

“互联网+”居家养老模式的发展研究

——以丹阳市为例

张茜

中共丹阳市委党校

DOI:10.32629/ej.v2i2.113

[摘要] “互联网+”居家养老模式是新兴的模式,改进了传统居家养老模式的弊端,线上线下服务更好地满足了老年人的需求,本文以丹阳市“互联网+”居家养老模式的探索为例,对该模式的发展进行了研究。

[关键词] 互联网+; 居家养老; 数据管理

近年来,互联网技术加速发展,对人们的生活产生极大影响,其中传统的养老服务业也受到了冲击。国务院于2015年发布的《国务院关于积极推进“互联网+”行动的指导意见》中明确了“互联网+”重点发展的多个领域,其中“互联网+益民服务”领域中就指出了要促进智慧健康养老产业发展,依托现有互联网资源和社会力量,以社区为基础,搭建养老信息服务网络平台,提供护理看护、健康管理、康复照料等居家养老服务。基于此,“互联网+”居家养老模式逐渐发展,使传统居家养老模式的弊端得以改进。

1 传统居家养老模式存在的问题

1.1 供需不匹配,供给结构单一

传统居家养老模式往往提供的服务以生活照料为主,但是随着新时代的到来,老年人的需求也呈现出多样化的特点,在医疗、娱乐、精神等方面均有更高的要求。

1.2 基础设施建设不足

传统社区居家养老普遍存在服务设施建设不足的问题,适用性较差,缺少专门适合于老年人的健身娱乐服务设施,无法充分满足老年人的生活需求。

1.3 现代科技应用面狭窄

利用智能化产品解决社区居家养老的照顾、护理、安全等已是趋势,但目前传统居家养老中接受度不高,应用面不广。

1.4 评估监督机制不健全

传统居家养老不管是政府主办或政府购买第三方服务,均缺乏对服务内容的监督和效果的评估,因此会出现以次充好现象,影响居家养老服务发展。

2 丹阳市“互联网+”居家养老模式探索发展情况

丹阳市民政局通过与电信公司合作,建设专门指挥中心,对符合条件的老年人,发放老年人专用手机,实现居家养老线上线下服务。

线上服务是指老年人在发生紧急情况时,通过发放的手机进行一键呼叫,接通指挥中心的的话务员,话务员可根据老人需求转接110、120等单位,也可通过此项服务提供精

神关爱、用药督导、老年人健康顾问,同时发放的手机也可提供老年人定位服务,确保老年人的安全。线下服务是建设助老园,由发放的手机实现助餐、助洁、做饭、买菜等服务,丹阳市目前已有试点,并委托第三方安康通健康服务有限公司实施,民政局将根据实施情况进行评估。丹阳市“互联网+”居家养老模式的优势在于:提高居家养老服务效率,通过大数据应用,更好地匹配服务供需;提高服务质量,通过互联网平台可实现吃穿住行、安全、健康等各项服务,使服务质量得到进一步保障;同时互联网可获得养老信息的相关数据,为居家养老的研究提供信息,促进居家养老服务发展;最后可实现有效评估监督,互联网+的模式使服务质量有迹可循,方便对服务过程进行监督,对服务效果进行评估。

3 “互联网+”居家养老模式的发展困境

3.1 线上线下配套服务发展不均衡,缺乏专业化服务人才

以丹阳市“互联网+”居家养老的探索模式为例,线上的服务可以通过大数据平台建设,同时发放老年人手机拓展线上服务,但是仍缺乏必要的线下服务建设。线下服务开设助老园,本意是想提供更好的居家养老服务,里面的设施配置、工作人员必须配备齐全,但居家养老服务的开始阶段,不一定能立马见效益,如此一来在没有收益的情况下初创成本及后续成本成为难题。再者助老园的工作人员服务对象是老年人,由于服务对象的特殊性必然对工作人员的专业度提出要求,目前的趋势是缺乏专业化的人才。

3.2 智能化服务对于老年人来说应用率不高

首先要实现大数据平台操作前需精准确定服务对象,丹阳市“互联网+”居家养老主要是针对失能、半失能的老人及80周岁以上老人,人员分散、年龄普遍较大,让他们全部集中至民政局登记不太现实,同时登记时必须携有身份证,老人们也不太愿意将身份证由他人携带前往登记,这就使数据的采集遇到困难;其次,老年人比较难接受新鲜事物,对于智能化、高科技产品往往具有排斥心理,不太愿意且不太容易接受并使用。

3.3 实际操作过程中往往存在潜在困难

要实现“互联网+”居家养老必须借助现代化设备,但往往实际操作过程中存在种种潜在困难。以丹阳市为例就是要对审批通过的老年人发放手机,但是据丹阳市电信工作人员反馈,他们1小时仅能发放4台手机,因为发放时需要通过刷脸进行信息录入与核对,这就增加了操作时间,万一不核对身份,让不该享受者享受了该服务,相关政府人员将被问责,因此工作量较大。

3.4 信息安全存在隐患

大数据时代下每个人的信息安全都将受到威胁,个人信息往往在不经意间就会被泄露。因此“互联网+”居家养老模式虽然可获得老年人的信息,但若处置不当将对老年人的隐私带来危害。

4 “互联网+”背景下探索居家养老模式的对策建议

4.1 扩展线上线下服务内容,优化“互联网+”居家养老服务模式

充分了解老年人需求,在可供服务范围内进一步整合资源,扩展线上线下服务内容,提高供给能力。将零散化、碎片化服务资源进行整合,利用手机平台及助老园线下平台实现资源共享,并明确评估方式,采用激励机制,对供给的服务进行量化考核,对于购买服务人数较高的项目给与鼓励。

4.2 鼓励家人共同参与老年人信息化教育

针对智能化产品老年人使用率不高的问题,鼓励家人参与协助老年人使用,利用手手相教、集中学习等方式对老年人进行信息技术的培训,使其对智能化产品尽快上手,最起码会简单操作。在此基础上才能更好地享受线上线下的服务。

4.3 加强大数据管理,保障信息安全

对于采集而来的数据,要保障它的安全,避免老年人隐私遭到泄露,就必须加强对大数据的管理。政府要加强对数据的监管,做好数据监测与防护工作,同时健全法律,依法保障信息的安全。

4.4 提高政府重视程度,加大政府支持

“互联网+”居家养老模式是新时代的产物,不仅需要社会的参与,更需要政府的重视与支持。首先要在资金上给与支持,使居家养老新模式的服务得以拓展,更好发挥线上线下的服务效果。其次要在政策上给与帮扶,并逐渐完善各项相关法律与制度,使有所需要的老年人真正收益。

[参考文献]

[1]王延涛,王媛杰.我国居家养老社区支持现状、困难及建议[J].现代管理科学,2018,(7):47.

[2]杨茜,毛语桐.我国老龄化背景下社区居家养老服务存在的问题及对策研究[J].长春理工大学学报,2018,31(4):36.

[3]唐娅玲,潘敏仪.政府购买居家养老服务的问题与对策分析[J].内蒙古科技与经济,2018,(12):74.