

社区智慧养老服务存在的问题及解决途径研究

吴佳蓉

(西安市灞桥投资控股集团有限公司, 陕西 西安 710000)

【摘要】随着我国逐渐进入到人口老龄化社会, 养老已经成为社会普遍关心的问题, 家庭养老具有很好的便捷性, 老人活动更为自由, 安全性更有保障, 也可以更快地融入社区生活当中, 但受到我国计划生育政策的影响, 很多家庭都为“4+2+1”模式, 家庭养老会使得年轻人的经济压力、生活压力剧增, 同时大多数家庭成员缺乏专业养护能力, 上述客观现象导致家庭养老问题日益突显, “养儿防老”的观念已经不适合当前社会的养老需求。本文将对社区智慧养老服务存在的问题进行剖析, 先对智慧养老相关理论进行论述, 再对社区智慧养老服务现状及存在的问题进行分析, 最后提出了区智慧养老服务的策略, 可供相关行业参考借鉴。

【关键词】社区养老; 智慧养老; 解决途径

【DOI】 10.12294/j.issn.1673-0992.2022.05.056

一、引言

西方社区智慧养老概念来自英国, 老人不需要离开日常生活和购物空间, 在家通过信息化、网络化的方式就可以获医疗、照顾和经济等方面的优质服务。虽然我国推行了社区智慧养老发展计划, 在很多城市和地区也取得了很好的成果, 但还存在着政府供给与居民养老需求不对等、缺少足够数量的专业人士、部门数据没有共享有效的数据信息、养老服务时间短等问题, 需要结合智慧养老相关理论, 深入分析问题原因并制定切实有效的解决方案。

二、智慧养老相关理论

(一) 智慧养老简介

智慧养老概念起源于英国生命信托基金会, 很多学者对智慧养老进行研究都结合云计算、大数据、物联网等技术, 把智慧养老平台作为基础, 充分利用相关资源并进行精准管理, 为老年人提供多元化服务, 满足个性化养老的需求, 为老年群体提供快速响应、及时解决问题的新型养老模式, 注重养老的信息化、科技化、智慧化, 实现社会、社区、家庭和政府部门间的协调。智慧养老将物联网技术、信息技术作为基础, 搭建起智慧养老平台, 实现养老的智能化、高效化、低成本化, 具有实时性和可复制性。对养老需求信息进行采集, 实时存储数据信息并对大量数据进行分析, 为挖掘养老市场提供数据支持, 实现智慧化决策与需求发现, 将养老需求与养老服务的精准投放。将家庭养老作为主导, 把提供专业化服务、营造温馨社区环境作为基础, 专业服务人员为老年人提供服务与照料, 建设老年人日间活动中心, 提供养老日托服务, 主要提供生活照料、卫生医疗、精神关爱等服务, 确保居家老人日常生活和困难可以通过社会化服务来解决。

(二) 福利多元化理论

在 20 世纪 70 年代, 福利多元化理论形成于西方国家, 该理论将福利作为社会产品, 政府部门并非福利唯一提供方, 将福利责任与义务向其他部门或单位转移, 将福利权力下放给社区或团体。政府部门不再统领福利事务, 交由不同主体来实施养老福利功能, 该举措有利于政府部门与其他社会组织间的关系, 还有利于提高社会福利服务效率与水准, 通过社会中公益组织与团体的参与, 可以对政府部门职能进行补充与完善, 通过更多社会主体参与进来, 可以实现对社会资源的优化配置, 缓解了养老福利供给与需求两者间的矛盾, 政府部门制定养老福利政策与制度, 为养老事务与社会组织提供政策保障。

福利多元化理论极大地促进了智慧养老覆盖区域, 避免政府部门承担责任和角色过多导致无法对养老资源充分利用的问题, 通过多元主体的参与为养老服务提供新发展途径, 政府部门、社会组织、社区等通力合作, 共同促进养老福利事业的进步。结合中国经济发展水平来讲, 如果单纯依赖政府部门提供养老服务并不能取得很好的效果, 需要将家庭、市场、政府进行结合, 三种养老力量进行互补来实现资源利用率的最大化, 有助于降低养老成本, 兼顾家庭养老和社会养老两种模式。政府部门制定相关法律和法规, 建立起管理制度, 调动起市场与家庭的积极性, 引导和鼓励社会资本参与, 通过公共服务提升政府职能, 比如, 对留守照顾老人群体进行资金补助, 对开展智慧养老社会群体发放福利等。同时, 智慧养老服务公司可以得到政府部门的支持, 以市场为导向来提升服务能力, 满足不同购买能力老年群体的需求, 可以为弱势群体提供养老服务并提升公司盈利能力。养老家庭

