

需求导向下数字化智慧居家养老的模式与路径

覃月明, 李卫霞*

湛江科技学院会计学院 广东湛江

【摘要】随着我国老龄人口基数持续增大、老龄化速度加快、国家和地方的都面临着巨大的养老压力,在人工智能、大数据等新技术为智慧居家养老服务事业“赋能”下,养老服务的数字化、智能化是必然的趋势。居家养老服务智慧化程度低、养老服务供需矛盾凸显是湛江市智慧居家养老服务事业发展当前面临的两大主要问题。因此,文章以湛江市为例,在需求调查基础上,以需求为导向构建了湛江市数字化智慧居家养老服务的模式和路径。

【关键词】需求导向;数字化;智慧居家养老服务;模式与路径

【基金项目】2022年度第一批湛江市非资助科技攻关计划项目“需求导向下湛江市数字化智慧居家养老新模式研究”(项目编号:2022B01080)

The mode and path of digital smart home care under demand orientation

Yueming Qin, Weixia Li*

ZhanJiang Science and Technology University, Guangdong Zhanjiang

【Abstract】As China's aging population base continues to increase, the aging rate is accelerating, and national and local people are facing huge pension pressure, under the "enabling" of new technologies such as artificial intelligence and big data for smart home-based elderly care services, the digitalization and intelligentization of elderly care services is an inevitable trend. The low degree of intelligence of home based elderly care services and the prominent contradiction between supply and demand of elderly care services are the two major problems faced by the development of Zhanjiang smart home based elderly care services. Therefore, the article takes Zhanjiang City as an example, and on the basis of demand survey, it constructs a demand oriented model and path of digital smart home care service in Zhanjiang City.

【Keywords】demand orientation; digitization; Smart home-based elderly care service; Mode and path

1 前言

居家养老是我国最主要的养老方式,智慧居家养老以其能够弥补传统养老不足的优势成为了养老服务发展的主流(王张华、贺文媛,2021)。我国正从过去几十年的人口红利期转向人口负担期,老龄人口基数大、老龄化速度快、养老压力持续增大是我国当前面临的严峻人口问题。推进养老服务的高质量发展是积极应对老龄化人口问题的重要发展战略。“十三五”期间,我国形成了“9073”(90%居家养老、7%社区养老、3%机构养老)的养老模式。近年来,在人工智能、大数据、物联网、5G等新技术的驱动和

支持下,借助数字化的智能系统,智慧居家养老将实现个性化、便捷化、安全化、实用化等多重保障(李倩、梁立君,2017),不断为居家养老事业发展“赋能”。但我国数字化智慧居家养老事业还处在实践探索阶段,有不少尚待解决的问题,而居家养老服务的数字化程度低、供需脱节是当前亟待解决的两个主要问题(魏蒙,2021)。中国互联网网络发展状况统计报告显示,我国有2亿的老年人成为了互联网“新生力量”,他们全面“触网”不落人后,并获得与当下年轻人同频的“社交话题”,是初代新老年人中的典型人群。因此,要满足初代新老年人的养老需求,

第一作者简介:覃月明(1989-)女,广西岑溪人,硕士,湛江科技学院会计学院讲师;

*通讯作者:李卫霞(1988-)河南许昌,硕士,湛江科技学院专任教师。

养老服务事业的发展趋向网络化、信息化、数字化、智能化是必然的(崔月琴、朱先平, 2022)。《智慧健康养老产业发展行动计划(2021-2025)》提出, 要将需求拉动, 供给升级作为未来养老事业的基本原则之一, 以满足人民群众对健康及养老的需求作为出发点和落脚点。因此, 以需求为导向的智慧居家养老服务的数字化建设是解决当前两大问题的必由之路。

湛江市是广东省第二大老年人口居住地, 于2016年6月成立了智慧居家养老服务热线平台“12349”, 并在湛江市赤坎区、霞山区、开发区、麻章区、坡头区等设置了30个服务站点。但是湛江市的智慧居家养老服务发展缓慢, 智慧居家养老服务处于起步阶段, 存在许多待解决的问题。其中有两个为题最突出: 其一是居家养老服务智慧程度低, 未能有效利用人工智能、大数据、物联网、5G等新技术; 其二是互联网智慧居家养老服务供需脱节, 供需矛盾尖锐。基于此, 本研究将以湛江市为例, 展开调研收集湛江市关于智慧居家养老服务的现状、老年人对智慧居家养老服务的真实需求等信息的一手数据, 以湛江市老年人智慧居家养老服务的真实需求为导向构建湛江市数字化智慧居家养老服务模式, 并在此基础上探讨其实施路径。

