

大数据时代智慧养老服务模式比较分析

刁生富¹, 刁宏宇², 吴选红¹

(1. 佛山科学技术学院 经济管理与法学院, 广东 佛山 528000; 2. 北京卫生职业学院 文化基础部, 北京 101101)

摘要:随着老龄化社会的快速到来,养老服务需求与日俱增,传统养老服务模式的弊端逐渐凸显,养老理念不积极、医疗保健不理想、生活照料不稳定、紧急救助不及时、情感慰藉不到位等诸多困境,在很大程度上阻碍了养老服务的可持续发展。基于大数据的智慧养老服务模式具有转变养老观念,促进医疗保健服务更理想、生活照料更持续、紧急救助渠道更畅通、老人情感体验更丰富等重要功能。基于大数据的智慧养老服务模式比较分析,从探讨智慧养老的概念、价值定位出发,到智慧养老服务平台的搭建,再到智慧养老服务模式的“SWOT”分析,最终从专业化、运营成本、易被认可和信任、“自我造血”支撑可持续发展、共享程度高与覆盖面广等诸多优势中,突出智慧养老服务模式发展的合理性与可行性,为克服传统养老服务模式的弊端寻找出路,为重构新时代优质、高效、便捷的智慧养老服务模式奠定基础。

关键词:大数据时代;养老服务;智慧养老;SWOT分析

中图分类号:D669.6

文献标识码:A

文章编号:1008-7699(2018)06-0104-09

随着大数据、人工智能、区块链等技术的快速发展和广泛应用,为智慧社会的建设奠定了坚实的基础。自2008年IBM公司提出智慧地球的新概念以来,人类社会就一直在探索智慧的概念和范畴,并不断地推动智慧与人类生产、生活、学习的捆绑式、嵌入式发展。截至目前为止,“智慧”一词在众多领域被提及与运用,大体上经历了从智慧地球、智慧国家、智慧社会、智慧城市再到智慧社区的五大发展阶段,并最终随着人类的第四次工业革命——人工智能时代的到来,智慧与人类社会发展的契合达到了前所未有的高度。在社会治理和社会服务方面,“智慧”一词也得到广泛应用。在养老方面也不例外,随着老龄化社会的来临和养老问题的日益凸显,为解决当前我国乃至全世界的“银发浪潮”所带来的一系列困境,以大数据、人工智能为基础的智慧养老服务模式,已然成为全社会关注的焦点和研究的热点。

习近平总书记在十九大报告中指出,“在加强社会服务保障体系和实施健康中国战略方面,要不断地完善老年人关爱服务体系,积极应对人口老龄化,构建养老、孝老、敬老政策体系和社会环境,推进医养结合,加快老龄事业和产业发展……加快建设制造强国,加快发展先进制造业,推动互联网、大数据、人工智能和实体经济深度融合。”显然,大数据、人工智能等前沿技术与老龄事业、产业相结合显得尤为必要。为突破当下中国的养老困境,从建设智慧养老服务模式的角度出发,探寻更优的解决方案,基于大数据工具的基础上,重构安全、高效、便捷的现代化智慧养老服务模式,不仅能克服传统养老服务模式的弊端,更是化解人民对美好生活的向往与不平衡不充分发展之间的矛盾的必要之路。

一、传统养老服务模式缺陷分析

(一)养老理念不积极

收稿日期:2018-09-03

作者简介:刁生富(1964—),男,河南南阳人,博士,佛山科学技术学院经济管理与法学院教授,佛山市网络空间研究院院长,国家生态大数据研究院研究员。

在传统的养老服务模式中,存在着固有的养老困境,老年人自身的养老理念不积极,直接或间接地制约着养老服务的质量和效率。老龄化群体社会参与度不高导致的孤独感、寂寞感;自身价值和优势的认识不够导致的无价值感;老年人生理老化、身体机能朝着不可逆转的方向发展导致的无助感、无能感等诸多不积极的因素,使传统养老服务模式的服务对象在很大程度上忽视了自身的价值、优势和生产力,忽视了自身相较于青年人而言所拥有的丰富的人生经历、阅历、看问题的全面性、远瞻性的优势所在。不积极的养老理念在很大程度上束缚了老人的生活、工作和学习,阻碍了老人积极投身于“老有所乐、老有所为、老有所学”的个人事业中,对老人的自我归属感和自我认同感产生消极影响,加剧老年人的心理焦虑问题。

