

# 数字赋能居家社区机构养老服务“三位一体”融合发展研究

## ——以南京典型案例为考察对象

朱 晓

南京邮电大学人口研究院，江苏 南京

收稿日期：2024年11月22日；录用日期：2024年12月20日；发布日期：2024年12月27日

### 摘要

居家、社区、机构养老服务从分离走向融合是未来养老服务业发展的新趋势。本文以南京典型案例为考察对象，基于数字赋能的视角，从供给主体、供给对象、供给结构、供给内容、供给方式、监督反馈、需求响应七个方面分析数字技术是如何赋能养老服务融合发展，并指出养老服务融合发展的困境，即养老服务数字化相关法律法规有待健全，各类数据系统无法有效兼容，养老服务供给仍过多依赖政府购买。最后，本文提出数字赋能养老服务融合发展的优化路径。

### 关键词

养老服务，一体化，智慧化，融合发展

# Research on the Integrated Development of Home-Based, Community, and Institutional Elderly Care Services Empowered by Digital Technology

## —Taking the Typical Case of Nanjing as Subject of Investigation

Xiao Zhu

Institute of Population Research, Nanjing University of Posts and Telecommunications, Nanjing Jiangsu

Received: Nov. 22<sup>nd</sup>, 2024; accepted: Dec. 20<sup>th</sup>, 2024; published: Dec. 27<sup>th</sup>, 2024

文章引用: 朱晓. 数字赋能居家社区机构养老服务“三位一体”融合发展研究[J]. 老龄化研究, 2024, 11(6): 2946-2954.  
DOI: 10.12677/ar.2024.116432

## Abstract

The integration of home-based, community, and institutional elderly care services marks a new trend in the development of the elderly care service industry. This paper examines a typical case in Nanjing, analyzing how digital technologies empower the integrated development of elderly care services from the perspectives of supply entities, supply targets, supply structure, supply content, supply methods, supervision and feedback, and demand responsiveness. The paper also identifies challenges to the integrated development of elderly care services, namely, the legal regulations related to elderly care digitization need to be improved, various data systems are unable to effectively interoperate, and the supply of elderly care services still heavily relies on government procurement. Finally, the paper proposes optimization paths for the integrated development of the digital empowerment of integrated elderly care services.

## Keywords

Elderly Care Services, Integration, Smart Technologies, Integrated Development

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

人口老龄化已成为我国社会的新常态。随着经济的发展和社会的进步，特别是人口老龄化、家庭小型化、人口流动化三种趋势叠加，传统家庭的养老功能在弱化，老年人家庭对社会化养老服务需求激增。目前，我国社会化的养老服务主要为居家上门服务、社区养老服务和养老机构服务三大类，各类养老服务相互补充，以满足不同老年人的需求。但不同养老服务的供给主体往往是不同的，提供的服务内容也存在较大的差异，养老服务主体的多元性和服务内容的差异性虽然能够激发养老服务市场的活力并在整体上增加了养老服务资源的供给，但在某种程度上也存在资源的相互割裂和闲置、不同主体之间缺乏有效的互动与协作、养老服务供需错配等一系列问题，不利于养老服务的高效供给和服务质量的提升。

面对我国严峻的养老形势及分散化养老资源的现实挑战，如何高效整合碎片化的养老服务资源进而促进居家 - 社区 - 机构融合发展？数字技术作为一种资源或手段如何在其中发挥作用？存在何种困境？对于这些问题的探索和思考有助于加强机构、社区与居家养老服务的互联、互补与互动，优化整合现有的养老资源，使养老资源和服务精准对接不同需求的老年人，进而提高资源的利用率。

## 2. 文献综述及评价

### 2.1. 整合照料理念源流

从国外养老服务进程来看，各国养老模式的发展轨迹大致呈现出“以家庭养老为主 - 发展机构养老 - 社会化养老 - 发展更加多元化的养老服务体系”的特点。二战后，随着家庭等非正式照料体系能力的弱化，西方福利国家产生了社会化养老服务的需求。上世纪 70 年代后，由于石油危机和经济滞胀的冲击，西方发生福利国家危机，人们的福利观念也发生转变，认为机构照顾既不能帮助老年人适应生活，又加重政府财政负担。由此，养老服务模式逐渐由机构照顾向居家和社区照顾转变。目前，照料趋势的社会化与资源状态的碎片化是当前世界各国普遍存在的一个福利转型议题，而“整合照料”(integrated care)理

