

不同主体参与虚拟养老院建设

——基于企业信息化

张雯

上海工程技术大学管理学院, 上海

收稿日期: 2024年5月8日; 录用日期: 2024年6月21日; 发布日期: 2024年8月14日

摘要

虚拟养老院是一种基于企业信息化、云计算和智能化等网络虚拟技术, 连接政府、企业、老人三方主体, 旨在为垂暮之年的老人提供一种舒适的生活方式。其口碑提升的同时也面临一系列问题, 政府干预过多、运营企业信息化建设存在问题、老年人加入意愿不强等等。本文根据福利多元主义理论、马斯洛需求层次理论, 总结不同主体在虚拟养老院建设时面临的问题, 并且提出优化方法, 助推养老院的发展。

关键词

不同主体, 虚拟养老院, 企业信息化

Different Entities Participate in the Construction of Virtual Nursing Home

—Based on Enterprise Informatization

Wen Zhang

School of Management, Shanghai University of Engineering Science, Shanghai

Received: May 8th, 2024; accepted: Jun. 21st, 2024; published: Aug. 14th, 2024

Abstract

Virtual nursing home is a virtual network technology based on enterprise informatization, cloud computing and intelligence, which connects the government, enterprises and the elderly, aiming to provide a comfortable lifestyle for the elderly in their twilight years. While improving its reputation, it also faces a series of problems, such as excessive government intervention, problems in the informatization construction of operating enterprises, and weak willingness of the elderly to

文章引用: 张雯. 不同主体参与虚拟养老院建设[J]. 电子商务评论, 2024, 13(3): 6802-6808.

DOI: 10.12677/ecl.2024.133840

join. Based on the theory of welfare pluralism and Maslow's hierarchy of needs, this paper summarizes the problems faced by different entities in the construction of virtual nursing homes, and proposes optimization methods to promote the development of nursing homes.

Keywords

Different Entities, Virtual Nursing Home, Enterprise Informatization

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

根据第七次全国人口普查的数据,我国 65 岁及以上的老齡人口达到 190,635,280, 占据了总人口的 13.50%。与 2010 年第六次普查相比,60 岁及以上人口占比上升 5.44 个百分点,65 岁及以上人口占比上升 4.63 个百分点。

人口老齡化构成了我国社会发展的显著特征,并将持续影响我国的国情,这现象既是挑战,也孕育着机遇。在挑战层面,老齡化导致劳动力供应量下降,加重了家庭养老责任以及基础公共服务供给的压力。然而,我们也应看到,老齡化推动了“银发经济”的繁荣,刺激了老年消费品和服务市场的需求,同时也促进了技术进步,为经济的创新发展带来了新的可能性。

随着互联网+的不断推进,智能养老服务在中国崭露头角,引领了一场革新传统的养老方式的变革。这种智能养老模式本质上代表着现代社会中数字化管理老年人事务的新范式,是在数字化社会转型背景下科技适应老齡社会需求的自然产物,深刻影响着养老产业和相关政策的布局。

《老齡社会研究报告》中写到随着老齡化的发展,在未来也许会出现“无钱养老”和“无人养老”的情况,智慧技术的支持非常重要[1]。借助智能技术,能够将超出人类能力范围的任务委派给自动化设备、机械臂或装置处理。当前亟待解决的问题是如何将日益增长的养老负担转变为推动老年服务行业和银发经济发展的驱动力,从而促进社会整体的进步。智慧养老作为一种创新模式,它利用信息技术的高效优势,为我国在养老领域所遭遇的挑战提供了新颖的解决方案和切实可行的操作路径,彻底变革了传统的养老方式,而虚拟养老院的建设依赖于企业信息化,主要通过整合和应用现代信息技术来提升养老服务的质量和效率。虚拟养老院利用物联网、互联网、智能呼叫系统、云技术、移动互联网技术、GPS 定位技术等多种先进技术,构建了一个集系统、服务、老人及终端设备于一体的智慧养老服务系统。

2. 相关概念及理论基础

2.1. 相关概念

2.1.1. 智慧养老

智慧养老是一种借助尖端的信息技术和智能化装置来应对老年人养老需要的模式。它将互联网、物联网及人工智能技术巧妙地融入到老年关怀服务中,致力于打造更智能、更方便且更具个性化的照顾方案。其核心宗旨在于提升老年人的生活品质、确保生活安全、优化居住条件,同时缓解养老带来的压力,以提供更高水准的养老服务[2]。

