

“互联网+”背景下社区智慧养老服务模式研究

高 洋

牡丹江市卫生学校 黑龙江省 牡丹江市 157000

摘 要：我国的养老事业因人口老龄化的加剧而受到了巨大的挑战，优化养老服务体系是应对人口老龄化形势的客观需要。大数据时代，互联网作为一种新兴技术，在多个行业领域都得到了广泛的融合应用。互联网时代的新技术和新思维正是中国养老服务产业变革发展所需要的，因此，政府、市场和社会更加需要依托互联网平台来创新社区养老服务，以满足老年人多层次、多样化的养老服务需求。只有这样，我国养老服务才能在互联网大潮中蓬勃发展。

关键词：“互联网+”；社区智慧养老；服务模式

引言

我国人口老化形势日益严峻，传统的养老服务模式难以为继，借助互联网思维和大数据技术，以社区为载体的智慧养老服务新模式应时而生并蓬勃发展。大数据与社区养老服务融合可实现精准匹配服务、有效整合资源、缓解供给不足并实现有效监督。我国社区智慧养老实践总体处于起步阶段，需借鉴各方先进经验，发挥政府、市场和社会作用，运用新兴信息技术，创新社区养老服务模式，满足老年人多层次、多样化的养老服务需求，推动我国养老服务产业变革发展。

1 社区智慧养老服务的必然性

随着城乡居民对养老服务品质和效率需求的不断提升，人们对养老信息化服务的要求也随之提高。传统的养老服务信息化以客户需求响应为主，养老服务机构缺乏通过信息化的技术手段主动服务的意识和能力。加快推进养老服务信息化建设，能够实现以信息技术为平台和支撑，灵活运用信息远程监测，主动提供养老服务，拓展服务的深度和广度，提高服务的效率。同时，养老服务信息化建设还能够切实发挥“全程记录、及时响应、跨区服务、智慧养老”的作用，从而更好地履行养老服务工作的职责。科技赋能，保障社区智慧养老生活质量。积极探索“互联网+养老”，用数字科技赋能驱动养老行业创新发展，提升传统养老服务，完善智慧养老服务网络体系，为社区居家养老的老人提供“智慧养老”服务，让更多老人老有所养、老有所乐，实现智能化的养老一站式服务。

2 智慧养老模式现状

2.1 缺乏复合型专业人才

智慧养老对于人才需求要比普通的养老模式复杂的多，智慧养老涉及到线上线下各方面的不同类型人才。

一是参与养老服务人才水平较低。老人们从APP或公众号下单自己所需的上门服务时候，进行上门服务的人员来源不一，有的是社区工作者，有的是参与到智慧养老模式的志愿者，更有身体康健的低龄老人来进行力所能及的服务。这些人中在提供养老服务之前进行过专门培训的人数较小，怎样能够更好为老人提供服务、遇到老人的突发情况要怎样紧急处理以及一些基础的医疗知识等等，这些对于没有受到过专业培训的服务者来讲会影响到他们提供服务的效率，因此智慧养老中的实际服务者能力水平普遍不够高。二是缺乏有效进行线上管理的人才。智慧养老是基于互联网形成的，在“互联网+”的大时代，网上各种系统很容易出现漏洞以及崩溃的现象^[1]，一旦出现无法使用将会对老人的需求产生一定的影响，专门修补漏洞及时反映问题的人员有限，很难做到系统二十四小时完美运行。也无法及时的收集老人的反馈并进行更新。三是负责线上线下的工作人员互相之间的沟通不够通畅，双方遇到的各种问题得不到互相理解以及有效的解决，很容易造成内部问题，从而影响老人对智慧养老的使用感受。

2.2 信息平台建设不完备

众所周知互联网本身对于老年群体来讲就是一项比较难以短时间内熟练掌握的事物，由于当前智慧养老平台建设还没有达到最佳完备的状态，对于老年群体来讲存在很多的不便，在网上使用智慧养老服务平台必然需要输入一些老人个人的基本信息，老人的基本信息能否做到安全保密也是老人们最担心的一点，由于平台信息技术的脆弱很容易将一些个人信息泄露从而给老人们带来隐患。由于手机屏幕有限，一般一个页面内会留有较多的选项信息，很多时候会出现功能字体太小无法让高龄老人们即时找到自己所需要的功能服务^[2]。即使有社区

工作人员讲解过平台的使用规则，老人们回到家还是会忘记如何使用的情况，个别环节使用的线上讲解不够详细甚至是采用大篇幅文字进行讲解，老人们无法很好理解功能如何操作而耽误时间。当打开智慧养老相关的APP时，有的时候会出现各种广告页面，老人一不小心就会点到广告的跳转页面，严重会导致老人在自己无意识的操作下转出电子资金。智慧养老平台的各项操作页面功能不完备，技术的不够成熟从而会导致智慧养老效果大打折扣，也会让老人们对此产生怀疑态度。

