



智慧医养分会会刊

智慧医养 研究动态

Newsletter

for Smart Senior Care and Health Care

主办：中国人民大学智慧养老研究所

协办：智慧养老50人论坛

中国老年学和老年医学学会智慧医养分会

总第99期

2022年3月刊



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）

邓朝华（华中科技大学管理学院）

周军杰（汕头大学商学院）

汪长玉（江南大学商学院）

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

智慧养老50人论坛 暨

中国老年学和老年医学学会

智慧医养分会 会刊

出版日期：2022年3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.....1

【政府动态】

北京市人民政府关于支持开展“物业服务+养老服务”

试点工作的通知1

天津市民政事业发展“十四五”规划2

【国际动态】

日本养老：老人小孩互相帮助，在邻里陪伴下终老5

美国护理院的法规、监管和现场检查6

【学术动态】

超越障碍：一种基于区块链的新型长期护理保险技术模型..... 9

谨慎的用户：老年人作为技术的关键采用者和抵制者.....10

【应用动态】

上海市静安区——让老年人在家也能享有“类机构”服务
.....12

【近期热点】

会议集锦.....14

数读医养.....18



养老，从“适老化”开始

适老化（age friendly），意思是为适应老年人的生理、心理或行为特点而做的改造。原来多指养老场所的适老化改造，随着数智化时代的到来，也经常用于互联网产品的适老化改造。我们这里重点谈一谈针对老年人的思想意识，如何对养老模式、智慧技术、产品等进行适老化设计。

关于养老模式，本期国际动态板块提及的“石井家”照料中心可以给我们很多启发。正所谓“人不风流枉少年”，每一个老年人都是从当年的绝代风华走来，他们心中始终留存着那一丝高傲与自尊。很多老年人不愿意入住照料中心便是因为如此。“石井家”的设计打破了既有的照料中心风格，它更像是一个工作室。这里有长者、小孩、残障人士，也有正经历低谷郁郁寡欢的年轻人，每个人都可以在这里做他认为自己能做的事，哪怕是协助测体温，还是简单的清洁。这里没有任何既定的框架，每个人来到这里扮演着自己想要扮演的角色。住在这里，老人们更容易获得精神上的满足与自在。

关于智慧技术，正如本期学术动态摘录文章所述，老年人更希望独立自主地完成一些任务，而不总是依赖于他人。这与当下市面上的许多智慧养老技术理念背道而驰，这些智慧技术产品想要带给人的更多的是“解放双手、解放双脚、解放大脑”。实际上，一些老年人即便会使用美团买菜，也更喜欢自己走一趟，活动活动身体。该思想理念、价值观上的矛盾也阻碍了老年人对智慧技术的接受。因此，技术设计如何在这一点上实现人机的任务平衡和协作十分重要，比如加一部分的用户决策使老年人在使用智慧技术过程中提高参与感、自主感，让老年人做一些力所能及的事情等。

其他的一些产品设计，同样需要进行适老化改造，例如本期数读医养板块说到的旅游产品。老年人逐渐成为旅游市场的新兴力量，占据了较大的市场份额。然而一些旅游产品在考虑老年人的身体机能和思想意识方面仍显不足。一些普通的不分年龄段的旅游产品抑或路线条件略微严苛，日程规划过于密集容易给老年人带来较大的身体负担，抑或缺乏适用于老龄人群的旅游保险机制使老年人退缩。此外，目前较多的专门面向老年人的旅游产品往往也只抓住了老年人生活节俭这一思想特点，推出低价套餐吸引老年人眼球，再通过高昂的二次消费赚取利润。殊不知，老年人更大的一个思想特点便是极其谨慎，有了一次不愉快的体验可能就很难再尝试下一次。

今后，服务于养老事业的主力军还得依靠我们年轻人，如何真正地站在老年人的角度去做适老化设计值得我们认真探索。

主 编 刘 妃

2022年3月1日于北京



北京市人民政府关于支持开展“物业服务+养老服务”试点工作的通知

编者按：

为贯彻落实《国务院办公厅关于推进养老服务发展的意见》《住房和城乡建设部等部门关于推动物业服务企业发展居家社区养老服务的意见》和《北京市人民政府办公厅关于加快推进养老服务发展的实施方案》，推动和支持物业服务企业探索“物业服务+养老服务”模式，结合实际，制定试点工作相关通知。现将《通知》中关于智慧医养的相关内容摘录如下，全文可参见：

http://www.beijing.gov.cn/zhengce/zhengcefagui/202202/t20220213_2608831.html

三、试点内容

按照“企业自愿参与、政府适度支持”的原则，引导物业服务企业发挥常驻社区、贴近居民、响应快速等优势，根据不同区域人口结构、老年人服务需求，有针对性地提供多元化、个性化的社区居家养老服务。

