

基于“互联网+”的社区居家养老服务体系构建

刘振山¹, 赵祥瑞², 张志强¹

(1. 山东科技大学 文法学院, 山东 青岛 266590; 2. 青岛市黄岛区社会治理研究中心, 山东 青岛 266590)

摘要: 现行社区居家养老服务实践中面临供需不匹配、社会参与度低、资源整合困难、合作与监督机制缺失、资金短缺、养老服务人员专业化水平低等诸多挑战。而信息时代下互联网技术与理念的植入提升了社区居家养老服务的精准化水平和其它主体的参与度, 扩展了养老服务内容并使服务体系的闭合循环得以形成, 从而能有效应对上述挑战。因此, 应大力发展基于“互联网+”的社区居家养老服务新体系, 具体讲, 应从需求与供给体系、制度与运行体系和技术与社会支撑体系等方面进行战略设计与建构。

关键词: 互联网+; 社区居家养老服务; 社会参与

中图分类号: D633

文献标识码: A

文章编号: 1008-7699(2017)06-0084-08

一、我国社区居家养老服务实践中存在的问题

社区居家养老继承了传统家庭养老和机构养老的优点, 又最大程度克服了家庭养老和机构养老的不足, 目前各大中城市正积极推广此种模式。但是, 面对我国日益严峻的老龄化形势, 社区居家养老服务在实践中也暴露出诸多问题, 亟待创新治理方式来解决。

(一) 供需不匹配, 识别度差

目前社区居家养老实践中, 老人与服务提供者之间沟通不畅, 供需信息渠道失灵现象严重, 老人养老需求与养老服务供给方之间的中介系统没有发挥应有作用。现有社区居家养老服务的需求满足模式往往是这样的: 老人向社区养老服务供给机构(一般为社区居委会或者老年人照顾中心)提出服务请求, 社区养老机构派遣养老服务工作者或者志愿服务人员前往老人居所提供服务, 然后将服务情况报备社区养老机构。^[1] 这种模式不仅效率低下, 不考虑老年人的活动方便与否, 将大量无法自理的老人排除在服务之外, 而且服务工作者或者志愿人员也不知道老人诸如生活能否自理、身患何种疾病、家庭情况等详细的相关数据, 信息不明确、不匹配情况下所能提供的养老服务效果常常欠佳。更何况在当前社区养老资源稀缺、养老服务提供者数量稀少的困境下, 四面出击的结果更是降低了服务提供的效率和质量, 加剧了供需紧张关系。这种供需不匹配的根源就是缺乏合理有效的供需信息渠道, 导致老人与社区养老机构之间存在巨大沟通障碍, 彼此交流不通畅且效率低下。

(二) 社会参与度低, 养老资源难以整合导致供给不足

社区居家养老的核心要义在于让老人不离家就能享受到社会所提供的各种个性化养老服务, 而做到这一点, 需要社区层面具备较强的养老资源整合与供给能力。但受传统体制和历史因素的影响, 我国基层社区的养老资源主要来自政府的单方供给, 比如政府支持下建立的社区老年人服务中心、老年人活动

收稿日期: 2017-09-02

基金项目: 青岛西海岸新区社会治理中心委托项目“黄岛区社会治理现代化体系构建与创新研究”

作者简介: 刘振山(1971—), 男, 山东青州人, 山东科技大学文法学院副教授, 硕士生导师。

中心、老年人日间照料中心等,上述资源总体数量偏少且多数实际发挥的作用有限。近几年,在国家政策的鼓励下,社会上从事养老服务的基层社会公益组织和市场经营组织开始迅速发展,与社区也有一些合作,但多数依靠自己的力量单打独斗,并没有整体融入社区成为社区居家养老的重要供给资源。至于社区居民的个体参与,因为缺少政策与技术支持而呈碎片化、随机化特征,难以形成合力、及时满足个性需求,发挥最大效用。上述问题之所以出现,与制度有关,但缺乏技术支撑更是不可忽视的因素,以技术特别是信息技术创新带动制度创新,进而提升基层社区对养老资源的培育、整合与供给能力已成当务之急。

