

“互联网+”背景下智慧养老服务发展现状及其优化路径

金乐, 燕茹

南京林业大学马克思主义学院, 江苏 南京

收稿日期: 2024年10月24日; 录用日期: 2024年12月12日; 发布日期: 2024年12月23日

摘要

随着我国老龄人口数量的不断攀升, 养老服务问题日益凸显, 如何有效提升养老服务质量和确保每一位老年人都能享有健康快乐的晚年生活, 成为了亟待解决的时代课题。在此背景下, “互联网+”的出现为养老服务领域带来了前所未有的机遇。“互联网+”智慧养老服务能够有效地整合资源, 为提升我国养老服务质量和开辟了新的路径。本文在分析智慧养老服务发展现状和困境的基础上, 提出了智慧养老服务的优化路径, 以期能够更好地提高智慧养老服务效果。

关键词

“互联网+”, 智慧养老, 人口老龄化

The Development Status and Optimization Path of Smart Elderly Care under the Background of “Internet+”

Le Jin, Ru Yan

School of Marxism, Nanjing Forestry University, Nanjing Jiangsu

Received: Oct. 24th, 2024; accepted: Dec. 12th, 2024; published: Dec. 23rd, 2024

Abstract

With the increasing number of elderly people in China, the problem of elderly care service is becoming increasingly prominent. How to effectively improve the quality of elderly care service and ensure that every elderly person can enjoy a healthy and happy life in old age has become an urgent issue of The Times. In this context, the emergence of “Internet+” has brought unprecedented opportunities to

the field of elderly care services. “Internet+” smart elderly care service can effectively integrate resources and open a new way to improve the quality of elderly care service in China. Based on the analysis of the development status and dilemma of smart elderly care service, this paper puts forward the optimization path of smart elderly care service, in order to better improve the effect of smart elderly care service.

Keywords

“Internet+”, Smart Elderly Care, Population Aging

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

随着我国人口老龄化的趋势日益加剧，老年人口比例不断上升，这一趋势不仅深刻改变了社会结构和家庭结构，还引发了医疗服务需求增加、养老资源分配不均、老年人心理健康关注不足等人口问题，这些问题已经成为全社会普遍关注且亟待解决的热点问题。面对这一挑战，如何寻找出一条既符合时代特征又能满足老年人多元化需求的养老道路，成为了当前社会发展中的重要议题。在这样的时代背景下，智慧养老作为一种创新性的解决方案应运而生，它作为一种依托“互联网+”的现代化养老模式，利用互联网、物联网、大数据、人工智能等新兴科技手段，为老年群体提供全方位、多层次、个性化的健康医疗、生活照料、精神慰藉等服务。智慧养老是“互联网+”在适应老龄化社会需求衍生出的全新尝试[1]，通过智能穿戴设备、智能家居系统、远程医疗平台等智能化设备的使用，智慧养老使养老服务向更加智能化、精细化、多样化的方向发展[2]，能够为老年人提供便捷的生活环境和更加个性化的服务。智慧养老的实施，能够有效缓解传统养老模式面临的资源紧张、服务质量不高、人员配备不足等问题，确保每位老人都能享受到更加精准、贴心的服务。与此同时，智慧养老关注老年人的精神需求，积极促进老年人融入社会，提升他们的幸福感和归属感。因此，智慧养老不仅是解决当前养老难题的有效途径，更是实现老有所养、老有所安目标的重要支撑，为构建更加和谐、包容的老龄化社会奠定了坚实的基础。

2. 智慧养老服务发展现状

在“互联网+”背景下，将数字技术应用于养老服务领域，不仅能够提升养老服务的效率与质量，还能使智慧养老成为应对我国日益严峻的“银发浪潮”、解决养老服务供需失衡问题的有效途径。它打破了传统养老模式的局限，让养老服务更加精准、便捷、人性化，满足了老年人对于高质量晚年生活的需求，也为社会经济的可持续发展注入了新的活力。未来，随着技术的不断进步和应用场景的持续拓展，智慧养老服务产业将迎来更加广阔的发展空间。