可以选择就近智慧养老,老年群体不需要离开熟悉的亲戚、邻居,在得到专业护理的同时还可以得到家庭的关爱,情感与精神也可以得到更好地保障。

(三) 协同治理理论

将公共部门、私人机构、公民个人等作为治理主体,通过协同运作来建立起自组织系统,达到公共利益的最大化,确保治理更为高效和有序。发展多元治理养老体系,政府部门不再是唯一主体,可以更好地发挥出多元治理的作用,达到共同利益目标。在进行协同治理时,子系统间存在竞争与合作,促进宏系统高效有序运行,多元治理主体肩负起各自的责任,在相应的治理领域中树立起权威,不同子系统间可以平等对话,建起竞争与合作关系,推动养老事业的有序发展。如果外界环境发生改变,每个子系统协调各自行为,有助于对资源进行整合并达到协同增效的目的,注重体现出每个子系统的协同效应,政府部门转变管理理念,加强与社会组织、公益企业的协商合作,不再依靠强制力,多元协同共治可以促进社会高效运转。对每个子系统进行协调,可以充分发挥出自身优势,建立起竞争协作关系可以形成良好的互动,需要不断健全多元治理主体协同机制,为不同主体提供制度与保障,确保不同主体均能获益,通过竞争合作来发挥协同效应。

三、社区智慧养老服务现状及存在的问题分析

(一) 行业标准与政策制度落实效果不理想

将养老资源与现行政策制度进行融合,需要确保社会资源与优质养老服务进行准确对接,才能为老年群体提供高质量服务。但很多城市的养老政策制度落实效果并不理想,存在着形式主义现象,只在城市小范围内推行社区智慧养老服务,并没有进行全面普及与推广,相关法律法规并没有发布,智慧养老模式还处于测试阶段。社区智慧养老服务市场没有提供规范化的服务,也没有对该行业和服务人员进行有效的监管,智慧养老行业易存在问题与隐患。国家为了保障老年群体的利益,颁布了《老年人权益保障法》,但相应的规章制度还没有发布,当养老权益受到损害时无法保障合法权益,就会制约智慧养老事业的发展。因此需要结合城市经济发展情况和自身条件,探索出符合现实需求的发展途径,成立统一管理部门,建立起管理机制,颁布相关政策和条例,突破智慧养老服务的发展局限。

(二) 养老服务人员专业化程度低

想要提高智慧养老服务水平,健全养老服务保障体系,需要成立具有较高专业性和高素质的服务团体。当前,养老服务人员学历水平不高,很多人员还没有

取得岗位资格证,也没有接受专业化的教育培训,无法为老年人群体提供高层次的服务,例如,开展医疗保健、心理慰藉等服务。养老专业人员缺乏主要是因为社会上养老服务人员培训和教育机构较少,国家没有对该行业进行明确规定,社会没有对养老服务人员正确认识,导致养老从业人员没有职业自豪感。同时,养老从业人员薪资待遇并不高,无法调动起从业中人的工作积极性,具有较高学历和较高专业性的工作人员不愿意从事养老行业,高水平人才会向一线城市流失。很多相关专业毕业生工作几年都大都会转行,只有极少数人员继续从事该行业,体力劳动为工作的主要内容,无法树立起工作成就感和职业自豪感,社会养老机构在较长时间内无法招聘到高水平专业人员。

(三) 老年人对智慧养老接受度不高

当前,智慧居家养老服务还处于试运行阶段,社会上的很多人员并没有进行深层次的了解,尤其是智慧居家养老受益人群。养老机构并没有对智慧居家养老的优势进行广泛宣传,很多老年人从来没有听说智慧养老,也不了解养老服务究竟是如何开展和运行的,很多社区只是采取简单的张贴宣传单的方式,还有的社区通过也是通过信息化手段在其官网上进行宣传,但由于老年群体视力较差或教育程度不高,并没有对公告栏给予关注,很多老年人并不会操作智能手机或电脑,看到消息的多为年轻人;还有一些老年人行动不便,无法获取到外界信息,采用宣传方式并没有取得理想的效果。

