Aging Research 老龄化研究, 2024, 11(4), 1253-1259
Published Online August 2024 in Hans. https://www.hanspub.org/journal/ar
https://doi.org/10.12677/ar.2024.114174

数字时代下社会工作助力智慧化养老服务的研究

张　银

贵州大学公共管理学院，贵州　贵阳

收稿日期：2024年5月30日；录用日期：2024年8月1日；发布日期：2024年8月13日

摘　要

随着老龄人口数量的急剧增长、养老负担日益加重以及养老观念的逐步转变，传统的养老模式在应对便捷、高效、高品质的养老需求时显得力不从心。数字中国建设是将数字化与智慧化引入养老领域的良好契机，智慧化养老服务将成为缓解养老压力、突破传统养老局限的重要思路和实践路径。在探索阶段，智慧化养老服务出现了地区发展不均衡、缺乏统一政策标准、专业人才数量不足、市场供需结构失衡的问题。社会工作在特有社会背景下，凭借国家政策的支持、独特的价值理念以及专业的方法技巧，以协助推进养老服务转型、政策倡导建立统一规范、多方联动扩充人才队伍以及精准评估实现供需平衡等途径，助力智慧化养老服务良性发展。

关键词

数字时代，智慧化养老，社会工作

Research on Social Work to Help the Intelligent Elderly Care Service in the Digital Age

Yin Zhang

School of Public Administration, Guizhou University, Guiyang Guizhou

Received: May 30th, 2024; accepted: Aug. 1st, 2024; published: Aug. 13th, 2024

Abstract

With the rapid growth of the aging population, the increasing burden of elderly care and the

文章引用: 张银. 数字时代下社会工作助力智慧化养老服务的研究[J]. 老龄化研究, 2024, 11(4): 1253-1259.
DOI: 10.12677/ar.2024.114174

gradual change of the concept of elderly care, the traditional model of elderly care is not able to cope with the demand for convenient, efficient and high-quality elderly care. The construction of Digital China is a good opportunity to introduce digitization and intelligence into the field of elderly care, and intelligent elderly care service will become an important idea and practical path to ease the pressure of elderly care and break through the traditional limitations of elderly care. In the exploration stage, intelligent elderly care services have problems of uneven regional development, lack of unified policy standards, insufficient number of professionals, and imbalance between supply and demand structure in the market. Under the unique social background, social work, with the support of national policies, unique value concepts and professional methods and skills, can help promote the transformation of elderly services, advocate the establishment of uniform norms in policies, augment the team of talents through multi-party cooperation, and accurately assess to achieve the balance between supply and demand, so as to help the benign development of intelligent elderly services.

Keywords

Digital Age, Intelligent Elderly Care, Social Work

Copyright © 2024 by author(s) and Hans Publishers Inc.
This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).
http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/
Open Access

1. 引言

当前，我国人口老龄化正持续深化并成为不可逆转的趋势。根据国家统计局在今年发布的《中华人民共和国 2023 年国民经济和社会发展统计公报》显示，截至 2023 年底，全国 60 周岁及以上老年人口占总人口的 21.1%，其中 65 周岁及以上老年人口占总人口的 15.4% [1]。在民政部发布的《2022 年民政事业发展统计公报》中预测，到 2035 年，我国 60 岁及以上人口占全国总人口的比例将超过 30% [2]，意味着每三个中国人中将有一个老年人，我国进入重度老龄化社会。党自十九大开始明确提出要建设数字中国，“十四五”期间要全面推进数字中国建设，助力建设中国式现代化。党的二十大中，习近平总书记对建设网络强国、数字中国做出新部署。加快数字社会建设是数字中国的重要组成部分，养老作为社会的重要领域深嵌于数字时代中。智慧化养老是对传统养老模式的突破和创新，利用互联网、云计算、人工智能等先进科技技术弥补传统养老模式的不足，满足老年人群多元化的养老需求。在老年人口不断增加，养老负担日益加重的社会背景下，以现代科学技术为基础的智慧化养老服务作为一种新型养老方式获得社会的广泛关注。然而，我国智慧化养老在发展中存在地区发展不均衡、缺乏统一政策标准、专业人才数量不足、市场供需结构失衡等问题，对我国智慧化养老服务带来不利影响。老年社会工作是社会工作的重要服务领域，在多年为老服务中有特定的理论和方法，研究社会工作介入智慧化养老服务中能为探索期的智慧化养老带来新的视角和动力。

