

· 社会福利 ·

“互联网+”养老服务：主要模式、 核心优势与发展思路

青连斌

[摘 要] “互联网+”养老服务，并不是互联网和养老服务两者的简单相加，而是两者深度融合，互联网机构主动参与养老服务、养老服务业主动运用互联网升级改造传统养老服务业而出现的养老服务新业态。“互联网+”养老服务并不能取代传统的养老服务机构、居家养老服务中心和社区养老。对不同的传统养老服务业的改造升级，以及养老服务供需双方与养老服务信息平台建立连接、取长补短、深度融合的不同，形成了“互联网+”养老服务的不同模式。“互联网+”养老服务是对传统养老服务的超越，它能有效地促进供需有效匹配，优化养老服务资源的配置和整合，有效节省人工成本，更好满足老年人多层次、多样化和个性化需求，促进养老服务的智能化、专业化和标准化，提高养老服务的水平和质量。

[关键词] 互联网+；养老服务；基本内涵；主要模式

互联网正在深刻改变着人们的学习、工作和生活方式，甚至影响着整个经济社会发展的进程。“互联网+”已经成为经济社会创新发展的重要驱动力量。“互联网+”养老服务作为养老服务业的一种升级业态，对不同的传统养老服务业改造升级，并基于养老服务供需双方与养老服务信息平台之间建立的连接，取长补短、深度融合，形成了“互联网+”养老服务的不同模式。“互联网+”养老服务是对传统养老服务的超越。

一、“互联网+”养老服务的内涵

“互联网+”养老服务是互联网机构主动参与养老服务、养老服务业主动运用互联网升级改造传统养老服务业而出现的新事物。“互联网+”养老服务作为养老服务业的一种升级业态，既可以通过对传统养老服务业的升级改造而形成新的“互联网+”养老服务业，也可以是养

[作者简介] 青连斌，中共中央党校（国家行政学院）教授，中国社会保障学会养老服务分会会长。主要研究方向：养老服务、民生建设、社会治理。

[基金项目] 国家社会科学基金重点项目“养老服务中的人文关怀问题研究”（20ASH006）。

老机构、社区、居家养老服务中心运用“互联网+”技术手段开展养老服务，还可以是互联网运营机构运用自己的网络信息平台开展养老服务。

目前，学术界对如何准确界定“互联网+”养老服务并没有形成共识，但学者从不同的角度就“互联网+”养老服务做出了一些界定。有学者认为，“互联网+养老”就是以老年人的养老服务需求为导向，充分利用互联网的交互性与反馈性，以市场化方式将养老服务产业与互联网结合起来，为老年人提供定制化、智能化的养老服务。^①有学者认为，所谓“互联网+养老”，就是养老服务主体借助信息技术及互联网、大数据和云计算等新技术，改造和升级传统养老产业和服务、管理，既满足产业发展、又满足老年人的养老服务需求。^②也有学者认为，“互联网+”养老服务是以养老服务供需大数据为基础，以互联网为媒介，以智能设备为支撑，以线下服务为依托，实现养老服务供需平衡、供需匹配、供需对接的服务。^③还有学者认为，“互联网+”养老服务就是运用“互联网”思维，将互联网与传统养老服务业结合起来，打造全市场化、跨界互联、没有围墙的、具有特色的养老服务新模式。^④这几种观点，都是基于“互联网+”养老或养老服务的技术手段与服务内容，对“互联网+”养老和养老服务直接作出某种定义。有的学者则从企业、行业、地方政府和国家四个层次对“互联网+养老”作出了不同的界定。^⑤实际上，无论是哪个层次，“互联网+养老”都不能被简单地理解为“互联网”和“养老”两者之间的简单相加，两者之间的有机深度融合是关键。^⑥有的学者强调“互联网+养老”服务的核心就是凭借互联网技术，结合云计算以及大数据等处理方式，把互联网技术有效地融入到传统养老服务中。^⑦“互联网+养老”实际上就是运用信息化科技手段，以大数据为核心，收集整合社会的各种资源并使其互联互通，实现多职能服务部门的联动，使老年人能尽享现代科技带来的便利，彰显以人为本的养老理念。^⑧其他一些学者则对“互联网+”居家养老、^⑨“互联网+”社区养老^⑩等作出了界定。

上述关于“互联网+”养老的界定各有侧重，角度不完全相同，但有几点是共通的。第一，“互联网+”养老或养老服务，并不是“互联网”和“养老”两者之间的简单相加，而是两者之间的深度融合，推动养老服务技术进步、效率提升和组织变革，提升养老服务机构服务能力、服务质量和水平，形成以互联网为基础设施和创新要素的养老服务发展新形态。

第二，“互联网+”养老服务是互联网机构主动参与养老服务、养老服务业界主动运用互

① 于潇、孙悦：《“互联网+养老”：新时期养老服务模式创新发展研究》，《人口学刊》2017年第1期。

② 韩振秋：《略论“互联网+养老”的重要性》，《新疆社科论坛》2017年第2期。

③ 孔伟艳：《推动“互联网+”养老服务的供需双侧改革》，《宏观经济研究》2018年第8期。

④ 吴春：《智能化养老：“互联网+养老”模式创新》，《中共济南市委党校学报》2016年第4期。

⑤ 张泉、邢占军：《“互联网+养老”概念辨析》，《社会福利》2016年第1期。

⑥ 耿永志、王惠颖：《“互联网+养老”服务模式发展研究：转型、融合与新业态》，《天津行政学院学报》2017年第4期。

⑦ 高丽：《“互联网+养老”的独特价值》，《人民论坛》2018年第16期。

⑧ 李媛媛：《互联网时代党的组织建设面临的挑战与机遇》，《甘肃理论学刊》2012年第3期。

⑨ 参见张新华：《“智慧养老”应先找准定位》，《中国社会报》，2015年2月2日；睢党臣、彭庆超：《互联网+居家养老：智慧居家养老服务模式》，《新疆师范大学学报（哲学社会科学版）》2016年第5期。