念及其实践正是应对这种风险与挑战的一个政策回应。整合理念作为一种提升“个人中心”及“系统中心”结果取向的方法及运作机制，以满足越来越多老年人差异化、复杂化的需求而广泛受到倡导。国内学者借鉴整合照料模式，提出我国医养康养相结合养老服务体系建设的实践路径[1]，也有学者提出“三一”老年居家整合服务模式，即发展一支个案管理师队伍、建立一个居家养老企业、社会组织资源库联盟、形成一个老年人+家庭的消费支付渠道[2]。这些研究都强调以老年人需求为中心，从服务内容为切入点来探讨不同类型服务如何有效地进行整合。

## 2.2. 缺乏数字赋能的研究视角

近几年，国内一些学者从养老服务场所和服务来源作为切入点来研究养老服务供给，已经形成一批学术成果，但大多都是对居家/家庭、社区和机构养老分别展开研究，并指出不同养老服务供给模式的优缺点及优化路径[3]。也有学者认为居家及其社区在地理位置上具有天然的联系，居家养老和社区养老的服务来源在家庭成员、社会组织、社区中心层面发生重叠，社区养老和机构养老的服务来源在家庭成员层面有一定的交叉。因此，居家、社区、机构三种不同的服务场所虽已各自发展成为一种模式，但在概念间又存在着一定程度的交叉和融合[4]，三者各自发展无法解决养老服务整体性、均衡性、协调性不足，资源供给不足且配置不均，服务水平参差不齐等问题，难以保证养老服务资源有效整合。由此，一些学者提出要扬长避短，避免单一服务供给可能出现的低效能，适当有效整合三种类型的养老资源，形成融合居家—社区—机构养老的新型服务模式[5]。

国内研究多侧重于对融合性养老服务供给模式的理论构建，缺乏从数字赋能的角度对具体实践模式、运作机制及其资源配置的观察和分析。基于此，本文以数字赋能为切入点，以南京市 RZKJ 养老机构在居家—社区—机构三者融合发展为实践案例，深度剖析数字赋能的优势及存在的问题，并提出养老服务融合发展的优化路径。

## 3. 数字赋能养老服务融合发展的南京实践

### 3.1. 南京典型案例简介

南京市作为全国首批养老服务业综合改革试点城市和中央财政支持居家和社区养老服务改革试点城市之一，已在“居家—社区—机构”养老服务融合发展方面做了初步探索。本研究选取了南京 RZKJ 老年产业(集团)作为研究对象。该集团于 2013 年成立，2014 年筹建第一个老年公寓。之后在一系列利好政策的支持下，又成功中标政府的两个公建民营项目，走出了发展养老机构的第一步。2020 年，RZKJ 老年公寓又与多家医院签订医养协议，实现养老机构的医养结合。该集团在布局养老机构及发展壮大的同时，将机构养老资源和服务向老年人家庭和社区进一步延伸，同时着力居家上门政府购买服务和品牌化市场化运营居家上门服务，并开设运营城市社区小规模、多功能养老服务综合体，为居家上门服务提供各类支持。本研究主要从供给主体、供给对象、供给结构、供给内容、供给方式、监管反馈、需求响应等方面剖析数字赋能“居家—社区—机构”一体化和智慧化发展何以可能。

### 3.2. 数字赋能养老服务融合发展何以可能

“赋能”是由动词“赋予”和名词“能力”组成，它是指通过提供资源、信息、技术等方面的支持，帮助他人或组织获得更多的能力、创造更多的价值、实现更多的成长和发展，从而更好地应对挑战、实现目标、发挥潜力。赋能不单是直接地给予或援助，而是提供必要的支持和资源，帮助他人或组织获得更多的能力和资源。“赋能”(enable/enablement)概念发展最初来自心理学，旨在解释和探讨个体如何通过外部支持和内在动机实现自我发展和成长。后来，“效能”、“赋能”这些概念又逐渐在教育、管理和

