

“数智赋能”助推舟山海岛渔农村养老服务高质量发展研究¹

夏海燕

浙江海洋大学经济与管理学院

摘要：养老服务是基本公共服务的重要内容，老年人幸福不幸福，关系到全社会的幸福程度。目前，舟山市渔农村养老服务面临着资源分配不均衡、养老服务体系缺乏监管、养老服务团队人才欠缺以及服务内容单一等问题。为提高海岛渔农村养老服务能力，必须创新思维，推进数智赋能养老，推动养老服务信息化，加强政府监管，建设智慧养老服务平台，推进养老服务线上线下协同发展。

关键词： 海岛渔农村；数智赋能；养老服务；舟山市；

党的二十大报告指出，实施积极应对人口老龄化国家战略，发展养老事业和养老产业，优化孤寡老人服务，推动实现全体老年人享有基本养老服务^[1]。2021年发布的《中共中央、国务院关于加强老龄工作的意见》强调，要健全养老服务体系，完善老年人健康支撑体系。2023年全国两会期间，养老服务问题也是人大代表们关注的重点。由此可见，养老是重要的民生，不仅事关百姓福祉，更事关国家发展安全和社会和谐稳定。

近年来，舟山市人口老龄化程度不断加深，在浙江省第七次人口普查中，舟山市60岁及以上人口28.81万人，占比24.88%，65岁及以上人口19.78万人，占比17.09%，远超国际上老龄化划分标准。为应对人口老龄化问题，满足多样化多层次养老服务需求，舟山市采取了一系列措施，其中包括提高老年人的社会福利水平，为老年人提供更多优质的养老服务，完善老年人医疗保健制度，支持老年人参与社会活动等。此外，舟山市还制定出台了《舟山市居家养老服务促进条例》《舟山市人民政府关于加快发展养老服务业的实施意见》等多项助力海岛养老服务高质量发展的政策文件。同时，舟山市也在积极探索“智慧养老”模式，通过互联网+养老手段，为老人、子女、政府和服务机构等提供高效、精准、便捷的新型的养老模式，切实保障老年人养老安全，为养老服务全过程提供智慧化、信息化支撑服务。

1 “数智养老”内涵

随着海岛老龄化的加剧，老年人在居家养老、社区养老等方面的需要越来越多，传统的养老方式不能满足人们不断增加的精神和文化需要。在新时代背景下，“数智养老”这一新概念应运而生。“数智养老”是一种基于大数据、云计算、物联网等技术的新型养老模式，其可以利用先进的信息技术实现智能化服务，让老年人能够更加便捷地获取必要的养老服务和健康保健等信息，从而获得更加优质的养老服务。“数智养老”的本质是利用智能化、信息化的手段为老年人养老提供服务，具体是运用互联网、云计算、大数据、区块链等现代技术，建立起一个信息服务平台，收集、分析、处理老年人养老需求，为老年人提供全域化、便

¹ 作者简介：夏海燕（1999—），女，江苏泰州人，硕士研究生，研究方向：农村发展。

收稿日期：2023-04-14

捷化、智能化的养老服务^[2]。其适用于居家养老、社区养老、机构养老等各个养老模式，并且“数智养老”在一定程度上可以解决以上养老存在的多种弊端，能够为养老提供便捷、高效、实时的服务。

“数智养老”的运作逻辑可以理解为“互联网+信息平台+线下服务”，简单来说就是在数字化技术支撑下，通过智能手表、智能检测设备等采集老年人数据，并汇总到信息平台，平台及时响应并处理老年人需求且提供服务。该模式下，老年人可通过手机端享受上门护理、照护指导、紧急呼叫等服务；同时，养老服务中心可通过物联网设备收集老年人的身体健康信息，并运用数据分析技术为老年人提供精准化、个性化的服务。例如使用具有行为监护、安全看护的养老监护类智能产品，老年居家生活时更加安全；居家智能养老床位，老人一键按下，跌倒的老人能及时得到救治；远程问诊、健康食谱、医疗课程，老人只需在家轻轻一点，便可迅速获得信息等^[2]。

