

# 老龄化浪潮催生商业养老综合服务平台

吕衍焘

上海理工大学马克思主义学院, 上海

收稿日期: 2024年7月11日; 录用日期: 2024年8月20日; 发布日期: 2024年8月29日

## 摘要

文章聚焦于老龄化社会背景下, 居家养老综合服务平台的应用与发展, 分析了当前居家养老服务的主要痛点和问题。通过多维度探讨老龄化对社会各方面的影响, 强调了数字经济和平台经济在应对老龄化浪潮中的重要作用。基于大数据和物联网等技术的居家养老综合服务平台, 不仅实现了多方信息的有效整合和实时监控, 还推动了老年人、家庭及服务提供者之间的良性互动, 提升了老年人的生活质量和满意度。同时, 文章对商业化居家养老平台的信任问题作深入分析, 提出了政策支持和未来发展的建议, 为应对老龄化社会挑战提供了新思路和新方法。

## 关键词

人口老龄化, 养老产业, 养老服务, 平台经济

# The Aging Wave Promotes the Rise of Comprehensive Commercial Elderly Care Service Platforms

Yantao Lyu

School of Marxism, University of Shanghai for Science and Technology, Shanghai

Received: Jul. 11<sup>th</sup>, 2024; accepted: Aug. 20<sup>th</sup>, 2024; published: Aug. 29<sup>th</sup>, 2024

## Abstract

This paper focuses on the application and development of comprehensive home-based elderly care service platforms in the context of an aging society. It analyzes the main pain points and issues in current home-based elderly care services. The paper discusses the impact of aging on various aspects of society from multiple perspectives, emphasizing the important role of the digital economy and platform economy in addressing the challenges of an aging population. By utilizing

technologies such as big data and the Internet of Things, comprehensive home-based elderly care service platforms achieve effective integration and real-time monitoring of various types of information, fostering positive interactions between the elderly, their families, and service providers, thereby enhancing the quality of life and service satisfaction for the elderly. Additionally, the paper delves into the trust issues related to commercial home-based elderly care platforms, offering policy support and future development recommendations to provide new ideas and methods for addressing the challenges of an aging society.

## Keywords

Population Aging, Pension Industry, Elderly Care Service, Platform Economy

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. 研究背景

人口老龄化是经济社会发展进步的产物，也是 21 世纪人类社会共同面临的重大课题[1]。根据国家统计局数据，2023 年末全国 60 岁及以上人口为 29,697 万人，占总人口的 21.1%，自 20 世纪末进入老龄化社会以来，我国的人口老龄化日益严重，呈现出老龄人口基数大、增长速度快并且高龄化趋势明显等特点[2]。为了应对国内日益严重的老龄化问题，“互联网+”养老服务平台日渐兴起。通过整合线上线下资源，利用互联网、大数据、物联网等高新技术，为老年人提供更加便捷和高效的服务。在政府主导的社会养老服务之外，更为全面的商业化居家养老综合服务平台企业发展迅猛，并以其专业化、定制化的优点，得到更多有特殊需求的养老家庭的选择。居家养老服务平台企业主要通过手机应用程序和网站，为老年人及其家庭提供多种居家养老服务，包括家政服务、健康监测、紧急救援等。以北京某养老服务企业推出的“悦享养老数字化平台”为例，其深度结合老年人服务特点进行场景化定制，通过将智能终端设备接入智能家居、安全、健康等多种智能硬件设备和管理系统，实时监测老年人的健康状况，满足老年人安全、健康、舒适生活需求。

本文通过分析我国老龄化社会现状，针对商业化居家养老综合服务平台进行深入分析，为我国老年人口的晚年生活提供更优解决方案。文章通过探讨商业化居家养老平台的实际运作模式及其在满足老年人多样化需求方面的优势，同时分析其面临的挑战和未来的发展趋势。通过吸汲美、日养老服务平台的成功经验，为我国政府、企业和社会各界提供参考，推动我国养老服务体系的不断完善，提升老年人的生活质量，为我国老年人创造一个更加美好的生活环境。

## 2. 老龄化社会的机遇与挑战

### 2.1. 人口老龄化对社会各方面的影响

老龄化对社会、经济、医疗等方面的影响是深远且复杂的，需要以辩证的眼光来看待。首先，人口结构的变化使得老年人口比例增加，导致社会的年龄结构发生显著变化。这种变化加剧社会保障压力，养老金、医疗保险和其他社会保障系统面临巨大的财政负担。此外，代际关系和社会和谐也受到影响，资源分配问题可能引发代际矛盾，社会需要更加关注老年人的心理健康和社会参与，以促进社会和谐。