社会领域得到广泛应用。数字赋能是指利用数字技术和资源，赋予个体和组织更多的能力和机会，从而实现更大的发展和价值创造。其包含的要素有：数字技术、行动主体、赋能客体、赋能的目标 - 过程 - 结果等。相比传统养老服务的局限，数字赋能养老服务具备如下优势。

### **3.2.1. 供给主体：从“单一化”到“多元化”**

数字赋能可以促进政府与企业的双向互动与联合行动，并且企业作为服务的供给主体，可以链接政府和社会的不同资源。如 RZKJ 居家上门服务有两种类型，一种是市场化的上门服务，另一类是政府购买服务。政府因购买第三方服务而将正式权威、合法性、信息、资源让渡给养老机构，由此形成了因政府与企业的联合行动和双向互动的这种制度化或非制度的联结机制，并且双向互动过程中具有促进发展信任、建立规范及提供激励的功能，更有助于养老机构发挥协调治理的效应。RZKJ 的养老服务人员是按照片区来进行统一的服务和管理，这不仅使养老服务更具空间和时间上的可达性，而且使两类服务在服务质量上具有一定的同一性。同时，在服务时间的搭配上，两类服务时间的错峰搭配以及将黄金时间让渡给市场化的养老服务，更有利于市场化居家养老服务的发展。

### **3.2.2. 供给对象：从“受众有限”到“全面化”**

养老机构根据老年群体的不同特征，提供差异性或互补性的服务，以弥补政府的社会化服务覆盖面小的不足。RZKJ 自主研发 APP，创立“一方家护”养老服务品牌，为不同老年人提供各类居家上门服务。通过开启智能【长者模式】，一键呼叫(紧急救助或口述居家养老需求)、一键预约(电话咨询或输入本人手机号码)、一键视频(视频连线或远程提供医护咨询)让老年人足不出户，一键下单或电话预约，方便快捷地享受到线下的居家上门服务。该项目居家社区服务共有三个模块，模块一是上门服务项目，包括养老服务、生活服务、医疗护理、康复护理、代买代购和陪医助浴。模块二是站点服务项目，包括日间照料、助餐助浴、医疗康复、文娱活动、心理咨询和托育服务。模块三是增值服务项目，包括养老辅具、适老化改造、智慧物联、健康用品、健康食品和健康管理。为了保证服务的品质，“一方家护”打造标准化服务流程，先评估后派单、先体验后付款。

### **3.2.3. 供给结构：从“被动接受”到“主动找人”**

数字赋能可以帮助企业对服务对象精准画像，增强服务价值。RZKJ 有自己的技术团队，聚焦银发一族需求，自建银发商城，合作品牌供应商，结合线下的实体养老机构网点，搭建一个自营的健康养老方面衣、食、住、行、娱、购、游与养老服务等项目的优选平台。平台充分考虑老年人的使用习惯和需求，进行适老化设计，如简化操作流程、放大字体、增加语音工具等，以提升老年人的购物选择体验。专业细分的银发商城，不仅为中老年人解决实际的需求痛点，更能连接众多品牌企业，还能提供更多就业岗位。此外，通过数智化的营销手段挖掘需求并引导消费。RZKJ 成立新媒体中心，并采取线上和线下相结合的营销模式。线上数字化营销首先在智慧数字营销后台进行营销内容的设定，并在百度、抖音、美团、腾讯等网络平台投放康养等服务信息，通过内容营销和精准投放，提升关注的流量，让养老服务产品信息得以迅速扩散。同时，实时观察自己的营销数据，进行数据分析，以数据为依据，及时调整自己的营销策略。并且利用新媒体，如在抖音注册快乐养老的账号，不定期拍摄老年人的生活故事及生命感悟、兴趣爱好的分享，或者发布一些软文和新闻稿，来提高活跃度及企业的知名度，以最终达到营销目的。通过旗下社区服务中心，做线下体验和宣传，通过推出消费券、返现等方式增强养老服务消费体验和获得感，从而培养消费习惯和购买意愿，推动老年人从“需要者”转变为“购买者”。二是赋能传统行业并进行智能化改造，拓宽了养老服务领域的应用场景，如远程诊疗、便携式健康检测设备等智能化产品的普及与应用，实现数字经济与医养相结合的融合发展。RZKJ 的供给结构具有交互式扁平化的复合型网状结构，能够根据服务对象的需求主动找到消费对象和群体。

