

基于医养融合的智慧居家养老创新模式 研究与探索

单涛, 景慎旗

(南京大学信息管理学院, 江苏 南京, 210023)

摘要:我国老年人口的持续增加带来极大的养老服务需求。在“互联网+”时代背景下,智慧养老理念应运而生,养老产业进入新一轮快速发展期。当前养老产业面临种种挑战,应通过发挥互联网优势、健全制度体系建设、完善法律法规、提高医养结合水平等发展策略与“构建服务平台、加强专业人才培养、鼓励多元主体创新研发、提升服务个性化及人性化水平”的具体路径实施医养融合的智慧居家养老服务模式。

关键词:医养融合;智慧;居家养老;创新模式

中图分类号:D669.6

近年来,我国人口老龄化不断加剧,老年人口的持续增加带来了养老服务需求急剧增长,养老行业服务人员不足的问题依然严峻,但也为养老产业的发展提供了新的机遇^[1]。为应对人口老龄化带来的各种挑战,我国政府通过一系列政策扶持积极发展养老产业,着力促进智慧养老市场发展。党的十九大报告指出,要积极应对人口老龄化,加快老龄事业和产业发展,加快建设居家社区机构相协调、医养和康养相结合的养老服务体系,推动智慧健康养老产业加速发展^[2]。2012年,全国老龄办首次提出“智能化养老”的理念,鼓励并支持开展有关智慧养老的实践探索,标志着我国智慧养老正式开始^[3]。从全球养老产业发展情况来看,国外智慧养老起步早,产业规模大,智慧产品与服务应用较广,智慧社区基础与硬件设施完善。与之相比,我国缺乏养老智能产品,相关社区机构智慧设施不完善,我国智慧养老仍有较大发展潜力空间。

一、“互联网+”时代居家养老服务面临的挑战与机遇

随着“互联网+”时代的到来,家庭护理与互联网产业有了新的结合点,依靠移动互联网、物联网等信息技术,为老年人提供更好的家庭护理服务,有效缓解了我国老龄化日益加重所带来的问题。

然而,利用“互联网+”时代的优越性来发展居家养老还处于起步阶段,在享受服务的同时也会面临一系列挑战与机遇^[4]。

(一)挑战

1. 养老产业链条不成熟,碎片化严重

当前,我国尚未形成成熟的“互联网+”养老产业链条,各环节、各链条之间的界限还不够清晰,智慧养老设备制造与服务提供、综合管理等环节的连接性不强,不同地区的智慧养老产品的差异性较大、碎片化严重,无法形成规模效应,造成了一定程度上的资源浪费。但是,作为一个集约程度非常高的系统工程,“互联网+”养老产业建设对于标准、成熟的商业模式及规范的管理机制要求非常高。

2. 终端设备使用不便

老年群体存在许多特殊的需求,为他们设计终端设备时往往需要更加细致的思考,但目前市场上的设备往往操作过于复杂,并不能为老年群体带来便利。这使得很多老年人对于这一类“互联网+”养老终端产品产生抵触情绪、拒绝使用,从而造成资源浪费且无法实现服务老年人的最终目标。此外,很多“互联网+”养老服务虽然涵盖了对老年人的生活辅助和健康管理,但忽视了老年人在情感沟通和娱乐方面的需求,人性化程度较低,只

收稿日期:2021-10-13

作者简介:单涛,博士研究生,研究方向为信息资源管理。

E-mail: nanjingtaotao@126.com

引文格式:单涛,景慎旗.基于医养融合的智慧居家养老创新模式研究与探索[J].南京工程学院学报(社会科学版),2022,22(1):32-36.

能实现物质上的养老,而缺乏精神上的关怀^[5]。

3. 专业人才缺口较大

不同于传统养老,互联网养老设备的设计与维护需要具备专业知识的人才,而目前这块人才存量小,存在巨大的缺口。长期以来,我国养老服务行业的从业人员与家政服务人员高度重合,极度缺乏具有养老相关的医学、心理学、营养学知识的专业性人员,无法为“互联网+”养老服务提供支撑和保障。由于社会观念的制约,包括养老行业在内的服务行业从业人员的经济地位和社会地位并不高,缺乏自我认同,年轻人往往不愿意投身于养老行业,形成了需求大而供给少的局面。