2.1. 支持性政策相继颁布

政策是政府进行国家治理的重要载体，也是国家大政方针在具体问题中的微观呈现[3]。智慧养老政策是我国养老政策的一个重要分支，极大地提升了老年群体的生活质量与服务，并在推动新时代“中国式”老龄社会治理方面发挥重大作用[4]。当前，我国政府高度重视智慧养老服务的发展，并颁布了一系列关于智慧养老的政策和举措，用以推进智慧养老工作的高效实施。在2011年国务院发布的《中国老龄

事业发展“十二五”规划》中，明确指出要加快推进养老服务信息系统建设，通过建立信息采集、数据分析平台和监测系统，更好地满足老年群体的多元化养老需求，这一纲领性文件是智慧养老服务的起点。在2015年出台的《国务院关于积极推进“互联网+”行动的指导意见》中，将“‘互联网+’益民服务”列为重点行动，提出了要加快发展智慧健康养老产业[5]，标志着智慧养老进入了发展的新阶段。2021年发布的《智慧健康养老产业发展行动计划(2021~2025年)》是一项旨在促进智慧健康养老产业高质量发展的综合性政策文件，指出要通过科技创新与跨界融合，推动智慧健康养老产品和服务的广泛应用，提升老年人的生活质量和幸福感。这一系列政策文件的颁布，为我国智慧养老产业的快速发展提供强有力的支持和方向指引，能够有效地提升我国养老服务产业的发展水平。

2.2. 市场潜力持续释放

我国老年人口数量的持续增长，不仅对社会养老服务体系带来了的新挑战，也为智慧养老行业迎来了前所未有的发展机遇，促进了行业的蓬勃发展。一方面，从资金扶持、税收优惠到鼓励技术创新，政府颁布了一系列的政策措施来支持智慧养老产业发展，为行业的发展提供了良好的发展环境。在相关政策的鼓励支持下，智慧养老产品不断丰富，覆盖了健康医疗、衣食住行、娱乐休闲等各个方面，激发了企业的创新活力，加速了智慧养老产品和服务的更新升级。另一方面，当前我国老年群体的养老需求正经历着深刻的变化，呈现出多元化、个性化的显著特征，他们更加关注生活品质的提升和身心健康的保护，尤其注重生活照护及健康管理[6]。养老需求量的增多为智慧养老服务业的发展提供了更多的可能，未来，随着技术的不断进步和政策环境的持续优化，我国智慧养老行业的规模将进一步扩大。

2.3. 智慧养老技术不断发展

随着数字技术的迅猛发展和持续迭代，智慧养老服务领域的相关产品正以前所未有的速度更新迭代。从智能穿戴设备到家居安防系统，从健康管理平台到远程医疗服务，这些产品不仅融合了最新的VR技术、大数据、人工智能等前沿科技，还在软硬件的双重优化下，实现了产品质量与性能的显著提升。智慧养老将数字技术嵌入至养老服务中，通过传感系统与信息平台为中介，向老年人提供智能化养老服务[7]。例如，通过智能手环监测老年人的生理指标，利用云平台进行数据分析，为老年人提供定制化的健康管理方案；利用虚拟现实技术，让老年人在家中就能享受到身临其境的文化旅游体验，极大地丰富了他们的精神生活。

3. 智慧养老服务存在的问题

3.1. 存在“数字鸿沟”现象

对老年群体而言，使用智慧养老产品时总会遇到一定的障碍，这一问题是由多种原因交织而成。首先，从心理层面来看，相较于年轻一代，老年人对新技术的理解和接受速度普遍较慢，他们长期受传统思想观念和生活方式的影响，对于新出现的智能设备、应用程序等技术往往感到陌生甚至抵触。其次，从操作层面来看，智慧养老产品往往具有多种功能，旨在满足老年人多样化的养老需求，然而，这也造成了产品界面设计复杂、操作步骤繁多等问题，这对于老年人而言，增加了使用难度，他们需要花费更多的时间和精力去学习，才能掌握基本的操作方法。这种操作上的不便，进一步加剧了老年人对智慧养老产品的抵触情绪。最后，从安全层面来看，老年人在使用智能设备时，由于操作不当或误填信息，极易导致个人隐私泄露，近年来，老年人遭遇网络诈骗的事件频发，这不仅会损害他们的经济利益，还会对使用智慧养老产品等新技术的行为产生恐惧的心理，导致老年人不愿意去接触和使用智慧养老产品。