（二）支持连锁品牌运营。支持物业服务企业根据自身条件，结合养老需求，成立独立的居家社区养老服务机构，在全市范围内选择养老服务需求较大、现有养老服务供给不足的小区优先开展“物业服务+养老服务”试点工作，实现居家社区养老服务规模化、品牌化、连锁化经营。

（四）发展智慧居家养老服务。鼓励物业服务企业建设智慧养老信息平台，将社区老年人生活情况、健康状态、养老需求、就医诊疗等数据信息纳入统一的数据平台管理。鼓励物

业服务企业对居家社区养老服务设施进行智能化升级改造，配置健康管理、家用电器监控、楼宇对讲和应急响应等智能设施，以失能、独居、空巢老年人为重点，建立呼叫服务系统和应急救援服务机制。推广物联网和远程智能安防监控技术，实现24小时安全自动值守，提高突发事件应对能力，降低老年人意外风险。

（五）整合闲置资源举办养老服务设施。支持有条件的物业服务企业利用小区内物业闲置资源，改造建设成为社区养老服务驿站，面向社区老年人开展日间托养、助餐、文化娱乐、体育健身等服务。物业服务企业应以小区为单位设置驿站，由各区民政局统筹支持和协助街乡镇划定驿站责任片区，并做好与周边已建成运营驿站的辐射区域协调。

物业闲置设施须由物业服务企业实际占有和使用，一般为地上建筑物，也可以是地下室、半地下室，但位于地下室、半地下室的设施不得用于开展日间托养服务。老年人公共活动用房（用作个人清洁、非制餐助餐服务、养老顾问服务、文体娱乐等用途的房间）设置在地下室、半地下室时，应设置在地下一层。相关改造建设工程应符合国家相关法律法规、工程建设消防技术标准和消防安全管理要求。

（六）推进社区适老化改造。支持物业服务企业根据老年人日常生活和社会交往需要，重点在单元门、坡道、电梯、扶手等公共区域建筑节点进行无障碍设施改造，增设无障碍通道、加装电梯，提供地面防滑、加装扶手、消



除地面高差等社区适老化改造。改造单元门房屋结构、加装电梯等，须经规划主管部门审核同意，并办理施工许可证等手续后，方可进行社区适老化改造。

四、支持措施

（三）驿站平台支持。支持开展居家社区养老服务的物业服务机构加入驿站支持平台、数字化助餐平台等专业平台，依托专业平台为小区老年人提供居家养老服务。

（四）老旧小区适老化改造补助。老旧小区综合整治项目公共区域适老化改造和无障碍环境建设分类实施，基础类、加装电梯或安装爬楼代步器的市区财政补助政策，按照《关于

老旧小区综合整治市区财政补助的函》（京财经二〔2019〕204号）执行。

责编评论：

开展“物业服务+养老服务”试点工作，是丰富居家社区养老服务形式、扩大居家养老服务的重要创新。推动和支持物业服务企业探索“物业服务+养老服务”模式，切实增加居家社区养老服务有效供给，能够更好地满足广大老年人日益多样化多层次的养老服务需求，着力破解失能、失智、失独、重度残疾等基本养老服务对象和高龄、独居等老年人生活照料和长期照护难题。

资料来源：

北京市人民政府印发《关于支持开展“物业服务+养老服务”试点工作的通知》，网页参见：http://www.beijing.gov.cn/zhengce/zhengcefagui/202202/t20220213_2608831.html

（本文责任编辑：段睿睿）

天津市民政事业发展“十四五”规划

编者按：

为贯彻落实《天津市国民经济和社会发展的第十四个五年规划和二〇三五年远景目标纲要》和民政部《“十四五”民政事业发展规划》，科学编制天津市民政事业“十四五”规划。现将《规划》中关于智慧医养的相关内容摘录如下，全文可参见：

http://mz.tj.gov.cn/ZW GK5878/ZCFG9602/zcwj/202202/t20220207_5797750.html

第一章 全面开启民政事业现代化新征程

第一节 “十三五”时期天津民政事业取得的成绩

（一）健全养老托育服务政策体系

养老服务事业健康发展。养老工作体制机制日益健全，在全国率先出台了养老服务地方性法规《天津市养老服务促进条例》，建立27个部门为成员单位的市级养老服务联席会议制度，河东区、南开区、静海区、和平区先后纳入全国居家和社区养老服务改革试点，河西区确定为我市居家养老服务试点区，出台《关于



加快养老服务发展的实施意见》等49项政策文件，形成了较完备的养老服务政策体系。

居家社区机构相协调、医养康养相结合的养老服务体系加快形成，通过增项、扩面、调标、变现、统筹等措施，对低保、低收入、失能等7类人群，按照照料等级给予居家养老服务补贴，拓展居家养老农村试点，创新居家社区养老“4+4”服务模式，保障困难老年人居家养老基本服务。引导社会力量参与机构养老，国办和社会办养老机构优势互补、有序发展的格局基本形成，截至2020年全市有养老机构387家、各类养老床位7.6万张、照料中心（站）1257个，社会建养老机构占全市养老机构总数比重达到85%。养老服务风险防范能力加强，老年人保险保障体系不断完善，推广老年人意外伤害商业险和全民意外伤害附加保险，实施养老床位综合责任保险，实现“三重保险保老年人平安”。