(三)制度不完善,规范不统一,监管机制缺失

本质上讲,社区居家养老服务的实施过程就是政府、市场、社会和家庭多中心的合作与协同供给过程。事实上目前我国已有许多市场企业组织、社会公益组织和众多的小区物业公司、老年社团等开始参与养老服务的供给,并发挥着越来越重要的作用。但由于相互之间缺乏有效的沟通合作机制,它们并没有整合到统一的社区平台上去,而是各自为战,无形中提高了服务成本,降低了服务效率,浪费了服务资源,也直接造成了行业规范、行业资质认定与服务标准的不统一和混乱现象。再加上监管机制的缺乏,有些非法组织和个人打着为老人分忧解难的旗号实际上从事非法行为,侵害老年人权益事件时有发生。而且许多养老服务设施普遍有而不用,运营效率低下,此种状况急需改变。

(四)资金短缺,养老服务队伍专业化水平低

1. 资金来源渠道单一导致资金短缺。目前我国社区居家养老的多元资金供给体系并不完善,政府财政支持在社区养老资金来源中占据了大头。然而,不同的政府财政状况也并不相同,不同地区养老投入存在巨大差异。在中央鼓励下,各地养老基金会纷纷试点,这无疑扩大了养老资金池,但短时间内养老资金普遍缺乏的状况难以得到根本改善。据调查,一些社区因为资金匮乏而不得不降低服务标准建设服务项目,服务所能覆盖的老年人群体仅占10%。^[2]

2. 养老服务人员专业素质与专业技能不高。养老服务提供者的素质与技能水平直接关系到服务质量的高低。目前我国社区养老服务人员大多是下岗或退休职工、领取贫困补助者甚至是接受社区矫正的服刑改造人员。普遍存在年龄偏大、相关服务技能缺乏、专业素质不高、基本没有受过相应养老服务培训等问题。另外,社区也普遍缺乏专业的养老服务运营管理队伍,基本上是由居委会、物业公司或者老年人照料机构中分管养老工作的干部、经理和负责人负责管理工作,专业化程度低。再者,从事相应养老服务的志愿者以及专业社工人员严重匮乏,中高等院校参与社区居家养老服务的人员数量极其稀少,职业的养老志愿组织只在少数大城市存在,草根志愿组织困于资金短缺、人员素质较低、社会质疑等原因难以负担更大的养老责任。

二、“互联网+社区居家养老”服务的优越性及初步尝试

(一)互联网给我国社区居家养老服务带来的重大发展机遇

2015年7月4日国务院印发《关于积极推进“互联网+”行动的指导意见》,明确指出,依托现有互联网资源和社会力量,以社区为基础,搭建养老信息服务网络平台,提供护理看护、健康管理、康复照料等居家养老服务。^[3]社区居家养老服务的互联网化正式提上了我国各级政府的政策制定日程。这表明,互联网时代的到来给我国社区居家养老服务事业带来了重大的发展机遇。

1. 有利于实现社区居家养老服务的精准化

社区居家养老服务的精准化要求各参与主体协调互动,及时有效地配置所有可掌握的养老资源,最大限度为每一个老人进行精准合理的个性化服务,最大限度地确保资源合理运用而不浪费,而“互联网+”正好可以最大效率地实现“合理”。^[4]

“互联网+”意味着所有养老服务的提供者和老人彼此连接成为一个一个的网络节点,通过互联网即时性和信息化的优势解决了沟通不畅和供需信息不匹配的问题。老人的现实状况可随时通过网络不断上传至服务器并集成为电子数据库,所有服务参与主体都可掌握老人的实时信息,并获悉老人的电子档案。经过大数据和人工智能的高级处理,系统会从养老资源最优配置的角度出发为养老服务供给者提供合理的参考意见。而每一位老人的电子档案将永远不会丢失,服务人员利用网络可最大限度地为每一位老人提供个性化服务,也最大程度地节省了时间和精力。

2. 扩展了养老服务项目,丰富了服务内容

传统社区养老服务主要集中于生活照料,比如理发、送餐、洗衣等最基本的生活所需。互联网可以实现与万物互联,在诸如医疗护理、网上采购、精神慰藉、文化娱乐等方面可以弥补传统社区养老的不足。比如养老机构可开发老人手环,实时监测老人的位置和健康情况,一有问题立刻出诊;普通商店没有老人特设专柜,而网上老人商城解决了这个问题,老人们可以浏览专业的老人网店寻找自己所需的产品;网店也可以通过云端和大数据运算,将合适的商品精准推送给老人,提高供需匹配率;养老机构还可以通过互联网,以组建“朋友圈”的方式开展虚拟社交,举办互助活动,对老年人进行精神关怀。

