

# 智慧养老走进养老院的发展现状及对策研究

——以南京市为例

任津谊 孙雅楠 刘磊

**摘要:** 中国老龄化趋势的不断加重与科技的飞速发展催生了智慧养老这一新型养老模式的出现,党的十九大报告提出“实施健康中国战略”中重点提出了对智慧养老工作的规划要求。智慧养老投入实施已有五年,文章从养老院出发,对智慧养老模式在养老院实施的情况进行调研,反映实际、总结不足,从多方面为智慧养老的继续推进提供意见与建议。

**关键词:** 智慧养老;养老院;养老服务;PEST

## 一、对养老院的调研情况分析

### (一)总体分析

#### 1.养老院现存问题

##### (1)医护人员不足。

据养老院反映,因养老院中主要为非自理老人,医护人员要承担为老人翻身、洗澡等劳累繁琐的工作,护工和医生的责任很重。一方面,养老院无法招到有资质的医护人员,另一方面,由于养老院的福利待遇等与正规医院相比仍有差距,无法承担与服务水平相符的薪资

水平,也存在着留不住人的情况。此外,护工人员高龄化的问题也存在着,教育水平高的年轻人普遍不愿意进入养老院任职,现有工作人员年龄大多集中在40~60岁之间。

##### (2)信息互联互通性较差。

中国现有的医养结合养老模式并没有做到真正的“医养结合”,大多数“医养结合”养老院仅是依靠养老院与医院地理位置上的毗邻便利性,缩短老人的看病时间,老人没有病症时仍居住在养老院中,只享受到养老院“养”的功能,没有享受到医疗照护康复服务。信息的闭塞使养老院与医院不能及时进行老人身体指标、电子病历的共享反馈,缺乏信息互通的共享机制。

##### (3)养老服务多元性差。

由于养老院目前服务的主体多为失能失智、无自理能力的老人这一客观因素,大多数养老院提供的服务只有日常护理与简单医疗,老人的娱乐、心理健康、更深层次的人文关怀等其他服务无法在养老院享受到,使得养老院的老人

在生活中缺乏乐趣,对生活没有希望,没有做到老有所乐。

## 2.总体调研情况分析

根据南京市民政局对养老院等级评定的划分,共将记录在册的养老机构分为A—AAAAA星级,我们共选定了其中7家养老院进行线下的实地考察与访问,涵盖了A—AAAA级,具有一定的代表性。

据表1调查结果显示,7家养老院中共有3家未使用智能产品,2家对智能产品的接受程度较低,原因包括无这方面需求、老人的接受程度不高、资金有限、护工不会操作、场地有限等。可见智慧养老的普及度还十分有限,仍有许多问题需要社会与政府等共同帮助解决。在智慧养老的前景问题上,7家养老院的负责人均持乐观态度,认为智慧养老目前虽处于起步阶段但确是必然趋势,能够有效地帮助老人的生活起居,提高老年人晚年生活幸福度。

在运用的智能产品方面,主要集中在智能枕头、智能床垫等功能为监测老

表1 调研养老院相关调查结果

机构名称	星级	是否运用智慧养老产品	运用的产品	智能养老产品接受程度	接受智能养老产品的类型	机构床位数	机构服务的老人情况
LES养老院	AAAA	否	无	一般	医养、护理	145	综合型
NSY养老院	AAAA	是	智能养老平台	较好	医疗	70	失能失智
YH养老院	AAAA	是	智能枕头、智能床垫	好	医疗、护理	185	失能失智
XFTD养老院	AAA	是	智能护理床、投影	好	护理、娱乐	100	综合型
HR养老院	AAA	否	无	好	医养、护理	260	失能失智+重病
KS养老院	AA	是	智能床垫、智能手环、24小时监控视频、智慧养老平台	好	护理	70	综合型
YYS养老院	A	否	无	不太接受	医疗、护理	120+	失能+自理能力差

人身体状况的产品。这证明在短期内智能养老产品的发展方向仍应是医疗、护理类产品,在提高产品监测数据准确性的同时也要保证产品的实用性。2家养老院反映产品过于繁琐,护工不会操作,甚至运用产品的效率比人工更低。除此之外还要注重把握产品灵敏性的程度,KS养老院在运用智能床垫监测老人的时候遇到了由于床垫过于灵敏发出无效提示,增加了护工额外劳动的问题。