3.2. 高质量专业人才紧缺

在智慧养老服务中，智能设备通过数据处理、健康监测等功能，为老年人提供了个性化的服务体验。然而，推动智慧养老服务有序开展并不仅仅依赖于这些高科技产品的堆砌，更为关键的是要有一批熟练掌握智能设备、具备专业素养的护理人才作为支撑。然而，智能设备只起到了辅助作用，关键在于要有一批熟练掌握智能设备、具备专业素养的护理人才作为支撑^[8]。这些专业人才不仅需要具备扎实的医学护理知识，还需要对智能设备有熟练的操作能力。他们能够利用智能设备进行健康数据的采集、分析，准确判断老年人的健康状况，根据老年人的健康问题，提供科学的护理方案。然而，我国目前仍处于智慧养老服务发展的初期阶段，尽管政府和社会各界都在积极推动智慧养老的发展，但专业人才的培养却相对滞后。智慧养老涉及医学、心理学、科学技术等多个领域，现有的护理人才往往缺乏对新技术的了解和掌握，难以满足智慧养老服务的需求。

3.3. 服务难以满足实际需求

尽管“互联网+”的理念为传统的养老服务带来了革命性的变革与前所未有的发展机遇，拓宽了养老服务的边界，推动了养老服务的发展，然而，在当前的社会发展阶段，智慧养老服务的供给种类和数量仍然存在着明显的不足，难以有效地应对日益严峻的老龄化社会的需求。具体而言，当前市场上出现的智慧养老产品多为智能手环、智能手表等健康监测设备^[9]，智慧养老服务集中在健康管理和服务照料等基础领域，缺少远程医疗咨询、社交互动、智慧药房等针对特定需求的个性化服务。此外，智慧养老服务的覆盖范围较小，多集中于城市和发达地区，偏远贫困地区的老人则无法享受智慧养老服务。因此，在实践中，智慧健康养老服务难以实现社会化供给的目标，无法满足老年群体对于高质量养老服务的需求。

4. “互联网+”智慧养老服务的优化路径

4.1. 克服老年人对智慧养老服务的心理恐惧

首先，要高度重视并切实维护好老年人的隐私安全，构建一个全方位、多层次的网络综合治理体系，这是智慧养老能否顺利推进并取得老年人信任的关键所在。就政府而言，颁布更加严密的数据与隐私保护的法律法规，明确界定信息收集与使用的边界，同时加大对违法违规行为的惩罚力度，为老年人提供一个安全可靠的数字环境；就企业而言，应自觉遵守相关法律法规，建立健全信息安全管理机制，主动接受社会监督。通过严厉打击电信网络诈骗等针对老年人的违法犯罪行为，有效遏制网络安全事件的发生，从而消除他们对智慧养老产品的心理恐惧。其次，要积极宣传智慧养老服务的理念，鼓励老年人转变传统观念，解开他们对智慧养老服务的误解。在宣传过程中，我们要在讲述智慧养老带给老年人好处的同时，也要组织丰富多彩的智慧养老体验活动，邀请老年人亲身体验智慧养老产品与服务，让他们在实践中感受到科技带来的便利。通过这些活动，不仅可以增强老年人对智慧养老服务的了解和认同，还能帮助他们跨越数字鸿沟，培养老年人的数字意识^[10]，更好地融入现代社会。

4.2. 培养复合型专业人才

第一，政府部门需设立专项基金，用于支持智慧养老人才的培养和引进，提升养老人才的福利待遇，并不断完善社会保障机制。同时，组织行业专家深入研究智慧养老领域的人才需求，制定出一套科学化的人才培养标准，确保培养出的智慧养老人才既具备扎实的专业知识，又拥有良好的职业素养和实践能力。第二，鼓励和支持高校及智慧养老相关机构参与人才培养工作，通过设立实训基地、开展联合培养、提供实习就业机会等方式，形成产学研用一体化的智慧养老人才培养体系，为智慧养老产业输送源源不

