



# 智慧养老研究动态

2014 - 6

总第6期

月刊

*Newsletter For  
Smart Aged Care*

智慧养老研究所 @ 中国人民大学信息学院



## 期刊学术委员会

主任

左美云（中国人民大学信息学院）

成员

郭迅华（清华大学经济管理学院）

邱凌云（北京大学光华管理学院）

颜志军（北京理工大学管理经济学院）

郭熙铜（哈尔滨工业大学管理学院）

赵英（四川大学公共管理学院）

许伟（中国人民大学信息学院）

余艳（中国人民大学信息学院）

周军杰（河南财经政法大学电商物流学院）

编辑：中国人民大学信息学院

智慧养老研究所（筹）

地址：北京市中关村大街59号

中国人民大学理工楼配楼4层

邮编：100872

邮箱：sac2014@126.com

微信公共账号名称：

智慧养老研究动态



出版日期：2014年6月1日

欢迎您的宝贵意见！

内部刊物 注意保存

# 目录

本期导读 ..... I

## 【政府动态】

浙江颁布加快发展养老服务的相关意见 ..... 1

湖南建立基本养老服务补贴制度 ..... 3

## 【产业动态】

浙江探索“以宅基地换养老”应对农村“银发潮” ..... 5

物联网技术让居家老人享受的服务更专业 ..... 5

烟台打造养老产业典范城市开发商转型养老地产 ..... 6

## 【学术动态】

北京市城市老年人服务的网络介入模式研究 ..... 8

新型网络环境下社区为老服务的模式和机制研究 ..... 14

基于网站传播和电脑定制的老年人体育活动干预的可接受性、可用性及效果研究 ..... 21

## 【产品动态】

居家养老信息管理系统 ..... 27

老年互动训练桌 ..... 28

## 【应用动态】

智能养老模式“登陆”东营 ..... 29

公益养老网上平台——“易养中国网”在辽上线 ..... 30

“家院互融”——让老人有所依有所乐 ..... 30

## 【近期热点】

智慧养老平台亮相青岛居民可在家享受养老服务 ..... 33

畅游科普城堡感受智慧养老产品 ..... 35

本月会议集锦 ..... 36



## 本期导读

在各位学术委员的热心支持和社会各界的关注下，《智慧养老研究动态》第6期如期和大家见面了。本期内容从官、产、学、研、用、舆等六个方面，追踪了国内外养老产业发展的最新动向、实时反馈了专家学者意见、介绍了智慧养老产品、聚焦于近期热点等。其中包括了浙江、湖南等省颁布的养老服务的相关意见；物联网技术让居家老人享受的服务更专业；烟台打造养老产业典范城市；国内研究者对北京市城市老年人服务的网络介入模式研究，国外研究者关于网站传播和电脑定制的老年人体育活动干预效果的相关研究；智慧养老产品——居家养老信息管理系统、老年互动训练桌；应用方面包括智能养老模式“登陆”东营、公益养老网上平台——“易养中国网”在辽上线等；最后本文收集了智慧养老平台亮相青岛等近期引起社会广泛关注的话题和近一个月来国内举办的相关养老会议动态。我们相信，本期的《智慧养老研究动态》会为您全面了解智慧养老的研究与发展动态提供一种全新的视角与感受。

谨向关心和支持《智慧养老研究动态》的各界人士致以深深的谢意，希望您能够继续关注智慧养老领域，为我国的养老事业出谋划策。相信在您的大力支持和热切关注下，智慧养老领域一定会取得长足的进步，我们的《研究动态》也会越办越好。



## 浙江颁布加快发展养老服务的相关意见

为积极应对人口老龄化，改变省内养老服务业存在的一系列问题，加快推进全省养老服务业发展，根据《国务院关于加快发展养老服务业的若干意见》（国发〔2013〕35号）精神，结合浙江省实际，浙江省人民政府提出了一系列实施意见，现将关于养老产业发展和智慧养老的主要内容摘录如下，读者若想查阅全文，可参见：

<http://www.zjnz.gov.cn/il.htm?a=si&id=4028e48145be50c70145da9678d9021f&key=main/12/shfl>

### 一、总体要求

#### （一）指导思想

以邓小平理论、“三个代表”重要思想和科学发展观为指导，全面贯彻落实党的十八届三中全会精神，把不断满足老年人日益增长的养老服务需求作为出发点和落脚点，进一步强化政府责任，激发市场活力，确保托底型养老、扩大普惠型养老、支持社会化养老，努力使养老服务业成为积极应对人口老龄化、保障和改善民生的重要举措，成为扩大内需、增加就业、促进服务业发展、推动经济转型升级的重要力量。

#### （二）基本原则

1.深化体制改革。加快转变政府职能，加大政策支持和引导力度，推进政府购买服务。充分发挥市场在资源配置中的决定性作用，激发各类服务主体活力，创新服务供给方式，提供多样化、多层次的养老服务。

2.坚持保障基本。着力保障困难老年人的养老服务需求，确保人人享有基本养老服务。

加大对基层和农村养老服务的投入，充分发挥社区基层组织和服务机构在居家养老服务中的重要作用。支持家庭、个人承担应尽责任。

3.注重统筹发展。统筹发展居家养老、机构养老和其他多种形式的养老，实行普遍性服务和个性化服务相结合。统筹城市和农村养老，促进基本养老服务均衡发展。统筹利用各种资源，促进养老服务与医疗、家政、保险、教育、健身、旅游等相关领域互动发展。

4.强化规范管理。加强行业监管和行业自律，构建养老服务质量监控体系，健全养老服务评估制度，完善养老服务准入、退出机制，推进养老服务标准化、规范化。

#### （三）发展目标

到2020年，全面建成以居家为基础、社区为依托、机构为支撑，功能完善、布局合理、规模适度、覆盖城乡的养老服务体系；基本形成“9643”的养老服务总体格局，即96%的老年人居家接受服务，4%的老年人在养老机构接受服务；不少于3%的老年人享有养老服务补贴。

服务能力大幅增强、产业规模显著扩大、发展环境更加优化。政策法规建立健全，行业标准科学规范，监管机制更加完善，信息技术有效应用，服务质量明显提高。全社会积极应对人口老龄化意识显著增强，支持和参与养老服务的氛围更加浓厚，养老志愿服务广泛开展，敬老、养老、助老的优良传统得到进一步弘扬。

### 二、主要任务



### （一）大力发展居家养老服务

通过政府补助、购买服务、协调指导、评估认证等方式，鼓励社会力量举办居家养老服务专业机构和企业，上门为居家老年人提供助餐、助浴、助洁、助急、助医等定制服务。积极引导有条件的居家养老服务企业实行规模化、网络化、品牌化经营。支持社区居家养老服务网点引入社会组织和家政、物业等企业，兴办或运营形式多样的养老服务项目。鼓励专业居家养老机构对社区养老服务组织进行业务指导和人员培训。

### （五）推进养老服务标准化、信息化

1.制订服务标准。加快制订和完善机构养老服务、居家养老服务等相关标准，建立健全养老服务标准体系，不断提升养老服务的规范化和标准化水平。

2.完善收费和定价机制。研究养老机构收费管理和老年产品用品定价机制，建立科学合理的定价方式，确保养老服务和产品质量，营造安全、便利、诚信的消费环境。

3.加强信息管理。建立养老服务信息管理系统，逐步实现对老年人信息的动态管理。以县（市、区）为单位，依托社会公共服务信息平台，建设居家养老服务信息系统，对接老年人服务需求和各类社会主体服务供给，为老年人提供紧急呼叫、家政预约、健康咨询、物品代购、服务缴费等适合老年人的服务项目。有

条件的地方要为高龄老人、低收入失能老人免费配置“一键通”等电子呼叫设备。推进养老机构数字化建设。

### （六）繁荣养老服务消费市场

1.拓展养老服务内容。积极引导养老服务企业和机构优先满足老年人基本服务需求，鼓励和引导相关行业积极拓展适合老年人特点的文化娱乐、体育健身、休闲旅游、健康服务、精神慰藉、法律维权等服务。加强对残障老年人专业化服务。

2.开发老年产品用品。围绕适合老年人的衣、食、住、行、医、文化娱乐等需要，支持企业积极开发安全有效的康复辅具、食品药品、服装服饰等老年用品用具和服务产品，引导商场、超市、批发市场设立老年用品专区专柜，鼓励有条件的地区建立老年用品一条街或专业交易市场。支持建立老年用品网络交易平台，发展老年电子商务。鼓励开发老年住宅、老年公寓等老年生活设施。引导和规范商业银行、保险公司、证券公司等金融机构开发适合老年人的理财、信贷、保险等产品。

3.培育养老产业集群。加强规划引导，实施品牌战略，提高创新能力，积极扶持发展龙头企业，特别要发展居家养老服务企业，培育一批带动力强的龙头企业和知名度高的养老服务业品牌，形成一批产业链长、覆盖领域广、经济社会效益显著的产业集群。

### 资料来源：

浙江省人民政府发布的《浙江省人民政府关于加快发展养老服务业的实施意见》，网页参见：

<http://www.zj.gov.cn/il.htm?a=si&id=4028e48145be50c70145da9678d9021f&key=main/12/shfl>

（本文责任编辑：刘一骄）



# 湖南建立基本养老服务补贴制度

5月8日，湖南省出台了关于建立湖南省基本养老服务补贴制度的实施意见，意见指出，政府将对家庭经济困难、身体机能衰退需要他人照护服务的老年人经过评估，采取政府补贴的形式，为他们接受养老服务提供支持。从2014年起，以县市区为单位，全面建立基本养老服务补贴制度，直到2020年，逐步为所有符合条件的老年人提供基本养老服务补贴。本刊将意见重要条款及与信息系统相关内容摘录如下，以飨读者，如想查阅全文，可参见：

<http://hunanllw.mca.gov.cn/article/zxgg/201405/20140500634525.shtml>

## 二、基本原则

实行基本养老服务补贴制度，要从困难老年人的实际需求出发，以养老机构、养老服务企业和老年协会等单位和组织为依托，构建养老服务保障网络。要坚持公开、公平、公正的原则，按照政府主导与市场运作相结合，城市与农村统筹推进，突出重点与适度普惠相结合，补贴内容与其他保障制度相衔接，补贴水平与经济社会发展相适应的要求，积极推进，规范管理，逐步完善。

## 三、补贴任务

省委省政府要求，各县市区2014年和2015年基本养老服务补贴目标人群覆盖率不得低于40%和50%。在保证实现这一目标的前提下，各县市区可以根据实际情况，按照保障重点、适度普惠、窄范围起步、逐步扩面（如在低保对象中，选择年龄从高龄逐步向所有65岁以上

老人覆盖，身体状况选择从完全失能逐步向部分失能老人覆盖）的办法，科学合理确定补贴对象范围，具体补贴条件由县市区民政局、老龄办会同有关部门提出，报同级人民政府确定。

鼓励和提倡有条件的地方，扩大补贴对象范围。

## 五、补贴标准

基本养老服务补贴额度要坚持保基本、低标准起步，根据地方经济发展水平和补贴对象的实际需要逐步提高。

县市区人民政府根据上级有关要求和自身财力、当地养老机构、养老服务企业和组织的服务价格等实际情况，以及补贴对象的失能程度、家庭经济状况等确定基本养老服务补贴的等次和标准。2014年基本养老服务补贴标准每人每月不得低于20元（含20元）。

鼓励和提倡经济条件较好的县市区快步先行，各县市区应当逐步建立提高补贴标准的自然增长机制。

## 六、补贴方式

为确保补贴资金用于养老服务，基本养老服务补贴通过政府购买养老机构或养老服务企业、老年协会等单位和组织的服务向补贴对象提供服务的方式实现。

入住养老机构的补贴对象，由县市区民政、老龄部门或乡镇人民政府（街道办事处）按补贴标准向其所入住的养老机构购买服务，



由养老机构为补贴对象提供服务；居家接受服务的补贴对象，县市区民政、老龄部门或乡镇人民政府（街道办事处）按补贴标准向开展居家养老服务的养老机构、服务企业或老年协会等组织购买服务，由养老机构或服务企业、老年协会等单位和组织为补贴对象提供服务。

### 七、服务要求

县市区民政、老龄部门或乡镇人民政府（街道办事处）应通过适当方式遴选为补贴对象提供基本养老服务的养老机构或服务企业、老年协会等单位和组织，并与最终选择的服务实施方签订内容具体、要求明确、责任清晰的购买服务协议。

养老机构、养老服务企业和老年协会等单位和组织按购买服务协议为补贴对象提供服务，应符合相关的服务标准；或符合由服务实施方制定，县市区民政、老龄部门或乡镇人民政府（街道办事处）认可的养老服务规范。服务实施方要建立健全相关养老服务的工作制度、管理制度。

