

“互联网+”养老服务模式及其发展路径研究

孙建娥 张志雄

摘要:“互联网+”养老就是要将互联网技术、思维、商业模式等互联网元素嵌入到养老产品和服务的研发、设计、生产、销售和养老服务管理的每一个环节之中,推动传统养老服务事业的转型升级,实现“应养尽养”。总的来看,“互联网+”嵌入养老服务存在着传统养老方式的“惯性”挑战、嵌入壁垒严重、配套机制缺失等诸多障碍。推动“互联网+”养老服务需要加快养老方式的变革,加速网络基础设施建设,加大移动终端的研发和普及力度,加快管理模式和商业模式的转型。

关键词:“互联网+”;养老;融合

作者简介:孙建娥 湖南师范大学公共管理学院教授,博士生导师(湖南 长沙 410081)

张志雄 西南林业大学文法学院讲师(云南 昆明 650221)

当前我国人口老龄化正在深入发展,老龄化程度正在加速加深。相关调查数据显示截至2017年底我国人口老龄化率已经超过17%,部分地区已经步入深度老龄化社会。然而,在未富先老的特殊国情下,中国的老龄化问题与经济转轨、社会转型和文化转变交织,与工业化、城市化、信息化叠加,面临的挑战和风险的严峻性、复杂性和紧迫性是世界少有的。因此,如何破解当前的养老困局成为我国面临的现实问题。

互联网的不断发展,深刻改变了我们生活的方方面面,拥抱互联网成为我国传统产业转型升级的一剂“良药”。2019年的政府工作报告明确提出要加快在各行业各领域推进“互联网+”战略^[1]。在养老服务领域,互联网正在深刻地改变着我国的养老观念、养老模式,尤其是在解决养老服务信息不对称、养老服务资源离散化、养老服务管理部门碎片化方面发挥着越来越重要的作用^[2]。可以说利用“互联网+”大力发展“智慧养老”已经成为我国顺应时代发展要求化解“银发危机”的新举措^[3]。

一、“互联网+”养老的内涵及模式

1. “互联网+”养老内涵

所谓“互联网+”,是指以互联网为主的新一代信息技术(包括移动互联网、云计算、物联网、大数据等)在经济、社会生活各部门的扩散、应用与深度融合的过程^[4]。“互联网+”关键在于加强互联网和传统产业的融合,推动传统产业走向信息化、智能化,以提高产品和服务生产、供给的效率和质量。因此,“互联网+”养老关键也就在于二者的全面、深度融合,具体来看,睢党臣等(2016)^[5]、杨国军等(2017)^[6]诸多研究者认为“互联网+”养老是指以互联网科技手段为老人提供服务的养老方式。同春芬等(2017)^[7]强调了“互联网+”思维对传统养老服务的重新定义。通过对现有文献的梳理来看,目前对“互联网+”养老内涵的认知和理解都主要局限在技术层面。

由于互联网对我国养老事业的影响是全方位的、深层次的,因此我们应该对“互联网+”养老的内涵进行更加全面的认识。从理想化的养老服务供给来看,“互联网+”养老的核心应该是实现“应养尽养”,具体

基金项目:国家社会科学基金项目“以社区为基础的老年人长期护理服务模式研究”(14BSH128);云南省社会科学基金青年项目“共享发展理念下的云南互助养老服务模式发展路径研究”(QN2017018)

来说有两个标准,一是养老服务的内容广泛,必须满足老年人需要的诸如生活照料、康复医疗、紧急救助、健康管理、远程医疗、精神慰藉等内容;二是服务对象的全覆盖,无论是低龄老人还是中高龄老人,无论是身体健康的老人还是患有各类疾病的老人,都能在一个现实的养老生态圈或者虚拟的养老生态圈内获得相应的需求满足。所以,如果单纯从技术层面去认知“互联网+”养老显然是不够的。

