

在农村推广智慧养老服务的困境与对策研究

——以浙江省未来乡村为例

严晓蕾 万煜琦

(浙江农林大学暨阳学院, 浙江 诸暨 311800)

摘要: 在深度老龄化和推进城乡一体化的双重背景下, 解决养老问题逐渐和乡村振兴同轨共行, 养老问题将受到越来越多的关注。其中, 作为当前研究热点的智慧养老服务, 被寄予了满足现有养老需求的巨大期望。同时, 该模式的推广, 与未来乡村旨在打造出15分钟养老圈的建设方向不谋而合。但由于养老需求繁多、数字技术要求高等原因, 目前智慧养老服务的推广面临着服务内容有限、数字鸿沟、环境支持不足等问题, 要缓解智慧养老服务的推广困境, 就必须引导社会各方力量参与: 政府、相关企业、社会公益组织、社区四端并举, 共同营造良好的智慧养老文化氛围。

关键词: 未来乡村; 智慧养老服务; 老龄化; 对策探究

一、研究背景

(一) 政府对养老问题高度重视

养老问题是阻碍乡村经济彻底解放和发展的关键点之一, 解决养老问题正逐渐和乡村振兴同轨共行。国家对养老高度重视, 15-23年间, 共发布14条相关政策。而在2022年, 浙江省人民政府办公厅发布《浙江省人民政府办公厅关于开展未来乡村建设的指导意见》, 《意见》提出, 为持续深化“千村示范、万村整治”工程, 要建设主导产业兴旺发达, 主体风貌美丽宜居, 主题文化繁荣兴盛的集未来产业、风貌、文化、邻里、健康、低碳、交通、智慧、治理等为一体的乡村新社区。其中, 以打造20分钟医疗圈, 15分钟养老圈为目标的未来健康场景是未来乡村建设的重要内容。

(二) 农村养老问题亟待解决

据国家统计局数据显示, 2023年末, 全国老年人口达到2.97亿人, 占比21.1%。依照公认标准, 我国已经进入深度老龄化阶段, 且我国的老龄化呈现出城乡发展不平衡的特点。与城镇老人相比, 农村老年人因保健知识不足、收入较低, 普遍无法实现自我养老, 代际分居又导致传统家庭养老服务供给弱化, 农村地区正面临更严重的健康养老困境。因此, 为农村的高龄、失能、空巢老人建立家庭以外的养老服务供给机制日益迫切。

(三) 智慧养老服务——解决养老问题的时代新答卷

随着物联网、大数据技术的出现和养老需求的日益增加, 越来越多的科技产品被应用到养老领域, 有力地支持了智慧养老事业的发展。智能化养老因此得到不断完善, 并因实际解决了许多问题得到社会广泛认同, 成为一种新的养老服务趋势。相较传统的机构养老, 智慧养老具有让老年人在熟悉的环境中安度晚年的优势; 而与同样新兴的社区养老相比, 智慧养老又在服务质量、人力消耗等方面占有优势, 极具推广可行性。此外, 国务院明确提出“要大力发展养老事业, 推行养老服务信息化、智能化。”这为发展智慧养老事业提供了新契机。

综上所述, 基于未来乡村背景谈养老服务, 具有一定的理论和现实意义。文章主要从村民认知角度展开, 讨论目前智慧养老服务推广存在的困境与造成困境的原因, 并从企业、社会公益组织、社区、居民个人五个角度, 为智慧养老服务的优化发展及推广提供对策与建议。

二、智慧养老服务面临的推广困境

(一) 重视安全服务, 隐患感知敏感

在智慧养老服务的推广过程中, 感知安全是影响使用者采纳

的关键因素之一。对服务的感知安全, 是感知主体对服务安全客观状态的主观认可和不受威胁的心理状态。智慧养老在提供服务的过程中, 涉及到安全方面的隐患包括技术层面的信息安全; 服务层面的安全隐患; 政策层面的国家监管。在面向未来乡村老年人发放的513份调查问卷中(有效问卷453份)发现, 受访老者对国家监管的呼声最为热烈, 认为保障安全隐患迫在眉睫。问卷调查中, 向未来乡村老年人问及“希望智慧养老服务在安全方面能做到”, 70.64%的老年人对“希望服务受到国家监管”持赞同态度; 67.33%的老年人“希望服务不会泄露个人隐私”; 63.79%的老年人“希望仪器不会出现安全隐患”。而在向老年人问及“最害怕智慧养老服务在安全方面出现什么问题”, 老人们更多的会选择“希望仪器不会出现安全隐患”。据了解, 老人们认为智慧养老涉及的仪器可能出现包括爆炸、故障、容易损坏等方面的问题, 这些问题都会导致他们在使用时感到不安, 乃至因此选择拒绝享受、购买智慧养老服务, 以此来避免使用仪器。