断的优秀专业人才。第三，加强岗前培训和定期培训[11]。培训的内容既要包括智慧养老的基本理论知识，如心理学、健康管理学、信息技术应用等，也要涵盖实际操作技能的培训，如智能穿戴设备的使用、远程医疗服务的操作流程等。通过案例分析、角色扮演等多种教学方式，提升从业人员的业务能力和应急处理能力。

4.3. 精准把握老年群体的实际需求

在技术高速发展的当下，应强调技术理性，推动数字技术的适老化改造，使技术真正能够为老年人服务[12]。在对智慧养老产品以及相关设备进行研发时，不仅要从原材料的选用到生产流程的控制，再到成品的检验，确保产品的高质量，还要精准把握老年群体的实际养老需求。相较于年轻人，老年群体在身体机能、心理状态、生活习惯等方面有着特殊性，因此，在产品研发过程中，必须充分考虑到老年人在健康监测、安全保护、生活辅助、社交娱乐等多方面的需求。同时，智慧养老产品的设计还需注重人性关怀，考虑到老年人可能存在的视力、听力下降等问题，采用大字体、高对比度、清晰语音提示等设计，确保他们能够轻松操作，以科技的力量为老年人创造更加舒适的晚年生活。

5. 结语

在“互联网+”时代背景下，各行各业都迎来了前所未有的变革与创新，也为养老服务的发展提供了新的机遇。智慧养老服务充分利用了互联网、大数据、云计算等现代信息技术手段，为老年群体提供了生活照料、健康管理、社交娱乐等服务，通过智能化的设备和服务平台，老年人可以享受到更加便捷、高效、贴心的养老服务。然而，智慧养老仍面临着一系列挑战与问题，需要对现有智慧养老服务模式进行深度优化，从而构建一个更加智慧、包容、可持续的养老服务体系。

参考文献

- [1] 周小萌. 大学生创新创业与智慧养老: 深层次融合与发展路径[J]. 中国老年学杂志, 2024, 44(20): 5115-5119.
- [2] 李娟, 张北航. 积极老龄化视角下河北省智慧养老问题研究[J]. 商业经济, 2023(3): 44-46+190.
- [3] 段宇波. 制度与政策耦合下的国家治理逻辑与路径探索[J]. 当代世界与社会主义, 2023(3): 151-156.
- [4] 申琦, 李立哲, 蔡耀辉. 从探索产业布局到完善服务体系: 我国智慧养老政策的演化历程与问题探究[J]. 社会政策研究, 2024(3): 48-61+133.
- [5] 冯文猛. 我国智慧养老的发展现状、问题与应对策略[J]. 重庆理工大学学报(社会科学), 2024, 38(6): 1-10.
- [6] 张文涵, 赵健霖, 何桂香. 基于 Kano 模型的乌鲁木齐市老年人智慧健康养老服务需求研究[J]. 医学与社会, 2024, 37(2): 59-65.
- [7] 蒲新微. 失能老人智能化养老何以可能: 一个系统性施行框架的阐释[J]. 兰州学刊, 2018(10): 183-190.
- [8] 李力力, 赵红梅, 樊俊杰, 等.“互联网+”智慧养老对策的研究[J]. 现代营销(上旬刊), 2023(11): 122-124.
- [9] 冯文猛. 我国智慧养老的发展现状、问题与应对策略[J]. 重庆理工大学学报(社会科学), 2024, 38(6): 1-10.
- [10] 黄雨晴. 中国数字鸿沟的成因与赋权式治理[J]. 学习与实践, 2022(9): 23-33.
- [11] 侯日莹, 丛春晓, 郁海香.“互联网+”背景下社区智慧养老服务优化探析[J]. 吉林广播电视台大学学报, 2024(3): 43-45+55.
- [12] 蒲新微, 张馨康. 智慧养老服务高质量发展: 现实障碍、建设逻辑与实现路径[J]. 西北人口, 2024, 45(5): 1-11.