### 3.2.4. 供给内容：从“碎片化”到“一体化”

居家、社区、机构不同养老服务载体各自运营有其自身的局限。如居家养老服务有效需求少且服务成本高，社区服务过多依赖政府购买且服务项目层级较低，机构服务覆盖面窄且空置率高。数字赋能机构社区化、居家化，从而实现“三位一体”融合发展。RZKJ以老年人需求为中心，根据照料服务需求生命周期的特点，深化机构、社区、居家服务分工与合作，发挥三者的优势以实现资源整合和服务层次的融合。养老机构一方面承接长期护理保险业务，收住失能半失能老人，为他们提供基本生活照料和与之密切相关的医疗护理，起到底线公平作用。同时，市场化的养老机构运营也给集团带来盈利的空间。将机构服务向社区延伸，整合社区现有公共设施及闲散物业资源，因地制宜发展长者照护之家——小微多功能嵌入式社区养老服务中心，扩大了服务范围，促进机构朝规模化、连锁化发展。该服务中心是以专业运营照护能力为核心，以医疗康复为支撑，以生活照料为重点，以社工活动为亮点，以区域机构为协助，并为老年人提供生活照料、养老护理、医疗护理、康复护理等居家上门服务。通过居家上门服务，在业内形成了良好的口碑，发展黏性用户，成为老年人的“养老管家”，当老年人需要机构照料时，可以及时转介，并入住专业的养老机构，提供长期照护服务。而当老年人身体功能恢复到一定程度，也可以鼓励老年人回归家庭，并对其继续投送居家和社区日托服务，实现居家长期照护的无缝对接。为了使机构、社区、居家养老服务更好地融合并相互促进，集团业务实现分片管理。片区管理人员需要对片区内的养老机构、社区服务中心和居家上门三者资源进行有力的整合，以实现整体盈利模式的最大化。

### 3.2.5. 供给方式：从“线下供给”到“线上线下结合”

数字赋能通过线上线下相结合的方式，使服务方式集成便捷化，降低运营成本，老年人也能够享受到价格更为合理的服务。例如 RZKJ 自 2020 年起，启动集团养老数字化转型，自建两支科技研发团队，在标准化养老服务场景和客户体验基础上，打造了智慧养老院系统、医疗(HIS)信息管理系统、数字安防消费系统、社区居家养老信息化系统、营销管理系统、行政办公(OA、HR)管理系统、财务信息管理系统、政府监管系统、智能看护系统、智慧养老大数据系统等 10 大数字化养老系统平台。其中，RZKJ 利用物联网、大数据、AI 智能、5G、数字孪生等先进技术，打造了一套适合现代化养老机构的“医养结合型智慧养老院数字化平台”。既满足单一养老机构的运营管理需求，又满足医养结合型养老机构(既是养老院又有护理院)的内部扭转，还满足养老机构最关注的安全管理防控痛点，做到了“三位一体”的智慧养老机构管理。智慧养老院系统平台利用信息化手段和平台，实现人机物的全方位协同，实现医疗与养老服务的深度融合，实现养老机构消防安防一体化的全面管控。智慧养老院信息化系统涵盖接待管理、老人管理、服务管理、人事管理、床位管理、费用管理、库存管理、评估管理、统计分析、系统管理等功能模块，涉及从接待到退房的所有流程。通过明确部门职能，精简业务流程，优化服务项目，科学规范管理，提高养老机构业务处理效率和管理效率，减少资源浪费，提升核心竞争力。智慧医疗信息化系统适用于医养结合的养老机构，机构内的医院需要一套独立的 HIS 系统，数据可与智慧养老院管理系统打通，包括门诊挂号、门诊医生、门诊收费、出入院管理、护士站、住院医生、药房管理、医保结算等功能模块，发展养老机构和医院的功能相结合，生活照料和康复关怀为一体的新型养老服务模式。

### 3.2.6. 监管反馈：从“被动监管”到“主动监管”

数字赋能的监管反馈以主动监管居多，具有即时性、普遍性、高效性，服务成效标准可视化。RZKJ “一方家护”居家上门服务是主动监管模式，通常对服务人员服务的全过程进行监管，不仅对服务人员进行地理位置的定位，而且记录服务人员的工作时长，工作时长不达标则服务被视为无效服务，服务结束后，平台方还要求服务对象对服务过程进行满意度打分。最后，平台方会及时对一些异常的工单进行分析，并由督导人员进行回访调查，找出异常事件的原因从而纠偏，以此来促进服务的优质化。平台生

