

# “互联网+”背景下养老产业智慧化服务研究

◆赵临风

(中山开放大学 广东中山 528400)

**摘要:** 我国的经济与社会虽然在近几年来得到快速的发展,随之出现的是日益明显的人口老龄化的现象,特别是处于现阶段的老年人也在逐渐增加对物质生活、精神世界方面的需求,针对这种情况,传统的养老模式已经不能再满足老人的日常需求。本文在分析了我国人口老龄化和养老现状的基础上,提出了具有针对性的养老产业智慧化服务的有效途径。通过“互联网+”对资源进行整合和优化,进一步对我国养老水平进行丰富和提升。

**关键词:** 互联网;智慧养老;服务产业;策略研究

伴随着国民经济的快速发展,我国面临的人口老龄化现象日趋严重,如何改变传统低效的养老模式,给老年人一个稳定和谐富足的养老家园已经成了首要解决的问题。值得庆幸的是伴随着国民经济提高出现的还有科技水平的长足发展,现如今“互联网+”已经成为生活的一部分,时时刻刻在影响着广大群众的生活。早在2015年李克强总理就提出了要大力推进“互联网+”,利用“互联网+”来整合养老行业的资源需求,从而有针对性的提高老年人所需要的物质生活,精神生活,给予必要的科学护理,精神照顾,最后形成一个智能的合理的多元的系统的科学的养老体系,让所有人老有所依。

## 一、我国养老需求分析

我国经济实力的长足发展,随之而来的是人口老龄化趋势的日益明显,我国老龄化人口占比已经高居世界第一。国家统计局2019年1月21日公布的2018年经济数据显示,截至2018年年底,我国60周岁及以上人口达24949万人,占总人口的17.9%;其中,65周岁及以上人口16658万人,占总人口的11.9%。国际上通常看法是,当一个国家或地区60岁以上老年人口占人口总数的10%,或65岁以上老年人口占人口总数的7%,即意味着这个国家或地区的人口处于老龄化社会。因此,根据2018年的我国老年人口相关数据分析,我国已然进入老龄化社会,而且趋势越来越显著。我国60岁以上的老龄人口已接近2.5亿,每年增加8000多万老龄人口。随着人口老龄化加剧,养老服务需求日渐增多。实现“老有所养”,成为当前及今后迫切需要解决的社会问题。

近年来,一方面,政府及各社会力量积极迎接“银发”大考,推动养老服务体系的建设,老年人的养老心态发生了新变化,青睐的养老方式更加多样,观念也更为务实;另一方面,养老服务仍然面临着诸多难点痛点,是社会发展的明显短板,服务供给无法满足老年人多样化的养老需求。随着IT应用技术的普及和大众文化素养的不断提高,广大退休干部、职工等老年人群体在拥有稳定收入的同时,也希望通过“互联网+”来获得便利简洁的生活方式。由于部分老年人行动不便,不在他人的帮助下难以自行生活,有调查显示,老年人护工护理的需求人数逐年呈上升趋势,传统单一低效的养老模式已经不能满足日益上升的庞大老年人口数量。此事就需要人民政府、企业单位、社会公众在结合现实社会的实际情况,使用“互联网+”的形式给老年人提供在线问答,智慧养生,娱乐交友等,给予老年人体贴入微的关怀,使他们在能吃饱喝足的同时,也能丰富自己的精神世界。

## 二、现代养老产业智慧化服务的必要性分析

物质生活与精神生活需求日益增长的现今社会,传统养老模式已经不能满足飙升的老龄化人口的情况下,合理运用互联网技术、计算机网络技术、通信技术、智能控制与管理技术和养老服务技术,建立一个庞大的网络智能养老体系平台,为老年人提供现代化的成熟高效的养老服务。这种模式核心在于利用网络大数

据为老年人提供智能筛选、智能分析、智能服务成熟的智慧化智能养老体系。该体系具有以下重要而积极的意义:

### 1.有利于实现居家养老智能化。

在21实际伊始,我国国民社会的科学技术、经济水平、文化涵养都有了极大地提升,老年人对于养老要求自然也有了更高的水平,告别低效的养老院模式,采用全新的居家养老服务体系模式才是未来的发展的重点和核心。步入21世纪后,利用“互联网+”和居家养老服务体系进行补充,将政府行业管体平台,街道居委会管理处,养老服务机构,居家老人和老年人家人子女实时连接为一体,逐步实现渗透到老年人的健康管理、安全把控、娱乐养生、紧急救护、金融服务等所需的各个方面。让智能化的居家养老服务体系成为未来养老服务行业的主流模式,带动引领养老服务行业良性发展。

