

数字化背景下民营养老机构发展路径研究

夏珏琼

南京林业大学人文社会科学学院, 江苏 南京

收稿日期: 2024年10月17日; 录用日期: 2024年11月29日; 发布日期: 2024年12月10日

摘要

随着我国老龄化现象的日益加剧, 养老服务产业成为社会关注的重点领域之一。在数字化背景下, 传统的养老机构服务模式已难以满足老年人日益增长的需要, 作为养老服务产业重要力量的民营养老机构的发展面临着新的机遇与挑战。目前我国民营养老机构面临着专业人才流失、资金不足等问题, 这些问题导致老年人的养老需求迟迟得不到满足。本文针对上述问题, 通过分析民营养老机构的现状、困境, 探讨数字化背景下民营养老机构的发展路径, 提出增加数字化设备、建立数字化平台等优化策略。

关键词

数字化, 民营养老机构, 智慧养老

Research on the Development Path of Civilian Elderly Care Institutions in the Context of Digitization

Jueqiong Xia

Faculty of Humanities and Social Sciences, Nanjing Forestry University, Nanjing Jiangsu

Received: Oct. 17th, 2024; accepted: Nov. 29th, 2024; published: Dec. 10th, 2024

Abstract

With the aging population problem becoming more and more serious in China, the elderly care service industry has become one of the key areas of social concern. In the digitization background, the traditional service model of elderly care institutions can no longer meet the increasing needs of the elderly, and the development of civilian elderly care institutions, an important force in the elderly care service industry, faces new opportunities and challenges. Currently, Chinese civilian elderly care institutions are facing problems such as the loss of professional talents and insufficient funds, which have led to the elderly's long-delayed fulfillment of their care needs. In view of the above problems, this paper, by

analyzing the current situation and difficulties of civilian elderly care institutions, discusses the development path of civilian elderly care institutions in the digitization background and puts forward optimization strategies such as increasing digital equipment and establishing a digital platform.

Keywords

Digitization, Civilian Elderly Care Institutions, Smart Elderly Care

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

我国是世界上人口老龄化速度最快的国家之一，也是世界上老年人口规模最大的国家。《2022 年度国家老龄事业发展公报》显示，截至 2022 年末，全国 60 周岁及以上老年人口 28,004 万人，占总人口的 19.8%；全国 65 周岁及以上老年人口 20,978 万人，占总人口的 14.9%。全国 65 周岁及以上老年人口抚养比 21.8% [1]。随着我国经济与社会的快速发展，难以承担赡养责任的核心家庭成为我国主要的家庭模式，我国养老问题越发突出，养老需求不断扩大，老年人的养老需求不再仅仅局限于物质需求，而是向着休闲娱乐、文化艺术、心理等多方面多元化发展。我国突出的养老问题给社会带来了较大的养老压力，但同时也给养老产业带来了巨大的市场空间，养老产业成为新兴朝阳行业。

目前，随着科技的快速发展，数字化技术愈发成熟及其运用范围不断扩大，结合时代特点来解决养老问题又成为一个社会热点。英国最早提出“智能养老”，这种养老模式基于物联网，配置智能化的养老设备，通过远程监控、健康检测等方式，让老年人有一个高质量的生活。我国老龄办在 2012 年首先提出“智能化养老”的理念，鼓励支持开展智慧养老的实践探索，此后我国陆续推出数字化养老政策，规划建设智慧健康养老示范社区，促进智慧健康养老产业发展。我国在数字化养老上已经取得了一定的成效，例如上海杨浦试点数字化养老院，多家媒体对这个特殊的养老院进行报道，并汲取、推广成功经验。

2. 民营养老机构现状与困境分析

2.1. 民营养老机构的现状

截至 2022 年末，全国共有各类养老机构和设施 38.7 万个养老床位合计 829.4 万张。其中，注册登记的养老机构 4.1 万个，比上年增长 1.6%，床位 518.3 万张，比上年增长 2.9%；社区养老服务机构和设施 34.7 万个，床位 311.1 万张；其中，城市社区养老服务机构和设施 11.5 万个，农村社区养老服务机构和设施 23.2 万个。