2 舟山市养老服务现状

2.1 舟山市养老服务业基本情况

截至 2022 年初，舟山市共有养老机构 101 家，机构拥有床位 9 820 张，其中护理型床位占比 55%。全市拥有卫生机构 715 个，医养结合机构 11 家，二级及以上综合医院、二甲及以上中医医院普遍设置老年医学科、康复科，全市一共有 1 379 张医疗机构的老年康复护理床位，每千名老年人拥有医疗机构的康复护理床位达到了 4.65 张。同时，舟山市全力打造 15 min 养老服务圈，建成照料中心 203 家、乡镇（街道）示范型居家养老服务中心 37 家，实现镇街全覆盖；出台“一老一小”整体解决方案，解决偏远海岛渔农村养老难题。

2.2 舟山市数智养老服务建设情况

为了推动老年事业的稳定发展，舟山市政府深化“山海”提升工程、全面建设县域医共体，实施“医养结合”模式，使“互联网+护理”在海岛乡镇全面覆盖，有效解决了偏远海岛渔农村老人就医问题。同时，舟山市也在大力加强智慧养老院的建设和，2022 年底，舟山市首批集“智能监管、智能安防、智能照护”于一体的智慧养老院建成。在养老服务数字终端建设方面，舟山市智慧养老服务平台已经得到应用，老人通过一键通终端，可以足不出户享受到紧急救助、护理陪伴、医疗服务、健康养老等服务，有效解决了养老生活中的困难。此外，老人还可以通过“健康舟山”APP、“舟山市养老服务卡”信息化管理平台、“e 定好养”“岱山安养”等信息化服务平台享受养老服务。

2.3 舟山市海岛渔农村养老服务情况

浙江省民政部门于 2021 年 5 月 7 日开展了“海岛支老，大家安好”行动，拟用 3 年时间，由杭州、宁波、嘉兴、湖州、绍兴等 5 个地方养老服务水平较高的城市牵头，以“海岛支老”为重点，向枸杞岛等为主的 15 个海岛渔农村提供专业的护理人员，帮助 3 万多位海岛渔农村地区的老年人享受到高质量的养老服务。舟山市还开展了“守护夕阳”关爱偏远海岛渔农村老人行动，“幸福驿家”海岛服务驿站项目定期为海岛渔农村老人提供基本养老服务。在海岛渔农村数智养老服务建设过程中，舟山市抓住数字化改革机遇，创新构建了“健康共富方舟”的应用场景，同时“浙里办”APP 正式上线运行，通过“浙里办”平台对海岛渔农村老人进行“一人一档”的个性化“健康画像”。此外，通过孩子们的关爱账户，家属可以在网上一键了解老人的身体状况及慢病情况，从而辅助老人的日常护理工作。舟山市坚持依托智慧养老服务平台，面向海岛渔农村 80 周岁及以上的老年人定制“一键通”手机和智能腕表数字移动终端，对老年人的心跳、血压、活动轨迹和其他数据信息进行实时跟踪，帮助家属及时发现老人的身体异常情况，并在 SOS 上提供紧急求助。亲情通话和定位帮助的“一站式”功能，保障了在紧急情况下老人只需一通电话或者一次求救，党员干部便能在第一时间给予相应的服务与救助。

3 舟山市海岛渔农村养老服务存在问题

3.1 舟山市养老服务资源分配不均衡

舟山市共有大小岛屿 1 390 个，其中住人岛屿 100 余个，受产业转移、人口外迁、地理位置等因素影响，偏远海岛渔村老龄化现象更严重，养老服务资源更短缺。舟山市海岛养老主要问题是岛屿医疗资源分配不平衡，共享性差，基层医疗机构服务能力相对来说比较弱等。舟山市偏远渔农村的医疗基础设施条件落后，只能满足人们的日常需求，医疗卫生机构床位数稀少，乡镇卫生院高端的医疗设备缺乏，电脑等现代化设备老旧卡顿。如嵊泗县的花鸟乡，只有 2 家医疗卫生机构，3 张医疗卫生机构床位，执业医师 4 人。再如普陀区的黄兴岛，通信网络不健全，商店也没有，这对海岛渔农村养老服务的建设带来极大挑战。此外，舟山市的数智养老产业的发展由政府主导，养老服务大数据资源的供给由政府支配，以满足老年群体的养老需求^[3]，但因偏远海岛的特殊性，养老服务公共物品不能有效供给，供需不匹配现象仍然存在。