### 2.有利于促进养老服务行业的转型升级。

随着老龄化人口的持续上涨,传统的养老服务行业迫切的需要一次大换血来改变行业存在的养老服务资源严重匮乏,行业服务水平低下的问题,这些问题严重阻碍了行业的发展。而使用新型的“互联网+”的思维,对现有的养老服务产业的资源进行优化升级,通过互联网技术构建虚拟养老院,整合并发布养老院信息,培养多元投资主体;还可以整合现在养老行业资料结合“互联网+”技术筛选养老服务行业资料,以此促进智能养老产品的开发与应用,也可以借此带动社会团体的对居家养老服务行业的关注和支持,有效的提高了服务质量,可以更好的解决传统养老服务行业所存在的诸多弊端,为传统的养老服务行业的升级的转型提供了重要工具和载体。

### 3.有利于提升老年人的生活质量。

通过正确合理的运用“互联网+”的技术,提供成熟高效的养老服务体系,使老年人享受到高质量的服务项目和服务质量。运用“互联网+”技术整合的养老行业资源,建立互联网养老服务平台,在此平台上,可以简化养老服务行业从业者与需求者之间的工作流程,让服务者与需求者“面对面”沟通,为老年群体提供了更大的选择空间;在此平台上,行业从业者之间也可互相观看学习经验,取长补短,提升自身的工作质量的服务质量,以此多方面的提高老年群体的服务选择空间,提供了更高效更高质量的服务,同时也促进了优胜劣汰,加快了行业进步。老年人在网络服务平台的影响下,也能更便利的获得服务,能够转换心态,改变以往固有的“被供养”思想,现在自给自足,不需要儿女家人帮助也能或者服务,有效的提高了老人的幸福感和归属感,让老年人愿意养老,拥有乐观健康积极的心态。

## 三、智慧化养老服务的主要内容

根据老年人群体的实际生活状况和现实生活需要,可以向他们重点提供如下的智慧化养老服务的内容:

### 1.智慧化健康管理服务。

健康管理服务的智慧化是指通过利用移动终端对老人的健康信息,构建相应的健康管理体系,进而提供有针对性的个性化实施方案。它是以大数据和云计算为健康管理基础,将老人与医疗机构、社区养老服务中心及子女通过植入软件的移动设备进行连接。移动设备主要是将老人的健康检测、医疗机构、家属等几方面呈现出的数据进行同步。医护人员在对老人进行治疗、保健和医护时才能调取相关的老人的血压、心率和血糖等健康数据。居家老人可以得到紧急救护、医疗、护理和照料等服务,还能与医疗专家随时进行远程沟通,专家通过对老人呈现的健康数据的远程诊断、监控进行相应的保健服务指导,大大增加了健康服务的服务质量与效率。

## 2.智慧化生活照料服务。

生活照料服务的智慧化是根据互联网的大数据和云计算,进一步的细分老人的生活方式、经济水平和兴趣爱好等,进而使生活服务具备全面性和针对性。养老服务资源在现代信息技术的支持下突破了时间和空间限制,使老人不用出门就能进行各种生活服务。比如,通过移动客户端构建在线购买健康产品服务、健康咨询服务、亲情互动服务及社交服务等一系列老人专属服务。老人不仅可以实现在线购买老年用品、旅游、餐品等,还可以实现紧急救助、社区服务、老年商城、老年大学、精神慰藉、健康管理、老年社交、爱心志愿、老年餐桌、子女孝行等生活全方面结合,提升老人的生活质量。

## 3.智慧化精神慰藉服务

现阶段老人日益增加的精神文化的需求,有一部分来自于互联网背景下年轻人的生活方式及网络社会信息带给老人的影响,老人也越来越需要以网络为主的精神文化休闲服务。还有一部分是因为持续增加的空巢老人在长期的独居环境下产生越来越多的孤独感,严重者会得心理疾病,这种情况促使他们对精神慰藉服务的需求更加迫切。精神慰藉服务的智慧化是指在虚拟社区的环境下组织老人进行各种文体或学习活动;与心理健康的咨询医疗机构进行合作为老人提供心理咨询、排解压力、心理疏导等一系列精神慰藉服务;根据养老信息平台提供的信息资源构建心理预警机制,定期为老人提供心理测试和心理跟踪等服务,避免心理安全隐患。

## 四、智慧养老产业发展路径的探讨

### 1.充分利用“互联网+”平台助力养老事业

迅速发展的互联网技术及广泛应用使得人们生活中的方方面面变得方便快捷,而将“互联网+”平台应用到养老产业智慧化服务中,使得养老服务也更加多样化、便捷化。比如地方政府可以大力推进“乐享卡”,通过互联网技术汇总和分析老年人的信息、需求等数据,采用智能手环让外出的子女可以通过互联网技术对老人的生命安全风险进行实时监控,方便随时关注老人的生活。与此同时,老人可以根据自己的需求有选择性的进行如定制养生知识、网上问诊等一系列网上服务。应用互联网技术实时监控老年人的身体状况的基础上,缩小了老人与子女间的距离,在一定程度上节省了资源还提供了精准服务。

