

文章编号: 2095-2163(2020)08-0234-03

中图分类号: C913.7

文献标志码: A

物联网+的应用技术对社区居家养老服务模式优化研究

尹 钊

(上海工程技术大学 管理学院, 上海 201620)

摘要: 随着物联网的发展与广泛应用,传统的社区居家养老服务模式也开始与物联网相融合。“物联网+社区居家养老”模式建立在互联网+模式基础之上,目前上海市“互联网+社区居家养老”模式已日渐成熟,但是在一些方面仍需优化,本文对其现有模式进行了介绍与评价,探讨物联网+的应用技术对模式的优化设计,以此为制定更能满足老年人的居家养老服务模式提供参考。

关键词: 物联网; 居家养老; 服务模式; 优化

Research on application technology design of Internet of Things + optimization of community home-based pension service model—taking Shanghai as an example

YIN Fan

(School of Management, Shanghai University of Engineering Science, Shanghai 201620, China)

[Abstract] With the development and widespread application of the Internet of Things, the traditional community home care service model has also begun to merge with the Internet of Things. The Internet of Things + Community Home Care model is based on the Internet + model. Shanghai is the earliest pilot city. At present, Internet + community home care model in Shanghai has gradually matured, but it still needs to be optimized in some aspects. This article introduces and evaluates its existing model and discusses the optimal design of the application technology of the model to provide my own suggestions for the development of a home care service model that can better meet the elderly.

[Key words] Internet of Things; home care; service mode; optimization

0 引言

物联网是新一代信息技术的重要组成部分,也是“信息化”时代的重要发展阶段。物联网就是物物相连的互联网,其一,物联网的核心和基础仍然是互联网,是在互联网基础上的延伸和扩展的网络;其二,用户端延伸和扩展到了任何物品与物品之间,进行信息交换和通信,也就是物物相息。

随着物联网的发展与广泛应用,传统的社区居家养老服务模式也开始与物联网相融合,“物联网+社区居家养老模式”应运而生。“物联网+社区居家养老”服务模式旨在将物联网信息技术引入社区居家养老服务领域,建立在互联网+基础之上,借用互联网在信息交换、信息处理、信息存储、信息维护、大数据挖掘方面的优势,借助计算机、服务器、信息管理中心、移动终端设备等物联网信息技术,为社区居家老人提供生活照料、医护照料、精神关爱、紧急救助等方面的养老服务。上海市作为中国第一个进入老龄化的城市,老龄化问题严峻,2017年60岁以上老年人就已占总人口比重33.2%,相当于3个上海户籍人口中就有1个老年人。上海医疗水平领先全

国,居民健康意识强烈,据统计2019年上海市户籍居民预期寿命已达到83.63岁,寿命的延长一定程度上也为养老失业带来了压力,因此国内不少学者就上海市“物联网+社区居家养老模式”做出研究。

1 上海市社区居家养老服务模式概况

上海市在2016年基本完成“智慧城市”,实现网络化的基本公共服务全覆盖。其中包括养老服务体系,“智慧社区”建设被列入“智慧城市”建设的重点项目,智慧养老的理念与相关基础设施的结合,为智能化养老的发展起到了很大的推动作用。传统社区居家养老服务主要由政府提供,在保证提供服务的方式与内容公平的同时,难以兼顾老年人的差异化需求,经常出现供需不匹配等问题。而物联网带来的大数据挖掘与信息分类处理等网络技术,可以有效汇总、分类不同老年人的需求,有助于制定出更精准的服务内容与更合理的提供方式,在解决养老服务供需不匹配问题上起到了很大作用。

1.1 线上结算

居家养老服务公司助老员在提供上门服务的同时配备一台专用POS机,老年人只需要把市民卡交

作者简介: 尹钊(1996-),女,硕士研究生,主要研究方向:社会保障。

收稿日期: 2020-04-20

给助老员,由助老员在服务老人名录中找到老年人信息,点击开始计时,便立刻开始提供养老服务。服务完成后,再刷一下市民卡,便可立时结算居家养老服务费用,老人无需到专门的管理机构结算费用,非常方便。

1.2 线上定制服务

老年人通过移动终端便可选择自己需要的居家养老服务,这种个性化的云选服务的方式不仅有助于老年人充分了解服务项目,也为快速便捷地选择适合自己的项目提供了渠道。目前已发布的服务项目包含8类27个子项目的养老服务,涵盖所有老年人基本需求,区民政局随着工作的推进将进一步丰富服务种类。