在政府支持方面,7家养老院都得到了不同程度的支持,但这种支持是十分有限的。据养老院反映,政府支持资金与星级挂钩,星级高则补助多,同时要求也十分复杂多样。一家养老院表示他们因资金、设施不足等问题不能达到要求,又因养老院地理位置特殊不能进行扩张改造引入所需的大型设备等导致了星级降级。但此养老院人情味突出,愿意居住在此的老人非常多,这就与政府的要求和初衷形成了矛盾。可见硬性设施等固然应成为重要的考核标准,但养老院老人的满意度、喜爱度等软性要求也应进行考虑,以让老人住得舒心、住得放心为根本要求,结合实际情况进行考核,加大支持力度,帮助养老院解决自身无法解决的困难,保障养老院的运营与发展。

调查还发现,养老机构服务的老人大多具有失能失智、重症难愈、丧失自理能力的特点,这说明了我国老人对养老院基本处于寻求“生存保证”的初级阶段,对养老院的娱乐等服务需求低。这一方面源于养老院价格昂贵,老人及其家属难以承受;另一方面源于中国人“居家”传统思想的根深蒂固,不愿离家养老,养老院也因此成为了中国大多数老人迫不得已的选择。这就需要智慧养老中的居家养老与机构养老相结合,养老院与老人家庭建立联动机制,通过相关产品将老人数据远程连接至养老院控制系统,养老院对老人进行远程监测,在保证老人人身安全的同时满足老人的“居家”愿望。

## (二)典型案例分析——HR 养老院

### 1.HR 养老院简介

HR 养老院是集养老护理、医疗康复、文化娱乐于一体的护养机构,建筑面积 3700 m<sup>2</sup>,床位 200 余张,设置有单人间、双人间、三人间。房间内统一设置电视机、空调、呼叫器、24 小时热水洗浴,每个房间都有独立的卫生间。院内配有闭路监控系统、紧急呼叫对讲系统、无障

碍通道、电梯等。配备专业的医疗护理团队,实行 365 天 24 小时全天候的病房式医疗护理,主要服务对象为自理、失能、半失能、脑中风、术后需要康复、中风后气管切开护理、鼻饲老人护理、瘫痪老人卧床护理及各种痿管护理等。尤其是为一些老年痴呆、脑中风、脑梗、术后康复的老人提供医护方面的特殊需求和康复治疗和心理治疗。

### 2.HR 养老院的养老模式

HR 养老院采用“医养结合”的护理方式,院内分为 A 区与 V 区(高档区),满足老人不同程度的需求。在为老人照顾基本生活起居的同时,致力于保障老年人的心理健康,为老年人提供“家”的感觉。配备血压仪、血糖仪、护理床、呼叫器等,与医院保持同等规格,医生护士进行 24 小时轮班,日常会进行牙科与血常规等检查。拥有呼叫平台,护理院家庭养老事业部为第一个试点部门,目前已有 800 个左右家庭接入平台,老人在家中出现突发情况按呼叫铃就可以连接到护理院,医生护士可以立刻到家中对老人进行救助,同时在家中安装摄像头,便于护理院检测老人的身体状况生命体征等。

### 3.HR 养老院对智慧养老产品的看法

在智慧养老产品方面,养老院表示非常乐意引进,并且在价格及减少人工成本方面顾虑较少,主要看重产品的质量及实用性。在类型方面,由于服务老人均为非活力老人,没有使用产品的能力,养老院无意引入终端产品,对智慧养老平台的引入意向强烈,并且已经在联系相关产商。希望平台可以满足定制化需求,如家属账号连入平台,可实时监控老人生命体征;可进行检查记录,摆脱纸笔记录,便利护工工作,提高护理人员工作效率等。

## 二、智慧养老发展现状分析

### (一)智慧养老发展过程中现存问题

#### 1.智慧养老产品定位模糊

智能养老产品的设计理念和供给的发展方向目前仍不明确,对待不同情况的老人没有设定相应的产品,推出的产品共性多、独特性少,老年人选择余地少,无法根据自己的需求选择到合适的产品,产品体验感低,从而影响智慧养老在老年群体中的推进历程。

#### 2.智慧养老伴随的隐私伦理问题

技术的发展同时会带来隐私、伦理

等系列问题,并会对原有的社会、道德、法律等带来影响和产生冲击。智慧养老帮助老人更好生活的同时更应保证老人的身体指数、地理位置等私密数据不被泄露,让老人安心享受技术带来的便利。如何促使科技助老产品发展与赋予技术伦理价值、规范技术研发范围、增强老人对科技技术的信任均为智慧养老发展过程中应重点解决的问题。