⑩ 徐美玲：《“互联网+居家养老”：智能化居家养老服务模式探析》，《北华大学学报（社会科学版）》2016年第5期；王兆鑫等：《“互联网+”在创新社区养老方式中的探索研究》，《西部经济管理论坛》2018年第2期。

联网技术手段升级改造传统养老服务业而出现的新事物,因而,要发挥互联网机构和养老服务业界“两个积极性”。

第三,“互联网+”养老作为养老服务发展的一种升级业态,既可以是对传统养老服务业的升级改造而形成的新的“互联网+”养老服务升级版,也可以是养老机构、社区、居家养老服务中心运用“互联网+”技术手段开展养老服务,还可以是互联网运营机构运用自己的网络信息平台开展养老服务。因而,互联网运用于养老服务社会化的具体路径是多种多样的。

第四,“互联网+”养老服务在居家养老、社区养老、机构养老中的运用是有差异的。在居家养老服务方面,一方面是开发和运用智能硬件,包括移动互联网、云计算、物联网、大数据等,重点推进老年人健康管理、紧急救援、精神慰藉、服务预约、物品代购等服务,开发更加多元、精准的私人订制服务;另一方面则是推进适合老年人的智能化产品、健康监测可穿戴设备、健康养老移动应用软件(APP)等方面的设计和开发,以满足老年人日益多样化、多层次、个性化的居家养老服务需求。在社区养老服务方面,重点是搭建养老信息服务网络平台,提供护理看护、健康管理、康复照料等社区居家养老服务。在机构养老服务方面,主要是鼓励养老服务机构应用基于移动互联网的便携式体检、紧急呼叫监控等设备,提高养老机构服务水平。

第五,从国家层面看,推进“互联网+”养老服务,要“打通养老服务信息共享渠道,推进社区综合服务信息平台与户籍、医疗、社会保障等信息资源对接,促进养老服务公共信息资源向各类养老服务机构开放,”^①“加快建设国家养老服务管理信息系统,推进与户籍、医疗、社会保险、社会救助等信息资源对接。”^②

二、“互联网+”养老服务的主要模式

互联网运用于养老服务社会化的具体路径是多种多样的。“互联网+”养老服务并不能取代传统的养老服务机构、居家养老服务中心和社区养老,主要是运用互联网技术手段对其整合、改造升级。

(一)“互联网+”对传统养老服务业改造升级的主要模式

1.“互联网+”社区养老服务

运用互联网技术手段,整合社区内各种养老服务资源,为社区内老年人提供全天候的养老服务。许多城市进行的智慧养老社区或智慧健康养老示范社区建设试点就属于这一类型。“互联网+”社区养老服务的重点,是搭建养老信息服务网络平台,提供护理看护、健康管理、康复照料等社区居家养老服务。

厦门市市民养老服务中心从一成立,就定位于“互联网+养老”新模式,试图打造一座覆

① 国务院办公厅:《关于全面放开养老服务市场提升养老服务质量的若干意见》,中国政府网:http://www.gov.cn/zhengce/content/2016-12/23/content_5151747.htm,2016年12月23日。

② 国务院办公厅:《关于推进养老服务发展的意见》,中国政府网:http://www.gov.cn/zhengce/content/2019-04/16/content_5383270.htm,2019年4月16日。

盖厦门全市的“没有围墙的智慧养老院”。其主要做法，一是搭建厦门市养老信息化平台，建立全市老年人养老服务需求大数据库，整合全市各类养老服务资源，形成全市养老服务供应网络体系；二是推出具备一键呼救功能，全天 24 小时提供不间断呼叫服务的养老服务专用号；三是依托社区养老服务站，打造线上线下互联互动的养老“O2O”新模式，使养老服务信息化平台真正落地。养老信息化平台与社区居家养老服务站有效对接后，可以将信息化养老落地社区，为社区居家养老的老年人提供更精准的服务，解决线上与线下脱节，社区养老资源不足，服务不及时、不到位、不专业等问题，从而有效提升了社区居家养老的质量。

与厦门模式类似的还有湖南省长沙市雨花区社区建设的为老服务信息平台，信息平台按照民办公助的模式建设、政府购买服务的形式运营。通过建设老年人呼叫服务系统，将老年人的服务需求与服务提供商进行有效对接，为老年人提供更加便捷、优质、低价的服务。居家老年人只要通过拨打热线或 GPS 定位器发出服务需求，就能享受到紧急救助、生活照料、医疗康复、精神慰藉、信息咨询等服务，从而以最小的建设成本覆盖最广人群，构建设没有围墙的“虚拟养老院”。

