

“智慧养老”如何更具智慧更有温度

马岚 张卫

随着人口老龄化程度日益严重，老年人对养老服务的需求更加旺盛、更加迫切、更加多样。而江苏人口老龄化具有的新特点，增加了全省老龄工作的复杂性、艰巨性，给养老服务的发展带来了挑战。近年来，“智慧养老”作为一个新模式，成为江苏养老服务中的一个热点，其核心在于依靠科技力量加强养老服务供给侧结构性改革，引领养老服务方式转变。这是解决江苏养老服务供需结构问题的新探索，也初步解决了一些现实性问题。

“智慧养老”发展空间巨大

目前，江苏养老服务消费正逐渐从生存型、物质型向发展型、文化型转变。而现代制造业基础雄厚、科教资源丰富、信息网络技术与养老服务业的深度融合等，都为全省智慧养老发展提供了巨大的空间和持续动力。2015年12月4日通过的《江苏省养老服务条例》提出，要加快实施“智慧养老”工程，建立养老服务信息化平台，这为促进智慧养老服务业健康发展提供了有力的政策支撑。

第一，在“智慧养老”理念引领下，众多科技型企业纷纷投身养老服务业，开发出了一系列相关产品，涌现出了一批领军品牌。一大批企业敏锐地洞察到社会对“智慧养老”产品的需求以及“智慧养老”技术的发展潜力和市场前景，利用互联网、云计算、人工智能等技术研制开发了大量相关产品。Ebay、江苏金康信息技术、索酷科技、福康通、太仓市康辉科技、江苏慧明智能科技、东方惠乐健康有限公司等企业在智能养老设备照护系统、智能环境监护系统、智慧健康服务机器人等方面已经研发出了较为成熟的方案和产品，成为“智慧养老”的领军品牌。

第二，“智慧养老”的相关产品已经开展试点和应用，产生了一定的社会效益和经济效益。南京市玄武区试点建立了养老服务统一呼叫平台，全区的服务数据被汇总到智慧养老平台，最终绘制成一张“玄武区养老大数据地图”，为精确了解老年人的需求情况、开展精准服务提供了数据支撑。无锡的“11311”建设工程，包括建立一个数据仓库，建设一个云服务平台，建设机构、居家、社区三大养老服务应用系统，实现涵盖居家和社区养老服务、评估、监管等多位一体的智慧养老新模式，整合养老服务资源，提高养老服务的效率，极大地延伸养老服务供给的广度与深度，节约了众多人力。扬州市文昌花园社区开启“互联网+养老”新模式，积极打造“智慧社区”，通过实行智能看护、虚拟养老平台等手段，使得老年人不用离开自己熟悉的生活环境，就能获得便捷的、多元化的养老服务。

第三，“智慧养老”大多通过政府购买的途径实现，创新了养老服务模式，提升了养老服务的质量。现阶段“智慧养老”获得全省各地的大力扶持，通过购买服务的方式服务本地老人。服务模式的转变，意味着政府仅仅作监督员角色，提出项目需求，监督项目实施。企业作为市场参与的主体，利用信息技术为高层次、多元化的养老需求提供有偿服务，实现了养老服务的专业化和广覆盖。

短板不容忽视：“智慧”不足、“温度”缺乏

尽管国家大力推动“智慧养老”，但因其尚处于起步阶段，仍面临诸多挑战，主要体现在“智慧”不足、“温度”缺乏。所谓“智慧”，主要是指突破单纯由人服务的传统模式，提升养老服务的质量、效率

和便捷性，发挥在节省人力、降低成本、整合资源、产业联动等方面的作用；所谓“温度”，则是指产品本身所体现出的人文关怀，充分考虑老年人的身体特征和心理特质，注重老人的接受程度、使用体验，便于操作、注重隐私，给予老年人有尊严、高质量的养老服务。

“智慧养老”尚未真正体现和实现“智慧”。一是对于“智慧养老”的概念、特征及具体实现方式还缺乏明确、清晰的界定。“智慧养老”大部分时候是作为一个笼统的概念而存在，主要是相对于传统养老方式而言的，在实际应用中存在诸多的含混和滥用——比如将“智慧”产品简单等同于数控产品，在实际使用中缺乏交互性和智能性，并不能真正达到“智慧养老”的预期目标，因而直接影响到“智慧养老”服务的发展导向和最终效果。二是“智慧养老”产业化、规模化、市场化程度较低，“智慧”缺乏实现的基础和渠道。当前称为“智慧养老”的公司多为中小企业，产品都只在小范围试点推广，缺乏规模经营和成熟的产业链。“智慧养老”模式尚处于起步阶段，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。大多数项目还没有很清晰的商业模式或盈利模式，仍需不断探索创新。三是“智慧养老”呈现出一种“碎片化”的状态，没有发挥“智慧”的整合作用。“智慧养老”的相关产品与养老服务之间，没有结合成一个整体的系统，协同推进机制尚未形成。智慧健康养老涉及诸多领域，包括信息技术、医疗健康、养老服务等，目前各领域间的协同和联合机制仍不完备。比如，做智能家居和穿戴设备的、做信息平台的与做实体性养老服务的，没有完全融合在一起，还是各做各的事，尚未真正做到整合资源，实现“智慧养老”。“智慧养老”的试点，存在“政府搭台，企业唱戏，观众却不买单”的情况，除了少部分居家场景的产品及服务外，相关产品在养老机构、日间照料中心、社区驿站等地方的使用面、覆盖面还较低。