### 3.智慧养老产品缺少“人文性”

当前市场上的智慧养老产品主要专注于对老人的监测与控制,忽略了老人的内心情感,使老人产生无法控制自我的“无力感”与“挫败感”。同时由于社会对老龄化的消极态度和观念,“老年无用论”成为社会主流思想,进一步加重了老年群体对自己掌握感的丧失。智慧养老模式所采用的产品不仅无法对老年群体进行心里疏导与劝慰,还进一步加重了老年人认为自己无用的思想,成为了一把冰冷的钝刀。

### 4.老年人对电子产品的接纳程度问题

当代老年群体出生在 20 世纪,成长过程中电子产品参与度低,导致其对如今高科技电子产品的接纳度低。当代老年群体的技术接纳需要时间和推进,若在技术发展中未能充分考虑老年群体,反而会而对老年群体形成“技术鸿沟”和“电子隔离”,使其无法充分享受到社会进步带来的数字福祉。

## (二)“智慧养老”市场现状的 PEST 分析

### 1.政治方面(P)

近些年来,我国政府高度重视健康养老问题,关于智慧养老、医养结合的文件已达 18 个。2015 年国家明确了医养结合的重要性,2016 年国家正式提议卫生机构和养老机构合作发展,2017 党的十九大报告提出“实施健康中国战略”。工信部、民政部和国家卫生计生委联合印发《智慧健康养老产业发展行动计划(2017~2020 年)》,并在全国开展了三批智慧健康养老应用示范点,目前该项服务工作已初见成效。可见智慧养老的发展具有优越的政治优势。但由于我国智慧养老发展仍处于基础阶段,各方面仍具有欠发展、不完善的问题。

### 2.经济方面(E)

由于引入智慧养老模式的机构具有更高质量、高层次的养老服务与医疗能力,收费标准会略高于普通养老院,这将

对老人与其家庭造成一定程度的经济压力。在此方面,政府进行的宏观经济调控将会对市场价格有一定的帮助。“十三五”期间,国家发展改革委中央预算内投资支持养老服务体系,已经累计投入超过120亿元,重点支持特困人员养老服务设施建设,并启动实施普惠养老城企联动专项行动,为中低收入老年人提供越来越多的普惠养老服务。

### 3. 社会方面(S)

根据《社区居家智慧养老服务需求现状调查研究——以东营市》研究结果表明,仅2.2%的老年人了解智慧养老,其主要原因是智慧养老的覆盖率不足,同时由于年龄和文化水平的限制,年龄大的老人更不易接受智能产品。在智慧养老服务需求中,持需要态度的意见占60%,超过半数,可见传统的养老模式已无法满足老年人的需要,建立以老人需求为导向的智慧养老模式是十分有必要的。

### 4. 技术方面(T)

随着我国4G和5G等技术的高速发展,“互联网+”产业将带动医疗智能化和养老智慧化快速发展。结合当下老年人市场与日增多的需求不难预见,在未来我国的智慧养老技术会迎来飞速发展,但同时由于老年人对新兴科技事物的接受程度与应用程度均不高,新技术的推广可能会受到相当程度上的阻碍。

## 三、推动智慧养老发展的相关对策

### (一) 完善智慧养老服务体系

健全的政策支持是推动智慧养老发展的关键一环,工作想要正常推进,当务之急是建立自上而下的“智慧养老”服务体系,完善现有环节中的弊端与漏洞。基层政府人员作为最靠近群众的领导班子,应努力贴近群众生活,了解老人在生活中确切的需求与养老机构所遇到的困难,归纳总结后向上层政府进行汇报,上下联动,为制定法律法规提供现实基础。

上层政府从国家层面进行统筹规划,进行完善智慧养老服务体系的顶层制度设计,一是要制定与智慧养老服务配套的政策法规,各相关主体之间形成有效的协调机制,落实智慧养老服务的相关补贴政策,重点推进实施细则制定,给出细化的行动方案;二是推进智慧养老专项规划;对“社区养老”“机构养老”“居家养老”三大方面分别进行规划,并进行项目间的合作联动;三是加强人

