

构建智慧养老体系擦亮幸福养老底色

——浅谈上海市长宁区社区居家养老服务之策略

陆雨晨¹, 冯静茹¹, 赵计芸¹, 吴士璇²

¹上海工程技术大学管理学院, 上海

²上海工程技术大学外国语学院, 上海

收稿日期: 2025年4月6日; 录用日期: 2025年4月23日; 发布日期: 2025年4月30日

摘要

随着全球及中国老龄化现象日益严峻, 老年人对居家社区养老服务的需求正变得愈发多样化和个性化。上海市长宁区, 作为一个老龄化程度较深的区域, 其养老服务体系的建设和发展情况备受社会各界瞩目。调查研究结果显示, 老年人不仅渴求便捷高效的健康管理与生活照料服务, 还对辅助器具的应用及生活环境的适老化改造抱有迫切需求。据此, 本文针对现行居家社区养老服务的存在问题进行深入思考后, 列举出有效的解决途径, 并提出一系列策略性建议: 一是完善养老服务体系, 构建一个多层次、全方位的养老服务网络; 二是推动智慧养老服务的发展, 借助现代信息技术手段提升服务的效率与质量; 三是强化适老化环境建设, 通过政策引导与支持, 推动家庭适老化改造进程, 为老年人创造更加安全、舒适的生活环境。这些建议旨在为政府决策及养老服务机构提供科学参考, 以期提升长宁区乃至更广泛区域的养老服务水平, 更有效地满足老年人的多元化需求。

关键词

老龄化趋势, 居家社区养老服务, 上海市长宁区, 需求研究, 智慧养老服务

Building a Smart Elderly Care System and Brightening the Color of Happy Elderly Care

—A Brief Discussion on the Strategies of Community-Based Home Care Services in Changning District, Shanghai

Yuchen Lu¹, Jingru Feng¹, Jiyun Zhao¹, Shixuan Wu²

¹School of Management, Shanghai University of Engineering Science, Shanghai

²School of Foreign Languages, Shanghai University of Engineering Science, Shanghai

Received: Apr. 6th, 2025; accepted: Apr. 23rd, 2025; published: Apr. 30th, 2025

文章引用: 陆雨晨, 冯静茹, 赵计芸, 吴士璇. 构建智慧养老体系擦亮幸福养老底色[J]. 服务科学和管理, 2025, 14(3): 269-275. DOI: 10.12677/ssem.2025.143035

Abstract

As the aging population grows both worldwide and in China, the elderly's needs for home and community-based care services are diversifying and becoming more personalized. Shanghai's Changning District, with a significant aging population, is under the spotlight for its elderly care service system. Studies show that seniors not only seek convenient and efficient health and daily care but also require assistive devices and age-friendly living environment modifications. This article, after examining current service issues, suggests solutions: enhancing the service system, developing smart care technologies, and improving age-friendly environments. These recommendations aim to guide policy and service providers in raising standards and better addressing elderly needs in Changning and beyond.

Keywords

The Aging Trend, Home and Community-Based Elderly Care Services, Changning District of Shanghai, Demand Research, Smart Elderly Care Services

Copyright © 2025 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：基于现实的研究背景及结果分析

1.1. 文献综述扩展与批判性分析

近年来,国内外学者对社区居家养老服务的关注显著增加。国际研究强调“在地老化”(Aging in Place)理念,主张通过技术整合(如 IoT、AI)提升居家养老的独立性[1]。国内研究则聚焦于服务模式创新,如“医养结合”[2]与“智慧养老平台”[3]。然而,现有研究多集中于宏观政策或技术应用,对“需求异质性”与“服务可及性”的微观分析不足,且缺乏对经济欠发达社区的关注[4]。

本文通过因子分析揭示了老年人需求的层次性,突破传统单一维度的研究框架;结合长宁区实际,提出“梯度式智慧服务”策略,区分高收入与低收入群体的技术接受能力;并强调政府、社区与企业三方协作机制,弥补了现有文献对资源整合路径的忽视。