我国的养老机构主要有公办、公建民营、民营这三种模式。大部分养老机构为公办机构，由政府建立并包揽运营，以优惠的价格吸引老年人入住，为老年人提供基本服务。我国公办养老机构在养老服务体系中长期处于主体地位，近些年来由民间团体、企业、个人主办的民营养老机构数量逐年增加，成为养老服务体系的重要力量。目前，我国养老机构数量与床位持续增长，但养老机构还存在着服务单一、床位少、农村养老服务水平不高、护理人员不专业等亟需解决的问题。

2.2. 民营养老机构的发展困境

第一，民营养老机构的服务难以满足老年人的需求。肖银芬等抽取我国 12 个城市中入住养老机构的

老年人，对老年人的需求进行问卷评估，其中居住在民营养老机构的老年人占 55.28%。对数据进行分析后发现，入住养老机构老年人需求度最高的项目是“饮食管理”，但只有 72.15%的老年人认为该需求被满足；老年人对医疗相关整体需求度较高，但研究中老年人医疗相关信息获取满足度只有 36.00%，是满足状况最差的项目；问卷中关于情感需求方面的满足状况也不容乐观，老年人对情感的需求较高，但满足度较低[2]。民营养老机构缺少医疗工作人员、医疗仪器，智能化养老设备更是少之又少，对老年人的健康监护不到位，满足不了老年人的医疗需求。老年人对医疗、文娱、情绪等方面有较高的需求。但民营养老院提供的医疗服务少，娱乐活动单一，缺少对老年人的情绪关爱，难以满足老年人的各类需求。

第二，民营养老机构的财务风险较大。民营养老机构是企业、社会团体或者个人筹资创办，创办养老机构需要大量的资金投入，投资周期长且收益少。养老院的盈利能力在前期往往很弱，在后期通过经营才能逐渐提升，但是如果养老院遇到床位入住率降低、投资人撤资等情况，养老院盈利状况会遭受较大打击[3]。并且民营养老机构要想完成数字化转型、吸引更多的老年人入住，需要一大笔资金投入智能设备的购买、专业人员的招募等多方面，但实际上许多养老机构并没有足够的资金支持改造。

第三，民营养老院工作人员专业水平较低，管理松散。目前大部分养老院的护理人员都是中年女性，她们文化程度较低，未接受过专业培训，缺乏护理方面的专业知识，鲜少有护理人员取得专业资格证书。还有部分护理人员素质较低，在无人监管时，甚至会打骂老人。近年来，养老院护理人员虐待老人的案件时常发生，这让民众对养老机构产生了怀疑，也让许多老年人更加排斥养老机构。除此之外，养老机构的管理人员也缺乏养老服务管理、社会工作、管理学等专业知识，总体管理较为传统简单，对护理人员的管理缺少监督机制，休闲娱乐活动的举办也未考虑老年人的实际需求。

3. 数字化背景下民营养老机构发展路径

在数字化背景下，为满足老年人多元化的需求，迎合时代发展方向，民营养老机构要向数字化转型，利用数字化技术，创新养老机构智慧养老新模式，提高智慧养老服务的质量和效率。

3.1. 增加数字化养老设备，建立健康档案

首先，要为老年人建立数字化健康档案。闫瑾秋等通过线上问卷的方式调研我国养老院的现状，对于问卷中“给老人建立长期跟踪的健康档案是否有必要”这一问题，所有调研者都认为健康档案是有必要的[4]。民营养老机构需要为每位入住的老年人建立数字化的健康档案，档案中记录老年人的健康状况、所患疾病的种类等信息，老年人做完检查后，及时将新的身体数据录入健康档案，并对老年人的身体情况进行分析，对可能出现的疾病提前做好预防。为入住的老年人建立科学、动态的健康档案管理平台，监测每位老年人的健康状况和变化，可以促进老年人对医疗需求的满意度和健康生活质量的提升。

