

居家养老一站式服务理念构建

陈福丽 郭筱娜

山东协和学院, 中国·山东 济南 250107

【摘要】夕阳无限好, 人间重晚晴。尊老敬贤向来是中华民族优秀的传统美德。我国人口的不断增长, 导致人口老龄化问题愈发突出。然而养老行业的发展速度却难于满足目前对养老的需求。因此本项目拟通过“筑爱巢”居家养老一站式服务提供日托、膳食供应、个人照顾、保健康复、娱乐和交通接送等日间“托老”服务, 以便为辖区内上班子女解除后顾之忧。为辅助社区机构更好地做好养老服务, 本项目还设置家庭端、社区机构服务端两个端口, 设置智能监控、智能呼叫等功能, 并通过平台实现在线报名、爱心监视、交流互动等功能服务, 有效提升社区养老服务的整体水平。

【关键词】人口老龄化; 养老服务; 云技术

Construction of One-stop Service Concept for Home Care

Fuli Chen, Xiaona Guo

Shandong Union College, China Shandong Jinan 250107

[Abstract]The setting sun is infinite good, the world is heavy late fine. Respecting the old and respecting the virtuous is the traditional virtue of the Chinese nation. With the continuous growth of the population, the aging of China's population is becoming more and more serious, and the elderly care service industry is still in its initial stage, and its development is seriously lagging behind and difficult to meet the huge needs of the elderly consumer groups. Therefore, this project plans to provide day "elderly care" services such as day care, meal supply, personal care, health care, rehabilitation, entertainment and transportation through the one-stop service of "Building Love Nest" for home care, so as to relieve the worries of the children working in the jurisdiction. In order to assist community institutions to better provide elderly care services, the project also sets up two ports: family end and community institution service end, sets up intelligent monitoring, intelligent call and other functions, and realizes online registration, love monitoring, communication and interaction functions through the platform, effectively improving the overall level of community elderly care services.

[Key words]Population aging; pension services; cloud technology

【基金项目】本文系2021年山东省大学生创新创业训练计划项目“‘筑爱巢’居家养老一站式服务”(项目编号S202113324257)的研究成果。

1 我国养老产业现状

1.1 社会养老制度不够健全

随着我国经济的不断发展, 养老制度的不健全导致养老行业较其他领域而言发展较为缓慢。养老制度往往是养老行业的风向标, 国家鼓励才能吸引人们投资发展。目前养老服务覆盖率低, 养老制度难于实施, 人们的合法权益无法得到保障问题突出。自改革开放以来, 我国的城乡居民收入水平, 福利待遇, 退休金及养老金都有所提高, 但在很多地方在政策的执行方面却存在着巨大问题, 如在一些较为偏远的地区, 一项制度的实施需要从大到小的多层领导层层布置, 到民众后却存在巨大偏差, 人民群众的权益难以得到保障, 出现退休金、养老金拖欠甚至减少, 医疗费用难以得到报销等等问题。养老制度少又难于保证确切得到实施, 老人的合法权益得不到保障, 无形之中大大增加了老人的生活负担, 老人无法有足够的消费能力从而更加倾向于储蓄, 消费水平降低。最终成为影响养老行业发展的一个重要因素。

1.2 老人消费观念低和消费需求低

我国老人消费群体极具一定的特殊性。相较于青年而言, 老一辈人更为提倡节俭, 不舍得消费。也可以这样说, 在他们的日常生活中一般都是围绕着能省则省原则。老人消费群体

在消费需求方面较低, 他们一般仅倾向于日常生活用品, 不追求自我的生活品质, 精神文化消费, 服务型消费比重甚至没有, 大部分支出则喜欢消费在子孙上。这主要问题则在与老人群体的消费观念滞后, 陈旧, 对自身要求不高, 需求低。传统观念的影响造就了人们如今的思想。因此, 要想发展养老行业, 带动养老行业的消费就需要从老人的消费观念出发, 改变传统思想, 提高老人群体的日常消费水平, 提高生活品质, 强化精神文化消费, 带动消费。