2. “互联网+”养老服务模式

推动互联网和养老深度融合,实现“应养尽养”,不仅要求我们从技术层面去认识,还应该从思维层面、政策层面、商业模式层面对“互联网+”养老进行全面深入的认知。如图1所示,“互联网+养老”就是要用互联网思维、技术和商业模式改造传统的养老产业和养老模式,把互联网元素融入到养老服务产品研发、设计、生产、营销以及养老服务管理的每一个环节中去,提高养老服务的供给效率和质量,增强老年人的幸福感和获得感。

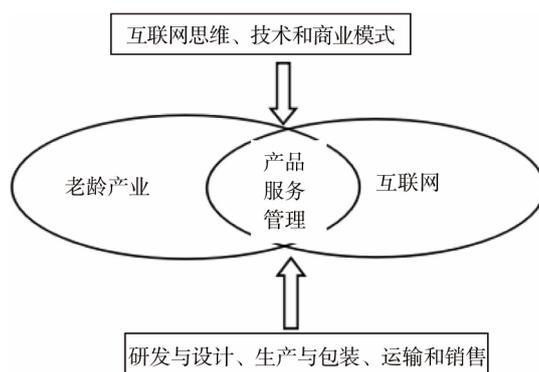


图1 “互联网+”养老模型

3. “互联网+”养老融入机制

互联网和养老的融合是全方位的、深层次的,互联网技术、思维、商业模式、管理模式和养老的融合将会推动养老服务升级换代,提高养老服务供给的质量和效率。如图2所示,从横向来看,二者的深度融合涉及老龄产品、老龄服务、养老服务的管理模式、运行机制等方面。从纵向来看,二者深度融合将会对养老服务供给模式带来巨大变革,从养老服务需求端到供给端都会产生巨大影响。

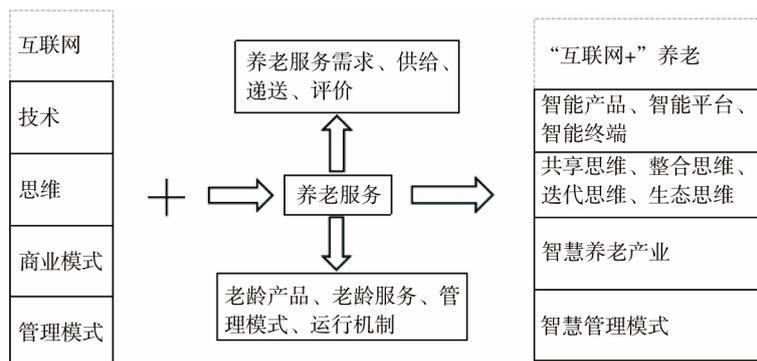


图2 “互联网+”养老深度融合模型

总的来看,积极运用互联网思维改变传统养老思维,大力革新互联网技术,推动互联网商业模式在养老场景的运用,构建全新的养老生态,人类的养老方式将会越来越智慧化,“互联网+”养老模式将会为解决我国当前的养老困局提供新的方向和路径。

二、推行“互联网+”养老服务模式的意义

在互联网时代,养老服务的内容、范围正在发生深刻的变化,传统养老模式已经很难满足老年人多元

化、多层次的养老服务需求。二者深度融合,将会重新构建全新的养老生态圈,重新定义养老服务的内容和范围,真正实现“应养尽养”。

1. “互联网+”为养老服务创造全新的生态系统

“互联网+”养老体系是一个囊括终端设备集群、呼叫中心、线下服务集群为一体的养老体系,形成了一个独立的生态养老系统。如图3所示,这个系统能够提供多元化的养老产品和服务,不管是基本的生活照料,还是医疗服务、精神慰藉、紧急救援等,当老年人有相关需求的时候可以通过服务终端设备直接或间接地获得相关服务,对于终端设备不能直接或者及时处理的问题,移动终端将会把相关的信息反馈到呼叫中心,呼叫中心将根据实际状况作出相应的安排。通过互联网技术把养老相关的各种主体和元素有机地融合在一个系统之中,正是互联网时代我们需要树立的养老方式。

