

基于 O2O 理念的社区文化养老服务研究

◆叶丽珍 曾素梅

(广州工商学院 广东广州 510850)

摘要:截至到 2018 年底,我国 60 岁以上的老年人口已经超过 2.4 亿,占据我国社会人口结构的六分之一,养老问题已经成为中国社会经济结构和产业转型的新挑战。而 O2O 商业理念的提出和运用很好地缓解当下社会经济养老的负担,利用地区资源和网络数据的结合,因地制宜地改造社区养老场所,发展各具特色的养老产业。社区老年文化作为社区养老的组成部分,成为本文重点分析的要点,在群体服务和活动兴趣的基础上,进一步构建消费养老 O2O 对社区文化养老的服务模式,并提出相应的发展对策。

关键词:O2O 模式;文化养老;社区服务;服务构架;发展对策

引言:在 O2O 社区养老的推动下,当下出现多种老年社区福利服务网络,其中包括社区医疗保健站、社区托老所、养老院、护理院、疗养院、文化活动中心等,主要是在依靠数据网络,与传统的养老服务相结合,建立针对空巢、独居老人的社区照料系统,对社区老人提供上门服务,组织志愿活动,发展兴趣日常,让社区老人老有所依、老有所为、老有所学、老有所乐。

一、开展社区文化养老服务的必要性

概念:社区文化养老服务是社区居家养老服务的一种,通过文化活动中心的运营和志愿组织,在社区群体间开展情感沟通、思想交流、兴趣互动的文化活动,如老年棋艺教学、老年志愿服务、老年商业艺术团等,以满足当代老人的精神慰藉的一种服务模式。

社区文化养老相对于物质赡养而言是一种积极的辅助养老理念,通过不同形式的互动交流帮助老年群体树立正确健康的养老观念,在文化兴趣中帮助老人获取尊严、价值和社会价值,脱离孤独,充实老年生活,不为年龄和行动能力的限制被时代所淘汰。习近平总书记在党的十九大报告中提出:“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”。社区环境作为家庭养老和社会养老的重合点,成为社区文化养老服务平台构建的基础。

二、O2O 模式理念与社区文化养老相结合

(一) 养老 O2O 模式分析

养老 O2O 旨在利用互联网思维改造传统养老服务产业。服务是养老 O2O 的本质,即在社区居家养老的基础上,把 O2O 模式分为以下三种服务形式:

智慧养老 O2O 服务,也称为健康服务。社区服务人员或亲属通过可穿戴智能设备,远程监控和诊断老人的身体健康情况,以此来整合养老服务资源,提高服务效率,减少服务成本。

电商养老 O2O 服,又称消费养老,主要是从老人日常生活消费为出发点的消费服务。一方面通过线上商城和线下门店的门店的连接,帮助老人进行网上购物;另一方面通过会员制的社区老年社交服务中心,为社区老年群体提供休闲娱乐、疗养健身的互助平台。

地产养老 O2O 服务,即以物业转型为核心的围绕老人医疗保健、休闲娱乐、网上商城的个性化地产项目。以地产为基础的养老文化产业,围绕老年智慧服务、消费服务的长期效益来运行,极大地增强社区老人的生活氛围,提升老年生活质量。

(二) O2O 理念与社区文化养老服务的结合优势

基于文化的养老 O2O 主要是针对具有行动能力,拥有活动兴趣的健康老人而延伸的一种养老服务产业链,主要体现在老人消费、休闲娱乐、文化兴趣等方面。社区老年文化服务以 O2O 模式运营,使得社区的文化养老策划、活动中心管理经验、消费服务信息得以在互联网上交流共享,使得兴趣活动更为贴心周全;与此同时,也让年轻一代更直观地感受社区文化氛围,参与到社区老年活动中,积极讨论养老计划、践行养老义务与责任。

三、基于 O2O 理念的社区文化养老服务构建

(一) 构建平台人员参与信息整合系统

老年志愿者:以关心下一代的老人帮扶理念构建“老人志愿者注册”信息系统,形成志愿管理流程与志愿活动积分,构建学习型老人志愿组织,助推提升志愿服务质量,让社区老人的互助服务得到公证、认可和回馈。

老年文艺者:以社区老年文化 O2O 服务思维构建“老年文艺者注册”信息系统,形成“信息传播——兴趣培养——技能教学——文化商业”的活动流程,打造“老有所为”的主题形式,