(二) 服务内容有限, 滞后于养老需求

随着医疗水平的提升和健康预期寿命延长, 越来越多的老年人在养老过程中开始提出心理健康诉求。综合来看, 老年人的养老需求, 从心理到生理, 横跨了生活的多个方面。他们需要的养老服务不仅应该是包括就餐、休闲娱乐在内的基本服务, 更应该是囊括医疗借助、精神慰藉、社会参与、教育咨询、助餐、保健康复服务等适宜服务。而新兴的智慧养老提供的多是以器械为辅助的医疗或生活救助, 根据中国政府网站公布的文件《智慧健康养老产品及服务推广目录(2022)版》, 智慧养老产品可分为七大类: 健康管理类、老年辅助器具类、养老监护类、中医数字化智能产品、家庭服务机器人、适老化改造智能产品。在调研中发现, 受调查者对养老服务内容需求众多, 包括但不限于提升健康水平、丰富老年生活等, 其中, 更进一步的, 一些老人会对智慧养老提出价格、精神慰藉等方面的需求。问卷调查中, 被问及“希望智慧养老能做到什么”时, 67.1%的老人希望“智慧养老能提升健康水平”“智慧养老能缓解子女赡养压力”, 而63.13%的老人希望“智慧养老能减少抑郁情绪”。为老年人提供医疗、生活救助, 是目前智慧养老发展的最为成熟的方向。但实地调研结果证明, 只有部分经济水平良好, 医疗、生活救助需求强烈的老年人会因此选择智慧养老。

(三) 数字鸿沟难弥合, 智慧养老遭抵触

近年来, 大数据、云计算等数字技术被广泛应用于生活服务

的各个领域。然而,由于数字技术具有门槛特性,并不是所有人都能适应数字技术带来的变革,接收和学习能力较弱的老年人难免沦为数字弱势群体,被排斥在数字技术服务红利之外。有研究表明,数字鸿沟可分为数字接入鸿沟,老年人在数字化设备和信息资源获取方面的差异;数字能力鸿沟,指老年人对于数字技术掌握和数字技能应用的差异;数字知识鸿沟,在数字接入鸿沟和数字能力鸿沟基础上所导致的数字化知识获取差异。而老年人在体验智慧养老服务的时候,难免会接触到智能交互,乃至陷入各类数字鸿沟。在调研中发现,受调查者普遍认为电子仪器使用难度大,缺乏学习使用电子仪器的勇气和主动性。问卷调查中,被问及“认为智慧养老服务相关仪器容易学习使用”和“认为智慧养老服务相关仪器容易熟练使用”时,分别有 57.17% 和 61.14% 的受访老人持不赞同意见。

(四) 环境支持有限,使用意识不佳

从众心理会影响老年人选择智慧养老服务的意愿。由于老年人的社交范围相对狭窄,他们往往会受到家人、好友、政府等外界因素的影响。研究表明,环境的正向积极反馈,会增加老年人选择智慧养老的可能性。因此,如果他们普遍接收到关于智慧养老的正向积极反馈,老人就更可能选择学习、使用智慧养老服务。但调研中发现,受调查乡村的环境支持情况并不乐观,这也直接导致了老年人对智慧养老服务的使用意识不佳。问卷调查中,被问及“我的家人认为我应该使用智慧养老服务”“我的家人会帮助我掌握智慧养老服务的操作方法”时,分别有 35.55% 和 36.87% 的老人表示一般或不赞同,即他们在接触智慧养老服务的过程中无法得到家人的有效支持;而在问及“希望得到外界的哪些支持”时,老人们普遍希望得到政府的支持,包括消费智慧养老服务后,能得到政府的补贴等。其次是希望社区能开设课程或指派志愿者,协助自己使用智慧养老服务。