1.3 现有养老机构存在诸多问题

目前, 我国现有养老机构匮乏, 入住率低, 分布不均匀, 服务不专业等等问题频发。一方面, 随着人口的不断增长, 老龄人口不断增多, 现有的养老机构难以满足老年群体人数的巨大需求。建成养老机构需要一定的时间, 大量的老年人突然出现难于应对、另一方面, 养老机构分布不均匀, 城市供不应求或者建好的养老机构价格昂贵一般老人住不起, 农村入住率极低, 造成资源的浪费, 从而导致投资者不愿意投资, 撤出养老机构投资, 最终呈现养老机构不断减少, 而老人数量不断增多的紧张局面。此外, 养老机构没有统一的行业规范, 服务人员缺乏培训, 专业知识匮乏, 出现服务不到位, 没有耐心, 态度差等等诸多问题有待改善。

1.4 老年用品、服务及休闲文化领域发展滞后

首先,老年用品供给短缺,专门针对老年人的特殊生活用品,如老人床垫、手杖、轮椅等以及辅助商品如老花镜、助听器、假牙、假发等,即使在我国许多大中城市,也很难找到老年消费品专卖店,即使有一些,适合老年人特点的保健型、方便型、舒适型商品也少之又少。其次,在老年服务业领域,目前专为老年人提供服务的设施严重不足,服务项目和内容不全,服务人员素质参差不齐,老龄服务的数量和质量都远远不能满足市场需要,是滞后中的滞后。再者,在老年休闲文化领域,目前我国老年人的娱乐场所主要是在家里、马路上和公园里,而随着生活水平的日益提高,老年人闲暇时间充裕,可自由支配收入高,老年人的精神追求和个人文化发展的需求也越来越高,专门针对老年人休闲娱乐市场的潜力巨大。

2 研究内容

本项目将对健康养老服务进行实地考察调研与分析,关注国内外养老服务的研究现状并吸取相关经验,以老龄产业的交互设计为研究对象,并对老龄产业用户有哪些需求进行研究,从用户情感层面丰富深度挖掘并调查老人、子女痛点,颠覆传统行业的认知,真正从老人需求端发起,针对于老龄产业人群,以用户体验为导向的交互设计研究,力图通过对老龄产业平台的制作从实践中得到切实可行的理论依据,达到技术与艺术更好地融合,为老人提供更加全面、专业的服务。项目通过帮助解决老人的核心痛点“孤独”和子女的核心痛点“牵挂”,结合互联网、物联网及云技术,力求做出更能提升养老服务水平的的项目。

2.1 本项目主要研究重点主要在于:

- (1) 后端服务设计相关技术。
- (2) 助老服务需求分析。
- (3) 助老服务系统设计。
- (4) 助老服务推荐策略的分析与设计。
- (5) 关键功能的实现及测试。

2.2 本项目主要研究难点在于:

(1) 目前针对老年人专门设计的交互类数量少,可参考范围窄,在做交互设计的同时可参考借鉴的成功案例较少。

(2) 国外老年人身体素质、国家医疗保障等和国内老年人基本不同,而国内老年人用户的相关研究才刚刚起步,因此,制作的时候需要在用户研究方面多做调研。

(3) 为了使“筑爱巢”居家养老一站式服务 APP 用户的体验更加满意,在前期阶段对老龄产业用户做了大量的调研工作,这就带来了大量的统计分析。

3 创新点与项目特色

3.1 丰富的终端是本项目的创新特色

技术可应用于不同的终端,如智能腕表手表可实现紧急呼救、智能定位;电子血压计可进行血压的精准测量,主动上传;项目还提供亲情关怀、消息推送、沟通互助、可视化健康管理、监测预警、精选商品推送等,实现对老人健康状况的实时感知,提前预知。