2. “互联网+”居家养老服务

运用互联网、物联网、云数据，以及智能化产品、健康监测可穿戴设备、健康养老移动应用软件等技术手段，把居家老人的健康数据及地理位置等信息实时上传养老服务信息平台，与政府、医院及其他社会养老机构的数据融合，实现 24 小时远程全方位监控。老人也可以通过养老服务信息平台选择日常购物、预约看病、家政上门等服务。如前所述，一方面，通过智能硬件，重点推进老年人健康管理、紧急救援、精神慰藉、服务预约、物品代购等服务，开发更加多元且精准的私人订制服务。另一方面，加强智能软硬件设计和开发，以满足老年人日益多样化、多层次、个性化的居家养老服务需求。厦门国太亚医互联网科技有限公司打造的上门康复云养老服务平台，以及银川打造的“互联网+”养老生态链等，就属于这种“互联网+”居家养老服务模式。^①

乌镇在居家养老照料中心建成的“乌镇智慧养老综合服务平台”，运用互联网、物联网和云技术，开创了“线上+线下”的居家养老新模式。^②线上平台，即使用日立老年服务交互系统，在老人家中安装“智能居家照护”“远程健康照护”“SOS 呼叫跌倒与报警定位”等设备，利用阿里云服务器、手机 APP、微信等实现远程监控和管理。线下平台是乌镇的居家养老服务中心，中心通过评估老人的生活自理能力、心理与情绪状况、家庭生活状态、社会交往情况等方面把服务分为 7 个等级。老年人可以根据自己的实际情况订制服务套餐，满足个性化的生活照护需求。在智慧养老综合服务平台的基础上，乌镇这种养老模式进而发展为“乌镇智慧养老 2+2 新模式”。新模式通过线上的乌镇智慧养老综合服务平台、远程医疗服务平台和线下的居家养老照料中心、社区卫生服务站，以健康档案为核心，利用自动检测终端、健康管理 APP、

① 彭婷：《“互联网+养老”商业模式探析》，《长沙民政职业技术学院学报》2018 年第 1 期。

② 参见陈言：《“互联网+养老”的乌镇试验》，《瞭望东方周刊》2016 年第 1 期；李方：《乌镇“互联网+养老”成范本居家养老新模式》，《中国科学报》，2016 年 4 月 28 日；郭扬：《乌镇开启智慧养老新模式》，中央网信办官网：http://www.cac.gov.cn/2016-11/11/c_1119894059.htm，2016 年 11 月 11 日。

物联网智能家居设备,对老年人进行持续健康状况跟踪,并记录进个人电子健康档案。

3. “互联网+”机构养老服务

运用互联网技术手段,对传统的养老机构进行改造,实现机构养老的转型升级。目前,一些规模稍大的养老机构都在开展智能化养老服务。“互联网+”机构养老服务,主要是养老服务机构应用基于移动互联网的便携式体检、紧急呼叫监控等设备,以提高养老机构服务水平。

贵阳市曜阳养老服务中心充分利用贵阳发展大数据产业、建设大数据基地、推进大数据应用所提供的机遇,在老年公寓率先搭建了覆盖全国的医养平台——“元气医养”。这一平台整合全国800余家养老服务机构、医疗机构、家政机构、旅游目的地等资源,通过线上订单线下体验的方式,为老年人提供包括生活照料、健康管理、教育培训、精神慰藉、旅居服务等方面的养老服务,覆盖到老年人生活的各个领域,有效解决了老人居家养老无人陪伴、机构养老医疗差、看病难等问题。

4. 互联网养老院

互联网养老院也被称为智慧养老院、虚拟养老院、没有围墙的养老院。这一模式是通过构建互联网养老服务信息平台,实现居家老人的养老服务需求与社区、医疗、养老服务机构和企业、志愿服务组织等养老服务供给的无缝衔接,促进社区养老、居家养老、机构养老的深度融合发展。通过互联网,可以把千千万万养老服务机构和企业、医院、社区、社会组织,以及政府的养老服务供给,同广大老年人多样化、多层次的养老服务需求有效地对接起来,为老年人提供个性化的养老服务。2019年国务院办公厅发布的《关于推进养老服务发展的意见》提出,要“在全国建设一批‘智慧养老院’,推广物联网和远程智能安防监控技术,实现24小时安全自动值守,降低老年人意外风险,改善服务体验”。

中国红十字会总会事业发展中心与互联网医疗行业的领军者微医集团,利用各自优势,联合成立的曜阳互联网养老院,就属于互联网养老院这一类型。与国内同类平台相比,曜阳互联网养老院主要具有三个方面的特色和优势。一是医疗优势。曜阳互联网养老院依托于微医集团的互联网医疗资源优势,包括全国1900家重点医院,6700位学科带头人,20万副主任医师以上的医师资源,以及远程心电、远程监护等多种专业医疗线上服务中心。二是健康管理优势。曜阳互联网养老院采用健康助理(管家)和责任医生负责制,以能够实现健康管理为核心、用信息化手段、全程连续地为老人提供服务为目标,彻底改变了传统医疗和养老服务管理过程中健康档案片段化的手工操作模式。三是规模优势。曜阳互联网养老院拥有中国红十字会总会事业发展中心曜阳养老联盟旗下5000家养老机构的资源,为精准匹配旅居养老、集中采购等服务内容提供规模保障。

(二) 供需双方与信息平台交融视域下的“互联网+”养老服务模式

“互联网+”养老服务不是“互联网+”与养老服务两者的简单拼凑,而是两者的深度融合。有学者指出,这个“+”包括三层含义:建立连接,取长补短,深度融合。^①“互联网+”养老服务是一个由养老服务需求方、养老服务供给方和连接供需双方深度融合的养老服务信息平台

