

“互联网+”多元化创新服务助力社区养老发展研究

◆涂志铨 沈性良

(广州工商学院 广东广州 510850)

摘要：“互联网+”多元化社区养老是社会养老产业转型的必然要求，是大众创业、万众创新的时代性引擎，互联网+多元化的养老服务有利于提高服务质量、增强服务效率，解决养老服务专业人员短缺问题，也能拓宽养老服务社会化路径，通过搭建完善的养老服务互联网信息平台，利用互联网、依托智能化的信息服务，创新服务模式，最终目的旨在为老龄化群体提供便捷的养老服务。本文主要以多元化创新型养老为重点进行探究。

关键词：“互联网+”；多元化资源整合；创新社区养老服务

引言：随着大数据、人工智能、移动通讯等技术的发展，“互联网+”在社区养老服务中得到越来越多的应用，渐渐成为创新社区养老方式、强化养老服务资源整合、督促多元主体参与社区养老服务重要途径。打造“互联网+社区养老”的新型养老服务方式，多元化社区养老的创新研究将是今后需重点关注的领域。

一、“互联网+”多元化创新服务助力社区养老的必要性

(一)概念：多元化的社区养老服务主要是指在传统的社区养老基础上，结合互联网、依托智能化的信息服务平台，创新服务模式，从而为社区老人提供全方位、灵活、便捷、舒适的社区养老服务，其最终目的在于提升老年人生活质量，提高养老服务水平。

(二)“互联网+”创新养老潮流

“互联网+”简单的来说就是将互联网与各个行业相结合，利用互联网电子信息技术助力多元化创新社区养老服务方式；融入“互联网+”的养老就是传统养老与互联网新技术养老相结合，优化社区养老方式，促进社区养老专业化、智能化、便捷化；“互联网+”多元化创新服务是助力社区合理有效配置养老资源、优化社区养老服务方式必不可少的一种方法，能够推进社区养老服务业的快速发展。

(三)“互联网+社区养老”借助互联网大平台将信息技术、人工智能、多元化思维与社区养老服务相融合。通过大数据、智能化、信息化方便快速的助力于社区养老，其有以下几点作用：

1、更好更方便的服务了老人

通过建立养老服务平台，构建线上线下服务体系，整合线上、线下资源，实现养老服务资源的有效利用，同时老年人也可通过服务平台进行预约，这样，即使足不出户也仍然能享受到快便捷服务。

2、更有效的保障了老年人的安全

通过对老年人口的身体大数据监测、分析等，提前做好预防工作，可减免一些意外事故以及疾病的发生，而互联网的出现使得一些老年服务平台已经可以实现对老人地理位置、身体状况指标、活动能力等数据的实时采集和监控，根据这些数据来提供相对应的安全保护、健康营养监督、精神关爱等。

3、更好的推动实现医养结合目标

互联网在信息技术，大数据等方面，通过对老年人的身体状况、营养情况、心理健康等等进行分析，为每个人制定符合其自身情况的方式，在大数据样板的支撑下，更好的为开展医养结合服务提供了重要的信息和技术支撑。

二、当下“互联网+”多元化社区养老的创新形式

(一)互联网的大数据分析与监测

随着现代信息技术的快速发展，大幅度地改变现代生活生产方式，社会发展信息化趋势愈发显著，由此进入了互联网时代。以信息技术为主要推动力，推动着社会生产力变革，不断向宽度、深度发展。互联网+作为各个行业转型升级的重要推动力，反观大数据技术，据采集、监测、管理、分析、可视化等技术。在一些地方实践中表明通过互联网+，依托老年服务平台，以社区为单位收集老年人基本信息、养老服务信息、健康营养信息等数据库，可以实时的监测、分析，及时便捷的服务于社区老人。

(二)人工智能化服务

目前全球老人高达10亿，中国占约30%左右，而这个数据在今后的很长一段时间内还会持续上升。专业护理人员不足、无法给老人更好的生活照料等老龄服务劣势已日益凸显。这种逐渐蔓延全球的护理人员短缺将是全世界人都将面临的巨大挑战。AI技术的成熟，意味着商机也即将到来，借助科技来填补劳动力不足的缺口。但这并不表示人类会被AI代替，而是为这些

