

中国虚拟养老院运营困境与对策

党倩滢 杨文健 (河海大学公共管理学院, 江苏 南京 211100)

(关键词) 虚拟养老院; 困境; 对策

(中图分类号) C979 (文献标识码) A (文章编号) 1005-9202(2018)13-3296-03; doi: 10.3969/j.issn.1005-9202.2018.13.085

1 “虚拟养老院”的特点和优势

虚拟养老院是通过政府搭建的虚拟网络平台,将分散居住的老年人纳入“没有围墙的养老院”,由加盟企业主动上门,为老年人提供日常照料、家电与房屋维修、康复保健、学习娱乐、陪护、餐饮服务、紧急求助等各类居家养老服务。其最早由苏州市沧浪区人民政府、区民政局于 2007 年正式提出^[1],并在全国多地得到推广应用,取得了良好社会效益。从目前各地开展情况看,“虚拟养老院”作为一种新型养老模式,较传统的“家庭养老”、“机构养老”模式,在提高老年人生活质量、降低政府养老成本、减轻子女养老负担、促进养老产业发展等方面具有自身特点和优势。

1.1 足不出户,随时享受多样化服务 虚拟养老院一改家庭养老和机构养老的呆板服务模式,整合利用多种资源,将老年人养老场所设置在家庭,既符合我国传统养老观念,也弥补了子女时间精力有限而对父母照料不周的缺点,还克服了机构养老服务单调、床位缺乏等不足。通过虚拟养老院老年人不仅能够与熟知的邻里乡亲继续来往,享受亲情与友情,还能在熟悉的环境中生活,既有安全感和归属感,又避免了老年人因年老、腿脚不便对新陈设、陌生环境不习惯等问题;不仅能够享受到专业化、多样化的物质照料、设备维修、心理慰藉、医疗护理等多种养老需求,还能够享受到针对性较强的个性化服务,比如:逢节日,虚拟养老院的工作人员会给老年人送上祝福与陪伴,并与老年人一起庆贺生辰,将老年人的精神慰藉看作与生活照料同样重要。通过提供多样化、专业化、个性化养老服务,不仅大大改善了老年人的生活水平,同时也提升了老年人对生活的满意度与幸福感。

1.2 一部老年机,实时定位保安全 虚拟养老院为老年人免费提供老年机,为每部老年机提供一定时长的亲情号码通话时间,并于每月初为三无、孤寡老年人所持老年机免费充值,方便老年人与亲朋好友通话。虚

拟养老院通过通信平台,为每部老年机设置特殊 SOS 求救按键,安装全球定位系统(GPS),当老年人身体不适或不慎走失时,可立即按 SOS 求救键,虚拟养老院信息平台就会立即弹出老年人的家庭住址、联系人、既往病史、所患疾病、附近医院等情况,如果老年人可以清楚告知其位置、身体状况,工作人员会立刻致电通知家属与 120 急救中心进行处理;如果老年人昏厥或者讲不清具体位置、症状等情况,虚拟养老院的工作人员会通过弹在屏幕上的信息及 GPS 定位信息了解老年人具体位置与大概病情,及时联系附近医院送老年人就医。有些虚拟养老院通过与附近医院达成协议,为虚拟养老院老年人就医开辟了急救专线,通过老年机的 SOS、GPS 与急救专线,多方面保障了老年人的身体健康与身心安全。

1.3 信息化管理,专业化服务保障 虚拟养老院实行信息化管理,征集专业服务队伍加盟,切实保证服务保障质量。老年人通过信息平台享受各类服务,有需求时只需打个电话,信息系统的服务人员就能将老年人的需求记录下来生成工单,并指派相关加盟企业的工作人员为老年人提供服务;服务结束后,信息平台工作人员对服务质量、态度、收费等进行回访。有意愿加入虚拟养老院服务的生活照料类、医疗健康类、心理慰藉类、法律咨询类、家政服务类、家电维修类、日常看护类等专业化公司^[2],经政府有关部门、社区居委会的考核筛选加盟,并对相关员工进行专业化培训,保障持证上岗。政府及有关管理单位通过信息平台,掌握各企业、服务人员的服务质量,收集汇总老年人的意见反馈,实行优胜劣汰管理机制,对于反映较好的企业适当增加其服务范围,对于反映较差的企业适当缩小其服务范围,甚至取消服务资质,有效促使加盟企业提高服务水平,实行专业化服务,提供高品质产品。