(二) 医疗保健不理想

老年人由于身体机能的退化和身体免疫能力的下降,导致老年病的出现。譬如,老年痴呆、老年性精神病、老年性耳聋、老年性视力衰竭、老年性慢性支气管炎、老年骨质疏松症、高血压、心脏病、糖尿病等。首先,老年病从最初的潜伏期,到前期的医疗诊断,到中期的治疗服务,再到后期的跟进服务都具有服务周期长、后期医疗保健服务需求大等特点,加剧了医疗保健服务的供需矛盾;其次,老年人的老年病与年龄的增长通常具有正相关性,再加上大部分老人支付能力有限与需求未能得到满足,医疗保健服务的覆盖范围被迫压缩;最后,当下我国老龄化人口基数大,社会医疗保健需求大,但医疗服务资源有限,导致出现医疗保健服务供需结构性缺口。

(三) 生活照料不稳定

根据 2013 年我国第五次国家卫生服务调查分析报告中的老年人生活照料调查统计^[1] 数据显示(以城市老年人生活照料分析为主), 11.9%的在城市生活的老人在近 30 天的生活起居方面需要照顾时, 49%由配偶照顾;47.4%由子女或孙子女照顾;0.8%由亲戚、朋友、邻居照顾;0.2%由社区提供照顾服务;1.8%是其他受助渠道获取照顾服务或者是没有人照顾,生活照料需要自己独立完成,具体见表 1。

表 1 我国老年人生活照料调查统计表

生产照顾	合计	城市				农村			
		小计	东部	中部	西部	小计	东部	中部	西部
近 30 天生活起居需要照顾(%)	11.6	11.9	11.6	11.7	12.6	11.2	9.9	11.6	12.5
需要照顾时,主要由谁提供(%)									
配偶	46.0	49.0	49.5	52.2	44.8	42.6	44.2	47.4	35.4
子女或孙子女	50.7	47.4	46.8	45.0	50.7	54.4	53.4	48.9	61.8
亲戚/朋友/邻居	1.1	0.8	0.9	0.6	1.1	1.4	1.4	1.4	1.4
保姆	0.5	0.8	0.9	0.7	0.8	0.1	0.1	0.2	0.1
社区	0.2	0.2	0.2	0.1	0.4	0.2	0.2	0.2	0.2
其他	0.6	0.7	0.6	0.4	1.0	0.5	0.3	0.8	0.3
没人帮助	0.9	1.1	1.1	0.9	1.2	0.8	0.4	1.2	0.8

虽然在我国城市区域老年人生活照料服务中,东、中、西部老年人生活照料服务存在一定的差异性,但更多的是体现在共性层面,对于生活照料的服务方面都有一个共同的特点:老人的生活照料服务主要源自家庭,对家庭成员的依赖程度大。老人的生活照料需求提供者主要是老人的配偶或者是子女、孙子女,而家人以外的生活照料服务极少。在当前的生活照料中隐藏着一个巨大的现实困境,如果老人的配偶离世,又或者是老人的子女或孙子女由于工作、生活、经济的巨大压力,导致对老人生活照料的服务来

源动力不足,老年人的生活照料服务将陷入恶性循环的困境,很难依靠自身的力量获得突破——“空巢老人”问题就是其中的重大难题。

我国已经进入人口老龄化社会,按照目前的老齡化现状及发展趋势推算,只有不到20年的时间,我国将全面进入超老齡社会,老齡化人口中失能老人、高龄老人、空巢老人将会占据更大比重。目前为止,“三多”问题已经较为普遍,大多数老人生活自理能力差,日常生活通常需要他人照料。综上所述,当前我国老年人生活照料服务不稳定的问题表现在:其一,老年人生活照料服务来源渠道单一;其二,老年人生活照料服务提供者的现行压力大;其三,老年人生活照料服务需求大。

