

# Newsletter for Smart Senior Care

## 智慧养老研究动态

智慧助老 · 智慧用老 · 智慧孝老



2018年4月刊 总第52期

主办:中国人民大学智慧养老研究所

协办:北京易飞华通科技开发有限公司



## 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

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50人论坛



出版日期：2018年4月1日

欢迎您的宝贵意见！

内部刊物 注意保存

# 目录

主编的话 ..... I

## 【政府动态】

海南省人民政府办公厅发布《关于加快发展老年教育的实施意见》 ..... 1

九部门联合发布《关于加强农村留守老年人关爱服务工作的意见》 ..... 4

## 【学术动态】

老年人社交媒体用户需求：一个台湾案例研究 ..... 9

哪些老人不说话？基于标签的老年缄默用户预测 ..... 13

老龄化社会的老年人网络社区应用设计研究 ..... 18

《健康信息共享对重复性检查的影响》快读 ..... 21

《在线医生服务流程对患者满意度的影响探索》快读 ..... 23

## 【产品动态】

jWatch 腕带 ..... 25

E暖家多功能拐杖 ..... 26

## 【应用动态】

超级老龄化时代，科技或为救命稻草 ..... 27

浙江省桐乡市梧桐街道打造新型智慧养老体系，注入“互联网+”基因 ..... 29

黑龙江省黑河市积极推进机构养老智能化居家养老社会化 ..... 30

推进医养结合山东潍坊出新招，摁下按钮楼下医生来瞧病 ..... 31

## 【近期热点】

会议集锦 ..... 34

涉老标准 ..... 38



## 新时代，新使命，新平台

2018年3月13日，国务院机构改革方案提请十三届全国人大一次会议审议。根据方案，全新的国家卫生健康委员会正式浮出水面。方案提出，将国家卫生和计划生育委员会、国务院深化医药卫生体制改革领导小组办公室、全国老龄工作委员会办公室等部门的职责进行整合，组建国家卫生健康委员会，作为国务院组成部门。其职能整合的核心思路即是“全民健康理念”。这种机构改革中的顶层设计整合势必催逼现有基层养老业务、资源与行业产生深层次的协调统筹和重新规划，而且全民大健康的改革理念也必然要将各种福利保障和医疗资源切实精准惠及现实生活中的老年个体。

然而，基于一般产业生态的组织结构规律，顶层管理与基层业务之间一定不能脱离承上启下的中层衔接。因此，当下亟待出现中层衔接的生态角色及其实践平台，并且这种衔接功能既要承接顶层医养结合战略安排、又要导引医养服务资源下沉基层。那么，借助现有技术手段如何去实现这种衔接功能？如何建立医养服务资源精准落地的管理机制？如何重塑基层涉老各方参与的贡献投入与利益分配机制？通过创新思路解决上述棘手问题并迎合当下的养老顶层新设计，历史赋予智慧养老研究者的我们以新使命新命题。

纵观全局，可行的实践思路即是构建与“淘宝”、“滴滴出行”和“饿了么”等相类似的新的涉老智能代理运营平台。信息角度，帮助各种类型的涉老参与方实现业务协同和数据共享；人力角度，实现跨区域服务人员流动和精准服务匹配；物力角度，实现跨区域涉老资源调度和业务对接；财力角度，实现涉老福利补贴的精准投放和构建兼顾涉老从业者与服务对象的收益分配和成本收费方案。智能代理可以通过填补涉老产业生态内中间衔接方缺位来解决现实窘境，必将有助于调动各方资源实现大健康战略下的养老困境突围，实现真正意义上的医养结合！

主 编 王 涛

2018年4月1日于北京



# 海南省人民政府办公厅发布《关于加快发展老年教育的实施意见》

## 编者按：

老年教育是我国教育事业和老龄事业的重要组成部分。发展老年教育，是积极应对人口老龄化、实现教育现代化、建设学习型社会的重要举措。为贯彻落实《国务院办公厅关于印发老年教育发展规划（2016-2020年）的通知》（国办发〔2016〕74号）、《中共海南省委办公厅 海南省人民政府办公厅关于进一步加强和改进离退休干部工作的实施意见》（琼办发〔2016〕71号）精神，促进海南省老年教育事业科学发展，满足老年人多样化学习需求，提升老年人生活品质，促进社会和谐，海南省人民政府制定了《关于加快发展老年教育的实施意见》。现将其重点内容摘录如下，全文可参见：

[http://www.hainan.gov.cn/hn/zwgk/zfwj/bgtwj/201712/t20171226\\_2510117.html](http://www.hainan.gov.cn/hn/zwgk/zfwj/bgtwj/201712/t20171226_2510117.html)

## 一、指导思想

全面贯彻党的十九大和习近平总书记系列重要讲话精神，牢固树立和贯彻落实创新、协调、绿色、开放、共享的新发展理念，坚持“党委领导、政府主导、社会参与、全民行动”的老龄工作方针，全面落实国家老年教育发展规划要求，积极应对人口老龄化趋势，培育社会主义核心价值观，全面推进老年教育内涵发展，提升老年教育现代化水平，进一步实现老有所教、老有所学、老有所为、老有所乐，不断提高老年人的生活质量与幸福指数，促进社会和谐与文明进步。

## 二、总体目标

到2020年，基本形成覆盖广泛、灵活多样、特色鲜明、规范有序，远程网络教育有效运用、社会积极参与、全社会资源不断集聚的新时代老年教育体系。实现参与老年教育的人口占老年人口总数的20%以上。老年教育基础能力有较大幅度提升，各类老年教育机构服务能力进一步增强，城乡社区老年教育快速发展。老年教育内容不断丰富，形式更加多样。

## 三、基本原则

（一）坚持机会均等、灵活便利。从老年人根本利益出发，遵循老年教育规律，努力让不同年龄层次、不同文化程度、不同收入水平、不同健康状况的老年人，享有教育的机会和权利。畅通学习渠道，办好家门口的老年教育。

（二）坚持政府主导、协同推进。发挥政府在制定方案、营造环境、加大投入等方面的作用，统筹协调各部门老年教育工作，同时激发社会活力，继续探索和完善政府购买服务机制，引导社会力量积极参与，带动相关产业发展。

（三）坚持因地制宜、按需施教。根据地方实际和多样化的学习需求，因地制宜开展老年教育，增强老年教育的针对性、有效性和吸引力。

## 四、主要任务



### （一）加快构建城乡社区老年教育服务体系。

把老年教育作为发展社区教育的重点，完善城乡社区老年教育服务体系。以海南省广播电视大学（海南社区教育指导中心、海南社区教育大学）、各级老干部活动中心、市县（区）职教中心（社区学院）、乡镇（街道）社区学校、村（居委会）学习点为主体，着力建设好海南老年教育体系。到2020年，50%的乡镇（街道）建有老年学校，30%的行政村（居委会）建立老年学习点，方便老年人就近学习。重视发展农村社区老年教育，推进城乡老年教育对口支援，为基层和农村社区老年教育提供帮扶支持。

### （二）提升老年教育服务能力。

整合资源，加大力度扶持市县老年教育机构基础能力建设，提升办学水平。推进基层社区老年教育机构建设，不断完善设施设备，建设一批在本区域发挥示范作用的乡镇（街道）、村（居委会）社区老年人学习场所。丰富老年教育内容，坚持“适需性”课程与“引领性”课程的有机融合，开发适合各年龄段老年人需求的文化艺术、养老保健、心理健康、法律法规、家庭理财、代际沟通、生命尊严、职业技能等老年教育课程，鼓励基层老年教育机构开发开设乡土文化和实用技术课程。通过遴选、开发、整合、推介、引进等方式，开发纸质、电子音像、网络、移动媒体等多种传播媒介的学习资源，开发20-30种具有海南特色的老年普及读本及其视频教材，重点解决乡镇（街道）以下老年人学习资源不足的问题。到2020年，初步建立起支撑全省老年教育发展的

学习资源库。创新老年教育形式，引导开展读书、讲座、研讨、参观、展演、游学和志愿服务等多种形式的老年教育活动，推动网上学习、移动学习、团队学习、体验学习等多种学习形式，加强对老年学习团队的培育、指导、管理、服务。

### （三）打造老年教育信息化学习环境。

积极探索远程学习，运用互联网、广播、电视、多媒体等现代信息技术，整合数字化资源，开发符合老年人需求的数字化学习资源，为老年人网上学习提供支持服务。依托海南广播电视大学建设“海南终身教育网”，开设“老年教育在线开放学习平台”，支持老年人网上学习。加强数字化学习资源跨区域、跨部门共建共享，建立数字化老年教育资源库。积极探索利用现代通讯终端开展移动学习，开发适合移动学习的教育资源，提供移动学习支持服务，满足老年人随时随地学习的需求，培育网上学习圈、移动学习群等新型学习组织。研发“海南省老龄信息管理系统”，提升老年教育信息化管理水平。支持海南广播电视大学率先建设在全省发挥示范作用的老年健康养老艺术体验海南示范中心，推动有条件的市县建设具有地方特色的示范性老年教育体验基地。到2020年，全省所有的市县可通过远程教育开展老年教育工作。

### （四）鼓励社会各方参与老年教育。

积极推动全省各级各类教科文卫体等机构服务老年教育，深入推进美术馆、图书馆、文化馆（站、中心）、科技馆、博物馆、纪念馆、公共体育设施、爱国主义示范基地、科普教育基地等向老年人免费开放。推动工人文化



宫、妇女儿童活动中心、青少年校外活动场所等免费提供基本公共文化服务项目，为老年人教育提供便利条件。重视“候鸟”老年人教育工作，鼓励和支持各开发商将老年活动场所建设纳入住宅小区规划，为开展“候鸟”老年教育创造条件。鼓励全省各级各类学校以不同形式参与老年教育，有条件的学校可充分利用假期及课余时间，与当地老年教育机构（学校）实现场地、师资等资源共享。积极探索“养、医、文、体”等场所与老年人学习场所的结合。在各类养老院、社区老年人日间照料中心、城市社会福利院、农村敬老院等养老服务机构中，设立老年课堂等固定的学习场所，配备教学设施设备，建立一批养教结合的学习点，推进养教一体化，推动老年教育融入养老服务体系，丰富住养老人的精神文化生活。鼓励社会力量参与老年教育，通过政府购买服务、项目合作等多种形式，支持和鼓励各类社会力量通过独资、合资、合作等形式举办或参与老年教育。

#### （五）加强老年人力资源开发。

积极开发老年人力资源，组织引导离退休老干部、老同志积极参加为党的事业增添正能量活动，发挥老年人在教育引导青少年继承优良传统、培育科学精神等方面的积极作用。鼓励引导各类离退休专业技术人员、“候鸟”专家参与老年教育课程开发、团队指导等各项服务，利用所学所长，在科学普及、环境保护、治安维稳、文化传承等方面服务社会，彰显长者风范。到2020年，县级及以上老年教育机构至少培育1支老年志愿者队伍，其他老年教育机构普遍建有志愿者服务组织。建立全省各级

各类老年教育机构的合作展示平台，遴选并推广优秀老年教育课程、团队、项目，促进老年教育成果的展示、共享与交流。

### 五、保障措施

#### （一）打造专业化的老年教育人才队伍。

支持普通高校、职业院校开设老年教育相关专业，鼓励其相关专业毕业生及相关行业优秀人才到老年教育机构工作。全省各级各类学校要鼓励师生参与老年教育相关工作，支持教师到校外老年教育机构兼职任教和志愿服务，并纳入本校相关工作考核。积极搭建服务平台，建立由专业技术人员、老专家及其他有所专长的社会人士组成的老年教育兼职教师队伍。建设老年教育师资库，搭建优质教师资源集聚和共享平台。加快培养一支结构合理、数量充足、素质优良、以专职人员为骨干、与兼职人员和志愿者相结合的教学和管理队伍。建立老年教育教师继续教育与培训体系，支持相关人员在岗进修培训，不断提高业务水平、服务能力和创新能力，推动老年教育教师的专业化发展。老年教育机构专职人员在薪酬福利、业务进修、职务（职称）评聘、绩效考核等方面享有同类学校工作人员的同等权利和待遇。

#### （二）建立多元经费投入机制。

各市政府要积极统筹各类资金支持老年教育事业发展，切实拓宽老年教育经费投入渠道，形成政府、市场、社会组织和学习者等多主体分担和筹措老年教育经费的机制。老年教育经费应主要用于老年教育公共服务。继续探索和完善老年教育政府购买服务机制。鼓励和支持行业企业、社会组织和个人设立老年教育



发展基金，企业和个人对老年教育的公益性捐赠支出按照税收法律法规规定享受所得税税前扣除政策。

### （三）加强组织实施。

建立健全党委领导、政府统筹，教育、组织、发展改革、财政、人力资源社会保障、文化广电出版体育、卫生计生、民政、老龄等部门密切配合，相关部门共同参与的老年教育管理体制，统筹、指导全省老年教育工作。各市县要把老年教育纳入本市县经济社会发展规划和教育及老龄事业发展规划，要研究完善涉及老年教育的相关制度，在老龄事业相关政策措施中重视支持发展老年教育。要将老年教育工作纳入对各级政府相关部门工作考评内容，定期进行检查、督导。积极探索开展老年教育发展情况调查统计工作，支持社会组织等第三方

开展老年教育发展状况评估和研究，促进老年教育事业规范健康发展。要广泛宣传党和国家关于发展老年教育的方针政策，宣传老年教育发展中的典型经验、案例、做法和成效，营造全社会重视和关心老年教育事业的浓厚氛围。

### 责编评论：

老年教育以全面提高老年人素质、促进老年人全面发展、提升老年人生命质量、实现老年人个人价值和社会价值为目的，已经成为我国老龄事业的重要组成部分。海南省发布的《意见》强调了老年教育服务体系构建、服务能力提升的重要性，同时突出了信息化教育环境的重要性。结合我国全方位开展的“互联网+”行动，相信近年来出现的远程网络教学、网上学习圈、移动学习群等新形式能够为老年教育的探索带来新的思考和启示。

### 资料来源：

海南省人民政府于2017年12月19日发布的《关于加快发展老年教育的实施意见》，网页参见：[http://www.hainan.gov.cn/hn/zwgk/zfwj/bgtwj/201712/t20171226\\_2510117.html](http://www.hainan.gov.cn/hn/zwgk/zfwj/bgtwj/201712/t20171226_2510117.html)

（本文责任编辑：王 蒙）

## 九部门联合发布《关于加强农村留守老年人关爱服务工作的意见》

### 编者按：

为贯彻落实党中央、国务院决策部署，进一步加强农村留守老年人关爱服务工作，中华人民共和国民政部、公安部、司法部、财政部、人力资源社会保障部、文化部、卫生计生委、国务院扶贫办、全国老龄办等9部门联合发布《关于加强农村留守老年人关爱服务工作