2 调研及结果

2.1 调研对象及设计

以湛江市60岁以上使用过智慧居家养老服务并具备良好认知能力的老年人群体为调查对象, 开展问卷及相关访谈。采取随机抽样方法选取问卷调查对象, 并在此基础上采用目的抽样方法, 从60-70岁、70-80岁、80-90岁、90岁及以上四个年龄段选取一定数量的老年人进行了深入访谈。

2.2 调研结果

调研共计发放调查问卷272份, 回收253份, 回收率达93%。并从60-70岁、70-80岁、80-90岁、90

岁及以上四个年龄段选取了12位老人进行了深入访谈。引入服务质量评价模型(SERVQUAL)对调查问卷收集的数据进行分析, 采用质性分析工具处理访谈稿等非数字、无结构性素材。以明了当前湛江市智慧居家养老服务的现状, 挖掘湛江市老年人对智慧居家养老服务的真实需求, 探明湛江市老年人对数字化智慧居家养老服务的使用意愿。

(1) 湛江市智慧居家养老服务的现状

湛江市智慧居家养老服务当前存在两个亟待解决的问题, 其一是湛江市只会居家养老现有服务种类少, 主要是保洁、订餐等基本生活照料的服务, 且服务质量有待提升。当前的智慧居家养老服务供给与调研获知的老年人智慧居家养老的服务需求相差甚远, 供需矛盾日益凸显。其二是湛江市虽然在2016年建立了智慧居家养老服务热线平台, 但到2022年智慧居家养老服务仍然主要依靠热线电话, 服务平台和服务站点没有充分利用人工智能、物联网、大数据等信息技术, 智能程度低。还有就是老年人的个人智能装备、家庭和社区等的智能基础设施配备较少, 环境智能化程度低, 没有形成数字化的智慧居家养老的智能环境。

(2) 湛江市老年人对智慧居家养老服务的需求

本文根据马斯洛的“需求层次理论”, 将湛江市老年人对智慧居家养老服务的需求划分为五个层次: 生理需求、安全需求、社交需求、尊重的需求和自我实现需求(如表1所示)。其中, 老年人价值再创造的自我实现需求是需求的最高层次, 他们渴望发挥余热, 渴望继续为家庭和社会贡献自己的力量。湛江市当前的居家养老服务体系中尚未有关于满足老年人自我实现需求的服务。在此次调查中发现将近50%的调研对象有自我实现的需求, 充分说明了时代进步之下老年人的养老需求也在不断变化和进步。

表1 湛江市智慧居家养老服务需求

需求层面	需求层次	具体需求
基本层面	生理需求	衣食住行: 助餐、助洁、助行、维修安装、跑腿代办等
	安全需求	紧急呼救、自动报警、无线定位、智能救助、智能监护等
精神层面	社交需求	聊天谈心、亲情关怀、文艺表演、外出游玩等
	尊重的需求	他尊、他尊(如志愿者服务态度、康复陪护的尊重等)
价值创造层面	自我实现需求	老年人助工服务、老年公益活动、老年志愿服务等

(3) 湛江市老年人对数字化智慧居家养老服务的使用意愿

当调研团队成员将未来湛江市智慧养老服务数字化建设后的场景描述给接受调研的老人时, 相对年轻的老年人, 特别时全面“触网”的初代新老年人, 调研对于湛江市数字化智慧居家养老服务都表示非常期待和迫不及待想要尝试。相对年长的老人觉得自己对智能设备的使用上存在较大的困难, 数字化的智慧养老服务对他们的养老生活帮助不大, 也不太愿意花时间和精力去学习智能设备的使用。但是, 不管数字化的智慧居家养老服务是否愿意尝试和使用, 接受调研的老年人都认为湛江市智慧居家养老服务的数字化建设是养老事业发展的必由之路。