4. 缺乏统一标准与共享平台

平台是互联网养老的基础和依托,各种各样的养老服务都通过平台展开,我国目前养老服务平台建设涉及的部门数量多且部门间关系复杂,各个部门有自身的平台系统,它们缺乏有效的协调和对接。各部门在统计数据时标准也不同,因此资源整合受限。另外随着越来越多企业进入“互联网+”养老产业,由于行业现阶段没有统一的服务标准,“互联网+”养老企业提供的服务质量良莠不齐,行业很混乱,需要智慧养老行业建立有统一标准的服务平台^[6]。

(二) 机遇

1. 养老产业仍处于发展初期阶段,未来市场空间巨大

当前中国社会正由“未富先老”“未备先老”的发展阶段向“边富边老”阶段迈进。而养老服务在多方面仍然存在不足,没有形成完善的商业模式,各产业体系存在孤立的现象,无法完成需求的全覆盖。随着养老产业生态的逐步完善,未来市场活力将进一步被激发,企业将不断迎合市场变化,拓展多维发展,创造更大的发展空间。

2. 社区变量影响巨大

我国幅员辽阔,无论是城市还是乡村都存在大量的老龄人口,这些老龄人口的休闲娱乐具有当地的特色,比如练字、玩陀螺等活动,这些活动通常以社区为单位。随着近几年来空巢老人和独居老人数量逐步攀升,社区的重要性逐步凸显,因此,提高社区的信息化、智能化、数字化水平,优化资源配置,能促进构建活动闭环反馈,完善应急保障方案,聚合个人、家庭、社区、社会资源,精确满足老年人服务需求。

3. “互联网”助力形成居家养老服务闭环

现在的居家养老服务通常都是先由老人提出

服务需求,然后社区才会派人上门服务。这种模式无法兼顾各个环节。今后通过“互联网+”在社区建立养老服务信息平台,同时通过区块链技术,构建全链条、闭环式的闭环养老服务,有助于社区及时接收老人的服务需求,而且更重要的是能够变被动为主动,改变过去被动接受老人服务请求的状况,转而通过分析老人的各项身体指标主动定期上门为老人服务,从而大大提升养老服务的质量,形成一种新的生态体系^[7]。

二、智慧居家养老服务模式的发展策略与实施路径

(一) 发展策略

随着互联网的迅速发展,网络信息技术逐渐影响到居家养老服务的各个环节。因此,在新的环境下,树立智慧居家养老服务模式的新发展策略,要全面把握“互联网+”的内涵,摒弃旧的思维模式^[8]。

1. 发挥互联网技术优势,提升精准养老

“互联网+”作为一种新的社会形态,其优化和集成社会资源配置能力逐渐凸显,其中信息化和大数据是智慧养老的主要优势之一。基于目前的行业发展水平,智慧养老行业需要重点解决的问题是如何充分利用互联网相关的技术、理念、思维和组织方式,提升对分散且海量数据的挖掘和处理,从而精准分析老年人的需求,提供高水平、高质量的养老服务的能力。智慧养老行业一方面要完善智慧养老数据库的建设,将分散、零碎的数据进行整合,在数据库中进行统一处理和储存,为大数据分析提供基础;另一方面要着力提高信息化和大数据分析能力,尤其是促进相关技术的开发和运用,推动技术成果在智慧养老行业内的转化。

2. 健全制度体系建设,加强政策扶持

推动智慧养老行业发展需要做到制度和政策先行。在顶层设计层面,政府为了应对人口老龄化带来的各种挑战,通过一系列政策扶持积极发展养老产业,着力促进智慧养老发展,积极推动建立智慧养老的制度体系和行业标准。具体来说,智慧养老的制度体系建设应当以健全的法律、法规为基础,建立健全智慧养老服务资源统筹管理中心和信息整合与管理中心,完善评估和监督机制;智慧养老的标准建设则主要是为智慧养老产业的各个环节设置可以供参考的、规范性的标准,包括技术标准和服务标准,避免行业内企业发展中造成的资源浪费和效率低下现象。

3. 完善法律法规,营造发展良好环境

在现有法律规范的基础上,结合智慧养老的产业特点和发展需要,相关法律法规需要完善,在法律规范层面为智慧养老产业发展提供保障;既要通过各种优惠性政策和激励手段,增加养老市场的活力和创造力,营造富有积极性的市场氛围;也要规范各种市场主体的行为,防止欺诈老年群体、公私合谋等不良现象的出现,营造“亲”“清”的市场环境。