2. 我国智慧化养老服务发展现状

2.1. 我国智慧化养老服务的发展特征

英国生命信托基金最早提出“智慧养老”的概念，亦称为全智能化老年系统，旨在利用先进的科技水平打破时空限制，为老年群体提供高质量、高科技的晚年生活[3]。为适应人口老龄化的发展趋势，我国政府逐渐重视智慧化养老服务的发展，新型养老服务将成为满足多元养老需求，积极应对人口老龄化

的重点选择。当前，我国智慧化养老服务尚处于积极探索阶段。自 2014 年起，我国智慧化养老服务就已在多地展开试点，2017 年至今已开展了四批智慧健康养老应用试点示范企业、街道(乡镇)及基地，其范围覆盖超过了一半的省份[4]。在探索过程中，各大省份的智慧化养老服务在呈现各自特色的同时又蕴含着相同的发展特征。

首先，在服务主体上，我国智慧化养老服务的参与主体在国家政策的支持下稳定增加，政府、社会组织、社区及企业等多个主体间持续互动，形成多元主体相互联动的服务机制。例如江苏溪沙镇就形成了社会主导下的社区互助式养老模式，政府、社区、社会组织、志愿者以及个人都成为养老的参与主体，共同为社区养老问题出谋划策。

其次，在服务内容上，当前智慧化养老的服务范围较为宽泛，不会局限于老年人基础的衣食住行上，而是满足基本生存型需求上提升老年人身心健康。如杭州市智慧养老服务平台的服务的内容包括“助洁”“助急”“助餐”“助医”“助浴”“助行”“助聊”“助办”“助法”等“九助”服务[5]。北京市东城区北新桥街道启动“北新桥智慧养老综合服务平台”，具体的服务项目包括家庭服务、医疗服务、紧急服务、安全健康和精神慰藉五个方面[6]。智慧化养老服务会重点关注老年人精神层面的需求，丰富老年人的精神生活，力求建设全方位、多层次的服务体系，实现智慧“享老”。

再次，在服务方式上，智慧化养老是在信息技术的支撑下提供的养老服务，集智能控制、互联网、物联网、计算机等技术为一体。通过可穿戴设备、传感器、专属 APP、智能辅助设施及远程监控等媒介，突破时空限制，为老年人高效便捷地提供实时监测和服务。如浙江桐乡市乌镇启动“互联网+”养老服务试点工程，以物联智能设备为手段，通过安装门磁报警、红外线感应、SOS 报警等设备，实现老人健康状况的智慧化管理[7]。

最后，在服务模式上，依据养老地点、整合思路、组织管理、供给方式的不同可分为机构养老、社区养老、居家养老及虚拟养老，让老年人可根据现实条件和实际需求选择相宜的养老方式。如苏州沧浪区开创了虚拟养老模式的先河，在通讯技术的支撑下以自主研发的信息管理系统将信息化引入居家养老服务中，老年人在家就能通过电话“点单”的方式挑选并享受专业化的养老服务。

由此可见，我国智慧化养老在探索阶段已取得一些成就，基本形成多元主体下，借助一定的智能服务技术的面向老年养老群体的互联互通服务机制。

2.2. 我国智慧化养老服务发展的不足

智慧化养老服务是一个多领域技术融合、多方主体参与协作的服务体系。面对庞大的养老人群以及复杂的智慧化服务系统，智慧化养老服务在发展中也伴随着冲突和不足，这些冲突既是智慧化养老服务发展的阻碍，也是推动其创新的重要机遇。经过分析发现，我国智慧化养老服务主要存在以下四方面不足：