县市区民政、老龄部门或乡镇人民政府（街道办事处）和为补贴对象提供服务的养老机构、服务企业或老年协会等单位和组织都应通过适当方式明确告知补贴对象享受的服务内容、服务标准等。

### 八、资金保障

基本养老服务补贴资金由地方政府财政承担。省民政厅、省老龄办根据省委省政府要求提出服务补贴额年度指导标准，下达基本养老服务补贴覆盖率年度考核指标，县市区人民政府根据服务补贴额年度指导标准和覆盖率考核指标要求，结合本地实际，确定本地年度补贴等次、标准和年度基本养老服务补贴覆盖率目标值，测算需要投入的基本养老服务补贴资金，并将补贴资金和开展基本养老服务补贴统计监测、建立相关台账和数据库等工作的工作经费列入同级财政预算。县市区人民政府可以对为补贴对象提供养老服务的养老机构、服务企业和老年协会等单位和组织给予适当的运营补贴。

### 资料来源：

湖南省老龄网发布的《湖南省老龄工作委员会、湖南省民政厅关于建立湖南省基本养老服务补贴制度的实施意见》，网页参见：

<http://hunanllw.mca.gov.cn/article/zxgg/201405/20140500634525.shtml>

（本文责任编辑：刘一骄）



# 浙江探索“以宅基地换养老”应对农村“银发潮”

浙江省老龄办主任、省民政厅副厅长苏长聪5月15日表示，省政府鼓励引导有条件的农村，通过兴建村老年公寓、幸福院和配套服务设施，开展“以宅基地换养老”等方面的探索，切实加强农村养老服务。

根据浙江省政府印发的《关于发展民办养老产业的若干意见》规定，鼓励社会力量对闲置的医院、学校、企业厂房、商业设施、农村集体房屋及其他可利用的社会资源，进行整合改造后用于养老服务。在符合土地利用总体规划和相关城乡规划前提下，允许利用村集体建设用地建设农村养老机构。而且，对利用集体所有的山坡荒地或其他不影响城乡规划的建设用地建设并用于民办非营利性养老机构的，

应当优先办理土地审批手续。

在浙江省政府新闻办15日召开的新闻发布会上，苏长聪介绍说，“以宅基地换养老”的形式是近几年省内的一些地区，为了解决农村老年人的养老服务问题，在实践过程当中探索和总结出来的一个比较有效的办法。主要内容是在坚持自愿的原则下，农村的老年人特别是一些孤寡老人、贫困老人、留守老人，将其原有宅基地使用权交给村集体，村集体给予一定的经济补偿，同时由村里集中建设带有配套服务设施的农村老年公寓，供这些老年人进行集中居住、分户生活，接受村集体提供的类似用餐、生活照料、医疗卫生以及文化体育方面的服务。

### 资料来源：

养老中国网2014年5月15日发布的《浙江探索“以宅基地换养老”应对农村“银发潮”》，网页参见：<http://www.older99.com/html/news/123484.html>

（本文责任编辑：王蒙）

---

## 物联网技术让居家老人享受的服务更专业

随着社会的发展，人口老龄化问题以及公共健康问题是21世纪我们面临的重大社会难题。预防保健和健康监护成为人们关注的焦点，充分利用物联网技术将基层卫生服务机构的医疗保健服务与个人及家庭的动态健康管理，以及医疗监护与管理部门数据系统进行无缝连接，使优质医疗资源向家庭延伸。而社区

资源在基层服务以外还可以为追求生活品质打造更加高端化健康服务。两者的有机结合服务模式可在健康养护和医疗改革的工作中找到最佳途径、积极应对人口老龄化，大力发展老龄事业和产业。

物联网时代，老年人健康监护服务模式将



传统的实体医院资源通过健康物联网传送到老人身边，足不出户即可获得健康的监护服务。这将传统的必须在大医院完成的医患交互过程，变成了医院、社区与家庭的网络医患交互的过程，极大地延伸了医疗资源的时空范围，为居民居家养老提供了快捷、便捷的健康监护服务。

物联网技术在养老服务领域的应用主要是利用先进的服务手段，提供实时快捷、高效、低成本、智能化的养老服务。平台主要以社区居家养老群体为服务对象，介入各种终端健康检测产品，采集并整合老年人的安全健康相关的信息，将专业的医疗健康服务机构，康复中心、家政服务、急救服务与个人、家庭随时随地的连接起来，让居家老人随时随地的享受到专业养老健康看护，其中包括：

第一、远程健康监护。主要是根据老年人

个性化和共性需求，利用远程传感设备采集老年人重要生理数据信息，通过无线网络传送到医生，医生再根据情况进行分析，提供专业保健养老咨询服务。

第二、安全管理服务。为老年人提供应急呼叫，如一氧化碳、检测走失、心血管异常报警。这些报警保证老年人居家养老的安全性。

第三、健康管理服务。针对老年人家庭需要，提供慢性病个性化的健康管理和服务。通过及时检测老年人的健康状态，依据慢性病防治指南，协同专业医疗机构对老年人进行服务。

第四、生活帮助服务。通过建立专为老年人的设计热线服务、紧急救护系统及多种数字化的系统；建立便捷高效的为老年人信息服务，为老年人提供家政需求等一系列的服务。

#### 资料来源：

根据光明网卫生频道2014年5月21日发布的《“养老应用”让居家老人享受的服务更专业》缩写整理，网页参见：[http://health.gmw.cn/2014-05/21/content\\_11379622.htm](http://health.gmw.cn/2014-05/21/content_11379622.htm)

（本文责任编辑：王蒙）

## 烟台打造养老产业典范城市 开发商转型养老地产

在今年的《烟台市政府工作报告》中提出，烟台要大力发展具有地域特色和时代特色的健康服务业、养老产业。鼓励社会资本兴办医疗健康和养老机构，打造全国一流的医疗健康产业基地式城市和养老产业典范城市。

目前养老地产非常受关注，打造真正意义上的养生养老地产，创新的核心就在于适老化设计，从护理、医疗、康复、健康管理、文体活动、餐饮服务到日常起居呵护，从增加设施设备到精心打造专业管理团队。

养老养生地产，对于购房者最核心的“秒杀力”就在于抓住了中老年客户对于“健康”的关注。因此，目前，烟台的养老养生地产多选择空气和自然环境好的低密产品。比如福山的乐天养老项目，自带3.1万平方米的康复理疗医院，不仅要为老人们提供私人健康管家、饮食搭配、营养协调、疾病监控服务，还要幅射周边，为附近区域服务。再比如莱山区社会服务中心二期，也是抓住了最核心的中老年对于健康的诉求，建立了一整套的社区业主健康服务方案。

烟台市占地360亩的莱山区社会福利中心项目设计床位1500张。居住组团部分主要包括

财政供养、居家养老、介护养老、介助养老等四个分区。服务组团部分主要包括医疗保健中心、老年活动中心、养生餐厅、行政接待中心、老年用品服务中心、老年大学和幼儿园。

烟台市牟平区颐中苑项目将改变传统居家养老的传统生活模式，整合全国养老机构资源，推广并实施全国连锁联盟式养老机构，实现“候鸟式”养老，分时度假养生。在此基础上，为使老年人生活更加人性化、健康化、多元化，倡导新型养老理念，即打造成以生态养老为基础，集休闲娱乐、健康养生、旅游观光等功能为一体的大型综合性高品质自然生态养生养老机构。

### 资料来源：

凤凰网2014年5月19日发布的《烟台打造养老产业典范城市 开发商转型养老地产》，网页参见：[http://house.ifeng.com/house/ere/news/detail\\_2014\\_05/19/36391974\\_0.shtml](http://house.ifeng.com/house/ere/news/detail_2014_05/19/36391974_0.shtml)





# 北京市城市老年人服务的网络介入模式研究

**摘要:** 本文在“三网融合”的背景下,以老年人服务体系信息化为出发点,梳理北京市老年人服务与网络介入方式的现状,从介入工具、介入形式、网络服务平台的运营形式三个维度提出北京市老年人服务体系的网络介入模式,并提出实施的政策建议。

**关键词:** 网络; 城市老年人服务体系; 应用模式

## 1. 引言

老年人服务体系是指老年人在生活中获得的全方位服务支持的系统,既包括家庭提供的各种服务和条件,也包括政府、社会提供的有关服务的形式、制度、政策、机构等各种条件。将现代信息技术应用于北京市老年人服务体系,高效低成本供给老年人服务产品,是提高老年人服务水平,应对人口老龄化,解决养老服务费用持续攀升所造成的社会福利费用压力加大等问题的重要手段。

三网融合中的三网包括通信网(固定和移动电话)、有线电视网和互联网。2009年1月,北京市提出“9064”养老服务的目标模式,即到2020年,90%的老年人居家养老,6%的老年人在社区养老,4%的老年人在机构养老。围绕这个模式,北京市出台了一系列养老惠老政策,在网络供给老年人服务产品上作出了一定的探索与尝试。本文将老年人服务项目类别整合为养护、医疗、康复、精神慰藉、维权五大类别,在三网融合的背景下,梳理北京市目前老年人服务与网络介入服务的现状,

提出网络介入老年人服务的方法与模式,以提高老年人服务供给效率,完善北京市老年人服务体系。

## 2. 北京市城市老年人服务与网络介入方式现状

### 2.1 北京市老年人服务项目现状

2011年7月22日,北京市民政局、残联、老龄办共同发布了包括生活照料、家政服务、精神慰藉、医疗护理、老年教育及其他服务等六大类、110项居家养老社会服务价格标准,规定今后全北京市1.5万家服务商为老人提供养老服务时,原则上不许收取高于该标准费用,郊区和城乡结合部单价比照该标准降低2-3元。

### 2.2 北京市老年人服务体系中对老年人的优待与补贴

自2009年1月1日起,凡具有北京市户籍的60周岁及以上老年人,根据不同条件可享受优待项目。对生活不能完全自理的老年人以服务券形式提供养老服务补贴。服务券只能用于购买经区民政局确认的养老服务单位的指定服务项目。

此外,2011年7月22日起,政府对乡镇养老机构的最高补贴增加到200万元,每新增一张床位补贴1万元。社会办养老机构的每张床位补贴200-300元。低保家庭失能老人入住养老机构每人每月补贴1100元。对养老机构进行星级评定并分别奖励2万元至32万元。此外还推出了2011年13项惠老政策等。



## 2.3北京市网络手段介入老年人服务现状

目前北京市网络手段服务老年人的尝试,根据服务供给内容可以分为信息查询、信息咨询、信息交流和服务请求受理。信息查询指老年人随时随地从计算机网络中获取相关服务信息资源;信息咨询指老年人可以就服务内容获取帮助信息,就养老信息咨询对应领域专业人员并获得正确回应;信息交流指老年人之间、与相关主体之间互动交流;服务请求处理是指老年人可以通过计算机网络以订单形式预约服务,使对应的专业服务人员在规定时点提供服务。从目前网络服务网站及服务内容 (表1)

看,主要是作为信息查询平台,咨询平台只有96156电话咨询形式。在提供网络受理服务方面,北京市社区服务信息网作出了有益尝试,主要内容目前仅限于养护服务的在线订单预约,而医疗、康复、精神慰藉和维权四大类别服务及老年人之间的在线互动均未涉及,使用网络手段的功能还需进一步加强,使用效率需要进一步提高。为避免各网站各自为营、信息量重复、综合服务功能较差等现象,目前急切需要一个集成信息查询、信息咨询、信息交流和服务请求受理等多功能综合服务平台。

表1: 北京市城市老年人网络服务网站及内容一览

名称	承办主体	服务供给内容				网址
		(1)	(2)	(3)	(4)	
北京市民政信息网	北京市民政局	√				http://www.bjmzj.gov.cn
北京市社区服务信息网	北京市民政局、北京市社区服务中心	√	√		√	http:// www.bjcs.gov.cn http://xfsq.96156.gov.cn
北京市老年体育协会	北京市老年体育协会	√				http://www.bjltx.com
首都城市信息服务网	北京市老龄办、首都城市信息服务网共建	√				http://shzbj.beijing.cn
首都之窗	北京市老龄办与首都之窗共建	√				http:// zhengwu.beijing.gov.cn
96156热线电话	北京市民政局		√			--

注:表中(1)、(2)、(3)、(4)对应服务供给内容为服务信息查询、信息咨询、信息交流、服

## 3. 网络对北京市老年人服务项目的介入模式

### 3.1 介入工具: SNS 服务网络

SNS ( Social Network Service) 社会服务网络依据哈佛大学心理学教授 Stanley Milgram( 1933-1984) 创立的六度分割理论,以认识朋友的朋友为基础,扩展自己的人

