
南京市智慧养老模式推广的问题及对策

方杰 黄坤瑜 陈杏雅

(合肥工业大学商学系, 安徽宣城 242000)

【摘要】近年来,我国人口老龄化趋势加剧,养老问题成为社会热点。伴随着互联网和大数据的发展趋势,出现了一种新型的养老模式——智慧养老。目前,智慧养老服务已在北京、南京等地初步实施。通过对南京市智慧养老模式推广的调查,发现其存在一定问题。通过问卷调查及数据分析,从政府、技术、消费者三方面展开对智慧养老模式推广现存问题进行阐述,并提出相关建议。

【关键词】智慧养老;推广;问题;对策

【中图分类号】F2 **【文献标识码】**A **【doi】**10.19311/j.cnki.1672-3198.2018.15.014

1 背景及现状

截至2017年底,我国60岁及以上老龄人口2.41亿,占总人口的17.3%。预计到2015年,60岁及以上老龄人口将达到7亿左右,占到总人口的34.9%。我国养老形式日趋严重,养老行业正面临着前所未有的挑战。随着互联网和大数据的发展,一种新的养老模式——智慧养老模式成为了近年来的热点。

智慧养老模式是以互联网、物联网现金技术为基础,通过建立面向居家老人、社区及养老机构的网络系统与信息平台,提供实时、快捷、低成本的养老服务,来进行养老的新型养老模式。

互联化和智能化的智慧养老模式初步解决了一些问题。例如:政府民政部门对养老服务缺少安全有效的监管;标准化数据统计量大,误差较大;省、市、区、街道数据缺乏互联互通;从业人员缺少标准化、流程化、专业化培训;亲属不能实时了解老人状态;养老机构信息化水平较弱、运营成本高,养老床位严重不足,仅占老年人口总数的3%等等。虽然智慧养老模式的相关硬件、软件已初步研制开发,并在一些机构养老、社区养老、居家养老试点得到了应用。但这种模式现在并未在市场上广泛应用,为了探究智慧养老推广存在哪些问题,我们团队在南京市玄武区展开了调查。

2 调查方法

南京市玄武区共有35个居家服务中心,18家养老机构,54个助餐点,11个综合护理中心。2017年,玄武区智慧养老平台完成了19620单。我们在南京市玄武区针对老人发放了150份调查问卷,其中有效问卷89份。调查问卷显示如下。

基金项目:合肥工业大学商学系省级大学生创新训练项目,项目名称:对“智慧养老”推广问题的调查研究:以南京市为例(项目编号:2017CXCYS241),项目负责人:方杰。

作者简介:方杰(1997—),女,合肥工业大学商学系经济学专业学生。

37%的老人不知道智慧养老模式;29%的老人虽然听说过智慧养老模式,但未曾使用过;34%使用过智慧养老平台或相关产品。其中23%的老人希望更多使用智慧养老模式,但相关条件不够完善;66%的老人使用过智慧养老,比较满意,但仍然提出了建议。

我们采访了南京市索酷信息科技有限公司的相关负责人和南京市玄武区老年公寓张院长。他们对智慧养老的推广问题与对策阐述了自己的看法,并对我们的调研工作给出了指导建议。我们了解了智慧养老模式的相关科技发展、应用现状以及未来的大致规划。我们还在老年公寓真实有效地体验了养老服务信息化平台。

3 推广存在的问题

3.1 政府方面

3.1.1 政府扶持力度难以满足发展的需要

由于智慧养老模式在我国尚处于起步阶段,因此相关的政策文件较少且不完善,绝大多数工作都只能依靠研读有限的文件,如《智慧健康养老产业发展行动计划》等。而且已出台文件多为语言性描述及建设性意见,对相关实践的指导作用有限。

产业规划不足。老龄产业作为中国现阶段非常重要的产业之一,具有非常鲜明的特点:需要的投资较多,但利润率低,出成果慢。智慧养老模式作为新型的养老模式,尤其需要政府的扶持。智慧养老模式的推广需要政府通过明确的政策确定其发展方向和阶段性目标。

