

# 城市社区老年家庭智慧养老服务的现状、问题与对策研究

张洁羽

南京林业大学人文社会科学学院, 江苏 南京

收稿日期: 2026年1月29日; 录用日期: 2026年2月27日; 发布日期: 2026年3月11日

## 摘要

现如今信息技术飞速发展, 信息更新迭代速率持续加快, 智慧养老作为养老服务业的新兴模式, 日益受到社会各界的广泛关注。本文聚焦城市社区老年家庭, 深入剖析我国城市社区居家智慧养老服务的发展现状与现存问题, 并提出针对性优化对策。当前我国城市社区居家智慧养老服务仍存在诸多短板, 主要体现在服务形式单一、老年人对智慧养老模式的认同度低、医疗配套服务供给不足等。针对上述问题, 本文从提升老年人智慧养老认同度、完善医疗服务与技术支撑体系、强化高素质专业人才引育等方面提出相应对策建议, 以期加快推进我国智慧养老事业的可持续发展。

## 关键词

智慧养老, 老年家庭, 养老服务

# Research on the Current Situation, Problems and Countermeasures of Smart Elderly Care Services for Elderly Families in Urban Communities

Jieyu Zhang

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

Received: January 29, 2026; accepted: February 27, 2026; published: March 11, 2026

## Abstract

Nowadays, information technology is developing rapidly with an accelerating pace of information

renewal and iteration. As an emerging model in the elderly care service industry, smart elderly care has increasingly attracted extensive attention from all sectors of society. Focusing on elderly families in urban communities, this paper deeply analyzes the current development status and existing problems of home-based smart elderly care services in urban communities of China, and puts forward targeted optimization countermeasures. At present, there are still many shortcomings in the development of home-based smart elderly care services in urban communities in China, which are mainly reflected in the single form of service, low recognition of the smart elderly care model among the elderly, and insufficient supply of supporting medical services. In view of the above problems, this paper proposes corresponding countermeasures and suggestions from the aspects of enhancing the elderly's recognition of smart elderly care, improving the medical service and technical support system, and strengthening the introduction and cultivation of high-quality professionals, so as to accelerate the sustainable development of China's smart elderly care industry.

## Keywords

Smart Elderly Care, Elderly Families, Elderly Care Services

Copyright © 2026 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

2022年《“十四五”健康老龄化规划》中明确提出，到2025年我国老年健康服务资源配置将更为合理、服务体系基本建成、保障制度持续健全，同时将促进老龄科技与产业发展列为九项核心任务之一。学界普遍将智慧养老界定为：依托信息技术搭建互联网与传感网联动平台，为居家、社区及机构养老的老年人提供集“医养康护乐”于一体的便捷化、智能化、低成本、个性化养老服务[1]，推广该模式也为社会化养老新模式的落地实施奠定重要基础。从理论视角看，智慧养老的发展不仅是技术问题，更涉及社会结构与制度安排。数字鸿沟理论指出不同群体在数字技术获取与使用能力上的差异可能加剧社会不平等[2]；福利多元主义理论则强调政府、市场与社会组织在公共服务供给中的协同作用[3]。因此，本文以数字鸿沟理论与福利多元主义理论为分析框架，探讨城市社区智慧养老服务的发展现状、结构性问题及其治理路径，助力老年群体更好适应数字化时代，切实提升其晚年生活品质与养老幸福感。

## 2. 城市社区老年家庭居家智慧养老服务的现状

### 2.1. 城市社区老年家庭对居家智慧养老服务的需求

城市社区老年家庭对居家智慧养老服务的需求呈现鲜明的多维度特征，核心围绕服务内容、供给、质量、主体及价格五大层面展开。服务内容上，老年人首要需求是提升居家生活的安全性与便捷性，期望借助智能家居实现生物识别入户、安全隐患实时监测、智能设备语音控制等功能，同时对居家健康监测设备、紧急医疗响应网络的需求尤为迫切，以保障日常健康管理与应急处置。服务供给上，现有社区养老服务存在供给不足与认知度低的双重问题，超半数居民对社区服务缺乏了解，老年人呼吁加大宣传力度，增设社区医疗服务点、适老化活动空间、智能老年食堂等，提供更多元化、个性化的服务选择。服务质量上，尽管老年人对智慧养老模式的认知仍有限，但整体接受度较高，普遍期待现有养老服务体系能实现迭代升级与持续优化。服务主体上，政府是老年人最信任的供给主体，其期望政府出台专项政策引导全社会参与，通过试点先行、数据驱动的方式完善服务模式。服务价格上，多数老年人支付意愿较