^① 潘峰、宋峰:《互联网+社区养老:智能养老新思维》,《学习与实践》2015年第9期。

构成的系统。因而，根据养老服务供需双方与养老服务信息平台建立连接、取长补短、深度融合的不同，又形成了“互联网+”养老服务的不同模式。

1. “DMP 模式”

“DMP 模式”，指的是需求者（Demander）发出服务需求信号，传输到中介平台（Mediator），平台收到信号后进行处理，连接到指定供给者（Provider）。在“DMP 模式”下，老年人可以借助智能养老设备终端、养老服务热线等，把个人的养老服务需求传输到养老服务信息平台，养老服务信息平台在接收到老人的需求“指令”后，经过确认和筛选，将老人的需求发送到指定的养老服务供给方，如养老服务机构和企业、医院、社区养老服务站、志愿服务团队等，线下的养老服务供给方直接为老人提供相应的养老服务。^① 养老服务信息平台凭借其掌握的海量供给信息，能够快捷地分析和筛选出适合老人需求的供给方，大大提升了养老服务供需匹配的实时性和有效性。目前，“DMP”模式在许多城市得到迅速发展。

2. “D to P” 模式

在“D to P”模式中，养老服务的需求者与养老服务的供给者之间不再借助养老服务信息平台，而直接进行养老服务供需匹配。老人将养老服务的需求信息，通过智能养老设备终端、养老服务热线等直接发送给养老服务供给方，省去了养老服务信息平台对供需信息的匹配，特别是对供给方的筛选这一环节。这一模式不仅对智能养老设备终端的功能有较高的要求，也对老人操作智能养老设备的能力有一定要求。当前市场推出的多种养老服务 APP，基本上都属于“D to P”模式。与“D to P”相反的是“P to D”模式，指的是养老服务供给方主动了解老年人的养老服务需求，主动为老年人提供上门服务。2019 年，《关于推进养老服务发展的意见》就明确要求，要“建立健全定期巡访独居、空巢、留守老年人工作机制，积极防范和及时发现意外风险。”政府要完善为老年人提供养老服务为主的老年人关爱服务体系，其他养老服务供给机构也应该积极主动了解老年人的养老服务需求，主动为老年人提供相应的养老服务。

3. “O2O” 模式（Online to Online）

“O2O 模式”最早是沃尔玛公司在 2006 年率先提出的商务模式，是指采用线上营销和线上购买从而带动线下经营和线下消费的商务形式。“O2O”模式运用于养老服务，可以在一定程度上发挥互联网在养老服务资源配置中的优化和集成作用。目前我国养老服务产业 O2O 项目，主要涉及地产养老 O2O、居家养老 O2O、社区养老 O2O 等。^②

无论在国内还是国外，“互联网+”养老服务都还是一个新事物。在实施“互联网+养老”行动，促进人工智能、物联网、云计算、大数据等新一代信息技术和智能硬件等产品在养老服务领域中的深度应用，推动互联网与养老服务的深度融合和创新发展的过程中，“互联网+”养老服务模式也在不断创新发展。

① 参见丁有臣：《“互联网+”居家养老服务研究》，中共中央党校（国家行政学院）硕士学位论文，2019 年。

② 彭婷：《“互联网+养老”商业模式探析》，《长沙民政职业技术学院学报》2018 年第 1 期。

三、“互联网+”养老服务的核心优势

“互联网+”养老服务是对传统养老服务的超越,它能有效地促进供需有效匹配,优化养老服务资源的配置和整合,有效节省人工成本,更好地满足老年人多层次、多样化和个性化需求,促进养老服务的智能化、专业化和标准化,提高养老服务的水平 and 质量。

(一) 促进供需有效匹配

在养老服务发展中面临的一个突出问题,就是老年人有需求但找不到供给,养老服务供给方有供给但找不到有效需求,需求与供给相脱节。供需不匹配,一方面会造成老年人的养老服务得不到有效满足,另一方面会使养老服务提供方的养老服务资源大量闲置或浪费,经济效益低下。互联网的发展和应用,为解决养老服务供需双方的信息不对称、供需相脱节问题,提供了新的可能性和条件。通过互联网,可以整合养老服务机构和企业、医院、社区、社会组织以及政府的养老服务供给与广大老年人多样化、多层次、个性化的养老服务需求,实现供需有效对接。

首先,运用互联网技术手段搜集、筛选、分析老年人的养老服务需求信息,包括老年人的家政服务、医疗保健、康复护理、文化娱乐、生活照料等养、护、医需求。老年人的养老服务需求信息数量庞大而零散,互联网技术具有收集、筛选海量信息的优势。利用互联网、云计算、大数据等信息技术,养老服务提供方可以根据老年人使用和购买服务及产品的习惯,准确推算出未来老年人可能需要的养老服务及其产品,从而及时地调整养老服务发展的供给结构和发展方向。通过建立养老服务需求信息平台系统,形成个性化的“电子养老档案”,可以为养老服务提供者及管理者提供重要的养老服务需求信息来源。养老服务机构和企业、社区、养老服务公益机构和志愿组织,能够利用互联网养老服务需求信息大数据系统,为老年人提供精准的养老服务,以满足老年人的养老服务需求。

其次,运用互联网技术手段收集、整理养老服务供给方的供给信息,包括养老服务机构和企业、社区、养老服务公益机构和志愿组织的养老服务供给信息,建立养老服务供给信息平台。这一方面可以为养老服务供给方和政府有关部门适时掌握养老服务发展的总体状况,以及养老服务供给的变化;另一方面,老年人及家属利用手机 APP、语音识别终端、可视呼叫器等信息技术设备,可以实时查询所需要的养老服务及其产品的供给信息,便捷地寻找到养老服务的供给方,获得定制式服务和上门服务。