的意见》。现将其重点内容摘录如下，全文可参见：

<http://www.mca.gov.cn/article/gk/wj/201802/20180200007923.shtml>

### 一、把握农村留守老年人关爱服务工作的总体要求

加强农村留守老年人关爱服务工作，要深



深入贯彻党的十九大精神和习近平新时代中国特色社会主义思想，以促进农村留守老年人安享幸福晚年生活为落脚点，着力完善关爱服务网络，提升关爱服务能力，健全关爱服务体制机制，切实把握好四方面原则与要求：

**一是明确职责、完善机制。**强化家庭和子女在赡养、扶养留守老年人中的主体责任和法定义务，落实县乡两级政府在维护留守老年人权益中的基本职责，充分发挥老年人组织、村民互助服务组织、社会工作服务机构作用，建立健全家庭尽责、基层主导、社会协同、全民行动、政府支持保障的农村留守老年人关爱服务工作机制。

**二是突出重点、强化服务。**各地要加强资源统筹，以防范留守生活安全风险为重点内容，以经济困难家庭的高龄、失能留守老年人为重点对象，督促各方履行关爱职责，增强生活照料、精神慰藉、安全监护、权益维护等基本服务，防止冲击社会道德底线的问题发生。

**三是因地制宜、改革创新。**各地区要结合当地经济社会发展水平，结合当地人文风俗文化习惯，结合当地人口老龄化形势趋势，深入研究、开拓创新，积极探索有效管用的农村留守老年人关爱服务政策措施与实践模式。

**四是加强统筹、综合施策。**将农村留守老年人关爱服务体系纳入养老服务体系统筹设计，做好政策衔接；与城乡一体化、基本公共服务均等化和农业现代化发展相适应，与信息化、智能化等现代技术推广应用相同步，从城市和农村两端发力逐步解决农村老年人留守问题。

力争到2020年，农村留守老年人关爱服务工作机制和基本制度全面建立，关爱服务体系初步形成，关爱服务普遍开展，养老、孝老、敬老的乡村社会氛围更加浓厚，农村贫困留守老年人全部脱贫。

## 二、强化家庭在农村留守老年人赡养与关爱服务中的主体责任

**家庭是农村留守老年人赡养和关爱服务的责任主体。**子女或其他赡养人要依法履行对老年人经济上供养、生活上照料和精神上慰藉的义务，扶养人要依法履行扶养义务。子女或其他赡养人、扶养人应当经常看望或者问候留守老年人，不得忽视、冷落老年人。支持家族成员和亲友对留守老年人给予生活照料和精神关爱，鼓励邻里乡亲为留守老年人提供关爱服务，避免让生活不能自理的老年人单独居住生活。在尊重老年人意愿的前提下，赡养义务人可与亲属或其他人签订委托照顾协议，相关情况应向村民委员会报备。提高子女或其他赡养人的守法意识，增强村规民约对家庭赡养义务人的道德约束，发挥孝亲敬老典型的示范引导作用。对赡养人、扶养人不履行赡养、扶养义务的，村民委员会、老年人组织或者赡养人、扶养人所在单位应当监督其履行；情节严重的，相关执法部门要依法追究其法律责任。

## 三、发挥村民委员会在农村留守老年人关爱服务中的权益保障作用

**村民委员会要在县乡两级政府的统筹协调和组织引导下，加强留守老年人关爱服务工作。**协助做好辖区内留守老年人基本信息摸排；以电话问候、上门访问等方式，定期探访





留守老年人，及时了解留守老年人生活情况，将存在安全风险和生活困难的留守老年人作为重点帮扶对象，村民委员会要及时通知并督促其子女和其他家庭成员予以照顾，同时报告乡镇人民政府。将关爱服务纳入村规民约，推动形成孝敬父母、尊重老人、互帮互助、邻里相亲的良好乡村社会风尚。鼓励乡贤人士、社会爱心企业和个人资助开展留守老年人关爱服务。

#### 四、发挥为老组织和设施在农村留守老年人关爱服务中的独特作用

**增强农村老年协会对留守老年人的关爱服务能力。**支持乡镇、村建立老年协会或其他老年人组织，鼓励留守老年人入会互助养老。鼓励和引导农村老年协会积极参与和组织留守老年人关爱服务，开展老年人喜闻乐见的文体娱乐、教育培训、知识讲座等活动，提供权益维护、互助养老等服务。鼓励各地将农村互助幸福院等养老服务设施委托交由老年协会等社会力量运营管理，面向留守老年人提供服务，把具备资质的老年协会纳入政府购买服务承接主体。

#### 发挥农村特困人员供养服务机构和养老服务设施在留守老年人关爱服务中的重要作用。

鼓励有条件的农村特困人员供养服务机构在满足特困人员集中供养需求的基础上，发挥辐射功能，为经济困难家庭的高龄、失能留守老年人提供服务。持续推进农村互助幸福院建设，有条件的地方，可将日常运行维护费用纳入财政预算支持范围。

#### 发挥农村各类公共服务设施在留守老年人关爱服务中的支持作用。

智慧养老研究动态 2018.04

心提升服务能力，拓展服务范围，为农村留守老年人提供健康管理、基本医疗和长期护理服务。支持农村综合性文化服务中心、农村社区综合服务设施、老年学校、党员活动室等公共服务设施建设，鼓励各有关部门和组织下沉基层的公共服务项目面向留守老年人开展服务。

#### 五、促进社会力量广泛参与留守老年人关爱服务

##### 广泛开展关爱农村留守老年人志愿服务。

鼓励农村基层组织组建志愿者队伍，为志愿服务活动开展提供场所和其他便利条件，完善志愿服务信息网络，建立健全农村志愿服务体系。引导城市和农村志愿者和志愿服务组织为留守老年人提供内容丰富、形式多样、符合需要的志愿服务。鼓励低龄健康老年人为高龄、失能留守老年人提供力所能及的志愿服务，探索建立志愿服务互助循环机制。

##### 探索推动社会工作专业力量参与留守老年人关爱服务。

加大农村社会工作专业人才培养力度，支持农村基层组织、为老服务组织根据需要配备使用社会工作专业人才。发挥社会工作人文关怀、助人自助的专业优势，通过设立社会工作站点、政府购买服务等方式，及时为留守老年人提供心理疏导、情绪疏导、精神慰藉、代际沟通、家庭关系调适、社会融入等服务。

##### 支持社会组织为留守老年人提供关爱服务。

落实税费减免等优惠政策，加快孵化培育专业化为老社会服务机构，提升其开展农村留守老年人安全防护、生活照料、紧急援助、康复护理等专业服务的能力。鼓励农村经济合作社、农村电商组织等其他社会力量参与关爱留



守老年人。

## 六、加强政府对农村留守老年人关爱服务的支持保障

**加强组织领导。**各地要建立健全党委领导下的政府支持保障、部门协同配合、群团组织积极参与、村民委员会和老年协会发挥骨干作用、社会力量广泛参与的农村留守老年人关爱服务工作机制。各级老龄工作委员会、养老服务业发展领导小组要将农村留守老年人关爱服务纳入统筹指导范围，推进留守老年人关爱服务与老龄工作、养老服务协调发展。鼓励各地建立健全工作考核、责任追究和奖惩机制。

**明确职责分工。**公安部门要依法严厉打击侵害留守老年人合法权益的违法犯罪行为，督促、指导乡镇政府落实农村为老设施的消防设施器材建设、日常消防安全管理和老年人消防安全宣传教育工作。**民政部门**牵头做好工作协调，培养壮大农村养老服务和社会工作专业队伍，加强农村养老服务设施建设，将农村留守老年人关爱服务体系纳入农村养老服务体系统筹考虑。**司法行政部门**要做好法治宣传教育工作，依法为留守老年人提供法律援助服务。**财政部门**要积极支持农村留守老年人关爱服务工作，完善政府购买服务制度。**人力资源社会保障部门**要建立健全覆盖城乡居民基本养老保险、基本医疗保险等社会保障公共服务体系，逐步提升社会保障水平。**文化部门**要依托基层综合性文化服务中心，为农村留守老年人提供丰富多彩的文化服务，丰富老年人精神文化生活。**卫生计生部门**要落实基本公共卫生服务项目，为65岁以上农村留守老年人提供健康管理服务，会同民政等部门推进医养结合工

作。**扶贫部门**要落实脱贫攻坚政策，支持做好贫困留守老年人脱贫工作。**老龄工作机构**要统筹协调留守老年人关爱工作，培育和发展老年协会，做好留守老年人权益维护，加强孝亲敬老社会宣传与人口老龄化国情教育。

**加强资源支持。**地方各级财政要优化和调整支出结构，支持做好留守老年人关爱服务工作。鼓励有条件的地区通过购买服务形式开展留守老年人关爱服务。不断完善基本医疗、基本养老、社会救助、社会福利等社会保障制度，落实相关社会保障政策，切实维护农村留守老年人基本权益。坚持应扶尽扶，精准识别农村贫困人口，将符合条件的农村留守老年人全部纳入建档立卡范围，给予政策扶持，帮助其脱贫增收。鼓励有条件的地区统筹辖区为老服务资源，探索建立留守老年人关爱服务清单制度，定期梳理并发布留守老年人关爱服务项目内容和资源获取渠道。鼓励有条件的地区将村集体收入按一定比例用于农村留守老年人关爱服务。支持利用移动互联网、物联网等现代科学技术，依托城乡社区为老服务设施，为留守老年人获取有关服务以及与其外出工作子女亲情交流等，搭建高效、便捷、适用的智能服务网络平台。

**建立信息台账与定期探访制度。**建立信息共享和动态管理的农村留守老年人信息台账。乡镇政府要定期组织排查，对农村留守老年人进行摸底，掌握辖区农村留守老年人的家庭结构、经济来源、健康状况、照料情况、存在困难问题等动态信息；重点排查经济困难家庭的高龄、失能留守老年人，做到精准到村、到户、到人。省市县级层面要掌握辖区留守老年



人的数量规模、基本分布、主要特征等总体信息。以县为单位，由乡镇人民政府统筹指导，由村民委员会协助实施，建立农村留守老年人定期探访制度，及时了解或评估农村留守老年人生活情况、家庭赡养责任落实情况，将相关信息及时更新到留守老年人信息台账，并为留守老年人提供相应援助服务。有条件的地区可探索建立留守老年人风险评估制度，制定风险等级标准，对风险等级高的留守老年人及时干预，实施关爱救助。

**做好宣传引导。**及时研究总结与宣传推广各地农村留守老年人关爱服务实践先进经验。大力宣扬积极老龄化理念，倡导健康生活理念，开展健康生活知识教育，引导留守老年人保持身心健康。加强《中华人民共和国老年人权益保障法》等法律法规宣传，提高子女或其他赡养

人守法意识，督促落实赡养义务；加强孝亲敬老传统美德宣传，形成互帮互助、尊老爱老的良好风尚，营造全社会正确对待、积极接纳、关心关爱留守老年人的友好环境。

### 责编评论：

农村留守老人问题是我国老龄事业发展中需要重视的问题。相比于城镇养老，农村养老无论是在基础建设上，还是在资金、政策、信息技术等支持上均有所欠缺。九部门联合印发的《意见》反映出了农村留守老人养老的困境，其鼓励家庭、村民委员会、为老组织和设施、社会力量等多方参与，争取为农村养老营造出全方位的保障。我国正逐步迈入老龄化社会，上面国外流行的三种养老院模式，值得国内学习和借鉴。

### 资料来源：

中华人民共和国民政部、公安部、司法部等九部门于2017年12月28日联合发布的《关于加强农村留守老年人关爱服务工作的意见》，网页参见：<http://www.mca.gov.cn/article/gk/wj/201802/20180200007923.shtml>

（本文责任编辑：王蒙）





### 编者按：

本期学术动态选取的主题是“用户行为分析与适老平台设计”，三篇文献分别从三个视角对其进行了解读。其中第一篇文献探索了老年人在访问Facebook时的言语行为，通过确定适合老年人的用户环境，提出了适合老年人使用的社交媒体平台应具有的设计因素；第二篇文献基于用户标签实现社交网络缄默用户里的老年用户预测，有助于为这部分用户提供诸如适老化用户界面、适老信息以及好友推荐等适老服务；第三篇文献对老年人专属社区应用进行功能分析，对老年人社区的设计形式进行了尝试。对老年用户行为和产品进行分析，设计适合老年用户的平台和环境，进而满足老年人的精神需求，希望能为读者在老龄化社会背景下的相关研究提供参考。同时，本期还刊载了两篇文献的长摘要。第一篇文献探索了健康信息共享对重复性检查的影响，研究结果支持了当前关于医疗改革的辩论，通过最小化重复测试和程序来降低医疗成本的需求；第二篇文献探索了在线医生服务流程对患者满意度的影响，为在线医疗社区以及其他在线服务平台提供了重要的实践启示。

## 老年人社交媒体用户需求：一个台湾案例研究

Wen Huei Chou<sup>1</sup>, Yu-Ting Lai<sup>2</sup>, Kuang-Hsia Liu<sup>3</sup>

(1.国立云林科技大学数字媒体设计系, 2.亚洲大学信息与通讯系, 3.台北市立教育大学学习与材料设计系)

**摘要：**许多研究人员已经提出适合老年人的网站设计规范。然而，在社区平台的设计中，老年人未被视为社交媒体用户，青少年和中年人才是社交媒体平台的目标用户。为了协调老年用户的数字生活，本研究的重点是确认问题并寻找解决方案。通过分析可能的因素来整合老年人的真实需求和适当的解决方案。这项研究使用了人类学以用户为中心的方法，旨在探索老年人在访问Facebook时的言语行为。Facebook是一种具有多语言界面的社交媒体平台，目前正在全球范围内广泛使用，Facebook平台为此项研究提供了实验基地。通过确定适合老年人的用户环境，包括网页可访问性、界面设计和真实的社交生活转型，本文提出了适合老年人使用的社交媒体平台应具有的设计因素。

**关键词：**用户体验；用户需求；老年人社

交媒体；质量功能展开；通用设计

### 1. 引言

全球互联网用户的人口结构正在发生变化。许多老年公民进入了网络社会，并正在学习使用网络语言与全世界进行交流。然而，随着数字媒体和互联网应用形式的快速创新和变革，老年人媒体平台和设备的设计原则越来越跟不上变化。White和Weatherall指出，老年人不会像人们想象的那样大量拒绝电脑，互联网所具备的信息沟通和联系亲情的功能对老年人来说十分有用。老年人的年龄并不是妨碍他们互联网使用的主要因素。实际上，是那些复杂的使用过程和界面导致他们拒绝或拒绝学习使用新技术。随着年龄的增长，他们的身体能力退化，行动能力受限、身体协调性降低、反应时间变慢、记忆力变差，这些都导致老年人与



