



“互联网+”时代社会养老服务的 转型难点及优化路径

王又彭

(河南大学 哲学与公共管理学院,河南 开封 475004)

摘要:互联网的发展对各行各业都有着深刻的影响,社会养老服务也不例外。充分运用互联网技术对社会养老服务转型有着积极意义,充分发挥互联网信息沟通、资源整合的优势,对传统社会养老服务进行系统革新。积极构建社会养老网络服务平台,建立社会养老服务创新机制,发展智慧养老新业态。丰富养老服务内容,变革养老服务方式,关注老年人健康,充实老年人生活。对互联网现实应用进行阐述,进而剖析社会养老服务转型难点,提出社会养老服务转型的基本思路,以期找出社会养老服务转型的优化路径。

关键词:互联网+;社会养老服务;以人为本;智慧养老

中图分类号: TS976.34

文献标识码: A

文章编号: 1671-931X (2017) 05-0051-04

随着科技推广的不断加深,云计算、互联网和智能终端设备等技术在各行业得到广泛应用,对我国经济发展形态形成深刻变革。在社会养老服务发展进程中,“互联网+”带来的科技创新和机遇将为社会养老服务事业的发展增添巨大动力。在“互联网+”促动下,快速推进传统养老服务产业改革,充分吸取信息化和网络化发展成果,创新社会养老服务模式,逐步实现社会养老服务事业优化升级。

一、“互联网+”思维在社会养老服务中的价值诠释

从本质上讲,“互联网+”可以有效促进社会养老服务优化升级,通过大数据和网络传播营造一种新业态。社会养老服务能够更为专业化、便捷化、系统化和智能化,不断提高养老服务水平。

(一)“互联网+”是社会养老产业转型的内在要求

传统养老产业由养老服务、养老产品和养老产业链三大板块构成,是一个相对封闭的综合产业体

系。^[1]社会养老产业近年来在政府的大力推动下,在应对老龄化发展方面不断取得进步。但其具体发展也存在一定不足,具体表现为社会养老服务水平较低、服务缺乏多样性和流通性,产品供应机制有待完善,缺乏产业链的资源整合等方面,促进社会养老产业优化升级是其提高产业层次和服务效率的必要举措。以居家数据终端为基础,充分利用互联网、移动互联网、物联网等现代科技构建社会养老服务平台和互动平台。对现有公共服务资源和社会服务资源进行系统整合,满足老年人日益增长的物质文化需求。^[2]另外,有效建构网络化交流平台可以有效扩大老年人的社会交际圈,提高老人的社会参与度。充分利用“物联网”、“虚拟养老院”等重要网络渠道,不断提高社会养老产业的资源整合能力。进一步优化社会养老产业市场环境,促进多元投资和融资主体的培养,对社会养老产业的参与团体形成激励,有利于养老产品和服务的价值提升。

收稿日期:2017-05-15

基金项目:国家社会科学基金项目“统筹推进城乡社会养老保障体系建设研究”(项目编号:13BSH097)。

作者简介:王又彭(1989-),男,河南周口人,河南大学硕士研究生,研究方向:社会保障理论与政策。

（二）“互联网+”预示着社会养老服务的发展方向

近年来,社会经济不断取得发展,人民生活得到提高。相应的,老年人对于养老服务质量的要求也在不断提升。社会养老服务现已取得一定的发展,一定程度上满足了老年人的养老服务需求。但也应注意到,老年人对于养老服务需求,日益呈现出群体性差异的特点,社会化养老服务需要在服务内容、服务方式、提供主体等方面做出进一步优化。^[3]互联网的进步为社会养老服务的发展指明了方向,提供了转型优化的强劲动力。^[4]首先,传统养老产业缺乏交流沟通平台,养老服务产品的生产者缺乏相互学习、取长补短的机会。互联网的发展,促进养老服务企业的资源整合,有利于原有产品的优化和新产品的开发,为老年人提供高质量、差异化的养老服务。而且,互联网的便捷性和可操作性更有利于老年人提出需求意愿。老年人足不出户就可以对自己需要的养老服务产品进行选择。提升养老服务的便捷性和效率性,进一步增强尊重老年人的社会养老服务理念。^[5]也有利于社会养老服务资源的优化整合,整体上提高社会养老服务的水平。

