

# 山东智慧养老的困境与对策分析

崔雨 王忠英

(山东英才学院 山东济南 250104)

**摘要:**人口老龄化程度日益加深和信息化的飞速发展,智慧养老作为一种创新养性养老服务模式,在解决养老服务供需不足,给老年人生活带来便捷的同时,也存在智慧终端掌握困难、资源浪费、服务内容缺乏针对性等一系列问题。山东省是人口大省,山东的养老服务问题是本省的重点社会工程,本文从山东省老年人口和日渐增长的养老需求出发,对智慧养老服务发展过程中存在的问题进行分析与研究,并提出缓解这一瓶颈问题的对策与建议,以望进一步促进山东省老年人晚年的健康发展。

**关键词:**智慧;服务;高龄;平衡

21世纪我国老年人口将呈现快速增长趋势,在十四五期间我国将进入中度人口老龄化的阶段。第七次人口普查结果显示2020年山东省60岁及以上老年人口2122.1万人,占全省常住人口的20.90%,占全国60岁及以上人口的8.04%;65岁及以上人口1536.4万人,占全省常住人口的15.13%,占全国65岁及以上人口的8.06%。山东省老龄化老年人口规模庞大已成为全国老年人口的第一大省,如何面对快速老龄化带来的挑战考验着地方政府的社会治理水平。

习近平总书记在十九大报告中指出要“积极应对人口老龄化,构建养老、孝老、敬老的政策体系和社会环境,推进医养结合,加快老龄事业和产业发展”。目前山东省以加快构建智慧养老服务体系为工作重心,但从发展现状来看,智慧养老服务体系尚不完善,发展不成熟不充分,老年群体的养老服务需求无法得到充分满足,因此,如何又好又快地发展社区居家智慧养老,通过信息化、现代化的科学技术满足老人的不同层次养老需求,是能够推动山东省养老行业发展,引领各级地区创新养老服务模式的一项具有现实意义的研究。

## 一、山东省智慧养老发展现状

### (一) 养老服务设备智慧化水平低

《智能养老蓝皮书:中国智能养老产业发展报告(2018)》中提出了2020年我国智慧养老服务产业进入成熟期,但截至目前山东省的养老服务产业还仅停留在试点阶段没有取得突破性进展,且养老服务设备的智能化程度仍有待完善。■

#### (1) 信息化水平低,数据交互发展缓慢。

养老服务线上平台所具备的功能过于简单化、单一化,缺少成熟的智慧服务链。大部分的养老服务平台为老人提供的智慧化养老服务设备产品大多是智能穿戴设备、GPS定位系统以及移动呼叫服务终端设备,但是日常健康检测设备没有植入医疗健康监控系统,仅能提供简单的生命体征检测结果,尚未达到数据信息共享互通。■

#### (2) 智慧化水平低,智能终端设备落后。

山东省现有智慧养老服务项目的服务方式比较简单多为在线下人工服务,与传统养老服务的提供差异性较小。现有养老服务供应主体的核心技术储备不足,养老设备缺乏技术上和研发理念上的创新,自主研发技术的空白使一些供应商的设备产品缺少技术层面的核心竞争力,无法从行业中脱颖而出。

### (二) 老年人对智慧养老接受程度低

山东省智慧养老拥有广阔的用户市场,但是却面临着老年人接受程度低,有效需求不足的局面。老年人受自身的学习能力、身体状况

等因素影响,会造成一部分人持有保守观望状态,不会主动选择和接受智慧养老服务。

山东省高龄老年人口不断增加,老年期老人的基本身体机能逐渐弱化,患病、失能、半失能老年人口人群较多,这部分老年人对于养老的需求更加注重医疗服务与照护服务,相较于健康老人更易对智慧养老服务产生排斥心理。山东省青壮劳动力人口流失严重,空巢老人与纯老户家庭逐渐增加。现阶段智能产品往往过度追求新技术多功能,但老年人因文化水平限制,普遍对功能繁琐的智能设备持抵触态度,甚至产生挫折感与信息焦虑,此外,大多数老年人由于子女不在身边,无人帮助指导使用,造成这部分老年人被“边缘化”。加之市场教育不足,且缺少针对老年群体的信息技术再教育,智慧养老硬件设备推广困难。