年轻人相比，难以学习和使用新技术。台湾缺乏适合老年人的社交媒体，主要障碍在于键入文本数据，特别是因为汉字输入是一个比大多数西方国家文字输入更复杂的过程。Tsai和Tsang指出，老年互联网初学者很容易被社会“边缘化”，这降低了他们积极参与社会组织的意愿，导致了老年弱势群体的出现，并突出了当今老年人群体之间存在的信息鸿沟问题。通过观察老年群体，很难获得研究所需的要求和评估。传统的以用户为中心的设计方法相关文献并未提及为老年群体提供适当设计。由于许多平台或娱乐软件的大多数界面都是由当前社交媒体提供插件或扩展插件，因此它们的设计与一般人群的生理、精神状态以及用户体验相一致。这样一来，未来将在用户群体中占据多数的老年用户的可及性就被忽略了。

本研究揭示了老年社交媒体使用的困境，分析了社交媒体设计的可访问性和使用需求。老年人生理功能持续降低，但许多老年人相关的研究都没有考虑认知、语言和文化方面的因素。本文对台湾特定群体对象进行了研究，除了对台湾特定的老年用户体验具有参考价值外，相信无论是本研究的结果还是所使用的方法都将有助于为适老社交媒体的设计提供参考。

## 2. 老人的三个变化

### 2.1 生理

对老年人而言，感知障碍的显著变化是视觉和听觉。他们的能力，如记忆力、推理力、判断力和手眼协调能力也随时间推移而退化，并进一步影响他们对于自己使用新产品能力的信心。然而，当他们使用互联网时，听觉并不

是一个相当重要的因素。视力受损是衰老过程的常见结果。它在使用网页时对老年人有相当大的影响。由于视神经细胞的退化，老年人辨别颜色和感光的方法有所相同，他们很难识别相似的颜色，如黄色、绿色和蓝色。肌肉退化和神经传导速度缓慢导致手指细微运动的敏感度降低，并且难以控制小按钮。因此，界面上的小按钮和菜单不仅会引起视觉不便，而且对于手部肌肉力量退化的老年人来说更加不方便。

### 2.2 精神

感知因素也会影响老年人在使用新技术产品时的偏好。由于年龄老化和身体退化，老年人往往在心理上缺乏自信。低水平的自信是阻止老年人不断学习计算机的因素之一。以往研究认为缺乏自信心，会导致使用计算机系统的担忧和焦虑。

### 2.3 认知

根据相关研究，与年龄有关的生理功能退化会导致相关认知问题，如记忆力退化、不能处理复杂的程序、感知速度的敏感性降低、注意力不集中等。这就使得老年用户需要掌握必要的知识以学习软件界面的惯例。此外，还需要注意，由于记忆退化，老年人难以在整个深入的需求收集活动中保持注意力。

总的来说，以往文献主要聚焦于研究老年人的生理和认知功能的变化所导致的局限性，以改善网页的设计元素。然而，他们未能评估使用互联网的老年人的操作行为是否会受到某些行为或想法的影响，如数字社交媒体的新互动平台。与一般网页设计问题不同，社交媒体



具有新的网页导航形式，并且在用户与网页和用户之间具有高度密集的交互。根据Porter的观察，社交软件存在三个问题：（1）注册问题；（2）首次使用问题；（3）持续参与问题。本研究使用Porter的使用生命周期模型从多个层面分析老年人互联网使用情况。观察台湾老年人焦点小组确定社交媒体设计的无障碍设计要求。

### 3. 研究方法

本文采用以用户为中心的参与式方法进行研究。通过密切观察用户的生活习惯和生活方式，认真倾听他们对生活的期望，研究人员可以使用详细的观察记录和数据编码分析将不连贯和松散的现场生活记录转换为基于证据的、有意义的可靠的数据。通过人类学研究可以了解用户的真正需求和最合适的操作模式。因此，在这项研究中，研究过程分三个主要阶段进行（如图1所示），提出了一个适合老年人的社交网络环境。

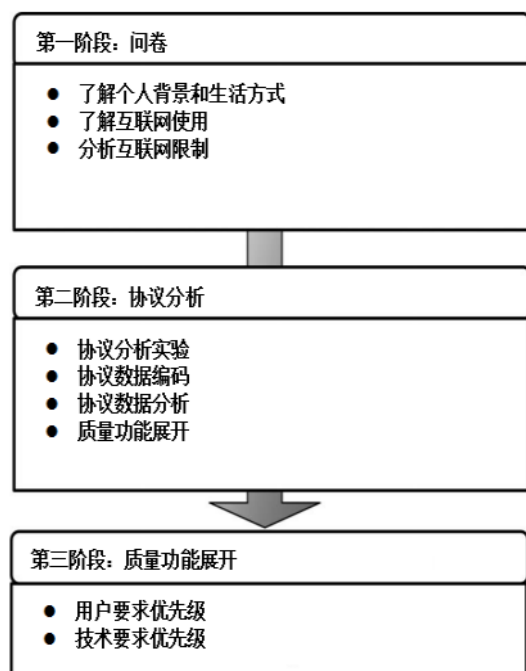


图1 研究方法

在第一阶段，调查问卷侧重于老年人的互联网使用行为。调查问卷的结果被用作了解社交媒体平台中老年人社交需求的基本考虑因素。第二阶段是协议实验访谈，将分析结构中的口头和行为数据进行编码，以了解行为和语言下的微妙含义。第三阶段是使用质量功能展开（QFD）来调查Facebook访问和使用的不便；并提出了设计改进的优先顺序，以为将来的社交媒体网站策划人员提供参考。

本研究主要参考了Demirbilek和Demirkan的QFD结构图。质量功能展开是通过质量屋（HOQ）完成的。它将客户的声音（VOC）与QFD方法相结合，进一步产生产品的服务策略或法规。HOQ是“一种概念图，提供了多功能规划和沟通的手段”，为制定各种问题和责任政策提供了优先基础。QFD的主要功能是数据分析，过程控制和质量改进；即确定顾客想要什么，需要和强调什么，并将顾客的声音或意见融入所提供的服务中以提高顾客满意度。因此，使用社交媒体的老年人的真实需求是通过QFD方法收集的。

### 4. QFD分析

#### 4.1 用户需求展开结果

在质量功能表中，研究人员根据用户的协议数据转换进行了用户需求分析，并通过“头等重要”、“中等重要”和“次等重要”的分类展现了对老年人使用来说最需要的服务的优先顺序（如表1所示）。

#### 4.2 技术需求展开结果

基于Kurniawan和Zaphiris开发的老年人网页界面设计原则，本文提出了针对于Facebook可



表1 用户需求优先级

头等重要	中等重要	次等重要
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 极其注重个人隐私保护</li> <li>● 能够立即找到功能按钮</li> <li>● 能够简化网页往返操作</li> <li>● 更方便地使用键盘和鼠标</li> <li>● 提供清晰的布局</li> <li>● 提供在线帮助</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 立即搜索所需的信息</li> <li>● 在网站上轻松注册</li> <li>● 提供易于理解的图像和文字信息</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 提供友善的互联网环境</li> <li>● 与家人和朋友保持联系</li> <li>● 选择合适的大字体</li> <li>● 明晰菜单分类的方式</li> <li>● 清楚地知道操作步骤</li> <li>● 提供简单的操作步骤</li> <li>● 阅读在线数据全部内容</li> </ul>

表2 技术需求优先级

头等重要	中等重要	次等重要
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 应该提供更多更引人注目的导航栏</li> <li>● 导航栏上的布局和项目及专业术语应该简单、清晰、一致</li> <li>● 超链接应放置在符号之间，而不是密集线性排列</li> <li>● 提供更少的选项，以使用户能识别使用情况</li> <li>● 提供在线指导</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 提供更大的目标对象</li> <li>● 在文本的内容中，应该有清晰的标题</li> <li>● 提供网站地图</li> <li>● 导航的位置应保存在网页上</li> <li>● 避免使用下拉菜单</li> <li>● 避免深层菜单，将消息转换为有意义的分类</li> <li>● 文字简单明了</li> <li>● 重要的信息应该突出显示</li> <li>● 谨慎使用颜色</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 避免双击</li> <li>● 应该有图像的替代词</li> <li>● 图像应该简单、有意义且易于建立关联</li> <li>● 避免在内容中显示不相关的消息</li> <li>● 信息应该主要收集在位置的中心</li> <li>● 已点击超链接和未点击超链接应该分开</li> <li>● 区分文本是否是超链接</li> <li>● 避免使用滚动条</li> <li>● 只提供一个打开的窗口，并避免弹出窗口</li> <li>● 提供足够的时间来阅读消息</li> <li>● 避免使用蓝色和绿色等色调</li> <li>● 背景色和前景色之间的对比度应该很高</li> <li>● 避免动态文本</li> <li>● 将文本左对齐，并且句子的长度应该很短</li> <li>● 为文本提供合适空间</li> <li>● 使用大字体并避免使用奇怪的字体</li> <li>● 在搜索引擎中可以容忍输入错误</li> <li>● 错误消息应该能够被轻易读取</li> </ul>

以作出改进的技术要求，分为“头等重要”，“中等重要”和“次等重要”三个等级（如表2所示）。

### 5. 结论和未来工作

本文讨论了老年人对数字社交媒体网站的要求，并给出了三方面的建议：首先，在界面设计方面，建议像Facebook这样的社交媒体网站不仅要通过调整字体大小来提供一个适合老



年人使用的环境，而且还要设计一个考虑他们要求的特殊的老年人友好版本；在访问性援助方面，社交媒体平台可以考虑提供亲子账号申请，以使年轻的家庭成员能够协助老年人完成复杂流程；在文化背景适应方面，为了使社交媒体适应老年人的媒体使用和交流行为，必须提供更温和和更有礼貌的互动方式。

未来研究应考虑以下问题：首先，本研究只以Facebook为研究平台，未关注其他网站，

#### 资料来源：

根据Wen Huei Chou等2013年发表在期刊《Behaviour & Information Technology》上，题目为《User requirements of social media for the elderly: a case study in Taiwan》的文章缩写整理而成。

（本文责任编辑：熊捷）

## 哪些老人不说话？基于标签的老年缄默用户预测

左美云，侯静波，汪长玉

（中国人民大学智慧养老研究所，北京）

**摘要：**基于用户标签实现社交网络缄默用户里的老年用户预测，有助于解决使用传统基于用户产生文本的预测方法难以预测缄默用户内老年用户的难题。有效预测出缄默用户中的老年人有助于为这部分用户提供诸如适老化用户界面、适老信息以及好友推荐等适老服务，减轻老年人使用社交网络的负担。使用Word2vec和LDA两种方法，本文提取了社交网络用户标签特征向量，并使用六种不同分类算法对社交网络内老年用户进行预测。根据TF-IDF计算不同年龄组别用户标签词热度指数，本文发现用不同用户年龄组别热门标签词语存在明显差别，表明使用标签词预测用户年龄分组

未来研究可以对社交媒体网站的主要类型进行分类，这将有助于更清楚地了解社交媒体网站的社会文化需求；其次，一些研究表明，个人电脑不是老年人上网的主要设备，未来研究最好对老年人多个设备的使用行为进行建模；第三，本研究的一些发现局限于台湾的特定环境，但本研究所采用的这种以用户为中心的方法将有助于研究人员以类似的方式对其他边缘化群体给予特别关注。

具有一定可行性。使用Word2vec方法提取用户标签特征，同时使用简单逻辑回归或随机森林分类模型可以有效区分缄默用户是否为老年用户，在不使用任何社交网络拓扑结构和用户生成文本的情况下，分类正确率达到66%。

**关键词：**社交网络；缄默用户；老年用户预测；用户标签

### 1. 研究背景

根据中国互联网络信息中心2016年8月发布的第38次《中国互联网络发展状况统计报告》显示：与2014年12月相比，2016年6月60岁以上高龄群体占比有大幅度提升，从2.4%上升至





3.7%。截止至2016年6月，我国共有60岁以上高龄老年网络用户2600万人。可以看出互联网不断地向老年群体渗透，老年用户开始越来越多地享受到互联网给他们带来的便捷。

如何预测出社交网络中的老年用户，帮助其克服在使用社交网络中遇到的困难，并且为其提供更好的适老化服务是目前社交网络需要关注的问题。然而在许多社交媒体中，有些用户注册只是为了游览信息，他们很少发表任何内容，这类用户被称为缄默用户。本文研究缄默用户中老年用户的预测，预测出这一部分老年用户，对老年用户而言有助于为其提供适老化用户界面，减轻其使用社交网络的负担；以及为其推荐适老信息内容以及推荐好友；同时避免系统要求用户填写出生日期而给用户带来隐私忧虑等问题。对平台方而言找到社交网络中的老年用户，也有利于对社交网络中用户进行受众分析与建立用户画像，便于老年产品做广告时有针对性的对象选取。

## 2. 文献回顾

现有研究对用户属性的预测方法主要包括基于社交网络图结构的预测方法，基于用户产生文本内容（如使用文本中语言学和语法学特征、文本俚语使用情况、文本长度等进行预测）的预测方法，和基于社交网络图结构与文本内容相结合的预测方法三种。本文的研究虽然选择第二种研究方法，即基于用户产生文本内容的预测方法，但是本文采用的文本是用户给自己设置的用户标签，而非用户所发帖子。有学者曾通过用户兴趣标签预测缄默用户性别。目前国内并无使用社交网络用户标签预测用户年龄的文献；国外主流社交网络如

Facebook和Twitter用户简介中并无用户兴趣标签这一字段，因此国外也没有文献研究社交网络中使用标签预测用户年龄分组。

基于如下三个方面考虑，本文选择使用标签预测社交网络中的老年用户：（1）标签是对用户自身特点和兴趣的描述：邢千里等人发现，用户的标签内容与文本内容具有相似性，标签越相似的用户，其文本内容也越相似。同时黄红霞等人也发现用户的微博内容与其微博标签具有一定关联，同时用户标签之间具有一定语义关联，可以进行聚类处理。（2）使用标签，有助于准确预测只游览、不发帖的缄默用户年龄分组。有研究指出，使用标签内容进行预测的效果远好于使用微博内容进行用户关注关系预测的效果，说明了标签在描述用户方面的价值。（3）使用标签预测而非结构预测，有助于准确预测好友较少的用户年龄分组。

## 3. 数据来源与分析

### 3.1 数据来源

本文采用新浪微博用户标签对社交网络中老年用户进行预测，其中新浪对用户标签的定义是：“添加描述自己的职业、兴趣爱好等方面的词语，让更多的人找到你，让你找到更多的同类。”微博用户可以自由选择关键词做自己的标签，新浪微博允许每个用户最多添加十个标签词。