在经济领域，老龄化使得劳动力市场受到冲击，引起社会劳动力短缺和企业用工年龄结构高龄化。与此同时，老龄化人口的财富积累和消费行为变化对经济结构产生影响，可能导致经济增长放缓。与此

同时，面向老年人群体的消费需求增加，尤其是在医疗、保健、旅游和养老服务等新兴市场和服务行业，有助于我国经济结构调整，加快经济的转型升级。

同理，老龄化带来医疗需求的显著增加。老年人群体多患有慢性病，长期的护理需求使社会医疗资源紧张，迫切需要更多的医疗专业人员和设施，医疗成本的上升也是一个重要问题，医疗开支的显著增加对医疗保险和公共卫生支出构成巨大压力。相对应的，这些问题也推动了医疗技术与服务创新。居家医疗和远程医疗等新型医疗服务模式的兴起，提高了老年人健康管理的效率和便利性。

由此可见，老龄化对社会、经济、医疗等方面的影响广泛而深远。应对这些挑战需要政府、社会和企业的共同努力，通过政策创新、技术进步和社会支持等举措来缓解人口老龄化带来的社会压力，提升老年人的生活质量和社会福祉。

## 2.2. 老年人对居家养老服务的需求及其变化

老年人对居家养老服务的需求不断增长且日趋多样化，这种需求的变化主要体现在健康护理、日常生活支持、社交与心理支持以及安全保障等方面。随着年龄增长，老年人患慢性病的概率显著增加，健康护理需求显著上升。他们需要定期体检、疾病管理、康复护理和日常健康监测，以保障身体健康。此外，日常生活支持也是老年人居家养老的重要需求之一。由于行动不便和身体机能的退化，老年人在购物、做饭、清洁等日常生活活动中需要帮助，尤其是对于行动不便的老年人，助行器具和家务辅助的需求更为迫切。

除了健康和生活支持，社交与心理支持也成为老年人居家养老服务需求的关键部分。随着退休和子女离家，老年人往往面临孤独和社会隔离问题，社交活动、心理咨询和精神关怀服务对于维持老年人的心理健康至关重要。此外，安全保障需求也是老年人关注的重点。家居环境的安全性对于老年人尤为重要，预防跌倒和其他意外伤害是关键。为确保安全，老年人需要家庭安全监控系统和紧急呼叫装置，以便在老年人发生紧急情况时能够及时获得帮助。

老年人对居家养老服务需求的变化也反映了他们对个性化服务、技术应用和综合性服务的日益增加的需求。首先，个性化服务需求显著增加。老年人群体的需求多样化，不同老年人有不同的健康状况、生活习惯和个人偏好，因此需要对不同个体进行定制化、差异化的服务。服务提供商需要根据老年人的具体需求，提供个性化的健康护理、日常生活支持和心理关怀等服务。其次，随着技术的发展，老年人对智能家居设备、远程医疗和健康应用管理的接受度逐渐提高。数字化服务和智能化设备在居家养老服务中的应用越来越广泛，例如智能手环、健康监测设备和远程医疗平台等，可以帮助老年人更好地管理健康、提高生活质量。最后，综合性服务需求不断增加。老年人希望在一个集成平台上获得全面的服务，包括医疗、护理、生活支持和社交等方面，这种综合性、系统性的居家养老服务可以为老年人提供更便捷和高效的服务体验。

## 2.3. 当前商业居家养老服务存在的主要问题和痛点

当前的商业化居家养老服务仍然存在一些主要问题和痛点，阻碍了其进一步发展和推广。首先，服务质量不均是一个重要问题。居家养老服务的质量参差不齐，部分服务提供商缺乏专业培训和标准化操作流程，消费者对服务的满意度较低。其次，技术应用不足限制了居家养老服务的效果。尽管智能技术的发展为居家养老带来了新的可能，但在实际应用中，技术普及和接受度仍然有限。部分老年人缺乏使用智能设备的能力或信心，导致他们无法充分利用这些新技术产品。此外，服务成本高昂也是一个主要痛点。高质量的居家养老服务成本较高，对于普通家庭而言经济负担较大。缺乏足够的财政支持和补贴，限制了服务的普及和推广。

资源整合不足也是当前居家养老服务面临的挑战之一。居家养老服务涉及多个领域，包括医疗、护理、生活服务和社交支持等，但目前缺乏有效的资源整合和协调机制。我国居家养老服务的发展还停留在初级阶段，实际状况与国家总体改革发展的要求不相适应，与人口老龄化发展的要求不相协调，与老年人口提高生活质量的要求相去甚远[3]，医疗、护理、生活服务等资源分散，老年人难以获得一站式服务，导致服务效率低下和资源浪费问题。信任问题也是老年人对商业化居家养老服务的重要顾虑。老年人对服务的信任度较低，担心服务质量、数据隐私和安全问题。