3 湛江市数字化智慧居家养老服务模式的构建

国家在“十二五”期间就提出了建设“政府主导、社会参与、全民关怀”的以居家养老为基础的养老服务体系专项规划。近年来, 在国家及相关部门的高度重视和大力支持下, 随着人工智能、大数据、物联网、5G 等新技术的高速发展, 居家养老服务事业也朝着智能化和数字化方向不断发展。本文以实际调研的湛江市智慧居家养老服务的需求为导向, 构建湛江市“政府主导、企建企运维、市场运作、公益参与”的数字化智慧居家养老服务模式(如下图 1 所示)。构建的湛江市数字化智慧居家养老服务模式是一个以“用户需求”为中心出发点, 以人工智能、大数据、物联网、5G 等数字化新技术“赋能”的居家养老服务模式。以湛江市数字化智慧居家养老服务平台为中心链接点, 数字化智慧居家养老服务平台的主要功能是资源整合, 是一个将服务需求方、服务供给方、服务人员、社会公益资源等信息资源进行整合, 形成标准化的模块数据。数字化智慧居家养老服务平台通过链接的供需端口与养老服务需求方、养老服务提供方进行信息交流, 精准对接供需; 通过与政府端口的信息交流, 为政府进行科学决策提供信息支持, 进而提高政府决策的科学性; 通过与智慧居家服务站点的信息交流, 获取智慧居家养老需求方相关信息的更新, 有利于供需精准对接。服务平台与其链接的四个端口板块静态上各司其职, 动态上相互协同、双向互动, 整合各类资源为老年人精准提供其所需服务, 实现居家养老服务需求与供给的精准对接。

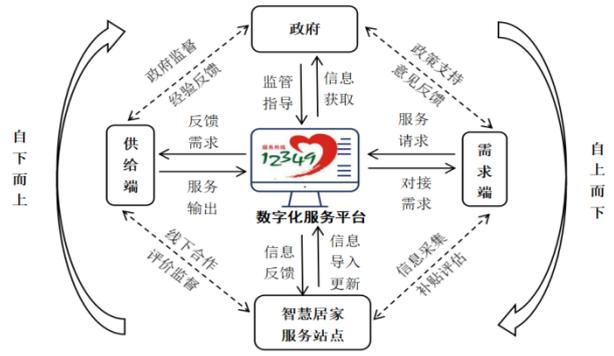


图 1 湛江市数字化智慧居家养老服务模式的基本框架图

3.1 政府主导

在“政府主导、企建企运维、市场运作、公益参与”的数字化智慧居家养老服务模式中, 政府主导主要体现在以下几个方面: 一是对于湛江市数字化智慧居家养老服务平台的建设、运营和维护, 由政府牵头通过招标方式引入平台建设和运维企业; 二是湛江市数字化智慧居家养老的线下服务站点和服务中心的建设, 由政府进行部署建设, 形成一个线上线下相互协作的数字化服务网络体系; 三是政府牵头湛江市智慧居家养老的智能基础设施的建设, 营造居家养老的智能环境。

3.2 企建企运维、市场运作

在“政府主导、企建企运维、市场运作、公益参与”的数字化智慧居家养老服务模式中, 企建企运维是指在政府主导下引入市场资本, 湛江市数字化智慧居家养老服务平台由企业建设、运营和维护。政府牵头进行数字化智慧居家养老服务平台的建设, 由企业按照市场机制进行运营。数字化智慧居家养老服务平台将养老服务供给商家和需求用户搭建连接, 对接供需。部分老年人需求的养老服务可由向加盟商家购买后, 低价售出给老年人用户使用; 部分服务也可以由需求端自费消费。对于平台运营而言, 不管是哪种服务购销方式, 都可按照市场运作规则通过向加盟商户收取一定比例的费用、广告等方式获得运营收入。

3.3 公益参与

在“政府主导、企建企运维、市场运作、公益参与”的数字化智慧居家养老服务模式中, 公益参与主要是在数字化智慧居家养老服务平台中设置公益资源整合管理模块, 全面整合来自社会各界的公益捐赠等社会资源, 并对其进行合理规范的分配管理。平台