本文使用新浪微博用户简介中标签数据和出生日期数据作为实验数据。数据爬取使用部分种子用户，通过抓取其朋友数据来扩充用户样本数目。本文最终抓取128159条新浪微博用户简介数据。我们把发帖小于10条的用户定义为缄默用户。对这部分用户，很难使用传统的



基于帖子文本的预测方法预测其年龄，而本文使用的基于标签用户年龄分组的方法可以有效地解决这一问题。

### 3.2 标签分析

样本中老年用户平均标签个数为3.38个，非老年用户的平均标签个数为3.6个。可以看出，老年用户使用的标签词语略少于非老年用户。本文目的在于探索不同年龄段内标签分布热度是否有差异，借用TF-IDF (term frequency-inverse document frequency) 算法表示标签词在不同年龄段内热度指数，其中：

$TF = \frac{\text{某个标签词在该年龄段中出现的次数}}{\text{该年龄段中出现最高频的标签词次数}}$ ； $IDF = \log(\frac{\text{年龄分段总数}}{\text{包含该标签词的年龄分段数} + 1})$ ；

$TF-IDF = TF * IDF$ ，可以看出，TF-IDF值与一个标签词在某一年龄段内出现的次数成正比，与该标签词在各年龄段用户中出现次数成反比。因此，TF-IDF高的标签词，既是这一年龄段中的高频标签词，也是这一年龄段的特有标签词，这样的标签词是我们所关心的，可以体现年龄对用户标签的影响。由于老年用户较少，故老年用户的最终标签热度指数呈现结果可能会与真实结果有所偏差。

老年用户与非老年用户标签风格以及内容均有所不同，同时非老年用户中各年龄段不同，标签风格也不相同。表现在不同年龄段用户关注重点不同。如一个用户标签中出现“育儿百科”那么我们很容易判定这个用户是老年用户的概率较小。因此将兴趣标签作为年龄分组预测的特征具有一定的合理性。

### 3.3 用户预测

本文采用Word2vec和LDA两种方法对用户标签进行特征抽取，使用简单逻辑回归 (Simple logistic)、支持向量机 (Support Vector Machine, 本文采用LIBSVM分类器)、随机森林 (Random forest)、逻辑回归 (Logistic)、多层感知器 (Multilayer Perception)、和随机树 (Random tree) 等机器学习利用常用分类模型对老年用户进行预测。

数据样本来自既填写了年龄又填写了标签的用户数据。其中老年用户281，年轻用户32839名。有一位老年用户标签中含有“90后”标签，因此手动删除这一用户，共计280位老年用户。同时所有32839名非老年用户中随机抽取280位非老年用户。本文使用这280位老年用户与280位非老年用户作为测试集。

### 3.4 预测结果

使用十折交叉验证测试各模型的不同评价指标，模型评价指标包含正确率、ROC面积、准确率、召回率和F值。十折交叉验证即将数据集分为十份，轮流将其中9份作为训练集，1份作为测试集进行试验。

表1展示了在使用Word2vec和LDA两种抽取模型特征方法，使用不同模型预测时，各项指标的数值。可以看出，在老年用户预测方面，Word2vec抽取特征方法在各种模型的效果均要好于LDA，原因可能是LDA属于文档主题模型，更适用于长文本分析，而不太适用于本文的标签文本分析。可以看出，使用Word2vec提取标签特征，同时使用简单逻辑回归和随机森林进行分类时，分类器达到最好的分类效果，其正确率分别为66.24%和65.32%，F值分



表1 不同模型精度预测比较

			Simple logistic	libsvm	Random Forest	logistic	Multilayer Perception	Random Tree	
Word2vec		正确率	66.24%	61.28%	65.32%	60.55%	64.04%	59.45%	
		ROC面积	0.695	0.608	0.706	0.633	0.678	0.59	
	总体	准确率	0.663	0.65	0.653	0.606	0.641	0.595	
		召回率	0.662	0.613	0.653	0.606	0.64	0.594	
		F值	0.662	0.583	0.653	0.606	0.64	0.595	
	非老年用户	准确率	0.656	0.579	0.656	0.615	0.653	0.601	
		召回率	0.708	0.874	0.668	0.599	0.652	0.599	
		F值	0.681	0.696	0.668	0.607	0.638	0.6	
	老年用户	准确率	0.671	0.724	0.65	0.596	0.629	0.587	
		召回率	0.616	0.343	0.668	0.612	0.657	0.59	
		F值	0.642	0.466	0.662	0.604	0.642	0.588	
	LDA		正确率	54.29%	52.32%	57.14%	56.07%	53.39%	55.89%
			ROC面积	0.593	0.523	0.583	0.593	0.512	0.558
		总体	准确率	0.543	0.575	0.571	0.561	0.536	0.559
			召回率	0.543	0.523	0.571	0.561	0.534	0.559
F值			0.541	0.423	0.571	0.561	0.528	0.559	
非老年用户		准确率	0.538	0.513	0.572	0.559	0.544	0.558	
		召回率	0.6	0.939	0.568	0.571	0.421	0.564	
		F值	0.568	0.663	0.57	0.565	0.475	0.561	
老年用户		准确率	0.548	0.638	0.571	0.562	0.528	0.56	
		召回率	0.486	0.107	0.575	0.55	0.646	0.554	
		F值	0.515	0.183	0.573	0.556	0.581	0.557	

别为0.662和0.653。

### 3.5 结果讨论

通过TF-IDF计算不同年龄组别用户标签词热度可以发现，社交网络中用户标签受到年龄影响明显，因此使用兴趣标签预测老年用户具有一定的合理性。对于社交网络中的缄默用户，传统基于用户产生内容文本的分类方法无法对其进行预测，使用标签文本有助于克服这一难题。缄默用户在社交网络中卷入度低，我们需要给予这部分用户更多的关注，否则这部分用户与社交网络高卷入度用户之间容易产生

信息鸿沟，致使这部分用户选择远离社交网络。在本文所爬取的数据集中，填写标签的却没有填写出生日期的缄默用户占到总用户数目的1.2%，使用本文的方法，有助于准确预测出这部分用户中的老年用户。根据2016年新浪微博第一季度财报显示，新浪微博拥有活跃用户2.61亿。根据比例可以推断新浪微博有313万填写标签但未填写出生日期的缄默用户，可以用本文使用的方法预测出这部分用户中的老年用户。

根据实验结果可知，使用Word2vec方法提



取用户标签特征，同时使用简单逻辑回归或随机森林模型可以较好的实现预测所有用户中的老年用户，正确率可以达到66%。因此可以使用这两种模型对社交网络中的缄默用户预测，判断其是否为老年用户。成功预测出社交网络中的已填写标签信息却未填写生日信息的缄默老年用户，有助于为这部分用户提供诸如适老化用户界面等适老服务，减轻老年人使用社交网络的负担，同时也有助于为这部分老年用户推荐适老信息以及好友。

## 4. 局限与未来工作

### 4.1 研究局限

本文的不足主要有以下三个方面：（1）本文所选取的样本数据中老年用户数据样本略小，导致TF-IDF标签热度指数中老年用户标签并不完全有代表性，同时导致各个模型精度欠缺。将来可以考虑增加老年样本数量。（2）本文根据用户自己填写的年龄标记用户是否为老年人。然而这一过程会导致样本标记误差，此误差会减低模型最终表现。然而新浪微博允许用户不填写年龄，因此本文认为绝大多数愿意填写年龄的用户所填写的年龄为真实年龄，模型的误差范围能够得到一定的控制。（3）本文结果相较于基于网络结构以及用户产生内容的

### 资料来源：

根据侯静波、左美云、汪长玉2017年4月发表在期刊《信息资源管理学报》上，题为《哪些老人不说话?基于标签的老年缄默用户预测》（2017年第4期，44-50）缩写整理而成。本文系中国人民大学智慧养老研究所成果。

（本文责任编辑：商丽丽）

年龄预测效果较差，但此方法需要信息较少，仅仅需要用户标签信息，不需要网络完整拓扑结构和用户先前产生的文本内容。在信息有限的情况下，可以作为用户年龄预测的备选方案。

### 4.2 未来工作

本文未来工作有以下两个方面：（1）下一步使用Word2vec抽取标签词语特征预测老年用户时，不再简单的将每个词向量相加代表标签特征，而是考虑给不同位置的标签设置不同的权重。有学者指出位置靠前的标签更能描述用户的个性特征。因此，未来的研究可以尝试按照位置不同赋予不同词向量不同的权重。（2）下一步研究可以使用词共现模型和关联规则模型等方法将所有用户的标签聚类，将不同的标签聚为社会心理语言学理论可以解释的类别，如可以提出兴趣（如古玩、书画等）、年龄标签（如60后、70后等）、社会民生（公平正义、社会民生等）等描述用户的不同类别。然后将聚类后的属性直接作为特征用于老年用户预测模型。对比聚类后的属性直接作为模型特征与使用Word2vec提取特征两种特征提取方法哪种效果更好。



# 老龄化社会的老年人网络社区应用设计研究

韩冬楠, 边 坤

(内蒙古科技大学, 包头)

**摘要:** 对老龄化社会的现状以及现有的老年人产品进行分析, 并对老年人专属SNS社区的合理性进行探讨。在此基础上, 对老年人专属社区应用进行功能分析, 对老年人社区的设计形式进行了尝试, 从解决老年人精神孤独的不同层面设计应用具体功能, 对解决老年人的精神需求问题具有实际的意义。

**关键词:** 老龄化设计; 老年人; 社区; 应用设计

## 1. 老龄化社会现状

### 1.1 老龄化社会现状

第六次人口普查显示, 我国大陆总人口数已达13.39亿, 60岁及以上人口占全国总人口的13.26%。我国是世界上人口老龄化规模最大、发展速度最快的国家之一, 人口老龄化正成为日益严重的社会问题。随着经济的飞速发展与人们生活观念的转变, 传统的家庭结构正遭受着冲击, 空巢老人成为老年人之中的一个庞大群体。老龄化社会的到来带来了诸多的社会问题。从20世纪80年代开始实行独生子女政策至今, 这一代的独生子女成为社会建设的主力军的同时, 养老问题也成为他们最头疼的问题。

“421”模式(4个老人, 2对夫妻, 1个孩子)的形成, 2个年轻人要负担起4个老人的养老重任, 不单要照顾老年人的身体健康问题, 也要兼顾老年人的精神需求。

### 1.2 老年人产品现状

产品设计是伴随社会工业化进程, 人类有目的地以产品为主要研究对象的创造性过程, 其本质是方便生活和改善生活, 通过新产品的的设计改变人们现有的生活方式, 满足人们的物质需求与精神生活。

目前我国针对老年人的产品设计少之又少, 针对老年人的产品设计大多集中于保健类产品以及医疗护理产品。近年来, 市场已经意识到针对老龄化市场设计的巨大商机。在设计师所倡导的“关怀设计”下, 一部分针对老年人休闲娱乐、通信类产品上市, 其具有针对性的功能受到了老年人的喜爱。随着老龄人口数量的不断增多, 据统计, 到2050年我国老龄人口数量将达到4亿多, 占总人口的30%。如此庞大的老龄人口数量, 现有的产品完全满足不了老年人的需求, 尤其是其心理的需求。因此, 分析老年人的心理需求, 开发符合老年人需求的产品具有极大的市场潜力。

## 2. 老龄化社会老年人的心理需求

据统计, 我国目前有老龄人口1.69亿, 占总人口的12%, 有近一半的老年人是空巢家庭或类空巢家庭。据预计, 到2030年我国老龄人口将达到3亿, 而空巢老年人家庭比例接近90%, 这意味着届时将有超过2亿的空巢老年人。

由于长期不能和父母在一起, 缺乏与父母的有效沟通, 人们对父母的印象依旧停留在很



早的时候。空巢老人渴望得到子女和亲人的亲情慰藉，渴望能够与子女团聚，得到子女的关心照料。然而，现在的社会，年轻人面临着来自生存、工作和环3个方面的压力，“父母在，不远游”成为奢望。即使子女与父母居住的不是很远，也不能够保证做到对父母时时照料，更不用说那些与父母不在一起的子女了。如果父母身边有朋友存在，会显得方便许多。人们都希望获得朋友和邻居等的关心，“远亲不如近邻”、“朋友多了路好走”说明了朋友和近邻的优越性，对于空巢老人更是如此。

从心理学上来说，孤独是一种被对自己有意义的群体系统排斥时所产生的感觉。空巢老人长期独自生活在家，缺乏朋友，他们会感觉自己被社会排斥，非常渴望有朋友和邻居来家中和自己聊天，或一起做些其他的事情来弥补心理上的缺失，使身心得到抚慰。除此以外，老年人还希望能够增加自己的社会参与性。只有投身于社会活动中，在社会上继续发挥出自己的余力，才能真正感觉到自己存在的价值。因此，老年人在自己力所能及的情况下参加一些社交活动和文娱活动（如下棋、打乒乓球等），对他们缓解自己的孤独感有着非常重要的作用。

综上所述，老年人晚年生活主要的心理问题集中在精神慰藉上。子女不在身旁的孤独感、退休在家的失落感、社会的存在感的缺失，这些问题都是老年人面临的主要心理问题，同时也是笔者想解决的问题。

### 3. SNS社区的优势及对老年群体的吸引力

社会性网络服务（Social Networking Service，简称SNS）是Web 2.0体系下的一个技术

应用架构，它是专指旨在帮助人们建立社会性网络的互联网应用服务。在SNS中，任何独立个体的社交圈都可以不断的放大，最后覆盖成为一个大型的社交网络。SNS目前在国内经营较成熟的包括：人人网、开心网、三人网、公关圈、5G网络、若邻网、人和网等。这些SNS主要服务于学生、年轻人、IT人士、驴友以及商务人士，专门针对老年人设计的SNS则为0。大多数人认为老年人应用网络的能力比较差，很难独自完成网站的主要功能，或是认为老年人不喜欢交友网站或诸如此类年轻人喜欢玩的东西，但事实并非如此。据美国最大的交友网站出示的数据显示，年龄在45-59岁的中老年人已成为美国交友网络使用者中增长最快的人群。自2000年以来，利用网络寻找后半生伴侣的中老年人占网上交友人群的1/5强。纽约精神治疗医师吉尔达·卡利说：“适度上网对提高老年人的生活质量无疑有不少帮助。网上交友使老年生活有新盼头，有利于老年人健康长寿。”因此，一款专门针对老年人的专属网络社区设计是非常有必要和合理的，本次研究即尝试通过APP应用设计一款针对老年人的网络社区。