4. 突破养老医疗隔离,提高医养结合水平

医疗服务在养老服务中的地位越来越重要,但目前仍有一些不足,如大多数产品和服务的重心在于护理功能,而缺乏针对失能、半失能、慢病老人的产品。人口老龄化的趋势下,老年群体对于养老的主要需求在于健康管理、康复、营养等,注重医疗的老年服务不仅限于一般医院治疗,而更多地向健康维护转变。智慧养老作为一种多元互动的养老模式,需要打破各种服务之间的分离状态,打造一体化的医养结合服务,从而满足老年群体的医疗和养老需求。具体来说,智慧养老可以鼓励一些医疗卫生机构,如社区医院、康复医院等开展养老服务,也可以进一步推进医疗机构与养老机构的合作,在原有养老机构中增设一些智能医疗设备,从人员、设备、机构等多方面采取措施^[9]。

(二) 实施路径

1. 构建“互联网+居家养老”服务平台

智慧养老产业是一个综合类、跨部门的服务项目,只有政府相关部门以及社区的积极配合与协调发展才能顺利完成这一重要项目。因此,需要建立一个管理老年人信息的共享和发布的机构,完善养老基础数据库的建设,实现信息共享以及部门间信息交流通畅。

基于如上需求,各地科技企业需要根据当地发展需求,构建“互联网+居家养老”服务平台,实现老年人数据信息云端共享,方便医疗、保险机构及时获取。“互联网+居家养老”数据平台的构建中重要一点是保障信息的真实和准确,以便切实地对医疗、保险机构形成正确导向,促进“互联网+智慧养老”发展。因此,政府和企业应协同建立“互联网+智慧养老”数据库,目的是对数据信息进行存储,进而通过大数据和人工智能进行分类、分析,最终提炼出老年人的主要需求;建设养老服务子系统,每个养老服务子系统都具有特定的功能,为老年人的各项需求提供适当的解决方案;构建操作应用系统,在统一的社区居家养老服务信息平台上,整合

基础数据库系统和养老服务子系统数据库,从而打造智慧居家养老服务新模式^[10]。

2. 加强专业人才培养,为行业蓄才积能

推动智慧养老产业的可持续发展,关键要培养素质高、综合实力强的养老专业人才,应从养老行业的人才需求出发,建立健全养老服务人才培养体系,尤其是信息化养老服务人才培养体系,在高等教育和职业教育中开设相关专业,形成全面完善的教育体系;在具体的教育中,除了开展服务技能和专业知识的教育,重点还要提升养老服务人才的信息化和技术化水平,开设互联网、大数据系列课程,为智慧养老服务中的技术操作和管理提供超前支持;在养老专业教育中重点培养人才的道德水平和正确价值观,提升其综合素质水平,打造具有人性化的智慧养老服务。

此外,面对当前养老服务领域人才供不应求的情况,推动智慧养老还要通过各种手段吸引人才的流入,要改变社会上对于服务行业的刻板印象,打造高水平智慧养老的品牌效应,提升养老行业从业人员的自我认同和职业自豪感,也要适当提高养老行业工作人员的薪酬标准和福利保障,吸引更多优秀人才投入养老行业。

3. 鼓励多元主体创新研发

智慧养老产业的创新依靠多元主体的共同参与,其中最重要的是强化第三方养老服务企业的创新能力。地方政府要承担责任,积极引导各种市场主体的革新,通过政策、制度和法律创设养老服务产业创新创业的良好氛围,制定一系列的政策鼓励相关高科技企业开发各种适用老人养老服务的智能设备^[11];第三方养老服务企业要充分认识到在相对自由的市场环境下,只有不断进行技术手段和管理方式的创新,才能够提升养老服务质量,降低服务成本,获得智慧养老的行业红利,同时强化企业与社区养老服务机构的合作,创新养老服务方式,创造老人养老方式更加便捷和企业盈利水平不断提高的双赢局面;此外,科研院校、智库、社会组织等也要在智慧养老产业创新中积极承担责任,为智慧养老的技术革新提供治理支持,积极开展产学研合作,通过优化组织弥补企业单一研发的局限性。

4. 提升服务个性化、人性化水平

为了使老年人更好地享受智慧养老服务、促进智慧养老行业发展,政府和智慧养老行业企业可以开展面向老年群体的信息技术教育,共同成立相关的养老服务宣讲、设备使用和技术培训班,从老年