第一，地区发展不均衡。一方面，当前我国智慧化养老建设主要集中在东部经济发达地区或者中西部的大城市中，而经济较落后的地区和农村基层中的发展十分薄弱，城乡之间、区域之间智慧化养老事业发展和养老体系建设不均衡。另一方面，智慧化养老服务目前尚处于试点阶段，还未实现全国范围内的推广和实施。这使得试点地区在几年的实践中已经积累了一定发展经验，在政策完善、平台搭建、人才扩充等方面更具发展优势，而没有试点覆盖的地区则需要更多时间来实现原有养老方式的转变和推进智慧化养老服务在本地的建设和适应。

第二，缺乏统一政策标准。养老服务作为一种公共服务涵盖多个主体的参与，当前智慧化养老服务是在政府主导，民间资本渗入的背景下建设起来的。然而目前国内制定的涉及养老服务标准的政策文件并不多，已出台的相关文件制度多为建设性或指导性的意见，往往以语言性描述为主，缺乏科学性说明

和操作标准[6]，全国尚未形成共同认可和遵守的行业标准、服务规范、质量监控、风险预防、纠纷处理、绩效评估、信息互联[8]。这不仅导致政府和市场在服务中权责边界模糊，难以明确自身角色和定位，出现协同障碍与管理混乱，还使各地区有“各自为政”之嫌，仅出台针对本地的服务实施细则，没有系统完整的规范性文件对智慧化养老服务涉及的科技融合、主体介入、伦理议题等方面做出科学指导。

第三，专业人才数量不足。虽然目前多个主体都参与到养老服务之中，但是主要的工作人员还是由政府和社区内部工作者、社会专职服务者及志愿者组成，专业社会力量的参与尚不充分。在这三方主要服务主体中，政府和社区内部工作者往往从规章制度的制定推广和养老服务平台管理等较为宏观层面开展工作，社会专职服务人员和志愿者则成为具体提供养老服务的主体。由于智慧化养老的技术要求高和服务人员待遇低等原因，导致我国为老专业人才培养不足且现有人才流失率较高。而志愿者是基于社会责任感和其他个人情感为社会或他人提供的公益性和业余性的自然人，在养老服务中缺少专业性和规范化，承担的工作多为基础的日常性工作。所以当前智慧化养老领域中数量充足、结构合理的专业人才队伍较为缺乏。

第四，市场供需结构失衡。虽然智慧化养老在服务内容规划中涉及的领域较为全面，涵盖了养老群体多层次的养老需求，但是在实际的服务提供中呈现出碎片化、单向性的局面，养老智能产品缺乏“黏性”，老年人普遍难以顺利使用[7]。现在市面上提供的服务更多集中在日常生活照料与卫生保健两个方面，主要通过智能电器、辅助装置和紧急呼叫装置提高老年人外部控制力，在精神慰藉、再社会化方面涉及较少，对老年人内部增能效果一般。与此同时，养老服务提供的产品“适老性”较差，缺少人文关怀[9]。老年人由于信息知识和技能的缺失被动边缘化，丧失在养老中的主体地位，在“数字鸿沟”下难以顺利使用智能化产品。在技术性冷漠中，老年人会出现无力感和恐慌感，自我效能感反而下降。

3. 社会工作助力智慧化养老服务的优势

3.1. 社会和政策优势

我国作为一个人口老龄化严重的发展中国家，随着家庭结构、养老观念的变化及信息技术的发展，智慧化养老服务方兴未艾，成为社会养老的新模式。首先，在工业化和城市化的社会中，我国家庭结构日趋简单化，呈现出多样化、小型化、空巢化及流动化等特点。而受中国传统文化和社会保障制度的影响，家庭承担着养老的主要责任，家庭在社会转型中的养老压力加重，传统居家养老与家庭之间存在明显的张力。其次，在多元文化冲击和生活水平提高的背景下，人们的养老观念发生转变，很多老年人不再依赖自己的子女，希望保持自主性和独立性，更加注重晚年生活的幸福感和价值感。最后，建设数字中国已经成为国家的发展战略，物联网、云计算、人工智能、大数据等信息技术与社会各大领域融合发展，深刻改变人类的日常生活。社会需求和技术支撑为智慧化养老服务开辟巨大的生存和发展空间，让社会工作介入智慧化养老成为可能。