实时记录并定期公布各项资源的分配使用情况,使得公益资源的使用均在捐赠者、政府部门、社会公众等各方的监督之下,最大程度保证公益资源使用的透明性。同时,建立智慧居家养老服务志愿者鼓励机制、推行激励措施(如:升学评优、优先就业等)。在数字化智慧居家养老服务平台中设置养老志愿者招募和管理模块,线上线下同时面对大学生、党员、社会公众等全面招募居家养老服务志愿者,并对志愿者团队进行专业培训,进而提升志愿者的数量和质量。

4 湛江市数字化智慧居家养老模式的实现路径

4.1 政府层面

首先,政府要从湛江市老年人对智慧居家养老服务的实际需求出发,找准数字化智慧居家养老服务的定位,做好数字化建设规划设计。通过政策支持吸引社会各方资源投身到数字化智慧居家养老事业的建设发展,建立规范、长效、稳定并具有约束监管力的政策支持体系。其次,是从政府层面推进建立健全数字化智慧居家养老服务的标准化评估制度,以对数字化智能设备采用、数字化平台建设、人才队伍管培、服务水平评价等标准进行科学规范管理。同时,建立对数字化智慧居家养老平台的建设和运维企业和供应商的监管制度,切实保证居家养老服务的质量。最后,政府作为湛江市数字化智慧居家养老服务的主导者,还要加强政府各相关部门的相互协同,明确各部门的责任分工,加强纵横两向的联动与合作,形成推动智慧居家养老服务数字化建设和发展的合力,共同推进湛江市智慧居家养老服务事业的发展。

4.2 需求层面

湛江市智慧养老服务的数字化建设要始终坚持以“用户体验”为中心,建立老年人对居家养老服务的真实需求的动态监测、识别机制和体系,将满足老年人居家养老的真实需求作为是智慧养居家老服务的价值归宿。从湛江市老年人对智慧居家养老服务的需求调查结果中可知,老年人对养老服务需求可以分为基本生活需求(如:助餐、助洁、助医等)、精神需求(如:康乐、亲情关怀等)、价值再创造(如:退休再就业、志愿服务等)三个层面的需求。在确定湛江市数字化智慧居家养老服务体系时,坚持以用户需求为导向,设置能够满足三个层面的用户需求的服务体系,做到“智慧助老、智慧孝老、智慧用老”。

数字化智慧居家养老服务平台通过大数据算法分析老年人的基本信息、活动数据、医疗数据等信息资料,洞察用户的消费动机及需求,生成每位老人居家养老服务的需求分析报告,提供给服务供给方,进而实现需求精准对接。

4.3 智能环境建设层面

智慧居家养老服务的数字化建设离不开大数据、人工智能、物联网、5G 等现代信息技术,充分利用现代信息技术为居家养老为“智慧赋能”。在家庭、社区、居家养老服务中心等场所都要建设好数字化智慧居家养老技术支持的基础措施,如家庭为老人配置好智能设备(如:定位仪、智能手表、健康监测一体机等)和智能家居(如:远程监测系统、安防系统、智慧居家服务平台连接系统等),营造适合老年人生活的智慧居家智能环境。

参考文献

- [1] 王张华,贺文媛.智慧养老的伦理风险及其消解[J].天津行政学院学报,2021,23(06):45-54.
- [2] 李倩,梁立君.智慧居家养老破解养老难题[J].人民论坛,2017(26):80-81.
- [3] 魏蒙.中国智慧养老的定位、不足与发展对策[J].理论月刊,2021(03):143-149.
- [4] 崔月琴,朱先平.关系嵌入性视角下社区居家养老服务差异化研究——基于C市三种类型服务机构的调查分析[J].吉林大学社会科学学报,2022,62(01):79-91+235-236.

收稿日期: 2022 年 9 月 14 日

出刊日期: 2022 年 10 月 26 日

引用本文: 覃月明, 李卫霞, 需求导向下数字化智慧居家养老的模式与路径[J]. 科学发展研究, 2022, 2(5): 69-72

DOI: 10.12208/j.sdr.20220158

检索信息: RCCSE 权威核心学术期刊数据库、中国知网(CNKI Scholar)、万方数据(WANFANG DATA)、Google Scholar 等数据库收录期刊

版权声明: ©2022 作者与开放获取期刊研究中心(OAJRC)所有。本文章按照知识共享署名许可条款发表。<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



OPEN ACCESS