3. 调动和提高社会与市场参与的积极性

社区居家养老服务作为互联网创业领域的新兴行业,吸引了大量创业项目,比如“爱家养老”APP、“掌上养老”APP等。“爱家养老”采用预约服务模式,提供居家养老生活、安全、健康、关爱等服务;“掌上养老”则需要配合手环使用,随时监测老人所处位置和身体情况。互联网也为社会组织提供养老志愿服务创造了更加便利的条件。广大老年人协会和互助团体等诸多社会公益组织和基层社区服务组织可以利用微博、微信或其它网络客户端,传播即时视讯,设置网络话题,组织各类活动,甚至帮助老年人进行情感交友、获取精神慰藉。

4. 帮助建立和完善对养老服务的反馈与监督机制

互联网作为一个开放社会,所有人都可以对任何事情进行点评,社区养老服务人员如果不认真履行职责将会被曝光于广大群众面前。而专业开发的养老 APP 客户端可设置服务结束后的“评价”界面,将每一个具体的服务提供者的评分展示在其基本信息一栏,促使服务人员认真工作,对客户和社会负责。而各地实验的“虚拟养老院”则设置了专门的服务质量控制部门,通过话务跟踪和质量走访,确保每一位接受服务的老人都可以把自己真实想法反馈到服务体系运行的过程中,从而加强整个系统的质量把控,提高服务质量。

(二)我国“互联网+社区居家养老”服务的初步尝试

事实上,我国实践部门自 21 世纪初就开始了“互联网+社区居家养老”服务的零星尝试,并取得了良好效果。这其中以苏州市探索设计的“虚拟养老院”最为成功,其主要做法如下。

1. 政府主导控制

苏州“虚拟养老院”的建设和运行过程中得到了市政府的全力支持。政府为“虚拟养老院”提供财政补贴以及政策优惠,极大地解决了虚拟养老院的资金问题,为养老服务对象提供团购优惠服务,降低了享受服务的门槛,扩大了受益老年人群;政府积极支持信息服务平台的建设,在提供相应资金、场地支持的同时还主导了系统开发;还通过科学合理的规划和对养老事业的高度重视回应老年人的养老需求,积极推动养老模式的创新。

2. 市场、非营利组织多方主体参与

政府大幅介入养老服务,但主导养老体系并不意味着大包大揽全部工作,市场主体和非营利组织的参与不可缺少。“虚拟养老院”由苏州知名的民办非企业单位鼎盛物业管理有限公司负责运营,该组织以非营利组织的姿态参与苏州养老体系运作。其部门设置完善,24 小时提供服务,并积极吸收精品小企业

和其它社会组织共同参与社区居家养老服务。

3. 创新信息服务系统

苏州市创建了一套在国内外都比较先进的养老信息服务系统。建立在数据基础上的居家乐 221 养老服务系统在“虚拟养老院”的运营中发挥着关键作用,全体会员的实时数据都能尽快上传到服务终端。^{[5]35}虚拟养老院可以满足老人的个性化专业化需求,弥补了传统机构养老的不足,节约了养老成本。

三、构建基于“互联网+”的社区居家养老服务体系的战略思考

构建基于“互联网+”的社区居家养老服务体系已经成为我国社会化养老的必然选择。但受互联网商业伪劣化与虚假化的不良影响,再加上老年人对于新兴技术的不适应和尝试互联网产品和服务时可能会产生的天然抵制倾向,都对“互联网+社区居家养老”服务体系的构建和推广造成严峻挑战。对此,体系的构建者必须直面这些难题,通过对需求体系、供给体系、管理(体制规划、机制运营、反馈规制)体系和支撑(技术、社会)体系四个方面的设计,完成“互联网+社区居家养老”服务体系的整体性构建。各部分关系如图 1:

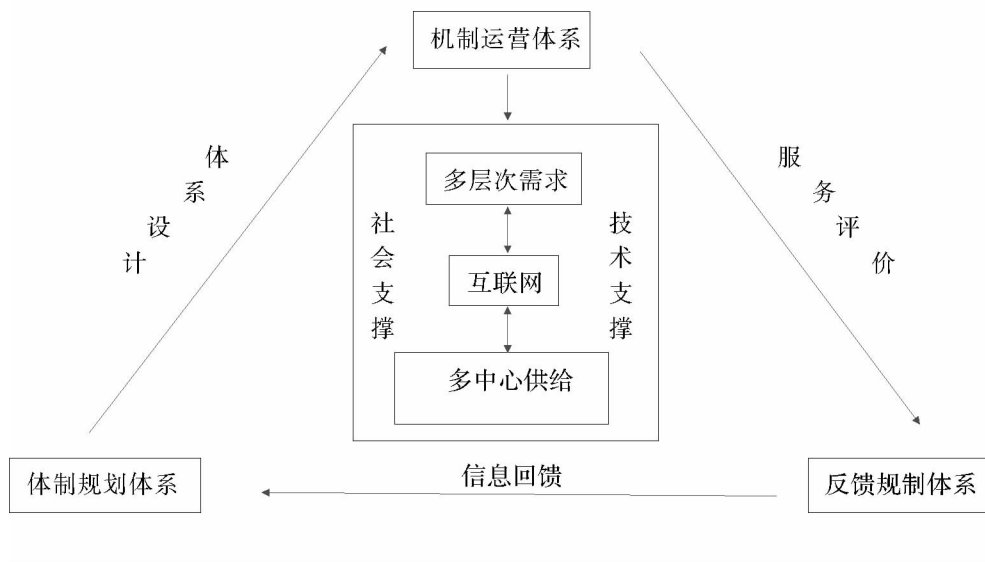


图 1 基于“互联网+”的社区居家养老服务体系总体结构图

(一)需求体系:多层次需求分析

社区居家养老服务体系构建中首先解决的问题是科学分析老年人的养老需求。立足于我国老年人养老的现实需要和未来发展,本文认为养老需求应主要包括经济供养需求、生活照料需求、医疗护理需求、精神慰藉需求和文化娱乐需求五方面。

1. 社区老人的养老需求内容

对于广大老年人而言经济供养多数不再成为问题,子女、政府和社会保险基本解决了老年人的后顾之忧。但对于行动不便、缺乏子女照料的老人,日常生活中比如买菜、理发等琐碎小事处理起来往往力不从心,众多子女不在身边的老人和失独老人陷入了无法定赡养人照料的尴尬境地。进入高龄的老年人普遍健康状况不佳,需要家庭成员和护理人员的相应照料。而相比物质和生理需求,精神慰藉更是众多老

人特别是丧偶老人们尤其缺失的。传统养老主要集中于物质供养,对于精神慰藉认识不足,多少家庭只有吃团圆饭的匆匆一刻才能相聚在一起。老年人长期得不到精神慰藉很有可能导致情绪低落、智识退化、无法适应新社会角色等一系列问题。另外,老年人面对长达数十年的退休生活,往往会用棋牌麻将、说话聊天以及跳广场舞等方式充盈生活时间,如果社区没有相应的服务设施无疑会对老年人造成极大困扰。

2. 互联网提供的解决对策

互联网可以有效弥补上述缺陷,网络服务平台通过数据整合可以科学准确地甄别老年人的个性化多层次需求。对于存在生理健康需求的老年人,政府应该提供基本物质供养和医疗服务,社区护理室可以采取定期巡诊的方式对老年人的生理健康进行合理监测,而家庭成员则要学习基本的护理常识,协助社区医生随时监控老年人的健康状况,争取防患于未然。对于常年患病或者卧床不起的老年人,社区养老机构则需要派遣专业护理人员进行定期检查,家庭无法护理者应当由社区养老院提供专业护理。面对老年人日益增长的精神文化需求,大数据可以统筹计算所需建设的相应基础设施,对于老年人较多的社区,社区相关部门应当为老年修建棋牌室、茶话室以及健身场地或者“老年人之家”,满足老人的文化娱乐需求,而老年人需求并不旺盛的社区可以几个社区合用养老文化活动设施。