成的数据还可以用于对服务对象进行深描，分析老年人在养老服务所面临的困境以及在服务资源配置上的难点，从而有效联动服务方在人力、物力、财力上最优匹配。RZKJ 的养老院也有自建的数字安消管理系统，通过安防监控、消防报警等技术防范手段，有效地对养老院进行科学有序的管理。对养老院内外重点区域进行自动监测、周界入侵报警、火灾预警，能有效利用监控系统的可视化手段满足监督管理及发生案件后的查证要求。

### 3.2.7. 需求响应：从“被动响应”到“及时响应”

数字赋能的需求响应能对老年人的需求进行及时响应，这种响应机制具有动态性，能通过长期追踪老年人的身体状况、消费行为和习惯来分析其变动趋势，挖掘潜在需求，可以不断优化管理和服务流程，提升服务的质量。例如 RZKJ 在需求响应上具有两大特色：一是以“需求”为导向的“千人千面”的评估。由于每一位长者都是不同的个体，集团的智慧评估系统设置了“千人千面”，可以根据长者不同的评估结果自动生成不同的照护方案。对于新的客户，营销服务人员会对其需求进行不断评估，以挖掘老年人的现实需求及潜在需求，以及购买服务的阻碍因素。对于老客户，通过多系统的集成联动，所产生的系列服务使用痕迹、服务评价等可以进一步了解老年人的需求和行为、消费的数量和结构，挖掘老年人未被满足的需求，进而提供更加个性化、智能化的养老服务推荐与关怀，以提高客户满意度。二是多系统的集成联动。集团科技部联合深圳研发中心，逐步完善养老服务数据模型，创建了数字化中台。借助于统一数据模型与标准的建设，中台破除打破部门间的信息屏障，实现内部数据的高度融合与共享，提升数据流动性和利用率，为数智平台提供全面且精确的数据支持。智慧养老大数据系统从数据源的接入到数据采集、数据处理，再到数据分析和挖掘，打通数据生命周期的各个环节，实现数据填报、处理、分析一体化，为集团提供数据决策中心。最终实现业务数据的采集、智能数据的分析、数据实时的呈现以及数据模型的打造。

## 4. 数字赋能养老服务融合发展的困境及反思

数字赋能居家社区机构“三位一体”养老服务融合发展，在养老主体的多元化构成、养老资源的体系性输送、养老空间的有序链接、养老阶段安排的交叉并存等方面谋求一种系统整合的可能性和可行性，但仍有一些方面值得进一步反思。

### 4.1. 宏观层面：养老数字化相关法律法规有待健全

中国在人工数字领域目前仍采取了分散式立法形式，相关条款散见于《电子商务法》《新一代人工智能发展规划》等法律和政策文件中。中国缺乏在国家层面的人工智能养老发展专项规划，现阶段主要是通过出台种类繁多的政策性文件引导和加强数字赋能养老服务工作并出台相关规划，而这种以政策为主导的制度运行体系缺乏法律所具备的强制性、权责一致性特征，而不断更新和频繁变动内容会导致制度的可预期性不足，不利于构建人工智能养老制度体系，也不利于通过数字赋能来促进居家社区机构“三位一体”融合发展。此外，我国的养老服务数字化的标准规范体系还不健全，主要表现为缺乏统一的行业标准，包括数据管理、信息共享、服务流程、技术规范等。不同养老机构和服务平台在提供数字化服务时，往往采用各自的标准，导致服务质量参差不齐，老年人在不同平台上体验的差异较大。此外，缺乏统一标准还使得数据的互通性和兼容性受到限制，导致各服务平台之间的信息孤岛现象严重，影响了服务的整体效能。