1.4 公私合作,实现多方共赢 虚拟养老院摆脱了实体养老院在场所、设施及设备等方面的束缚,“虚拟”的是床位,提供的是真实养老服务,老年人在家中就可享受专业服务,既降低政府养老成本,又减轻老年人家庭负担,还能增加当地就业、帮助加盟企业拓展市场,实现了政府、家庭、企业和社会四方共赢。政府及有关部门在虚拟养老院运行过程中承担政策引导、资金补贴和监督管理的职能,以较低投入解决了多数老年人

基金项目:江苏省社科基金重点项目(No. 12SHB005)

通信作者:杨文健(1964-),男,博士,教授,博士生导师,主要从事灾害管理、社会保障研究。

第一作者:党倩滢(1991-),女,硕士,主要从事社会保障和灾害管理研究。

的养老问题。老年人在虚拟养老院里,享受到了远低于市场价格的多样化、个性化专业服务,既能够在家中健康快乐地安度晚年,又能够有效减轻家庭经济负担;老年人子女让自己年迈的父母得到虚拟养老院的照料,在社会节奏快、工作压力大、时间精力有限的现代社会里,轻松做到工作、尽孝两全。加盟企业加入到虚拟养老院,既扩大了企业的服务范围 and 对象,又在政府政策支持和资金补贴下实现一定利润,还能从当地待业人群、实习学生和富余劳动力中优选工作人员,增加了当地就业率。

2 我国虚拟养老院发展面临的困境

2.1 服务平台相对落后,虚拟养老院全面推广受制约

当前我国社会上运行的虚拟养老院信息服务系统,包括虚拟养老院软件系统和呼叫中心⁽³⁾,应用功能单一、服务流程复杂、可持续性较差。一方面,这种依靠电话网络的操作方式,需要支付较高的通讯成本,既增加了运营成本,也容易在服务高峰时期通讯不畅,影响虚拟养老院正常运营⁽⁴⁾。另一方面,这种侧重于对老人服务需求被动响应的平台,缺乏主动实时提供服务项目的的能力,也难以对老年人服务历史数据进行挖掘分析,以便更好地提供针对性服务产品。再一方面,这种集中式运行平台,在一个或几个社区且人员不足的情况下,也许能够及时响应、有效处理有关业务,但如果要推广至更大范围甚至是全国,其体系架构、应用模型、基础支持等方面将难以为继。

2.2 资金来源不足,企业参与积极性受影响 我国现行虚拟养老院作为一个市场化经营的家政服务单位,支出主要包括信息服务系统的维护升级、公用设施设备的采购更新、人员工资支出等⁽⁵⁾,其收入主要来源于老年人的自费服务支出和政府补贴,部分地方还从彩票收益中给予一定的资助。但从各地虚拟养老院运营情况看,由于大多数老年人自付意愿不足、支付能力相对较低,政府对服务项目定价通常仅占项目成本的三分之一以下,主要还是依赖政府补贴和社会资助。由于不同地方的财政状况不一样,补贴高低标准不一,同时,多数地方政府只是对虚拟养老院部分服务进行补贴,在其他方面并没有提供任何优惠政策,导致各地虚拟养老院及相关加盟企业盈利不足,严重影响广大企业参与虚拟养老院建设发展的积极性。

2.3 服务内容不够丰富,老年人加入意愿不强 按照马斯洛的需求层次理论,衣食住行的获得和满足是一个人最低层次的需要。日常生活照料需求仅是老年人最低层次需求的一小部分。各地推广的虚拟养老院在丰富生活照料内容基础上,虽然增加了医疗健康、心理慰藉、安全需求、法律咨询等,但总体存在服务项目空白点多、具体服务内容针对性不强,特别在文化娱乐、人际交往、情感需求、自我实现需求等更高层次需求上

满足程度较低,在个人理财、网上购物、远程医疗、监控预警等方面还几乎处于空白,从而导致参加虚拟养老院的人员主要是一些身患重病的老人、城市“三无”人员和部分优抚对象,而大部分身体较为健康、有经济能力较强的老人却不愿意加入,这对虚拟养老院形成规模效益、大面积营利和全面推广非常不利。