其次，增加智慧养老设备，尤其是具有医疗功能的设施。民营养老院可在每个床位、卫生间安装一键式呼叫器，在老年人遇到疾病发作、摔倒等突发状况时，可以通过呼叫器通知护理人员，使得护理人员及时赶到现场，保障老年人的生命安全。民营养老机构可为入住的老年人分发健康检测手环，可实时检测老年人的血压、心率等身体信息，还能定位老年人的位置，当老年人身体出现异常时，手环可将信息传送给护理人员、监护人，甚至是直接报警，避免出现老人出现意外发病得不到抢救等情况。养老机构可在老年人的房间安装监控系统，护理人员可以通过监控观察老年人的状况，老人的监护人也可以通过监控查看老人在养老院的居住状况，并且通过监控与老人对话。除了上述智慧养老设施外，目前养老行业还有营养检测餐盘、智能床、房屋内安全监测设施、睡眠看护仪监测等智能化设备，养老行业还在继续研发智能养老设施，未来将有更多实用的智能养老设施投入使用，全方位满足老年人的用老需求的目标。

3.2. 建立数字化管理平台

民营养老机构应改变传统的管理方式，利用数字技术建设数字化管理平台，对养老院的老人、员工、财务、设施等进行管理。

除了健康档案以外，养老机构还应为每位老人建立个人信息档案，对老年人的个人基本情况、家庭情况、子女联系方式等进行登记完善，还可以将老人的喜好、习惯、照片、在养老机构发生的一些事情记录在老人的个人信息档案中。老人的信息档案可以分享给老人的家人查看，也可以在养老机构人员发生变动时，成为人员交接必看的资料，帮助新工作人员快速了解老人的情况，进而为老人提供满意的服务。

民营养老机构对员工、财务、设施的管理也要进行数字化管理。员工也建立个人电子档案，档案中记录工作人员的个人介绍、所负责的老人的姓名等信息。养老机构还可以建立线上投诉与建议系统，老人和老人的家属可以对员工和养老机构进行投诉，也可以提出建议。管理人员对投诉与建议进行查看与筛选，过滤掉无用的信息后，根据有效的投诉对相关工作人员进行批评或处罚，根据建议改进养老机构的服务。养老院有大量的基础设施，可对养老机构的床、桌椅、血压仪等基础设施的数量、价格、购买时间、使用年限等进行记录，根据这些记录定期对设施进行盘点，确定设施的折损情况，考虑是否需要购入新的设施。

3.3. 打造专业服务人才队伍，进行智慧养老专业培训

养老服务队伍的人员专业性、充足性与稳定性直接关系到民营养老机构养老服务水平的高低和质量的优劣。因此，加强养老服务人才队伍建设以保障智慧养老服务水平和质量的工作任务应当受到重视。首先，民营养老机构应提高养老服务人员的工资水平与福利待遇，吸引更多的专业人才加入。许多民营养老机构工作人员的薪资待遇与其每天的工作时长、工作强度是不匹配的，这导致相关人才不愿意长期停留在此岗位上。因此，要提高养老服务人员的薪资待遇，并把从业时间、技能水平和护理员级别认证等与工资待遇挂钩，让他们拥有更多的晋升机会、感受到自我价值的实现，这是吸引人才、留住人才的有效激励手段。其次，养老机构应加强专业技术培训，提升养老服务人员的服务技能和素质。智慧养老服务涉及医疗护理、保健康复、心理慰藉和现代信息技术等多个学科的专业知识，因而要对机构内养老服务人员进行专业的职业培训，提高智慧养老服务人员的专业性^[5]。部分民营养老机构具备数字化管理平台与智能设施，但是由于没有员工或者只有少数员工掌握智能设施的使用，导致部分设施被闲置。所以机构要对员工进行专业的职能培训，使得管理人员熟练使用管理系统，护理人员熟悉智能设施，能帮助老人进行日常健康检测、医疗康复等服务。

老人自身对智能养老设施也有使用需求，有些设施也需要老人的配合，但由于老人不会使用智能养老设施，会导致出现智能养老设施荒废的现象。为了避免出现类似的情况，民营养老机构也可以教入住的老年人如何使用智能设施。养老机构可注重对有自理能力、精神状态良好的老人培训如何使用智能设施，由于老人的记忆力有所下降，工作人员可对老人进行多次教导，加深老人的印象。对于无法学会或者没有能力学会的老人，可带这些老人熟悉一下智能设施的用途与使用方式，给老人留下一个印象，护理人员再加强对这些老人的监护，使老人可在护理人员的辅助下使用智能设施。

