

重视培育智慧社区居家养老新业态

刘丹

日前,《中共中央国务院关于加强新时代老龄工作的意见》提出,加快推进老年人常用的互联网应用和移动终端、APP应用适老化改造,实施“智慧助老”行动,加强数字技能教育和培训,提升老年人数字素养;创新居家社区养老服务模式。《意见》的发布,为培育智慧社区居家养老新业态提出了要求,指明了方向。

第七次人口普查数据显示,2020年,我国65岁以上老年人口已超1.9亿人,占全国人口比重的13.5%。“十四五”期间,我国将快速进入中度老龄化。在扎实推动全体人民共同富裕的新阶段,如何满足数量庞大的老年群众多方面需求、妥善解决人口老龄化带来的社会问题,是关系国家发展全局和百姓福祉的大事。因此,我国应将积极应对老龄化国家战略全面付诸行动,而立足社区重视智慧居家养老新业态的发展应当成为重要选项。

我国养老产业已进入“智能+”时代

“十三五”时期,我国初步形成了多层次养老服务及保障体系,但随着老龄化程度持续加深,养老服务机构供需失衡、医养护理人员数量不足、长期照护护理强度高等问题交织叠加,城乡与区域间发展不均衡矛盾日益凸显,迫切需要走出一条中国特色应对人口老龄化的道路。“十四五”规划纲要提出,要推进智慧社区建设;培育智慧养老新业态。这擘画了我国养老事业及养老产业发展的宏伟蓝图,是健

全基本养老服务体系、提升普惠型养老服务质量、促进全体人民共享发展成果、实现共同富裕的现实举措。

近年来，随着互联网信息技术的飞速发展，养老服务的内容、范围也发生了深刻变化，移动互联网、云计算、物联网、大数据等新一代信息技术被广泛应用于养老领域，越来越多的老年人主动拥抱网络 and 智能终端。中国互联网络信息中心发布的第 48 次《中国互联网络发展状况统计报告》显示，截至 2021 年 6 月，我国网民中 60 岁及以上的老年网民群体比 2020 年增加了约 2600 万人，达到了 1.23 亿人，互联网适老化取得了显著进展。“智能+养老服务”将互联网技术深度融入养老产业的产品研发、设计、生产、销售以及养老服务管理等全要素、全链条，为更多老年人提供生活照料、健康管理、康复医疗、紧急救助、精神慰藉等精准化、个性化服务，构建了全新的养老生态圈，提高了养老服务的供给效率和质量，增强了老年人的幸福感和获得感。

当前，我国养老机构的保有数量、专业护理和管理人才缺乏，从业人员素质和服务管理水平也有待提升。智慧社区居家养老利用先进信息技术手段，通过传感器网络系统与信息平台的互联互通，为老龄人口提供精准、便捷、实时、低成本的专业化、智能化养老服务，让社区老人足不出户就能享受到贴心的生活照料与正规的医疗健康服务，实现了居家、社区、机构三种服务的融合衔接。这种物联化、智能化的养老服务模式，有效弥补了传统养老服务模式的缺陷，有效化

解了个体家庭所面临的亲属在外无法照料、老人不愿远离原生活环境等问题。

同时，多样化社区活动与数字化平台管理，也改变了传统的信息交流传递方式，大大丰富了老年群体的精神生活。可以说，智慧社区居家养老创新了居家社区机构相协调、医养康养相结合的养老服务新业态，正在深刻改变养老观念、养老模式，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。

推动老龄事业高质量发展的必然选择

随着 5G 技术、云计算的广泛应用，国家“新基建”战略的实施，我国技术创新研发与配套政策的出台都步入了快车道，以智慧养老为特征的养老产业数字化转型成为解决养老困境、推动老龄事业高质量发展的必然选择。

近年来，受生育政策和社会变革影响，我国家庭结构小型化趋势明显，“4+2+1”家庭结构加之现代社会快速的生活节奏，子女在照料父母时愈加力不从心，传统的家庭养老功能逐渐被弱化，“养儿防老”的观念亟需向社会养老转变。同时，我国许多老年人喜欢在自己家中安享晚年，一旦离开自己熟悉的人文环境，也会产生社交不适应，缺乏安全感。让老年人在其长期居住和生活的家庭和社区里度过晚年，既合乎大部分老年人意愿，也符合我国尊老敬老的优良传统。因此，如何有效满足社区居家老人的服务需求，解决养老服务供需矛盾受到社会普遍关注。

