

吉林省智慧社区居家养老服务发展对策研究

刘航宇¹ 李卓²

1.长春电子科技学院 吉林长春 130000; 2.长春人文学院 吉林长春 130000

摘要:随着我国人口老龄化趋势日益加深,养老问题也越来越被置于重要位置。而随着科技的不断发展,对养老问题也产生了深刻的影响,“智慧养老”应运而生。传统的社区居家养老服务已经明显的表现出不足之处。将智慧养老嵌入社区居家养老服务中,益处多多。开展智慧社区居家养老服务的研究对吉林省养老服务的发展具有重要意义。

关键词:吉林省;智慧社区;养老

1 引言

人口老龄化根源于低生育率。根据国家统计局近日发布的《中国统计年鉴 2022》显示,2021 年我国初婚人数为 1157.8 万人,比上一年减少 70.8 万人。这也是多年来初婚人数首次跌破 1200 万人,是 1985 年以来的新低。从近 20 年初婚人数情况来看,2013 年是我国初婚人数的顶峰,自此之后,人数一直处于递减状态。近 8 年来,我国初婚人数下降了 51.5%。这无疑是一组可怕的数据。结婚人数的下降,对未来人口发展会产生较大影响,尤其是人口老龄化趋势 65 岁+人口数为 375.72 万人,占 15.61%。与 2010 年六普数据相比,60 岁+人口的比重上升了 9.85%,65 岁+人口的比重上升了 7.23%。^[1]

人口老龄化趋势日益加深。截至 2021 年底,全国 60 岁+人口逾 2.67 亿,占总人口的 18.9%。东北地区人口更是负增长,出生率低、老龄化趋势明显,且明显高于国家整体的平均水平。七普数据显示,吉林省全省常住人口中,60 岁+人口数为 555.12 万人,占吉林省全省常住人口的 23.06%。养老问题已经被置于焦点地位。随着科技的不断,“智慧养老”应运而生。作为传统的社区居家养老服务的升级版,“智慧养老”是传统的社区居家养老服务的补充和完善。它更能克服传统的社区居家养老服务表现出的不足,也能更加满足老年人日趋多样的养老服务需求。因此,将智慧养老嵌入社区居家养老服务中,不仅可以大幅减小我省社区居家养老服务供给的压力,也可以为老年人提供更加优质、完善的养老服务。开展智慧社区居家养老服务的研究对我省养老服务的发展具有重要意义。

2 吉林省智慧社区居家养老服务的现状

在《中华人民共和国国民经济和社会发展第十四个五年规划和 2035 年远景目标纲要》第十六章,第三节中指出:推进智慧社区建设,依托社区数字化平台和线下社区服务机构,建设便民惠民智慧服务圈,提供线上线下融合的社区生活服务、社区治理及公共服务、智能小区等服务。丰富数字生活体验,发展数字家庭。加强全民数字技能教育和培训,普及提升公民数字素养。加快信息无障碍建设,帮助老年人、残疾人等共享数字生活。第四十五章,第三节,完善养老服务体系中也指出:要发展银发经济,开发适老化技术和产品,培育智慧养老等新业态。^[2]

吉林省政府也在积极推广智慧社区的发展。《吉林省“十四五”城乡社区服务体系建设规划》中也指出:要加快推进城乡社区服务数字化建设,提升数字化政务服务能力,构筑美好数字服务新场景,有序推进智慧社区建设;在社区服务数字化建设方面,开展“互联网+基层治理”行动、智慧社区建设行动。^[3]

2018 年长春出台的《关于加快养老服务发展的实施意见》是省内第一个对城市社区居家养老实施过程做出详细规定的地方性文件。推进养老社区改造,加强老旧小区随着时代进行智慧化发展,长春作为吉林省省会城市和经济发展中心,应率先做出示范性措施。长春市在现阶段,已经有很多小区开展智慧社区 1.0 的建设服务,比如嘉惠燕京府小区,做到一体化智慧生活服务体系,为社区居民营造方便快捷的便民生活服务,美容、干洗、车辆、家政、早

午晚餐、缴纳各种费用等,都可线上与管家预约,上门服务,满足老年人足不出户的生活购物需求;物业公告、物业缴费、保修维护、意见反馈也均可在线上完成;社区安防、刷脸开锁、云对讲等物业服务也都非常成熟;在家中,还有一键式报警系统和安防呼叫器,也加强了对老年人的健康管理服务。打造智慧物业创新服务模式、智慧居家养老创新服务模式为一体的综合智慧社区。还有很多的小区和社区都在不断的完善社区居家养老的服务,在这里不一一赘述了。

吉林省各市区积极响应政策,发展智慧养老。智慧养老的建设情况还在逐步完善,无论是在服务水平还是服务质量上都有着显著的提升,但同时,也面临着诸多挑战。

3 吉林省智慧社区居家养老服务面临的问题

3.1 缺少资金保障

东北地区经济始终处于低迷状态,这是一个不可辩驳的事实。而智慧社区的建设,也需要大量资金的投入,后期的运营也是离不开大量的资金来维持和升级。现阶段,吉林省智慧养老社区的建设,资金来源主要来自于政府或小区物业。很多小区物业认为短期资金不能够回笼,不愿意做“赔本买卖”,从而阻碍了智慧社区的建设和发展。这些也都需要政府在政策上予以扶持来改善。