### 3. 商业化居家养老综合服务平台分析

随着全球老龄化进程的加速，居家养老服务需求的急剧增长催生了商业化居家养老综合服务平台的兴起。这些平台通过整合多种资源和技术，为老年人提供全面的支持和服务，旨在提高他们的生活质量和幸福感。在分析商业化居家养老综合服务平台时，我们需要从平台的概念和构建、优势与创新、信任问题与解决方案、社会影响与政策支持等多个方面进行全面探讨。

#### 3.1. 居家养老综合服务平台的概念与构建

随着互联网的普及，养老产业朝向利用现代科技创新和开发智能解决方案的方向发展，以提升老年人的独立生活能力和生活质量[4]。商业化居家养老综合服务平台正是一种通过互联网技术、物联网、人工智能和大数据等先进技术，整合各类养老服务资源，为老年人提供包括医疗护理、日常生活支持、社交与心理支持、安全监控等在内的全方位服务的平台，其特征是依托数字技术、以数据为中心，各类前沿数字技术和智能设备得到综合应用[5]。平台核心功能包括健康监测与管理、智能家居与安全监控、生活服务与辅助、心理与社交支持等。平台的构建依赖于多种技术和资源的整合：物联网技术用于实现智能家居设备和健康监测设备的联动，人工智能用于提供个性化健康管理和服务推荐，大数据用于分析老年人的健康和生活方式数据，从而优化服务方案。

#### 3.2. 居家养老综合服务平台的优势与创新

商业化居家养老综合服务平台相较于传统养老模式，具有显著的优势和创新。首先，技术优势是平台的核心竞争力之一。进入新发展阶段，科技对养老服务的支撑作用日益凸显，新一代信息技术为克服养老服务困境、增进老年人福祉、促进养老产业发展提供了新动能[6]。通过物联网技术，平台能够实时监测老年人的健康状况和家居安全，及时预警潜在风险。人工智能技术则能够根据老年人的健康数据和行为习惯，提供个性化的健康管理建议和服务推荐，提高服务的精准性和有效性。其次，服务创新是平台的重要特征。平台能够整合各类养老服务资源，提供一站式、全方位的服务，解决了传统养老服务中资源分散、服务不协调的问题。一方面，利用“互联网+”技术建立养老服务需求数据库，集中存储、管理和分析老年人健康档案、就诊信息及服务需求，实现信息与社区智慧健康养老服务平台的联动，提前研判养老需求并提供专业医养结合服务；另一方面，创新医疗服务方式，在智慧养老信息服务平台设立互联网诊室，为老年患者提供在线医疗咨询和远程服务，提高医疗可及性[7]。此外，平台还可以通过 O2O 模式，将线上服务与线下服务相结合，整合养老服务资源，进一步促进需求主体与供给主体精准匹配[8]，为老年人提供更加便捷和高效的服务体验。

#### 3.3. 信任问题与解决方案

尽管商业化居家养老综合服务平台在技术和服务上具有显著优势，但老年人对平台的信任问题仍然是一个重要挑战。老年人担心其健康和生活方式数据被不当使用或泄露，对数据隐私和安全提出了较高的要求。服务质量的不稳定和缺乏透明度也使得老年人对平台的信任度较低。为了解决这些信任问题，平台



需要采取一系列制度和技术措施。

在制度层面，平台需要建立严格的服务标准和操作规范，提升服务质量和透明度。通过定期的服务质量评估和用户反馈机制，平台可以不断优化服务，提升老年人的满意度和信任度。在技术层面，为了提升数据的完整度和隐私性，平台可以采用区块链技术保障数据的安全和隐私，助力养老数据的存储和价值发挥[9]。区块链技术具有不可篡改和分布式存储的特点，可以有效防止数据泄露和篡改，提升老年人对数据安全的信任度。为实现这一目的，要加强技术系统的服务功能开发和技术平台的研发，推动社会公众，特别是老年群体与养老服务提供者之间建立良性的沟通和监督关系。同时，需要整合不同平台和数据资源，增强技术平台的协同联动，形成综合性的技术服务管理平台或中心，以促进技术服务系统的科学管理[10]。

### 3.4. 社会影响与政策支持

商业化居家养老综合服务平台的兴起对社会具有深远的影响。首先，平台能够显著提高老年人的生活质量和幸福感。通过提供全面的健康管理和生活支持服务，帮助老年人保持身体健康和精神愉悦，提升他们的生活满意度。其次，平台能够减轻家庭和社会的养老负担。通过提供专业的居家养老服务，平台可以减少家庭成员的照护压力，让他们有更多的时间和精力投入工作和生活。此外，平台还能够促进养老服务行业的发展，带动相关产业的繁荣和就业机会的增加。