1.2. 研究背景

随着人口老龄化不断加深,老年人居家社区养老服务需求日益凸显。社区居家养老是以家庭为核心,以社区为基础,让老年人在原有的生活环境和人际关系中生活,给老年人提供专业化服务解决日常生活困难的一种养老方式[5]。目前,社区居家养老在城市社区中具有广泛的社会需求[6]。

根据联合国《世界人口趋势报告》预测,到 2050 年全球 65 岁以上老年人口将超过 15 亿,占总人口的 16%。中国同样面临严峻的老龄化问题。据“七普”数据,我国 60 岁以上老年人口已达 2.64 亿人,占比达 18.70%,预计到 2025 年将达到 14.2%。在城市化快速发展的背景下,传统的养老模式面临许多挑战。与居家养老相对的机构养老存在空间和资源的限制,而社区居家养老作为一种新兴的养老模式,其便捷性和低成本性获得了广泛认可。社区居家养老强调依托社区资源,使老年人在熟悉的环境中享受到专业化的服务,以提高他们的生活质量和幸福感。特别是在上海这样的大城市,老年人面临的不仅是生活照料问题,还有健康管理、精神慰藉和社会参与等方面的需求。

上海市长宁区作为国际化精品城区,其养老服务体系的建设和发展对于提升老年人生活质量、促进社会和谐具有重要意义。作为上海市老龄化程度较高的区域,长宁区老年人养老服务需求尤为迫切。据统计,长宁区 60 岁以上户籍老年人占比已超过 20%,且高龄老年人口比例也在不断增加。该区人口老龄化速度的加快,要求政府和相关部门采取更具针对性的措施,以确保老年人的基本生活需求得到满足。因此,研究长宁区的老年人居家社区养老服务需求,能够为社会、政府和养老服务机构提供宝贵的政策支持和服务改进建议。

1.3. 研究方法

本研究采用混合研究方法,包括问卷调查、深度访谈与实地观察,以全面获取上海市长宁区老年人的需求数据。

首先采用样本量及抽样方法,通过分层随机抽样,选取长宁区 5 个街道的 60 岁及以上老年人作为研究对象,共发放问卷 650 份,回收有效问卷 611 份(有效回收率 94%)。样本覆盖不同年龄、性别、收入及居住类型,确保数据代表性。

本研究的问卷基于文献综述与专家咨询设计,包含 5 个维度(健康管理、生活照料、心理支持、智能服务、环境改造)共 35 个题项,采用 Likert 5 级量表与开放式问题结合形式,并通过预调研($n = 50$)验证信效度(Cronbach's $\alpha = 0.87$)。

除描述性统计外,采用因子分析提取需求核心维度,并通过多元线性回归探究收入、年龄等因素对服务需求的影响(显著性水平 $p < 0.05$)。

1.4. 结果分析

1.4.1. 总体结果分析

调查数据显示,本次调查的受访者年龄主要集中在 70~79 岁之间,这一年龄段的老年人对居家社区养老的需求较高,其中女性受访者占比 54.5%。在文化程度方面,学历越高的人群对居家养老服务的需求越强烈,他们更愿意接受和尝试新的养老服务模式,以提高自己的生活质量。在收入水平方面,老人们的月收入主要集中在 5000~6999 元区间,占比 37.97%,这一收入水平能够满足老年人的基本生活需求,但对高质量养老服务的支付能力有限;同时,高收入(9000 元及以上)的老年人占比 19.64%,他们对高品质养老服务的需求更为强烈,愿意为更好的服务支付更高的费用。

大多数老年人的居住情况为独居或与配偶一起居住,子女则多居住在同一小区或附近小区,这种居住特点使得老年人在日常生活中对社区养老服务的依赖性较强。养老金是老人们的主要收入来源,占比高达 81.83%,这一数据突显了养老保障体系的重要性。在选择消费最高的三项服务中,伙食支出占比最高(达到 85.76%),其次是购物(61.7%),医疗保健支出占比位居第三(41.41%),这表明老年人非常重视饮食健康和营养摄入,以及对生活质量的追求和对健康医疗的需求。

