾他们日常生活需求, 同时也能够便捷其生活, 帮助其融入社会。对于高龄且健康状况不太理想的老人, 采取上门服务为主的服务方式, 辅之以智能设备, 更好满足其生活照料, 健康护理等生活和养老需求。

5.3. 借助“互联网+”完善反馈和评价系统, 加强服务管理

在社会工作服务中非常强调以人为本, 对居家养老服务质量的评价, 则更重要的是着眼于老年人本身的体验和感受[9]。而在问题分析中也有提及, 即使采用这种“线上 + 线下”相结合的服务管理形式也难免会出现服务管理的漏洞。而基于长者认知能力下降、对智能设备不熟练的问题, 需探索一种线下反馈和评价机制, 辅之以互联网技术, 以达到加强服务管理的效果。因而, 在社区内建立以社区为单位的居家养老服务质量审查委员会, 其主要职责是建立定期的回访制度。通过回访, 收集老年人及其家属对居家养老服务质量的反馈, 并实时跟踪老年人生理、心理等方面的健康状况, 将所搜集的反馈和跟踪的健康情况及时通过大数据和互联网技术进行整理和分析, 形成周期服务成效表。通过数据来监管服务质量和效果, 降低护工或从业人员钻漏洞以及长者碍于情面和同情心而不敢表达的可能性。

5.4. 加强培养养老服务专业人才, 提高服务质量

5.4.1. 加大对基础服务人员的专业培训

养老服务是一项针对老年人群体的专业服务。专业的事需要专业的人来干。在养老服务中的专业人才主要包括: 养老领域的一线社会工作者和护工等基础服务人员。一方面, 可以鼓励各高等院校、职业院校开设专门的养老护理专业, 使服务人员能够清晰深入了解长者的生理特征、护理方法等。同时可以加强与企业和社会工作机构合作, 加强针对养老服务这一服务领域中的专业人才的实践培养, 以培养和形成一批居家养老服务的专业人才队伍。

5.4.2. 鼓励老年志愿者加入养老服务

除此之外, 可以建设性地发挥社区中老年志愿者的力量, 尤其是在专业岗位上退休下来的长者。在社区中积极招募身体健康且有意愿服务他人的社区长者, 鼓励他们加入到居家养老服务中来, 促进部分长者自助养老的意识。这一方面也可以充分利用社区内有专长的长者, 使他们能够在志愿养老服务中, 继续发挥专长, 降低其脱离社会的失落感。其次, 鼓励社区内低龄且身体健康的长者加入到志愿服务中来, 对他们进行服务培训。他们不仅能够服务中了解护理和照顾方法, 也能够鼓励他们积极参与社区内的活动, 增加他们对社区的认同感。

5.5. 多方力量协同合作, 促进“居家养老服务 + 互联网”落地生根

居家养老服务作为一种传统的公共服务要实现与互联网相结合共同为长者提供高质量的居家养老服务, 离不开政府的统一领导, 相关企业的技术创新和智能设备制造, 社区和社会力量的共同参与与合作。

5.5.1. 以政府为领导核心

在推动“居家养老服务 + 互联网”发展的过程中, 政府应加强政策上的鼓励和支持。在居家养老服务中引入互联网技术, 能够为长者提供更高质量的居家养老服务, 对长者和社会无疑会带来益处。而政

策是实际行动的方针,起着引领方向的作用。因此政府应出台倡导“居家养老服务 + 互联网”发展的相关政策,同时鼓励相关企业、社区和社会力量积极参与到“居家养老服务 + 互联网”上来,为解决养老问题贡献力量。

5.5.2. 社会各方力量协同合作

在政府的领导下,社会各方力量协同合作,推动“居家养老服务 + 互联网”落地生根。社会各方力量主要包括企业、社区以及社会力量。首先,相关企业要做好技术攻关和产品设计工作,尤其是智能产品的设计。企业也应做好调研,针对根据不同年龄段、不同生理特征的长者设计相关的智能养老产品。其次,在社区内积极动员志愿者参与到居家养老服务中,对志愿者进行相关的培训,使其在互联网技术的加持下,增强其提供服务的能力。最后,鼓励超市、餐厅、理发店和药店等社会力量加入到居家养老服务中,为长者提供便捷的居家养老服务。

6. 结论

在老龄人口不断增多,养老问题日益严重的今天,居家养老作为一种符合我国当前国情且被大多数长者接受的养老模式,仍具有比较广阔的发展前景。因此充分利用将互联网技术与居家养老服务结合起来,能够克服传统居家养老服务的局限性,提高居家养老服务的工作效率。然而“居家养老服务 + 互联网”在具体实践中仍存在许多问题。需要我们从充分利用互联网技术拓宽居家养老服务内容、倡导“线上 + 线下”相结合的服务方式、借助“互联网+”技术完善反馈和评价机制、加强培养养老服务人才解决在服务内容、服务方式、服务管理和服务质量上存在的问题。同时我们也要意识到,在推动“居家养老服务 + 互联网”的过程中,不是依靠某一方就能够完成的,需要依靠政府的统一领导和规划,企业的技术创新,社区和社会力量的共同参与与合作,才能实现为长者提供高质量、便捷、多样化且个性化居家养老服务的目标,才能更好推动我国养老问题的解决。

基金项目

广东省“十三五”教育科学规划项目“社会工作职业能力建设研究”(2020GXJK041),2020 广东省本科高校教学质量与教学改革工程项目《社会工作职业能力培养的实践研究》。

参考文献

- [1] 习近平. 决胜全面建成小康社会 夺取新时代中国特色社会主义伟大胜利[N]. 人民日报, 2017-10-28(001).
- [2] 国务院办公厅. 关于加快发展养老服务业的意见[EB/OL]. http://www.gov.cn/zhengce/content/2008-03/28/content_6372.htm, 2008-03-28.
- [3] 国务院办公厅. 社会养老服务体系规划建设(2011-2015) [EB/OL]. http://www.gov.cn/zhengce/content/2011-12/27/content_6550.htm, 2011-11-27.
- [4] 国务院办公厅. 关于加快发展养老服务业的若干意见[EB/OL]. http://www.gov.cn/zhengce/content/2013-09/13/content_7213.htm, 2013-09-13.
- [5] 国务院办公厅. “十三五”国家老龄事业发展和养老体系建设规划[EB/OL]. http://www.gov.cn/zhengce/content/2017-03/06/content_5173930.htm, 2017-03-06.
- [6] 国务院办公厅. 关于推进养老服务发展的意见[EB/OL]. http://www.gov.cn/zhengce/content/2019-04/16/content_5383270.htm, 2019-04-16.
- [7] 刘宜铭, 李娟, 徐公北. “互联网+居家养老”: 现代养老模式探析[J]. 中国集体经济, 2021(5): 156-157.
- [8] 曾富生. 居家养老服务需求的多维分析及其政策启示[J]. 齐齐哈尔大学学报(哲学社会科学版), 2021(1): 13-15+40.
- [9] 廖润祯, 方妙英. 健康老龄化视角下东莞市居家养老服务问题研究[J]. 现代商贸工业, 2020, 41(33): 19-21. <https://doi.org/10.19311/j.cnki.1672-3198.2020.33.009>