大数据时代，利用信息化手段拓展老年人养老服务渠道，增加养老服务供给，成为创新养老服务供给的重点。智慧社区居家养老以信息技术为抓手，从社区层面增加服务供给，以社区居家为重点，为社区老人提供医养结合、医疗看护、互助照料等服务，形成了以居家养老为基础，社区养老为依托，机构养老为支撑的综合智慧养老服务模式，是顺应时代发展要求、真正实现“老有所依、老有所养”的创新举措。

以数字康养产业为例，其通过“互联网+养老+康复”的数字平台，让社区对辖区内每位老年人的健康状况进行实时监测与管理，全方位满足老年人在生活、健康、安全等方面的需求，让老年人享受全天候安全舒心的养老服务体验。此类智慧社区居家养老服务模式，能够激发养老服务市场的要素潜能，加快整合文化旅游、医疗健康、体育餐饮等养老资源，实现资本、人才、技术等要素的高效耦合，推动我国养老产业的转型升级和资源均衡配置。

同时，社会资本要素的流入，势必会催生出更多养老新产品、新服务，为老年群体提供更多选择空间，进一步释放老年群体消费潜力，增加居家社区养老服务的有效供给，促进养老服务更加便捷、高效和智能，有利于统筹老年人经济条件、服务保障和精神关爱，推动老龄事业与养老产业、基本公共服务与多样化服务更加协调、更高质量发展。

培育新业态的四个着力点

第一，要深化理念变革。养老服务本质是服务而非技术，智慧社区居家养老，不只是将信息技术内嵌于养老服务，而是会带来管理制度、组织架构、行为认知等方面的变革。因此，需要变革养老产业发展理念。

一方面，要充分发挥技术在服务方面的积极作用，树立正确的技术理念，克服“技术至上论”与“技术消极论”的谬误，避免养老服务走向“智慧不养老”或“养老不智慧”状态。另一方面，要倡导人本主义精神，在技术创新与产品研发中，重视老年人的体验和真实感受，通过人文关怀与温情治理消除服务技术本身的“寒气”，使智慧养老服务成为有情感的、有温度的服务方式。

第二，要完善制度供给。目前，国家已出台一系列促进智慧养老服务产业发展的政策文件，但就智慧养老服务涉及的行业规范、质量监管、数据产权、数据资源标准、数据流通、数据安全等相关立法工作与制度安排仍需进一步细化。

具体而言，一方面，要对智慧养老服务产业通过税费减免、土地优惠、财政补贴、融资优待等予以政策上的倾斜支持，引导和推动智慧养老服务发展，通过老年教育、社区志愿帮扶等措施帮助老年群体适应信息化社会，着力解决“银色数字鸿沟”问题。另一方面，要加强市场监管，着力构建规范化、科学化的数据收集与应用管理机制，有效防范数据及个人信息泄露，维护数据安全。

第三，要凝聚多元合力。智慧社区居家养老服务强调政府、企业、社区、社会组织、志愿团体、老年群体等多元主体的参与，并以满足老年人的需求为出发点与落脚点，这就为凝聚价值共识、推动多元合作提供了契机。需要相关主体建构起权责明晰、管理科学、分解到位、优势互补的良性协同机制。

具体而言，一方面，政府需要优化公共服务，强化对智慧社区居家养老产业的市场监管，还要充分发挥市场的主体功能，整合更多社会力量为智慧养老服务产业提供资本投入、人才支持和技术保障。另一方面，社区需要遵循适度适老原则，充分考虑到老年群体对现代智能技术的适应性，为社区老人提供一个安全、舒适、便利的现代化、智慧化生活环境。同时，老年群体也要积极适应信息化时代学习型社会的要求，与各方共同推动老年友好型智能社区建设，切实提升老年阶段生活品质 and 幸福感。

第四，要注重技术创新。当前，政府、社区和企业等不同主体基于各自功能，形成了多样化的数据库，但因技术与管理要求限制，尚未形成统一的数据平台，不同数据库间难以实现共享共通。随着信息技术的迭代升级，在保障使用合法、规范的前提下，实现不同数据库之间的互联互通，尤其是民用数据库与政府数据库间的衔接与合作，可以防止资源浪费、有效解决智慧养老产业的技术人才不足、技术不公等问题，大大激活技术生产力，有利于搭建养老服务信息共享平台，引导社会公众建立起良性信息交换、信息监督等关系，从而推动智慧养老服务事业良性发展。

（本文来源《中国劳动保障报》2021年12月21日第03版，作者系中国矿业大学（北京）共同富裕研究院刘丹。）