此外，国家政策和相关文件也明确社会工作介入智慧化养老的专业地位。2016 年，民政部在发布的《老年社会工作服务指南》从服务宗旨、内容、方法、流程、管理、人员及服务保障十个方面为老年社会工作做了科学规范，以充分发挥社会工作者在养老服务业中的专业作用[10]。国务院在 2017 年印发的《“十三五”国家老龄事业发展和养老体系建设规划》中强调社会参与，明确指出要扩大专业社会工作人才队伍，让社会工作服务机构和社会工作者在互联网时代开展老年心理关怀和精神关爱等相关服务[11]。国务院在 2024 年印发《国务院办公厅关于发展银发经济增进老年人福祉的意见》提出社会工作服务机构要在助老服务中发挥专业优势。另外，《国务院办公厅关于推进养老服务发展的意见》、《关于加强居家和社区养老社会工作专业人才队伍建设的建议》等相关政府文件在社会工作参与养老事业上做出规范性指导，提高社会工作介入养老领域的认可度和认知度。

3.2. 理念和价值契合

社会工作以助人自助作为根本服务理念，不但要帮助服务目标解决困境，更主要的是通过增权赋能、认知重建、资源整合等方式挖掘服务对象的潜能，增强服务对象解决问题的信心和能力，最终实现“助”、“人自助”。不同于以往传统养老模式的被动式赡养，智慧化养老强调老年人参与养老过程，如网络化的健康监管、安全监护等服务都需要老年人和服务方共同完成。参与式养老的服务理念能实现老年人的自我价值，加强其与社会的联结，减少老年人因时代快速发展带来的孤独感和社会排斥，推动“养老”向“享老”转变。由此可见，社会工作和智慧化养老对老年人的服务理念具有高度的一致性，都将老年人作为有价值、有尊严的主体对待，重视老年人的自我效能感，让老年人积极主动地适应老年时光。

接纳、尊重、个别化和以人为本是社会工作的重要价值观。在面对老年服务对象时，社会工作者会将老年人的利益放在首位，把每一个老年人当成独特的个体对待，倾听老年人群的内心，从而提供合适的服务。在智慧化养老服务中，老年人接受的可能是普适性的服务产品，“智能”却不够“智慧”，从而给老年人带来压力和不安。比如，是否所有老年人都需要安装智能设备？老年群体接触科技产品时无力感和恐慌感该如何处理？如何在使用智能设备的同时兼顾老年人的隐私保护？在专业价值观的指导下，社会工作针对此类问题更能展现出专业优势。社会工作会评估老年人的生理特征和心理特点，发现老年群体的内在需求，推动有效供给，为每个老年人提供个别化的服务。在服务过程中，社会工作在接纳和尊重等价值指导上了解老年人在面对智慧化服务模式时的各种困境和伦理问题，从人性化和灵活性的角度出发，切实采取有效措施，减少科技带来的冷漠和数字鸿沟，提高老年人群对智慧化养老的接受度和认可度。

3.3. 方法和技巧支持

社会工作拥有专业科学的工作方法和工作技巧，能为服务对象提供专业化、多样化的服务，满足服务对象灵活多元的需求。在智慧化养老服务中，个案工作能为老年人提供一对一的个别化服务，从老年人个体出发，制定合适养老计划，让每一个老人都能在智慧化养老中得到专属的养老服务，以更加积极的心态面对养老问题。针对老年人所遇到的同类问题，开展小组工作是一种高效的应对之策。如许多老年人在面对一种新型的信息化养老模式时会感到陌生与忧虑，小组工作能通过技能训练、知识宣讲等小组活动不仅能提高老年人对智慧化养老的认知，小组组员间的交流还会使彼此建立良好人际关系，成为养老的重要支持网络。社区工作作为社会工作三大专业方法之一，在推进智慧居家养老和智慧社区养老中能发挥独特作用。社会工作者以资源整合、多方联动、呼吁倡导及技术推广等方法开展社区工作，为智慧化养老进入社区和家庭中予以支持。