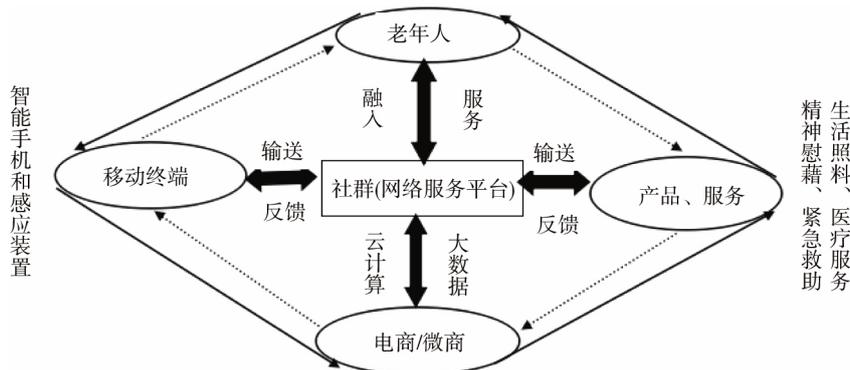


图3 “互联网+”养老生态系统模型

综上,运用“互联网+”(含人工智能、大数据、云计算)嵌入到养老服务中去,实现二者深度融合,能够在传统的“线下”养老模式的基础上培育出一个全新的“线上”养老生态系统,从服务的供给端到需求端,养老服务通过各种智能终端和综合服务平台实现了有效递送。所以,“互联网+”养老不仅改变了传统的居家养老服务供给方式,建立了新供给组织和重塑了新的供给结构,而且形成了一个新型居家养老服务供给体系^[8]。

2. 互联网技术推动养老服务内容的智能化和精准化

借助“互联网+”技术,养老服务供需双方之间的信息鸿沟能够逐渐消除,各种“零散化”的养老服务资源也能够被有效整合^[8]。在“互联网+”的带动和引领下,移动互联、云计算、物联网、大数据等新兴的互联网科技将会对养老服务的内容产生革命性的变化。首先在养老产品、服务融入互联网元素,将会在养老产品、服务研发、设计、生产、销售等环节产生颠覆性的影响,缩短相关产品和服务的生产运用周期,提高每一个环节的效率。另外,养老产品中融入互联网技术元素将会使养老产品本身的使用效率得到很大提高,将能更好地满足老年人对养老产品更高水平、更高层次的需求。目前越来越多的医疗设施开始大量地运用互联网技术,许多智能芯片被安装进相关的产品中,适合老年人使用的移动终端APP被大量研发和使用,这些软件在方便老年人生活、提升老年人的幸福感方面发挥了积极的作用。

在四川成都,养老“关爱地图”通过互联网技术整合了各种养老服务信息,在养老地图上人们可以清楚地看到成都老人的基本信息,以及全市各类养老机构、社区日间照料中心等养老服务设施点位的布局情况和他们所提供的服务内容^[9],这就有效地解决了养老资源信息不对称的问题,提高了养老服务递送的效率和质量。在广西,“云家庭服务中心”以社会各类服务资源为支撑^[8],有效整合了各类养老服务资源。从供给侧来看,各类养老服务供给主体通过互联网平台能够清晰获取相关的信息,进而通过互联网手段提供相应的产品和服务。从需求侧来看,老年人的各类需求都能够通过互联网平台发布,进而需求获得满足。

3. 互联网商业模式助推传统养老产业优化、转型和升级

老龄产业是一个综合性的新型产业,涉及生物、医学、智能、信息等高端技术,包括老龄服务、老龄地产、老龄金融等。目前,“互联网+养老地产”“互联网+老年医疗器械”“互联网+老年旅游”“互联网+老年

培训”等已开始兴起 “O2O”(online to offline) “B2C”(business to customer) “B2B”(business to business) “C2C”(customer to customer) 等互联网商业模式正在对传统养老产业产生越来越大的影响,发挥的作用也越来越显著,例如,易特科公司正在斥巨资兴建 O2O 模式下的“互联网+健康+医疗+养老”PPP 项目就是互联网商业模式在养老服务中的典范。