让时间和创造价值成正比。

青年参与者:以代际之间为联系构建“青年参与者注册”信息系统,以老人活动信息与实况反馈整合,让社区年轻人参与到社区文化养老活动中,为老人文娱活动出谋划策,同时家庭的年轻一辈也可以随时随地了解自家老人新动向。

(二) 构建平台活动服务整合系统

以“参与成员——活动调查、形式、力度——合作与技术投入——平台形式与效果——监督与试点——社区讨论与传播”行动实施调查与网络研究,构建“额外服务、商业交流、兴趣培训、技能教学、志愿帮扶”五大区块。额外服务区块设想:为保证文化活动中心的顺利运行,平台可借助社区养老服务领域内的要素资源积极为社区老人的日常活动提供相应线上预定服务,如医疗体检、膳食提供、出行安排、文化课程转发等,吸引老年群体加入活动组织,并以良好的精神状态参与到社区文化互动中。

四、以 O2O 推行社区文化养老服务的发展对策

(一) 抓住老年人心理活动特点和精神需求

由于老人年龄的增长,机体渐渐衰老,老人会经常念叨不绝,怀念旧事,以此获得心理上的平衡和安慰。平台抓住老人“怀旧”心理和精神需求,以居家养老为模式,以活动形式为发展目标,制定系列社区老人“兴趣——活动——交流”服务,持续活跃老人创新创造的思维,缓解老年痴呆现象,让代际之间经验共享、兴趣共享、服务共享,满足社区老人多样化的日常活动需要。

(二) 合理配置社区养老文化资源

社会管理人员要充分利用社区环境,因地制宜地改造文化活动中场所,通过线上社交平台和信息网络鼓励社会群体参与到社区老年娱乐文化场所的建设中。利用信息化、电子化手段,宣扬正确健康的养老观念和价值观,吸引和培养老年人参加文化活动的兴趣和爱好。此外,通过社交网络,快速整合年轻群体针对老年文化所提出的各种活动形式和兴趣导向,从而提高整体的服务品质。

(三) 紧跟政府部门的对策导向

就目前而言,社区老年文化 O2O 服务模式尚处于探索阶段,未形成可持续的长效运行机制,需要不断地紧跟政法动向,对服务质量和传播媒体进行严格监管和评估,避免“线上犯法”。政府作为社区养老体系的核心力量,在健全社区文化养老服务管理的同时,可改变职能定位,将部分权力下放,督促地方各级政府对资源进行重新分配和利用,以激活老年文化商业模式,使社区文化中心平台良性运行。

(四) 降低文化养老活动的潜在性风险

相对于一般的居家养老、机构养老平台,社区文化服务平台主要针对那些具备行动能力、拥有活动兴趣的老年人开展的系列兴趣活动和文化演出。以线上商务为建设起点,可以快速有效地解决活动中心匹配安全养老,资金融通、政法冲突等问题,提前规避潜在风险,并利用灵活多样的管理方法不断的创新服务,提高市场的竞争优势。

结语:随着“互联网+社区养老”概念的深化,本文认为社区老年文化活动必然成为消费养老 O2O 模式的重点。基于 O2O 理念的社区文化养老服务框架的构建,需要明确参与服务的人员以及活动服务区块,并整合线下资源实现供应链价值。随着政府对文化养老的关注和投入,社区老年文化 O2O 服务也将不断地发展和完善,其对于社区养老产业的构建日趋占据重要比例。

参考文献:

- [1] 林斐.基于 O2O 模式的社区居家养老服务机制构建[J].山东社会科学.2016 年 S1 期.
- [2] 韩伟;全丽;程华.O2O 模式在社区居家养老服务中的路径研究[J].劳动保障世界 2018 年第 21 期.
- [3] 尤瑜.社区文化养老——贵阳老年服务新模式[J].新经济.2016 年第 12 期.

本文所论述的社区文化养老服务的活动平台为 2018—2019 学年度校级大学生创新创业训练计划项目“越巢时刻——社区老人的文艺新导航平台”(201813714053)。

作者简介:叶丽珍(1997—),女,广州工商学院经济贸易系,本科在读,专业:国际经济与贸易,研究方向:社区养老服务。