三、缓解智慧养老服务推广困境的对策

(一) 政府:策马扬鞭,做好智慧养老发展的引路者

其一,健全法律法规,完善养老标准。随着社会保障高质量发展理念的提出,与人口老龄化加剧、家庭保障弱化的时代养老形势影响,整合社会资源、强化权益保障、推进养老政策完善化的呼声越来越高。但我国养老立法正面临实践和理论的双重供给不足,在此背景下,养老相关行业作为重要民生工程,推进行业内专项立法,加强行业法治水平变得至关重要;调研过程中发现,作为养老细分领域的智慧养老行业,其相关政府文书与法律法规仍存在一些薄弱环节。政府及相关部门需聚焦薄弱环节,靶向关节领域,通过立法与监管,突破亟待解决的养老保障难题;其二,出台专项政策,加大补贴力度。调研结果表明,公众较为关注养老政策补贴的力度,与养老领域相关的行业、企业对政策补贴的关注度也较高。细化政策措施,提高对企业和社区的补贴力度,由此降低生产、提供服务端的生产与人工成本,自上而下,最终实现智慧养老服务仪器与服务的降价,通过降价,提高智慧养老服务的使用率。

(二) 相关企业:策马疾行,做好智慧养老发展的守护者

其一,针对营销宣传,刺激用户需求。相关企业应根据用户画像,针对性地开展营销宣传,提高智慧养老的普及力度,建议对居民类智慧养老以及公益性的非居民类智慧养老(学校、医院等)进行适当的红线延伸,以刺激提升用户对于智慧养老的需求。此外,企业可以强化智慧养老的社会认同,利用从众心理增加公众选择

智慧养老的概率;其二,明确应担责任,提升技术水平。企业应按照法律法规要求,明确自身应担责任,努力提升智慧养老相关技术水平,达到甚至超越智慧养老规定标准,在设计上充分遵照适老化、安全性、易识别等原则;其三,聚焦居民需求,养老品质保障。发展养老服务,推动养老服务高质量发展,必须尊重老年人的养老意愿,以老年人的需求为导向。老年人的养老服务意愿和需求是多种多样的,每一个老年人的养老服务意愿和需求各不相同,但要优先满足老年人最迫切的需求。

(三) 社会公益组织:好风借力,做好智慧养老发展的推进者

其一,紧跟政府领导,加强推广宣传。调查结果表明,学历、经济水平等会影响对智慧养老的认知及参与意愿,且部分受访者对智慧养老相关活动积极性不高,多处于观望态度。小组成员在实地调查的过程中了解到,老年人群体了解到智慧养老模式的主要途径是社区宣传及亲友介绍。因此,以社区为单位加强智慧养老相关知识普及与宣传至关重要。对认知能力较低的居民进行相关培训,提高其养老意识,使其真正了解智慧养老的现实意义,同时加大智慧养老宣传力度,推动该模式在社区的普及与推广;其二,完善配套服务,为民便民利民。研究发现,技术与环境支持是受访者深层关注的主要问题之一,而社区作为与居民用户最紧密的联系之一,应当发挥其作用,充当居民与智慧养老相关企业的媒介,积极处理上报居民在使用智慧养老服务过程中产生的问题和意见,社区代理与相关企业进行协商,完善配套服务,包括智慧养老的后勤保障服务,达到为民便民利民的目的。

(四) 社区:纵横驰骋,做好智慧养老普及的推广者

其一,增加资金支持,提供福利保障。比如政府增加资金投入,提供补贴和资助项目,并设立专项基金。同时,鼓励私人企业和投资者参与社区养老事业,通过公私合作方式提供资金支持。在养老服务中引入商业运作模式,提供高品质服务并收取适当费用,以增加资金来源;其二,加强人员的培训,提高服务质量。为了解决社区养老在人力资源方面的困境,我们可以采取一系列举措。比如建立完善的培训机制,提升社区养老服务人员的专业水平和服务能力,调整薪酬水平和福利待遇,增加吸引力等。其三,鼓励老年人多多参与,增加社区养老的认同感。老年人可以参加社区养老委员会或其他相关组织,分享自己的意见和建议,以确保社区养老服务能够更好地满足老年人的需求和期望。这样也可以增加老年人的参与感和满意度。

参考文献:

[1] 邱玉慧. 社会保障安全事件的居民风险感知研究 [J]. 社会治理, 2021 (07): 72-77.

[2] 苏刘丹 王思怡 田一然. 日间照料中心发展困境及对策研究综述 [J]. 社会与公益, 2021 (01): 49-53+58.

基金项目: 浙江农林大学暨阳学院科研训练计划资助项目 (JYKC2351)

作者简介:

严晓蕾: 2002 年 10 月, 女, 浙江省金华市, 本科三年级。

万煜琦: 1989 年, 女, 浙江省乐清市, 讲师, 硕士研究生, 人力资源管理、生产管理、消费者行为学等。