(四)紧急救助不及时

老年人的紧急救助是指因各种突发因素对老人的生命、财产、安全造成威胁而采取的紧急救援行动,以期最大限度地减少或者避免存在的风险所带来的危害。当前老年人的紧急救助不及时存在四个方面的问题:其一,紧急救助基础设施不完善。紧急救助的呼叫系统尚未完全建立和投入正常使用,对救助需求老年群体的需求感应度、察觉度不高。再加上紧急救助的线下服务水平不足,不能满足紧急救助需求群体的需求急切性要求,整体上导致老人因突发因素造成的危害持续扩大。其二,紧急救助理念落后。以救助为主而不是以预防为主的消极救助理念制约着紧急救助的质量与效率。通常情况下,突发事件在一定程度上是可以预防的,特别是大数据时代的智能预警,因此需要借助大数据工具助力转变老年人紧急救助服务理念,以预防为主,以救助为补充。其三,紧急救助资源欠缺。政府资源投入不足,医疗救助资源供需短缺,满足服务群体紧急救助的急切性要求的服务资源亟待挖掘和运用。其四,紧急求助技能欠缺。由于老年人的紧急救助技能欠缺,在紧急救助需求出现时,求助的有效性受到限制。

(五)情感慰藉不到位

情感慰藉不到位导致老年人的消极情感体验增加。随着年龄的增长,老年人对精神慰藉的需求越来越强烈。由于退休和衰老,子女忙于工作、学习以及出国等原因,很容易导致老人不同程度上的失落感和孤独感,对精神慰藉的需求非常强烈。整体而言,我国当前老年人群体情感慰藉存在的主要问题是空巢老人居多,孤独感普遍;子女探望父母质量不高;缺少可沟通交流的群体;老年人权益保护意识不强等^[2]。情感慰藉对于老年人的生活具有极大影响力,决定着老年人的幸福感和获得感。在马斯洛的需求层次理论中,老年人的情感需求处于爱和归属的需求层级,具体包括友情、爱情、亲情等。如果能正确处理好老年人情感慰藉不到位的问题,老年人就可以从积极情感体验和消极情感体验的二元对立中领悟到处理情绪的最行之有效的办法,实现消极情感体验向积极情感体验的转化,实现消极情感体验度的最小化,积极情感体验的最大化。

养老群体的需求多样性导致情感慰藉困难加大。在特定区域的老年群体中,有不同的老年构成类型,从年龄的内涵划分有日历年齡、生理年齡、心理年齡、社会年齡之分。日历年齡包括年轻老人、中龄老人、高龄老人;生理年齡体现为生理的老化程度;心理年齡主要体现在心理的老化程度;社会年齡主要体现在社会活动能力、社会影响力等方面。其次,从老年人的受教育程度划分,分为高学历老人,中等学历老人和低学历老人。在已有的老年人心理健康状况的实证研究中,教育程度的高低是影响老年人心理健康状况的主要因素,具体表现为高学历老人的心理健康状况好于低学历老人,且差异显著^[3]。诸上论述中,无论是按年龄的内涵来划分还是从受教育程度来划分,或按老人的身体健康状况来划分等,都足以体现养老群体构成的多样性,以及情感慰藉需求的复杂性等,这对于养老服务提供者无疑是一个挑战。在一般的家庭养老中,子女作为养老服务的主要提供者,对比男性老人与女性老人的需求,通常情况下男性老人与女性老人在服务需求方面存在着差异,希望子女提供的服务也有所不同。一个家庭中的两位老人对于情感慰藉服务的需求尚且存在差异,更何况是在一个老年人群体中,这就给养老服务工作者带来了极大的专业压力。

二、大数据背景下的智慧养老服务模式的功能分析

(一)基于大数据的养老服务理念的传承与转变

积极老龄化理念中的“积极”一词不单是指健康,也包括能持续参与社会、经济、精神和文化活动;老人就算是有疾病或伤残,仍可以积极地对家庭、朋友、社区甚至国家有所贡献。积极老龄化理念,能使老人发展其独立的潜能、维持健康身体和生产力,与此同时我们对那些有需要的老人提供足够的保护与照顾,使年长不会成为一种负担与忧虑^[4]。在老年人的养老服务中,养老服务直接提供者、间接参与者、养老服务受益者在当下需要主动接受积极老龄化理念的熏陶,并做积极老龄化理念的传承者和创新者。最终实现养老理念从医学照顾模式向社会照顾模式的转变,从诊断到整体分析的转变,从机构照顾到居家安老的转变,从治疗疾病到保持健康的转变,从干预到预防的转变,从消极到积极的转变,从而做到主动接受“老得要慢”“病得要晚”的积极健康观念,并为此付出努力和行动,积极应对老年生活的到来。