社会工作还会运用评估、倾听、同理、自我表露等工作技巧运用到工作过程中，让整个工作流程更加顺畅高效。老年人在生理和心理上都有独特的特征，社会工作者使用工作技巧帮助老年人作为服务主体参与到养老问题的解决中。如评估能收集老年人切实需求和问题，从而对症下药；倾听能够让老年人感到被尊重，吐露心理的想法；同理心可以让服务人员换位思考，引发情感共鸣，更好为老年人服务。专业技巧的使用让智慧化养老服务充满人性化和艺术化色彩，促进智慧化养老良性发展。

4. 社会工作助力智慧化养老服务的路径

4.1. 协助推进养老服务转型

智慧化养老服务在近年发展较快，全国许多城市已有了三至五年左右的实践经验，但在全国范围尤其是广大农村地区看，传统的养老模式仍然占据主导地位，不利于智慧化养老服务普及。在“数字中国”、

“智慧城市”的宏观发展框架下，社会工作可从多个层面出发推进传统养老服务转型升级，增加智慧化养老服务的覆盖人群。在国家层面，社会工作可倡导以老年参与为重点的智慧化养老服务转型国家发展战略，推动政府进行养老服务整体性转型的顶层设计。要建立以老年人为中心的发展思路和目标，通过宏观层面的国家战略带动社会加快养老服务转型[7]。在社会层面，社会工作要进行资源整合，建设互联互通的智慧化服务平台，推进信息化网络建设。这样可以不同地区的涉老机构实现信息共享，不同地区和领域的专业人士借助平台交流沟通、分享经验，带动智慧化养老服务发展较滞后的地区共同前行。在服务层面，社会工作要在服务人员和养老群体中加大智慧养老产品和服务的宣传力度，借助线下宣讲、海报宣传、家庭走访等形式，以通俗易懂的语言让传统养老行业的工作人员以及老年人增加对智慧化养老服务的认识和认可，畅通转型之路。

4.2. 政策倡导建立统一规范

智慧化养老服务在宏观层面要建立健全科学统一的政策与制度，社会工作者坚持做政策倡导者与政策影响人，以上传下达的形式倡导政府部门尽快出台有关智慧养老方面的统一规范性指导文件。首先，社会工作要会深入社会，切实了解智慧化养老服务出现的困扰，准确识别问题存在的根源。在这些实践基础上，社会工作者开展广泛的政策研究和分析，并提出切实可行的解决方案。接下来，社会工作者可利用各种渠道和平台，如组织座谈会、研讨会，邀请政府官员、专家学者、网络媒体共同参与讨论等途径传达研究成果，扩大影响范围。最后，社会工作要将社会智慧养老的真实情况与自己的科学分析告诉政策制定者，为政府制定智慧养老行业标准与规范提供科学依据。政策制定以后，社会工作者要加大政策宣传，推进政策实施，收集智慧养老行业的意见和民众的声音，持续关注政策的效果和反馈，为政策优化完善做出参考。

4.3. 多方联动扩充人才队伍

智慧化养老服务产业是以信息技术和人才为基础的，需要一支结构合理，质量优良的专业服务队伍投身于养老服务业中。而“五社联动”作为提升社会基层治理，加强社会力量参与的现代基层治理行动框架，是打通公共服务“最后一公里”的新动力，在助推智慧养老发展中能够产生积极作用。“五社联动”是指社区、社会组织、社会工作者、社区志愿者以及社会慈善资源多方联动、相互协调，以提供公共服务满足人民需要。其中社会工作是以利他主义为核心的专业和职业，具备专业性和人文情怀的双重属性，在“五社联动”中发挥着专业的力量。社会工作者可扮演资源链接者和协调者的角色，在政府部门引领下将其他主体联动起来，并搭建养老服务资源库，统筹各方资源。这样可将“五社联动”的多种资源嵌入到智慧化养老服务领域中，增加社会参与，还能避免资源分散配置和重复配置的浪费问题。此外，社会工作者应承担志愿者和社区工作人员等相关服务者的培训工作，使用社会工作的专业方法和价值理念，让服务者用专业科学的知识和以人为本的价值武装头脑，加强服务队伍的专业性，提升服务品质。