近年来,互联网医疗得到了快速发展,但需要流畅的网络环境提供支持,而老年群体在使用网络医疗过程中并没有得到生活和精神层面的帮助,使用时还存在着较大的迷惑,没有给老年群体提供较好的服务体验。同时,老年群体接触的互联网知识较少,养老消费理念比较传统,希望节省资金留给子孙,智慧养老产品在老年群体中的使用较少。一些老年人退休金较低,需要国家提供补贴或子女提供资金,在生活中不敢随意花销,更不要谈接受智慧养老服务。受到老年群体思想观念等方面的影响,接受智慧养老产品还存在着较大的障碍,习惯采用原来方式接收信息和数据,对信息技术产品存在不信任,心理上存在着抵触情绪。老年群体随着年龄的增长,身体素质也在不断下降,视力、行动力等也在减退,不利于接受高新技术产品。

(四) 信息化建设落后

当前,智慧家居养老服务存在的主要问题就是信息化、智慧化程度不够,我国政府部门虽然已经发布多条相关文件推动信息化养老产业发展,引导和鼓励

养老服务机构进行创新,在一定程度上促进了智慧养老产品和智能家居产品的进步,但是很多社区网络平台存在着信息分类不清晰,信息回复不及时等问题,不能满足老年群体智慧养老的实际需求。养老智能化建设是为老年群体提供更为舒适、便捷的养老体验,在家中就可以享受到高质量的养老服务,但很多社区都没有提供交互式在线交流平台和可视化的操作界面,例如,老年群体还不能通过网络方式进行专家问诊,生活中遇到紧急情况下不能随时报警,无法随时进行预约服务,养老服务人员不能随时接收老年群体发过来的服务信息等,信息服务平台还没有全面建设,总体规划程度并不高。每个服务平台的通信协议并不兼容,存在着横向管理难度大的问题,建立起来的管理平台无法进行资源共享,存在着社会资源浪费问题。除此之外,因为缺少管理标准和规章制度,不能对工作人员的智慧养老服务水平进行评价,信息化建设落后导致信息化平台无法传达老年群体的养老需求。

四、社区智慧养老服务的策略

(一) 发挥政府的主导作用

为了确保智慧养老可以顺利开展,需要相关政府部门共同参与,特别是在智慧养老处于发展阶段的城市,更需要政府部门参与并制定推进计划,考虑扶持政策的可行性与实用性,规范并促进社区智慧养老事业的发展。制定并实施激励政策与措施,引导和鼓励社会资本参与社会智慧养老服务行业中来,智慧养老产业投资大且回收期长,政府部门应该拓展融资渠道和发放低息贷款,给予财政方面的支持,对智慧养老社区建设的土地出让给予优先权。社区智慧养老运营时给予一定程度的税费减免,降低水、电、暖、气等各项费用的标准,减轻养老机构的运营压力。同时,可以通过成立社区智慧养老专项资金,为智慧养老提供资金保障,成立智慧养老服务部门,对提供的养老服务项目进行成本核算,确保资金使用的合理性,不得出现资金挪用现象,还需要建立起管理责任制,对不同部门的职责进行明确,对资金使用进行规划和监管。

(二) 建立健全养老服务人才队伍建设

政府部门需要做好养老服务人员培训与储备,做好养老服务管理等相关产业人员的培育和团队的建设,加强与高等院校的交流与合作,开设社会工作相关专业,参照师范生制度给予学费减免或补贴,吸引更多学生报告相关专业,注重养老高素质人才的培养,为社会培养更多高水平的养老产业人才,确保社区智慧养老产业的健康发展。高等院校还应该将教育与社会需求进行紧密结合,提高学生对于养老服务业

的认知程度,可以使学生在毕业全身心投入到养老服务业当中,社会要提高对养老专业人才的重视程度,进一步提升养老服务人员工资和福利待遇,制定并出台相关优惠政策,对特殊岗位进行奖金补贴,这样才能吸收更多高素质人才。加强与发达国家和地区的沟通与合作,组织养老专业人员进行培训,为养老服务人员提供不同的就业岗位和执业资格认证,例如,颁发健康风险评估师、高级康复师等资格证书,对从业人员业绩和能力进行评估,建立起养老服务人才信息库,进一步提升养老从业人员地位,提高养老从业人员的职业满意度。