（三）“互联网+”应用彰显了以人为本的养老理念

传统养老服务由于缺乏必要的信息分享平台,一定程度上造成了养老服务市场的信息不畅通。老人对于养老服务缺乏选择性,在传统“养儿防老”的观念下,逐渐形成老人养老的“被动”心理。随着社会养老事业不断改革,政府和社会日益承担起重要的养老职责。但总体来看,养老一直处于消极防守的状态。老龄化程度逐步加深,互联网思维逐步打破传统的养老观念。互联网的应用很大程度上拓展了我国社会养老服务的发展空间,信息分享平台的应用直接缩短了养老服务生产者与老年人之间的距离,省去了不必要的中间环节,增进了养老服务的品质和效率。更为重要的一点是,信息分享平台和大数据的应用,可以及时收集老年人的相关信息,为老年人提供可选择的个性化服务,能够有效改善老年人养老的“被动”心理,促进老年人在人格和生活方面的自我完善。在保障老年人物质生活的同时,更加注重老年人精神方面的需要。互联网的发展促进了社会养老服务体系的建设和完善,为社会养老事业的发展提供了不竭的动力和更为广阔的发展空间。

二、“互联网+”背景下社会养老服务转型的难点分析

2015年7月4日,国务院印发《关于积极推进“互联网+”行动的指导意见》提出将“互联网+”益民服务作为重点行动,充分发挥互联网的高效、便捷的优势,加快实现基于互联网的医疗、健康、养老等社会保障新兴服务的发展。但回归到现实,社会养老服务领域还存在着诸多问题亟待完善。

（一）“以人为本”的理念和“养老困难”现实之间相矛盾

在社会养老服务中坚持以人为本,以实现老年人的身心健康发展为目标,从老人的根本需求出发,通过一系列服务措施不断满足老年人日益增长的物质文化需要。我国社会养老服务注重发挥各方面的优势,借助养老服务产品生产者的资源整合不断提高养老服务质量。然而,在我国社会养老服务发展进程中还存在着诸多与以人为本理念相违背的状况。在社会养老服务方面,还缺乏较为统一的政策法规和中长期规划。由于社会养老服务具有部分公益性质,在盈利方面激励性不足,不利于优势企业充分发挥作用,更不利于社会养老服务质量的提高。志愿者队伍建设还有待进一步加强,应逐步改善零散化、不协调、表面化的志愿服务状况。而且,社会养老服务具有有偿性,虽然国家积极给予补贴,但在一定程度上影响了老年人所享受的养老服务。社会养老服务过程中,老年人往往缺乏主动性和知情权,易造成养老服务与老人需要不匹配的问题,不利于社会养老服务质量和效率的提高。

（二）服务提供的单一性和需求的多样性之间存在偏差

随着我国老龄化程度不断加深,社会养老服务需求也在不断增长,但社会养老服务供给却严重不足。家庭结构呈现出小型化、少子化的特征,传统的养老服务功能被严重削弱。而且,随着人民生活水平的提高,老年人对于养老服务需求日益呈现出多元化、多层次的特点。^[6]老年人不单单满足于充裕的物质生活,在医疗护理、精神慰藉、自我尊重和价值实现等方面的需求也在不断提升。目前,社会养老服务提供者多从自身认知角度出发,缺乏有效分析和主动性。往往只重视老年人的物质与医疗需要,精神方面的服务水平还有很大的提升空间。而且,社会养老服务较为缺乏对于老人自我实现愿望的尊重。由于条件限制,老人无法对服务项目进行主动选择。由于社会养老服务提供者与老年人身份的差异性,在市场失灵状态下破坏了对于老年人选择反应失灵的竞争力,^[7]养老服务提供者较为缺乏提升服务质量的动力,老年人无法对服务质量作出有效评价来指导今后的消费行为。