3.2 人力资源不足

从吉林省六普与七普的数据对比来看,十年间,吉林省总人口数减少 338.9 万人,减少比例为 12.34%。大量人口外流,高端人才外流更为严重。智慧化社区是新兴事物,对于服务人员的工作能力要求较高。智慧社区居家养老服务人员的工作报酬相对较低,因此,能够从事智慧社区居家养老服务的人才可能更偏向一些高薪的行业。计算机、人工智能、大数据等专业人才,都是高薪的行业,很难会选择智慧社区居家养老服务这个行业。相关专业人员的缺乏,造成智能化的服务人员供给不足,影响了智慧社区的有效构建、实施与发展。

同时,很多高校或者职业技术学校,并没有开展养老专业。虽然养老专业前景辽阔,但是很多学校依然没有重视起来。即使部分学校开设了养老专业,也仅仅是设置了护理保健等方面的学习,没有设置智慧养老相关的课程。

3.3 老年人对智慧社区居家养老服务产品的积极性不高

多数老年人对于新鲜事物的接受能力较差。部分智慧养老服务程序的操作难度较大,智慧程序的设计也没有很好的为老年人量身定做,没有切实符合老年人需求,比如字体较小、操作繁琐、价格昂贵,这就也给老年人的使用造成了一定的障碍。

同时,老年人在消费观念上也偏于保守型,不愿意为了更高质量的智慧型服务买单。东北地区的老年人,退休金普遍不高,尤其是乡村的老年人,更是有来自经济的压力。因此,家庭的经济状况也使得他们使用智慧服务产品的主观积极性不高。

还有一部分原因在于,部分智慧养老服务产品的中期维护和售后不到位。有的老年人对于设备的使用不得要领,也没有专门的人

员进行跟进,长此以往,很可能就使得这些智慧养老服务产品变成了闲置产品,不仅仅没有满足老年人养老服务需求,反而使他们种下了怀疑的种子、抵触的情绪,下次再有智慧养老服务产品宣传的时候,也不再敢轻易尝试了。

3.4 政府对智慧社区居家养老服务未设立统一标准

吉林省政府对于智慧社区居家养老服务,仍然没有设立一个统一的标准。目前智慧社区居家养老服务在吉林省内多为试点运行,且并没有普及到每个社区。吉林省的智慧社区居家养老服务仍然处于起步状态,还是缺乏相关经验。同时,养老产品质量和作用也是参差不齐,许多不良企业趁机诈骗老年人,对这养老产品生产和质量及作用,也没有一个统一的标准。

要想实现智慧社区居家养老服务的高质量发展,就必须确立一个统一的标准。不然各自为政,很难统一认识,那样对智慧社区居家养老服务是百害而无一利的。

3.5 难以满足老年人日益增长的物质和精神需求

所谓养老服务,不仅仅是对老人生活上的、身体上的、医疗上的照料,还包括老人们的心理健康照顾。而智慧养老,更应该考虑到照顾上老人的精神满足,以及对各种突发状况的预警和监测。现阶段的智慧社区居家养老服务,没有很好的做到这些。应做到与时俱进,不断拓展智慧社区居家养老服务的发展。比如监测老人,当老人摔倒时,第一时间通知家人和当地医院;当老人走失时,自动发送老人的位置给子女;能够提醒老人准时吃药等等;能根据老年人的兴趣进行陪同等,以切实提高老年人日益增长的物质和精神需求。

3.6 存在老年人个人信息泄露的风险

在智慧社区居家养老服务当中,这些智能产品、软件是通过获取老年人日常生活、心理状态等信息来完成预警和监测的。在实现“智慧”的过程当中,也应注意不能让不法分子有机可乘。有关部门也应出台相应的政策和统一的标准,并有相关人员持续跟进。

4 提升吉林省智慧社区居家养老服务的对策与建议

4.1 向有经验的社区和社区汲取经验

天津市自2008年就开始对60周岁以上需要生活照料的老年人按照轻度、中度、重度三个等级提供政府补贴;2015年,乌镇上线了全国第一家“智慧养老”综合服务平台——乌镇居家养老服务照料中心:椿熙堂。主要由应急救援、健康管理、生活照料、专业照护、膳食餐饮和社区文化等六个养老服务板块组成。老人家中安装门磁报警、红外线感应、SOS报警以及老人生命体征监测等现代智能照护设备,实现远程监护和及时的救助。^[4];合肥市的逍遥津老人服务中心是庐阳区第一家“社区+机构+居家”的“嵌入式”养老机构,利用社会资源及结合社区的公建配套设施,将家庭、社区和机构有机结合起来,满足养老需求,并且以此为抓手,推进智慧养老在整个合肥落地。^[5]