### (三) 社区居家智慧养老产业发展不健全

#### (1) 社区居家智慧养老服务供给不平衡不充分

截止2020年10月山东省累计建设了养老机构2332家,建成日间照料中心3064处。全省范围内各类智慧养老服务惠及范围仍局限于经济相对发达的城区,对于其他城镇应用投入相对较少,且各地区自主发展导致服务内容差异性较大,缺少科学的产业布局指导智慧养老产业全市范围内大规模普及,体现出发展不充分,供给不平衡的现象严重。

#### (2) 社区居家智慧养老行业标准尚未统一。

目前山东省社区居家智慧养老缺少信息化标准和规范的管理制度,故此呈现出智慧养老服务质量参差不齐、资源利用率低下、重复建设等问题。同时社区居家智慧养老产业对技术依赖性较高,尽管国家制订了《养老住区智能化系统建设要点与技术指导》等标准,但山东省的物联网、信息安全等技术还在发展期,可能还存在某些技术空白,软硬件设施落后导致只有少数辖区的智慧养老设备覆盖了部分养老院及社区。山东省智慧养老正处于试点时期,相关政策多为指导意见不具有强制的法律效力,养老服务涉及各类供应商和社区老年服务中心等部门机构,但由于各方之间存在利益分割,没有行政法规的限制和监督,智慧养老服务市场就会缺少标准甚至陷入混乱,继而产生相关政策落实不到位的情况,使得养老服务推进过程中易发生权责不清晰的现象,极易造成养老服务工作者与老年人用户的切身利益得不到有力保障。

一是当前山东省智慧养老行业由于缺少统一的市场准入机制,且没有制定成熟完善的服务标准,使得不具备智慧养老服务机构资质的

养老产品也竞相涌入养老服务市场,导致了服务质量参差不齐的现象,拉低了整体智慧养老服务质量水平,造成社会资本投资动力不足。

二是在智慧养老相关政策实施过程中,重点管理事项和服务事项标准严重缺失,从事智慧养老服务事业工作者的福利待遇缺乏保障,智慧养老服务相关的从业资格认证标准依然空白,劳动者在参与从事智慧养老行业时会有所顾虑,致使专业人才流失现象严重。这些都会影响智慧养老服务的良性发展,同时体现出了山东省智慧养老服务体系顶层设计和统筹规划力度不够。

### (3) 智慧养老政策不够完备, 监管机制缺失

虽然国家层面以及山东省已经编制了养老产业经济发展规划体系和发展目标体系,出台了关于智慧养老服务的政策计划,为推动智慧养老服务业的发展提供了政策制度保障,但针对山东省的社区居家智慧养老,目前尚无专门政策和统一协调机构,也无专项财政经费,各项工作分散于各个部门,存在职能交叉、责任不明晰和沟通不便利等问题。产生了协同治理断层现象,不能实现有效的组织递送,制约大于作用,使各责任主体地位处于非对等状态,直接导致服务效率低下。2020年9月工信部发布了《关于推进信息无障碍的指导意见》开展互联网应用适老化改造专项行动,但是智慧养老作为高度信息化的一项公共服务,从现有的文件可以看出关于老年人信息安全的政策文件与法律法规尚未制定,网络信息安全监管缺位,老人的信息安全问题较为突出。

### (4) 智慧养老与医疗结合发展程度低

从山东省养老服务机构的现实规模来看,养老机构床位紧缺,现有养老机构承载量有限。除了基本生活需求以外,看病就医是老年人迫切需要解决的重点需求。目前山东省大多数的养老服务机构,只能做基本身体检测、开具少量处方药。即便是高度系统化的大型智慧养老服务供应主体与相关医疗机构建立了合作关系,也只能为老年人提供部分基础医疗服务。现有的医疗养老联合体数量少且多位于主城区,只能满足少数老年人的基本医疗护理需求。此外,由于部分老年人对于基层医疗机构的不信任,产生了“小病大医”的现象,许多患病、失能老人舍近求远甚至把医院当成养老院,大大降低整体社会的资源配置效率。山东省亟需根据老年人多样化的养老需求,统筹规划建立起智慧医养长期照护融合体系。