3 我国虚拟养老院可持续发展的策略建议

3.1 引入“互联网+”新理念,优化虚拟养老院运营模式 我国虚拟养老院构建主要以电话为主、网络为辅,适合于人员较集中的一个或几个社区,不利于在全国范围内大面积推广应用。为此,需引入“互联网+”新理念,推动移动互联网、云计算、大数据、物联网等信息技术与现行虚拟养老院结合,优化虚拟养老院运营模式,打造基于互联网的全国性虚拟养老院云服务平台⁽⁶⁾。云服务平台提供商向老年人、各加盟商提供基础信息服务支撑,方便自营养老产品和加盟商的养老产品上线;实时获取老年人的各项需求,自动分解分发给相关产品供应商,跟踪反馈服务质量;通过历史大数据分析,掌握老年人偏好、产品受欢迎度,对加盟商进行等级评定,向政府部门监督检查、老年人产品选择、加盟商产品研发提供数据支撑。老年人基于云平台,手工选择或语音呼叫相关服务,接受产品供应商所提供的相应服务;通过各种传感器,实时获取心跳、脉搏、体温、位置等信息,并传输给平台和自己的子女,出现异常时进行自动报警。各加盟商基于互联网思维和老年人需要的多样化、个性化产品,并根据云平台转发而来的服务需求,向老年人提供线上线下服务。政府相关部门,根据平台提供的各产品供应商服务情况,对各项服务进行监督检查,从而发放相应的财政补贴。通过引入“互联网+”,拓展虚拟养老院服务广度、深度和力度,引进全国性甚至世界性优质服务企业,接入并与“淘宝”、“滴滴”、“京东”、“好大夫”等老百姓广泛使用的互联网服务平台合作,向老年人提供丰富多彩、个性十足、针对性强的老年产品。

3.2 实行市场化运作,发挥各种养老保障资源的整体效能 养老为政府应尽之责,政府主导了目前的大多数虚拟养老院建设发展,承担了主要资源保障,导致政府资金保障压力大、加盟企业盈利难、老年人可享受产品不足,非常不利于虚拟养老院的可持续发展。为突破虚拟养老院当前的发展瓶颈,应充分发挥市场的主体作用,合理平衡公益和市场之间的关系,以老年人自有房屋和家庭设施设备为骨干,以就近公共场所和设施设备为补充,构建符合老年人需要的养老之居;以老年人自有退休金、子女支持资金为主,以政府救济资金为辅,以社会援助资金为补充,多措并举,保障资金来源多样稳定充足。政府要加快自身职能转变,遵循“管大放小、管少放多”的原则,构建市场化运作,适当

引入 PPP 模式,构建政府、家庭、社会、企业多方互动的支持体系。政府作为组织者、管理者、监督者和推动者,要加强政策引导和帮扶,通过提供优惠政策、场地和补贴资金等方式,吸引有意愿、品质优良的企业加入到虚拟养老院运作中来;政府要积极引导公平、公正的市场环境,出台相关政策,加强监督检查,引导各云平台运营商和产品供应商,围绕提供优质养老服务产品进行良性、公平、公正竞争的发展轨道。一些非营利性组织、公益组织和企业,作为云平台运营商或产品供应商,充分利用自身技术与资源,有效回应老年人的需求,为老年人提供高质量的服务产品。这种运营模式,有利于充分调动社会组织、企业和个人参与的积极性,有利于充分调动民间资本甚至是外资参与进来,有利于解决保障资金不足等问题,促进虚拟养老院快速健康发展。