1.3 线上监管

之前的服务监管采取的是事后监管,服务结束后对服务资金进行审核,比起线上结算的方式步骤较为繁琐;并且委托第三方对于服务的满意程度进行测评,其工作效率较慢,同时也会造成部分信息获取不及时。现有的服务平台实现全流程闭环管理,一站式操作,老年人在服务完成后可立即对服务进行及时评价,方便管理机构快速获取第一手信息,更有利于制定出适合老年人的服务。

2 问题分析

2.1 提供服务较为单一

结合互联网信息技术,现有的模式虽然优化了服务提供的方式,但是服务内容仍停留在为老年提供生活必需的服务上(以助餐、助洁、助医、助浴为主)。管理机构虽然会通过老年人评价等信息来提升服务质量,增加服务种类,但由于一些老年人自身对服务的需求不强烈,因此对于老年人精神服务需求的提供较少。现实中有许多空巢老人、独居老人及失独老人,这些老年人缺少陪伴,很孤单,他们的精神需求与正常的生活需求同等重要。同时,老年人也需要一定的娱乐服务来丰富晚年生活,然而现有的居家养老服务只能照顾他们的生活,缺少专业的为老年人提供精神安慰的团队,同时也缺少娱乐项目,对于老年人教育也不够重视,这在满足老年人精神层面需求上不够完善。

2.2 平台碎片化管理

对于社区居家养老服务模式,政府、参与的社会组织、老年人、社区、信息技术应用等多方面的运作是否协调、优势是否互补、是否发挥了自身最大的效用对智能化技术应用于老服务领域的影响是最大的。数字化养老平台已经成为了一种趋势,但现有

的平台虽多但大多都是各自为营,为了最大化的利用养老资源,应当对平台进行整合,避免碎片化运营。

2.3 模式运营成本高

模式需要保证政府、社会组织、社区、老年人、信息技术应用开发商等多方运作协调。协调运作管理需要构建统一的平台,构建良好的信息交流渠道以及及时实现资源的有效整合。这需要大量的人力与资金支持,政府可以通过提供经费支持以促使其短期内运营良好,但要实现长期的、可持续的稳定运行,就需要大量的资金支持,这无疑给政府带来很大压力。目前,政府通过服务外包,引进市场资源,承担提供服务的成本,但对其监督管理的成本仍由政府承担,资金与人力的短缺造成政府支持力度较低,这是导致监管不利的重要原因。

3 物联网+应用技术对居家养老服务模式的优化

3.1 提供多元服务

居家养老模式的功能范围除日常所需的基本要求之外,也应包含情感关怀、人际交流、文化娱乐与老年人教育等方面。情感关怀是通过陪伴老年人以缓解孤单,提供慰藉;人际交流为老年人提供社交平台,让老年人找到可以倾诉的对象、表达自己的想法;文化娱乐为老年人提供文化、影视娱乐、休闲活动等服务,让老年人单调的生活变得丰富;老年人教育可以通过聘请专业的团队,帮助老年人了解理财金融、信息安全等方面知识,提高老年人的防骗意识,同时向老年人介绍先进的信息技术,教他们使用手机等智能产品,帮助他们更好地融入现代生活。这些服务除了人工提供,也可以依靠物联网技术来实现。如构建虚拟平台,由人工智能提供服务,老年人通过平台定制服务,平台即根据不同老年人的不同需求提供针对性服务,更好满足老年人需求。

同时,可以利用物联网技术,研发智能感应穿戴设备,实时监控老年人的健康状况,也可获取老年人日常步数等锻炼程度,将其与他们的身体各指标变化情况相结合,制定最适合老年人的健康锻炼指南。优化后的物联网+社区居家养老服务模式结构如图1所示。

3.2 完善平台整合

对于多平台运营造成的碎片化管理,政府可以利用物联网信息技术,构建一个可以虚拟化运营的统一机制。把不同平台连在一起,进行统一指导,保证各平台在保证老年人需求方面的目的一致,以防平台过于重视经济利益而轻视服务质量。同时,平