最后,通过建立养老服务供需信息沟通平台,真正实现养老服务供需信息的有效对接和相互匹配。一方面,老年人可以利用手机 APP 或者其他智能终端发出服务需求,养老服务信息平台接收到需求信息后,经过筛选、匹配,可向最合适的养老服务提供方发出服务提供指令,从而提高服务的精准化水平。另一方面,通过养老服务供需信息沟通平台,可以实现供需双方在平台上的信息交流和沟通,老年人可以进行“点单式”服务申请,真正实现一对一服务,提高养老服务的针对性。

（二）优化养老服务资源的配置和整合

由于养老服务供给主体的多元性，养老服务资源散布于政府、社区、养老服务机构、企业、医院以及各类志愿者组织。一方面当前养老服务资源总量不足，满足不了广大老年人更加美好的养老服务需求；另一方面养老服务资源结构失衡、配置不合理，资源共享与整合不足，并且资源不足与资源过剩现象并存，使本来就有限的养老服务资源不能得到充分的利用，资源利用效率低下。

“互联网+”养老服务的发展，“通过互联网在信息收集、信息存储、信息传播、信息共享以及大数据分析等方面的优势”，通过建立养老信息服务平台，可“促进信息的流通、资源的共享与整合，”^①“实现养老机构、社区、社会等养老资源的有效整合和优化。”^②“互联网+”在优化养老服务资源上的配置和整合作用，主要体现在以下方面。

首先，通过发挥互联网的集成和优化作用，并借助云计算、大数据，可以准确地了解和掌握当地养老服务资源的总量、结构及其与需求之间的匹配关系，从而可以适时发现养老服务资源的过剩与不足情况。当发现某些方面的养老服务资源已经过剩，就应该减少或暂停这些方面的投入和建设，避免重复投入、重复建设造成资源浪费。当发现某些方面的养老服务资源严重不足时，则必须补短板、强弱项，加强相应的养老服务资源投入。当发现养老服务资源的结构出现失衡时，则必须把调结构摆到重要位置，通过优化养老服务资源的结构，有效化解养老服务资源供给方面的突出问题。

其次，运用互联网技术手段整合包括政府、养老服务机构、企业、医院、社区、养老服务公益机构和志愿组织等各方面的养老服务资源，可以实现养老服务资源的整体联动，实现信息的及时互通，可及时合理调配服务资源，帮助老人就近、从快解决困难，以应对和解决老年人的特殊养老服务需求。比如，当老年人突发疾病时，“互联网+”养老服务信息平台可以在第一时间把社区、养老服务机构、医院的资源整合起来，成为生命救援的重要组成部分。

再次，通过互联网技术手段，尤其是通过养老服务信息平台整合养老服务资源，可以为老年人提供更充分的选择。养老服务资源提供主体的多元性，决定了养老服务资源具有“碎片化”特征，造成了老年人寻求养老服务资源具有盲目性。运用“互联网+”，把一定区域范围内的各主体提供的各类养老服务资源进行整合，不论是按照服务项目、类别进行整合，还是按照服务地区、服务价格进行整合，都可以为老人的生活照料、医疗护理和精神慰藉提供更多的选择，方便老人根据自身经济条件和需求状况作出选择，也有利于实现服务资源利用效率的最大化。

最后，“互联网+”可以把分散的养老服务资源有效整合起来，为向老年人提供及时、便捷、可及的上门服务提供了技术支撑，为发展居家养老服务提供了可靠的服务资源保障。发展居家养老服务，最重要的一个方面就是如何调动社会各方面的资源，共同为居家老人提供必要的上门服务。以2011年成立的江西省瑞金市居家养老服务中心为例，运用互联网技术手段，根据老人的实际需求情况，分别与红杜鹃家政服务公司、圆圆信息中心、阳光中介、江西洪都律师

① 何朝晖：《“互联网+”背景下居家养老服务发展研究》，《经济数学》2017年第2期。

② 屈贞：《智慧养老：创新我国养老服务供给模式新选择》，《天津社会保险》2016年第6期。

事务所、江西华瑞律师事务所、刘记开锁公司、瑞金市交通运输集团公司、瑞金市嘉乐家电技术服务中心、黎明家电维修部、赣康大药房签订了为老服务协议。这些单位的参与,给瑞金市居家养老服务中心注入了新生的力量。通过养老服务社会资源的大整合,广泛吸纳社会力量参与瑞金市居家养老服务。^①

(三) 有效节省人工成本,助力破解“无人养老”困局

我国人口老龄化具有“三多”加“一多”的特点。“三多”,即失能老人多,高龄老人多,空巢老人多;“一多”,则是老年慢性病人多。这一特点说明我国老年人长寿不健康的问题比较突出,预期寿命比较长,但健康寿命相对较短。“三多”老人,大多数生活自理能力差,其日常生活需要别人照料。他们同“一多”老年人还有一个共同需求,就是对医疗服务的需求很旺盛。

应对如此快速的人口老龄化与满足规模庞大的老年人群体日益增长的养老服务需求,需要大量的养老护理人员队伍。但是,一方面,由于社会经济发展和计划生育政策的双重效果,我国在一个很短的时间里就实现了从“高出生率、低死亡率和高自然增长率”到“低出生率、低死亡率和低自然增长率”的人口结构转变。因此,未来的劳动力供给状况,已经决定了难以有充足的人力资源满足养老服务的需求。另一方面,养老护理人员收入低、年龄大、文化程度低、培训少、劳动强度大、留人难,是这一行业的普遍现象。