缺乏数据的互联互通。智慧养老涉及多个行业,而这些产业由不同的部门管理。因此,这些行业之间现阶段暂时无法做到无缝衔接,往往出现服务重叠或缺失的现象,导致规模效应难以形成。同时,智慧养老涉及到的各数据不仅分属不同部门,更是有着较强的隐私性质,公安等部门掌握着这些数据,轻易不会将数据共享给其他部门。这种隐私性质保证了个人的信息安全,但对智慧养老模式的推广发展形成了极大的阻碍。

3.1.2 养老资源远远不足

智慧养老产业化和规模化较低。南京市当前的智慧养老模式只拥有部分技术,在小范围的试点推广,缺乏规模经营和成熟的产业链。而且智慧养老的相关公司多数为中小企业,养老服务没有得到整合,有较多的养老资源无法得到有效合理的运用。

市场化程度低。中华人民共和国成立以来,政府积极努力承担一部分养老、医疗的责任,由公办养老机构或医疗卫生机构来满足养老需求。政府的这种努力让人们产生了“由政府来养老,由政府帮养老”的习惯,也导致了中国的养老产业市场化程度低的现状。与传统养老模式不同,智慧养老模式将主要由服务买卖等市场化行为实现新型养老。人们一时无法适应这种转变,导致智慧养老模式推广困难。

3.2 企业方面

3.2.1 缺乏成熟的商业模式

养老行业有产品多样化、需求多元化、政策差异化的特点。智慧养老模式处于起步阶段,其运营模式多采用企业运营、政府买单的方式,形式单一,过于依赖政府的产业保护政策。面对严峻的市场形势,智慧养老亟需一个成熟的商业模式,来减少对政府的依赖,进而改善市场机制,提高市场化程度。

3.2.2 技术障碍

目前，中国智慧养老行业正处于导入期，由于物联网、大数据、云计算等相关技术才刚发展起来，智慧养老模式的相关技术尚未完全成熟，仍然存在许多技术障碍，信息技术的优势也还未得到充分的发挥。

同时，现存大部分智慧养老企业是中小型创新创业企业，缺乏优厚财力物力，难以投入大量资金进行深入地科技研发，导致养老智能设备价格偏高，养老智能设备推广效果不佳，进而导致养老行业智能化程度较低，养老企业对政府的依赖程度较高。

新兴科技嵌入智慧养老产品中，虽然保障了硬件的智能，但其设计忽视了老年人的实际生活习惯。老年人对高科技产品的认知度及使用能力较低，甚至会对智慧养老产品产生一种陌生感甚至恐惧感。这不仅导致了资源的浪费，也阻碍了智慧养老模式的推广。

对于老年人来说，精神层面的养老重要性毫不输于物质方面的养老。但目前，由于技术限制等原因，智慧养老的相关企业更偏重老人的健康医疗和生活照料等方面的设备研究，而不够重视老人的精神生活。老人缺乏人际交往、娱乐活动或者知识再教育等精神需求，可能使老人心理处于一种亚健康状态。这种精神层次养老的不足，可能会导致更多健康问题，加重养老负担。

3.3 消费者方面

3.3.1 费用昂贵

调查结果显示：60%以上的老年人认为现在智慧养老的相关产品价格昂贵，应该降低价格，不能超出老人可承受范围；11%的老人认为相关价格视情况而定；只有 7%的老人认为，只要提供良好的服务，价格是可以接受的。中国现状的中老年人普遍处于中下消费水平，他们对产品价格产生较大的顾虑。

数据是企业为机构提供智慧养老平台的价格。可以看出，当床位低于 150 张时，价格为 58000 元，仅包括基础的管理、支付支持。而包括亲情关爱、家属 APP、医保接口、只能检测一体包等全面服务的标准机构版本及更高端版本至少需要近 20 万。

3.3.2 隐私泄露问题

智慧养老模式以大数据为基础，通过大数据服务平台对使用者进行远程监测，以此来获得大量的相关数据。这些数据显示着老年人的生活状态、身体机能和心理状态。然而，该信息服务平台在把老人的情况告记录下来，为其提供相关服务的同时，也面临着个人隐私保护失控的风险。因为无法确保自身隐私不被泄露或被不法分子通过其他途径非法获得，老人无法安心享受智慧养老模式带来的方便和快捷。