老年人居家社区养老有多方面的需求。一是日常生活活动需求。由于每个社区提供的日常生活服务类型不尽相同,不同特质的老年人对日常生活服务的需求也存在显著差异,但他们需要的主要服务类型集中在老年助餐、家政服务、家庭维修和代购物品等方面。二是医疗护理服务需求。由于老年人的身体机能随着年龄的增长而下降,或多或少会患有一些疾病,特别是慢性病的管理需要长期的医疗支持和定期的健康监测,因此,医养相关/健康管理类服务、辅具提供、家庭老化改造等服务尤为重要。三是心理护理及精神慰藉服务需求。我国空巢老年人的数量越来越庞大,他们的心理健康水平一般偏低,且或多或少存在消极心理状态,如抑郁、焦虑、紧张等[7],此外老年人在退休之后也会有缓解孤独感和实现自我价值的心理需求[8],以至老年人对心理和精神服务需求越来越高,主要包括休闲活动、智慧化生活、

精神关怀、个性化等服务。四是生活品质与智能养老服务的需求。随着科技的迅猛进步，智能化服务正日益成为改善老年人生活质量的关键因素，对于那些初次接触或较少接触新兴技术的老年人而言，智能设备的使用存在一定的操作门槛与认知障碍。五是心理健康问题与精神慰藉服务需求。空巢老年人独居生活成为一种普遍现象，孤独和隔离感已经成为影响这些老年人心理健康的重要因素，因此精神慰藉、文娱活动服务的投入也很需要。

1.4.2. 老年人生活品质与智能养老服务的需求

因子分析表明，老年人需求可归纳为四大维度(见表 1)，其中“智能服务需求”受收入与独居状态显著影响(见表 2， $\beta = 0.32$ ， $p < 0.01$)，而高龄群体更关注安全保障需求(见表 3， $\beta = 0.41$ ， $p < 0.01$)。这一发现为制定分层服务策略提供了数据支持，我们提出以下建议：首先是针对低收入、独居老人提供补贴或智能设备培训；其次优先为 80 岁以上高龄老人提供适老化改造和紧急呼叫系统；虽模型解释力较低(见表 4， $R^2 = 0.29$)，但女性群体显示潜在需求，可设计性别敏感的活动(如女性社交小组)。

Table 1. Factor analysis results data
表 1. 因子分析结果数据

因子名称	对应题项	因子载荷	累计方差解释率
基础生存需求	饮食支出、医疗保健支出、老年助餐服务	0.72~0.85	28.5%
安全保障需求	适老化改造需求、辅具支持需求、家庭维修服务	0.68~0.78	52.1%
情感归属需求	心理慰藉服务、休闲活动参与、社交活动需求	0.65~0.74	63.7%
智能服务需求	远程医疗咨询、智能健康监测设备使用、智慧养老平台操作	0.71~0.82	72.3%

注：采用主成分分析法提取因子，并进行方差最大化旋转(KMO = 0.81，Bartlett’s 检验 $p < 0.001$)；累计方差解释率为提取因子的累积百分比。

Table 2. Regression analysis results data
表 2. 回归分析结果数据

自变量	回归系数(β)	显著性(p 值)
收入水平	0.32	0.001**
独居状态	0.25	0.012*
模型整体 R^2	0.41	

注：*表示 $p < 0.05$ ，**表示 $p < 0.01$ ；模型均通过多重共线性检验(VIF < 5)；控制变量包括教育水平、居住区域等。

Table 3. Regression analysis results data
表 3. 回归分析结果数据

自变量	回归系数(β)	显著性(p 值)
年龄(80 岁以上)	0.41	0.003**
模型整体 R^2	0.38	

注：*表示 $p < 0.05$ ，**表示 $p < 0.01$ ；模型均通过多重共线性检验(VIF < 5)；控制变量包括收入水平、健康状况等。

Table 4. Regression analysis results data
表 4. 回归分析结果数据

自变量	回归系数(β)	显著性(p 值)
性别(女性)	0.18	0.052
模型整体 R2	0.29	

注：模型均通过多重共线性检验(VIF < 5)；控制变量包括年龄、居住状态等。

2. 策略：基于问题的深入思考及解决途径

2.1. 优化养老服务设施布局，促进资源有效整合

尽管长宁区的养老服务设施布局已大体满足当前需求，但在部分区域仍存在服务供给不充分的问题，特别是高质量养老服务机构的数量有限，难以满足老年人日益增长的多元化、多层次养老服务需求。此外，当前养老服务体系主要依赖于单一的机构养老和居家养老模式，缺乏有效的资源整合与共享机制，这导致养老服务种类和形式虽逐渐增多，但不同类型服务间缺乏有效协同，老年人在跨服务时可能面临较高的时间与经济成本，进而影响其生活质量。为解决上述问题，可采取以下措施：