基于大数据的积极老龄化理念的培育及传承,要以智能手机客户端为载体,将新媒体社交平台运用于积极老龄化理念的创新领域,将其充分运用到积极老龄化理念的培育及传承工作中,积极发挥大数据时代的优势和便利,精准、高效、便捷地将积极老龄化理念落到实处,推动非老年人群体形成积极正面的世界观、人生观、价值观,合理地认识老年人群体的生活特征以及老年人的价值和贡献。同时,推动现有老年人养老思想理念的转变,为老人积极享受老年最为清静、最为明白的时光提供精神环境。

基于大数据的积极老龄化理念的落地及升华,实现老年人对自身身体数据的可视化认识,减轻老年人“疑病”心理造成的心理焦虑。老年人通过佩戴智能手环等智能可穿戴设备实时获取关于个人的身体数据(包括血压、血糖、心率等),实现身体健康数据的信息公开,帮助老人预判身体健康状况,便于疾病预测和治疗。除身体健康因素,对于老年群体来说,幸福的晚年生活既需要有经济基础但也需要有和谐的家庭,老年群体的居住安排以及与子女的沟通交流都能影响他们的幸福感^[5]。由此可知,影响老年人养老的因素主要包括主观因素与客观因素两个方面,但总体而言,通过比较其影响程度的大小,在养老条件完备的条件下,主观因素强于客观因素,但是也不能忽视客观因素。因此,基于大数据的养老,还要善于利用大数据分析、挖掘技术,在老年人群中挖掘出能够发挥积极引领作用的人,即通过大数据平台,分析老年人群体中的个体,对其生活方式、生活态度等方面进行数据汇总分析,挖掘在老年群体中已有的积极老年理念和个人,并培养和鼓励其带领其他老年人积极感受和体验生活。

(二)基于大数据的养老医疗保健服务更理想

传统医疗保健需求服务的评估,主要是通过对老人的行为表现、面部特征、心理特征等综合分析,再经过人为的判断来确定是否需要医疗保健服务。这样的评估方式由于存在获取老年人身体健康数据的实时性不足,更有甚者会因误判或者因老年人的主观感受的误导,从而导致服务链接者给老人链接到不必要的或者是与客观情况相违背的医疗保健服务,给老人造成重大伤害。基于大数据平台的医疗保健服务,在继承传统医疗保健服务优点的同时,借助科技手段弥补传统医疗保健服务的不足,极大提高了医疗保健服务的个性化、精准化、便捷化,使得养老医疗保健服务向更理想化的层面发展。

基于大数据平台的医疗保健服务,主要是运用智能医疗保健服务产品数据获取端口,如便携式动态监测设备(包括血压测试仪、心率测试仪、血糖测试仪等)、智能可穿戴设备(包括智能手环、智能手表、智能服饰等),实现对老年人群体健康数据的动态化监测。所有的医疗保健服务产品,老人只需要录入指纹或者通过面部识别接口就能共享相关服务数据,平台大数据处理中心通过动态监测系统,就能实时获取老年人的身体动态数据,并导出急切需要服务的老年人数据,实现服务平台线上给予及时、准确、个性化的医疗指导和保健服务建议与线下医疗保健服务的精准衔接。

(三) 基于大数据的养老生活照料服务更持续

老年人日常照料的差序格局反映老年人在需要照料时所能获得的资源的排序,差序格局以老年人为中心,如图1(老年人日常照顾结构)所示:各个不同角色围绕老年人中心形成一个个圈层,越靠近中心,对老年人的照料支持越大^[6]。

基于大数据的老年人生活照料服务,通过大数据平台信息反馈,智慧养老服务提供者与老年人的沟通互动,以及老年人生活照料资源来源的差序格局的分析整合,包括整合家人、邻居、社区、慈善组织、社工机构等非政府组织的生活照料服务资源和政府的正式资源等,及时、准确地对老年人的生活照料服务需求包括精神需求、陪伴需求等以及其他客观的生活照料服务需求等给予回应,推动老年人生活照料服务的正式支持服务与非正式支持服务相互补充发展,实现智慧养老生活照料服务的可持续发展,填补因服务需求提供者主要是家人而导致的服务资源缺口。此外,可以根据大数据分析系统,提供个性化的老年人生活照料服务,对不同的需求群体,特别是年龄由低到高所致的需求层次的不同,提供不同的需求服务。