### 4.2. 中观层面：各类数据系统无法有效兼容

我国各个地方政府都在积极探索和建立养老信息的互联互通，但真正实现跨部门信息整合的极少。

公安部门的基本人口信息、卫生部门的健康信息、民政部门的养老信息、住建部门的住房信息等数据共享和信息利用还是各自为政的“孤岛”，平台服务仍以民政部门的养老服务为主，健康保健、交通、社会保障等为老基本公共服务和市场化服务还没有能够实现同一平台的服务集成，多源异构数据难以兼容，实时信息采集也有待加强，不同服务内容的数字化差异大且不够规范。政府通过购买服务的方式为老年人提供养老服务，但大多只是将老年人的基础信息做数据化处理并捕捉老年人的一些基本需求，缺乏对老年人健康信息及需求动态进行长效地综合管理，由此会带来供需的错配问题。从企业层面来看，目前养老产业大多是分散发展、单兵作战，产业聚集性不强，导致产业数字化转型升级进展缓慢，很难做到融通医、养、康、乐等多场景下全景式养老服务。此外，政府与企业之间也缺乏信息共享，政府部门与养老服务供应商之间的信息壁垒也阻碍了市场力量的有效释放。企业内部的各个系统整合连接较易，而企业与政府或其他企业等外部系统连接融合较为困难。比如 RZKJ 居家上门服务有三个系统，分别是市场化“一方家护”系统、人社的失能保险系统和民政的小江家护的系统，这些系统都是因养老事业和产业发展的需要而开发，各自为政又各有标准。养老服务人员通常要在三个系统轮流切换来填报不同的信息。当老年人同时享受政府购买服务和市场化服务时，就会出现重复填报，由于缺乏统一的标准，数据之间又难以关联，政府购买服务产生的数据难以对接市场化服务数据，过往数据无法转介和使用，不利于养老系统推送相关信息和提供快捷服务，甚至也会影响护理人员对老年人身体状况的评估和诊断。

### 4.3. 微观层面：养老服务供给仍过多依赖政府购买

在居家养老服务供给上，目前仍以政府为主，并以项目制的方式来治理。项目制背后其实有两条并行的运作逻辑，一是自上而下的科层“发包”的控制逻辑、专业技术化的项目竞标制度与另一条自下而上的市场化的竞标竞争制度以及在关系主导下的竞争机制、权力运作下的“打包”和“抓包”操作相互糅杂在一起，两条主线同时运作时，则视权力运作者的意图是否可以达成而定。因此，在项目制度平台上，市场是有权力的市场、科层制是有关系的科层制，标准化专业化的技术过程是有非正式运作的社会过程。而这些“关系”和“非正式运作”很难被单纯的制度建设和技术监管所取代，因为它不但表现在人的行为之中，还扎根于人的观念层面，其中包含诸如重互惠、重互让、重情面等一些社会伦理观念<sup>[6]</sup>。与欧美国家不同，中国政府是作为养老福利和资源的主要供给方，但并非是要取代市场，而是走与社会资本合作共生、融合发展的模式。对于企业来说，与政府发包者的非正式社会关系将影响企业未来的可持续发展，这会倒逼企业花更多精力不断去维系与发包者的关系，从而不断获得政府在养老资源等方面的支持。同时，企业还需要反思如何去合理优化配置资源，并不断寻求政企合作的契合点，以不断探索中国特色的养老服务模式。

## 5. 数字赋能养老服务融合发展的优化路径

数字技术的持续下沉与赋能应用能有效促进养老服务模式的智能化改革、养老服务产业的智能化转型、养老服务管理的智能化变革。针对数字赋能养老服务融合发展存在的困境，可以从以下三条路径进行优化。

### 5.1. 健全养老数字化的法律法规体系

一是加强立法工作，健全数字技术赋能养老服务的法律法规体系。未来可形成国家人工智能战略统筹智能养老事务，或在养老领域里通过专门立法细化人工智能养老服务，及时更新其中关于数字技术、人工智能发展等相关条款来完善养老法律法规，从而实现人工智能养老战略与现阶段老龄化政策间的有序衔接。二是强化顶层设计，健全养老服务数字化的标准规范体系。首先，要理清标准化编制工作的思