“互联网+”养老服务的发展,能够有效节省人工成本,有助于破解“无人养老”困局。首先,互联网及其相关智能设备,特别是机器人在养老服务领域的运用,将代替部分人工不愿做、做不好,甚至做不了的养老服务,降低对人力资源的依赖,在一定程度上弥补养老服务人力资源不足的缺陷,同时大大节省老人家庭成员的照料成本,提高服务效率和质量,“为求解‘无人养老’(主要指没有人愿意做护理人员)困局提供了思路和实现方式”。^②其次,养老机构和社区依托互联网而建立的视频监控系统、应急呼叫系统,以及智能化、自动化设备的运用,有助于减少人力资源需求,节省人工成本。再次,社区、养老机构、养老服务相关企业、志愿者等通过依托互联网而建立的养老服务信息平台提供上门服务,可以大幅减少老人家庭雇用家政服务人员照料老人的现象,对整个社会来讲无疑是一种巨大的人力资源的节省。以中国红十字会总会事业发展中心在江苏扬州市开展的“曜阳”保姆服务为例,它以老年公寓和托老所为依托,组织护理员和志愿者将“曜阳”养老服务延伸到老人家庭,60名职业护理员即可以为民政部门筛选的300位困难的失能老人提供保姆式的生活照料、医疗护理、精神慰藉等养老服务,切实改善居家养老老人,尤其是失能老人的生活境遇和生活品质。而能够做到这一点,是离不开互联网技术的运用的。^③

(四) 更好满足老年人多层次、多样化和个性化需求

人的需求是多层次、多样化、个性化的,老年人也不例外。按照美国心理学家亚伯拉罕·马

① 青连斌:《求解中国养老难题》,中共中央党校出版社,2017年,第134页。

② 屈贞:《智慧养老:创新我国养老服务供给模式新选择》,《天津社会保险》2016年第6期。

③ 青连斌:《求解中国养老难题》,中共中央党校出版社,2017年,第132-133页。

斯洛于1943年在《人类激励理论》中提出的人的需求理论，人的需求就像阶梯一样，从低到高，可以划分为五个层次，即生理需求、安全需求、社交需求、尊重需求和自我实现需求。人追求需求的满足，总是从最低层次开始的，五个层次的顺序尽管不是固定的，可能有种种例外，但大体上是从低到高、逐级递进的，只有当低一层次的需求大体得到满足之后才会追求更高层次需求的满足。根据马斯洛以及其他一些行为心理学家的观点，一个国家或地区大多数人的需要层次结构，同这个国家或地区的经济发展水平、文化传统和人民受教育的程度是直接相关的。

“中国特色社会主义进入新时代，我国社会主要矛盾已经转化为人民日益增长的美好生活需要和不平衡不充分的发展之间的矛盾。我国稳定解决了十几亿人的温饱问题，总体上实现小康，不久将全面建成小康社会，人民美好生活需要日益广泛，不仅对物质文化生活提出了更高要求，而且在民主、法治、公平、正义、安全、环境等方面的要求日益增长。”^①同全国人民一样，老年人对美好老年生活的需求也在不断增长，老年人的养老服务需求不仅包括生活照料、医疗护理，还包括休闲娱乐、精神慰藉，不仅有吃穿住用、康复治疗、日常护理等基本生理需求与拥有稳定收入和生活的物质需求，而且有社会交往、情感交流等精神文化需求及受人尊重的需求，以及强烈地追求精神满足、发展兴趣爱好、更多参与社会公共事务作出贡献等自我实现的需求。可以说，老年人的需求越来越多层次化、多元化、个性化，而且不同年龄段、不同身体状况、不同文化层次、不同职业背景的老年人的需求又各有侧重、各不相同。单一的居家养老、社区养老、机构养老，都不可能充分地满足老年人日益广泛、不断增长的养老服务需求。

互联网可以实现与万物互联，把“互联网+”运用于养老服务领域，在日常生活照料、医疗护理、购物求医、精神慰藉、文化娱乐等方面可以弥补单一的居家养老、社区养老、机构养老存在的不足，以更好地满足老年人多层次化、多元化、个性化的养老服务需求。

从居家养老来讲，单一的居家养老由于信息不对称、信息沟通不顺畅，往往导致供需不匹配，不能满足老年人的有效需求。“互联网+居家养老”的发展，运用居家养老服务信息平台、云计算、大数据等技术手段，不仅可以更好地实现居家养老服务需求与服务供给的精准对接、精准匹配，而且能够突破时空限制，通过上门服务、快递等方式把养老服务资源送进老人家中，使老年人足不出户就能享受各种优质的养老服务。这可以有效地破解目前居家养老服务主要限于生活照料、家政服务的单一局面，使居家老年人更加便捷、及时地满足康复护理、精神文化娱乐、社会交往等养老服务需求，从而改善居家老年人的养老服务品质。

从社区养老来讲，社区养老服务兼具社区日间照料和居家养老支持两大类功能。社区养老作为我国社会养老服务体系的重要依托，一方面它是居家养老服务的最重要提供者，是居家养老的重要支撑，居家养老服务的发展是离不开社区养老服务的充分发展的；另一方面，社区兴办的日照中心等养老服务机构，又弥补了机构养老的不足，发挥了机构养老不可替代的作用。传统的社区养老服务主要集中于满足老年人的生活照料（比如理发、送餐、洗衣、维修等）等