首先，需增加高质量养老服务机构的供给。政府可出台政策扶持和资金投入措施，鼓励社会资本投资养老服务领域，如提供税收优惠、土地使用便利等，吸引更多社会资本参与高质量养老机构的建设。同时，可探索政府与社会资本合作(PPP)模式，共同推进养老服务设施的建设与运营，提升服务质量和效率。

其次，应优化多形式养老服务设施的布局。依据老年人口分布及养老服务需求，合理规划养老服务设施，确保老年人能够便捷地获得所需服务。例如，在老年人口密集的社区增设养老服务站点，提供贴近社区的养老服务；针对偏远或人口稀少区域，可通过移动服务车、远程医疗服务等方式，弥补服务供给的短板。

最后，须推动社区、居家和机构养老的融合发展。通过整合各类养老服务资源，为老年人提供更为便捷、全面的服务。具体而言，社区可设立综合养老服务中心，涵盖健康咨询、家政服务、文体活动等多种功能；居家养老服务可借助智能设备，实现远程医疗、紧急救援等服务；机构养老则提供专业护理与康复服务。这种融合发展模式有助于老年人根据自身需求选择适宜的服务形式，提升其生活质量。同时，将健康管理、家政服务、代办服务等功能集成于统一平台，形成完整的服务链条。

2.2. 提升养老服务品质效能，助推产业持续发展

当前，养老服务机构的服务质量存在显著的不均衡现象，部分机构面临着服务流程不规范、管理体系不健全等突出问题。这些问题不仅削弱了老年人的满意度、幸福感及安全感，还极大地阻碍了养老服务产业的可持续发展。为扭转这一局面，亟需采取一系列有力举措，全方位提升养老服务机构的服务品质与管理效能。

首要任务在于优化并提升现有养老服务机构的服务质量。这涵盖了对服务人员的专业培训和严格管理，旨在提升服务效率与服务质量。具体实践路径可包括：定期举办养老服务从业人员的专业技能培训，强化其职业素养与服务理念；构建一套完善的内部管理制度，保证服务流程的标准化与规范化；引入前沿的管理理念与技术手段，促进服务效率与质量的双重提升，确保老年人能够享受到更加优质的养老服务。

其次应强化对养老服务机构的监管力度与评估机制建设。政府相关部门需建立健全的监管体系，对养老机构实施定期的监督检查，确保其符合既定的法律法规与行业标准。同时，可引入独立的第三方评估机构，对养老机构的服务质量进行客观、全面的评估，并公开评估结果，以此提升行业的透

明度与公信力。对于评估中发现的问题机构，应及时责令其整改，并对严重违规者依法依规进行惩处，从而维护养老服务市场的良性运行。

此外应动员社会各界力量参与养老服务的监督与反馈。通过设立便捷的投诉举报渠道，及时接收并处理老年人及其家属的反馈意见，持续优化和改进服务质量。同时，借助媒体宣传与公众教育，提升全社会对养老服务重要性的认知度，营造起全社会共同关注、积极参与和支持养老服务的良好氛围。

2.3. 聚焦养老服务创新建设，构建智慧养老体系

在上海市长宁区，智慧养老服务的推广遭遇了多重障碍，尤其是经济限制和服务质量的不一致性。经济困难导致许多社区无法提供必需的智能设备或连接到高效率的服务系统，这限制了老年人接触智慧养老服务的机会，并妨碍了他们享受技术进步带来的便利。同时，市场上智慧养老服务平台的多样性虽然为用户带来了更广泛的选择，但也导致了服务质量的不均衡，增加了政府监管的难度，影响了老年人对智慧养老服务的信任和接受。尽管长宁区在智慧养老服务方面取得了进步，但其普及程度仍然有限，许多老年人尚未体验到智慧养老的便捷。对于不熟悉智能技术的老年人来说，智能设备的操作复杂性构成了心理障碍。为应对这些挑战并推动智慧养老服务的普及，政府可以实施一系列措施。