脉。并通过“熟人的熟人”来进行网络社交拓展,在需要的时候,可以随时获取到该人脉的帮助。SNS 最大的特点是社交拓展,是人与人之间的互动。针对老年人服务项目, SNS 能够扩展老年人之间的互助功能,将网络社区和现实社区结合起来,增加社区中的老人与老人、社区间老人与老人的互动。同时,在三网融合进程中,以 SNS 网络



为主平台,把电话、有线电视网和互联网的功能融合到一起,进一步扩展对老年人的服务功能:

(1) 养护功能扩展。借助辅助器具,通过移动电话网络对老年人的位置定位,及时对老年人提供应急帮助,对生活照料、家政服务提供电话订单配送;利用互联网络进行生活养护订单管理预约服务;利用网络人脉获得养护救助知识指导等。

(2) 医疗服务扩展。提供医疗知识、方法的在线咨询,通过网络寻求退休老年人医务工作者、其他医务工作者的医疗咨询和援助。

(3) 康复护理服务扩展。对老年人使用康复器材和训练活动进行在线指导,提供康复指导、器材租赁订单预约与配送服务。

(4) 精神慰藉服务扩展。通过亲人、朋友之间的视频聊天,以及开发专门针对老年人的娱乐、交友、游戏软件,让老年人精神生活得到丰富,老人之间互动增多,满足老年人的精神慰藉需求。

(5) 维权服务扩展。老年人中不乏在岗时的法律工作者,通过网络获取已经退休曾经是法律工作者的老年人的法律帮助和援助,为老年人维权出谋划策,维护其受赡养权、再婚自由权、住房财产权、继承权、不受遗弃和虐待的人身权等权利。通过在线互助,不同需求的老年人既可以得到帮助,也可以体验到助人的愉悦感,既有发挥余热的感觉,又可以满足交友带来的精神需求。

### 3.2 介入形式:构建老年人网络综合服务

## 平台

通过整合养老服务资源,构建老年人网络综合服务平台,以此为中介,形成供给方和需求方对接,实现三网融合背景下对老年人服务的信息查询获取、在线咨询、在线受理以及老年人在线互动四大功能。即在现有 SNS 社交网站基础上增加门户网站的信息服务功能,发布老年人的养护、康复、医疗、精神慰藉、维权信息,同时以订单管理为手段受理服务预订(如图 1)。网站页面布局包括的主要功能应涵盖满足需求方的功能模块、中介平台的工具模块、满足供给方功能模块三个方面,具体有:需求调查模块、社区信息查询、求救功能类模块、预约综合服务模块、在线咨询模块、代理服务、自动受理老人投诉建议模块、视频资料模块、呼叫中心、社交互动模块、精神慰藉模块、货币结算模块、订单管理系统功能、新产品发布与推广等等。

在线咨询模块、代理服务、自动受理老人投诉建议模块、视频资料模块、呼叫中心、社交互动模块、精神慰藉模块、货币结算模块、订单管理系统功能、新产品发布与推广等等。

结合具体的老年人服务项目,根据供给者提供服务的行为发生特征,服务形式可以分为两类:一是面对面服务,二是不必须面对面的服务,或者可以由网络提供的虚拟服务。据此,SNS 网络服务方式可以区分为直接介入服务和间接介入服务。直接介入即服务项目可以通过 SNS 网络直接提供,如电话咨询、网络在线咨询、交友聊天、老年人游

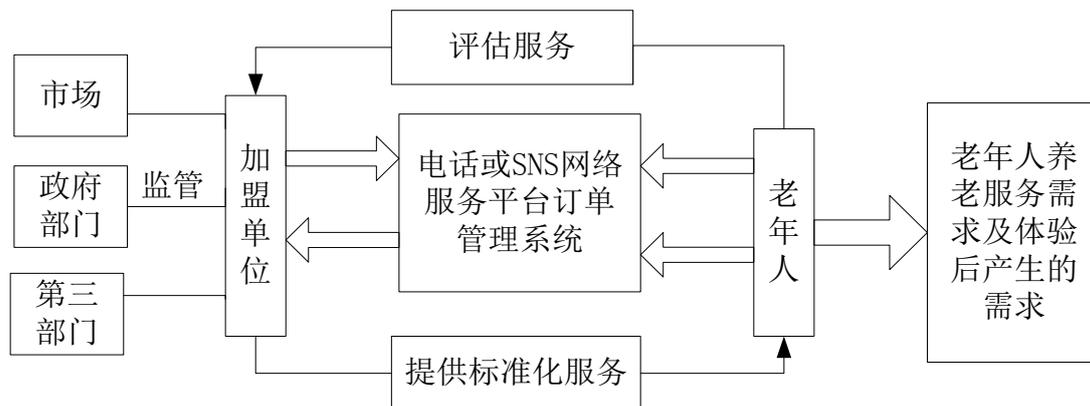


图1: SNS 网络综合服务平台订单管理运作流程

戏等等。间接介入是以 SNS网络作为中介服务平台，接受老年人对所有已经采购或者加盟机构提供的服务项目的订单服务，由 SNS 网络对老年人的订单跟踪管理完成服务内容的方式，如送餐服务可按照图 1 流程完成服务，然后进行资金结算。而且资金结算可以考虑助老券的使用或者向老人发放电子助老券。有些项

目既可选择网络直接服务，也可选择间接服务，如一些安全、心理、养护等知识培训，既可以选择通过网络远程讲授、观看视频接受培训，也可以选择在场接受培训。笔者归纳的服务项目 SNS 网络服务方式与介入手段如表 2。

表2: 北京市老年人服务项目 SNS 网络服务方式与介入手段

类别	服务形式	项目举例	直接	间接	网络介入具体手段
养护	实际服务	送餐、美容、美发、洗浴、服装加工		√	订单管理
	实际虚拟服务均可	服药、安全知识教育、社保信息咨询、饮食与健康培训	√	√	现场服务与远程培训、视频观看结合
医疗	实际服务	老年病人护理、血糖监测、血压监测		√	订单管理
	实际虚拟服务均可	用药指导、老年健康知识讲座、照护技能指导、电话/网络在线咨询服务	√	√	现场服务与网络咨询、远程培训、视频观看结合
康复	实际服务	老人进行肢体被动运动		√	订单管理
	实际虚拟服务均可	指导老人使用各类健身器材、家庭成员老年护理知识培训	√	√	现场服务与网络咨询、远程培训、视频观看结合
精神慰藉	实际服务	陪同游览、购物、访亲、聊天，读报		√	订单管理
	实际虚拟服务均可	心理咨询，学电脑/上网，接受书法、书画等培训，日常关怀和提示	√	√	现场服务与网络服务结合
维权	实际虚拟服务均可	单身老人联谊活动、法律咨询	√	√	现场服务与网络服务结合

### 3.3 服务平台的运营形式

老年人网络综合服务平台的运营将对老年人服务进行资源整合，扩展并延伸服务链条，

在管理上实现公共部门和私营部门分工。

(1) 向前延伸服务链条: 会员自动实名注册。第一次使用平台身份自动认证，不论是否使用该平台，个人退休的基本信息都存



在；不论在哪个地区，通过申请均可获得服务。自动实名注册的会员管理可以分为 4 类：一是已经退休开始领取退休金的，由养老保险经办机构将老年人基本信息数据库一次性转入 SNS 服务平台；二是新增加的退休老人，由养老保险经办机构定期将已经办理养老金领取手续的老年人基本信息数据库转入 SNS 服务平台；三是养老保险未能覆盖到的群体，如果该类群体有通过平台实现服务的意愿，则可以由老年人个人提出申请实现会员的实名注册。老年会员实名注册实现后，为保证对信息的保密，可以采用密码卡的形式向老年人发放，用户使用权由老年人自主选择。

(2) 向后延伸采购链条：服务加盟或招标采购。北京市老年人服务体系中，2010 年 1 月 1 日开始实施养老（助残）券服务制度，每年有几亿元的养老（助残）券规模，庞大的政府采购市场激发社会参与养老服务供给的热情，推动养老服务供给主体由单一主体向多元主体发展。同时网络服务介入后，集中采购服务一

方面对服务加盟单位形成有效约束，另一方面将会大大节约服务成本，提高老年人服务供给的效率。

(3) 管理模式。老年人服务项目供给的公共性决定了 SNS 网络供给平台运作主体应该由政府职能部门负责管理，采用市场化的手段，以市级为统筹层次，统一供给平台，分区协作。按照政府职能部门权限，目前与老年人服务相关的部门主要有北京市民政局、人力资源和社会保障局、老龄工作委员会办公室、NGO 组织和其他以盈利为目的的企业性质的市场竞争主体。借鉴 E.S. 萨瓦斯对公共部门和私人部门之间在提供服务过程中所结成的伙伴关系分析（表3），要“更多地依靠市场和民间组织，更少依赖政府来满足公众的需求”。随着经济发展和社会进步，人们生活方式多样化，老年人福利服务也朝着多样化发展，政府把一些养老公共服务项目通过市场化手段，如代理、委托、合同、购买服务等形式，让民间组织、第三部门、更多私人机构来承担。

表3: 公共服务提供主体选择

供给者	提供者（规划者）	
	公共部门	私人部门
公共部门	政府服务	政府出售
	政府间协议	
私人部门	合同承包（购买服务）	自由市场
	特许经营	志愿服务
	补助	自我服务
		票券制

注：资料来源，E. S. 萨瓦斯（E. S. Savas）。《民营化与公私部门的伙伴关系》[M]。北京：中国人民大学出版社，2002。第 70 页。



据此，SNS 网络供给平台应该以民政和老龄委牵头构建，协调人力资源和社会保障局建立老年人实名库，通过招标采购服务，由企业或者 NGO 组织经营平台，服务费用由政府提供补贴，补贴限额内财政直接结算，超出限额由个体自负。在管理体制上应该实行“北京市统一平台+2 级管理层次的扁平管理模式”，即设计北京市统一的 SNS 老年人服务平台，平台服务对象直接连结个体老年人和服务产品招标采购单位，平台的设计、运维和服务采购均可采用政府招标形式。

#### 4. 网络介入老年人服务的政策建议

当 SNS 网络作为社会化养老服务体系供给主体之一介入后，将对社会化养老服务体系带来服务理念和方式方法的变化，形成网络与家庭、社区和机构供给主体的优势互补。

##### 4.1 坚持养老服务体系供给主体——家庭、社区、机构与网络互为补充原则

围绕“9064”养老服务的目标模式，北京出台了一系列养老惠老政策，以家庭、社区和机构为供给主体，构建城乡一体的社会化养老服务体系。而网络作为信息化社会重要载体，在北京市养老服务体系中应该发挥重要作用，尤其应在满足老年人精神需求、维权及老年人与家人、老年人之间的互动上做足文章，形成养老服务体系的网络供给对家庭、社区和机构养老提供支持与补充的作用，提高效率、降低成本。

##### 4.2 老年人需求导向原则

养老服务体系完善是养老服务资源与养老需求不断动态调整匹配的过程，养老服务体

系的构建要体现以老年人为中心的理念，要以老年人的多层次、多样化需求为基础。平台建立后一定要注意对 SNS 网络综合服务平台的需求调查模块数据深入分析，动态统计更新老年人的需求信息，使平台服务更具针对性。

##### 4.3 明确界定政府公共服务责任和市场责任

从国内外的实践来看，养老服务发展较快的地区都是在政府高度重视下推动的地区。因此，应将养老服务纳入公共服务建设体系之中，明确界定政府责任和市场责任，采用政府、企业联合生产和签约外包相结合的方式，由政府提出设计理念和功能，招标采购技术筹建，然后市场化运营。同时制定配套措施，调动激发企业和社会力量参与热情，以更好更快服务于养老服务的信息化。

##### 4.4 渐进发展原则

SNS 网络老年服务平台是一个各种信息与服务的发布中心、订购中心、使用中心。用户需要适应社交网络，汇聚各种功能参与养老服务的形式。且政府管理是一个逐步规范的过程，三网融合的进程也是渐进实现的。因此，以 SNS 网络服务为核心的养老体系需要渐进式发展，服务平台初期规划可以采取“SNS 网络+呼叫中心模式”，即设立一个 SNS 网络服务平台和一个电话呼叫中心，两者分别运行、统一管理。“三网融合”后，SNS 网络服务平台和电话呼叫中心合并运行。