① 习近平：《决胜全面建成小康社会 夺取新时代中国特色社会主义伟大胜利——在中国共产党第十九次全国代表大会上的讲话》，人民出版社，2017年，第11页。

最基本的需求。把“互联网+”融入社区养老服务,搭建O2O等社区养老综合服务平台和信息平台,“依靠互联网重视用户体验的特征,匹配提供服务和资源,为老年人提供更专业化、定制化、人性化的服务”,^①从而“在诸如医疗护理、网上采购、精神慰藉、文化娱乐等方面可以弥补传统社区养老的不足”。^②

从机构养老来讲,随着入住和医疗等条件的改善与配套设施的完善,老年人的大多数养老服务需求在养老机构是基本可以得到满足的,但养老机构的养老服务再完善也会存在短板。“互联网+”在养老机构中的运用和发展,则可以在提高服务效率的同时,充分利用机构外资源,更好地满足入住老年人的养老服务需求。比如开发和配备老人手环,实时监测老人的位置和健康状况;通过网店,方便老年人购物,并把合适的商品精准推介给老人,解决入住老人购物难的问题;通过网站、视频等信息化手段,密切养老机构、入住老人及其家属的联系,丰富和拓展入住老人的“朋友圈”,拓展入住老人的社会交往圈,使入住老人的精神文化生活更加丰富多彩。

(五) 促进养老服务的智能化、专业化和标准化

“互联网+”运用于养老服务,将大大提升养老服务的智能化水平。一方面,互联网技术的快速发展和应用,推动了智能养老产品的开发创新。比如利用传感器等物联网技术,实现对老人日常生活状态的全天候自动监控,老人摔倒或突发疾病时传感器立刻报警,从而接受最及时的救治。建立防走失定位服务系统、紧急救援呼叫系统,可以为老年人提供即时安全管理服务。新型养老服务产品的开发和应用,有利于养老服务的智能化发展。

满足老年人更美好的养老服务需求,必须推动养老服务向专业化、标准化方向发展。一方面,通过“互联网+”,把越来越专业化的养老服务机构、企业、组织的养老服务供给与老年人养老服务需求更紧密地结合起来,为老年人提供更加专业化的养老服务。比如,利用传感器实时监测老年人身体健康状况,如果出现异常,相关数据便能即时传输到养老信息服务平台,通过这个平台可以为老人提供远程跟踪、远程报警、远程诊断治疗等专业化的健康管理服务。另一方面,通过互联网信息平台,整合线下养老服务资源,打造全产业链养老服务生态系统,开通网络订餐、家政预约、健康咨询、物品代购、服务缴费等,开展精准定位上门服务,从而提供更加专业化和标准化养老服务。

(六) 提高养老服务的水平和质量

养老服务水平低、质量不高,老年人不满意,这是目前我国养老服务发展面临的共同问题。这一问题在养老机构中表现尤为突出。国务院办公厅发布的《关于全面放开养老服务市场提升养老服务质量的若干意见》就曾明确指出:“我国养老服务业快速发展,产业规模不断扩大,服务体系逐步完善,但仍面临供给结构不尽合理、市场潜力未充分释放、服务质量有待提高等问题”;《关于推进养老服务发展的意见》也明确指出,“总的看,养老服务市场活力尚未充

① 韩璐:《“互联网+社区养老”面临的问题及对策》,《河北金融》2018年第5期。

② 刘振山等:《基于“互联网+”的社区居家养老服务体系构建》,《山东科技大学学报(社会科学版)》2017年第6期。

分激发，发展不平衡不充分、有效供给不足、服务质量不高等问题依然存在，人民群众养老服务需求尚未有效满足”，要大力推动养老服务质量持续改善。

“互联网+”运用于养老服务，对提高养老服务质量和水平可以产生多方面的促进作用。首先，如前所述，通过互联网技术手段，尤其是养老服务信息平台整合养老服务资源，可以弥补单一的居家养老、社区养老、机构养老资源存在的不足，为老年人提供更多更充分的选择，以更好地满足老年人多层次化、多元化、个性化的养老服务需求。其次，“互联网+”运用于养老服务，有助于建立和完善养老服务反馈和监督机制。互联网作为一个开放社会，借助于养老服务信息平台和其他技术手段，可以实现养老服务供给方、养老服务直接提供方、老人及家属的无缝对接，养老服务机构和企业可以及时了解到老人及家属对服务的评价和反馈，从而补短板、强弱项，改进服务，提高服务质量和水平，使老人获得的服务更加低价、高效、优质。最后，“互联网+”运用于养老服务，有利于提高服务效率。一方面，通过建立养老服务信息平台，真正实现养老服务供需信息的有效对接和相互匹配，养老机构和企业、社区、社会服务组织可以准确地定向服务老人，老人也可以准确地定向寻找自己所需要的养老服务，从而大大地减少了中间环节，及时满足老年人多层次、多元化和个性化的养老服务需求。另一方面，借助“互联网+”可以有效地提高养老服务机构和企业的管理效率。借助于互联网等信息化手段，可以大幅度节省信息处理的时间，减少过多的管理环节，从而有效提高管理的效率。

四、促进“互联网+”养老服务可持续发展的思考

“互联网+”养老服务是对传统养老服务的超越。目前，我国“互联网+”养老服务发展中仍然存在不少突出问题。促进“互联网+”养老服务健康稳定和可持续发展，必须在信息平台建设、互联网技术、服务和产品创新、人才队伍建设，以及互联网知识的普及等方面作出更多努力。