3.2 舟山市养老服务体系缺乏有力监督

数智养老在我国正处于起步阶段，许多省市正在积极探索并推行，但在政策与制度方面的立法还不健全。首先，数智养老依托物联网、信息安全等技术，养老服务的智能终端的价格高昂，一般百姓或企业等难以承担。且市场上大多数用于智慧养老的智能终端还存在着检测误差、售后服务不完善等问题，智慧养老产品质量难以保证^[4]。其次，养老安全问题也值得重视。以大数据为支撑的数智养老，会收集老年人的信息，由于服务链企业和机构之间传递老年人的基本信息、医疗状况、家庭情况、地理位置等关键信息，任何环节的保密不严格都可能带来安全隐患，加上老年群体防骗意识薄弱，极易引起不法分子关注并受到侵害^[4]。常见的涉养老诈骗大都以提供“养老服务”、投资“养老项目”、销售“养老产品”、宣传“以房养老”、代办“养老保险”、开展“养老帮扶”为幌子，以致舟山市不少渔农村老年人的合法权益受到侵害。

3.3 舟山市养老服务团队人才严重欠缺

近年来，舟山市高度重视培养养老人才队伍，积极实施《舟山市（2020—2022）三年养老行业人才培育总体规划及行动》，但目前舟山市渔农村养老服务人才队伍建设方面还面临着许多问题。首先，养老服务人员的年龄普遍偏大，缺乏专业化的培训，在养老方面的能力和经验存在不足，阻碍了养老服务的高效开展。如医院或机构的专职护工文化程度较低，只能满足老年人洗浴、送饭等基本需求，老人在心理等方面的慰藉难以满足。其次，养老服务人员缺乏创新思维，难以推动养老服务业高质量发展。像老年人的安全保障问题，服务人员在白天照顾老人更方便，夜间服务效率大打折扣。因此，对老年人夜间安全管理问题，使得对服务人员的专业技术提出了更高的要求。此外，舟山偏远渔农村受其地理位置和经济发展水平的制约，养老服务团队在数量上 and 专业化程度上，较舟山市城区服务都显得相对落后^[5]。

3.4 养老服务内容单一，缺乏新意

目前舟山市许多渔农村老人院照顾中心缺乏娱乐休闲场所，仅有几间小房间供老人在里面打打牌，或者看电视。由于空间太过狭小，根本无法容纳更多的人。而且老人们的日常活动也显得过于单调，不能满足他们聚集在一起进行群体娱乐活动。尽管在某种意义上，养老机构为老年人提供了一些基本的生活保障，但在一些偏远的海岛渔农村，老年人还是会感到精神生活匮乏，无法体会到与亲人相聚的快乐，缺乏归属感，经常会感到寂寞。且海岛渔农村由于受到社会、经济、政策等因素的制约，与城镇区域相比，渔农村区域内的家庭养老服务体系与城镇相比仍有相当大的差异。在海岛渔农村地区，很多地方的养老服务设施存在着质量较低，或是存在着设施单一的问题，因此，这些服务设施的不完备，对老年人的日常生活中的精神文化需求来说，是一个非常大的挑战。