虽然地方差异明显,但是可以从中吸取可以借鉴的实践经验。

4.2 充分发挥家人的作用

“孝道”是中华民族的传统美德。智慧社区居家养老服务并不是要排除家人只依靠智慧产品的养老方式。老年人已经辛苦了一辈子,家人的关心和陪伴更能使老年人得到幸福感。同时,家人也应该充分接受和宣传智慧养老,使老年人体验更高质量的智慧生活。

4.3 加大智慧社区居家养老服务的人才培养

一个合格的养老服务人员,必须有着专业的养老相关知识。在智慧社区居家养老服务的基础上,更应该具备相应的智慧养老知识。相关学校应开展相关课程,完善人才的培养机制,使人才能够符合上岗条件。不仅仅应该开设老年服务、管理的专业,也应开展对老年人心理疏导的课程,还应开展大数据、计算机等相关课程。同时也应该对人才进行定期考核,以保证智慧社区居家养老服务的品质和质量。

4.4 企业发挥企业社会责任参与智慧养老

之前我们提到,现阶段吉林省智慧养老社区的建设,资金来源主要来自于政府或小区物业。很多企业认为短期资金不能够回笼,不愿意做“赔本买卖”,从而阻碍了智慧社区的发展和建设。智慧社区居家养老服务的发展缺少社会资本和企业的介入。企业应充分发挥企业社会责任,不应仅看到眼前的利益,而不去考虑更长远的发展。智慧社区居家养老服务在将来,不仅是一个很有前景的产业,同时也能够为整个人类做出贡献。

4.5 提升老年人的主动参与意识

很多老年人还不习惯接受新鲜事物,对智慧养老的接受度不高。他们对智慧养老这个概念就不熟悉,主观上也不愿意接受新服务方式,总是嫌麻烦或者害怕被骗。所以,智慧社区居家养老服务的工作人员应该加大对智慧养老的宣传力度。可以不定期的开展一些活动,让老年人亲身体验智慧产品带来的方便与快捷。同时,也可以让他们进行反馈,觉得哪里不符合自己的要求,以便智慧社区居家养老服务的工作人员进行更好的服务。

4.6 充分发挥政府作用

政府应在智慧社区居家养老服务中充分发挥作用,鼓励企业、社会资本等加大智慧社区居家养老服务产品及平台的投入及研发。

政府也应加大毕业生就业补偿机制,呼吁毕业生为本省的发展做出贡献。

政府应建立健全相关标准。首先,应建立健全信息泄露标准。智慧养老产品需要收集哪些信息?用于什么用途?应制定法律法规来制约隐私的泄露,加强老年人隐私保护,降低个人信息泄露的风险。其次,应建立健全智慧社区居家养老服务的统一标准。智慧社区居家养老服务没有基础的、统一的评定标准,更缺乏有针对性、适合不同区域的相应政策规定,这严重制约了智慧社区居家养老服务的发展。智慧社区居家养老服务的内容和质量,也缺乏相应的考核标准,应该达到什么标准?在哪些方面应该注意等等问题。智慧社区居家养老服务应积极采纳其他城市、其他国家的养老服务行业的有效举措,制定符合吉林省的智慧社区居家养老服务统一标准,以提高智慧社区居家养老服务的质量和水平。^[6]最后,养老产品也缺乏相应的标准。很多智慧产品的设计,不能够符合老年人的需要。而且有很多产品售后无门,这些都没有一些标准来制约,因此,建立健全养老产品标准也是迫在眉睫的。

智慧社区居家养老虽然现在还面临着一些问题,但是智慧社区居家养老,能够将人工智能和居家养老有机结合在一起,使老人们不需离开自己熟悉的环境,就能享受到个性化、智能化的养老服务,是大势所趋。

参考文献:

- [1]中国统计年鉴—2021 (stats.gov.cn) [DB/OL].http://www.stats.gov.cn/tjsj/ndsj/2021/indexch.htm
 - [2]中华人民共和国国民经济和社会发展第十四个五年规划和2035年远景目标纲要_中国人大网 (npc.gov.cn) [EB/OL].http://www.npc.gov.cn/npc/kgfb/202103/bf13037b5d2d4a398652ed253cea8eb1.shtml,
 - [3]吉林省印发“十四五”城乡社区服务体系建设规划-中华人民共和国民政部 (mca.gov.cn) [EB/OL].https://www.mca.gov.cn/article/xw/mtbd/202208/20220800043498.shtml
 - [4]钱昕.“互联网+”养老服务:乌镇智慧养老模式浅谈[J].劳动保障世界,2019(20):18-19,22
 - [5]甄圣如.智慧养老在应用中存在的问题及对策——以合肥逍遥津院为例[J].法制与社会,2019(14):135-136.
 - [6]甄朋霞.长春市智慧社区养老服务问题研究[D].长春:长春工业大学,2022:33
- 基金项目:吉林省教育厅十三五规划项目“吉林省政府购买养老服务的投入效用分析”(项目负责人:李卓,编号:JKH20181307SK)