具体来说,互联网商业模式使得传统的养老产品从线下走向线上,充分利用互联网商业模式的消费理念、营销模式和管理模式对产品和服务进行包装,然后通过互联网物流和互联网终端的有机结合实现产品和服务的销售。此外,互联网商业模式主张的“极致体验模式”“免费模式”“迭代思维”一旦运用到养老产品和服务的设计、营销之中无疑将会培养出新的消费理念,培育出庞大的消费群体,推动养老产品和服务的升级,最终形成一个巨大的市场蛋糕。

4. 互联网管理模式助推“智慧养老”的常态化

随着互联网技术的发展,养老服务行业也正在经历一场深刻的变革,实现养老服务的“智能化”(智慧养老)以及“一体化”正在成为各国养老服务发展的一个新方向。所谓“智慧养老”把先进的技术手段,尤其是现代化的互联网技术同养老服务结合起来,推动养老产品、服务、管理系统的智能化、信息化与便捷化,从而实现全方位的、全天候的养老保障。所谓养老服务的“一体化”就是要实现老年人“养”“医”“护”的协同化,老年人在特定的养老系统内能够方便、快捷地获得其所需要的各种类型、各种层次的服务。智慧养老平台是养老服务“智能化”“一体化”的综合体,它是信息传播汇聚的平台,也是技术支撑应用的平台;智慧养老平台不仅是服务产品的平台,更是服务产业的平台^[10]。其提供的服务包括远程监控、生活物资供应、帮助中心、医疗健康服务以及精神慰藉。

互联网管理模式充分利用大数据、云计算、智能技术等技术手段,通过互联网设施和移动互联网终端实现互联网信息在每一个地方以及每一个个体之间“互联互通”。智能终端能够对养老服务管理中的每一个问题进行记录、采集、检测,然后传输到控制中心进行数据分析,进而依据制定的程序采取相应的办法。互联网的管理模式和养老服务管理的融合实现了养老服务管理的规范化、流程化,极大地提高了管理的效率。在国内,目前许多地区已经开始试行“智慧养老”,这些探索和实践正将“智慧养老”推向新的高度。例如,北京汇晨老年公寓与日本电气股份有限公司合作建立了国内首个智能老年公寓信息化系统,目前已经投入使用;北京市东城区北新桥街道采用大数据、移动互联网、物联网等 IT 技术构建了“北新桥智慧养老综合服务平台”;中航网信物联科技(北京)股份有限公司结合无线网络技术、RFID(条码无线射频识别)技术、物联网技术、移动计算技术、大数据分析技术等构建了智慧健康养老运营管理服务平台等。

三、“互联网+”养老服务模式面临的困境

互联网技术和模式给养老服务事业的发展带来了巨大的机遇:互联网思维已经被广泛运用于养老服务的各个方面;互联网技术推动养老产品的智能化和便捷化,养老产品升级速度加快;互联网管理模式被运用于养老服务管理之中,提高了管理的效率;互联网商业模式正在被运用于养老产品和服务的设计、生产、销售等环节,推动养老产业的大发展、大繁荣。然而,从目前的发展状况来看“互联网+”养老服务依旧面临诸多困境。

1. 互联网养老方式面对传统养老方式“惯性”的挑战

目前,人类已经步入互联网时代,互联网已经或正在深刻地改变我国的养老方式,如表 1 所示,互联网时代人们养老更多地依靠先进的技术进行,尤其是随着智能技术的发展,人类养老对人力的依靠程度将会越来越低;在养老空间上,由于老年人消费方式的同质性,老年人将会越来越趋于“集群化”,强调的是“万物互联”;老年人的自主性也将会越来越强,老年人对养老产品的“用户体验”将会极致化;养老服务内容趋于标准化、个性化,养老服务的管理模式将会越来越智能化。然而,家庭养老自古以来是我国最主流的养老方式,家庭养老模式是一种分散化的养老方式,首先这种养老方式需要大量的人力付出,尤其是人力的作用在老年人照护方面将无可取代,这在客观上将产生挤出效应;其次,分散化的养老方式在养老空间上彼此孤立,将会对集群化养老方式的推广造成影响;再次,传统养老方式把老年人完全视