3.4. 多渠道筹集资金

民营养老机构进行数字化转型，需购入大量智能养老设施，引入数字化管理系统，而这些举措都需要大量的资金支持，如果养老机构背靠大集团，资金问题较容易解决，但许多民营养老机构背后没有集团支撑，筹集资金对这些机构来说是一个难题。

政府可加大对民营养老机构的扶持力度，特别是在数字化转型方面的资金支持。一是对民营养老机

构提供适当的政策照顾。具体包括，降低市场准入门槛，简化养老机构行政审批手续；鼓励社会资本参与养老服务，并在投融资模式上给予政策性支持。二是提供适当的资金扶持。政府部门可为养老机构数字化转型建立专门的补贴，推动养老专项低息贷款建设，减轻巨额成本的压力，以促进养老机构数字化转型的发展。并且政府不仅可以对作为供方的养老机构给予一定程度的建设和运营补贴，还可以对作为需方的老年人给予一定的补贴，减轻老人的养老负担，增强老人去养老机构养老的意愿。三是在扶持资金发放审批环节，可以适当简化审批手续，减少中间环节，为民营养老机构缩减不必要的成本[6]。

民营养养老机构还可以借助银行贷款、融资、基金等方式筹集资金。民营养养老机构以机构特色作为宣传重点，主动接触可能给予投资的对象，吸引投资人投资。部分养老机构还会接受社会捐助，主要包括生活用品、食物、资金等，这可为养老机构减少投入成本，筹集部分资金。

4. 结语

数字化技术创新养老模式，为养老带来技术支撑，它可以满足老年人的个性化需求，更好地促进养老事业的发展，切实解决老龄化社会带来的问题。民营养养老机构是我国养老行业的重要组成部分，民营养养老机构向数字化发展是未来的趋势，但在此过程中民营养养老机构可能会遇到资金不足、专业人员少等问题，这些问题需要养老机构凭借自身、政府、市场多方解决。在民营养养老机构完成数字化设施购入与管理后，养老机构可能会对入住价格进行调整，调整后养老机构是否能提升入住率还是一个关键问题。目前，具备数字化智慧养老服务的民营养养老机构的入住价格较高，价格在四五千左右一个月，大部分老年人负担不起这个费用，并且也舍不得支付这个费用，民营养养老机构的床位入住率可能会有所下降。我国养老服务行业还需要不断的进步，政府需要不断提升老年人的养老金，完善养老政策，相关企业根据老年人的养老需求继续研发智能养老设施，为养老机构提供更加高质量的养老服务，养老问题需要社会力量共同解决。

基金项目

2023 年度江苏省高等学校大学生创新创业训练计划重点项目“数字化背景下民营养养老机构发展路径研究”(202310298035Z)。

参考文献

- [1] 中国政府网. 2022 年度国家老龄事业发展公报[EB/OL]. <https://www.mca.gov.cn/n152/n165/c1662004999979996614/attr/315138.pdf>, 2023-12-14.
- [2] 肖银芬, 吴梅利洋, 曾铁英, 等. 我国城市养老机构老年人需求及需求满足现状分析[J]. 全科护理, 2021, 19(29): 4155-4158.
- [3] 刘晓莲. 民营养养老机构经营风险研究[J]. 赣南师范大学学报, 2021, 42(4): 136-140.
- [4] 闫瑾秋, 王雨晴, 顾铮. 我国数字化养老初探[J]. 科技风, 2021(18): 74-75.
- [5] 孙群, 孟萍萍. 公建民营养养老机构智慧养老服务研究——以合肥乐年庐阳记忆养老院为例[J]. 辽宁工业大学学报(社会科学版), 2022, 24(3): 42-46.
- [6] 于金卉, 王欣. 养老机构数字化转型框架研究综述[J]. 科技和产业, 2022, 22(8): 167-171.