(二) 供给体系:多元主体参与

1. 多元主体概况

家庭是社区居家养老最重要的服务主体,家庭几乎可以为老人提供所有的基础养老服务,无论其他服务供给主体发展到如何程度,家庭对于老年人来说都是最重要、最亲近的养老服务提供者;现代政府作为公民契约的产物,必须以公民福祉作为终极追求,况且养老作为准公共物品,其公共属性决定了政府对于养老服务的供给责无旁贷。政府应当成为“互联网+社区居家养老”服务体系的主导者,参与各项制度构建、网络信息技术研发和基础养老服务的供给;而市场所主导的养老产业是与养老事业相对的概念,养老产业由私营企业为老年人提供养老服务,按服务范围和层次收取一定服务费用,以区别于公益性养老事业。

2. 多元主体供给模式构建

构建“互联网+社区居家养老”服务体系,互联网操作终端必不可少。但老人由于生理机能衰减和智识状况的下降,电子设备尤其是手机、平板电脑等移动电子设备的使用与学习对于他们而言,就是一个相当大的挑战,所以就需家庭亲人的协助。对于具备电子设备使用能力的老人,子女可以协助其下载并使用相应的手机养老 APP。对于无法使用电子设备的老人,子女可以自行下载手机 APP,为老人采购手环或者其他便携监控设备,分担老人力所不能及的事情。

政府作为养老责任的天然承担者,不意味着政府就应当包揽全部养老服务。由政府单一供给养老服务会造成养老服务水平同质化和低等化,同时在公共部门回应性差等特点的共同作用下,政府往往难以满足普通群众对于养老供给的迫切需要。随着时代的发展,政府应当从养老服务供给体系的垄断地位退出,成为多中心供给主体的一元。^[6]政府应当更加关注宏观政策的构建而不是具体服务的参与,科学合理地界定基本养老服务标准,承担基本养老服务供给,成为社会福利体制的政策制定者、监督者和兜底者。对于养老事业和产业,政府应当加大财政倾斜力度,与其他主体合作开发养老服务信息平台,并且发挥政府信息资源优势,与其他主体共享数据库。

至于养老产业,在居家养老领域,小型互联网企业可以大显身手。武汉侨亚信息技术股份有限公司开发的“爱家养老”APP以线上下单、线下服务的 OTO 模式提供生活照料、居室清洁、临时护理、智能看护、志愿服务等五大热门服务。根据国家老龄委的统计数据,2012 年我国“银发产业”的市场份额是 1 万亿,而到 2050 年会达到 5 万亿。显然,我国现阶段养老产业的发展是不充分的,“爱家养老”APP 的安装

量不过两万,其他类似功能的 APP 更是惨淡。面对如此之大的市场,政府应当加强宏观政策的设计,降低行业准入门槛,加强各类税收补贴等优惠政策的投放,引导众多私营企业进入养老行业。

非营利组织因其志愿性、公益性特征能有效弥补政府体态庞大、回应性弱、效率低、官僚作风等缺点,又可以克服市场不收费不服务的困境。西方发达国家普遍为本国非营利组织参与养老服务提供了完备的法制保障,在相对开放多元的社会环境中,非营利组织可以发挥自己成员众多、组织结构扁平弹性大以及活动组织灵活、个性化强等特点,为居家老人无偿提供有效的基本养老服务。^{[5]34} 政府可以与非营利组织合作开发养老服务系统,建设统一的数据库,使非营利组织专业志愿服务团队和信息平台保持密切联系。

(三) 体制与运行机制体系:系统性的养老服务体制与机制设计

一套治理技术若想发挥其应有的作用,良好的体制与运行机制必不可少。体制与运行机制体系不仅实时监控整套体系的运转,并且能辅之以运转效果的反馈机制,体系的参与者可以针对体系输出结果来进行相应的调整。“互联网+社区居家养老”服务体系的体制与机制体系包括事前体制规划、事中机制运营、事后反馈规制三个内容。

1. 体制规划体系

一般而言,体制设计包括组织设计和制度设计两个方面。而所有这些,都离不开事前的总体发展规划。科学合理的体制规划能起到协调全局的重要作用,也关系到各项具体制度的构建和运行效果。组织设计是体制设计的重要内容,在“互联网+社区居家养老”服务体系的构建中,政府应构建多元参与的组织体制,并使组织结构与组织层级扁平化、弹性化以有助于活动的展开和信息的上传下达,从而符合互联网时代的养老要求。