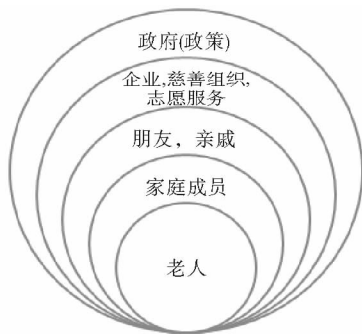


图1 老年人日常照顾结构

(四) 基于大数据的养老紧急救助渠道更畅通

基于大数据的老年人紧急救助系统建设,主要是借助于手机、监控、智能可穿戴设备、人工智能机器、紧急求助呼叫器等服务终端和大数据平台,将老年人紧急求助的需求数据及时、准确、完整地传达到智慧养老服务提供方,养老服务提供方再通过综合分析紧急需求的程度,按实际需求情况,利用系统资源整合功能链接老人身边最近、最优、最合适的紧急救助资源为其提供救助服务,实现由线上线下协同配合提供紧急救助服务的大数据服务平台。此外,当老年人群体因各种因素所致的危险情况发生时,大数据平台感应系统会在第一时间反馈紧急需求信息,这就在很大程度上减少甚至是避免老年人因紧急求助无效而导致的灾难性后果的发生。

(五) 基于大数据的智慧养老情感体验更丰富

基于大数据的智慧养老服务平台建设,能够充分考虑老年人的家庭关系、朋辈关系等,做到线上与线下的服务相结合,为老人提供积极、个性、便捷的情感慰藉服务项目,增强老人的积极情感体验,促进老人身心健康发展。同时,还能够运用大数据平台将老年人情感慰藉渠道进行资源整合,智慧调控弥补老年人情感慰藉不到位的缺陷。其一,运用大数据平台收集老年人信息,通过大数据分析处理技术对采集到的数据进行分析,筛选出老年人情感需求的数据,并做好线下情感慰藉服务项目的反馈工作,动态监测老年人情感需求变化,做到情感需求服务与老年人切身需求相互衔接;其二,整合老年人身边的情感慰藉资源。在遵循差序分布规律的前提下,以老年人为中心,向周围圆形区域辐射扩散,挖掘情感慰藉资源,包括家人、邻居、朋友、亲戚、同龄人群体、志愿者资源、社区物业、社工机构等,并将相关资源的联系方式、具体地址、工作(办公)时间等信息进行汇总,作出情感慰藉服务资源智慧模拟供给图谱,以备不时之需。

三、大数据背景下的智慧养老服务的“SWOT”分析

(一) 智慧养老的概念与价值

1. 智慧养老的概念界定

智慧养老是指以物联网、大数据、人工智能、区块链等基础技术设施为载体,以智慧社区、智慧城市、智慧社会等社会基础设施为依托,以第三方专业服务组织介入服务为保障,在整合老年人群体养老服务资源的前提下,形成的资源数据互联互通、资源统一调度的新型养老服务模式。

2. 智慧养老的价值定位

随着大数据时代的到来,大数据、人工智能、物联网、区块链等技术的不断发展,以新一代信息技术和人工智能技术为基石的养老服务模式的构建,在很大程度上已经突破传统养老模式的弊端。与传统的居家养老模式、社区养老模式、机构养老模式相比,智慧养老模式具有不可比拟的优越性,它可以充分运用大数据等技术,为智慧养老提供一站式养老咨询、申请、评估、预测、救助、分类、转接等微观服务。此外,平台还可以主动采集老年人实时的需求信息,对老人实施远程健康监护。同时,通过建设覆盖民政主管部门、养老服务机构、服务对象的智慧养老服务平台,为老年人提供生活照料、紧急救援、医疗保健、情感慰藉等个性化、精准化、智能化的养老服务;通过智慧养老服务模式,把线上信息流有效地转换为线下专业化服务,促进线上和线下服务共同发展,最终形成以智慧养老为依托的“去中心化”养老服务新格局,服务资源散点分布、养老服务需求全渠道供给、所有资源经智慧养老平台统一调度,从而实现资源的优化配置、资源利用效率的提高、管理模式的扁平化发展等目标。

2017年2月,工业和信息化部、民政部、国家卫生计生委印发《智慧健康养老产业发展行动计划(2017—2020年)》,计划在5年内建设500个智慧健康养老示范社区,意味着我国的智慧养老已驶入发展快车道。为充分响应国家供给侧结构性改革要求,从供给质量出发,提高有效供给和增强供给结构对需求变化的适应性和灵活性^[7],智慧养老服务发展模式势在必行。因此,有必要对智慧养老系统平台的搭建进行阐述和优劣分析,有利于引导更多的第三方服务机构入驻智慧养老服务体系,更有利于扩大智慧养老服务的范围和提高服务的专业化水平。