3.2 符合上班族儿女的需求新型养老模式

我国目前的基本养老模式主要有三种:第一种是自我居家养老,主要依靠家庭子女养老;风险较大,需要子女有较多的时间和精力,一般难以实现。第二种是社会养老,主要依靠国家,社区开办的养老机构,养老机构数量一般难以满足需求,资源有限。社区服务人员有限难以做到人人都能照顾到位。子女不放心,无法及时的获取老人信息,联系有些困难。第三种是民间养老,个人出资开办的养老机构,一般这种养老价格较为昂贵,需要子女有一定的经济能力。考虑到目前子女多为 80、90 后,刚开始上班,居家养老没有精力,社会养老压力大不放心难于找到适合的机构、民间养老又消费过高,因此,急需一种新型的养老模式来解决上班族儿女的困境。

3.3 资源整合

“筑爱巢”居家养老一站式服务,将市面上现有养老行业资源加以整合,使信息更全面,咨询更便捷。以最低的成本、最快的时间,通过新的方式将老龄产业咨询组织起来形成统一整体,可提供全方位的服务。

3.4 满足不同用户需求

“筑爱巢”居家养老一站式服务,将兼顾年轻人与老年人这两个用户群体的审美需求,并以满足两个用户群体需求作为设计的基本原则。针对客户的不同可以提供人性化的服务需求。

4 项目模式

4.1 运营模式

以“终端+SaaS”的模式进行项目运营,产品研发完成后,服务端在云端部署,社区养老机构可网上申请产品服务,费用按终端数量每年收取服务费。项目提供各类终端设备,比如手环,手表等采用技术读取老人人体状况信息进行存储,同时上传云端可供子女查阅。平台与社区达成合作,可申请专业人员上门服务,服务完毕后子女可进行服务评价和打分,费用根据服务内容人性化收费。项目运营有着不断地资金流,吸引看好项目前景的人们前来投资,合理使用资金,资金预算准确,有着专业的财务人员,为项目的运营提供强有力的支持。厂商间彼此信任,共担风险,共享利润。为项目的运营提供良策,选择最优方案。项目偏技术,减少了成本的投入,人才的引进减少了一定的生产成本,不做无用功,高效率运营。

4.2 盈利模式

本项目的核心优势在于技术吸引投资者投资,新型的养老,模式给大众一个良好的未来。目前盈利模式主要有以下五种。第一种,政府的采购,政府需要新的技术来规范养老行业,技术将养老成为一个闭环式总体,建立老人健康档案,方便老人的同时,也方便了管理,有效提升养老服务水平。第二种,智能穿戴设备的买卖与租赁。项目与供应商谈成合作,提供技术供应商负责生产,我们通过平台进行销售与租赁,从中获取提成。于此同时,也给我们带来了巨大优势,可为客户提供一站式服务。第三种,会员制收费,项目发展老客户,服务有需求又有一定消费能力的群体,提供全方位服务,随时随地检测,上门服务,长期进行沟通,提供高质服务。第四

种, 广告信息发布, 平台可发布相关养老产品, 自身拥有平台, 客户端, 微信公众号等资源, 为企业发布信息, 平台进行人工审核, 合格后发布并收取合理费用。第五种, 供应商返利, 拥有一定数量规模老人信息后, 可与供应商共享信息, 收益共享, 共同研发新产品, 提升养老服务新质量。

4.3 监管反馈模式

为确保项目的正常运行, 智能监管反馈模式能提供巨大的帮助。项目可提前预测推算老人健康状况, 及时提醒。出现状况后, 及时提供解决的方案, 提供最佳方法, 通知子女及医生及时救援。同时, 记录事件原因、时间地方。有效防止事情的再次发生。多方面的考虑, 智能监测, 及时发出警报, 最佳方案处理, 通知附近医护人员, 高效化服务, 满足不同老人的需求。

4.4 投资方案

主要资金来源由第三方合作者投入, 也吸收一些对该项目前景看好的个人或者企业的投资。如果该项目创业资金申请成功, 也作为本项目投资中的一部分。争取三年后利润率达到300%; 行业地位要名列前茅; 销售收入要大幅度提高; 五年内山东省市场占有率要达到30%以上; 建立山东省区域产品品牌效应。