养老服务必须有法律制度的保障,这有助于构建老年人利益表达畅通的渠道。激励政策制定上要促进各方力量参与到养老服务建设中来。资金的筹措和使用也应当制定严格制度,依照制度来保障资金得到合理配置。机构和设施作为“养老硬件”是看得见摸得着的养老服务实施体,应该建立和完善适应互联网时代要求的养老资源布局与投入制度,以信息化作为支撑,统筹布局养老机构和养老设施,做到养老资源的最大化利用。服务人员对于养老品质的高低起直接作用,应该对服务人员的招聘、培训和考察制度的设计给予高度重视。

2. 机制运营体系

运营体系是整个机制体系构建的核心内容,制度必须依赖合理有效的机制设计才能正常运转。“用制度来管理”是人类自诞生到现在几百万年来的进化史上所研发出的一套高级别的治理技术,从宏观的国家制度结构,到中观的制度安排,再到微观的隐性政治文化,现代人类生活在一系列正式和非正式的机制控制之下。社区养老所需要的机制保障包括医疗、生活照料、保险等一系列的机制创新。运行模式可以采用政府兜底,购买服务,引入市场和社会主体参与等一系列方式协助政府构建相应的运行模式。技术支撑对于“互联网+社区居家养老”服务体系来说尤其重要,我们需要研发一系列网络信息技术和智能技术参与养老服务体系的构建。

3. 反馈规制体系

传统居家养老存在监控不力的情况,但互联网强大的信息沟通机制解决了这个问题。政策和资金的落实是支撑其他各项工作的基础,必须建立完善的政策执行和资金落实监控体系,保障每一笔钱用到位,每一个政策都得到执行,效果都会得到评价。机构人员入行需要严格把关,尤其是基础的公益志愿性事业工作人员,一定要制定严格的准入制度和考核制度,确定其具备相应素质、技能和道德。服务质量直接关系到老人是否满意,因此如何确保老人的真实意见通过正式的渠道传递到服务体系之内非常重要,而互联网通过评价机制的设计可以更好的将老人的意见反映给质监部门。

(四) 支撑体系: 技术与社会支撑

基于“互联网+”的社区养老服务体系的构建离不开相应的社会与技术支撑,反之则会成为无源之水。从现实来看,我国目前社区居家养老服务的资金缺乏、尊老孝老观念淡薄、技术研发不足等问题也确实反映出我国互联网背景下社区居家养老服务的社会与技术支撑系还很孱弱。

1. 技术支撑

服务信息平台是“互联网+社区居家养老”服务体系在技术层面的核心,体系的全部要素都需要通过服务信息平台来发挥作用。服务信息平台包括数据库、服务系统和应用系统三方面。

(1) 养老数据库

信息技术以“数据”为食粮,养老数据库是养老信息化、智能化建设的基础工程,只有有了数据库,将养老相关的数据整合在一起,才能为其他后续信息平台的建设提供前提条件,因此数据库建设必须得以足够重视。不同层级的政府应当主导建立不同层级的养老信息服务数据库,将老年人基础数据、需求数据、反馈数据等统筹纳入养老数据库^[7,8],数据库需要专门的信息管理人员运营维护并时时补充,更重要的是,数据库不仅仅是数据的入库,而是与医疗、保险、民政等数据需求部门建立相应连接,实现数据共享。

(2) 养老服务系统

数据整合之后若想让其发挥应有作用,必须构建各类服务子系统,包括老年人数据收集系统、老年人需求分析系统、老年人生活照料系统、老年人医护系统、老年人精神慰藉系统、老年人服务监督系统等。这些子系统共同构成了社区居家养老信息服务平台的骨架与血肉,是服务平台的主体,需要建设或者购买专业运营团队,促进系统的研发与维护。目前国内流行的“虚拟养老院”就大量使用了各类养老服务系统,优化了养老资源的投入,大大提高了服务效率的质量。