群体的能力水平和认知特点出发,促进其了解智慧养老服务的优势,帮助其掌握相关设备、技术的使用方法,从而使其能够更好地利用智慧养老服务;同时,还要不断推进以个性化、人性化为方向的技术进步,鼓励企业和科研单位开发出更适宜老年群体使用的养老设备和智慧终端,提升老年群体对于智慧养老的接受率和使用率。

此外,相关技术也能够搭建和整合具有人性化 and 人情味的服务平台,将家庭服务、社区服务、社会服务与老年群体的生活结合起来。例如,通过远程视频功能为老年人与距离较远的子女搭建沟通与交流的平台;或利用语音服务系统合成被服务对象较为熟悉的声音,基于人工智能服务对老年人的需求进行反馈和服务。

三、智慧居家养老在江苏发展与推广的实践建议

江苏省当前人口老龄化问题日益突出,人口老龄化程度仅次于上海、北京。积极应对江苏省人口老龄化应运用5G、人工智能、大数据、物联网技术、区块链技术等新一代信息技术,培育“智慧+”养老新模式、新业态、新应用,不断提高老年人健康管理、医护保障、生活照料、精神慰藉等健康养老服务能力和水平,增强高品质、高水平智慧健康养老产品和服务供给,满足人民群众日益增长的健康长寿消费需求,激发由消费带动的老龄人口红利。

1. 提升创新能力

一是加强关键核心技术的研发突破。鼓励省内有关企业联合相关高校、科研院所,以老年人健康需求为导向,加强智慧健康养老领域基础研究与应用研究的融合,提高信息化和大数据分析能力,尤其是促进相关技术的开发和运用,推动技术成果在智慧健康养老行业内的转化与融合创新。

二是建设和优化各类创新平台。优化提升现有相关创新平台水平,鼓励企业积极研发新技术、新产品;鼓励和扶持企业申报国家级、省级企业技术中心及工业设计中心等创新平台;推进工业设计创新与智慧健康养老融合发展。

三是加强创新资源共享与合作。鼓励省内有关企业牵头成立智慧健康养老产业联盟,开展创新项目研究、技术共享和成果转化推广;加强公共数据和资源平台建设,提高开放共享水平和专业化服务能力,大力集聚创新资源。

2. 提升质量标准

一是通过制造升级提升产品质量与性能。从提高养老产品性能、可操作性和外观设计的角度,促进智能制造等新型制造模式创新发展,积极运用精益制造、卓越绩效等先进质量管理技术和方法,以完成产品的质量比对、攻关以及改进;建立健全企业产品和服务标准,提升健康养老产品的性能和服务质量。

二是完善智慧健康养老产业产品质量标准体系。利用标准化、专业化的产品测试平台,开展智慧健康养老产品测试、验证工作;支持相关企业开展健康、养老等领域服务认证;支持相关企业积极参与国家智慧健康养老制修订,鼓励企业制定严于国家标准、行业标准的团体标准、企业标准,不断提升产品质量和水平。

3. 培育养老新业态

一是加快智能养老产品开发。基于5G技术、人工智能、大数据、区块链技术等新一代信息技术,深度推进其在智慧居家养老行业的应用;以实用性和安全性为前提,大力支持智能化的交互、操作的新产品研发,提升养老监护装置、康复器具、健康监测产品等产品和服务的智能水平,充分应用到多种智慧养老场景,例如家庭、养老机构、社区和医院等。

二是推进双创工作。借助长三角区域高校、科研院所的人才与技术优势,带动省内中小微企业创新创业,推动省内养老行业的转型升级。

三是鼓励探索可持续运营模式。支持产业链各环节积极探索运作机制,形成多方受益的利益分配方案,推动用户、终端企业、系统集成平台、医疗机构、第三方服务商等积极探索与形成智慧健康养老产业可持续运营模式,实现多方共赢。

四是推动智慧健康养老应用示范。充分调动地方、企业以及社会各方面的积极性,汇聚各方资源共同推动智慧健康养老发展;将具有代表性的企业和地方遴选出来,推广其先进经验和典型做法,以点带面促进全国智慧健康养老产业发展;发挥示范点的引领带动作用,鼓励有基础、有条件的地区打造各具特色的产业园。