低，倾向于由政府承担主要服务成本，仅对高附加值服务适度付费，而提升其支付意愿的关键在于通过增加养老金、发放专项补贴等方式增强老年群体的经济承受能力[4]。

## 2.2. 城市社区老年家庭居家智慧养老服务的应用现状

为精准把握城市社区老年家庭智慧养老服务的实际应用情况，本文以南京市 X 区为案例，采用问卷调查与访谈相结合的方法，共发放问卷 320 份，回收有效问卷 287 份，有效率为 89.7%。调查结果显示，当地社区智慧养老服务仍处于初级发展阶段，老年群体的服务需求与实际应用之间存在明显差距：服务需求层面，78.4%的老年人最关注居家安全监测功能，65.2%关注健康监测服务，52.6%关注紧急救援系统，需求导向性显著。服务认知与使用层面，仅有 34.5%的受访者明确了解社区已提供的智慧养老服务项目，仅 41.5%的老年人实际使用过智慧养老设备，其中智能手环使用率最高(32.4%)，远程医疗平台使用率仅 18.7%，且超过 57.8%的老年人表示智能设备“操作困难”，数字鸿沟问题突出。在服务满意度与供给层面，选择“较满意”和“非常满意”的老年人占比为 46.2%，29.3%的老年人认为服务功能单一、难以满足个性化需求，且访谈发现社区工作人员普遍认为智慧养老项目“投入成本高、运营压力大”，企业则更关注商业回报，导致服务供给的持续性不足。

从全国城市社区的整体应用现状来看，居家智慧养老服务目前仍处于起步阶段，社区主要为老人讲解服务流程、提供智能设备生命体征监测、定制个性化服务，同时协助对接产品购买和试用渠道，引导老人体验服务便捷性，但整体服务内容与形式仍较为单一。服务价格受产品成本、服务内容等因素影响，价格跨度从百元至万元不等，现阶段社区以免费体验服务为主，协助老人按需筛选服务与产品，养老产品市场仍需进一步丰富完善[5]。社区提供的智能手环等健康监测设备的技术性能获得老年人认可，工作人员的线下指导也有效提升了使用体验感，服务技术应用、响应速度等成为衡量服务质量的核心维度。从设备使用频次来看，社区配备的健康监测类智能设备初期使用频次较高，后因服务选择较少有所下降，整体使用频次与老年人的身体状况、实际需求高度相关。从供给体系来看，目前仍以政府为主导，负责政策制定、资金支持与平台监管[6]，企业、社会组织及家庭为补充，企业聚焦相关产品开发，社会组织提供专业服务筛选，家庭通过购买产品助力养老；供给方式涵盖线上、线下及线上线下结合三种模式，社区主要采用政府主导、企业与家庭辅助的供给模式。

## 3. 老年家庭智慧养老服务存在的问题

### 3.1. 养老服务内容单一，精神文化供给不足

社区养老服务中心向老年人提供的服务内容大多匮乏，仅配备基础室外健身器材、棋牌桌及少量球类活动场地，服务形式相对单一，活动内容缺乏多样性，无法充分满足老年人多样化的精神文化需求。部分老年人反映自身精神慰藉需求未能得到有效满足，缺乏多样化的、能消磨时间丰富生活的活动选择。老年人普遍认为，养老生活需要多方面的支持与保障，不仅需要情感上的陪伴、经济上的支撑以应对日常开销与医疗费用，还需要相关部门完善对应政策，推动养老产业高质量发展，进一步丰富老年人的养老生活场景。同时，老年人的身心健康同等重要，心理健康相关服务与检查也应纳入养老服务体系。此外，社区养老服务宣传普及工作不到位，仍有部分老年人对本社区养老服务中心的具体服务内容、服务提供方式等信息了解不深、认知模糊，这也直接导致社区养老服务设施利用率低，进而造成养老服务资源的闲置与浪费，无法充分发挥其应有的养老服务效能，进一步凸显了社区养老服务在内容供给与宣传推广上的短板。