才培养,以老人为核心,以强技术、高质量、综合型为要求,为养老服务输送高质量人才。

### (二) 明确细分智慧养老产品定位,实行定制化服务

企业应对养老市场进行市场细分,考虑年龄阶层、受教育程度与经济水平等因素对老人的影响,明确产品供给的目标市场,按照市场需求设计产品,提供定制化服务。据研究调查,老人中需要开展意愿最高的项目为文化娱乐服务(74.9%),其次为保健康复需要(64.1%),可见由于老年人缺少子女,存在孤独感,需要有相应的智能产品陪伴老人,抚慰老人的心理,丰富老年人生活。在定位为养老机构的产品设计上,类型应主要定为医疗护理类,侧重实用性、易操作性与合理敏感性设计。

### (三) 为智慧养老产品植入“人文”理念

在设计产品时除了突出功能性外,还应植入“人文”理念,了解老年人内心对于自己无法自理这一事实的敏感,不让老人使用产品时感到“被伤害”的同时满足老人需求。除此之外还应注重老年人隐私,使老人对产品保持信任,愿意让高科技产品介入自己的生活。

### (四) 加强与国外的交流合作

国外开始智能养老的时间较早,目前已较为完善。荷兰的护理机器人已可以完成简单的医护操作;德国的环境辅助生活(AAL)系统可以对居家者的状态和环境对象进行分析,立即做出判断与反应。中国可加强与国外的交流与合作,提升智能养老产品的研发及使用,促进智能养老产品对老年人生活的帮助。

### (五) 进行科技产品老年人试点教学

为提高老年人对电子产品的接纳程度,可以在智慧健康养老应用示范中选取适龄老人进行智能养老产品的介绍与教学试用,增加这部分老人对高科技产品的兴趣,由小部分老人带动大部分老人,通过老年群体间对电子产品的交流与应用,体会到智能养老产品的便利,让老年人自发地对智能养老产品产生需求,从而更好地推广智慧养老产品发展壮大。

### (六) 社会各界共同努力提高老年群体的自我认同感

智慧养老模式带来的是老人生活中的便捷与安全,但老年人的情感需求在很长一段时间内是无法被高科技、人工

智能等带来的。尤其当今社会对老年群体的歧视与忽视是一直存在的,想要提升老年人晚年生活的幸福感,需要全社会各界人士共同努力。首先做到尊敬老人,维护老年人的尊严,减少老人的“被剥夺感”;其次根据老年人的身体条件,可为其提供一些简单的工作岗位,让老年人认为自己仍对社会有所帮助,提高老年人“自我认同感”;最后增强对老年人的娱乐建设与心理抚慰建设,让老年人有特设空间进行娱乐,丰富老年生活,真正做到老有所乐。

## 四、结语

智慧养老的未来发展已是必然趋势,但现在仍处于起步阶段,相关政策法规并不完善,落实情况也差强人意。各行各业应加强合作:政府加强财政补贴、人才培养与上层政策支持;相关企业从价位、实用性、人文性三方面入手设计符合中国老人、养老机构需要的产品;养老机构跟随时代发展需要,为老人提供多元化服务。携手共进,推动中国智慧养老事业发展。

### 参考文献:

- [1]彭聪.中国智慧养老内涵及发展模式研究[J].广西社会科学,2021(01):132-138.
  - [2]王美兰,赵国际,马翠翠,于森,林雪竹.社区居家智慧养老服务需求现状调查研究——以东营市为例[J].现代商贸工业,2021,42(06):62-63.
  - [3]孙莹.北京市智慧社区养老服务研究[D].北京:中央民族大学,2020.
  - [4]祝国红.提升智慧健康养老服务的途径[N].中国社会科学报,2020-07-01(07).
  - [5]雷晓康,汪静.健康中国背景下的智慧健康养老:战略目标、体系构建与实现路径[J].西北大学学报(哲学社会科学版),2020,50(01):131-139.
  - [6]姜鑫明.“互联网+医养结合”智慧养老模式的实践和探索[D].上海:华东政法大学,2020.
  - [7]李杰.农村推行医养智慧联动养老模式的PEST-SWOT分析[J].现代商贸工业,2021,42(07):55-56.
- \* 本文为2020南京邮电大学大学生创新训练计划项目“关于智能产品在养老机构推广的可行性研究——以南京地区为例”(项目编号:XZD2020147)的研究成果之一。
- (作者单位:南京邮电大学管理学院)