路及方向，加快研制养老服务数字化标准和管理规范。一方面，可以加强中国与国际标准化组织和其他国际养老服务标准化工作机构的联系与交流[7]，在充分借鉴养老服务建设先进经验的基础上，制定出包括国家标准、行业标准、地方标准、团体标准在内的能满足老年人及其家属需求的服务标准体系。另一方面，应充分了解中国养老服务发展的现状及趋势，在调查研究的基础上，研制出高质量的标准指标体系，指标体系的构建既要注重标准数量与构成，又要关注标准质量，增强标准实施效能，同时提高标准的规范性、适用性、可操作性等。其次，应建立统一的信息化对接标准，确保信息接口、数据格式、传输协议等内容的标准化和规范化，进而加强信息系统的有效信息交换、共享和整合来解决不同厂家的智能终端产品或设备不兼容、智能产品开发的碎片化和复杂化的现实困境。最后，通过建立对不同类型养老服务信息系统及平台的监测、鉴定、评估机制来进一步规范养老产业市场，提高养老服务的效率和质量。

## 5.2. 打造“平台+产业+社会化”的养老产业数字化模式

一是分步推进数字基础设施建设，充分利用各地各级各类涉老的相关部门的服务平台和信息系统，优化流程，深化应用，实现涉老数据的统一汇聚和管理，跨部门互联共享、信息互通、业务协同、适时监管，推动政府精细化治理，提高管理效率。积极推动公共数据开放，在条件具备的部门或地区建设公共数据开放平台。二是加快养老产业数字化智能化发展。实现以数据为驱动的“养老产业规划-发展-运营-监管”的闭环服务，助力养老产业的科学、高效、可持续发展。加强数据相关的市场机制建设，维护健康有序的市场竞争秩序。同时，出台养老服务数字化建设的激励机制，引导和支持养老企业围绕老年人的需求，大力发展成本可负担、性能优质的普惠性养老服务数字化产品，解决当下迫切的养老刚性需求。三是加强产学研用深度融合。促进基础研究、应用研究和应用落地相互促进、有效衔接，促进产学研用融合，为养老服务数字化升级、智慧化应用推广、产业发展和形成标准规范提供支持，打造产业发展高地。

## 5.3. 多措并举规范和激发养老服务市场的活力

厘清政府和市场在养老服务中的责任定位。虽然养老服务事业和养老服务产业都面向老年人群体，但二者在目标群体、运营逻辑以及责任主体方面却存在显著差异。养老服务事业通常由政府主导，侧重于满足老年人基本的生活需求，主要服务对象为经济困难的老年群体。相比之下，养老服务产业则致力于为所有老年人提供更丰富的服务选择，侧重于运用市场机制，而其定位并非公共产品，发展目标也不是普惠性的。一是完善政策环境。政府可以通过税收减免、资金补助等政策鼓励社会资本投资养老服务市场，规范准入门槛，并提供指导和支持，提高社会资本的投资信心。二是加强市场监管与行业标准。制定全国统一的养老服务行业标准，包括服务质量、收费标准等，确保服务的规范性与透明度，从而增强消费者的信任。同时，要强化市场监管，维护市场公平竞争，严惩服务质量低劣或存在欺诈行为的机构，保护用户权益，营造良好的养老服务市场环境。

## 基金项目

国家社科基金面上项目“积极老龄化视角下低龄老年人时间利用与福祉提升研究”(22BRK014)。

## 参考文献

- [1] 孙鹃娟, 蒋炜康, 陈雨欣. 医养康养相结合的养老服务体系建设: 政策意涵与实践路径[J]. 北京行政学院学报, 2023(2): 109-118.
- [2] 于泽浩. 整合服务框架及其在居家养老中的运用——以“三一”模式为例[J]. 新视野, 2019(4): 84-89.
- [3] 王瑞华. 家庭养老、机构养老与社区养老的比较分析[J]. 重庆工商大学学报(社会科学版), 2010, 27(4): 68-73.

- [4] 陈伟涛.“和而不同”:家庭养老、居家养老、社区养老和机构养老概念比较研究[J].广西社会科学,2021(9): 144-150.
- [5] 李娜.新时期机构-社区-居家一体化养老服务模式的构建路径探索[J].经济论坛,2021(7): 139-142.
- [6] 周飞舟.政府行为与中国社会发展——社会学的研究发现及范式演变[J].中国社会科学,2019(3): 21-38, 204-205.
- [7] 郑巧英,张小霞,陈雪莲.标准化助推养老服务高质量发展路径探析[J].标准科学,2020(2): 75-79, 84.