### 3.2. 智慧养老医疗服务融合不足，应用深度有待提升

部分社区在智慧养老方面进展较为缓慢，多数老年人仍沿用传统养老模式。相关人员通过科学的方

式方法，向老年人传递智慧养老理念并使其融入老年人的日常生活，进而观察养老需求，发现数字远程医疗与移动医疗相结合的模式较为契合独居老人的实际需求。随着年龄增长，老年人易出现各类身体不适，常常需要往返医院就诊取药，过程繁琐不便，而智慧医疗工具可实现居家便捷问诊，还能留存就诊记录，省去携带病历的麻烦。数字医疗可通过互联网留存老年人就诊信息与病史，方便医护人员和家属查看、更新，帮助医生精准掌握老人身体状况并制定诊疗方案；远程医疗依托智能穿戴设备，将老人身体数据实时传输至医疗平台，便于医生实时监测评估，减少突发状况因无人看护或无法及时响应造成的二次伤害；移动医疗发展相对成熟，可通过各类通信设备为老年人提供医疗信息与咨询服务。目前，社区内老年人对智慧养老的认知度普遍不高，部分老年人患有常见慢性疾病，这类疾病多可通过智能设备监测，但因智慧养老与医疗服务融合不够、普及不足，智能设备未能充分发挥监测预警作用。

### 3.3. 养老运营管理不规范，服务效能偏低

目前，我国多数城市对智慧养老模式发展重视不足，仅少数城市有所推进，整体发展较为滞后。养老运营管理的核心短板是缺乏统一的智慧养老服务标准与规范，导致社区养老无法稳步运营，智慧养老服务难以有序落地。社区养老所需人力、物力资源缺口较大，加之资金来源单一，进一步限制了社区养老规模的扩大与服务质量的提升。同时，养老服务人员专业素养参差不齐，多数未系统学习掌握智慧养老相关知识，而这类人员直接对接老年群体，其专业能力不足直接影响服务质量与效率，易出现传统养老与智慧养老模式混淆的问题、忽视智慧养老发展的情况，导致老年群体体验感不佳。此外，政府对社区养老相关政策与服务的宣传不到位，部分老年群体对智慧养老服务认知度低，甚至不了解社区提供的相关服务，仅知晓基础便民服务。智慧养老领域专业人才匮乏、服务运营流程不规范、行业监管力度不足等问题突出，不仅降低了服务效能，也影响了老年群体对养老服务的认可度，制约了养老服务行业的良性发展。

## 4. 完善城市社区老年家庭智慧养老服务的对策建议

### 4.1. 优化服务供给，增强社区独居老人居家智慧养老体验感

社区独居老人对智慧养老的排斥，多源于对该模式的陌生感，因此优化服务供给需从破除陌生感、贴合实际需求入手，切实增强其居家智慧养老体验感。建议由社区牵头建立“智慧养老服务清单制度”，明确社区可提供的智慧养老服务项目、收费标准与服务流程，并通过社区公告栏、微信群、上门讲解等方式开展精准宣传工作；同时建立“社区-企业-家庭”协同服务机制，由社区负责需求评估，企业负责设备与平台运维，家庭负责日常使用支持，形成责任明确的服务分工体系。在产品推广方面，可优先在独居老人群体中开展“试点体验计划”，由政府提供基础设施补贴，企业提供技术支持，社区提供使用培训，逐步扩大覆盖范围。而要帮助老人更好接受这类服务，还要重视向老人的家人、朋友开展宣传——家人的支持与讲解相较于工作人员更具说服力，能帮助老人克服心理恐惧、跨越数字鸿沟，主动接受并学习使用智慧养老产品。此外，可在社区定期举办智慧养老产品使用分享活动，鼓励使用过的老人交流经验，引导未使用的老人通过同伴分享了解相关服务，以个体带动整体，进一步扩大智慧养老产品的使用范围，提升社区独居老人的居家智慧养老体验感。

