

文章编号: 2095-2163(2020)07-0279-02

中图分类号: C979

文献标志码: A

# “互联网+”背景下智慧社区养老服务探析

高艺楠

(上海工程技术大学 管理学院, 上海 201620)

**摘要:**在互联网+背景下,智慧养老在各方面的涉及与运用,有助于帮助解决目前社区养老服务运行中的问题与困境。本文在探索中国智慧社区养老服务模式,为养老服务业带来机遇的基础上,结合其重要意义,阐述智慧社区养老服务模式的特点及优势、运行过程中面临的问题;进一步加强政府、机构、社区等多方养老平台的团结协作,从而推动智慧社区养老服务供给模式持续有效的发展。  
**关键词:**互联网+; 社区养老; 养老服务模式; 智慧社区养老

## An analysis of smart community elderly service under the background of "Internet+"

GAO Yinan

(Shanghai University of Engineering Science School of Management Studies, Shanghai 201620, China)

**[Abstract]** Under the background of Internet+, the application of intelligent old-age care in various aspects can help solve the problems and difficulties in the operation of community endowment service. Under the Internet+ background, we explore the opportunities brought by the intelligent community pension service mode for the elderly service industry. On the basis of grasping this opportunity, combined with its important significance, we elaborate the characteristics and advantages of the intelligent community endowment service mode and the problems faced in the operation process, and further strengthen the solidarity and cooperation between the government, institutions and communities so as to promote the wisdom of community maintenance.

**[Key words]** Internet+; community endowment; old-age service mode; intelligent community endowment

### 0 引言

在人口老龄化背景下,养老问题成为中国社会发展日益突显的重要问题,社区养老服务模式集居家、机构养老服务的优势于一体,发挥其独特的地域位置优势,成为养老人群逐渐倾向的一种养老方式。从出台的相关养老政策来看,国家十分重视先进的互联网技术与养老产业的结合运用与发展。《智慧健康养老产业发展行动计划》提出智慧健康养老服务思想,创新养老服务模式。利用物联网技术、大数据平台、智能设备等信息资源,实现多方有效对接,使个人、家庭、社区、机构共同承担社区养老服务职责,加强健康养老资源的优化配置,推动智慧社区养老服务品牌升级,增加智慧社区养老服务影响力,提升舍弃养老服务质量与水平<sup>[1]</sup>。研发智慧化产品,打响品牌号召力,加速智慧养老产业发展步伐,为智慧社区养老服务模式的实践提供强有力的支持。

### 1 社区养老服务现状分析

随着中国社会环境和生活方式在快速发展,人口老龄化趋势逐渐加重,供不应求的养老资源和水平不高的信息技术,难以满足老龄人群日益增长的养老需求。从全国社区养老服务的发展现状看,在社区养老服务实践过程中存在以下问题:

#### 1.1 养老服务需求与供给不匹配

(1) 社区养老服务供需不匹配。社区养老服务的提供具有一系列流程,社区老人真正享受到服务必须经历登记、申请、记录、反馈等过程。这一流程不仅耗费老人与工作人员的大量时间,而老年人享受到的服务水平与质量也无法保证。若无法精准采集有效的数据,社区提供的养老服务很难切实符合老年人需求。

(2) 社区养老服务设施供需不平衡。在数量较多的老人同时需要护理服务时,社区养老服务中心无法及时提供足够的护理服务人员;在饭后休闲期间,若老年人集中到社区养老服务中心享受养老运动、娱乐等设施,设施在高峰期又明显供给不足。这些情况的产生,主要归因于社区养老服务体系的不完善、不协调。

#### 1.2 社区养老服务形式单一

目前的社区养老服务仍以物质方面的服务,提供基本生活照料,较少涉及老年群体精神方面的养老需求。养老服务内容与形式的供给,无法满足人们的养老需求,又不能将这些需求及时传递给养老护理人员。可以看出,如今的社区养老体系的发展与老年人日益增长的精神需求存在不平衡关系。

作者简介: 高艺楠(1996-),女,硕士研究生,主要研究方向:社会保障。

收稿日期: 2020-02-23

### 1.3 社区养老服务水平不足

虽然目前社区养老服务内容在逐渐增加,如社区助餐点、社区娱乐设施、社区上门护理等服务在不断完善,但社区服务人员的服务水平和服务质量参差不齐,无法及时有效地帮助老年人解决困难,往往因为理解或表达不当造成服务的延迟与欠缺。