(二)智慧养老服务平台的搭建

智慧养老服务是集紧急救助系统、掌上健康系统、情感支持系统、生活照料系统、银发智慧学院为一体的全方位、多层次、宽领域、多维度的线上数据集成与线下养老服务“送到家”“送上门”的综合养老服务云平台。通过借助线上大数据资源挖掘系统,对老年人群体的数据进行采集、存储和分析,从中深挖养老服务群体的个性化需求,由线下服务圈根据线上平台的需求分析与资源分配,所有服务子系统会立即将相关数据可视化,给智慧养老服务提供者提供了明确的行动路线。智慧养老服务云平台,所有的系统数据并不是存储在数据中心,而是存储在养老需求群体的本地数据库中,智慧养老中心只是一个分析决策的平台,可以通过远程访问的方式访问本地数据库,并可以实时调取相关的服务数据,具体见图2。

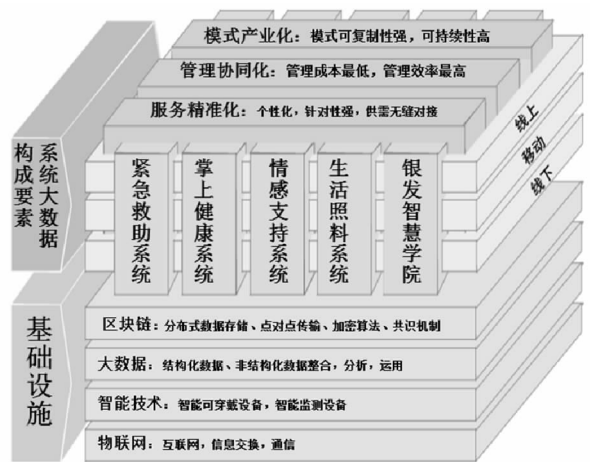


图2 智慧养老服务云平台

(三)智慧养老服务模式的“SWOT”分析

1. 智慧养老服务模式的优势(Strengths)

第一,专业化优势。专业化优势主要体现在其服务的精准化、个性化,平台以海量数据作为养老需求分析的依据,再通过对智慧养老服务过程中不断反馈回来的服务数据的动态监测,实时更新和完善服务

需求信息,优化配置服务需求供给,需求得到及时回应,使得智慧养老服务受益群体产生积极的服务体验。以服务需求提供者的专业化服务,打造服务对象心中的专业化服务形象。此外,通过提高服务提供者(第三方)的专业准入门槛,采用服务准入的专业化评估、专业服务水平考核的方式,不断地提高智慧养老服务平台的专业化水平。

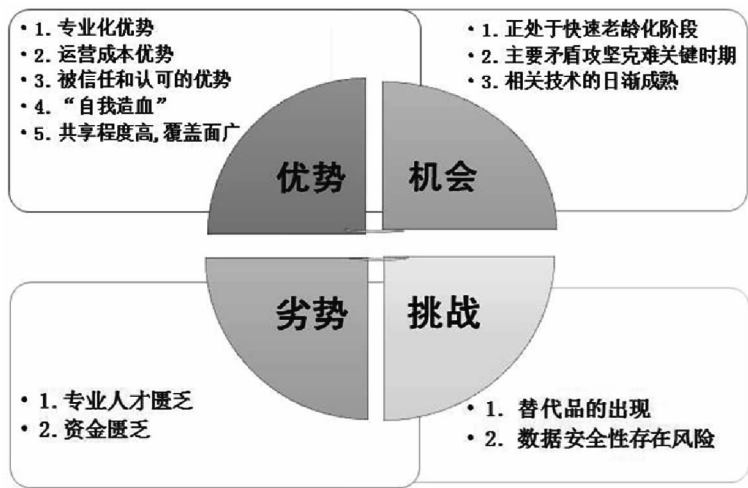


图3 智慧养老服务模式的“SWOT”分析

第二,运营成本优势。其一,通过整合养老服务群体周围的资源,形成资源的散点式、分布式存储,一种基于数据的资源整合模式正在被构建,降低了资源管理成本;其二,数据的流动,更有利于减少资源分配调度的时间跨度、空间跨度,降低资源调配成本,进一步提高了资源的分配效率、服务效率和服务质量;其三,通过引进养老第三方服务提供者,作为智慧养老的运营方(如社会工作机构等),使其成为独立于政府之外的社会养老服务组织,减少了因为科层制度和管理层级所导致的复杂管理模式的内耗。整体而言,智能养老借助可穿戴设备、远程医疗、智慧养老云平台等技术,提高了养老服务质量和效率,也利用互联网、物联网、大数据以及云平台等相关技术对养老资源进行整合,提升了养老行业管理水平^[8],克服了传统养老模式的缺陷,大大减少了养老服务模式运营过程中的成本。