(3) 养老应用系统

操作应用系统指的是在养老服务与需求之间建立直接连接的中介系统,操作应用系统分为客户端和服务端。客户端操作应用系统简单说就是手机 APP、微信公众号以及电脑软件等。这些只是最普遍使用的应用操作系统,针对老年人的生活习性,还可以开发智能手表、手环、智能电视、智能收音机等智能设备。应用操作系统和设备的设计应当充分考虑老年人的人机交互性,优化操作,以方便老年人使用。服务端操作应用系统则由家政、护理、医疗等养老服务提供者使用,根据老人提出的服务需求“接单”提供服务,或者由服务系统的分析处理“指派”为老人提供相应服务。

2. 社会支撑

社会支撑相对于“互联网+社区居家养老”服务体系就如水和鱼的关系,无水之鱼,难以为继。具体而言,又分为社会经济支撑和社会文化理念支撑。^[9]

(1) 社会经济支撑

养老资金应当由家庭、政府、慈善活动多元提供,各供给主体共同构建资金的运营制度以促进养老资金的合理使用。创办老年基金会就是一个有益的尝试。基金会通过现代融资理念和技术参与养老资金的运作,通过政府监管、非营利组织运作、社会各界共同监督的方式促进养老基金的保值增值,可以带来源源不断的养老资金。

(2) 社会文化理念支撑

中国是一个推崇“孝”文化的社会,“孝”是每一个中国人的基本品德操守。但现代化过程中,普遍两代分居的生活境况,繁重的生活压力,短暂的探亲假期正在撕裂中国的“孝”文化。基于“互联网+”的社区居家养老模式本质上也应以“孝”文化为基本社会支撑之一,社区应通过举办各种家庭参与的活动促进家庭和谐、尊老爱亲的风尚发扬光大,唯有如此,社区居家养老的社会参与性才能从根本上得到提高。另

外互联网文化作为一种老年人需要接受的新兴文化,政府和基层社区应当积极推动有助于互联网推广的活动,发扬其优点,遏制其缺点,避免互联网诈骗等不良行为污染老年人的网络空间,营造积极向上的互联网环境。

参考文献:

- [1] 睢党臣. “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.
- [2] 赵杰昌. 资金短缺成社区居家养老发展瓶颈[J]. 社区, 2011(9): 25.
- [3] 国务院. 国务院关于积极推进“互联网+”行动的指导意见. [DB/OL]. [2017-08-14]. http://www.gov.cn/zhengce/content/2015-07/04/content_10002.htm.
- [4] 潘峰, 宋峰. 互联网+社区养老: 智能养老新思维[J]. 学习与实践, 2015(9): 99-105.
- [5] 张艳. 快速老龄化背景下苏州市社区养老服务体系构建研究——以沧浪区“邻里情”虚拟养老院为例[J]. 社会保障研究, 2010(5).
- [6] 徐玮茜. 多中心治理视角下社区居家养老服务供给研究[D]. 南京: 南京大学, 2010: 38.
- [7] 林闽钢, 王章佩. 福利多元化视野中的非营利组织研究[J]. 社会科学研究, 2001(6): 103-107.
- [8] 李玉辉. 打造“互联网+社区居家养老”新模式[J]. 中国民政, 2016(11): 55-56.
- [9] 曹余欣. 养老服务体系“精准化”建设研究[D]. 南京: 南京大学, 2016: 20.

Construction of Community System for Elderly Home Care Service Based on “Internet +”

LIU Zhenshan¹, ZHAO Xiangrui², ZHANG Zhiqiang¹

(1. College of Humanities and Law, Shandong University of Science and Technology, Qingdao 266590, China;

2. Social Governance Research Center of Huangdao District, Qingdao 266590, China)

Abstract: Current community home care service practice faces many challenges, such as mismatch between supply and demand, low social participation, resource integration difficulties, lack of cooperation and supervision mechanism, capital shortage, low professional level of pension service personnel, etc. In the information age, the implantation of the Internet technology and the concept has improved the precision of community home endowment service level and the participation of other subjects, expanded the pension service content and allowed the closure cycle of the service system to form, so that we can effectively meet the above challenges. Therefore, we should vigorously develop the new system of community home care services based on “Internet +”. Specifically, strategic design and construction should be carried out from the aspects of demand and supply system, institution and operation system and technology and social support system.

Key words: Internet +; Community home care services; Social participation

(责任编辑:魏 霄)