## 4. 老年人专属网络社区应用设计流程

### 4.1 老年人网络社区应用交互设计原则

老年人作为网络社区应用最终的产品使用者，社区应用的设计应以满足老年群体需求作为设计的基本原则。

功能简洁性原则。老年人由于生理机能退化，感知能力、理解能力、操作能力下降等因素制约，无法使用操作繁琐的产品。老年人对新功能的学习和应用需要一点点地摸索，一步



步地尝试。功能过多不仅使老年人的学习负担加重，同时还使老年人承受了较大的心理负担，挫伤了老年人的学习积极性。本应用在功能设计中只设置了“朋友之家”和“生活之家”两大块内容，突出应用设计的功能主体，同时减少界面模块的数量，降低应用操作的复杂度。

易用性原则。产品的使用是一个输出与反馈的过程。在进行老年人网络社区应用设计时，首先应该着重考虑产品交互过程中输出与反馈是否明确，界面所展示的信息是否清晰。在进行界面设计过程中，对应用设计的功能按键设计排布时，按键的形态应该足够大，使老年人能够准确的选择；界面的字体应用适度的放大，为视力已经退化的老年人提供方便。由于老年人智力、学习能力、记忆力的局限性，应用设计的信息界面层级应该尽可能的减少。减少操作复杂度，增大信息强度，减少记忆负担。本应用的界面设计选择扁平化的界面设计，操作简单。只需一手握机，选择舒服的手指作为主要的操作和点击手指，在界面上点击和滑动即可。交互界面操作过程采用视觉和声音的实时反馈，减化了操作步骤，降低了分辨难度。

界面的一致性原则。人们在使用一件陌生的产品时，总是希望能够利用现有的知识和经验完成使用，老年人更是如此。由于他们对新事物容易造成失误而产生挫折感，几乎所有的老年人都希望产品的使用方式似曾相识，能根据以往的经验作出正确的判断。设计者在设计初期需要了解老年人的心理模型。网络社区应用界面在设计过程中应保持各元素之间的一致

性：对显示界面上的所有色彩元素，要确保它们在整个人机交互过程中具有相同的含义；文字与数字信息也应该具有相同的字体，并且要使用相同的术语等。这样，老年人就不至于要去单独记忆某些符号代表什么意思。

### 4.2 老年人网络社区功能设置

本APP（爱心家园）应用设计以老年人为主要服务对象，解决老年人心里孤独问题。应用主要以朋友之家和生活之家为重要功能，从而帮助老年人解决自己在生活上遇到的困境。“朋友之家”作为本APP的最主要功能，交友方式与其他网站类SNS有所区别。以人人网、开心网为例，其交友方式以输入个人所在院校信息自动搜索显示好友信息。本应用的交友方式根据对多位老年人的实地生活形态与需求的调研，确定以手机通信录好友自动添加、附近的人自动搜索、共同爱好的人以及感兴趣的人自动搜索为主要好友搜索形式，目的就是帮助老人找到他们生活中的朋友。通过“朋友之家”，老人可以找到附近的朋友，方便交流，也可以随时关注好友的动态，保持与他们的联系无法满足老人对他们需求，但是生活中的朋友可以随时存在，他们会让失陪老人感到自身价值所在，他们在失陪老人的生活中有着极其重要的作用。

此外，还应当从生活的细微处关心老人的需求，帮助他们更加科学的生活。一些生活中的窍门和健康常识可以让失陪老人了解到许多实用的方法。在“生活之家”中还设计了美好记忆储存功能，在这里可以上传一些幸福的照片、音频等，发表生活感受、美好回忆。也有关于人生感悟的文章，老人无聊时可以阅读，



也可以发表自己的感悟。为了让老人感受到生活中时时充满关怀，设置了生日祝福功能：等到老人生日那天，会滚动播出对老人的生日祝福。为了增加老人的社会存在感，更好地参与到社会活动中，在“生活家园”中加入了休闲娱乐的功能。通过该功能可以了解到本地的聚会活动和文化娱乐活动，方便失陪老人参与其中，最终达到情感代偿的目的。

#### 资料来源：

根据韩冬楠、边坤2013年11月发表在期刊《包装工程》上，题为《老龄化社会的老年人网络社区应用设计研究》（2013年第11期，119-122）的论文缩写整理而成。

（本文责任编辑：商丽丽）

## 《健康信息共享对重复性检查的影响》快读

Indranil Bardhan<sup>1</sup>, Zhiqiang (Eric) Zheng<sup>2</sup>, Kirk Kirksey<sup>2</sup>

（1.天普大学福克斯商学院，2.德克萨斯大学管理学院）

**【研究理论】**据估计，美国医疗支出的40%到50%是一种浪费，其中资源的过度使用是一个重要的因素。国会预算办公室估计，每年约7000亿美元即美国国内生产总值的5%用于实际上并未改善健康结果的检测和治疗。在本研究中，我们特别关注与充血性心力衰竭门诊病人的诊断和治疗相关的实验室检查和放射成像检查的重复。过度使用实验室和成像测试的一个可能原因是不同的医疗机构缺乏信息共享。我们现在基于各种健康IT系统如何实施、使用和整合到医院当前的EHR中来研究我们的假设，以调查健康信息共享对于放射学重复测试与实验室测试的差异影响。我们认为，与实验室测试相比，放射性检查不太可能在信息共享的情况下被重复测试，因为图像和报告可以

### 5. 结语

帮助老年人过好他们的晚年生活是一个需要社会群体共同努力的工作。通过APP的设计，他们能够通过社区交友的方式，减少失陪给他们带来的伤害，也可以利用空闲的时间参加一些活动，或是与自己的朋友聊天、购物等，从而让生活充满乐趣。

使用普遍接受的标准以标准格式提供。根据关于组织间信息理论的讨论，我们认为信息共享的价值在组织间层面将更为明显，因为组织和数据整合障碍是跨越医疗组织共享患者数据所面临的最大挑战。因此我们提出两个假设。H1：与实验室重复检查相比，信息共享技术的使用将更多地降低放射学测试的重复率。H2：使用组织间信息共享技术时，放射学与实验室测试的重复率差异更大。

**【研究方法】**文章使用了来源于DFWHC研究基金会和AHA IT补充数据库的数据来验证假设。应用90天的截止窗口来确定放射学测试是否可以被认为是重复的，这是因为放射成像测试的典型寿命是大约三个月，并且在先前的文献中已经使用了类似的截止窗口。对于涉及实





实验室检查的程序，我们重点关注在实践中常用的六项血液学检测方法，这些测试包括全血计数、血细胞比容、凝血酶原时间，部分凝血活酶时间和纤维蛋白原测试。与放射成像测试类似，我们应用了90天截止窗口来计算实验室测试重复率。在分析中，我们排除了索引访问，

因为重复率是根据之前的访问数据计算的。根据这些标准，我们重点关注在研究期间至少有两次（或更多）门诊就诊的4038个CHF门诊病人的就诊历史。因此，我们的数据集共包含9403次连续访问，访问发生在90天内。某患者就诊历史如图1所示。

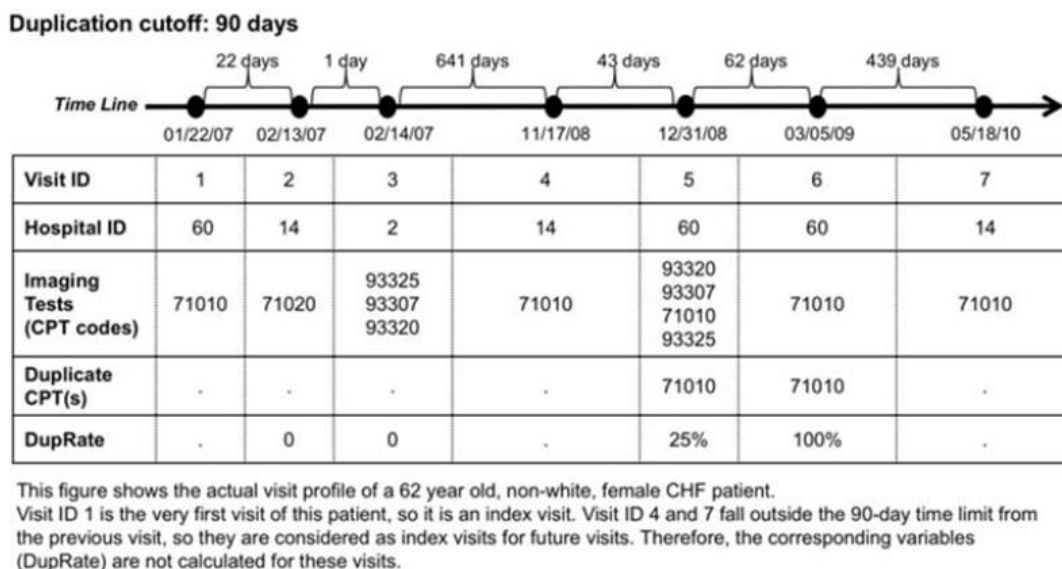


图1 某CHF患者就诊历史

文章采用了difference-in-difference (DID) 规范和准自然实验环境，DID规范引入了治疗组和对照组，把治疗组在治疗前和治疗后期的治疗效果与对照组相比较。第一组（对照组）没有使用信息交换功能，而第二组（治疗组）在2008年至2012年期间使用了这些技术。对照组在实施前和实施后期间没有显著的差异，而治疗组重复率降低了-13.5% (p<0.01)，健康信息共享有助于减少重复放射学检查比实验室检查多13%。与实验室检测相比，不同医疗机构共享放射学报告提供者的重复率降低了33.5% (p<0.01)。

**【研究结论】**文章的主要发现是信息共享对降低重复率有不同的影响：医疗保健提供者之间的患者健康信息的电子信息共享仅仅减少了放射学检查的重复率，而不是实验室检查。

研究结果进一步表明，只有组织间信息共享是有效的：在组织间共享的情况下，重复放射学测试比实验室测试的重复率降低了32.8%。因此，研究结果表明，健康信息共享的影响是非常细微的，只有在不同健康组织之间共享放射学和实验室检查时才有意义。我们发现，与实验室检查相比，组织间信息共享与放射成像检查的重复率降低有关。卫生保健组织之间的信息共享对于减少小批量、高成本的数字放射测试的重复是最有利的，它对高容量、低成本的实验室检测的影响可能会被临床医生无法使用先前的实验室检测结果做出决策的因素所压制。研究结果支持了当前关于医疗改革的辩论的背景，以通过最小化重复测试和程序来降低医疗成本的需求。



### 资料来源:

根据Sezgin Ayabakan等人于2017年1月发表在期刊《MIS Quarterly》上,题为《The Impact of Health Information Sharing On Duplicate Testing》论文缩写整理而成。

(本文责任编辑:商丽丽)

## 《在线医生服务流程对患者满意度的影响探索》快读

Hualong Yang, Xitong Guo, Tianshi Wu

(哈尔滨工业大学 管理学院)

**【研究理论】** Web 2.0技术的迅速发展使得在线健康社区能够为患者和医生提供一个便利的平台,使患者能够在线咨询医生。医疗保健服务与患者的死亡率和生活质量息息相关。因此,对在线医疗服务和患者满意度的研究仍然是非常重要的。目前有许多研究调查了在线健康社区的优点和参与者的动机,但对于医生在线服务质量对患者满意度的影响的研究却很少。此外,由于在线医疗服务是无形的、异质性的、不可分割的,所以研究人员不可能仅仅关注这些服务的结果,还有必要研究服务提供本身的过程。但关于医生在线服务提供过程对患者满意度的影响的研究还很少。

与离线服务质量研究相比,在线服务质量研究尚处于初步阶段。在线服务中出现了许多与离线服务明显不同的新属性。基于服务质量理论和客户特征理论,文章从两个角度探讨了医生在线服务提供对这一在线健康社区的影响:响应性和沟通性。此外,根据顾客特征理论,还研究了疾病风险对医师服务提供与患者满意度之间关系的调节作用。其中,服务质量理论是依据全面质量管理理论在服务行业中提

出的一种新的服务质量评价体系,其理论核心是“服务质量差距模型”,即:服务质量取决于用户所感知的服务水平与用户所期望的服务水平之间的差别程度(因此又称为“期望—感知”模型),用户的期望是开展优质服务的先决条件,提供优质服务的關鍵就是要超过用户的期望值。服务质量理论提出了若干个决定服务质量的因素,文中主要探讨响应性和沟通性对服务质量的影响。而根据客户特征理论,消费者的特征会从根本上影响他们对服务质量和满意度的认知。具体到在线医疗领域,患者特征与健壮、疾病风险和健康状况有关。这些特征会影响医疗服务的购买重要性。因此,患者的特征与传统客户的特征显着不同。为弥补这一研究缺口,文章研究了疾病风险对在线医生服务提供过程与患者满意度之间关系的调节作用。

基于服务质量理论和客户特征理论,文章提出了以下假设, H1a: 医生的响应速度对用户满意度有积极影响; H1b: 医患互动频率对用户满意度有积极影响; H2a: 响应速度对高风险患者满意度的影响要高于低风险患者;



H2b: 互动频率对高风险患者满意度的影响要高于低风险患者。

**【研究方法】**文章利用“好大夫在线”的数据验证提出的假设。作者开发了一个JAVA程序来自动下载包含医生响应信息的网页，并计算医生的平均响应速度和互动频率。这些数据来自16个疾病类别，每个类别有150名医生。删除无效数据后，最终得到了2112名医生的个人响应数据。文章开发了一个对数模型，并利用普通最小二乘法来进行模型拟合。模型如下：

$$\begin{aligned} \text{Ratio}_i = & a_0 + a_1 \log(\text{time}_i) + a_2 \log(\text{frequency}_i) + a_3 \log(\text{title}_i) \\ & + a_4 \log(\text{letter}_i) + a_5 \log(\text{gift}_i) + a_6 \log(\text{contribution}_i) \\ & + a_7 \text{risk}_i + a_8 \text{risk}_i * \log(\text{time}_i) + a_9 \text{risk}_i * \log(\text{frequency}_i) + u_i \end{aligned}$$

其中，Ratio<sub>i</sub>表示患者i的满意度，除了医生响应时间time、互动频率frequency和疾病风险risk这三个因素外，模型中还包括其它对患者满意度产生影响的因素：头衔title（医师头衔和学术头衔）、感谢信数量letter、收到的礼物数量gift、贡献价值contribution。响应时间time和互动频率frequency表达式如下所示：

$$\text{Time} = \sum_{k=1}^m \left[ \frac{\sum_{i=1}^{n_k} (\text{answertime}_{ik} - \text{askingtime}_{ik}) / n_k \right] / m$$

$$\text{Frequency} = \sum_{k=1}^m (n_k) / m.$$

### 资料来源：

根据Hualong Yang等人于2015年5月发表在期刊《Electronic Commerce Research and Applications》上的题为《Exploring the influence of the online physician service delivery process on patient satisfaction》论文缩写整理而成。