第三,被信任和认可的优势。被信任和认可,不仅体现在养老服务的专业化方面,还体现在个人信息安全是否得到保障等方面。基于区块链技术的智慧养老服务模式的构建,所有的养老服务数据都是被加密的,用密码学的方式方法保证了数据的获取权限,以及数据的完整性、连续性和一致性,智慧养老服务平台的安全性得到了保障。同时,智慧养老平台会对服务对象的全部生物信息数据进行清晰地记录,确保平台数据的及时性。平台数据的安全性和及时性,树立了智慧养老服务模式的专业性,整体上提升了服务受益群体对智慧养老服务模式的信任和认可度。

第四,“自我造血”支撑可持续发展。解决养老问题的核心是要回答养老资源来源问题、资源提供者与资源需求者相结合的问题,而在智慧养老服务模式中,通过嵌入市场营利机制的方式,充分发挥市场的资源配置的功能优势与政府行政干预的功能优势,实现“两架马车”并驾齐驱促进智慧养老服务模式的发展,正是对核心问题的最佳回答。一方面,智慧养老服务主体在明确界定智慧养老服务范围的基础上,还能通过提供服务范围之外的一系列配套收费服务;另一方面,智慧养老服务主体和服务对象可以通过多种渠道链接养老服务资源,实现养老服务资源的“自我造血”与智慧养老服务模式的可持续发展。

第五,智慧养老服务模式共享程度高,覆盖面广。智慧养老服务模式的建设,目前在我国不同省份不

同地区都具备一定的政策环境和建设的基础设施条件,东西部地区在基础设施上虽有差异,但不足以成为智慧养老服务模式建设和发展的障碍因素。只要首先通过建设运营好第一个智慧养老服务平台,就可以将其经验复制到其他区域。另外,通过产出线上线下相结合的养老服务平台操作指南、运行标准、政策制度,再通过养老服务平台试点工作总结、反思与改进,不断地提升智慧养老服务质量和效率,促进智慧养老服务模式不断发展完善,最终实现我国养老服务体系全面覆盖、全民参与养老服务事业的新格局。

2. 智慧养老服务模式的劣势(Weaknesses)

第一,专业人才匮乏。当下养老服务存在的主要困境是养老专业队伍的匮乏,导致服务专业水平不足,影响服务质量和成效。在养老服务提供方的人才队伍中,主要包括志愿者、居委会工作人员,以及非专业出身的其他领域转行而从事养老服务的人员等,在养老服务的能力和水平等方面都有待考量,这对于前期智慧养老服务模式的建设是一个亟待突破的限制性因素。更值得注意的是,智慧养老的运营模式不仅需要的是专业的养老服务人才,更是需要懂大数据技术、大数据工具的数据专业领域的养老服务复合型人才。

第二,资金匮乏。我国的养老服务项目在目前主要依靠政府购买的方式来维持,由于政府购买服务的资金比重较为偏低,导致服务受众群体范围变窄,很多需要帮助的老人不能享受到相应的服务,从而使养老的福利性严重不足^[9]。另外,由于智慧养老直接服务群体和间接服务群体的支付能力有限等因素的制约,再加上智能设备的购买和维护成本高等原因,限制了养老服务对象的积极参与;专业服务人才队伍建设成本高;政府资金投入力度不够,资金获取渠道单一;系统编程制作与系统维护成本高,支撑系统软件的硬件设施成本高等,都是当前智慧养老服务模式建设所面临的挑战。

3. 智慧养老服务模式的机遇(Opportunities)