##### 4.5 充分重视开发老年人服务的网络产品

随着网络应用技术的发展与创新，网络已经成为最主要的媒体和通信工具。三网融合以



后手机可以看电视、上网，电视可以打电话、上网，电脑也可以打电话、看电视，三者相互交叉，形成你中有我、我中有你的格局。且SNS社交网络使用频率增加，随着中年人不断

进入老年群体，老年网民规模不断壮大。因此，老年人服务体系信息化是重要发展趋势，开发适合老年人的网络服务产品市场广阔。

#### 资料来源:

根据江华、吕学静2013年发表在北京社会科学上的《北京市城市老年人服务的网络介入模式研究》（第1期，87-92页）缩写整理

（本文责任编辑：何迎朝）

---

## 新型网络环境下社区为老服务的模式和机制研究

**摘要：**互联网、物联网、社交网等新型网络技术对经济和社会产生深远影响的同时，也为社区的老年人获得社会资源提供了便利，本文采用规范分析的方法，总结了基于不同类型老人服务对象的四种服务模式，以及基于不同社区类型的四种服务模式，即金夕社区、白领社区、职工社区和老旧社区四种服务模式。在此基础上，研究了不同类型老年人需要的为老服务服务内容、基于不同社区的新型网络环境下为老服务机制，以及不同服务内容对应的机制。

**关键词：**新型网络环境；老年人；社区服务；模式；机制

### 1.引言

我国正在快速进入老龄社会，作为老年人社会生活最主要场所的社区可以让老人的养老

实现“不离巢、不离家、不离伴”，以社区为依托的居家养老成为非常重要的养老方式。在对社区的调研过程中，我们发现不少社区引进了信息化的手段服务于社区管理和社区为老服务事业上，如电子医疗系统、“一按灵”紧急救助呼叫系统等，提高了为老服务水平和效率，对老年人的生理健康和心理健康有一定的促进作用。

社区工作要寻求有效方法，以激励、协助和教育社区居民采用新方法、学习新技术，互联网、物联网、社交网等新型网络技术的出现，形成了泛在的新型网络环境。新型网络环境对经济和社会产生深远影响的同时，也为社区的老年人获得社会资源提供了便利，为老年人服务社会提供支持，并改善老年人的生理和心理健康。那么，在新型网络环境下，面对不同类型的老年人和社区，社区为老服务模式有



同？相应的为老服务机制应当如何设置？本研究试图对以上两个问题进行分析讨论。

### 2. 社区信息化研究现状

社区信息化的概念是由西方国家在20世纪60年代提出的，经过50多年的发展，形成了一整套系统理论。20世纪90年代初，社区信息化服务理论传入我国，从此开始了有关社区服务信息化的理论研究。随着ICTs的快速发展使人们越来越期望这些新技术可以用来改进社区服务。现有文献主要是从社区信息学、电子政务、社区网络等角度对社区信息化进行了研究。Gurstein提到社区信息学（Community Informatics）这个新的研究领域，认为社区信息学就是利用ICTs技术带来的机会与社区发展结合起来的一种途径。社区信息学研究涵盖了如电子商务、社区与居民网络、社区技术中心、电子民主、文化提升以及在线参与。Musgrave研究了地方政府提供的社区门户网站改善和支持居民生活方面的程度，从技术能力的角度探索了地方政府通过门户网站的方式提供网络服务渠道对居民生活的支持和维护。

社区信息化的内容一般包括五个方面：即社区的“五化”：社区政务信息化、社区管理信息化、社区服务信息化、小区信息化、家庭信息化。在社区信息化建设的效果和评价方面，万文杰用实证的方法就社区信息化对社区沟通满意度的影响进行了研究，结论是社区信息化建设整体上对社区沟通满意度有显著提升作用。吕学静等以老年人服务体系信息化为出发点，对苏州、哈尔滨、青岛、广州四个地方的社区为老服务模式进行了总结，按照“管理主体+运作主体+网络工具”的方法提炼概括网

络在我国现行老年人服务体系中的应用模式，探索了在实践过程中政府、运作主体、老年人及网络工具应用的优势互补方式。

在对上述文献的梳理过程中，我们发现虽然已经有不少学者对社区信息化进行了探索，但是关注新型网络环境下社区为老服务信息化方面的文献比较少。随着新型网络环境的发展以及老龄化社会的到来，新型网络环境下社区养老服务的模式和机制应该受到更多关注。

### 3. 新型网络环境下的社区为老服务模式研究

在对新型网络环境下的为老服务模式进行探讨之前，我们综合社区老年人的身体自理状况、年龄阶段、家庭状况对老年人进行了重新分类，以便信息化手段可以更加有针对性地做好社区为老服务。同时，我们从社区的数字化程度和社区老年人的比例两个维度对社区进行了分类。在对老年人和社区进行分类的基础上，我们探讨了基于不同情况的老人以及不同类型的社区两方面对新型网络环境下的为老服务模式。

#### 3.1 社区为老服务对象的分类

生活自理能力作为反映老年人生理机能健康状况的重要指标，是指老年人能够独立完成进食、翻身、大小便、穿衣及洗漱、自我移动等五项活动的的能力。有学者将完全自理定义为，老年人不依靠外人，能够独立完成以上日常生活中的四项及以上的活动；将半自理定义为，老年人在以上五项活动中三项不能独立完成；完全不能自理是指老年人独立无法完成以上五项活动。



根据联合国1982年对人口年龄结构的划分, 60-69岁年龄阶段的人被称为低龄老人, 70-79岁年龄阶段的人被称为中龄老人, 80岁以上的人被称为高龄老人。根据老年人的家庭状况, 可将老年人分为孤寡、失独老人, 空巢老人和正常老人。

参照上述词汇的解释, 我们根据需要关注和照顾的程度, 将社区的老年人分为四个不同类型的老年服务对象。一类老人指能够完全自理或低龄的老人, 二类老人指中龄或失独、空巢的老人, 三类老人指孤寡或半自理型老人, 四类老人指完全不能自理或高龄老人, 如表1所示。相对应的, 我们就有四种为老服务模式, 分别是一类老人服务模式、二类老人服务模式、三类老人服务模式和四类老人服务模式。

表1: 老年人分类表

按照身体自理状况分类	按照年龄段分类	按照家庭状况分类
完全不能自理型	高龄	孤寡、失独
半自理型	中龄	空巢
完全自理型	低龄	正常

### 3.2 新型网络环境下社区为老服务模式的投射图

互联网、物联网、社交网等新型网络媒介的出现, 使老年人的生活方式发生了很多变化, 这些新技术可以为社区的不同年龄阶段、身体条件、家庭状况的老年人提供不同层级的服务。如图1所示, 具体如下:

(1) 一类老人服务模式: 社区内的一类老人(完全自理或低龄老人)可以在社区网站上进行E-service(网上订餐、订水、缴水电费)、E-shopping(网上购物), E-entertainment(在线娱乐)、E-learning(网络课堂)、E-exhibition(在线作品展览)、E-communication(精神慰藉、情感交流)等活动;

(2) 二类老人服务模式: 二类老人(中龄、失独或空巢老人)可以通过新型网络环境实现E-health(电子病历、在线医疗)、E-entertainment(在线娱乐)、E-learning(网络课堂)、E-communication(精神慰藉、情感交流)等有益身体健康和心理健康的服务;

(3) 三类老人服务模式: 三类老人(孤寡或半自理型老人)可以通过新型网络环境实现E-nursing home(居家照料、家政服务)、E-health(电子病历、在线医疗)、Emergency rescue(紧急救助)、E-monitoring(电子监控, 特指在老人家中)的服务;

(4) 四类老人服务模式: 四类老人(完全不能自理或高龄老人)可以通过新型网络环境实现Emergency rescue(紧急救助)、E-monitoring(电子监控, 特指在老人家中)、E-nursing home(居家照料、家政服务)等。

同时, 社区管理者和服务人员可以通过新型网络环境实现E-government(电子政务)以及物业管理等。

### 3.3 社区的分类

现有的关于社区居家养老模式分析虽然将社区作为统一的分析单元, 但并没有将养老模

式与社区的特点区别对待进行研究，而不同的社区老年人比例不同、数字化程度不同，养老模式和机制必然不同。社区的划分维度有很多种，有学者将从空间区位、设施环境和公共服务、人口社会经济属性的分布特征等城市地理学的角度将北京市的居住社区分为6个类型：旧城四合院街坊社区、新建商品房社区、单位

大院、经济适用房社区、廉租房社区、普通混合社区。鉴于我们的研究关注的是新型网络环境下社区为老服务的模式和机制，所以从社区的数字化程度和社区老年人的比例两个维度对新型网络环境下的社区进行了划分，将社区划分成四个象限，如图2所示，分别是：

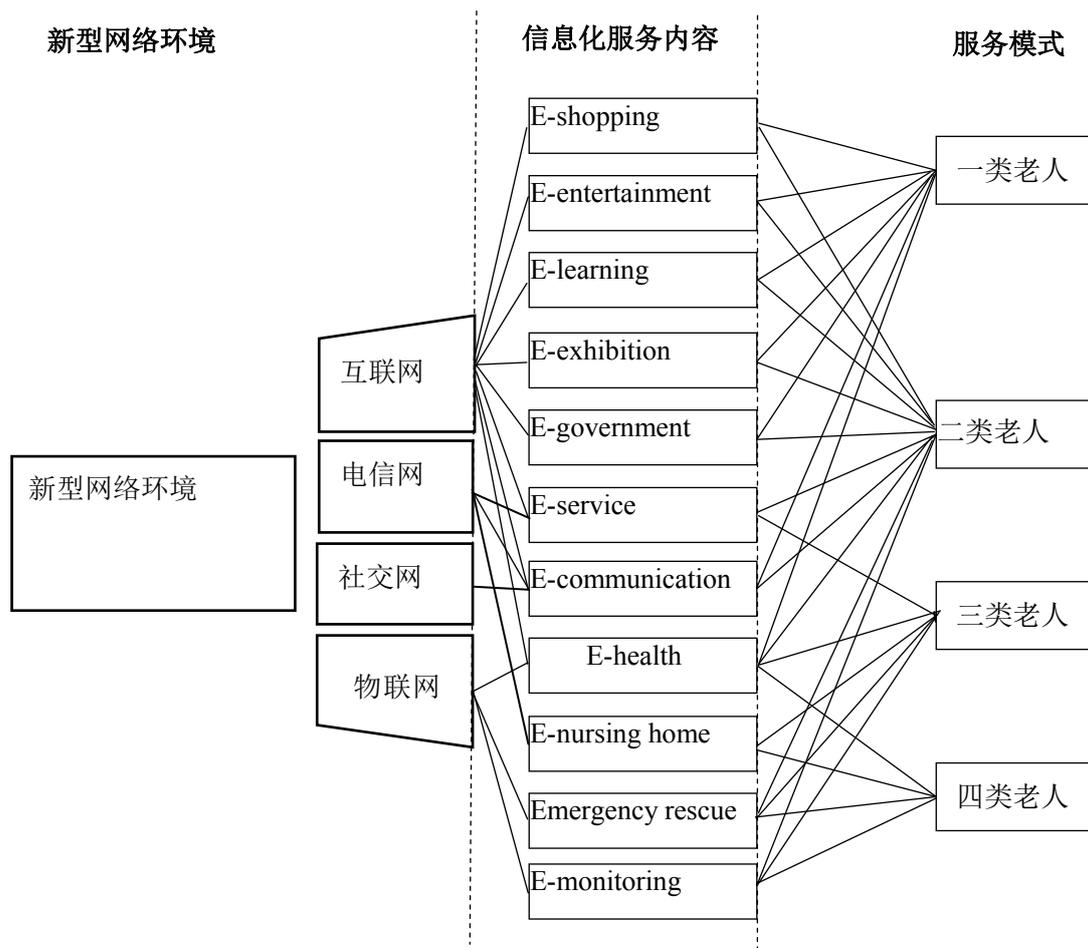


图1：新型网络环境下社区为老服务模式的投射图

注：

① E-shopping—网上购物，E-entertainment—在线娱乐，E-learning—网络课堂，E-exhibition—在线作品展览，E-management—电子政务，Emergency rescue—紧急救助E-monitoring—电子监控（特指在老人家中），E-health—电子病历、在线医疗，E-communication—精神慰藉、情感交流，E-nursing home—居家照料、家政服务，E-service—网上订餐、订水、缴水电费。

②一类老人指完全自理或低龄老人，二类老人指中龄、失独或空巢老人，三类老人指孤寡或半自理型老人，四类老人指完全不能自理或高龄老人。

维度对新型网络环境下的社区进行了划分，将社区划分成四个象限，如图2所示，分别是：

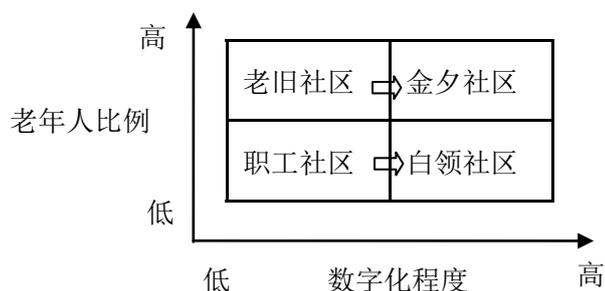


图2：新型网络环境下的社区类型

#### (1) 金夕社区

金夕社区是指老年人比例较高、数字化程度也较高的社区，这类社区的老年人中高级知识分子较多，文化层次、生活品质要求较高，在社区服务需求方面，已经由生活照料为主向信息化、智能化的医疗服务、精神服务需求转变。