**【研究结论】**本文从医生响应速度和医患互动频率两个角度，构建并实证检验了理论模型，探讨在线医师服务提供过程对患者满意度的影响。此外，文章还研究了疾病风险对医师服务过程与患者满意度之间关系的调节作用。文章基于服务质量理论文献开发研究模型，且实证结果支持所有的假设。

除理论贡献外，研究结果也为在线医疗社区以及其他在线服务平台提供了重要的实践启示。研究表明，在线服务提供商可以通过提高他们的响应速度和互动频率来提高在线服务质量和消费者满意度，从而潜在吸引更多的消费者。

同时，平台设计人员也可以采用一定的设计方法来保证平台用户（如在线服务提供商）在线服务的质量。研究结果还表明，这些提高消费者满意度的方法应该根据消费者的情境特征进行调整，如文中的疾病风险，或者在电子商务环境下的购买重要性。

（本文责任编辑：王配配）



## jWatch 腕带

### 产品简介

jWatch 腕带是天津乐聆智慧养老服务有限公司推出的一个云端ICU生命常态检测/监护腕带。ICU特种生命带是专门针对失能病人和年迈老人垂危时用于生命信息体征监护的数字化实施智能检测终端腕带，属于康复领域医患互通信息的多功能器械，是基本的应用性工具产品。特种体征带的学名全称为“主动式ICU生命体征云端检测仪”，俗称“生命带”。

本产品是美国JXJ™产品系列中的动态生命体征检测仪之一，与它配套的是目前全球最先进的生理多参数实时监测系统，由美国JXJ（捷迅科技）公司研发生产。系统通过无线、定时自动检测的方式，主动采集个体脉搏波、皮温、动感等信息，得到收缩压、舒张压、脉压、平均动脉压、心搏量、心搏率、心率、血氧饱和度、体温等个体生命动态信息，并自动实时上传网络平台管理系统，对数据进行存储、分析，并进行预测预警和判断，并在专家平台、亲人智能手机（APP）显示，从而真正起到对特殊用户人体生命迹象的24h，7D全天候监测的目的。本产品可做普通血压器使用。



图1 jWatch 腕带

### 产品功能

**体征监测：**及时发现佩戴人极端异常体征信息，提供一种有效的辅助手段，实施一键呼救，减少不测突然来临时许多遗憾的发生。

**异常预警：**对通过“橘黄带”多种传感器采集到的历史和实时数据，结合国家行业正常生理体征标准，综合判断佩戴人出现的异常状态，向监护人终端发生预测、预警或结果。

**数据回放：**数据可通过无线传输至电脑或手机，进行实时显示，或存储在内置的SD卡中；需要时历史体征数据回放取证，便于事故分析，有助医患纠纷处理。

**人机分离：**“橘黄带”设计为专业人员专用设备才能取下，在用户自己强行取下时，将发出人机分离报警。

**开始/暂停：**通过监护系统平台或监护人终端，可以对其监护的“橘黄带”进行暂停检测操作，方便被监护人到达或离开监舍时段，不出现误报警（监护人暂停检测，同事上报监控管理总平台）。

**低电报警：**体征腕带电池电量不足时，将发出低电报警，提醒充电。

**SOS一键报警：**“橘黄带”使用者或监护人在出现异常时，可使用“一键报警”功能，得到第一时间的救助或帮助。（长按：连接120或医院救助中心；短按：接通家人绑定的手机，得到监护人注意或可以直接通话）。

**血压/温度：**可以测量血压、血氧、脉搏波，通过蓝牙链接温度贴，可以测量体温。



资料来源:

根据发表在天津乐聆智慧养老服务有限公司官网的《jWatch 腕带》缩写整理, 网页参见: <http://ll.jxjtech.net/Product/1289073021.html>

(本文责任编辑: 雷东茨)

## E暖家多功能拐杖

### 产品简介

E暖家多功能拐杖是中电科卫星导航运营服务有限公司推出的一款智能手杖, 具有位置定位、跌倒报警、提醒服务、一键SOS、手电筒等功能。把手顶部外表为硬度适中的硅胶, 手感舒适。把手中间部位为高纯度铝合金, 光泽度极好, 承重更佳, 更具质感。把手底部为医用纳米改性塑料, 防滑更安全。老人走失, 不慎跌倒, 儿女不在身边, 无人知晓, 这些事情每天都在发生, 因此一支多功能拐杖对老人来说非常重要。



图2 智能手杖

### 产品功能

**APP终端功能:** 随时定位查看使用者的位置; 具有提醒服务, 设置提醒, 加强互动; 实

资料来源:

根据发表在中电科卫星导航运营服务有限公司官网的《E暖家多功能拐杖》缩写整理, 网页参见: [http://nuan.cetnav.com/product\\_detail.jsp?id=39](http://nuan.cetnav.com/product_detail.jsp?id=39)

(本文责任编辑: 雷东茨)

时监控, 及时了解使用者的情况。

**位置定位:** 实时上传使用者位置。可快速定位。支持卫星定位和基站定位。最新定位芯片, 位置精确, 性能稳定。

**跌倒报警:** 使用者跌倒后远程报警给子女或监护人。

**提醒服务:** 可为使用者制定专属提醒服务, 比如子女可在平台根据老人的病情, 依据平台的专业化数据库, 设置个性化提醒服务, 如早起晨练、药物服用时间提醒、测量血压提醒等。也可通过平台定时向老人发送声音内容推送。

**手电筒:** 带灯手柄, 夜间可照明。人体把握学设计, 握感舒适。

**一键SOS:** 紧急求助, 只需轻轻一按, 开启远程求助服务。如果你在户外旅行, 遇到紧急情况, 它也是您最好的伙伴。

**夜间灯:** 准备休息时将手杖挂在支架上, 就会自动充电, 同时开启夜间灯, 3分钟后熄灭。半夜起床时, 只要触碰或拿起手杖, 夜间灯就会亮起, 并随着手杖离支架越远而越亮。

## 超级老龄化时代，科技或为救命稻草

不管你愿不愿意相信，我国步入老龄化社会已是不争的事实。

根据世界卫生组织定义：一个国家或地区在60岁以上的人口比例达到10%，65岁及以上的人口比例达到7%以上，即可被称为老龄化的社会；65岁及以上的人口比例达到14%即可称为老龄社会；65岁及以上的人口比例超过20%，则可以被称为过度老龄社会。

从我国最近的两次人口普查的情况看，某些老龄化程度比较高的城市大约在五年前就已经进入到老龄社会的阶段，而且，正在以非常快的速度逼近“过度老龄社会”。

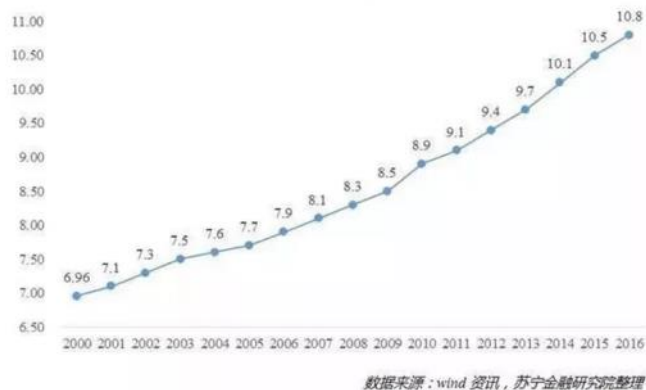


图1 中国65岁以上老年人占总人口的比重 (%)

不可否认，长寿是一个国家进步的标志。在近些年政府工作报告里面，通常会提到一项内容——我国人均预期寿命又有所增加了。在《健康中国2030规划纲要》里，人均预期寿命的增加是一个很重要的指标：从2015年的76岁要增至2030年的79岁。

但是，世界上大部分事情往往具有两面性，活得长是好的一面，但同时也伴随有坏的一面，随着人口老龄化程度加剧，与年龄密切相关的疾病，诸如缺血性心脏病、癌症、脑

卒中、关节炎和老年痴呆症等慢性（非传染性）疾病所累及人口的绝对数字将持续增加（Prince等，2015）。

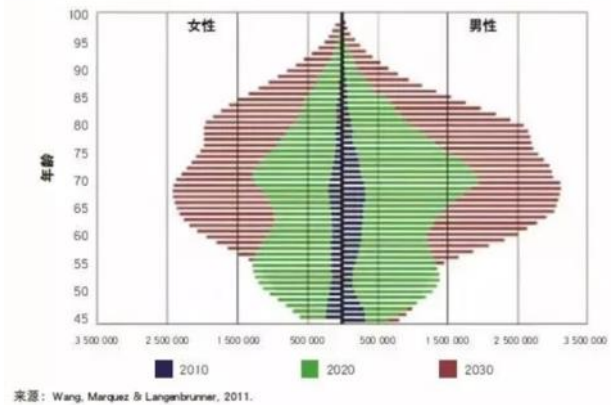


图2 中国老龄化的影响——到2010, 2020和2030, 不同性别患有1种以上慢性（非传染性）疾病的人数

对于整个社会抑或是家庭，特别是多数独生子女来说，这都是一场前所未有的挑战。

慢性病通常需要进行长期的治疗，这对整个社会、对每个家庭来说，经济上的负担是非常沉重的。据统计，2015年我国在老年痴呆症上的花费就超过3000亿人民币。看病需要钱，慢性病治疗需要更多的钱。据世界卫生组织预测，2018年全球由老年痴呆症引发的疾病花费将超1万亿美元，2030年将达到2万亿美元。

事实上，困难不仅仅是经济上的，还在于精力上的严重不足。

对于独生子女来说，他们没有直系亲属和他们共同面对超老龄社会的来临。也许在他们还没有完全准备好的时候，超老龄社会就悄无声息地把他们拖进一场完全无法掌控、无法自拔的艰难时世。

笔者的同事，她前阵子母亲做手术，请假



回家了一个多星期，昼夜看守，幸好手术成功，安全出院。从那次之后，目睹了那些揪心的画面，她说这件事，严重地动摇了她要留在北上广等城市奋斗的意志。不像父母辈有那么多兄弟姐妹，一旦双亲倒下，能接住的只有她一个。

在这之前，她对父母生大病和养老问题，是完全没有任何思想准备的。父母总半开玩笑地说，老了以后就去养老院，不拖累孩子。每次她都想反驳，说自己会服侍你们，可话说不出口。真到了那个时候，她知道自己可能没办法自己照顾两个老人。

同事的遭遇，可以说是这个超老龄社会的一个缩影。

### 用科技拯救未来

老龄化是一个全球性的危机，想要缓解人口加剧老龄化带来的社会压力，我们需要发展出能够对机体病理变化进行早期监测的新技术，发展出能够维护健康和预防疾病的早期干预方法，建立起对个体全生命周期进行健康管理的社区系统，创造出能够支撑全社会以及个体对健康维护费用需求的健康保障系统。

对此，各国政府都在政策上给予了支持。比如，我国在《国家重点研发计划》“主动健康和老龄化科技应对”重点专项2018年度项目申报中，就提到了四个重点任务：健康生物学机制及健康影响因素的关键基础研究；主动健康关键技术和产品研发；老年常见疾病防控和康复护理技术研究以及主动健康和老年服务科技示范与应用推广。

此四项任务，恰恰与易飞华通多年的研究成果相吻合。

我们依托30多年20多万脑电临床大数据的研究、脑电波专利算法及实时云计算平台，提出了可对大脑功能进行实时监护和动态测量的25项脑功能状态客观定量指标。可分别客观定量反映包括疲劳、老化、焦虑、抑郁、紧张、睡眠、意识、疼痛、记忆等情绪状态以及大脑高级认知功能。

以此为基础，融合移动互联网、可穿戴等新一代信息技术，建立起一种自助的、互助的、良性的实时互动的大脑状态改善平台。

使人们通过这个平台能够自我了解自身脑状态的发展变化，自我挖掘自身抵抗疾病的能力，自我比对脑数据的变化趋势，通过娱乐化、竞技化的手段，自我完成大脑深度学习的过程，完成脑功能的重建，最终达到疾病预防、疾病康复和健康长寿的目的。



图3 在不同小区，为老年人开展脑状态客观定量测量，使被测者了解自身大脑状态

脑竞技比赛是该平台中的重要一环，老人们在了解自身脑状态后，参与到脑竞技比赛中，与其他参与者一起用自己的脑状态数据进行比赛，每一次比赛都是对脑能力和脑健康的提升和改善。



图4 某小区老人开展脑竞技比赛

超级老龄化将继续作为一个重大社会问题持续发酵，如何找到“老有所依，老有所养”的最佳方法，还需要更多人与团体的努力和探索，我们有幸走到了前列，希望通过多年的研究成果，为解决社会老龄化带来的一系列问题，贡献自己一份绵薄之力。

愿所有人不仅活得长，更要活得好！

（本文责任编辑：肖婉楠）

## 浙江省桐乡市梧桐街道打造新型智慧养老体系， 注入“互联网+”基因

日前，嘉兴桐乡市梧桐街道居家养老服务照料中心正式开业，这是该街道首家功能齐全的智慧养老服务中心，它的投入使用，标志着“互联网+”养老服务运营模式成功落地，梧桐街道在居家养老服务发展中又迈出了重要的一步。

据了解，梧桐街道居家养老服务照料中心由原文昌社区新世纪公园照料中心改建而成，总面积1100平方米，共分2层。由梧桐街道出资建设，并委托浙江椿熙堂养老服务管理有限公司运营管理，该中心是集智慧养老平台、餐厅、社团活动、舞蹈、书画、健康管理等功能于一体的社区居家养老服务站点，同时也是桐乡首家设有失智老人照料专区的居家养老服务照料中心。中心将为老年人提供“健康管理、社区文化、生活照料、膳食餐饮、失智老人的康复辅助及专业照护”等5大类31个服务项

目。

据浙江椿熙堂养老服务管理有限公司副总经理戴勇介绍，梧桐街道居家养老服务照料中心拥有一个“智慧大脑”——智慧养老综合服务平台，该平台启用后将给老人建立电子健康档案，利用自动检测终端、健康管理APP，对老年人健康状况进行持续跟踪，提供个性化养老、医疗服务。通过软件管理系统，优化养老机构管理流程，提升服务效率和治疗；借助互联网和移动互联网，使家属能够随时了解老人的日常护理情况，用药记录，查看各种测验报告，方便远程支付；提供慢病医治、健康预防等方面的咨询建议和服务。在日常照护方面，通过定位技术对老人位置信息进行捕捉，当老人出现异常情况时，可自动报警，提高安全防范意识。