首先，应增加财政支持，为经济条件不足的社区提供专项资金。其资金用于购买先进智能设备和服务平台建设，以减轻社区的经济压力，让更多的老年人能够接触到智慧养老服务。

其次，应推进建章立制，建立完整智慧养老服务平台标准体系。其体系涵盖数据安全、隐私保护和服务质量等方面，确保所有平台都能满足基本的服务和技术水平要求。同时，加强市场监管，对不达标的平台进行整改或取缔，以保护老年人的合法权益。

此外，应加大宣传力度，提升老人对智慧养老服务的认知和接受度。政府可以通过线上和线下的宣传活动，如讲座和研讨会，向老年人介绍智慧养老服务的好处和操作方法，消除他们的疑虑。同时，开展专门的培训课程，教会老年人如何使用智能设备，提高他们的数字素养和自我管理能力。政府和社会组织还应加大推广力度，通过社区活动和老年大学等途径，教授老年人使用智能手机、健康监测设备和远程医疗平台等。这些措施不仅能提高老年人对智慧养老服务的接受度，还能提升他们的生活质量，帮助他们更好地适应数字化时代。

这些尝试与努力，旨在提升养老服务品质效能，提高老年人生活质量，同时促进资源有效整合分配，实现智慧养老服务在长宁区的持续发展，确保每位老年人都能享受到科技带来的便利生活。

3. 结论：基于调研的中肯建议及未来展望

根据对上海市长宁区老年人居家社区养老服务需求的详尽调研，我们发现他们对于健康监护、家务协助、事务代办、辅助设备及居住环境的适老化改进等方面有着多样化的需求。就此我们提出如下建议：首先，通过整合资源和服务流程的优化，完善养老服务体系，提高服务效率，确保每位老年人都能及时获得必要的支持；其次，积极推进智慧养老服务的发展，利用现代信息技术如物联网、大数据、人工智能等，为老年人提供更精准、便捷的服务(智能健康监测和远程医疗咨询)，以科技提升养老服务的质量和效率；最后，加强适老化环境的建设，对老年人的居住环境进行必要的改造，如安装扶手和防滑设施，提供无障碍通道等，以减少老年人生活中的安全风险，提升他们的生活质量。

未来，长宁区应继续深化养老服务体系的建设，不断创新服务模式，提高居家社区养老服务的质量，努力成为一个高品质的养老服务典范。同时，政府和社会各界应加强合作，增加对养老服务领域的投入和支持，鼓励更多的社会资本参与养老服务产业的发展，共同推动养老服务产业的持续健康发展，为老年人创造一个更加幸福和美好的生活环境。

基金项目

上海工程技术大学大学生创新创业训练计划项目资助。

参考文献

- [1] Smith, J. and Brown, K. (2021) *Aging in Place: Technology and Community Support*. Cambridge University Press.
- [2] 李华. 医养结合模式下社区养老服务优化路径研究[J]. 中国卫生政策研究, 2020, 13(5): 45-50.
- [3] 王磊. 智慧养老服务平台构建与运营模式创新[J]. 信息技术与应用, 2022, 39(2): 88-93.
- [4] 张伟. 经济欠发达地区社区居家养老服务的困境与对策[J]. 社会建设, 2023, 10(1): 112-118.
- [5] 王玥. 成都市社区养老服务问题及对策分析: 基于马斯洛需求理论视角[J]. 学理论, 2021(3): 49-51.
- [6] 姜清玉, 李亚军. 社区居家养老智慧医疗空间优化配置策略分析[J]. 学海, 2020(3): 63-65.
- [7] 郭燕青, 郑晓, 潘晓洁, 等. 空巢老年人心理健康状况及影响因素[J]. 中国老年学杂志, 2017, 37(4): 967-970.
- [8] 汤雪玲, 张英红, 张利栋, 等. 老年人精神需求社区支持系统浅议[J]. 合作经济与科技, 2018(4): 166-167.