为一种“负担”,导致老年人主体性丧失,老年人只需接受家庭或社会的供养而不需要发挥自身能量的“思维惯性”客观上也严重制约“互联网+”养老方式的推广和发展。

表1 两种养老方式的比较

	传统养老方式	“智慧”养老方式
主要依靠力量	人力资源投入	科技革新(尤其是智能技术、互联网技术)
养老空间	分散化,彼此孤立	集群化,彼此互联
老人主体性	较弱,处于若权状态	很强,强调依靠技术“自助”和“互助”养老
养老内容	主要是生活照料和精神慰藉	涉及生活照料、医疗服务、精神慰藉等各方面
养老的效率	很低	高效率
主导力量	生产主导	消费主导

2. “互联网+”养老存在融入壁垒

在养老服务中嵌入“互联网”,利用互联网技术、思维、商业模式指导养老服务业的发展,推动养老服务进入“互联网”时代是大势所趋,如表2所示,互联网和养老服务的结合内容丰富,利用互联网手段,互联网嵌入养老服务的内容十分全面,不仅包括日常的生活照料,还包括医疗康复、精神慰藉以及及时救助等内容。然而,由于人类进入互联网时代的时间相对来说较短,移动互联网的实际周期相对来说更短,因此在技术的积累方面有所欠缺,“互联网+”养老服务更是一个全新的领域,互联网技术嵌入养老服务的深度和广度都还比较有限。在互联网商业模式方面,由于老年人在移动互联网终端的使用方面存在着先天的“硬伤”,因此,互联网商业模式追求的“用户至上、体验为王、免费模式”在养老产业中是否能够得到很好的推广还有待进一步论证。从养老服务产品的生产来看,互联网元素的“嵌入”还主要集中在研发、设计等环节,在生产、销售等环节,互联网的相关应用相对来说就存在很多不足。

曹献雨(2019)通过对我国各产业与互联网的融合度进行测量发现,“互联网+”养老的融合度仅为0.611592,远低于其他行业,仅仅比农林行业高^[11]。目前互联网技术嵌入度较高的领域主要集中在生活照料、医疗服务方面,但是由于互联网技术在精神慰藉方面先天的缺陷,使得互联网技术的嵌入度有限,很难完全依靠相关的设备或终端,只能是起到辅助作用。从目前的实践状况来看,尽管社会服务部门已经进行了有益探索,但是内容极为有限^[12]。

表2 “互联网+”养老服务的主要内容及实现方式

项 目	提供方式	示例	设施手段
日常生活照料	线下人工	送餐、洗澡、打扫卫生、穿衣服	APP 订购
	线上网络	日常信息推送、日常关怀	网络平台
	二者兼有	信息咨询、健康培训	线上咨询、网络课程
院后康复	线下人工	吃药、康复训练、量血压	智能终端(手机等)
	线上网络	医疗知识培训	网络视频
	二者兼有	康复指导、医疗讲座	电话指导、网络视频
精神慰藉	线下人工	陪同聊天、心理咨询	呼叫中心
	线上网络	在线聊天	通讯工具(微信等)
	二者兼有	联谊活动	线上或线下活动
紧急救助	线下人工	上门服务	网络平台(APP)
	线上网络	通知老人亲人或者急救中心	呼叫中心(电话手表等)
	二者兼有	开启、关闭设备	智能终端,自主运用

3. “互联网+”养老服务配套机制缺失

关于“互联网+”养老战略与政策,如表3所示,国务院及相关部委已经出台了相关政策、规定,各级政府也出台了一些实施意见和办法,这些政策文件对实际工作起到了较强的指导作用,但是从目前的整体情况来看,我国“互联网+”养老在顶层设计层面还缺乏有效的针对性,由于受客观因素制约,很多政策无法有效落地。而且,尽管政府大力倡导“互联网+”,但是如何把互联网和养老服务需求通过相关技术手段连接起来,关键点还未找着^[13]。究其原因主要在于“互联网+”养老相关配套机制的缺失。