（三）服务场所的固定化和老人行动的受限性之间不匹配

随着年龄的增长,老年人的身体机能不断下降,高血压、糖尿病、精神异常等慢性病不断蚕食着老年人的身心健康。^[8]在日常生活中,就医看病存在不便,对上门看病服务有着很高的需求。但在现实生活中,上门看病服务的提供者非常少,“家庭养老院”建设还有很长的路要走。社会养老服务企业具有逐利性质,上门服务需要占用工作人员更多的时间和精力,

企业需要投入更多的必要设施。出于效率考虑,企业不愿付出更多成本压缩利润空间。而且,提供上门服务需要必要的设备,一些大型服务设施转移较为困难。最为重要的是,老年人与养老服务提供者之间存在严重的信息不对称问题。老年人对于养老服务的需求存在差异性,对于养老服务需求的类型千差万别。养老服务提供者对老年人提供一对一服务存在现实困难,工作量大、效率较低、成本高等问题限制了上门服务活动的开展。老年人行动能力下降,上门服务存在诸多问题,限制了社会养老服务的发展。

(四)医疗护理的滞后性和老人身体的风险性之间相脱节

进入老年,人的身体健康状况呈显著下降趋势,并且突发性性疾病对老年人的危害极大。血压、心跳和血糖等缺乏稳定性,易受来自环境、心情等因素的影响。目前,老年人多选择在家中养老,养老与医疗缺乏有效对接,对于老年人身体健康状况缺乏有效监控。一些疾病具有发病快、危害大等特点,一些老年人等到健康状况急剧恶化时才被家人发现,送往医疗时已经错过了最佳治疗时间。近些年,老年人由于患急性病猝死家中事件不断增多。2015年,广西的“65岁独居老人家中猝死,尸体遭2狗分食”^①和济南的“七旬老人在朋友家中猝死,家属称老人有心脏病史”^②让我们认识到医疗与养老之间还存在着诸多急需解决的问题。互联网的应用将有效改善这样的状况,通过智能设备收集老年人的身体健康状况信息,并把信息传输到养老服务信息平台。身体安全监控方式的转变在相当程度上提高了老年人疾病的防治能力,更有利于为老年人提供安全有效便捷的医疗服务。

三、“互联网+”时代社会养老服务转型的基本思路

互联网的发展对社会养老服务有着广泛而深刻的影响,这种影响不但表现在改革传统养老服务技术方面,而且会在服务观念领域促进互联网思维的进一步扩展。应全面理解“互联网+”的深刻含义,对传统观念进行革新找出解决老年人养老服务问题的新思路新方法。

(一)以互联网思维为导向

随着互联网的发展,已在多个行业 and 部门得到应用,优化和集成功能使互联网成为建立社会新形态的重要基础。所谓互联网思维,指的是以互联网技术为主(主要包括互联网、云计算、物联网和大数据等)在传统行业进行扩散、应用与深度融合的过程。^③充分利用互联网开放、平等、互利的价值理念,对社会养老服务的各个环节进行重新审视,逐步在社会养老服务领域培养良好的互联网思维。鼓励老人使用先进的智能设备,进而建立网络互动交流平台,通过平台对老人进行医疗检测,也可通过平台充实养老服务内容,不断丰富老年人生活。

(二)以创新驱动为支撑

在社会养老服务产业发展中,明确参与主体优势和互补机制,积极引导主体参与创新。互联网具有优化和集成功能,有利于参与主体创新产品和服务,并有利于加强主体间合作,形成优势互补实现双重创新。充分利用互联网技术对传统养老产业进行改造,对传统产业逐步进行延伸式改革,优化组织供给方式、信息交流方式和资源人才流动方式,增强社会养老服务管理与合作能力。创新社会养老服务模式和社会养老社交方式,以非营利组织、社区和市场为依托,以创新发展驱动为支撑,促进社会养老服务产业优化升级,为老年人提供高质量服务。