2.1.2. 虚拟养老院及其优势

自 2007 年苏州市开创性设立虚拟养老院以来,我国对这种创新养老模式的探索虽已启动,但在学术领域尚无定论。本文所理解的虚拟养老院是一个集信息咨询与居家养老服务于一体的运营体系。它主要基于先进的智能网络构建智慧养老生态系统,依靠政府的指导和扶持,联动企业和社区力量,融合医疗、家政、养老等多种服务资源。老年人通过特定的终端设备向该平台传达需求,平台则指派专业人员上门为老年人提供定制化服务。

“虚拟养老院”有以下优势:

服务的个性化、多样化特征突出。传统的社区养老、居家养老所能提供的服务往往具有很大的局限性,以家政服务和老人食堂为主。如今,“虚拟养老院”的服务内容越来越多样化。在提供基础服务的同时,更多地关注心理慰藉、娱乐学习、临终关怀和安全监控等个性化服务,更接近于老人的需要,凸显出个性特征。在服务模式方面,因为有了固定的“虚拟养老院”,以及与之配套的智能化养老设施,使得服务模式更加灵活多样。

老年人的养老需要确认更为方便和准确,为其高效开展提供了保证。在没有建立一个统一的“虚拟养老院”信息平台之前,大部分老人的信息和需求信息都要由社区工作人员手动去理解,或者是到他们家去了解,这是一项非常繁重的工作。另外,在实施过程中,也存在着一定的偏差,导致工作效率下降,服务效果不能得到保障。

“虚拟养老院”是对现有资源进行有效整合和调用的一种有效方式。“虚拟养老院”是指将各种资源进行合理配置,提高资源利用率,为老人提供优质的服务。政府积极扶持“虚拟养老院”的建立,并将社区养老等各类养老资源进行整合,主要有:提供养老服务的供应商,社区员工,相关的倾斜政策,资金补贴等。同时,通过大数据分析,建立“虚拟养老院”,实现养老机构和养老机构之间的信息交流,并利用数据挖掘技术,对养老服务需求做出预测。

规范化建设。从与平台工作人员取得接触开始,老人就会进行服务的计算,到平台工作人员确定养老需要,然后进行服务供应商的匹配、服务任务的递送,最终到服务人员老年人的服务、服务完成后的评价反馈,这一系列的服务过程,都是按照服务业的规范标准来进行的。现已有经行业认可的《虚拟养老院》“三标”认证的《虚拟养老院》,为我国的智慧养老建设提供了一个标准化和流程化的样板[3]。

2.1.3. 企业信息化

企业信息化是指企业在其生产、经营、管理等各个环节中广泛应用信息技术,以实现资源共享、优化业务流程、提高决策效率,从而增强企业的经济效益和市场竞争力的过程。

企业信息化的实质是将企业的生产过程、物料移动、事务处理、现金流动、客户交互等业务过程数字化,通过各种信息系统网络加工生成新的信息资源,提供给各层次的人们洞悉、观察各类动态业务中的一切信息,以作出有利于生产要素组合优化的决策,使企业资源得到合理配置,以使企业能适应瞬息万变的市场经济竞争环境,求得最大的经济效益。

企业信息化的主要应用包括:

企业资源计划(ERP): ERP 系统整合了企业的各个部门和业务流程,通过集中管理企业的各种资源,如物料、资金、信息等,以提高企业的运营效率和决策能力。

客户关系管理(CRM): CRM 系统通过收集和分析客户信息,帮助企业更好地理解客户需求,提高客户满意度和忠诚度,从而增强企业的市场竞争力。

办公自动化(OA): OA 系统通过自动化办公流程,如文档管理、审批流程、会议管理等,提高工作效率,降低运营成本。

企业信息化具有以下几个特点：

系统性：企业信息化是一个系统工程，涉及企业的各个方面和业务流程，需要综合考虑和协调。

集成性：企业信息化需要将各种信息系统进行集成，以实现信息的共享和协同工作。

创新性：企业信息化需要不断创新，以适应市场的变化和企业的发展需求。

安全性：企业信息化需要保障信息的安全性和保密性，防止信息泄露和损失。

企业信息化的实施可以带来以下好处：

提高工作效率：通过自动化和集成化，企业可以大大提高工作效率，降低运营成本。

优化决策过程：企业信息化可以提供准确、及时的信息支持，帮助企业做出更明智的决策。

提升客户满意度：通过更好地了解客户需求和提供更好的服务，企业可以提升客户满意度和忠诚度。

增强市场竞争力：企业信息化可以帮助企业快速响应市场变化，提高产品质量和服务水平，从而增强市场竞争力。

2.2. 理论基础

2.2.1. 福利多元主义

福利多元主义理念强调福利的规制、资金筹集及服务提供由多个部门协作实施，不仅限于政府单一主体。它提倡构建多元化的福利供给体系，避免过度依赖市场机制或国家力量，认为福利应是全社会共同努力的结果。在这种视角下，福利服务的提供者可涵盖四个方面：国家、家庭、营利性部门以及非营利组织，且鼓励更多元的参与，认为多样化来源对福利系统更为有利。

福利多元主义对社会福利资源的来源、供给和分配的结构进行了研究，提出了福利来源的多元化、分配过程的分权以及在分配制度上的全程参与。福利是一个整体的产物，它由国家、市场、社区、家庭四部分组成，其中，政府作为一个主要的而非唯一的提供者，其生产和供应的责任不应该完全由国家来承担。从社会福利多元主义的角度来看，在虚拟的养老服务供给中，政府不再是一家独大；在虚拟养老服务的提供过程中，市场逐步发挥着主导作用；社会组织、小微加盟商、志愿者组织等社会组织以及老年人及其家庭成员也是实现虚拟养老的多元化主体。

福利多元主义主张社会福利不能只有一个，应该淡化政府在其中的作用，突出“政府-市场-社区-家庭”的合作，突出“多元”“分权”“参与”的“多元”概念。一方面，在社会福利的供给中，政府承担着政策法规的制订、市场服务的购买、社会监管等方面的责任；另一方面，由市场、社区、家庭三方力量来补充社会福利供给中的缺陷。本文借鉴了社会福利多元化的观点，即基于四分法，提出了在社会福利提供中，应将政府的权力分散，并将市场、社区和家庭共同参与到福利提供中来[4]。

2.2.2. 马斯洛需求层次理论

马斯洛提出了一种“需求层次理论”，他认为人的需求可以分为生理需求和高级需求两大类。

生理需求是指人们为了基本的生存需要而追求的物质条件和人身安全。这些需求包括饮食、水、睡眠、住所和身体健康等方面。马斯洛认为，只有当这些生理需求得到满足之后，人才能够去追求更高级的需求。

高级需求则是指人们在满足了生理需求之后，产生的更为精神层面的需要。这些需求包括社交、尊重和自我实现等方面。社交需求意味着人与人之间的互动关系，包括爱、友谊和感情等；尊重需求则是人们希望被他人认可、尊重和欣赏的需要，这一需求使人们感到有价值 and 重要；自我实现则是指人们通过自我探索和发展，实现自我价值和潜力的需要。

如今养老模式多元化，老年人会对不同的养老模式进行比较，根据自身的需求和经济状况，选出最

适合自己的养老模式。虚拟养老院需要明确了解老年人的需求，明确老年市场定位，提供精准的服务，吸引更多老年人的目光。

3. 不同主体参与虚拟养老院建设的现状

3.1. 政府部门

政府在推动虚拟养老院建设方面发挥了重要作用，不仅提供政策支持，还鼓励企业参与到这一领域的发展中来。例如，政府推出的《智慧健康养老产业发展行动计划》中提出了加强智能产品的适老化设计，支持企业开发适合老年人使用的智能产品，以及优化产业发展环境，提升公共服务能力，政府在战略层面上将养老服务融入社会经济发展全局，并为虚拟养老院的建立提供实体空间和资金支持，积极推动信息化服务平台的发展，甚至为一部分服务人群提供政府集中采购的服务。