“智慧养老”人性化色彩有待提升，尚未体现出“温度”。一方面，部分“智慧养老”产品未能体现老人的实际需求，出现被弃用的情况。目前的“智慧养老”产品物化色彩较重，重心大多聚焦于产品的前期设计和研发，而对于产品投入使用后的用户体验和后续反馈则相对缺乏。有些研发机构人员不了解老年人的身体状况、心理特征和实际需求，产品虽然有很高端的功能，但不符合老年人的使用习惯。比如，有的产品因老人记不住操作步骤、看不清手机屏幕、不知如何网上付费等，导致使用率不高。还有一些产品设计时目标群体不清晰，功能繁杂不接地气，导致能够自理的老人认为自己不需要，而不能自理的老人却不会、不能使用，智能化设备还需要照料人员代为操作，反而增加了护理人员的工作量，时间一长，就被弃用，仍旧回归到传统的服务方法。另一方面，民众对智慧养老产品认知度不高，消费习惯尚需培养。目前 65 岁以上的老人大多出生于上世纪 50 年代，由于特殊的历史环境，他们经历过较为艰苦的生活，形成了“勤俭节约”的生活方式，以及“舍不得消费，宁愿省吃俭用也要留给下一代”的传统观念，这也在很大程度上影响了智慧养老相关产品的接受程度，使得对“智慧养老”的有效需求不足。针对老年人的这种观念，目前“智慧养老”相应的市场推介和消费习惯培育还非常欠缺，很多老年人对其仍旧是“习惯性无视和拒绝”。



着力提升“智慧”程度和产品“温度”

一是深刻认识“智慧养老”的“温度”内涵。科技作为“智慧养老”的核心，是对养老服务的一种补充和提升，但科技的使用不能脱离人，必须充分考虑人的需要，发挥人的作用。应改变对“智慧养老”单纯的物化思维，改变重产品轻服务的现状，从以研发产品为主转向产品研发与生活照料、精神服务相结合的全方位专业化服务。这种服务不仅指对老年人的服务，还包括对照料者的培训、辅助和支持。在此基础上，要实现技术性和人文性的统一。智慧养老的发展不仅要实现老人生活的智能化、自动化，更要促进老人生活的便捷化、人性化。产品在设计时应充分考虑老年人的生理和心理特征，操作界面简洁清晰，功能突出，让老人能够轻松地找到所需的服务功能，重视老年人的使用体验，开发出符合市场实际需求的适老产品。“智慧养老”不是代替老人做所有事，而是要通过技术挖掘老人的潜能。还应通过一定的科技手段调动亲属、子女参与关怀老人，并为这种互动提供便利，改善老人生存的家庭氛围和社会环境，让“智慧养老”不再是一件冷冰冰的事。

二是为“智慧养老”创造良好的产业发展环境。目前，“智慧养老”基本靠政府投入支持，但投入毕竟有限，也难以支撑整个产业体系的发展。政府应发挥主导作用，为“智慧养老”产业化、规模化、高质量发展提供良好的外部环境。应放开市场，积极引导社会资本进入养老服务业，同时加大落实财政等相关方面的扶持和优惠政策，充分激发各类市场主体活力。这样才能不断衍生新的市场机遇，推动形成产业规模。同时，还要培育不同业态的适老服务，探索多样化运营模式。加快培育一批创新能力强、信息化应用水平高、品牌辐射示范效应大的创新型养老服务企业，在此基础上建设和发展健康养老服务业聚集区，打造适老科技产业园区，引入机构运营商、服务提供商、终端产品提供商等各类优质主体，完善“智慧养老”产业链。

三是完善养老的基础数据库和服务信息平台。服务对象的基础数据是进行一切产品研发的基础，应完善养老基础数据库的建设，加强对老年人的情况和需求进行调研和评估，其中包含老人的基本情况、家庭、亲属、健康、经济、住房、医疗、社会活动等全方位信息，并实时更新，识别和研究老龄人口的真实需求。从供需对接来讲，一个统一的、标准化的“智慧养老”服务信息平台是必需的，它有助于打通各部门的信息孤岛，实现信息快速共享和资源优化配置，以充分挖掘、了解、共享“智慧养老”业的发展需求，并且提供精准的动态服务。政府已有的相关基础数据应该向社会公布，从而降低企业运营成本。

四是激发潜在需求，增强“智慧养老”的认知度和接受度。虽然当前老年人的养老服务需求普遍且迫切，但是很多需求仍旧是潜在需求，“智慧养老”的发展需要将潜在需求变成有效需求。应培养老年人的消费习惯，增加对“智慧养老”的认知度和接受度。提供试用机会，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，就会真心购买。通过这种方式，就可以培养养老服务消费新观念，形成智慧养老的忠诚度。相关的智慧养老企业可以利用信息技术的“智慧”对老人个性特征、行为习惯和兴趣爱好进行分析，进而为老年人提供个性化的服务，通过“点对点”的智慧服务模式，来激发老年人对智慧养老的需求。另外，还要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。

五是强化部门合力，发挥“智慧”的整合作用。养老服务是一个综合类、跨部门的服务项目，更是系统工程。做好这个项目不仅是运营部门、卫生健康部门、民政部门、规划部门、劳动部门以及文化部门的责任，街道和社区也要积极配合支持。针对当前技术产品应用“碎片化”的问题，在鼓励支持各运营服务平台发展的基础上，应做好统筹协调，推进智慧养老数据和设备标准化工作，解决相关系统和产品间互联互通的问题。