### 4.2. 深化医养协同，完善智慧养老医疗服务的技术支撑体系

要完善智慧养老医疗服务，需从数据、支付、平台三方面构建协同体系：建议建立跨部门数据共享机制，由民政、卫生健康(卫健)、医保等部门共同制定《社区智慧养老数据共享协议》，明确数据采集标准、接口规范与隐私保护规则，实现健康数据与养老服务平台的互联互通，为医养协同夯实数据基础；

在支付机制方面,可探索“基本养老服务 + 商业保险补充”的混合支付模式——基础智慧养老服务由政府财政保障,个性化健康管理服务通过商业健康保险支付,个性化智慧养老高端服务由家庭自主购买,兼顾普惠性与个性化需求;在技术平台建设方面,应推动社区智慧养老平台与区域医疗信息系统对接,实现电子健康档案、远程诊疗与紧急救援系统的联动运行。在此基础上,同步升级远程诊疗功能:依托已对接的平台系统,实现智能监测数据与诊疗平台的无缝衔接,自动生成加密专属健康档案(仅向就诊医生、家属开放查看权限),帮助医生在远程问诊时快速掌握老人健康状况,精准制定个性化诊疗方案,进一步深化医养技术协同[7]。最后,重点强化应急响应技术系统的核心支撑作用,整合自动报警、救护车呼叫、精准定位、紧急联系人联动等功能,确保老年人发生突发状况时相关部门能快速响应、及时救助,全方位完善智慧养老医疗服务的技术支撑体系,推动医养协同提质增效。

### 4.3. 强化人才建设, 加快智慧养老专业服务队伍培养与发展

强化人才建设是加快智慧养老专业服务队伍培养与发展的核心,需完善人才培养体系、明确培养目标,重点围绕技术、服务两大维度发力:技术层面,培养掌握智慧养老平台开发设计、设备研发维护及数据处理能力的人才,同时要求其了解老年群体需求,避免脱离实际单纯追求技术升级;服务层面,除提升从业人员基础照护能力外,需强化其计算机知识储备,使其熟练运用智慧养老平台与设备,着力培养兼具健康护理、机构运营、产品推广能力的复合型人才[8],这需要社会多方协同发力。在此基础上,一方面要加强对服务人员的监管评估,定期反馈考核结果,持续提升其专业水平;另一方面需推动高校人才供给体系优化——建议在社会工作、公共管理、护理学、信息管理等专业中开设《智慧养老服务管理》《老年健康数据分析》等核心课程,推动跨学科课程体系建设;同时建立“校地合作”人才培养机制,由高校与社区共建实践基地,组织学生参与智慧养老平台运营与社区服务实践,提升其应用能力。此外,还需拓展人才发展支撑体系:加强对外交流,借鉴西方国家先进经验,结合我国实际优化养老相关政策,鼓励高校开展国际合作、引进先进技术理念,助力人才培养与引进;完善法律法规与人才激励机制,提高薪资福利以增强行业吸引力,同时加强全社会孝亲敬老美德宣传,提升从业人员职业荣誉感与社会认同感,留住老员工、吸引新人才,构建稳定的智慧养老专业服务队伍[9]。

## 5. 结论

本文以城市社区老年家庭为研究对象,对城市社区老年家庭居家智慧养老服务的现状、问题与对策展开研究,发现我国智慧养老服务仍存在较大提升空间,现行相关政策亟待完善,需要全社会协同发力、共同推进。当前我国城市社区智慧养老稳步发展,但仍有诸多可提升之处,智慧养老技术对老年人日常养老意义重大,可有效监测其生命健康状况、保障养老安全,支持线上便捷就医,还能满足老年人不出远门的社交等日常需求,极大便利了居家养老生活。随着老年人生活水平提升,基础智慧养老服务已难以满足老年人多元需求,加快完善智慧养老服务体系成为迫切任务。未来政府可在充足经济支持下,扩大服务覆盖范围,加快我国城市社区乃至全国智慧养老的整体发展,同时从多元角度深入探索相关内容,助力我国智慧养老服务持续发展、实现技术突破。

## 参考文献

- [1] 赵奕钧, 邓大松. 人工智能驱动下智慧养老服务模式构建研究[J]. 江淮论坛, 2021(2): 146-152.
- [2] 王春光. 数字社会治理与公共服务转型[J]. 中国社会科学, 2023(5): 45-60.
- [3] 李培林. 中国老龄社会的结构性挑战[J]. 社会学研究, 2022(4): 1-20.
- [4] 左美云, 于越. 智慧养老的现状、问题与趋势[J]. 科技与金融, 2023(7): 11-15.