(三)以跨界合作为基础

福利多元主义理论认为,社会总福利主要来源于四个部门:国家、市场、社区和民间社会,社会总福利等于四个部门提供的福利之和。^④互联网具有跨界融合特征,有利于夯实创新基础实现群体智能。在社会养老服务方面寻求跨界合作需要建立政府、企业、非盈利组织和社区的多元分担机制。政府作为重要支撑,应在法律法规、长远规划和政策指导方面为社会养老服务提供战略支持。企业、非盈利组织充分发挥自身优势,提高服务供给的针对性和多样化。社区应时刻关注老人生活及时提供直接援助。通过四维部门合作,为老年人提供多层次、全方位服务。

(四)以老人需求为目标

在社会经济文化发展进程中,人是最根本的力量。在互联网的发展中,不断突出以人为本,尊重人性和创造性是互联网的强大根源。以人为本,尊重老人,维护老人尊严是社会养老服务发展遵循的基本价值理念。在社会养老服务事业发展进程中,逐步转变“消极供养”的养老观念,让老人在良好的社会养老服务中有尊严的“积极享老”。积极建立社会养老服务网络平台,对老人健康状况进行实时监测,并根据老年人需求提供多样化、个性化的服务。积极完善养老服务设施,建立养老服务互助机制,给予老年人良好的精神疗养和发挥余热空间。

四、“互联网+”时代社会养老服务转型的优化路径

充分发挥互联网作用,逐步构建以老年人为中心,以多元分担为原则,以老人需求和意愿为目标构建社会养老服务体系是解决当前社会养老服务的根本道路。互联网技术的全面应用是一个系统工程,需要政府、非盈利组织和市场主体之间共同协作,需要对养老观念和养老技术方面全面实施战略创新,进一步促进社会养老服务产业的优化升级。

(一)加强融合,构建多元主体参与的社会养老服务体系

政府应在社会养老服务方面建立多元主体合作

机制,充分发挥市场和非营利组织发等主体的作用。近些年,政府在政策文件中多次提及社会力量参与养老服务,这展示了在社会养老服务发展进程中社会力量是重要推动力量。^[1]明确社会养老服务各个主体的优劣势,对各主体优化社会养老服务所需条件进行全面分析,进而积极采取措施建立我国社会养老服务多元主体供给体系。并逐步实现政府服务模式创新,提升政府科学决策能力和管理水平。加大对智慧健康养老产业的支持力度,发动社会力量参与到社会养老服务中来,充分利用互联网资源对社会养老服务体系进行积极改造。社会养老服务机构应着力实现智能设备的普及,增强对于老年人日常生活的安全防护。发挥互联网信息沟通与资源整合优势,为老年人提供护理看护、健康管理、康复照料等社会养老服务。

(二)以老人为本,尊重老年人在社会养老服务中的选择意愿

我国《老年人权益保障法》明确规定老人享有家庭赡养、社会保障、社会服务、社会优待等权利,社会养老服务转型必须积极维护老年人权益,逐步转变养老服务观念。享老应成为老年人生活的新方式,转变把养老当作社会负担的传统观念,让老年人在自我实现中享受健康充实的生活。运用互联网技术积极对老年人需求信息进行搜集整理,进而促进社会养老服务提供主体为老年人提供更有针对性的养老服务。积极建立以老人为中心的社会养老服务网络平台,在养老服务提供者与老年人之间建立良好的沟通交流机制,为老年人提供多样的、可选择的社会养老服务。并对社会养老服务网络平台的功能进行功能完善和机制创新,依据老年人需求建立网络平台替代机制。充分发挥互联网信息沟通和资源整合的优势,为老年人提供可选择的、全方位的社会养老服务。