据统计，截至目前，梧桐街道60周岁以上





老年人占总人口的20%，如何满足街道广大老年人快速发展的多项需求，已经成为摆在梧桐街道面前的一道难题。而此次开业的梧桐街道居家养老服务中心则成为解决这道难题的一剂良方，该中心将通过线上的智慧养老综合服务平台和远程医疗服务平台，以及线下的居家养老服务照料中心和社区卫生服务站，达到服务功能全覆盖和街道18个分站点为老服务数据全覆盖。

### 资料来源：

根据2018年03月06日发表在嘉兴日报桐乡新闻的《桐乡梧桐街道打造新型智慧养老体系 注入“互联网+”基因》缩写整理，网页参见：<http://jx.zjol.com.cn/system/2018/03/05/021654041.shtml>

(本文责任编辑：雷东茨)

## 黑龙江省黑河市积极推进机构养老智能化居家养老社会化

“每周食谱一目了然，当日菜谱价格清清楚楚，触屏电脑屏幕上都有显示，很容易操作，老人再也不用担心记不住，还得写张纸条放兜里了。”黑河市第二社会福利院王招娣、周佳范夫妇说，自从安装了智能养老管理系统，客人来访、点餐记录、刷卡消费情况等都有详细记载，不但点餐直观方便，更重要的是房间内讯铃系统直通总控室，不怕半夜身体不适叫不到人，让儿女们更放心了。这是黑河市第二社会福利院推进机构养老智能化管理带来的可喜变化。

为给老人创造舒适、便捷、安逸、轻松、愉快生活的养老环境，市第二社会福利院将智能化系统融入养老全过程，在引进养老管理系

“我们智慧养老服务照料中心在推动养老服务社会化进程中，着力创新养老服务模式，建立起以居家养老服务为基础，以社区服务设施为依托，以互联网和物联网为补充的新型智慧养老体系，完善服务管理，提高服务质量，最大限度地满足居家养老需求。”梧桐街道办事处主任吴伟杰告诉记者，探索互联网和物联网运用到居家养老服务，是梧桐街道放大“互联网+”效应的创新之举，也是推动梧桐街道社会治理的一个重要举措。

统时，重点考察软件的功能开发、维护与定制、网络信息搜索与实地考察。该智能化系统的引进可实现入住老人及预约老人的健康档案、子女关怀等信息集中管理和统计，强化院内房间使用情况查询与统计，提高房间利用率。同时，后勤物品出入库可实现电脑盘点；可进行诊所药品管理，对超期药品预警提示；老人在院内检查的体温、血压、血氧等信息与该管理系统无缝链接；食堂电脑点餐系统化与食材出入库直接对接，及时掌握食材采购、贮存与使用信息。

为不断提高居家养老服务承载力，更好地满足老年人多层次、个性化养老服务需求，黑河市在做好公办养老机构的基础上，大力推进



社区居家养老社会化服务。充分整合社区各种服务资源，发展嵌入式养老服务项目，努力实现社区、社工、社会组织有机联动，培育养老护理专业人才和为老服务社会组织，为居家老人提供专业护理、营养配餐等服务，进一步增强社区居家养老服务功能，使服务设施更加健全、服务资源配置日趋合理，基本满足老年人

文化娱乐、日间照料、家政服务需求。同时，社区居家养老由兜底型向普惠型转变，更加注重满足“空巢老人”“独居老人”“失能失智老人”多样化服务需求。目前，黑河我市69个城市社区、185个300平方米以上农村社区已全部开展居家养老服务。

#### 资料来源：

根据2018年03月08日发表在黑河日报的《我市积极推进机构养老智能化居家养老社会化》缩写整理，网页参见：<http://www.heihe.gov.cn/info/1129/88335.htm>

（本文责任编辑：雷东荧）

## 推进医养结合山东潍坊出新招，摁下按钮楼下医生来瞧病

近日，山东省召开创建全国医养结合示范省启动会议，潍坊市成为全省首批医养结合示范先行市。在医养结合机构，老年人养老和看病比以前更方便了，甚至摁一下呼叫系统，医生一两分钟就能赶来把病给看了。近年来，潍坊市在推进医养结合工作中，不断创新思路模式，在省内走在了前列。目前，全市已有15家医疗机构开展了养老服务，63家养老机构与周

边医疗单位建立了合作关系。

### 楼上养老楼下看病

3日上午，住在潍坊市奎文区大虞街道孙家社区金色阳光养老服务中心12楼的姜云珍感觉血压有点高，摁下了床头旁边的呼叫系统，大约一分钟的时间，位于一楼的社区门诊医生赶了上来，进行了及时的诊断。



图1 医生在给姜云珍测量血压



图2 姜云珍床头上的一键呼叫系



78岁的姜云珍是潍柴集团的一名退休职工，2016年住进了该养老中心，现在都不愿意回家了。“我住在这里，儿女们很放心，我也很开心，每天唱歌跳舞，还能与其他老人一起打打麻将、打牌。要是不愿意出来，就在自己房间晒晒太阳，玩玩手机。”姜云珍说，这里实现了医养结合，根本不用为看病发愁。

该养老中心和社区门诊位于同一栋楼上，老人们有个头疼脑热，只要摁一下呼叫系统，就会有医生前来。“每次使用呼叫系统，对方总会说‘奶奶，什么事？’一些老人长期用药，医生也会定时来送药。”姜云珍说，卫生间也有呼叫系统，老人如果在厕所中发病，可以在第一时间摁下呼叫系统，医生会尽快赶上来。

金色阳光养老服务中心负责人刘典军介绍，为解决老人日常健康护理和医疗康复的需求，养老中心与社区内红旗医院通力合作，在养老服务中心一楼建设了社区卫生服务站，配备8名专职医护人员，一键式呼叫，全天候服务，实现了医养结合。生活还能自理的老人如果生病了，可以到门诊处看医生，不能自理的则由护工照料陪同看病。

### 社区旁边设国医馆

“几乎每天都过来针灸，不出社区就能治病，而且费用比外面个人诊所低很多。”3月4日，在潍城区西关街道月河社区，60岁的窦海涛一大早来到潍坊市市直机关医院月河国医馆进行治疗。他因患肺气肿，出现胸痛、走不动路等症状，得知社区里有市级医院的诊疗机构后，就经常来诊治，身体正在康复中。

月河社区内的老年人有7000多人，平时看病吃药的人不在少数。以前，老年人患病往往需要到远离社区的医院就诊，非常不方便。尤其是大病康复期、慢性病、易复发病患者，大部分时间耗费在了往返路途中。在潍坊市加快推进医养结合工作中，潍坊市市直机关医院选择到社区开设国医馆，把优秀的医生下沉到社区，为周边居民提供医疗服务。

月河国医馆的医生介绍，每天都有几十名社区老年人前来治病、疗养，让居民们得到医疗实惠。同时，月河国医馆与社区现有的日间照料中心资源互通，为社区老年人提供医养结合服务。

### 63家养老机构与周边医疗单位合作

目前，潍坊市正在加快推进医养结合工作，到2020年，全面建成以居家为基础、社区为依托、机构为补充、医养相结合的养老服务体系。

市卫计委的工作人员介绍，在医养结合中，养老机构与周边的医疗机构开展多种形式的合作，签订长期合作协议，建立可持续的运行机制和服务模式。医院为入住养老机构的老年人提供医疗、护理、保健等服务，建立康复病床、双向转诊、急诊急救等医疗救治绿色通道，确保患病老年人能够得到及时有效的医疗救治。目前，全市共有养老机构120家，其中，63家养老机构与周边医疗单位建立了合作关系。

另外，潍坊市通过以医融养，鼓励医疗机构开展养老服务，对二级及以下医院探索转型为针对高龄、重病、失能老年人提供康复护理



需求的医养结合机构。目前，全市已有15家医疗机构开展了养老服务。坚持差异化发展，在城区支持三甲医院规划建设医养结合综合体，在基层推动镇卫生院与敬老院一体化建设运营。截至目前，已有潍坊市人民医院等6家城区医院开始规划建设医养结合综合体，其中，潍坊市精神卫生中心医养中心已完成改扩建，成为全国首家精神疾病患者养老基地；诸城桃林镇卫生院等10个乡镇医疗机构，实施了“两院一体”化建设。

### 去年底全市在建医养结合体达35家

除此之外，潍坊市还实行了以养融医，养老机构根据服务需求和自身能力，内设老年病医院、康复医院、护理院、中医医院、临终关怀机构或门诊部、诊所、医务室。目前，全市已有44家养老机构开办或内设了医疗机构，在做好生活照料的同时，开展医疗护理、康复保

健、急诊急救、临终关怀等医疗服务，为入住老人提供了高品质的健康养老护理服务。

潍坊市实现了医养一体，鼓励社会力量投资建设或通过公建民营、民办公助等方式，开办医养结合综合体，充分共享医疗、养老资源，实现“医—养—护”一体化服务。到2017年底，全市在建医养结合体达35家。

同时，潍坊市还开展了居家签约的方式，推进居家医养结合服务，实施家庭医生与居家老人签约工作，实行“慢病先签、长者先签”，以社区卫生服务中心为平台，组建家庭医生签约服务团队，因地制宜为居家老人提供健康档案管理、健康教育、上门巡诊、家庭病床等服务。截至目前，全市已有271家基层医疗卫生机构、1251支签约服务团队，建档服务164300人。

### 资料来源：

根据2018年03月07日发表在潍坊大众网的《推进医养结合潍坊市出新招 摁下按钮楼下医生来瞧病》缩写整理，网页参见：<http://news.sina.com.cn/o/2018-03-07/doc-ifyrztfz9767969.shtml>

（本文责任编辑：雷东荧）





## 会议集锦

### 编者按：

本期会议集锦为读者们介绍近期召开的四个养老领域的会议：一是由江苏省民政厅、省老龄办等主办的江苏省第六届“中国人寿”杯老年春晚。晚会以“黄金时代，霞飞满天”为主题，分为《吴韵汉风》、《流金岁月》、《多彩绽放》三大篇章。二是由邳州市民政局、老龄办主办的“中国首届养老服务认证高峰论坛”。会上颁发了首张HQCC养老服务认证证书。三是由中国养老金融50人论坛主办的中国养老金融50人论坛2018年北京峰会。峰会以“应对人口老龄化的金融探索：从理论到实践”为主题，展开了全面而深入的研讨。四是由中国生命关怀协会、中国老龄事业发展基金会爱心护理工程研究发展中心等国内外近百家行业协会、学会、商会联合成都市康博会展服务有限公司举办的2018春季中国(成都)国际养老服务业博览会。博览会围绕“品质与尊严”两大主题展开。

### 【第六届“中国人寿”杯江苏老年春晚】

1月27日，由江苏省民政厅、省老龄办、中国人寿江苏分公司主办的江苏省第六届“中国人寿”杯老年春晚在南京市五台山体育馆举行。江苏省副省长、省老龄委主任陈震宁，全国老龄办党组成员、副主任吴玉韶，中国人寿保险股份有限公司副总裁赵鹏，省民政厅厅长、省老龄委副主任侯学元，省老龄办主任夏春青等出席了晚会。

江苏省已连续举办六年老年春晚，本届老年春晚历时4个月，在全省13个设区市开展了海选活动，共1000多支老年艺术团队、30000多名老人积极参与，有力地丰富了老年人精神文化生活。本场晚会的参与面广、影响大，为老年人提供了追求艺术、展现自我的平台，也展现了当代老年人热爱生活，积极向上的精神风貌，是传承中华民族孝道文化、弘扬社会主义核心价值观的有效载体。

晚会以“黄金时代，霞飞满天”为主题，分为《吴韵汉风》、《流金岁月》、《多彩绽

放》三大篇章，包含歌舞、喜剧、朗诵、评弹等19个精彩节目。来自江苏省各地的老年艺术团、老年大学的表演者们和省内知名戏剧表演艺术家，联手为台下3000多名观众，呈现了一场视听盛宴，全方位、多侧面反映了江苏老年人丰富多彩的晚年生活和老有所为的精神面貌，展现了江苏民政和老龄事业的新发展、新作为，讴歌了十九大精神和新时代风貌。

在江苏期间，吴玉韶一行还赴扬州市对颐养社区建设工作进行了专题调研，实地考察了试点社区的建设情况，并与试点社区相关负责人进行了座谈交流。

### 【中国首届养老服务认证高峰论坛】

2月4日，在国家认监委和中国社会福利与养老服务协会指导下，由邳州市民政局、老龄办主办，邳州市福利中心等单位承办的“中国首届养老服务认证高峰论坛暨首张HQCC养老服务认证证书发放仪式”在邳州市养心居养老服务中心举行。

国家认监委、中国社会福利与养老服务协



会、江苏省民政厅、江苏省质监局、徐州市民政局相关领导，邳州市政府、民政局负责人，润标天泽国际认证机构和养老服务机构代表及来自全国的养老院院长120余人参加了会议并进行实地参观。

会上，国家认监委副主任张磊柱和中国社会福利与养老服务协会副会长刘有学为邳州市社会福利中心负责人颁发了首张HQCC养老服务认证证书。江苏省民政厅福善处副处长孙才洋介绍了江苏省养老服务认证的有关政策和未来发展的形势。江苏省质监局认证处处长刘继兵介绍了地方养老服务认证和认证管理政策。与会者纷纷表示，此次论坛开阔了视野，明确了标准，为未来的发展增添了动力。

邳州市社会福利中心以获得养老服务认证为导向，坚持发展创新理念，全面加强服务规范建设，开创了养老服务工作新局面，自2017年9月着手开展养老服务认证的准备工作，经过近四月的艰苦努力，在认证机构的帮助和指导下，依照认证服务规范逐项深入开展各类专题培训，提升了整体服务能力。

邳州市养心居养老服务中心在全国养老服务机构标准化建设试点的引领下，经过将近3年的努力，已接收入住老人400余人，受到各级领导的充分肯定和中心入住老人、社区养老老人和居家养老老人的广泛好评。

润标天泽国际认证（北京）有限公司按照国务院有关文件要求，充分发挥机构在医疗行业的专家资源优势，完善了养老服务认证标准和实施规则，确定了适合我国国情的养老服务认证模式和工作程序。

2017年12月，润标天泽国际认证机构审查组通过文件审查、见证审查、会议讨论等方式对邳州市养心居养老服务中心开展了为期4天的认证工作，最终确定邳州市养心居养老服务中心通过此次认证，成为首家获得“国家认可”的养老机构。

## 【中国养老金融50人论坛2018年北京峰会】

3月3日，中国养老金融50人论坛2018北京峰会在北京金融街威斯汀酒店顺利拉开帷幕，来自政府、学界、商界的300余名专家学者共聚一堂，以“应对人口老龄化的金融探索：从理论到实践”为主题，展开全面而深入的研讨。本次峰会由中国养老金融50人论坛主办、天弘基金管理有限公司和兴业银行股份有限公司共同承办。与会嘉宾通过落实十九大精神，聚焦养老金融体系建设，为解决养老金融领域发展不平衡、不充分问题提出了颇多建设性意见。