#### (2) 老旧小区

老旧小区是指老年人比例比较高、数字化程度比较低的社区，这类社区基础设施条件薄弱，人口结构复杂，低收入群体居多，还普遍存在着无人管理、服务管理资金不足、周边环境差、治安状况不好等问题，社区为老服务较为滞后，信息化为老服务水平低且较难开展。

#### (3) 白领社区

白领社区是指老年人比例比较低、数字化程度比较高的社区，这类社区一般年轻人居多且收入较高，有相当比例的老年人是给社区里的年轻家庭带孩子，社区信息化配套基础设施和经济基础较好，为老服务信息化有较大开展空间。

#### (4) 职工社区

职工社区是指老年人比例较低、数字化程度也较低的社区，这类社区年轻人较多，但多为体力劳动者，收入不是很高。居住在该类社区老年人的文化层次和受教育程度也较低，该社区的老年人关注的为老服务需求层次相对较低，社区信息化程度较低，为老服务信息化程度更低。

### 3.4 新型网络环境下的不同类型社区的养老模式

根据新型网络环境下社区为老服务模式的投射图，结合四类社区的特点及我们的调研结果，可以得出新型网络环境下的不同类型社区的养老模式，如表2所示，具体来说：

(1) E-government（电子政务）作为政府工作的一部分，各个社区基本上都提供了这方面的服务；

(2) 金夕社区除了E-monitoring（电子监控，特指在老人家中）可能还没实现之外，其余信息化为老服务内容基本上全部提供；

(3) E-nursing home、E-health是职工社区和老旧小区急需增加的服务项目；

(4) E-communication、Emergency Rescue是职工社区、老旧小区及白领社区都急需增加的服务项目；

(5) 职工社区和老旧社区的为老服务还处于较低的信息化水平上，仅实现了社区管理的初步信息化，而其他老有所养、老有所乐、老有所学、老有所乐等内容，如E-service、E-shopping、E-entertainment等服务方式还不到



shopping、E-entertainment等服务方式还不到位，尤其是属于较高层次的精神需求方面的服务内容尚有待进一步提升，使信息化不仅能够

服务于老年人低层次的生理需求，也能更好地服务于老年人的较高层次的精神需求。

**表2：新型网络环境下不同类型的社区养老模式**

社区信息化为老服务模式		职工社区	老旧社区	白领社区	金夕社区
社区为老服务内容					
老有所养	E-nursing home	▲	▲	√	√
	E-service	△	△	√	√
	E-shopping	△	△	√	√
	E-communication	▲	▲	▲	√
老有所医	E-health	▲	▲	√	√
老有所乐	E-entertainment	△	△	△	√
老有所学	E-learning	△	△	△	√
老有所为	E-exhibition	△	△	△	√
其他	Emergency Rescue	▲	▲	▲	√
	E-monitoring	△	△	△	△
	E-government	√	√	√	√

注：“√”表示已有服务项目，“▲”表示急需增加服务项目，“△”表示期待增加的服务项目。

shopping、E-entertainment等服务方式还不到位，尤其是属于较高层次的精神需求方面的服务内容尚有待进一步提升，使信息化不仅能够服务于老年人低层次的生理需求，也能更好地服务于老年人的较高层次的精神需求。

#### 4. 新型网络环境下社区为老服务机制研究

通过四种不同特点社区的对比分析，我们可以看出金夕社区是信息化为老服务的理想社区代表，老旧社区要努力通过相应机制实现为老服务模式向金夕社区的转变；职工社区要提高数字化程度，通过相应机制实现为老服务模式向白领社区转变，而白领社区要充分利用其信息化基础设施，向为老服务方面倾斜，利用信息化的手段，满足老年人生理和精神层次的

多方面需求。

在社区居家养老服务的机制方面，郭风英从我国社区居家养老服务多元主体的供给的角度，结合宁波市江东区社区居家养老服务实践提出了包括政府直接投资的行政机制、政府购买服务的准市场机制、服务机构微利服务的市场机制、政府与志愿者合作供给的志愿机制和政府与社区自治组织合作供给的自治机制等多种供给机制优势互补、互动合作的社区居家养老服务多元供给机制。这里我们按照老年人支出比例的维度对社区为老服务的机制进行了划分，支出比例由高到低依次是市场机制、准市场机制、自治机制、行政机制和志愿机制。

#### 4.1 基于不同类型社区的为老服务机制



针对不同类型的社区，信息化为老服务的机制也不相同：

(1) 行政机制是各个社区为老服务的基础；

(2) 职工社区公共服务的提供主要是行政机制和志愿机制，在安全服务方面可以借鉴自治机制，由于职工社区的老年人比例低，数字化程度低，所以生活服务很少采用市场机制，医疗服务内容在逐渐走向准市场机制；

(3) 老旧社区情况比较复杂，生活服务和医疗服务可以采用市场机制和准市场机制，由于老旧社区基础社区条件薄弱，人口结构复杂，安全服务一般都采用社区自治的机制，而且亟需增加志愿机制提供公益服务；

(4) 白领社区的特点是老年人比例低、数字化程度高，这种社区的生活服务可以采用市场机制来实现，医疗服务已经实现了准市场

机制，安全服务也实现了准市场机制或自治机制，可以增加志愿机制为社区的老年人提供公益服务；

(5) 金夕社区的特点是老年人比例高、数字化程度也高，这种社区的各项服务都能通过相应机制得到较好地执行和实现。

#### 4.2 不同为老服务内容对应的服务机制

根据前面对社区为老服务机制的划分，结合我们对老年人类型的划分，我们得出以下建议，具体如表3所示：

(1) 对于社区内的E-nursing home、E-service、E-shopping、E-communication、Emergency Rescue、E-monitoring服务可以通过市场机制或准市场机制来实现；

(2) E-communication、E-entertainment、E-learning、E-exhibition可以通过志愿机制来

表3: 新型网络环境下社区为老服务机制与内容

社区信息化为老服务机制		市场机制	准市场机制	自治机制	行政机制	志愿机制
社区为老服务内容						
老有所养	E-nursing home	√	√			
	E-service	√				
	E-shopping	√				
	E-communication	√	√	√		√
老有所医	E-health	√	√		√	
老有所乐	E-entertainment					√
老有所学	E-learning				√	√
老有所为	E-exhibition					√
其他	Emergency Rescue	√	√		√	
	E-monitoring	√	√			
	E-government			√	√	

注：“√”表示某为老服务内容宜采纳的机制。



实现;

(3) E-government这些公共服务都是通过行政机制来实现,而E-health、E-learning、Emergency Rescue目前在社区内很多都是通过行政机制来保证和实现的;

(4) E-communication、E-government也可以通过自治机制来实现。

### 5. 结论与展望

互联网、物联网、社交网等新型网络技术的出现,形成了泛在的新型网络环境,新型网络环境对经济和社会产生深远影响的同时,也为社区的老年人获得社会资源提供了便利,为老年人服务社会提供了支持,改善了老年人的

资料来源:

根据李秋迪、左美云、何迎朝2014年发表在云南行政学院学报上的《新型网络环境下社区为老服务的模式和机制研究》(第2期,118-121页)缩写整理

(本文责任编辑:何迎朝)

生理和心理健康。本文采用规范分析的方法,探讨了目前我国新型网络环境下社区为老服务的模式、机制,总结得出了基于不同类型老人的为老服务模式、基于不同类型社区的为老服务模式、新型网络环境下社区为老服务模式的投射图、基于不同社区的新型网络环境下为老服务机制、新型网络环境下不同为老服务内容对应的机制等。本文研究所用的调研案例选取还只集中在北京市,还没有扩展到全国其他省市,未来的研究中,我们会进一步的调查走访其他省市的社区,以补充和完善已建立的模式与机制,并对我们提出的模式、机制进行评价和验证。

---

## 基于网站传播和电脑定制的老年人体育活动干预的可接受性、可用性及其效果研究

**摘要:** 尽管体育活动(physical activity, PA)能为健康带来很多益处,但人们的体育活动水平普遍偏低,且会随年龄的增长不断降低。持续增长的互联网接入使得基于网站传播的干预措施可以在不同年龄群体中实施,但传统观念认为这种干预方式并不适用于老年人群体。因此,本文的目的在于对基于网站传播和电脑定制的PA干预进行评估,并特别关注三

个不同年龄群体对定制化建议的可接受性、网站的可用性和PA变化。为了模拟真实生活情景,在整个研究过程中,基于互联网传播方式提供定制化PA反馈的干预措施,都是在没有任何私人接触的情况下执行和评估的。本文通过在线方式收集基期调查、一周和一月随访的数据,并且使用混合线性模型对三个年龄群体(小于44岁,45到59岁和大于60岁)的相关数



进行分析。共803人接受了干预，其中288人完成了所有测量。不同年龄群体在网站可用性和定制化建议可接受性方面没有差异。这些结果显示基于网站传播的PA干预对老年人是合适的，并且能发挥较好的效果。

**关键词：**可接受性 (acceptability)；电脑定制 (computer-tailoring)；老年 (old age)，体育活动 (physical activity, PA)；可用性 (usability)；网站传播 (website-delivered)

## 1. 引言

经常锻炼身体 (Regular Physical Activity, RPA) 能降低患慢性病 (如不同类型的癌症、糖尿病、心血管疾病和骨质疏松症) 的风险。但在澳大利亚，超过半数的居民PA水平偏低，且随年龄的增长而降低。有研究表明，基于网站传播的干预措施可以在不同年龄的群体中实施，可以帮助老年人更容易、更方便地进行RPA。但传统观念认为这种干预方式并不适用于老年人群体。现有的研究表明，为符合老年人的使用习惯，网站的字体要容易辨认，导航元素的布局不要太紧凑，因为网站的目标群体老年人可能存在认知局限。不同年龄群体使用网站的主要目的不同，年轻人主要用来娱乐，而老年人更倾向于把互联网当作一个实用的工具，比如用来查找健康资讯等。但是，据我们所知，目前为止还没有一项研究对基于网站传播和电脑定制的干预对老年人群体和年轻人群体的适用性和效果进行过比较和研究。

因此，本文的目的在于对基于网站传播和电脑定制的PA干预进行评估，从定制化建议

的可接受性、网站的可用性和PA变化三方面对年轻人、中年人和老年人三个不同年龄群体进行研究。

## 2. 方法

### 2.1 参与人员和过程

2011年的一月和二月份，我们通过电子邮件的形式邀请了3233名成年人 (包括男性和女性，年龄大于18岁) 参加本研究。参与人员是澳大利亚健康和社会科学 (Australian Health and Social Science, AHSS) 小组的成员，通过随机抽样的形式从普通澳大利亚居民中选出。AHSS小组的成员是通过用电脑辅助的电话访谈方法来招募的，由中央昆士兰大学 (Central Queensland University, CQU) 的居民调查实验室拨打电子白页 (在互联网上为网络用户提供电子邮件地址、电话号码的数据库) 上的随机电话号码。每位小组成员都同意以网络调查的形式作为接触方式，而且每位小组成员都有权利在任意时刻选择退出该研究，并以电子邮件的形式告知居民调查实验室。AHSS小组成员需要完成日常网络调查，调查涉及身体和精神健康、健康结果相关的各种问题。本研究要求参与者能接入互联网，并且没有任何身体约束会阻碍其参加更多的体育活动。在电子邮件的邀请中含一个链接，通过点击该链接跳转到一个介绍本研究性质、目的等信息的网站，并提供进入基期调查的入口。在基期调查前，需要参与者同意参加该研究，并确定他们充分了解了整个研究。用体育活动参与意愿调查问卷 (The Physical Activity Readiness Questionnaire, PAR-Q) 来鉴定参与者是否愿意参加



更多的体育活动。本研究包括三个在线数据搜集阶段：基期调查、一周随访、一月随访。若有未回复者，将通过电子邮件的方式提醒三次。为尽可能模拟现实生活中的情景，整个研究全部基于网络，干预和评估均不涉及面对面接触。

### 2.2 干预措施

干预是在已有的专门为计算机而设计的研究的基础上开发的，但在开发本研究要评估的干预之前会执行额外的群体会议以及全国范围的调查。另外干预措施是基于计划行为理论以及阶段变化概念的，计划行为理论的构念会使用体育活动相关的心理因素（态度、自我效能、意愿、利益和障碍）问题来代表。干预内容会根据参与人员的参与阶段变化而进行改进。参与人员完成了关于他们PA水平的简短问卷调查之后，屏幕上会立刻弹出定制化的PA建议。参与人员完成额外的与PA相关社会心理问卷后，就有机会收到更多的反馈，并且被允许在整个干预措施实施的阶段无限次访问该网站。