(三)利用互联网技术,发展智慧养老新业态

大数据、物联网、云计算等技术的应用继续推动着互联网的发展,也将对社会养老服务的资源组织方式进一步实施变革,不断提升社会养老服务事业的优化升级速度。但从目前来看,我国社会养老服务事业在发展进程中还存在着一些问题。社会养老服务内容较为单一,养老服务水平缺乏合理的、稳定的测量标准,社会养老服务的功能还有待进一步完善。特别是在农村地区,不但资金设备严重不足,在人才、技术、经验等方面更需要提供多种支持。^[2]政府应积极引导社会转变养老观念,为社会养老失业提

供强有力的资金支持。在以互联网为代表的现代科技辅助下,政府、市场和非营利组织按照“政府重视、依托科技、企业加盟、分类管理”的原则积极建构“虚拟养老院”和“社会养老网络服务平台”。关注老年人身心健康和养老需求,利用智能设备为老年人生活提供健康保障,让老年人能够享受到更为实时、快捷、低成本的社会养老服务。

注释:

- ①广西 65 岁独居老人家中猝死 尸体遭 2 狗分食(图)
http://news.ifeng.com/a/20150120/42976938_0.shtml.
- ②七旬老人在朋友家中猝死 家属称老人有心脏病史
<http://news.163.com/15/0526/14/AQI24M0700014Q4P.html>.

参考文献:

- [1] 温铮华,吕迪.转型期中国养老产业基地系统规划框架初探[J].中国人口·资源与环境,2013,(11):484-487.
- [2] 石刚.“互联网+”背景下养老服务构建研究[J].电子政务,2016,(10):33-39.
- [3] 袁小波.社会化养老服务体系的构建[J].人民论坛,2014,(6):57-59.
- [4] 于潇,孙悦.“互联网+养老”:新时期养老服务模式创新发展研究[J].人口学刊,2017,(1):58-66.
- [5] 丁建定.居家养老服务:认识误区、理性原则及完善对策[J].中国人民大学学报,2013,(2):20-26.
- [6] 章萍.社会养老服务发展的有效路径研究[J].现代管理科学,2015,(9):76-78.
- [7] Gilbert N.Welfare pluralism and social policy [G]// Midgley J, Tracy M B, Livermore M. Handbook of Social Policy, Thousand Oaks, CA: Sage Publications, 2000.
- [8] 张继荣,李兆君.城乡居民养老服务需求及影响因素研究——以宁夏为例[J].调研世界,2016,(7):33-36.
- [9] 同春芬,汪连杰.“互联网+”时代居家养老服务的转型难点及优化路径[J].广西社会科学,2016,(2):160-166.
- [10] 彭华民.西方社会福利思想理论前沿[M].北京:中国出版社,2009:21-22.
- [11] 郭丽娜,郝勇,吴瑞君.“互联网+养老服务”:O2O模式的养老服务供需平台构建[J].电子政务,2016,(10):17-24.
- [12] 李小兰.我国养老服务公共政策结构的失衡与纠偏[J].探索,2015,(6):104-109.

[责任编辑:张磊]

(下转第64页)

Transition Difficulties and Its Optimizing Path of Social Pension Service in the Internet plus Era

WANG You-peng

(Henan University, Kaifeng475004, China)

Abstract: The development of the Internet has a profound effect on all walks of life, and the social pension service is no exception. Full use of the Internet technology is of positive significance to the transformation of social endowment service, give full play to the advantages of the Internet information communication, resource integration, system reform of the traditional social endowment service. We will actively build social old-age network service platform, establish social endowment service innovation mechanism, develop wisdom endowment new business state. Rich endowment service content, change the mode of old-age service, pay attention to old people's health, enrich old people's life. Elaborates the application of Internet, and then analyze the social endowment service transformation difficulty, puts forward the basic thinking of the social endowment service transformation, in order to find out the optimum path of social endowment service transformation.

Key words: Internet plus; social retirement services; people-oriented; wisdom endowment