3.3 创新服务内容,提供丰富多样的老年产品 老年人对养老服务体系的满意程度不是看整体,而是看细节,是看各种老年服务需求能否得到及时满足。虚拟养老院基于互联网思维,以老年人为中心,着力提供丰富多样、针对性强的老年服务产品。发挥养老服务云平台的优势,引入信誉好、产品质量过硬的服务供应商,提供日常照料、家电与房屋维修、卫生清洁、上门理发、康复保健、医疗陪护、餐饮、法律援助、心理咨询等项目,满足老年人的日常生活需要;提供健康追踪系统、远程医疗服务、防摔倒报警器、防盗窃监控系统、煤气电气设备使用安全报警等⁽⁷⁾,满足老年人安全健康需求;提供节日问候、生日祝福、天气情况、朋友问候和音视频聊天、影视游戏等娱乐节目,向老年人提供丰富多彩的精神生活,满足因子女不在身边时老年人的心理与精神需求;利用物联网技术,设计一种养老服务智能手环或移动监护终端,提供对老年人的身心健康、生活状态、空间位置进行实时远程监控和应急报警服务,满足老年人子女实时掌握老年人状态的需要;通过大数据技术,对老年人身体状况、精神状况、服务需求进行分析,找出变化趋势⁽⁸⁾,提出意见建议,满足老年人自我管理和政府有关部门、相关产品提供商调整优化服务的需求;利用就近社区场地,建造相应设施设备,提供老年人沟通交流、开展群众性老年文体活动的场所,引导老年人积极参与社会活动,真正使空巢老人不空虚、独居老人不孤单。通过创新养老服务产品,既满足老年人通用性需求,也满足老年人个性化需要,大力提高广大老年参与虚拟养老院的热情。

3.4 调动各方积极性,为虚拟养老院提供足够的专业人才 人才决定服务质量,工作人员的专业化水平和职业化程度决定虚拟养老院建设发展的广度与可持续性⁽⁹⁾。一是要发挥市场力量,通过对虚拟养老院进行规模化运作,壮大重点养老产品供应商的实力,提高盈

利水平,通过相对较高的待遇,将更多优秀的专业人才吸引到养老服务市场中来。二要努力搞好宣传工作,积极动员社会参与氛围,竭力调动全民“尊老、养老、爱老”的责任感,以“积极奉献、团结友爱、互帮互助”的精神吸纳志愿者参与养老服务工作⁽¹⁰⁾。国家可以通过立法保障志愿者的各种权利,除了对志愿者进行各种精神表彰和奖励外,还可以加大各种物质奖励,提供各种社会福利。三是要充分整合社区各种人力资源,利用信息服务平台,挖掘社区居民专长,为虚拟养老院的老年人提供便利和服务。四是要发挥外协人才的作用,积极与有关专业公司和企事业单位合作,采取使用而不占用的模式,将有关人才纳入虚拟养老院。比如,通过与相关医疗机构合作,将拥有专业病例知识、护理经验的护工人员纳入虚拟养老院服务人员之列,协助高龄、自理有困难的老年人进餐、清洁等。通过采取多种方式,凝聚多方人才,推进虚拟养老院服务走向更高层次、更高水平的可持续发展之路。

“虚拟养老院”作为一种既经济又方便的养老方式,已得到了我国社会普遍认可。同时,也要清醒地认识到虚拟养老院作为众多养老实践中的一种模式,不可能解决所有人的养老问题。对我国这样一个地区差异大、经济水平较低的发展中大国,养老的任务仍然繁重,这需要在长期摸索与实践基础上,不断总结与完善虚拟养老院运行模式,更好地发挥虚拟养老院在我国养老事业中的巨大作用。

4 参考文献

- 1 吴有伟,肖德源,殷新.苏州养老设施规划研究初探[J].江苏建筑,2012;151(12):6-7.
- 2 宋杨.兰州市城关区“虚拟养老院”的运作模式[J].北方经贸,2015;8(5):36-7.
- 3 孙文恒,张衡,李彩虹.一种新型虚拟养老院服务系统设计与实现[J].软件导刊,2013;12(9):81-3.
- 4 景君学,张楠.养老自治组织对虚拟养老院的服务能力提升作用研究——以兰州市虚拟养老院为例[J].现代妇女(理论版),2013;15(5):96-7.
- 5 葛林惠宇,赵艺,肖希等.人口老龄化背景下虚拟养老院运营问题的研究[J].现代商业,2014;17(15):263-4.
- 6 孙柏林.论互联网时代装备制造企业应关注的10个问题[J].仪器仪表用户,2015;22(4):1-8.
- 7 鲍焯童.物联网架构的智慧养老世界[J].中国社会工作,2014;17(20):11-6.
- 8 张礼强.老年精神关爱服务探析——以南京市G区为例[J].河池学院学报,2010;30(5):96-7.
- 9 胡颖辉.中国机构养老老年人生活质量及影响因素[J].中国老年学杂志,2014;34(3):1440.
- 10 陈敏.居家养老的困境与对策研究——以苏州市为例[J].学理论,2012;21(34):1439-40.

(2017-04-29 修回)

(编辑 苑云杰)