4.4. 精准评估实现供需平衡

社会工作要依靠专业评估优势，在前期工作中做好需求调研，这是为老年人提供精准服务的基石[12]。通过深入一线服务与老年人及其家属进行面对面的交流，全面、细致地收集老年人的养老需求和存在的现实问题。在收集需求的过程中，要评估老年人在日常生活照料、健康管理等方面的基本需求，也要关注他们对智慧居家养老服务的真实认知和接受程度。通过问卷调查、座谈会等形式，了解老年人对智慧养老设备的熟悉程度、使用意愿以及在使用过程中可能遇到的困难，这些困难可能包括技术操作的难度、服务内容的匹配度、服务质量的稳定性等。接下来社会工作要形成贴近老年人实际需求和更具操作性的

服务方案，并将之反馈给市场。要推动市场做出产品改造与服务升级，调整、丰富、优化智能产品类型和服务类型，开发适老化产品，提高产品对老年人的“黏性”，为老年人提供更加精准、高效、人性化的服务，助力他们享受更加美好的晚年生活。

5. 总结

在数字中国建设下，传统养老服务转型、智慧化养老服务发展成为不可逆转的时代趋势。智慧化养老服务作为一种新型养老模式为缓解养老压力、推动积极老龄化提供了新的思路和实践路径。但我国智慧化养老服务起步较晚，在发展过程中不可避免要面临很多问题。社会工作是以利他主义为指导的职业，凭借其先进理念、独特的价值观、专业的方法技巧在智慧化养老服务中大有可为。通过扮演恰当的服务角色，运用专业技巧和方法，社会工作对助力智慧化养老服务发展提供新的视角和服务功能。具体而言，社会工作从宏观层面的政策倡导，到中观层面上的主体联动，再到实际工作中对智慧化养老需求的评估和市场产品改造的建议，社会工作都能够展现出独特的专业优势。通过一系列举措，社会工作不仅能够提升智慧化养老服务的发展质量，还能提高养老群体对智慧化养老的认可度，更好地融入数字化生活，享受到数字时代和信息社会带来的红利。

参考文献

[1] 国家统计局. 中华人民共和国 2023 年国民经济和社会发展统计公报[EB/OL]. https://www.stats.gov.cn/sj/zxfb/202402/t20240228_1947915.html, 2024-05-28.

[2] 中华人民共和国民政部. 2022 年民政事业发展统计公报[EB/OL]. https://www.mca.gov.cn/n156/n2679/c1662004999979995221/attr/306352.pdf, 2024-05-28.

[3] 陈友华, 邵文君. 智慧养老: 内涵、困境与建议[J]. 江淮论坛, 2021(2): 139-145.

[4] 金昱希, 林闽钢. 智慧化养老服务的革新路径与中国选择[J]. 兰州大学学报(社会科学版), 2021, 49(5): 107-116.

[5] 刘奕, 李晓娜. 数字时代我国社区智慧养老模式比较与优化路径研究[J]. 电子政务, 2022(5): 112-124.

[6] 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): 30-37.

[7] 王锴, 林闽钢. 增能视角下我国智慧化养老服务的转型升级[J]. 理论月刊, 2019(6): 5-12.

[8] 王晓慧, 向运华. 智慧养老发展实践与反思[J]. 广西社会科学, 2019(7): 81-88.

[9] 钱宇梁. 高质量发展视域下智慧养老的现实反思与突破[J]. 经济研究导刊, 2022(31): 37-39.

[10] 中华人民共和国民政部. 中华人民共和国行业标准《老年社会工作服务指南》[EB/OL]. https://hbsjzxh.hebtu.edu.cn/a/2022/05/06/1FD0AA7812F34FE19C01066C44109FFE.html, 2024-05-28.

[11] 国务院. 国务院关于印发“十三五”国家老龄事业发展和养老体系建设规划的通知[EB/OL]. https://www.gov.cn/zhengce/content/2017-03/06/content_5173930.htm, 2024-05-28.

[12] 付应岑. 社会工作介入智慧居家养老服务研究[J]. 太原城市职业技术学院学报, 2022(2): 24-27.