表3 2015—2018年主要“互联网+养老”政策文件

时间	发文部门	文件名称	主要内容
2015	国务院	《关于积极推进“互联网+”行动的指导意见》	搭建养老信息服务网络平台,开发运用互联网式养老设备
2016	国务院	《关于全面放开养老服务市场提升养老服务质量的若干意见》	创新“互联网+”养老服务形式,推动互联网与养老服务二者融合发展
2017	工信部、民政部、国家卫生计生委	《智慧健康养老产业发展行动计划(2017—2020年)》	运用互联网技术推进智慧健康养老应用系统建设
2018	民政部	《“互联网+民政服务”行动计划》	推动互联网与养老服务深度融合,构建智慧化的养老服务供给体系

总的来看,我国政府目前在互联网和养老服务的交叉领域关注度不够,相关投入也严重不足,尽管已经在互联网终端建设方面加快速度,但还远远不能满足现实需求。目前,移动互联网对网络基础设施提出了更简单、更开放、更灵活、更广泛等新的要求,然而,我国目前的网络基础设施却面临着网络功能设计复杂、耦合度高、可扩展性差,缺乏集约运营和统一管理,开放性和分离性不足,缺乏产品化和服务化能力,网络设施动态调整能力不足等现实问题。

4. 老年人对互联网产品和服务的使用程度有限

老年人对互联网产品和服务使用程度有限主要表现在两个方面,一是“互联网+”养老服务的融入度不够,提供的产品和服务有限,客观上导致老年人无法有效使用互联网产品和服务,相关数据显示老年人社会化的养老服务需求已经超过10%,助残、上门家政、上门看病等服务的需求甚至超过了20%。但是互联网能够提供的服务总量相对不足,均不足1%^[14]。二是存在“数字鸿沟”,接受程度低^[15],担心隐私安全等^[16],这导致老年人本身对互联网产品和服务使用率不高,2015年调查数据显示,我国仅有5.0%的老年人经常上网,其中城市老年人这一比例为9.1%^[17]。移动终端的运用是互联网发挥作用的“最后一步”,在养老服务行业大量的智能终端产品必须依靠老年人自助操作来运行。然而,现实情况是很多老年人对互联网产品的认知有限,在具体产品的操作方面呈现“文盲化”,尤其是在移动终端方面,这种情况特别突出。此外,目前绝大部分和互联网相关的产品由于前期投入较大的缘故,价格普遍偏高,很多产品价格往往令本来收入不高的老年人难以承受。因此,互联网相关的产品和服务在适用性以及推广普及方面面临“无用武之地”的窘境。

四、“互联网+”养老服务模式发展路径

互联网给养老事业的发展带来了难得的历史机遇,“互联网+”养老将会是我国经济和社会发展的新兴战略点。政府和社会部门必须未雨绸缪,提前进行有效的规划,加大互联网和养老服务交叉领域的产品和服务的技术研发,将互联网时代新的发展理念、发展模式运用到养老服务中去。

1. 积极推动传统养老方式向互联网养老方式转变

如上文所分析的那样,由于传统的养老思维的“惯性”使然,互联网养老方式在新趋势和新常态下面临着诸多的障碍。因此,在互联网时代急需把传统的养老思维过渡到互联网的养老思维,把“互联网+”养老所主张的集群化、个性化、体验式的养老理念注入到传统养老模式之中,提高养老服务供给的效率和质量,拓宽“互联网+”的内容和领域,尤其是互联网嵌入养老服务领域的深度和广度。首先,在养老产品设计中融入互联网养老理念,加强体验式、迭代式养老产品的开发和营销,培育老年人消费互联网养老产品的理念和习惯。其次,随着人口老龄化的深入发展,分散化的养老模式必然会走向“社群化”和“准社群化”(家庭-社区)养老,互联网思维主张的“万物互联”在养老服务领域就是要构建一个个相对“独立的养老生态圈”,从传统的养老思维向互联网的养老思维就是要合理引导志趣相投尤其是生活习惯相近的老年人由“分居”走向“合居”,在空间上加强老年人之间的联系。通过运用整合技术,建立老年人基本信息管理系统^[18],提高养老服务递送效率。