3 “互联网+”背景下社区智慧养老服务模式

3.1 加大宣传力度

采用多种宣传手段对智慧养老的概念进行普及性宣传，充分的利用互联网优势，通过电视新闻、报纸、学者专家的宣传，让老人们了解智慧养老的基本概念，通过拍摄短视频、微电影的方式，向老人们传达智慧养老的优势所在，并对年轻人传达智慧养老方式，让其跟家里老人讲解该养老方式所能提供的服务。对于智慧养老的宣传要面向不同年龄段的群体，让已经步入老年阶段的人群尽快接受智慧养老，让中年群体提早熟悉了解智慧养老，方便日后可以更加熟练的使用。长春市目前的智慧养老大部分是采用公开招标的方式，要对招标的过程进行公平公正的监督，确保购买的智慧养老项目内容是符合当前社会所需。其次不可忽视社区的宣传力度，现阶段大部分老人选择的是居家养老和社区养老，对于周边环境，社区可以给予老人更多的信任感^[3]，在实行智慧养老范围的社区里，不定时开展有关智慧养老平台的培训讲座，一方面向不熟悉互联网的老人们普及智慧养老，另一方面可以有社工手把手一对一的教老人如何使用智慧养老平台，并且鼓励社区内的人员以及有能力的低龄老人加入到养老服务的队伍中，壮大智慧养老的志愿者队伍。以“以老为本”的宗旨进行宣传，尽最大可能让老人们信任智慧养老并自愿加入到智慧养老的行列之中。

3.2 加大培训力度，提高信息化水平

针对老年人不熟悉使用智能APP的情况，应充分发挥社区基础组织服务功能，由社区负责统筹，非盈利机构志愿者、共产党员、共青团员、在校大中学生共同参与，定期开展紧急呼叫、服务预约、手机支付、查看电子地图、网上购物等老年人日常生活中常用软件使用的助老专题信息技术培训，帮助老年人熟练掌握智能设备日常生活服务软件的使用。成立“夕阳红”互学互助小组，鼓励邻里之间的老人们互助互学，提升老人信息化

设备应用能力。简化老人信息化设备的使用难度。在汲取各种先进的信息技术（互联网、智能呼叫、云技术、远程健康监测、北斗定位技术等）的基础上，由政府信息化管理中心与企业联合搭建养老服务信息中心。鼓励企业研发具有紧急呼叫、服务预约、定位、健康监测等功能的智能手环，老人能够通过语音呼叫，及时准确地将会所需要的服务通过平台传递到相应的养老服务机构。

3.3 加强养老服务信息化建设，创新网格化服务管理

以社区为节点，南宁市政府牵头建设社区居家养老综合服务平台，根据老人的不同需求，提供“基本服务套餐+优惠项目（行动不便、经济不宽裕的老人提供上门家政服务、24小时应急协助等）+私人定制”等服务项目（“保健按摩+心理疏导”“情绪引导+订制餐饮”，条件允许可由专业的养老服务企业提供）。积极建立省一级养老服务信息管理平台^[4]，探索养老服务信息“跨省通办”，建立跨省养老服务社保卡一卡通服务模式。

3.4 坚持需求导向，助力精准服务

智慧社区养老的本质是服务，以人为本是养老服务最大的特点。要打破传统的供给导向局限，从老年人的需求出发，以老年人的角度考虑问题，客观准确地收集数据。一方面，要防止“智慧不养老，养老不智慧”的现象出现，智慧社会养老服务建设不能重线上、轻线下，老年人更多需要的是实实在在的线下服务，可以依据特殊困难老年人的需求作为基础^[5]，筛选养老服务项目，建设涵盖老年人、养老机构、养老设施等的上下联动、信息畅通的养老服务数据库；另一方面，老年人的需求是多元的，要进一步拓展社区智慧养老服务领域，创新服务种类，可以运用信息技术，组织不同形式和内容的社区老年活动，满足老年人的精神需求。

3.5 加强信息化建设，提升服务质量

随着人工智能、5G等高新技术的发展，信息化系统已成为构建居家养老服务体系的重要支撑载体。政府是社会养老服务的提供者，也是监管者。面对养老服务产业因地域不同或机构不同产生的数据壁垒，应建立一个“系统+服务+评价+改进”的智慧养老服务综合平台，建立老年人信息数据库，将民政局、社区、医院、家政服务公司、志愿服务组织、专业性养老服务机构等养老服务相关企业机构整合到一个由政府监管的养老综合服务平台，老人足不出户，就能够运用平台终端服务设备（如智能手环等）的紧急呼叫、服务预约、定位、健康监测等功能，实现与子女、服务中心、医护人员的信息交互^[6]。建立完善“老人服务呼叫→平台响应→社区/急

救中心/社区医院→养老服务机构联动”养老服务链。老人在居家享受生活帮助、康复护理、紧急救助、日间照料、人文关怀、精神慰藉、娱乐活动、法律援助等专业化养老服务的同时可以对服务质量进行评价,形成服务、评价、改进的养老服务质量保障体系,进而实现个人、家庭、社区、机构与健康养老资源的有效对接和优化配置,推动健康养老服务智慧化升级,提升健康养老服务质效水平。

4 结束语

综上所述,随着新一代信息化技术的发展普及和大数据平台功能的不断升级和优化,探索建立基于大数据云技术的社区养老服务信息化管理服务平台是居民社区居家养老的基础和必由之路。

参考文献:

- [1]李大伟.“互联网+养老”创新服务模式探究[D].南京:南京邮电大学,2021:23.
- [2]秦笑.老龄化背景下智慧养老的发展现状及对策研究[J].商业经济,2021(10):39-41.
- [3]王雪珍.“互联网+社区养老服务”发展路径研究[J].湖南行政学院学报,2020(4):102-111.
- [4]梁震.智慧信息化养老产业经济的研究[J].现代商贸工业,2021,(12):7-8.
- [5]青连斌.“互联网+”养老服务:主要模式、核心优势与发展思路[J].社会保障评论,2021,(5).
- [6]张博.新时代新经济:智慧健康养老产业及发展路径[J].兰州学刊,2020(6):200-208.