## 2 互联网+背景下智慧社区养老服务发展新思维

### 2.1 智慧社区养老发展新机遇

“互联网+”智慧社区养老,是将先进信息技术融合进养老服务当中,帮助其提供新的发展思路,形成新的养老服务模式,促进养老产业的发展。利用现有先进技术研发智能化产品与服务,解决养老需求供给不足问题,帮助老年人享受更好的老年生活。从根本上来说智慧社区养老是以老人为服务对象,采用互联网等先进技术,根据老人的生理、心理两方面的养老诉求,探索更加具有实践价值的服务方式,推进智慧社区养老服务的可持续发展。

虽然智慧社区养老服务模式能为中国现有养老服务带来新的发展方向,但在实践过程中仍存在问题。例如:智能化服务与社区之间的磨合存在不适应性、智能化产品研发在经济或技术方面的困难、老年人对智能化技术加入社区的不适应性等。总之,中国当前智慧社区养老服务的质量,距离满足老年群体个性化养老需求还存在很大差距。

### 2.2 智慧社区养老服务模式试点实践

目前,中国各地也展开了一些尝试。如:北京智慧养老综合服务信息平台:通过信息平台的建立,录入相应养老信息,为覆盖社区的老年群体提供智能化咨询与服务,帮助老年人及时、便捷地享受家庭护理、医疗健康、精神慰藉等多方面的服务<sup>[2]</sup>;天津市实行的 jWatch 智能手表:通过智能腕表 jWatch 的一键服务设置,就能选择自己需要的健康管理、生活护理、安全监护等多功能提供的服务,让老人在家就能轻松享受到家政、送餐、护理、维修等管家式上门服务;云南“智慧社区养老+”试点:运用互联网+与物联网平台,建立智慧服务云系统体系,通过打造医院专家团队、设计智能化穿戴设备、实施云健康监测设备等方式,建立了一套完整的智慧社区养老服务体系,促进云南省社区养老的智能化发展与应用。

### 3 建设智慧社区养老有效途径

伴随信息化养老体系的建立,智慧型科技产业也渗透到养老服务体系中,有利于为中国提升养老服务质量与水平奠定基础,满足多样化养老需求的同时,促进养老产业的发展。互联网+背景下智慧社区养老服

务模式的探索实践,也需要社区、政府、社会养老企业等多方平台力量共同协作,创新科学合理的实践方法与发挥智慧型养老服务体系的功能有机结合。

### 3.1 建立社区养老基础数据系统

根据各社区的养老需求现实状况,搭建健康养老信息处理平台,建立社区基础数据库。需要说明的是,这里的数据库只不过是从事社区健康养老服务最基本的数据,其中包括老人的基本信息、健康信息、亲属信息的数据,适用全国各地社区养老发展的现实需要。由于各社区具体情况有所不同,为此各社区在此基础上,可依据各地具体情况增加相应的数据库。另外,这些基本数据还应与社保、财政、人力资源等相关部门,以及医疗、金融等方面的养老服务机构互通,才能达到全方位智慧型养老服务体系的功能。

### 3.2 需要政策及社会力量的支撑

(1)政府加大扶持力度,鼓励智慧社区养老服务模式的践行,为良好的智慧社区养老服务发展环境奠定基础;同时,应适当加大资金投入,为社区养老服务平台的构建及开发提供资金保障,帮助智慧社区养老服务解决关键问题。

(2)扩建智能养老服务体系的人才规模,培养该体系专业管理人员,提高服务能力,改善服务质量。加强宣传智慧社区养老服务模式力度,强调其推广及实施运行的重要性,大力支持与鼓励参与智慧社区养老服务的志愿者,鼓励越来越多的有志之士投身于智慧养老社区服务运营体系中。

(3)推动养老企业加入智慧养老社区的研发与生产。依据社区养老的现实需要,运用高新技术水平,研发出符合社区需求的养老管理及服务操作系统;积极鼓励有关单位或者机构,研发养老高科技智慧社保产品,帮助老年人更为便捷地享受到服务。

## 4 结束语

随着中国老龄化现象的加重,老年群体的养老需求不断多样,同时网络信息技术不断发展的背景下,探索智慧社区养老服务模式,借助互联网大数据处理、开放共享及便捷快速的独有优势,政府、社区、社会各方力量共同参与,深度加强智慧养老社区服务体系的新尝试,提高中国社区养老服务能力,改善中国社区养老服务质量。

### 参考文献

- [1] 中华人民共和国工业和信息化部网. 三部委关于印发《智慧健康养老产业发展行动计划(2017-2020年)》的通知(工信部联电子[2017]25号)[A/OL]. (2017-02-06)[2017-03-25]. <http://www.miit.gov.cn/n1146285/n1146352/n3054355/n3057643/n3057649/c5489620/content.html>.
- [2] 贾伟,王思惠,刘力然.我国智慧养老的运行困境与解决对策[J].中国信息界,2014(11):56-60.