政府和社会各界对商业化居家养老综合服务平台的发展也应给予充分的支持。政府可以通过政策引导和财政支持，鼓励和推动平台的发展。例如，政府可以提供财政补贴和税收优惠，减轻平台的运营成本，促进其普及和推广。同时，政府还可以制定和实施相关的法律法规和标准，规范平台的运营和服务，保障老年人的权益和利益。社会各界也可以通过多种形式参与和支持平台的发展，如公益组织和企业可以与平台合作，提供资金、技术和资源支持，共同推动居家养老服务的创新和发展。

### 3.5. 案例分析与未来发展

在分析商业化居家养老综合服务平台时，借鉴国内外成功案例的经验和教训具有重要意义。例如，日本 NTT DoCoMo 推出的 Raku-Raku 平台通过智能设备获取数据分析，为老年人提供个性化的健康管理和生活支持服务。被称为“老年护理界的 Uber”的美国 Honor 平台则通过建立专业的护理团队和智能化的服务管理系统，为老年人提供高质量的居家护理服务。从这些案例中可以看到，成功的商业化居家养老综合服务平台通常具有技术创新和服务创新紧密结合，用户需求导向和个性化服务深入人心，平台运营和管理规范有序，社会和政府支持充分等特点，这也是值得国内商业居家养老服务平台学习的宝贵经验。

未来，商业化居家养老综合服务平台的发展前景广阔。随着技术的不断进步，智能家居设备、远程医疗和健康管理应用将更加普及和成熟，为老年人提供更加便捷和高效的服务。平台在服务模式上也将不断创新，例如通过会员制、订阅制等商业模式，提供灵活多样的服务选择，满足不同老年人的需求。此外，平台在资源整合和合作方面也将不断深化，通过与医疗机构、护理机构、社区服务中心等建立紧密合作关系，提供更加全面和系统的服务。同时，整体来看，老年群体对养老产业的支付意愿还在成长中，养老产业的需求高峰尚未完全到来[11]，居家养老综合服务平台作为养老产业的未来模式，具有巨大的发展潜力。

## 4. 结语

根据国际社会老龄化社会问题解决经验，商业化居家养老综合服务平台在应对老龄化社会挑战、提升老年人生活质量和幸福感方面具有重要作用。平台的构建和发展需要技术创新、服务创新、资源整合

和信任机制的多方努力。政府和社会各界的支持对于平台的推广和普及至关重要。通过多方共同努力，商业化居家养老综合服务平台将为老年人提供更加优质和全面的服务，为建设和谐幸福的老龄化社会贡献力量。

## 参考文献

- [1] 总报告起草组, 李志宏. 国家应对人口老龄化战略研究总报告[J]. 老龄科学研究, 2015, 3(3): 4-38.
- [2] 郑世宝. 物联网与智慧养老[J]. 电视技术, 2014, 38(22): 24-27.
- [3] 邓大松, 王凯. 国外居家养老模式比较及对中国的启示[J]. 河北师范大学学报(哲学社会科学版), 2015, 38(2): 134-139.
- [4] 彭希哲, 陈倩. 银发经济中备老人群消费特征与发展趋势研究[J/OL]. 新疆师范大学学报(哲学社会科学版), 1-11. <https://link.cnki.net/doi/10.14100/j.cnki.65-1039/g4.20240625.002>, 2024-07-07.
- [5] 王新建, 胡广伟, 司文峰, 等. 数字环境下社区养老精准化服务价值网络构建——基于政策文本内容的分析[J/OL]. 情报科学, 1-13. <http://kns.cnki.net/kcms/detail/22.1264.G2.20240319.1601.002.html>, 2024-07-10.
- [6] 张泽瀉. 智慧赋能养老服务的驱动要素、转型逻辑、实践困境与对策[J]. 西安交通大学学报(社会科学版), 2024, 44(3): 64-74.
- [7] 王凯, 黄健元. 社区居家医养结合养老服务的发展策略研究——基于生态系统理论[J]. 卫生经济研究, 2024, 41(4): 25-29.
- [8] 赵曼, 邢怡青. 人工智能赋能的居家社区养老服务发展及其生态系统优化策略研究[J]. 社会保障研究, 2024(2): 16-25.
- [9] 左美云, 段睿睿, 林琳. 智慧养老数据资源治理体系研究: 基于活动理论视角[J]. 西安交通大学学报(社会科学版), 2024, 44(3): 40-51.
- [10] 杨康, 李放. 智慧养老中的技术服务: 实现条件、实践限度及完善策略[J]. 广西社会科学, 2022(5): 138-145.
- [11] 彭翔, 潘琳. 基于 SFIC 模型的养老事业与养老产业协同发展路径研究[J]. 长白学刊, 2024(4): 125-134.