4.5 管理模式

项目团队只负责项目设计和功能研发部分, 对于项目涉及的智能终端, 由擅长终端产品研发的合作伙伴负责, 各取所长, 尽最大努力提高项目质效, 共同推动项目进展。

项目周期为2年, 半年时间内完成项目功能设计, 与智能终端厂家签署合作协议, 一年内完成App功能研发和部分终端的研发, 一年半内完成平台所有功能研发, 最后半年内寻找一家社区养老机构, 上线试运行, 不断完善平台, 并形成V1.0正式版。

项目团队分架构组、设计组、研发组、实施组、外联组。架构组负责平台整体架构搭建, 设计组负责功能设计, 研发组负责App功能研发, 实施组负责功能测试、项目实施, 外联组负责寻找合作伙伴, 搭建生态, 并负责产品推广。项目团队首先选择济南市一家中小型社区养老机构试点运行, 合力寻找具有养老需求的家庭客户, 提供半年的免费服务。后续在济南市范围内重点推广, 并逐步推向全省、全国。

5 风险预测及对策

5.1 行业风险

(1) 风险

行业的波动性大, 具有较大的不确定性, 投入高, 回报周期长。

(2) 对策

增加技术的投入, 克服在产品推广的过程中遇到的问题。观察顾客需求是怎样随着时间演变而由不同的产品和技术来满足的(需求生命周期)。筹集充足的周转资金以稳定企业的发展。

5.2 市场风险

(1) 风险

市场需求是巨大的, 但有一定程度的不确定性。市场接受

时间较长, 对于新兴事物市场具有一定时期的缓冲。

(2) 对策

实时更新平台。平台应具有一定的吸引力, 符合居家养老的需要。加大宣传力度。

5.3 资金风险

(1) 风险

缺少创业资金, 融资成本风险。

(2) 对策

对于每个合伙人或投资人, 必须要与之签订投资合同(若违反合同, 必赔高额违约金), 保证资金的正常周转, 加强资金链的稳固性。

5.4 管理风险

(1) 风险

管理者自身文化水平, 素质, 道德修养

(2) 对策

进行不定时抽查公司人员办公效率, 严格选拔管理层人才, 提高人才的薪资待遇, 吸引更多的人才前来竞聘。

6 项目可行性分析

本项目主要是对养老机构从业人员提供准确、便捷、高效的查询工具, 主流消费人群为新进养老行业的从业人员, 对于互联网、物联网较为先进的或是设备较为齐全的养老院和社区养老中心均可使用。从技术、组织、政策方面分析更加为项目的实施提供信心。

6.1 技术可行性

在项目实施技术方面, 本项目将增加技术的投入, 加大对技术人员的招募, 提高技术人员的薪资待遇, 努力达到技术最优, 利用好互联网、物联网、大数据、云计算等先进技术, 融合养老产业运营理念开展实施, 具有可行性。本项目将通过定位、监测等功能加强对老人的照顾, 降低老人发生意外的风险, 有利于养老机构以更低的成本去为老人提供人性化、安全化、精细化的服务。

6.2 组织可行性

从项目组织可行性角度来看, 该项目有着合理的项目实施进度、生产运营模式、相应的管理模式、今后还将选拔经验丰富的管理人员、建立良好的合作关系、制定适当的培训计划等, 以确保项目的顺利进行。

6.3 政策可行性

目前国家大力发展养老行业, 发布了相关的政策, 政策体系逐渐趋于完整, 为养老行业的发展提供了力量。社区积极配合, 养老观念改变, 人民消费水平提升, 养老行业发展壮大。由此可知, 智慧养老相关产业正在蒸蒸日上, 有着巨大的前景和发展空间, 在未来的几年里将得到快速的发展。

参考文献:

- [1] 统计要事[J]. 统计科学与实践, 2011(05): 61.
- [2] 侯冰. 城市老年人社区居家养老服务需求层次及其满足策略研究[D]. 华东师范大学, 2018.

指导老师(通讯作者): 郭筱娜, 山东协和学院。