在反馈的第一部分，参与人员会收到一个关于他们个人建议的简介，之后所提的PA建议和参与人员的PA水平相结合。超过45岁，并且身体质量指数（Body Mass Index, BMI）高于25千克/平方米，或PA水平特别低的参与人员将会收到额外的定制化建议信息。反馈的第二部分和参与人员的阶段变化相关，并且仍会继续给出定制化建议和小提示以便帮助参与人员养成一种更积极的生活方式。

### 2.3 测量

本阶段会搜集以下的人口统计学信息：性别、年龄、身高、体重、就业状态、受教育水平、互联网信任度。PA水平则会使用活跃的澳大利亚调查（the Active Australia Survey）准则进行分析和测量。通过每周PA活动的总分钟数，记录以下活动项目：走路、中等强度PA和高强度PA。过去一周的PA总次数是通过走路总次数、中等强度PA总次数和高强度PA总次数相加得到的。所有PA一次至少要持续10分钟，一周至少进行5次并且其活跃时长至少150分钟可被定义为高水平PA。

PA建议可接受性和网站可用性的测量大多是基于已有研究中开发的成熟测量项目。PA建议可接受性的问卷有13个条目，分为两大测量标准：PA建议的内容和PA建议的执行。网站可用性的问卷有22个条目，分为两大测量标准：网站布局和网站用例。

网站用户数据的搜集用到了谷歌分析（Google Analytics）服务。分为网站使用时长和访问次数。网站使用时长显示了参与人员活跃在网站上的时长，访问次数则显示了为重新获得反馈而登录网站的人数。

### 2.4 数据分析

参与研究的人员分为三类：年龄在19—44岁、在生活中很早就接触互联网的年轻人（n=210,占26.1%），年龄在45—59岁、在工作或成年后才接触互联网的中年人（n=358,占44.6%），年龄在60—89岁、已达退休年龄并且在近期才接触互联网的老年人（n=235,占29.3%）。多元/二元逻辑回归分析（Multinomial /binary logistic regression analyses）是用来检测基期调查中不同年龄群体间



的差异。单变量协方差分析和事后检验 (Bonferroni法) 是用来调查不同年龄群体间的关系以及PA建议可接受性、网站可用性和网站用户数据。为评估干预对PA的效果, 我们同时使用意向性处理分析 (Intent-to-treat, ITT; 一种期望最大化的估算方法; N=803) 和保留样本分析 (N=288) 来进行混合线性模型分析 (Linear mixed model analyses) (年龄和时间作为主要自变量, 年龄\*时间作为交互项, 基期差异作为协变量)。使用对比分析和事后检验 (Bonferroni法) 来确定组间和组内差异。通过计算基期到一周随访、一周随访到一月随访、基期到一月随访的相关数据变化得到变化分值。我们还使用T检验来对组间变化差异进行评估。所有的统计分析都在SPSS18.0中进行, 若 $p < 0.05$ 则认为结果是显著的。

### 3.结果

#### 3.1基期特征和退出率

在基期调查阶段, 所有回复人员的平均年龄是52.4 (年龄范围是从19到89岁), 女性占大多数 (61%)。年轻人群体相较于老年人群体女性参与者明显占大多数 (年轻人为64%, 老年人为53%)。超过70%的调查总人数处于就业状态, 但老年人群体相较于年轻人群体而言处于就业状态的人明显较少 (年轻人为85%, 老年人为38%)。另外, 中年人和老年人相较于年轻人而言对互联网的信任度明显较低。在身体质量指数 (BMI)、受教育水平和PA水平方面, 不同年龄群体间没有明显的差异。年轻人和中年人相较于老年人更容易退出本研究。

#### 3.2体育活动 (PA) 建议可接受性、网站可用性和网站用户数据

如表1所示, PA建议可接受性和网站可用性普遍处于中等偏上的水平, 不同年龄群体间的差异不大。但在网站使用时长上有着明显的

表1. PA建议可接受性、网站可用性及网站用户数据在三个不同年龄群体间的差异比较

	调查总人数 n=370;M(SD)	年轻人 n=74;M(SD)	中年人 n=172;M(SD)	老年人 n=123;M(SD)	协方差分析	事后检验 (Bonferroni法校正)
PA建议可接受性 (a)						
PA建议内容	3.2 (0.7)	3.2 (0.7)	3.2 (0.7)	3.3 (0.7)	1.00	
PA建议执行	3.9 (0.5)	3.9 (0.5)	3.9 (0.5)	3.9 (0.5)	0.09	
网站可用性 (a)						
网站布局	3.7 (0.5)	3.7 (0.5)	3.7 (0.6)	3.7 (0.6)	0.96	
网站易用性	4.0 (0.5)	4.1 (0.5)	4.1 (0.5)	3.9 (0.6)	2.03	
网站用户数据						
平均使用时长 (b)	13.7 (12.2)	10.6 (11.0)	13.6 (11.9)	16.3 (12.9)	8.44**	Y< M*, 0**
访问次数	1.02 (0.2)	1.02 (0.2)	1.02 (0.2)	1.02 (0.2)	0.34	

附: Y=年轻人群体; M=中年人群体; 0=老年人群体

a: 1=非常不同意 到 5=非常同意

b: 分钟数

\* $p < 0.5$ . \*\* $p < 0.1$



表2.PA干预效果在三个不同年龄群体间的差异比较

意向处理分析 (N=803)							
	年轻人 (n=210) M (SD)	中年人 (n=210) M (SD)	老年人 (n=210) M (SD)	年龄 (a)	时间 (a)	年龄*时间 (a)	事后检验 (Bonferroni法校正)
PA总分钟数							
B	301(318)	332(368)	327(334)	3.74*	2.25*	1.0	Y<O*
W	304(257)	347(320)	358(292)				
M	316(269)	342(304)	404(345)				
PA总次数							
B	8.0 (7.3)	8.1 (7.1)	8.3 (7.2)	2.25*	6.56**	0.47	M<O*
W	8.5 (6.4)	8.6 (6.3)	9.2 (6.9)				
M	9.3 (7.1)	8.8 (6.2)	10.1 (7.6)				
走路分钟数							
B	113 (131)	144 (163)	152 (163)	22.20*	5.50*	1.00	Y<M**,O** M<O*
W	109 (103)	156 (152)	162 (134)				
M	128 (108)	160 (146)	193 (164)				
中等强度分钟数							
B	35 (83)	45 (96)	78 (167)	32.84**	0.28	1.45*	O>Y**,M** M>Y*
W	44 (63)	54 (87)	72 (119)				
M	28 (37)	48 (74)	87 (128)				
高强度分钟数							
B	80 (130)	73 (134)	54 (112)	4.31*	0.15	0.73	O<Y*
W	76 (93)	71 (106)	66 (108)				
M	80 (114)	67 (104)	70 (122)				
最终完成者分析 (N=288)							
	年轻人 (n=210) M (SD)	中年人 (n=210) M (SD)	老年人 (n=210) M (SD)	年龄 (a)	时间 (a)	年龄*时间 (a)	事后检验 (Bonferroni法校正)
PA总分钟数							
B	226(211)	346(371)	346(371)	7.65**	1.0	0.3	Y<M**, O**
W	236(177)	364(328)	364(328)				
M	280(244)	354(349)	354(349)				
PA总次数							
B	6.2 (5.6)	7.9 (6.2)	8.1 (6.2)	7.70**	3.18*	0.44	Y<M*, O**
W	6.3 (4.1)	8.8 (7.6)	9.1 (6.5)				
M	7.8 (5.3)	8.7 (6.7)	10.2 (8.1)				
走路分钟数							
B	92 (116)	143 (165)	155 (170)	14.69**	1.22	0.3	Y<M**,O**
W	89 (87)	153 (156)	157 (137)				
M	106 (109)	155 (158)	188 (177)				
中等强度分钟数							
B	17 (35)	46 (108)	77 (166)	12.51**	0.21	0.63	O>Y**,M* M>Y*
W	25 (52)	62 (118)	65 (107)				
M	20 (32)	53 (109)	86 (139)				
高强度分钟数							
B	59 (83)	79 (133)	44 (75)	7.44**	0.28	0.32	O<M**
W	61 (81)	81 (134)	58 (89)				
M	74 (115)	74 (129)	55 (111)				

附: B=基期 (Baseline); W=一周随访; M=一月; Y=年轻人群体; M=中年人群体; O=老年人群体

a: 混合线性模型分析, \*p<0.05.\*\*p<0.01



差别：年轻人群体相较于中年人和老年人群体花费的时间明显较少（在网站平均使用时长一项，年轻人是10.6分钟，中年人是13.6分钟，老年人是16.3分钟）。不同年龄群体在网站访问次数方面没有明显差异，平均有4%的人至少访问网站两次。

### 3.3 体育活动（PA）变化

混合线性模型分析PA变化的结果如表2所示。就PA总分钟数和PA总次数而论，群体效应和时间效果可从表中看出。事后检验分析显示，老年人群体相较于年轻人群体明显投入了更多的PA总分钟数，同时相较于中年人群体参加的PA总次数更多。平均来看，从基期到一月随访时所有年龄群体的每周PA总分钟数和PA总次数明显增加。但是，PA总数变化的交互效果并不明显。

对PA的不同类型进行深层次分析可知，老年人群体相较另外两个群体平均花在走路上的分钟数更多。另外在走路总分钟数这一项，老年人群体相较于中年人群体从基期到一月随访时以及从一周随访到一月随访时有着明显更

大的变化，相较于年轻人群体从基期到一月随访时有着明显更大的变化。在中等强度PA这一项，老年人群体相较于另外两个群体平均花费了更多的时间，从基期到一月随访时增加程度也更大，这一点可作为一个重要的交互效果。在高强度PA这一项，老年人群体相较于年轻人群体明显花费了较少的时间，但相较于中年人群体在从基期到一月随访时增加程度明显更大。

### 4. 讨论

本文研究了三个年龄群体对基于网站传播和电脑定制的PA干预的可接受性、可用性和效果。结果表明老年人相较于中年人和年轻人进行了更多的PA，而且老年人在持续使用网站方面也比年轻人表现出更大的兴趣。虽然本文研究存在自我报告数据可能导致高估体育活动、样本代表性不够广泛、缺乏控制组而导致难以排除其他变量的影响等局限性，但本文的研究结论能够表明基于网站传播和电脑定制的干预对老年人是有效果的。

#### 资料来源：

根据Ammann, R., Vandelanotte, C., De Vries, H., & Mummery, W. K. 2013年4月21日发表在Health Education and Behavior上的《Can a Website-Delivered Computer-Tailored Physical Activity Intervention Be Acceptable, Usable, and Effective for Older People》（40卷，2期，160-170页）整理而成

（本文责任编辑：王芳，汪长玉）



## 居家养老信息管理系统

### 一、系统简介

居家养老信息管理系统是利用先进的计算机通信和信息技术，帮助政府老龄主管部门实现对老年人服务对象的筛查、服务评估、机构管理、服务监控和服务结算的一整套信息化办公系统。

### 二、应用架构

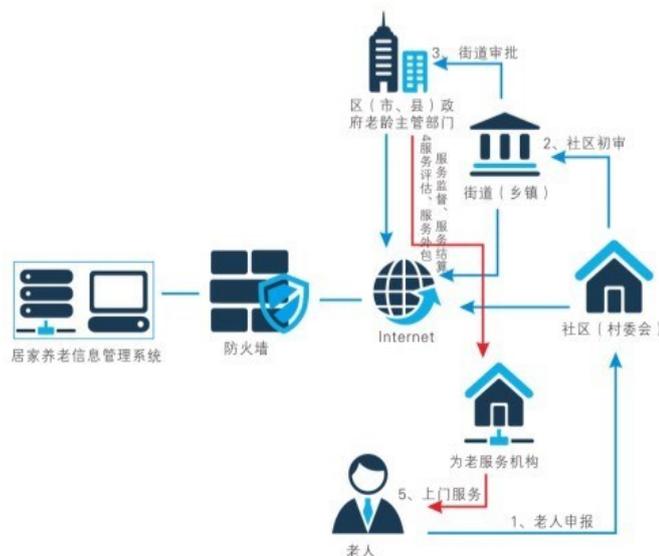


图1：居家养老信息管理系统架构

### 三、功能介绍

#### 1. 老人档案管理

实现对老人档案的电子化管理，建立老年人档案动态数据库。使政府老龄主管部门可动态的查看和统计老年的状况，为政府决策提供科学依据。

#### 2. 服务对象筛查

采用流程化管理，通过社区初审、街道（乡、镇）复审、区（县）审批三级审核模式，一方面降低各级机构的工作强度和提高工作效率，另一方面保证筛查对象的真实性和有效性。

#### 资料来源：

据发表在大象通信官网上的《居家养老信息管理系统》缩写改编，网页参见：

<http://www.dxinfo.com/Product/prodetail/pid/33>

#### 3. 老人服务评估

采用科学电子化评估系统，通过综合老人的健康（疾病、自理能力）、经济、年龄、环境等几项重要的评估因素，评估出评估指数，为政府所能投入的经费换算成服务时间，使老年人得到合适的补助。