护理型人员提供一个可靠的“帮手”，利用人工智能为老龄服务的发展提供全新的解决方案。AI的盛行将会使老龄服务由人工密集型服务转向数字化智能服务。

(三)互联网+养老资源共享

“养老资源共享”顾名思义就是通过互联网管理平台实现养老资源的优化配置，提升养老服务质量，通过完善养老基础设施，加大资金的投入以及政策的偏向，利用互联网大数据管理平台对养老资源进行合理化配置，最终实现老有所养、老有所乐、老有所医的目的。

三、在“互联网+”多元化社区养老创新过程中存在的困境

(一)资金和人才的投入不足

目前，全国养老服务人才队伍的基本状况是：养老护理员数量不足，专业技术水平偏低；养老服务专业技术人员队伍尚未建立；养老服务管理人员总体数量不足，且专业化管理的能力不足。高科技技术投入比例低，专业化水平低。

(二)政策与多元化社区养老创新服务的相关性较低

国家在近些年虽然颁布了许多政策以扶持养老，但在多元化养老服务这方面不够完善。基于养老产业的发展，我国制定了许多促进养老发展的文件，例如关于保障老人基本权益、退休老人生活、老人保险等问题，但对于社区养老服务这方面较少，很多政策制度在执行的过程中也存在难以落实的问题。以健康养老为例，健康养老产业资金投入不够，大多针对低收入群体，针对中高层次老年人群的服务相对较少，健康养老产业发展结构不完善、养老服务供需不平衡。

四、完善“互联网+”多元化社区养老模式的发展对策

(一)加强资金监管，减少投资风险

“互联网+社区养老”模式未形成完善的发展体系，但取得了广泛的受众反响，引发大量的资本投资。由于“互联网+社区”养老体系在智能网络平台上的投入大于实际操作中的监管和责任的界定，所以容易造成资本投资风险大、资金使用不透明。因此要加强资本投资的资金线下使用的监管力度，让资金使用透明，防范投资风险。

(二)完善多元化的智能养老服务体系

在“互联网+社区养老”模式中，线上的社区养老智能信息平台往往比线下的服务实施更加完善，线上平台的投入也大于线下。因此要健全社区养老服务的管理体系，要线上线下服务同步，才能使“互联网+社区养老”模式形成高标准、专业化的发展模式，才能在实践中取得更大的社会效益。

(三)依托“互联网+”大数据，创新并研发高科技养老产品

随着智能终端、移动互联网应用、大数据等技术的快速发展，互联网与传统养老产业的融合创新不断深入，衍生出大量的创新产品。在“互联网+”时代，大数据正在成为养老服务产业颠覆式创新发展的重要契机，在大数据的计算下，高科技的养老服务产品可以使老人更方便、更健康的享受老年生活。

结语：面对老龄人口的快速增长，养老服务需求水平越来越高，传统的养老模式已不再适用中国现有的国情。为保证老年人有一个更加安稳、健康的晚年生活，多元化的养老服务也成为其必然趋势。在政策、资金投入、人才培养等多方面因素的影响下，通过互联网平台的智能化、便捷化、健康化、技术化的不断创新，社区养老服务必然成为社会养老的重要支撑。

参考文献：

- [1]符敏.社区养老服务机构的风险规避研究.来源《中小企业管理与科技-中旬刊》2014年第03期
- [2]刘昶荣.养老产业是个大“金矿”[N].中国青年报.2017.09.07(6)
- [3]《国务院关于积极推进“互联网+”行动的指导意见》(国发〔2015〕40号)。

作者简介：

涂志铨(1998—)，男，广州工商学院经济贸易系，专科在读，专业：电子商务，研究方向：社区养老服务。
沈性良(1998—)，男，广州工商学院经济贸易系，本科在读，专业：电子商务，研究方向：社区养老服务。
指导老师：王硕、曾素梅。