3.2. 运营企业

企业在虚拟养老院的建设中扮演了关键角色。它们不仅需要开发和部署相关的信息技术平台，还需要不断优化服务流程，提高服务效率。此外，企业还需要考虑如何使这些技术更好地服务于老年人的实际需求，这包括简化操作界面，增强用户友好性、融合线上智能信息平台与线下智能设备等，虚拟养老院在运行中，当接受到来自上级管理部门的指导时，需基于自身状况，灵活整合社会的养老服务资源，成为政府与社会力量协作的纽带。同时，仅靠单一的指令传递无法确保虚拟养老院的服务完全契合老年人的需求。因此，虚拟养老院需持续性地将老年人在不同生活阶段的需求实时反馈给政府部门，以确保地方和基层政府能精准把握老人需求并提供相应服务。

3.3. 老年人

老年人及其家庭成员作为服务的需求端，他们的需求和期望是虚拟养老院服务设计的核心。虚拟养老院，作为一种创新的养老服务模式，旨在通过整合线上线下资源，为老年人提供全方位、个性化的服务，以满足他们日益增长的多样化需求[5]。

4. 不同主体参与虚拟养老院建设的困境

4.1. 政府角色错位或缺位

政府在虚拟养老院的角色定位出现偏差，从原本的指导者和支持者转变成了全方位的参与者。在项目启动阶段，为鼓励投资者，政府确实提供了优惠的政策环境和初期建设的资金支持，履行了引导和扶持的职责。然而，政府往往在实际操作中过于介入，包办了一切。目前，各地虚拟养老院的建设和运行大多仰赖政府的积极推动。这种行政主导的方式在短期内能看到显著效果，但长期来看，这导致政府财政压力增大，同时接受服务的市场化运营机构过于依赖政府，社区居委会和社会组织的参与热情逐渐消退。

4.2. 运营企业存在技术难题

首先，技术集成与兼容性问题，虚拟养老院需要整合多种信息技术，如云计算、大数据、人工智能等，以提供全面的服务。这要求企业具备高度的技术集成能力和跨平台的兼容性，确保不同系统之间能够无缝协作。

其次，用户体验设计，虚拟养老院不仅要满足基本的养老服务需求，还要提供良好的用户体验。这包括界面的友好性、交互的便捷性以及个性化服务的实现。设计一个易于使用且能吸引老年人群体的界

面是一个挑战。

最后，数据安全与隐私保护，随着大量个人健康和生活数据的收集与处理，如何保证这些数据的安全和隐私成为一大挑战。虚拟养老院需要建立严格的数据保护措施，防止数据泄露或被滥用。

4.3. 老年人加入意愿较低

一些社区的智慧化建设相对落后，导致老年人对智慧化养老了解不充分，所以在虚拟养老院入驻时，老年人对于虚拟养老院所提供的新型养老认知有限，对于各种智能化技术的运行方式与带来的便利性的了解也有所偏颇，加上老年人深受我国传统养老观念的影响，老年人不会过多关注于虚拟养老院[6]。

5. 不同主体参与虚拟养老院建设的优化方法

5.1. 政府引领，加强监督与保障

政府依据地域性的养老服务需求，并综合各类建议，明确虚拟养老机构的功能定位，构建涵盖虚拟养老院服务提供、发展计划、市场运营规则以及合作商准入条件等全方位的政策框架。区分并明确政府、企业、社区及家庭等不同角色在构建虚拟养老院中的职责划分，通过立法手段设立相关规定，以确立虚拟养老院建设与运营的质量标准和基本要求。

完善养老服务监察与评价机制。政府在推动养老事业发展和资助养老服务的同时，也扮演着监督评价的角色。首要的是，应融合内部评价与外部评价，以及长期评价与短期评价。这涉及将内部标准(如专业技能证书级别、院内绩效考核、培训小时数)与外部反馈(如服务对象满意度调查、政府部门年终质量考核)相整合，以保证评估的全面性。对于养老护理人员，应当依据出勤记录、工作负荷和服务质量等指标，结合每周、每季度的评估结果，以及全年的培训表现，实施适当的激励与惩罚措施。其次，应支持第三方监督评价机构。开放途径让这些机构参与养老服务的提供过程，确保其独立性，并建立相应的评估准则和信息公开规范，使评价有据可依，同时也提高虚拟养老院建设和运营的透明度[7]。

5.2. 运营企业，克服难题

通过云计算技术和 ERP 应用，建立完善的信息管理系统，实现虚拟养老院信息系统的集成，整合养老系统、服务系统、体检系统、医疗系统、餐饮系统等，从而提高资源利用效率，为虚拟养老院信息化建设提供有力支撑。此外，基于云的智慧养老平台能够细粒度地划分服务，采用容器化的服务部署和高效的大数据处理中心，以解决养老产业碎片化、养老信息不互通的问题，并且涉及一套适合老年人。