2. 加快新一代网络基础设施建设及终端设备研发

互联网能否推动养老服务事业实现质的飞跃根本上取决于两方面:一是是否建立了功能完善的互联网基础设施群,推动宽带提速,特别是随着5G时代的到来,政府必须加强相关基础设施建设的力度;二是移动互联网终端设备的普及状况和使用状况,尤其是在老年人群体中的运用状况。互联网基础设施不仅仅是网络,而且是“网络+云资源+公共平台”的综合体,是软件化集约控制、设备通用化和标准化的智能网络^[19]。因此,推动新一代网络基础设施建设应当加大网络平台的建设,形成一个开放的生态体系,打造业务+用户资源的循环体;加强对大数据的管理和运用,深入推动云协同和智能发展。

3. 加大“互联网+”养老服务平台的建设和运营推广力度

在未来的养老体系构建中,信息化、互联网与物联网技术将会发挥关键性的作用。为使互联网技术更好地服务于养老服务业,不断提升管理效率,提高服务质量,政府要多鼓励社区、养老机构应用网络信息管理系统、远程监控系统等管理系统。目前,很多地方已经开展了智慧养老试点建设工作,但尚未形成完整的体系,仍旧需要实现信息的互联互通,真正实现信息化、智慧化养老。要实现智慧养老,首先需要加大信息技术的研发和配置,将远程监控技术、传感技术以及互联网技术等应用到养老服务的 management 中去,实现养老服务相关信息的实时获取,形成养老服务需求—接收服务请求—提供服务请求—老人享受社区养老服务—老人网上评价—考核改进的养老服务环节^[20];其次,需要加大网络信息平台建设,使养老机构、社区养老、居家养老等力量汇集到养老服务平台上,从而能够统筹协调所有的养老资源来提供高效的养老服务;最后,需要制定相关养老服务标准,规范信息管理、信息共享的方式以及相关服务的操作流程。

4. 促进互联网商业模式与养老服务环节的融合

运用互联网商业模式加强“互联网+”养老服务建设就是要把互联网商业模式运用到养老服务生产、养老设施建设、养老产品设计和营销中来,提高养老服务供给的质量,降低养老服务供给的成本。例如,目前互联网商业模式中运用最广的“工具(移动终端)+社群+电商/微商”模式无疑很值得在养老服务运营中借鉴,通过手机等移动互联网终端能够感应、记录和监测老年人的生活状况和需求状况,当老年人有相关需求时可以通过互联网传输的方式或者特定的APP传送到网络服务平台,网络服务平台根据相关的要求联系特定的产品/服务电商和微商,进而提供相应的需求和服务,这些服务和需求的内容涉及日常生活照料、购物服务、医疗服务、精神慰藉服务、紧急救护服务等,通过这样的模式老年人无形中形成了“集群化”或者“虚拟集群化”的养老生态圈,在这个生态圈内老年人的各项服务均得到有效满足。此外“平台+内容+终端+运用”的互联网商业模式也是一种适用于养老服务发展的模式,每一个老年人生活需求和消费习惯具有异质性,但是当每一个异型性的个性需求融合到网络服务平台后,往往又会具有同质性,通过移动终端的感应、监测、记录,老年人新的需求将会被信息平台捕捉并进行专业的数据分析,这些信息将会被及时反映到相应产品和服务的研发、设计、生产中去,使得养老服务产品能够适应动态的市场需求。

“互联网+”养老是人口老龄化时代和互联网时代交织的产物,“互联网+”养老服务绝不是两个领域的简单相加,而是—定范围内的深度融合,包括生态、思维、技术和商业模式等层面,是对养老、医疗、健康、信息等众多资源的优化配置^[21]。养老服务只有顺应互联网时代的发展要求才能取得长足的发展,互联网技术、商业模式和管理模式只有真正嵌入到养老服务中,推动养老服务事业的发展才能算是发挥了其最大的效用,可以说二者相得益彰。然而,二者如何实现最优的融合,是一个时代问题,而且随着互联网技术日新月异的变化又会提出新的要求,产生新的变化,这就需要我们紧跟互联网时代的发展要求不断解放思想,不断加强技术革新,适应互联网时代发展的新常态,推动养老服务事业在互联网时代的大发展、大繁荣。

参考文献:

- [1] 李克强作的政府工作报告(摘登)[N].人民日报,2019-3-6(3).
- [2] 李长远.“互联网+”在社区居家养老服务中应用的问题及对策[J].北京邮电大学学报(社会科学版),2016(5):67-73.
- [3] 于潇,孙悦.“互联网+养老”:新时期养老服务模式创新发展研究[J].人口学刊,2017(1):58-66.
- [4] 宁家骏.“互联网+”行动计划的实施背景、内涵及主要内容[J].电子政务,2015(6):32-38.