4. 推进国际开放合作

一是鼓励企业开展国际合作。鼓励和引导企业通过国际论坛、博览会等多种途径对接全球相关企业,通过收购、合作等方式引进海外优秀产品、先进技术、服务平台和国际化人才,促进对外开放和合作。

二是加大产业招商引资力度。针对智慧健康养老产业链薄弱及欠缺环节,深化国际化合作,向国内外行业领先企业看齐,加大招商引资力度,积极引进国内外软件、电子信息、智慧医疗及健康检测研发机构、企业。

三是鼓励产品国际注册与出口。鼓励有关企业积极响应国家“一带一路”建设计划,加快产品国际注册,积极开展国际业务,扩大产品出口,推动提高国际化发展水平。

四、结语

我国智慧养老产业经历了萌芽期和发展期,现已进入黄金期。在政府的主导推动下、“互联网+”技术的快速发展中,各类型企业积极投身于智慧养老产业,为养老群体提供直接与间接的智慧服务,社会组织作为公共服务的直接供给者,在智慧养老服务中发挥着连接政府、企业与社区老年群体的独特作用。政府、企业、社会组织成为智慧养老产业的三大主体,随着我国智慧养老体系的不断完善,形成生活照料、健康管理等服务类型,表明我国智慧养老产业进入了黄金时期。

在这样一个技术改变世界的时代,“互联网+居家养老”是一种值得尝试的新型养老模式,虽然它为传统居家养老提供了新的发展机遇,但同时也面临着一些困境^[12]。要想实现“互联网+居家养老”的真正融合,单靠一个养老主体的努力是远远不够的,

必须在政府的主导与统一规划下,协同社会各方力量,只有这样才能及时为老年人提供全方位便捷的居家养老服务,同时促进我国养老事业的发展,使得我国养老事业的发展焕发出新的生机。

参考文献:

- [1] 胡亚光. 城市社区居家养老服务的发展困境及路径选择[D]. 开封:河南大学,2017.
- [2] 吴彬江. 基于健康管理理念的养老服务发展策略研究[J]. 南京医科大学学报(社会科学版),2020(4):351-354,369.
- [3] 胡三. “智慧养老”能否破解养老产业困局[J]. 绿色中国(B版),2020(1):46-51.
- [4] 宋雅雯. “互联网+”时代居家养老发展的困境及前景展望[J]. 商,2016(7):67-68.
- [5] 孙嘉. 上海市三类民办养老机构发展模式研究[D]. 上海:华东师范大学,2010.
- [6] 高菁. “互联网+养老”产业发展现存问题和对策[J]. 社会福利(理论版),2017(3):18-20,7.
- [7] 何南君. “互联网+”背景下社区居家养老研究[J]. 农村实用技术,2019(2):6-9.
- [8] 同春芬. “互联网+”时代居家养老服务的转型难点及优化路径[J]. 广西社会科学,2016(2):160-166.
- [9] 刘亚妮. 医养结合养老机构的探究[J]. 现代经济信息,2017(12):30-31.
- [10] 吴燕. “互联网+智慧养老”发展之路[J]. 人民论坛,2019(13):76-77.
- [11] 温海红. “互联网+居家养老”服务平台构建及其实现路径[J]. 河北大学学报(哲学社会科学版),2017(6):138-146.
- [12] 徐美玲. “互联网+居家养老”:智能化居家养老服务模式探析[J]. 北华大学学报(社会科学版),2016(5):115-118.

Research and Exploration of a Smart Home Care Innovation Model Based on Medical Care Integration

SHAN Tao, JING Shen-qi

(School of Information Management, Nanjing University, Nanjing 210023, China)

Abstract: In recent years, the problem of aging population in China has been aggravated. The continuous increase in elderly population has brought great demands for elderly care services and also provided new opportunities for the development of elderly care industry. Under the background of the “Internet +” era, the concept of smart elderly was framed, and the elderly care industry has entered a new phase of rapid development. In response to the various challenges facing the current elderly care industry, this article proposes a smart home elderly care service model based on the integration of medical care and elderly care, and elaborates on the developing strategy of “making use of the advantages of the Internet, improving system construction, laws and regulations, and integration of medical care and elderly care”. Specific implementation path is also discussed, that is, “building a service platform, strengthening the training of professional talents, encouraging diversified subjects to innovate, research and develop, and enhancing the service individualization and humanization”.

Key words: medical care integration; smart; home care for the elderly; innovative model