4 “数智赋能”助推海岛渔农村养老服务高质量发展路径

4.1 推动养老服务信息化建设

养老服务信息共享已成为养老服务体系发展过程中的重要一环。为了满足老年人对养老服务的需求，需要加强对养老服务信息的收集、整理和共享，以便更好地为老年人提供高质量、便捷、经济的服务。“数智养老”模式的建设，首要任务就是推进养老数据的共享互联，尤其要加快推进政府、企业等部门间的数据跨部门共享、互通，打破数据壁垒。横向上推动养老服务数据与市场监管、医疗卫生等数据跨区域、跨部门共享，纵向上实现与民政部门的对接^[6]。其次是支持企业、社会组织等对数据资源的整合开发利用，提升其运营和服务能力，驱动管理和服务创新，如线上医疗、线上外卖等应用，方便老人的生活，以推动养老服务信息化建设。再次是针对数智养老问题，需启动专项资金，利用互联网、云计算等先进科技加快智慧养老院的建设和，从老人的起居、安全等问题做起，最终实现数智赋能养老产业发展。

4.2 提升数智养老服务监管能力

政府要加大对智慧养老服务平台的监管力度，建立健全监管机制，确保智慧平台养老服务的安全、可靠、有效地运行，以保障老年人的安全和利益，并努力促进智慧平台养老服务的普及与推广。同时，加大对智慧养老服务平台政策扶持力度，完善相关政策法规，加强监管和审查，建立健全智慧平台养老服务的标准化管理体系，提高服务效率，提供更好的政策支持和保障，营造良好的社会环境，以促进智慧平台养老服务的健康发展。政府应在智慧平台养老服务的建设、发展和运营等方面给予支持，充分发挥其在改善老年人生活质量、提高社会福利水平等方面的作用，不断提升其发展质量和效率，为老年人提供更好的服务。

4.3 优化智慧健康养老服务平台

舟山市智慧养老服务平台需要进一步完善功能。例如建设舟山市养老服务门户网站、微信公众号、养老 APP 等，对全市的养老服务机构、医疗等资源进行整合，为老年人提供紧急呼叫、动态监测、健康咨询、家政服务等一系列服务项目，构建全人群覆盖、全方位服务、全程管理、全天候响应的智慧养老服务体系。加快“一键通”的推行，向全市符合条件的老人发放智能手机，智能手环等设备，开通 24 小时服务热线，为老年人的养老提供安全、生活服务保障，形成以呼叫中心为龙头、分片管理、统一调度、一呼百应的服务工作网络。

4.4 实现养老服务线上线下协同发展

在充分利用现有养老服务机构、企业和社会组织的同时，培育整合更多的线下服务实体，实现线上平台和线下服务协同发展。线上方式主要是智能家居的改造，通过对居家养老、社区养老、机构养老的空间进行改造，如在卫生间、客厅、卧室安装智能监控，实施 24 h 的动态管理。这样家里人不仅可以远程监控老年人的生活健康情况，也可以与老年人语音视频，了解老人的养老与需求。线下方式主要是对养老服务团队的培训，针对一些缺乏数字化信息技术知识的护工、养老服务人员进行培训，了解智慧养老服务平台的作用和对智能设备的使用，也要培育新一批的养老服务人才，致力于“智慧养老”服务的建设。对于已经开展的“海岛支老”活动，要增加服务频次，加强对老年人的陪伴，解决偏远海岛老年人的心理问题。

参考文献

- [1] 曹志磊. 农村养老问题探究——以河南省周口市淮阳区为例[J]. 农村农业农民 (B 版), 2023(1):49-51.
- [2] 菅月. 破题养老痛点 5G 加持“数字养老”[N]. 老年日报, 2022-08-10(1).
- [3] 张雨点. 智能化成为居家养老服务的主要手段[N]. 中国社会报, 2023-02-13(1).
- [4] 曲清. 智慧养老的现实困境及优化[J]. 中国经贸导刊 (中), 2021(7):65-66.

[5] 金莹, 张莹莹. 舟山市社区居家养老服务现状、问题及对策研究[J]. 农村经济与科技, 2016(11):202-204.

[6] 程强. 赋“治”、赋“能”、赋“安”数智助推福建养老服务高质量发展[J]. 中国社会工作, 2022(23):16-17.