（一）发展“互联网+”养老服务要坚持以老年人的养老服务需求为导向

新时代社会主要矛盾在养老服务领域的直接表现，就是老年人对美好生活的需要与养老服务发展不平衡不充分的矛盾。养老服务，特别是“互联网+”养老服务，是一种特殊的服务，不能简单的以供给引导需求，不能是社会能提供哪些“互联网+”养老服务，老年人就被动接受哪些服务。目前一个比较普遍存在的问题，是老年人的“互联网+”养老服务需求没有相应的供给，社会能够提供的“互联网+”养老服务供给却不一定有需求。因此，发展“互联网+”养老服务，首先要着力解决需求与供给的脱节问题。发展“互联网+”养老服务，不仅要考虑到满足老年人“大众化”的养老服务需求，也要充分考虑到老年人“小众化”的需求，充分做到有需求有供给，供需相匹配，以满足老年人对更加美好生活的需要和向往。

（二）加强“互联网+”养老服务信息平台建设

“互联网+”养老服务，并不是两者的简单相加，而是两者的深度融合，把互联网技术手段与机构养老、社区养老、居家养老有机结合，在机构养老、社区养老、居家养老中充分运用

互联网思维、互联网技术和手段,打造出养老服务新业态。在这其中,关键的一环是“互联网+”养老服务信息平台建设。目前的养老服务信息平台建设存在两个比较突出的问题。一是各个平台独立运行,服务的范围或对象局限于特定区域或特定机构、特定人群,相互之间互不兼容,且基本上没有留相互联接的接口。这同“互联网+”养老服务信息平台的本源特征即互联、开放、共享是相悖离的。二是虽然养老服务机构、社区、居家养老服务中心和企业都可以依托“互联网+”养老服务信息平台开展养老服务,但“互联网+”养老服务应该有大致相同的运营程序和方式、服务规范和标准。目前,“互联网+”养老服务的规范和标准制定明显滞后,甚至还没有引起有关方面的足够重视。这是加强养老服务信息平台建设必须要解决好的两大现实问题。

(三) 重视“互联网+”养老服务技术、服务和产品创新,推动“互联网+”养老服务供给侧结构性改革

从供给的角度来看,主要包括三个大的方面,一是“互联网+”养老服务技术供给,要在政府引导下,充分发挥互联网技术企业和机构的积极性,开发和创新“互联网+”养老服务技术方案、软件和平台;二是“互联网+”养老服务智能产品供给,要加快技术创新,研发生产具有更强安全性、可靠性、实用性、操作便利的健康监测、呼叫报警、多功能可穿戴设备以及智能机器人等智能设备;三是“互联网+”养老服务供给,重点是要适应老年人多层次、多方面的需求,培育和整合养老服务供给商或加盟商,方便可及地为老年人提供包括上门服务在内的全方位养老服务。

(四) 加强“互联网+”养老服务人才队伍建设

“互联网+”养老服务人才队伍建设,既包括“互联网+”养老服务技术、平台、产品开发和创新的队伍,更包括养老服务机构和养老服务提供商中运用“互联网+”养老服务技术、平台和产品的专业人才。从总体上看,我国不缺乏前一类人才,缺的主要是后一类人才。目前,多数养老机构并没有开展“互联网+”养老服务,原因是多方面的,资金、人才和技术的缺乏正是许多养老机构开展“互联网+”养老服务的瓶颈。没有专门的人才和没有技术,成为了许多养老机构开展“互联网+”养老服务的现实障碍。在加强养老服务机构管理人员及其护理人员专业技能培训的同时,要加强养老机构“互联网+”养老服务专业队伍的建设。

(五) 做好互联网应用技术和基本知识的普及

既要加强对养老服务从业人员的“互联网+”养老服务应用技术及其知识的普及,也要加强对老年人的“互联网+”养老服务应用技术及其知识的普及,这一方面尤其重要,但往往被忽视。目前,老年人对“互联网+”养老服务的需求初步得到了激发,这种需求会越来越旺盛。但是,老年人对互联网的使用率仍然不高。究其原因,一个很重要的方面就是老年人对“互联网+”养老服务的认知度不高,甚至存在排斥感,许多老年人不会上网,不会利用互联网上的养老服务信息。因而,必须重视和加强老年人“互联网+”养老服务应用技术和基本知识的普及,提高老年人使用互联网及智能养老产品的基本能力。

"Internet Plus" Elderly Care Services: Main Models, Core Advantages and Development Ideas

Qing Lianbin

(Party School of the Central Committee of C.P.C. <National Academy of Governance>, Beijing 100089, China)

Abstract: "Internet plus" elderly care service, a deep integration of the Internet and elderly care services rather than a simple combination of the two, is a new form that encourages the Internet institutions to take the initiative to participate in elderly care services while the elderly service industry actively uses the Internet to upgrade and transform itself. Admittedly, "Internet plus" elderly service cannot replace traditional elderly care facilities, home-based or community-based services elderly care. The transformation and upgrading of various traditional elderly care services, as well as the connection and integration between the supplier and customer of elderly care services and the information platform, leads to different forms of "Internet plus" services. "Internet plus" elderly care service is an upgrade of the traditional model, which can significantly promote the effective match between supply and demand, optimize the allocation and integration of service resources, save labor costs, better provide personalized, intelligent and professional elderly services, and improve the quality of services.

Key words: Internet plus; elderly care service; basic connotation; main model

(责任编辑：李 莹)