(三) 重视老年人自身建设和需求

要转变老年群体的思维模式,地方政府、社区机构等应该协同工作,进一步拓展智慧养老服务范畴,不仅仅局限于空巢老人、高龄老人,应当对自理能力存在困难的老年群体给予重视和帮助,提升智慧养老产品适用范围,让其通过对智慧养老的体验来形成消费心理,形成主动消费的观念。消除老年群体对智慧养老的抵触情绪,定期做好智慧养老宣传活动,给更多老人提供免费试用的机会,加深对智慧养老服务的了解,体验智慧养老带来的便捷,消除老年人的戒备心理。当前,老年群体对智能化产品的理解还不深入,可以采取“一键通”的操作方式,借助智能语言助手体验智能产品给生活带来的便利,可以为后续拓展功能创造条件。智慧养老宣传的目的是让老年人主动提出养老服务需求,因为很多老年人在生活中从不主动提出需求,大多需要子女介入才能产生信任,还需要做好面向子女的智慧养老服务方面的宣传,通过子女选择才能让老人信赖并获得更好的养老服务。

(四) 运用新兴科技以及信息技术

建立起综合型智慧养老服务平台,避免老年群体寻求服务时耗费更多的时间与精力,不再将养老服务仅局限于做饭、洗衣、打扫卫生等传统家政工作,更多的是需要为老人的实际需求提供个性化的服务,将智慧养老内容覆盖老年群体生活的每个环节。建立养老服务需求数据库,通过搜索服务需求相匹配的服务人员,可以更为快捷、高效地提供个性化服务。平台设计需要考虑老年群体对智能设备的操作,为其提供服务快捷键或人工服务界面,提升老年人对智慧养老的体验。还需要将老年人信息汇总到服务平台数据库,将原来的静态信息转变为动态信息,记录老年人身体变化情况,通过大数据技术深入了解老年人需求,推送满足潜在养老服务需要的内容,还应当注意保护老年人隐私,避免信息泄露对老年人生活带来不利影响。

（五）加强多元化主体参与养老服务

智慧养老涉及智慧医疗、信息技术、金融、法律等多个领域，需要投入大量资金才能建成社区智慧养老服务体系，这就需要出台配套政策、金融资本的支持和科研单位的参与。可以采取政府扶持、社会参与、市场化运作、公益商业互补的运营模式，通过多方主体的参与来减少政府部门财政负担，给予社会主体税务和金融方面的优惠，也可以进一步激活智慧养老市场。政府部门需要在智慧养老服务中发挥引领作用，让物联网、医疗、信息技术等方面的企业参与进来，做好智能养老设备产业化建设，丰富和升级配套设备的功能，吸引更多社会力量参与到养老服务产业。可以通过政府采购方式来消化智能化养老设备和服务，帮助相关企业推广配套产品，借助先进的信息技术来建立起养老服务集成平台，充分利用云计算、大数据技术收集养老数据信息，通过对信息的深度挖掘来发现更多有价值的数据信息，为智慧养老服务产业提供更多的发展思路。

结语：

综上所述，随着我国人口老龄化问题的加剧，社区智慧养老为政府部门解决老年群体养老问题提供了新的思路，同时需要政府相关部门发挥引导作用，做好养老服务人才队伍建设工作，重视老年人自身建

设和需求，充分利用高科技以及信息技术，鼓励多元化主体参与养老服务，从而缓解当前社会养老存在的资金压力，也能够为老年群体提供更加优质、更加便捷的智慧养老服务。

参考文献：

- [1] 郑伟,卢擎华.智慧养老视角下养老服务体系建设的优化路径[J].黑龙江人力资源和社会保障,2021(17):37-39.
- [2] 宋雨,千东毕.智慧养老服务质量的 Influencing 因素研究[J].黑龙江人力资源和社会保障,2021(17):50-53.
- [3] 朱礼华,杨晴.智慧养老服务的供给、需求及媒介分析——基于“服务链”理论[J].中国老年学杂志,2021,41(18):4118-4124.
- [4] 曾郁文,侯文华.大数据背景下智慧养老服务运营与体系构建的思考[J].信息系统工程,2021(09):145-147+151.
- [5] 刘军军.智慧健康养老产业发展的现实困境与路径优化[J].中国医疗管理科学,2021,11(05):1-5.
- [6] 姜子建,沈炬成,何晨辰.公共领域视角下智慧养老的社会生态构建——以城市老年大学、社区养老院及乡村居家养老为例[J].产业创新研究,2021(17):103-105.