企业通过利用日常积累的数据，了解老年群体的实际需求，为老年人提供个性化、智能化的服务。这不仅能降低人工成本，还能促进整个养老行业的健康向上发展。另外，通过建立 CRM 系统，收集和分析服务客户的信息，同时加强客户信息的保密程度，令客户没有后顾之忧，这样既提高客户满意度和忠诚度，也增强企业的市场竞争力。

引入 SERVQUAL 模型，对虚拟养老院的服务质量进行评估，并针对性地改进服务内容和方式。例如，加强对员工的培训，提高其专业技能和服务水平；优化服务流程，确保服务的及时性和有效性；增强服务的个性化和差异化，满足不同老年人的需求。

5.3. 转变养老观念

首先，加强社区对虚拟养老院的介绍与宣传，让虚拟之物走向现实世界，令老年人逐步接受智能化的养老方式。将家属侍奉老人、养老送终的观念转变为尊重老人自我价值的实现，将老年人普遍的过一天算一天的思想慢慢转变成融入社会网络，积极享受生活的状态。

其次,在构建和运营虚拟养老院的过程中,应当高度重视老年人的决策权利。对于服务的方方面面,如服务项目、费用标准及服务人群等,老人们应被赋予全面的了解权,确保他们能深度参与福利政策的规划,有公正的评价和反馈机制,以便根据自身需求挑选适宜的服务。此外,家庭护老者需与社区、虚拟养老院及政府机构携手,共同推进虚拟养老服务的推广,消除老年人对家庭服务可能存在的疑虑。同时,家庭护老者应利用各种线上线下的资源,积极参加虚拟养老院组织的护理技能提升课程。通过家庭护老者的配合和虚拟养老院的上门服务,可以提升老年人的养老生活质量。

6. 结语

近年来,我国人口结构日趋复杂,养老服务功能弱化,养老服务产业发展滞后,传统养老理念根深蒂固,已成为制约我国养老事业发展的“隐形壁垒”。老年人的养老问题,历来是人们最关心的民生问题,关系到千千万万个家庭的和睦和幸福。为此,以“社区居家养老”为核心的区域探索与创新已成为必然,也是必然的趋势。与居家养老相比,传统养老院的缺点也比较明显,其中比较突出的缺点就是不能满足老人对家的依恋,老人缺乏精神满意度。

在互联网的发展下,基于服务企业的信息化建设,一座为辖区内的老年人提供“一站式”智慧化养老服务的虚拟养老院应运而生,它使老年人能够在家中享受到全面的服务,它利用先进的物联网、互联网、云计算等技术,将辖区内的医院、养老机构、社区、文化活动中心、为老服务中心、家政公司、餐饮服务商、高校等资源进行整合,充分发掘各种潜在的服务资源,并将服务商、社会组织、基层服务者、志愿者等社会团体聚集在一起,构建适合老年人的综合性云服务平台,树立共建、共治、共享的理念,从而促进老年友好型社会的建设。

参考文献

- [1] 易鹏,梁春晓. 老龄社会研究报告(2019) [M]. 北京: 社会科学文献出版社, 2019.
- [2] 廖源. 基于“互联网+”背景下对智慧养老模式的探索[J]. 中国信息界, 2024(1): 185-188.
- [3] 李晓菲. 基于灰色模糊理论的“虚拟养老院”服务可靠性评价研究[D]: [硕士学位论文]. 哈尔滨: 哈尔滨商业大学, 2022.
- [4] 江月. 福利多元主义视角下多元主体参与虚拟养老院建设的研究[D]: [硕士学位论文]. 上海: 华东政法大学, 2022.
- [5] 张丽娇,袁震,祁乐杉,等. 老年人接受虚拟养老院服务意愿影响因素探究[J]. 合作经济与科技, 2021(15): 154-157.
- [6] 江月. 多元主体参与虚拟养老院建设的研究——以苏州居家乐虚拟养老院为例[J]. 社会与公益, 2021, 12(3): 77-79+83.
- [7] 赵怡,翟年祥. 我国养老院老年人精神养老问题研究[J]. 攀枝花学院学报, 2023, 40(2): 43-51.