- [5] 纪春艳. 居家智慧养老的实践困境与优化路径[J]. 东岳论丛, 2022, 43(7): 182-190.
- [6] 徐凤亮, 王梦媛. 国内外智慧养老比较与发展趋势的研究[J]. 劳动保障世界, 2019(27): 17-18.
- [7] 张潇, 蒋清文. 智慧养老服务人才队伍建设思考[J]. 合作经济与科技, 2024(8): 100-101.
- [8] 龙玉其. 智慧居家养老服务协同治理的逻辑机理与实践路径[J]. 行政管理改革, 2023(7): 50-58.
- [9] 李英羽, 张建英. 西宁市智慧社区居家养老服务现状研究及对策建议[J]. 智能建筑与智慧城市, 2022(12): 72-74.

## 附录

### 南京市 X 区城市社区老年家庭智慧养老服务调查问卷

尊敬的受访者：

您好！本问卷旨在了解城市社区老年家庭对智慧养老服务的需求、认知与使用情况，调查结果仅用于学术研究，所有信息将严格保密。感谢您的支持与配合！

(本问卷适用于 60 岁及以上老年人或其家庭成员)

#### 一、基本情况

您的性别：

男  女

您的年龄：

60~69 岁

70~79 岁

80 岁及以上

您的居住方式：

独居

与配偶同住

与子女同住

其他

您的健康状况：

很好

较好

一般

较差

您是否患有慢性疾病(如高血压、糖尿病等)：

是  否

#### 二、智慧养老服务认知情况

您是否听说过“智慧养老服务”：

非常了解

听说过但不了解

从未听说过

您主要通过哪些渠道了解智慧养老服务：(可多选)

社区宣传

家人或朋友

网络媒体

医疗机构

其他

#### 三、智慧养老服务使用情况

您是否使用过智慧养老相关设备或服务：

是  否

您使用过的智慧养老服务类型：(可多选)

- 智能手环/健康监测设备
- 远程医疗服务
- 紧急呼叫系统
- 智能家居设备
- 社区智慧养老平台
- 其他

您使用智慧养老服务的频率：

- 经常使用
- 偶尔使用
- 很少使用

您在使用智慧养老设备时是否感到操作困难：

- 非常困难
- 较困难
- 一般
- 不困难

#### 四、智慧养老服务需求状况

您最关注的智慧养老服务内容是：(可多选)

- 居家安全监测
- 健康监测
- 紧急救援
- 远程医疗
- 生活服务(如送餐、家政)
- 精神文化服务
- 其他

您认为当前社区智慧养老服务是否能满足您的需求：

- 完全满足
- 基本满足
- 不太满足
- 完全不能满足

#### 五、智慧养老服务满意度评价

您对当前社区智慧养老服务的总体满意度：

- 非常满意
- 较满意
- 一般
- 不满意

您认为当前智慧养老服务存在的主要问题是：(可多选)

- 服务内容单一
- 设备操作复杂
- 服务费用较高

- 医疗服务衔接不足
- 服务宣传不足
- 其他

#### 六、支付意愿与责任主体认知

您认为智慧养老服务费用应主要由谁承担：

- 政府
- 家庭
- 个人
- 政府与个人共同承担
- 其他

您愿意为智慧养老服务支付费用吗：

- 愿意
- 视服务质量而定
- 不愿意

若需要付费，您可接受的月均费用为：

- 50 元以下
- 50~100 元
- 100~300 元
- 300 元以上

#### 七、智慧养老服务发展建议

您认为未来智慧养老服务应重点加强的方面是：(可多选)

- 服务内容多样化
- 医养结合
- 技术简化
- 服务人员专业化
- 政府支持力度
- 其他

您对智慧养老服务的其他意见或建议：

(开放性问题)