来自国家发改委、财政部、人社部、全国社会保障基金理事会等相关部门，以及国内外学术机构、金融机构、养老服务机构的领导、知名学者和业界代表以及中国养老金融50人论坛的核心成员、特邀成员、研究员等共同出席本次会议。

金维刚院长代表主办方致欢迎词，他对如何应对人口老龄化、如何构建多支柱养老金融体系，如何推动养老金融领域资产的创新与发展，如何推进个人养老金建设等问题进行了阐述，以此引出了本次会议主题。

陈锦光副行长和熊军副总经理分别代表承办方兴业银行和天弘基金致欢迎辞，陈锦光副



行长在欢迎致辞中指出，如今养老金融不仅是普惠金融的重要内容，也是企业社会责任的重要抓手之一，解决养老问题是加强社会保障体系建设的关键一环，解决养老问题离不开金融的支持；熊军副总经理在欢迎致辞中表示，尽管人口老龄化对社会的影响非常深远，但并非是无解的。只要我们按照党中央的战略部署，贯彻新发展理念，深化供给侧结构性改革，就能够在老年人口占比逐步上升的环境中提供更多的产品和更好的服务，从而为化解老龄化问题奠定坚实的物质基础，进一步增强养老保障体系的可持续性和公平性。

在第一个研究成果介绍环节，董克用教授和施嘉芙副总裁分别对课题研究成果《我国第二三支柱补充养老金体系改革研究》进行了介绍。董教授首先对课题背景进行了说明，并对第二支柱职业养老金和第三支柱个人养老金发展的基本观点进行了介绍。施嘉芙副总裁则从美国的多支柱养老金制度角度出发，详细介绍了其三大支柱：政府社会保障、基于职业的计划、自愿性个人储蓄及其功能和特征，并对本课题成果进行了评价。

在第二个研究成果介绍环节，党俊武副主任对《超老龄社会的来临——长寿新时代人类的伟大前景》研究成果进行了介绍，对超老龄社会进行解读，介绍了《超老龄社会的来临》图书的章节简介和亮点，阐述了超老龄社会与中华民族伟大复兴之间的关系，希望通过此研究成果让中国公民在年轻时提早为漫长的老年期做好准备，为从事老龄事业和产业的人们提供战略导向和战术线索，为各级政府官员提供老龄社会条件下治国理政的信息、思路和应对策

略，为研究人员和学生提供系统文献、教科书，为媒体在老龄社会条件下的新闻宣传提供思路、线索和深度分析框架。

在主旨发言环节，胡晓义会长首先提出第二支柱的设计和逻辑问题，他认为，现在的第二支柱中企业年金和职业年金两者间存在不平衡和不充分的冲突，需要在范围内将二者的逻辑统一起来。其次，他指出，中国的制度环境仅仅靠税收优惠远远不够，需要增加推动力和约束力，希望提高政策施行的强度即通过强制性或者半强制性的手段来推进政策的实施，有助于实现规则的公平。

此次会议还安排了圆桌讨论环节，由论坛副秘书长朱海扬主持，论坛核心成员、全国老龄工作委员会办公室党组成员、副主任吴玉韶，论坛核心成员、建信养老金管理有限责任公司总裁冯丽英，论坛核心成员、汇添富基金管理股份有限公司董事长李文，论坛核心成员、美国普信集团中国区总裁林羿就“应对人口老龄化的金融探索”的主题进行了深入探讨。

### 【2018春季中国（成都）国际养老服务业博览会】

3月9-11日，2018春季中国(成都)国际养老服务业博览会在成都世纪城新国际会展中心盛大启幕。本届春季中国(成都)国际养老服务业博览会(简称：春季老博会)由中国生命关怀协会、中国老龄事业发展基金会爱心护理工程研究发展中心、中国老年学和老年医学学会老年旅游分会、成都市社会福利与养老服务业协会等国内外近百家行业协会、学会、商会等联合成都市康博会展服务有限公司举办。



## 海量展品 贴合养老新需求

本届春季老博会围绕“品质与尊严”两大主题开设了包括养老机构、适老建筑；智慧养老、科学养老；医疗康复、器械用品；生活护理、健康管理；文化娱乐、旅游旅居；临终关怀、终极关怀在内的六大展示区。黄风湿集团、八一康复中心、爱尔眼科、助老之家等知名企业亮相现场。市民政局、老龄办、福利协会以及养老商会等单位更是以展团形式到场支持，带来众多优质企业。现场百余家养老机构，数千种产品与服务，优惠多，选择广。

四川省八一康复中心作为西南地区首个空中救援服务基地，携手金汇救援直升机将直升飞机开进了展区，并在现场演示了空中救援方式。让现场的参观者大开眼界。

一直以来被人们所忌讳的“殡葬行业”，由成都市归尘殡葬礼仪服务公司作为代表，也参与展会，一改旧套行业形象，给人一种“尊重生命、关怀生命”的触动，同时在文艺大舞台上展示了现代殡葬礼仪表演，让广大中老年人欣然地接受了这种绿色、新式的殡葬方式。

市民政局、老龄办、福利协会以及养老商会等单位更是以展团形式到场支持，带来众多优质企业。现场百余家养老机构，数千种产品与服务，优惠多，选择广。现场老人直呼“真的很棒”！

## 同期会议 聚焦产业新动态

2018春季老博会还同期举行“2018中国国际老龄产业发展论坛”，两天会期，论坛围绕“品质与尊严”这一主题进行深入探讨。

本次论坛由一场主论坛及四场平行分论坛

组成，邀请了全国老龄办、中国老龄科学研究中心、成都市社会福利与养老服务协会等专家进行国家政策解读，同时，邀请了清华大学建筑学院教授、博士生导师周燕珉、上海市老龄科学研究中心原主任殷志刚、中国老龄事业发展基金会爱心护理工程专家团团长邓德金等老龄行业顶级专家做了主题演讲。日本福祉大学校长兕玉善郎、英国和硕健康医疗有限公司常务董事Dai Dyfed Evans为行业同仁带来失智老人的照护、管理、建筑等方面的经验交流。

## 丰富的老年活动 打造观展新规模

在春季老博会现场，还同期举行了“首届蓉城中老年人艺术节”。艺术节由文艺大赛、现场摄影比赛、摄影展、书画展共同组成。

本次文艺大赛以“激情春季·无限惊喜”为口号，于3月9日开始在成都世纪城新国际会展中心展开为期三天的角逐。活动共分五场，每场都有近千人参与。文艺比赛现场虽然人多，但老人们组织有序，精神饱满，让人不得不为这些新时代的老年人点赞。

此次摄影展用镜头反映全社会孝亲敬老传统美德，展现当今老人积极向上的风采形象，展区的照片每一张都有一个故事，每一张都是一份感动。博览会现场还随处可见身背“长枪短炮”耄耋老者，记录下这三天的感动瞬间。

此外，春季老博会还设置了礼品大派送、门票抽奖等板块，以多种方式向现场中老年朋友派发福利；多场名医专家义诊，为现场观众送健康。并免费发放十万本老人专属的“养老纸质导航”——《蓉城养老百科全书》。

（本文责任编辑：王配配）





## 涉老标准

### 养老机构服务质量基本规范

本期涉老标准延续第50期内容，继续聚焦于《养老机构服务质量基本规范》，摘录管理要求和服务评价与改进。为贯彻落实中央财经领导小组第14次会议上习近平总书记就提高养老院服务质量的重要讲话精神，加快建立全国统一的养老服务质量基本标准和评价体系，民政部组织编写并报请国家标准委发布了国家标准《养老机构服务质量基本规范》（GB/T35796-2017，以下简称《基本规范》）。《基本规范》全文共有112条，除去规范性引用文件、术语和定义外，共对养老机构服务质量提出106条要求，主要包括基本要求、服务项目与质量要求、管理要求、服务评价与改进等内容，是养老机构服务质量管理首个国家标准，标志着全国养老机构服务质量迈入标准化管理的新时代。下面将对《基本规范》中的管理要求和服务评价与改进进行摘录和介绍。

#### 1. 管理要求

这部分提出了养老机构服务管理、人力资源管理、环境及设施设备管理、安全管理四方面的基本要求，确保养老机构服务在安全、有序、有保障的环境中开展，为养老机构服务质量管理提供支撑。

#### 具体条目：

##### 1.1 服务管理要求

1.1.1 应建立基本管理制度，包括但不限于行政办公制度、人力资源制度、服务管理制度、财务管理制度、安全管理制度、后勤

管理制度、评价与改进制度

1.1.2 应在机构内醒目位置公布服务管理信息，包括但不限于：服务资质、服务管理部门设置、服务管理专业技术人员资质、主要服务项目、收费标准。

1.1.3 应定期评估老年人身体状况和精神状态；老年人身体状况和精神状态发生变化时，应即时评估；应根据评估结果提供相应服务。

1.1.4 应建立老年人入住档案和健康档案，包括但不限于：服务合同、老年人身份证及户口本复印件、病史记录、体检报告及评估报告。老年人健康档案保管期限应不少于老年人出院后5年。

1.1.5 财务、人事、医疗和其它档案的保管期限，应按照国家有关规定执行。

1.1.6 应及时、准确、完整地记录服务过程，并由记录人员签字确认。工作记录保管期限应不少于3年。

1.1.7 应保护老年人及相关第三方的信息，未经老年人或相关第三方同意，不应泄露老年人及相关第三方信息。

1.1.8 应设立投诉受理部门，公开投诉电话和负责人电话。

##### 1.2 人力资源管理要求

1.2.1 应明确养老机构工作人员岗位职责。

1.2.2 养老护理员配置应满足服务需求。

1.2.3 应配备专职或兼职安全管理人员，包括但



不限于：消防安全管理人员，食品安全管理人员。

1.2.4 养老机构工作人员应掌握响应的知识和技能。养老机构负责人应具有养老服务专业知识，定期参加相关培训；养老护理员应经职业技能培训后上岗；护士应持有护士执业资格证；医生应持有相应的执业资格证书；餐饮人员应持有健康合格证；特种设备管理人员应具备相应上岗资质；其他专业技术技能人员应持与岗位相适应的专业资格证书、执业证书或经过技能培训后上岗。

1.2.5 应定期开展或参加培训，培训内容包括但不限于：以人为本、爱老尊老孝老服务理念、相关政策法规及管理服务技能。

1.2.6 应组织工作人员每年进行1次健康体检，患传染疾病的工作人员应停止为老年人提供服务。

### 1.3 环境及设施设备管理要求

1.3.1 老年人居室内床位平均可使用面积不应低于 $6\text{m}^2$ ，单人居室使用面积不低于 $10\text{m}^2$ 。

1.3.2 老年人居室配置的各种设施设备应安全、稳固，若有突出尖锐的阳角应做软包处理，床头、浴室、卫生间应设呼叫设置。

1.3.3 应设置无障碍设施，包括但不限于：无障碍出入口、安全扶手、无障碍卫生间、防滑底面。无障碍设施的设计应符合GB50763的规定。

1.3.4 应设置垃圾专门存放区域，并分类存放、分类管理。

1.3.5 老年人居室内及其他非吸烟区域应禁止吸

烟，若有需要，可设立吸烟区域。

1.3.6 应符合公安消防部门相关要求，配备消防设施设备。消防灭火器的配备应符合GB50140的规定。

1.3.7 应设置醒目、易懂的标志。

### 1.4 安全管理要求

1.4.1 应按照MZ/T 032-2012中第4章的规定安全管理体系，建立健全各项安全管理制度。安全管理制度应包括但不限于：安全责任制；安全教育制度；安全操作规范或规程；安全检查制度；事故处理与报告制度；突发事件应急预案；考核与奖惩制度。

1.4.2 突发事件应急管理应符合MZ/T 032-2012中第12章的要求，明确应急管理部门及其责任，制定应急预案，应急预案内容包括但不限于：突发事件类型；组织机构；职责分工；处置原则；处理流程；工作要求。

1.4.3 突发事件类型包括但不限于：火灾；食物中毒；公共卫生事件；自然灾害；老年人自伤、跌倒、噎食、窒息、误吸、走失、烫伤。

1.4.4 养老机构发生意外或可能引发意外的过失行为后，应按要求逐级上报，发生重大疫情，应及时向机构属地疾病预防控制机构报告。

1.4.5 特种设备安全管理应符合MZ/T 032-2012中5.4的规定，应定期对设施设备进行维护和保养，特种设施设备应设置专人负责管



理，定期进行检查，并经有资质的检验机构检验合格后使用。

1.4.6 设施设备安全管理应符合MZ/T 032-2012中第5章的规定，消防安全设施、器材，每年至少进行1次全面检测，确保完好有效。

1.4.7 应每半年至少开展1次消防演练和应急预案演练；每季度至少开展1次安全教育培训；每月至少组织1次防火检查；白天防火巡查、夜间防火巡查每日各不少于2次。

## 2. 服务评价与改进

为促进养老机构服务质量不断提高，《基本规范》阐述了养老机构服务质量的评价方式、评价内容和持续改进要求，为养老机构开展服务质量提升工作提供指导。

**具体条目：**

### 2.1 评价方式

2.1.1 应定期听取老年人及相关第三方的建议和意见，采取设置意见箱、网上收集等方式收集信息。

2.1.2 应定期开展机构内的服务质量检查与考核。

2.1.3 宜采取日常检查、定期检查、不定期抽查、专项检查等方式进行内部评价。每年开展不少于1次的自我检查，并形成检查报告。

**资料来源：**

2017年9月30日国家发展改革委办公厅、民政部办公厅、全国老龄办综合部公布的《关于养老服务业发展典型案例遴选结果的公示》

2.1.4 应每年开展不少于1次的服务满意度测评，向住院老年人或相关第三方发放满意度调查问卷，并形成分析报告。

2.1.5 宜邀请相关专家或第三方专业机构，对服务质量进行评价。

### 2.2 评价内容

服务评价的内容包括但不限于：

- a) 服务项目；
- b) 服务质量；
- c) 服务人员；
- d) 服务满意度；
- e) 工作记录和归档情况等。

### 2.3 持续改进

2.3.1 通过召开工作例会、座谈会等相关会议，进行沟通交流，查找问题，分析原因，及时制定整改措施。

2.3.2 工作人员日常工作中发现问题应及时上报相关部门，及时制定整改措施。

（本文责任编辑：王配配）

封面设计：刘一键



## 智慧养老研究动态

### 编辑委员会

主 编： 王 涛

副主编： 常 鑫 吴一兵

编 委： 雷东茨

商丽丽

王 蒙

王配配(本期责编)

熊 捷

肖婉楠

(按拼音排序)



(内部刊物 注意保存)