### 2.构建现代养老服务管理机制。

传统的居家养老服务是以社区作为管理者,而社区并不是提供服务的供应者,缺乏市场竞争机制和评价机制。智慧化养老服务有利于完善养老服务体系,将传统养老服务出现的缺乏监控与评价、质量较低的问题从本质上解决。通过对养老服务的过程的完善如社区监管、老人与子女评价、公布信息和选择等,进一步的改进和提升居家养老服务的质量和管理效率。具体从以下三方面实施:①根据平台的大数据需求信息为老人提供具有针对性的服务。②通过分析老人对服务的评价数据来监督和考核服务提供者的质量。③平台应对服务人员进行培训,对供给机构进行招标,进而让服务人员有个平台能够进行有效的交流学习,从根本上解决服务人员缺乏和服务素质较低的问题。

### 3.提高养老服务产业市场化程度

传统的养老服务通过政府向其中投入公共资源而存在,在“互联网+”环境下,养老产业的智慧化服务平台通过对社会养老资源如社区服务中心、医疗机构等的整合,达到整体联动的效果,对老人遇到的紧急或突发情况能够及时发现并解决。只要有机构、个人或者志愿者愿意提供养老服务,就能在智慧化养老服务的平台登记,养老信息中心平台再根据他们提供的养老服务如服务设施、项目、收费、评价等信息进行分类,然后通过评价反映出的结果梳理出综合排名,这就提供了给老人更多的选择去进行生活照料、精神安慰服务,同时也提供了更多机会给养老服务的企业、个人。通过对资源的整合,进而建立竞争的机制,最终会加快养老服务的市场化程度。

### 4.打造个性化养老服务

养老服务不仅是政府的责任,同时也是全社会应该共同承担的社会责任,对此,政府要充分发挥自身的管理职能,还要动员社会力量、整合社会资源,运用多元参与的手段为老年人提供更加个性化的服务。比如:对于退休老年人可以充分利用文化馆、文化队伍等资源,为老年人提供老年大学、微信课堂、文化培训等资源,不断丰富他们的业余文化生活,真正做到“老有所乐”。

### 5.拓展养老服务内容与形式

现阶段的居家养老服务模式仍以家政保姆式服务为主要手段进行传统的居家生活服务与照料,并没有按照老年人的需求制定相应的具有针对性的服务方案。而智慧化养老服务通过运用互联网信息沟通的及时性和快捷性的特点,对传统的生活照料服务进行了拓展。比如,根据互联网的技术、功能可以为老人制定有针对性的健康管理系统,做到一对一式健康服务;社区养老管理中心再根据信息平台提供的精神需求来组织相应的社区文体等系列活,避免传统的文体活动出现“众口难调”的现象;通过网络构建的虚拟社区,实际上是老人进行沟通交流的社交平台,在老人享受精神慰藉服务的基础上促进老人人际交往能力,进一步对老人的精神满足程度进行提升。智慧化养老能对老人的高级需求如精神慰藉和健康护理等进行很好的满足。

### 6.提高养老服务的安全保障。

“互联网+”背景下的养老产业的智慧化服务是通过24小时的监控和运用健康大数据,彻底改变了传统的监控老年人人身安全的方式,提高养老服务的安全保障。智慧化居家养老服务是通过互联网传导和智能化设备等对老人所处的地理位置、生理指标及活动能力呈现的数据进行最大程度上的监控,使得养老服务更具便捷和准备。老人在居家养老过程中一旦出现生命安全,智慧化养老服务系统可以及时快速的反应。信号的传递在强大的信息预警系统和高效快速的运行模式下更加快速,在一定程度上减少了人力、时间成本,最大限度的降低了老人的生命安全风险。

我国目前已经成为人口老龄化大国,我们应对传统养老模式所出现的问题进行关注和重视并积极应对,探索更有效、可持续的新时代养老产业的发展路径,在“互联网+”引入下,构建智慧化的健康养老服务,通过对思维的转变、技术的应用、管理的强化,精准服务老人,全方位提升老年人群体的生活质量。

## 参考文献:

- [1]张守营.智能养老成趋势,制度、标准缺失待破题[N].中国经济导报,2015.
- [2]曹力,马丽,汤少梁,陈娜.“互联网+”背景下居家养老的发展方向及创新模.海南医学,2016(6):861-863.
- [3]唯党臣.“互联网+居家养老”:智慧居家养老服务模式[J].新疆师范大学学报(哲学社会科学版),2016(5):128-134.
- [4]单奕.江苏省城市社区居家养老服务需求与供给研究[J].长春教育学院学报,2014(22):54-55.
- [5]韩静.“互联网+养老”模式运行机制研究[J].现代商贸工业,2016(5):128-130.

作者简介:赵临风,男,汉族,籍贯:湖北省罗田县,生于:1972-11-12,经济管理教研室,职称:副教授,MBA,研究方向:企业管理、物流管理。