- [5] 睢党臣 彭庆超.“互联网+居家养老”:智慧居家养老服务模式[J].新疆师范大学学报(哲学社会科学版).2016(5):128-135.
- [6] 杨国军 刘素婷 孙彦东.“互联网+”养老变革与供给侧结构性改革研究[J].改革与战略.2017(1):146-149.
- [7] 同春芬 汪连杰.“互联网+”时代居家养老服务的转型难点及优化路径[J].广西社会科学.2016(2):160-166.
- [8] 田钰燕 包学雄.“互联网+”时代居家养老服务供给:从技术嵌入到协作生产——基于对W市“云家庭服务中心”的考察[J].社会保障研究.2017(2):38-46.
- [9] 吴双.“互联网+养老服务”各地在行动[J].中国民政.2018(14):53.
- [10] 郭骅 屈芳.智慧养老平台的辨析与构建[J].贵州社会科学.2017(12):125-132.
- [11] 曹献雨.中国互联网与养老服务融合水平测度及提升路径研究[EB/OL].[2019-03-05]当代经济管理,http://kns.cnki.net/kcms/detail/13.1356.F.20190304.0849.002.html.
- [12] 席恒 丁一 翟绍果.物联网应用于失能老人长期照护体系的模式探讨[J].山东社会科学.2014(11):56.
- [13] 胡群.“互联网+养老服务”该如何精准发力[EB/OL].[2018-08-20]中华人民共和国民政部网站http://www.mca.gov.cn/article/xw/mtbd/201808/20180800010649.shtml.
- [14] 王晶 郭冉.移动互联网的发展与老年生活变迁[J].国家行政学院学报.2018(5):164-169+193.
- [15] 信亚楠.“互联网+”居家养老”服务模式:机遇、困境与对策[J].劳动保障世界.2018(6):20-21.
- [16] Magdalena Bujnowska-Fedak , Urszula Grata-Borkowska. Use of telemedicine-based care for the aging and elderly: promises and pitfalls[J]. Smart Home care Technology and health. 2015(3):91-105.
- [17] 党俊武.老龄蓝皮书:中国城乡老年人生活状况调查报告(2018) [M].北京:社会科学文献出版社.2018:182.
- [18] 朱海龙.智慧养老:中国老年照护模式的革新与思考[J].湖南师范大学社会科学学报.2016(3):68-73.
- [19] 景言.构建新一代互联网基础设施[J].通信管理与技术.2014(6):39-45.
- [20] 张博.“互联网+”视域下智慧社区养老服务模式[EB/OL].[2019-01-15]当代经济管理. http://kns.cnki.net/kcms/detail/13.1356.F.20190111.1012.004.html.
- [21] 耿永志 魏云娜 周瑾.“互联网+养老服务”发展问题探究[J].宏观经济管理.2019(1):71-77.

Research on “Internet Plus” Based Aged Service Model and Its Development Path

SUN Jian'e , ZHANG Zhixiong

Abstract: The “Internet plus” based old-age service is to embed Internet technology , thinking , business model , management model and other Internet elements into the development , design , production , sales and management of old-age service products and services , so as to promote the transformation and upgrading of traditional old-age services. On the whole , there are many obstacles on “Internet +” old-age service , such as the “inertia” challenge , the “insufficient degree of embedding” and the lack of supporting mechanisms for the traditional old-age pension system. Accelerating the development of Internet + old-age services requires accelerating the transformation of the old-age care system , accelerating the construction of network infrastructure , increasing the research and development and popularization of mobile terminals , and accelerating the transformation of management and business models.

Key words “Internet plus”; pension; integration

(责任编辑:文香)