4 相关建议

4.1 加强智慧健康养老相关技术研究

加强智慧健康养老相关技术研究。利用先进的互联网、物联网技术，研发适用于居家型养老、社区型养老、机构型养老的系统与信息服务平台。通过该系统、平台，为老人提供集实时、便捷、高效率、低成本的全面养老服务。

智慧养老模式要求整合养老资源，合理配置，聚集社会广泛力量为使用者提供高全方位、立体化的养老服务。通过分析探究养老信息大数据展示的问题，辅助确定智慧养老模式的相关需求，为智慧养老指引方向，推动整个养老行业的发展。

4.2 加大政府扶持力度

政府要给“智慧养老”提供更加优惠的政策。实现统一标准，便于整体范围内的优化配置和资源共享，便于统一评估及管理。政府要给“智慧养老”提供更加优惠的政策。鼓励和引导之后养老形成多方共赢、健康发展的产业化规模。建立健全保护老人隐私方面的法律法规，让老人安心使用智慧养老平台及相关产品。

政府的相关部门要积极配合。智慧养老实在保证数据安全的前提下实施的。智慧养老要求通过政策、技术等多方面力量共同保障信息安全。在保障安全的基础上，还需要加强多方合作，完善信息和数据的共享，加快建立统一的智慧养老服务平台，促进智慧养老模式的大面积推广。

面对宣传不到位的情况，由政府出面宣传，可以降低社会成员的心理防备。当老人初次试用后感受到智慧养老服务与传统养老的区别和优势后，老人就会出现再次购买。通过这种方式，就可以培养养老服务消费观念，形成智慧养老的忠诚度。通过积极探索，建立合理的付费制度，构建社会多方共担机制，促进智慧养老模式的推广，使得智慧养老能更快被广大群众所接受。

4.3 全面提升技术基础

企业一方面，研究更多、更实用的技术，注重老年人的隐私问题，提高老年人的生活质量。另一方面，降低技术成本，使其服务价格处于老年人可接受范围内。同时，企业要建立全面的信息化平台。依托现有的多方力量和有限的资源，以服务老人为基础中心，搭建大数据养老服务平台，提供全面立体多层次的居家养老服务。保证智慧养老模式立足老年人的物质、精神需求，发挥各界力量的综合作用，借助互联网、物联网先进技术，为老年人提供有保障的养老服务。

人才对相关硬件软件的研究以及智慧养老的进一步推广都有着举足轻重的作用。企业需要储备专业技术人才，保障智慧养老相关技术的不断发展。在培养引进技术人才的同时，也要注意养老服务人才的培养。这些养老服务的专业人才可以通过整合高等院校、中等职业学校等教育培训资源初步筛选，保证服务人员素质。智慧养老模式的相关系统选聘人才时，也应优先聘用尊老爱老孝老、热心为老人服务的人员，旨在为老年人提供更加优质、更加贴心的养老服务。

智慧养老模式的推广无疑是缓解养老难题的有效途径之一。目前的智慧养老模式刚刚起步，而智慧养老模式的推广需要政府、企业、消费者等多方面力量的共同努力和协调合作。

参考文献

- [1] 中华人民共和国民政部. 2017年国民经济和社会发展统计公报[Z]. 2017.
- [2] 江苏省民政厅. 2016年江苏省老年人口信息和老龄事业发展状况报告[Z]. 2016.
- [3] 张雷, 韩永乐. 当前我国智慧养老的主要模式、存在问题与对策[J]. 社会保障研究, 2017, (2).
- [4] 张少芬. 互联网养老产北发展现状、机遇及路後选择[J]. 河北学刊, 2016, (7).
- [5] 林国旗, 冯洁, 樊文霞. 智慧养老标准体系建设研究[J]. 合作经济与科技, 2016, (4).
- [6] 白玫, 朱清华. 智慧养老现状分析及发展对策[J]. 现代管理科学, 2016, (9).