台面对老年人提供服务的种类与老年人获取服务的方式也应一致,以满足老年人需求为原则,不能因提供服务的差异较大而使老年人向服务好的社区迁

移,给该地区带来人口压力。在费用制定方面也可根据不同地区的经济程度进行衡量,收费高的服务质量应该更好。

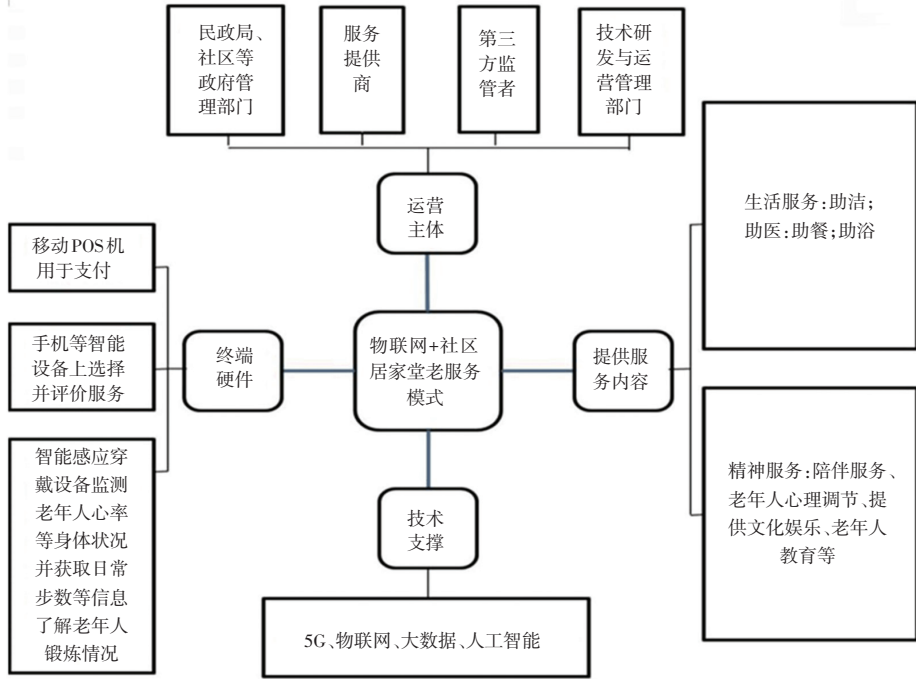


图1 优化后物联网+社区居家养老服务模式结构

Fig. 1 Structure diagram of optimized Internet of Things + community home care service model

3.3 采取积极措施控制成本

目前,很多机构在对其项目进行监管时,通过聘请专业的第三方监管团队,保证监管质量的同时也为机构减轻了一定压力。“物联网+社区居家养老”模式可将项目资金与服务的审核和监管交予第三方负责,以此减轻人力成本。

政府应适当放宽各管理部门权限,增加管理幅度,减少垂直管理,这不仅有利于提高工作效率,也节约了人力成本。随着5G、AI技术与云数据等信息技术的不断发展,也为公共服务优化升级提供了先进的技术支持。政府可以构建物联网社区居家养老的虚拟平台,老年人可在虚拟平台上享受到更多的服务,同时虚拟平台可以高效地整合资源,实现信息共享,也相对节约了现实中获取信息所需的人力与资金成本。

4 结束语

物联网+为老年人更好、更便利地享受居家养老服务提供了支持,随着5G时代的到来与人工智能的日益普及,物联网+公共服务模式也越来越普遍。为更好地满足老年人日益增长的、差异化的需求,政府也应该顺应变化,及时优化服务模式,让老年人更好地享受晚年生活,将“老有所养”变“老有优养”。

参考文献

[1] 吴蕾蕾. 现代物联网技术在居家养老服务中的应用——以杭州上城区智慧养老为例[J]. 当代社科视野, 2014(3): 17-19.
 [2] 欧亚军. 基于物联网的智能居家养老服务体系架构研究[J]. 现代经济信息, 2019(22): 313.
 [3] 车辉, 邢慧芬, 樊玉琦, 等. 基于物联网的智慧家庭系统顶层架构设计[J]. 物联网技术, 2020, 10(1): 68-70, 74.
 [4] 陶翌. 上海市社区居家养老供需问题研究[D]. 上海师范大学, 2018.
 [5] 黄武. 物联网将给老人带来的改变[J]. 计算机与网络, 2019, 45(16): 12.