## 二、完善山东省智慧养老服务体系的对策

### (一) 多种途径对智慧养老服务进行宣传普及

智慧养老作为一种新颖而又陌生的养老方式,老年群体对它的接受和认可需要一定的时间和过程。针对智慧养老服务知晓度不高的问题,可以通过以下途径解决:

1) 以社区养老服务中心及居委会为主体,在社区的老年活动中心或者老年人聚集的区域,通过面对面交流的方式,对智慧养老产品与服务进行宣传;

2) 定期开展智慧养老产品和服务的免费体验活动,通过亲身体验提升老年人对智慧养老产品和服务的了解;

3) 广泛发挥传统媒介和网络新媒体的宣传作用,一方面在社区的宣传栏张贴智慧养老服务和收费等信息,另一方面充分利用

微信公众号等老年人常接触的网络媒体进行宣传;

4) 针对高龄老年人,应当以提高其子女或亲属的知晓度为主,只有高龄老年人的子女对社区智慧养老服务有了一定程度的了解后,才能为其选择合适的服务项目;

5) 组织信息技术培训活动或者提供上门培训,提升老年人对智能产品和服务的接受度。总之,只有通过各种途径吸引广大老年群体的参与,智慧养老服务才能得到充分的利用。

### (二) 拓展智慧养老服务的内容, 精准对接养老需求

养老机构或社区智慧养老服务应当从老年人的需求出发,充分考虑不同老年人的个体差异,提供丰富的服务内容,以满足老年人多样化、多层次的养老需求。定期对老年人的需求信息进行调研和收集,以此为依据设计社区养老服务的项目。另外,在智能设施设备方面,也应当考虑老年人的使用能力和生活习惯,采购更加具有实用性、便捷性的智能设备。

### (三) 加强养老服务专业人才培养

专业的养老服务人才队伍是智慧养老从“云端”落地的保障。目前各地的智慧养老服务都采取了“线上+线下”融合发展模式,通过物联网终端监测和收集老年人数据,利用大数据技术进行数据整合和分析,有效对接需求和供给。目前急需培养能够熟练操作智能设备、提供专业服务的护理人员,他们的职业素养、专业水平是影响养老服务质量的关键。建立完善的养老服务职业培训体系,对服务人员进行定期培训,提升服务水平,也可以对一些有意愿、生活能够自理的低龄老年人进行基本技能培训,充实到养老服务人才队伍中,缓解智慧养老护理人员不足的问题。

### (四) 健全监督评估机制

完善的监督评估机制是智慧养老健康发展的保障,对养老服务的监督应当建立评估标准。政府应当在社区积累足够的实践经验后,制定切实可行的服务质量评估标准,并建立相应的监督评估制度。监督主体应当多元化,将政府、社区、企业代表、消费者代表都纳入其中,确保监督的客观公正;在监督方式上应采用事前监督、事中监督、事后监督三阶段相结合的方式,重视过程监督以及事后的回访,同时也要重视智慧养老模式下的隐私保护;在监督结果的应用上,应建立奖惩机制,通过定期考核将服务质量不合格的机构剔除,对服务质量高的机构进行奖励,以奖代补,从而保证消费者能够获得合格的智慧养老服务。

### 参考文献:

- [1] 基于产业链整合理论的智慧养老产业优化路径研究[J]. 廖喜生,李扬萩,李彦章. 中国软科学. 2019(04).
- [2] 城市社区精准治理下的智慧养老服务问题研究——以辽宁省为例[J]. 孙雅娜,夏献灰. 黑龙江社会科学. 2019(02).
- [3] “互联网+养老服务”发展问题探究[J]. 耿永志,魏云娜,周瑾. 宏观经济管理. 2019(01).
- [4] 社区居家养老的社会协同机制探讨[J]. 杨继瑞,薛晓. 经济理论与经济管理. 2015(06).