我国的人口老龄化问题是长期需要解决的民生问题,需要较多的养老服务产品的投入。2015年10月下旬,中国产业信息网发布《中国人口老龄化现状分析及发展趋势预测报告》指出,我国正处在老龄化三阶段中的快速老龄化阶段。从2021年开始,我国将全面进入加速老龄化发展阶段,届时养老服务需求将持续增长^[10]。当前,我国正处在人民日益增长的美好生活需要和不平衡不充分发展之间的矛盾阶段,人民对美好生活的向往是党和国家共同的奋斗目标,也是解决当下民生问题的重大突破口。十九大报告针对我国的养老问题提出的指导思想是,积极应对人口老龄化,构建养老、孝老、敬老政策体系和社会环境,推进医养结合,加快老龄化事业和产业发展。同时,智慧社会、智慧社区、数字政府等也纷纷投入建设,以大数据、人工智能技术为支撑的智能型服务产品也在不断地被研发和创新。所有这些,都为我国的智慧养老服务模式的发展提供了极大的发展空间。

4. 智慧养老服务模式存在的挑战(Threats)

一方面,是智慧养老服务替代品的出现。智慧养老服务替代品的出现存在积极的方面,同时也是对智慧养老服务模式提出的挑战。随着智能技术的不断发展,人工智能养老服务产品的不断迭代更新,使得智慧养老的服务产品功能被替代,这有可能使花费众多时间和精力建设而成的智慧养老服务模式将面临被淘汰的尴尬境地,以至于其无法再投入养老服务生态链中,造成建设资源的浪费。另一方面,是养老服务数据安全性存在潜在风险。智慧养老服务模式虽然是以区块链等技术为支撑,其信息安全技术也在不断发展,但仍然无法绝对保证数据安全。所以,在智慧养老服务模式运行的过程中,依然存在着养老服务数据泄露造成恶劣影响出现的可能性。

参考文献:

[1]第五次国家卫生服务调查分析报告-国家卫生计生委[EB/OL]. [2018-08-12]. <https://max.book118.com/html/2018/0404/160033074.shtm>.

- [2]郑乔营. 老年人精神慰藉的对策研究[D]. 沈阳:沈阳师范大学,2018.
- [3]贺寨平. 国外社会支持网研究综述[J]. 国外社会科学,2001(1):79-85.
- [4]梅陈玉蝉,齐铤,徐永德. 老年社会工作[M]. 上海:上海人民出版社,2009:8-9.
- [5]殷秀霞. 中国城乡中老年居民幸福感影响因素比较研究[D]. 成都:电子科技大学,2018.
- [6]杜鹏,王红丽. 老年人日常照料角色介入的差序格局研究[J]. 人口与发展,2014(5):85-92.
- [7]罗兴奇. 居家养老服务的结构困境及优化路径——以上海市为例[J]. 城市问题,2017(2):83-89.
- [8]余文雅. 北京市智能养老服务发展研究[D]. 合肥:安徽大学,2018.
- [9]李成超,曾富生. 社会工作介入社区居家养老服务的难点及路径选择[J]. 安阳工学院学报,2017(03):12-14.
- [10]中国产业信息网. 2015年中国人口老龄化现状分析及发展趋势预测报告[EB/OL]. [2018-08-12]. <http://www.chyxx.com/industry/201510/352441.html>.

Comparative Analysis of Smart Elderly Care Model in the Age of Big Data

DIAO Shengfu¹, DIAO Hongyu², WU Xuanhong¹

(1. School of Business and Law, Foshan University, Foshan 52800, China;

2. Department of Cultural Fundamentals, Beijing Health Vocational College, Beijing 101101, China)

Abstract: With the approaching of an aging society, elderly care becomes increasingly challenging. The traditional elderly care model has gradually exposed a variety of disadvantages, such as passive care concepts, unsatisfactory health care, unstable daily care, no timely emergency aids, insufficient emotional comfort, and so on, which have impeded to a large extent the sustainable development of elderly care. While the smart elderly care model based on big data makes up the above mentioned disadvantages. The paper, by comparative analysis of the smart elderly care based on big data, starts with an introduction to its concepts and value orientation, discusses the construction of its platform, analyzes its strengths, weaknesses, opportunities and threats (SWOT) and emphasizes its rationality and feasibility in the perspectives of professionalization, operating costs, acceptance and trust, sustainable development by “self hematopoiesis”, high level of sharing and wide coverage. Therefore, a solid foundation is laid which helps find a way out to overcome the disadvantages of the traditional model and reconstruct a high-quality, efficient and convenient elderly care model in the new era.

Key words: the age of big data; elderly care; smart elderly care; SWOT analysis

(责任编辑:魏 霄)