#### 4. 服务补贴管理

以居家养老服务需求评估数据为基础，为符合条件的人办理享受服务补贴，服务到期预警，续办服务、退出老人补贴服务等功能；提供详细的统计分析报表功能。

#### 5. 养老机构管理

对居家养老服务机构各项信息进行科学规范管理，记录其相关信息，跟踪其变化信息，实现服务机构，服务老人、服务区域划分，提供有详细的报表统计功能等。

#### 6. 服务对接管理

以居家养老服务需求评估数据和养老服务机构数据为基础，系统自动为老人匹配最优的服务机构。

#### 7. 服务监控管理

针对养老服务跟踪及考核工作，主要功能实现对养老服务机构的服务质量、满意度、服务结算清单等服务内容进行跟踪和回访，并对回访结果进行考核。

#### 8. 服务结算管理

根据老年人的服务项目、服务时长和服务机构的服务情况，系统自动生成结算报表，为政府财政资金结算提供依据。

（本文责任编辑：马丹）

## 老年互动训练桌

奥漫优悦老年互动训练桌，是针对老年人脑康复这一领域而研发。全系统训练软件终身免费升级，训练软件可实现双手同时操控，同时刺激左右脑分区锻炼提高中枢神经系统的活动水平；训练软件画面分辨率为高清1080P；



由测评、综合训练和专项训练三部分构成，评定记忆、认知、定向、语言等多方面的综合能力；对逻辑联想、思维灵活性、理解和表达能力、数字概念和计算能力进行专项训练；智力综合测评系统是一款专业针对老年痴呆的测评系统，该系统分别从记忆功能、认知功能、定向功能、语言功能等多方面能力综合对老年人智力进行评定。帮助老年人病情早发现，对预防智力衰退有重要作用，记住纸牌、卡片清除、金额比较和拍拍乐充分训练了老年人的反应能力和记忆能力。

### 资料来源：

据2014年5月9日发表在中国新闻网上的《奥漫优悦，实现养老服务业多媒体康复新体验（组图）》缩写改编，网页参见：[http://jiangsu.china.com.cn/html/finance/consumer/285220\\_1.html](http://jiangsu.china.com.cn/html/finance/consumer/285220_1.html)

（本文责任编辑：马丹）

## 微博动态

【3名在职者养1名退休者】人社部发布“2013年度人力资源和社会保障事业发展统计公报”。公报显示，城镇职工基本养老保险基金累计结存28269亿元。全国参加城镇职工基本养老保险人数为32218万人。其中，参保职工24177万人，参保离退休人员8041万人。约为3个在职职工供养1个离退休人员。

——@瞭望东方周刊

在探索智慧社区尤其是为老年人服务的社区信息化中，简单、易用和可靠性非常重要。老年人对电子设备使用和维护的知识和能力相对来说普遍缺乏，如果终端的操作过于复杂、网络安全缺乏保障，会给老年人使用带来很大的不便，智慧社区便难以推广和落地。

——@路来\_智慧养老探索者



# 智能养老模式“登陆”东营

在家里就能享受全套的体检，能够实时监控身体机能，通过GPS定位可以防止走失，还可以进行身体异常的提醒……5月6日，记者获悉，一种智能养老模式初次“登陆”山东省东营市，通过一个类似手表的智能设备和一部手机或电脑便可实现居家养老服务。

5月6日，引进这套智能养老模式的东营森泰智能科技有限公司总经理刘桐向记者演示了整个过程：

在这之前，刘桐已给82岁的高大爷佩戴了一块类似手表的智能设施，上面含有SOS一键紧急呼叫、双向通话等按钮，“只要将移动电话卡插入智能‘手表’中，‘手表’便可启用，工作人员进行相关设置后，便可检测老年人的生理指标，也可以实时监测老年人的位置，防止走失。”当然，老人有了这块“手表”后，其子女或监护人便可通过手机或互联网，远程设置“手表”或查看数据信息。

演示中，记者看到，登录该系统后，通过“手表”，高大爷身体状况的各种信息被传递过来，其中包括脉搏监测、定位监测、运动监测、血压监测、身体监测、血糖监测、心电监测、血氧监测、体温监测等，若相关信息出现

异常，系统还会自动提醒，“如有异常，后台会及时通知本人或其家人，提醒及早就医或检查。”除了个人系统后台外，该产品的官网还有一个信息汇总系统，24小时监测老年人身体状况，老人如果遇到突发情况，或是身体突然不适，可以按下手表一侧的“SOS”键，服务平台会在第一时间内接收到信息，及时通知老人的家人或帮其报警、拨打120等。

资料显示，目前东营市老年人口数量已达31.5万人，占常住户籍人口的16.95%。预计到2015年，东营市60岁以上老年人将达到37.92万，占总人口数的19.9%。老龄化程度高于全省、全国平均数据，养老形势严峻。居家养老成为众多家庭的选择，这套智能养老服务模式依托侨亚智慧养老云服务平台，有24小时人工值守的养老服务中心、专业医生保健团队、可以为老年人提供安全、健康的服务。目前，这一平台可以实现心率监测、活动量监测、心理健康咨询等28项服务，尤其是在当下老年人频频走失的情况下，可以有效缓解该问题。

此外，据透露，目前这一养老模式正在向全天候实时视频监控发展，将让老人更好地享受一站式自助体检和健康服务。

### 资料来源：

据2014年5月9日发表在东营网的《智能养老模式“登陆”东营》缩写改编，网页参见：

<http://dongying.sdchina.com/show/2973364.html>

（本文责任编辑：马丹）



## 公益养老网上平台——“易养中国网”在辽上线

谈心陪聊、代老人购物、帮老人搬运物品等服务，这些以后可以如同“滴滴打车”一样只需要在网上轻轻一点即可获得。2014年5月8日，公益养老网上平台——“易养中国网”在辽宁上线启动，这一市场化运营、公益导向的网上综合服务平台有望开启“智慧养老”新模式。

辽宁省老年产业协会秘书长王凤先介绍，易养中国网上平台包含公益服务、政策信息、网上社区等多种功能。通过该平台，老年人群体可直接与志愿服务者、养老院、社区服务机构实现实时联系，提升信息对接效率、降低服务成本。

### 资料来源：

据2014年5月8日初杭发表在新华网辽宁频道的《公益养老网上平台——“易养中国网”在辽上线》缩写改编，网页参见：

[http://www.ln.xinhuanet.com/jizhe/2014-05/09/c\\_1110620831.htm](http://www.ln.xinhuanet.com/jizhe/2014-05/09/c_1110620831.htm)

（本文责任编辑：马丹）

## “家院互融”——让老人有所依有所乐

“伯伯，您好，今天的饭菜合不合胃口呢？”在午餐时间，浙江宁波江东区怡康院的工作人员亲切地询问在院休养的日托(日间照料)老人的伙食情况，老人连称“交关赞”。

（交关：很，十分）而这些饭菜，正是通过一个智能系统隔天预约的。怡康院工作人员沈玉清介绍，老人在日托之前，可以先通过智能平台预约菜谱及活动项目，充分满足老人需求。

据了解，目前已有上海美年大健康产业集团、沈阳红十字会医院、北京同仁堂等几十家相关企业将与该网上平台展开合作。“老年人可以通过这一网站享受最新的网络技术提供的专业服务，老年团购、网上社区互动、一键服务呼叫平台等。我们希望通过市场化运营、高度企业化管理将这一公益养老平台塑造成相关企业、志愿者与老年人群体的网上桥梁。”易养中国网董事长樊士友说。

樊士友表示，网站上线运行后，将根据老年人需求及相关数据统计，进行深度设计开发，使之更符合养老需求。

从2008年开始，浙江省宁波市江东区针对老年人的现实需求，通过信息化、智能化手段率先试点“家院互融”养老服务体系，将居家养老升级，打通居家养老和集中养老(福利院)的任督二脉，让老年人无论是在养老院还是在家里都能享受到全面优质的服务。

### 养老院里有张电子地图

在普通人的想法里，养老院应该是床位、



活动室、餐厅等设施，而在“怡康院”却有一张与众不同的电子地图。在怡康院服务中心的一个大屏幕上，所有在怡康院登记服务的老人的位置和工作人员的位置都能准确的显示在屏幕上，而老人的姓名、年龄、健康状况、照片等信息通过屏幕都可以看到。同时这些情况在工作人员的专用电脑上也可以看到。另外还有入住申请、入住管理等字样。“这相当于是把养老院搬到了网上，未来不管是在家养老还是在养老院养老，通过这个平台就可以搞定。”怡康院技术人员施国栋介绍说。

只要在网上输入入住申请，老年人的所有信息就会反馈给工作人员，然后多个部门在网上对老人进行入住评估，评估过后就可以发消息给工作人员接待，还包括以后的饮食、探访、康复、请假等记录，都可在这个平台的指挥下完成。

老人的子女可以通过智能手机、电脑等，查看老人从入住评估，到老人离院的所有状态，比如“衣、食、住、行”等所有在院信息。

工作人员也都配备了移动终端，及时响应服务对象的服务请求和上级安排的任务。服务终端可以在一定范围内接收服务请求，在服务完成后通过相关按键对每一次服务提供有效记录。

“有了这个平台后，老人或者家属哪怕不在养老院，也同样可以享受养老院的服务。”施国栋说，工作人员可以去老人的家里进行服务，养老的床位分散在每个家庭中，通过智能养老平台进行管理。

据介绍，江东区利用怡康院龙头优势，不断整合居家养老和集中养老实体服务资源，打造“智慧养老”服务新模式，依托6个家院互融养老服务站，38个居家养老服务中心、11个标准化助老服务站、5个福利院，并辐射全区74个社区的养老立体化服务网络体系。目前由区政府买单，免费可享受家院互融服务的老人有6000多位，全年仅购买服务财政支出就达750多万元。

### 智能化设备救了老人一命

根据老人的身体和生活状况，怡康院还给部分老人配备了智能设备。而正是这个智能设备，关键时刻发挥了作用。

在江东区怡康院，记者看到工作人员正在调试高清视频监控技防系统。技术人员施国栋说，通过这个视频不仅可以很准确地掌握老人的位置，也对服务人员的位置一目了然，相当于GPS定位系统，是通过手机定位的。

同时，这个系统为老人和亲属也架起了一座信息桥梁，设备会自动把采集的数据和情况反馈到亲属的手机上，而“一键式”紧急呼叫模式也能提高意外情况救助能力。

“若有紧急情况发生，只要按手机上红色的‘SOS’按键，几秒钟后后台就会有电话打过去。同时，后台还会第一时间通知120急救中心、子女和附近的医疗人员联动救助。”施国栋说。

“年前在庆安社区，90岁的裘阿婆要是没有智能手机帮忙，恐怕后果不堪设想。”家院互融中心的一位工作人员告诉记者，当时老人家里只有她一个人，可是因高血压引起身体不



适后，老人摔倒了。好在老人当时手里拿着“家院互融中心”配发的智能手机，老人随即按了手机的紧急呼叫“SOS”键。收到呼叫后，工作人员很快锁定了老人的位置，并通知附近的工作人员赶过去，同时呼叫了120。

“我们的工作人员赶过去的时候，老人已陷入了昏迷，但是因为抢救及时，这一摔并未殃及老人的生命。没有这个智能设备和系统，后果真是不堪设想。”

目前江东区已有3000多位老人都配备了这款集日常生活服务照料、家人亲情关爱以及紧急联动救助三项服务于一身的“智能手机”。这款手机是江东区为部分60岁以上的空巢、独居、孤寡老年人免费提供的。

另外，江东区不少老人还佩戴了智能腕表。据介绍，这款腕表目前能对老人的具体位置进行定位，而以后会增加更多的功能，比如检测老人心跳、脉搏、体温、位置等信息；控制中心则实时显示老人状态，心跳、脉搏、血压、体温、位置信息；异常报警则对老人离床、心跳异常、血压异常、位置脱离管理区等进行报警。

### 通过智能系统享受上门服务

通过智能系统，即使在家里的老人，也能享受到服务站提供的上门服务。怡康院负责人俞赞蓓说，“家院互融”服务中心不光是为老年人提供服务，也会为一些身体有缺陷的人提

### 资料来源：

据2014年5月20日发表在浙江在线新闻网上的《江东打造“家院互融”信息化平台让老人有所依有所乐》缩写改编，网页参见：<http://nb.zjol.com.cn/system/2014/05/20/020034550.shtml>

供服务。

“小梁在来我家做家务之前，我都事先在一个操作平台上预约好了，甚至连菜都点好了。她一来之后，基本不用我操心，东西该怎么收拾，需要些什么服务，买什么物品她都一清二楚。”日前，记者随“家院互融”东柳街道服务站工作人员梁旭芳来到华侨城，一进58岁的张女士的家，张女士就对她赞不绝口。

梁旭芳换好鞋，就直奔卫生间，开始打扫卫生，边扫地边笑着说，“已经相处3年了，对这个家的熟悉程度绝不亚于自己的家。”

“自己患有抑郁症，父母的年龄也都八九十岁了，很多时候做家务心有余而力不足。”张女士说，梁旭芳不光是定期上门来做家务，平时要是有什么事情也是随叫随到。

对于梁旭芳来说，陪着服务对象买菜、去医院，或者为服务对象洗头、搓澡、剪指甲或脚趾甲早已习以为常了。

江东区民政局相关负责人介绍表示，“家院互融”中的“家”指的是居家养老服务，“院”代表福利院等机构提供的集中养老服务。而“互融”，是指通过信息化的手段进行互通互融、有效整合资源，使居家老人能够享受到养老机构多样化、专业化的服务；同时通过将社区资源向福利机构老年人开放，使入住机构的老年人也能感受到家庭般的温暖。

（本文责任编辑：马丹）



### 智慧养老平台亮相青岛

老人在家轻点按键，专业养老服务就会送上门。2014年5月4日到6日，由中国民政部、全国老龄办和北京市政府共同主办的“第三届中国国际养老服务业博览会”举行，来自美国、芬兰、法国等20个国家和地区以及国内28个省区市的养老机构、联盟组织、老年产品研发机构等单位参展，而青岛百灵软件科技有限公司联合青岛福彩四方老年公寓推出的智慧养老系统成为了展会中的“明星”，这到底是一个怎样的系统，如此受追捧？

#### 一个平台就能打造“虚拟养老院”

在青岛百灵智慧养老平台展会的现场，很多人在围着一个大屏幕在观看，记者看到有入住申请、入住管理等字样，还有老年人的姓名等。百灵智慧养老系统研发人员邵肖明说：“这就是一个网上的养老院，未来不管是在养老院养老还是在家养老，这个智能平台就能搞定。”

原来，只要发送了入住申请，老年人的所有信息就会发送给院长、医务室、护理员，然后多个部门在网上对老人进行入住评估，评估过后就可以发消息给护理人员接待，还包括以后的护理记录、探访记录康复训练、请假、用药等，都可在这个平台的指挥下完成。

#### 在家也能享受专业养老服务

“整套系统分为不同的端口。”百灵智慧养老系统市场销售总监李大年说，比如老人用的智能腕表还可以检测老人心跳，脉搏，体温，位置等信息；控制中心则实时显示老人状态，心跳、脉搏、血压、体温、位置信息；异常报警则对老人离床、心跳异常、血压异常、

### 居民可在家享受养老服务

位置脱离管理区等进行报警。老年人还可以在家利用便携的自助健康管理设备使老人足不出户完成血压、血糖、心电、血氧等健康指标的检测，对老人进行康复训练计划的监督和跟踪，为康复数据分析提供有效反馈。

子女可以通过手机、平板、电脑等，查看老人从入住评估，到老人离院的所有状态，甚至“衣、食、住、行、学”等所有在院信息。

医护人员、后勤管理人员等配备移动终端，及时响应会员的服务请求和上级指派的任务。服务终端可以接收所属服务范围内的服务请求，在服务完成后通过指纹仪对每一次服务提供有效记录。

“有了这个平台后，老人或者家属虽然不在养老院也能进行登记注册，同样享受养老院的服务。”李大年说，护理人员可以到家里进行护理，床位分散到每个家庭中，通过智慧养老平台进行管理。

#### 整合社会资源 打造养老平台

“这个养老平台的出炉是在去年国务院出台的政策激励下产生的。”百灵智慧养老有限公司经理唐栎说，去年国务院出台的《关于加快发展养老服务业的若干意见》，提到未来的养老模式是到2020年全面建成以居家为基础，社区为依托，机构为支撑的养老服务体系，用比例来说，未来大概是90%的居家养老、6%的社区养老和4%的机构也就是养老院养老，并且明确提出发展居家网络信息服务。

基于此，唐栎和他的团队开始探索适合中国的居家养老模式，既包括老人基础的护理，又包括身体、饮食起居、医疗护理，还包括家



政服务等，做到医养结合。“我们现在正在做的养老系统就是以大的养老院为中心，整合日间照料中心、家政公司、社区基层卫生机构，依托智能化的手段为居家养老服务。”唐栎说，智能化的养老服务不是让老人自己去操作智能设备，而是把不同的服务机构联系起来，都纳入养老平台，采取就近的原则，护工或者医生、家政人员等为居家老人服务。

### 床位饱和催生“智能”养老

“当今养老问题是个大问题，智能养老系统以机构为核心、依托社区来解决居家养老问题的思路很好，”在听取了智慧养老的相关介绍后，青岛市民政局局长曹勇说，系统应当与社区卫生系统和居民健康档案对接，找一个社区尽快试点推行。

养老院跟科技公司合作是符合养老未来发展趋势的，一个最懂得老人的需求，而另一个最了解能提供便利的高科技。青岛福彩四方老年公寓院长杨乃发说：“目前四方老年公寓有430张床，早就处于饱和状态，现在排队的人很多，因此必须把机构养老和社区养老相结合，而且很多人已经习惯了居家的环境，目前又建了两个日间照料中心作为微型的养老机构，一个在大山社区还有一个在海昌社区。”

“福彩四方这个品牌已经走过了12个年

头，现在岛城的出租车司机都知道它的地址，说明它的品牌形象已经深入人心。”杨乃发说，现在正在逐步的输出这个品牌，还在新疆设立了分支机构，总院如何对分支机构进行有效的管理，就需要智能化的平台，远程管理也可以，而不用输出人才去管理，而达到自己的战略规划就需要跟青岛的高科技公司合作，打造智能化的管理系统。

青岛百灵是2009年成立的，目前已经达到了400人，其中8成是研发人员，而85%是硕士学历，是一个以技术为主的高科技公司，百灵的软件涉及医疗、健康、养老等领域，参与了青岛卫生信息化平台的建设以及北京协和医院等信息化系统的建设。位于青岛市北区洛阳路11号前哨科技孵化区内，目前年营业额逾8000万。“之所以选择跟青岛百灵合作，是因为百灵的高科技养老系统契合我们的智能化养老战略。”杨乃发说。

“养老”是一个传统的概念，而从传统向智能化跨越，会给老年人的生活带来很多的方便，“比如对于小脑萎缩的老人，可以快捷的给老人定位，还可以通过智能平台提前知道老人需要什么。”杨乃发说，如果老人摔倒，手腕表就可以反映到智能养老平台。

### 资料来源：

凤凰青岛网刊登的《智慧养老平台亮相 青岛居民可在家享受养老服务》，网页参见：

[http://qd.ifeng.com/xinwenzaobanche/detail\\_2014\\_05/12/2254036\\_0.shtml](http://qd.ifeng.com/xinwenzaobanche/detail_2014_05/12/2254036_0.shtml)

（本文责任编辑：权雪菲）



## 畅游科普城堡 感受智慧养老产品

一座灰色古朴的城墙贯穿南北，城墙入口处书写着“科普城”3个红色大字，一位叫“小科”的小朋友向来往的人们微笑招手。城墙内是一条长长的“科普星光大道”，道路两侧“航天故事”、“农庄故事”、“创意故事”等几个大字招牌映入眼帘……

2014年5月17日，以“科学生活，创新圆梦”为主题的2014全国科技活动周暨北京科技周主场活动如期举行。此次活动周践行创新办公会的理念，搭建了一座科普城堡，包含农庄、出行、居家、社区、健康、航天、军事、创意、发明、实验室等10个故事板块，用胡同名将丰富多彩的450余项科技成果和科普项目巧妙自然地串联起来。

“好玩、有趣、实用！科技正在改变生活，也将继续改变我们的生活。”这是许多参观者的感受和心声。

### 老龄化社会科技产品多

在社区故事板块的关爱胡同里，记者看到一位老太太躺在一张床上。2分钟后，床头的显示屏上就显示了一系列数据。

“您心脏不太好，心跳过慢，以后要多注意。”工作人员对这位老太太说。

另一位老人也躺在床上测了一下。工作人员对他说：“您身体很健康，各方面指标都很正常。”

“这是什么原理呢？”看到这个现场展示的床，记者问工作人员。

“我们在枕头里安装了传感器，这是物联网技术的一种应用。”工作人员介绍，“这个主要是用于家里瘫痪老人的养护。如果家里有瘫痪老人，这一系统就可以检测老人各方面的健康指数，出现问题时可以报警。”

检测普通健康指标只是该系统的一个作用。“要是老人两小时没有翻身，该系统也会显示，并提示该去帮老人翻身了。这将大大减少看护人员的工作量。”工作人员介绍说。

“这款产品卖多少钱？”现场有人发问。

“千元级或者千元以内。”工作人员说。

“那还挺合适。”听到这个价位，参观者纷纷表示。

现场还有多款运用物联网、云计算和移动互联网等新一代信息技术的老年人居家服务科技产品。

“银发无恙”社区老年健康管理系统包括血压、血脂、血糖等健康信息采集、传输，智能医生问诊过程，健康方案编辑及推送健康教育知识等，参观者可以通过现场互动感受该系统给老年人带来的便利。

长风联盟智慧养老综合服务平台可以通过物联网、信息化、智能化的养老助老产品，为老年人在日常通话、家政服务、应急呼救、精神慰藉、定位跟踪、医护管理、运动健身等方面提供实时、快捷、便利、高效的服务。

在一个小小的展区里，工作人员正现场教人们如何救护昏倒在地的病人。



“这个很实用，你教教我儿子吧，让他学学。”一位中年母亲把自己十几岁的儿子推上前。几分钟的手把手教导，小伙子很快就学会了急救步骤。

#### 资料来源:

和讯新闻网刊登的《畅游科普城堡，感受高新科技》，网页参见：

<http://news.hexun.com/2014-05-20/164960615.html?from=rss>

(本文责任编辑：权雪菲)

---

## 本月会议集锦

---

### 【第三届中国国际养老服务业博览会】

2014年5月4日，由民政部、北京市人民政府和全国老龄工作委员会办公室共同主办的第三届中国国际养老服务业博览会在北京国家会议中心举行。本届展会宗旨是“感恩·关爱·服务·发展”，有来自美国、英国、德国、芬兰、法国、意大利等11个国家和地区的国际展团参加。

### 【第一届智慧养老与智慧医疗发展论坛】

2014年5月24日-25日，第一届“智慧养老与智慧医疗发展论坛”在山东财经大学成功举行。本届论坛由中国人民大学信息学院、山东财经大学管理科学与工程学院共同承办，邀请了清华大学、北京大学、哈尔滨工业大学、东华大学等国内智慧养老与智慧医疗领域知名学者、企业界专家以及社区养老机构专家参与研讨。

### 【2014中国国际老龄产业高峰论坛】

2014年5月26日-28日，由中华人民共和

“展区不大，但展品很多，含金量很高。我了解了很多最新的科技知识，都很实用，也很有价值。明年我会再来！”一位参观者对记者说。

国民政部、全国老龄工作委员会办公室、中国残疾人联合会指导，上海市民政局、上海市老龄工作委员会办公室、上海市国际贸易促进委员会共同主办的第九届中国国际养老及康复辅具医疗博览会在上海世博展览馆隆重召开。同期举办了第四届中国健康产业品牌博览会。

展会期间同时举办了2014中国国际老龄产业高峰论坛暨首届江浙沪养老服务业高峰论坛。论坛以“老年宜居社区与健康养老服务”为主线，联动苏浙沪三地养老服务业资源。500余位来自中、澳、英、日及港台等国家和地区的行政部门、国际组织官员，国内外知名专家学者、老龄工作者、企业家等，围绕老龄产业发展、宜居社区、居家养老、健康管理、医养融合等多个主题，结合产业实践，进行经验分享与问题研讨。



## 智慧养老研究动态

### 编辑委员会

主 编： 左美云

副主编： 何迎朝

编 委： 林雅丽(本期责编)

刘一骄

马 丹

权雪菲

汪长玉

王 蒙

(按拼音排序)



(内部刊物 注意保存)