第四章 加快推进养老服务体系建

第二节 优化养老服务供给

夯实居家养老基础。复制推广河西区居家养老试点模式，突出居家为主的养老服务体系。支持家庭承担养老功能，将资源向居家养老倾斜。发展“家庭养老床位”，深化养老机构社区延伸服务功能，进行必要的适老化改造，开展智能化监测、标准化管理、个性化服务，支持有条件的地区探索开展失能失智老年人家庭照护者“喘息服务”。继续实施特殊困难老年人家庭适老化改造，引导有需求的老年人家庭开展适老化改造，配合做好老旧小区适老化改造工作，支持社区养老服务设施配备康

复辅助器具并提供专业指导。根据老年人需求，改进订餐方式，调整补贴餐标，强化行业监管，扩展涉农区助餐服务，到2025年，实现助餐服务全覆盖。

大力发展嵌入式养老。按照“1+N”思路，每个街道（乡镇）不少于1家区域型嵌入式机构（即街道乡镇综合养老服务中心，面积不少于1000平方米）、N家社区型嵌入式机构，具备“三入四嵌一床位”（入托、入照、入户、嵌餐、嵌智、嵌康、嵌护、家庭养老床位）等综合服务功能，打破机构养老和居家社区养老服务的界限，打造“居家—社区—机构”综合型服务，打通养老服务的“最后一米”。到2022年，100%的街道、40%的乡（镇）建有区域型嵌入式机构；到2025年，区域型嵌入式机构（具备综合功能的养老服务机构）在街道（乡镇）覆盖率达到100%。

补齐农村养老短板。坚持城乡统筹、突出互助、放开市场，将农村养老服务作为实施乡村振兴战略的重要内容。强化农村养老服务设施科学合理布局，建立健全区、乡（镇）、村三级农村服务网络，加大农村互助幸福院和照料中心建设力度。鼓励农村集体建设用地优先用于发展养老服务。构建乡（镇）牵头、村委会、老年人协会、低龄健康老年人、农村留守妇女、村干部、党员、志愿者等广泛参与的农村互助养老服务格局。到2022年，60%的乡（镇）建有1所农村养老机构。到2025年，农村地区养老服务覆盖率达到100%（农村互助养老服务覆盖率100%，农村留守老年人关爱服务体系覆盖率100%，农村老年人助餐服务覆盖率100%，农村互助幸福院、农村照料中心等养老



服务设施覆盖率70%)。

推进医养康养服务。健全养老机构与医疗卫生机构合作机制，推动落实医疗卫生机构为养老机构提供就诊绿色通道，鼓励养老服务机构与基层医疗卫生机构、区级医院和老年病专科医院等医疗卫生机构建立签约服务机制。推动居家社区养老服务设施与社区卫生服务站、护理站或其他医疗设施邻近设置。支持有条件的养老机构按相关规定举办护理院、康复医院和提供临终关怀的医养结合机构，将符合条件的医养结合机构按规定程序纳入定点医疗机构范围。

第四节 加快推动养老服务产业

丰富服务业态。推进“物业服务+养老服务”模式，支持物业服务企业运营照料中心，开展老年送餐、定期巡访等形式多样的养老服务。引导企业围绕适合老年人的衣、食、住、行、医、文化娱乐等需要，开发老年产品用品，推动老年用品进家庭、社区，促进老年用品消费。利用“家政服务信用信息平台”供需对接功能，推动我市养老服务需求与脱贫地区劳动力供给有效对接，促进养老服务业发展。

强化信息支撑。整合现有资源，打造市级养老服务综合信息平台。落地推广应用“金民

资料来源：

天津市民政局印发《天津市民政事业发展“十四五”规划》，网页参见：http://mz.tj.gov.cn/ZWGK5878/ZCFG9602/zcwj/202202/t20220207_5797750.html

工程”养老服务信息系统，畅通市、区、街道（乡镇）三级养老服务信息网络，推进机构、社区、居家服务相关信息互联互通。深化智能居家养老模式，汇聚线上线下资源，精准对接需求与供给，为老年人提供“点菜式”就近便捷养老服务。

第五节 推进综合监管体系建设

推进标准化建设进程。制定一批体现天津特色、适应管理服务要求的养老服务地方标准；推进现有标准实施，推动养老服务机构和行业组织实施标准化管理，引领养老服务高质量发展。实施全国养老机构服务质量等级评定和服务认证，提升养老机构规范化水平。

责编评论：

民政事业关系民生、连着民心，是社会建设的兜底性、基础性工作。养老问题必须作为重点民生问题加以重点突破。增强应对人口老龄化程度持续加深的紧迫感，加快构建居家社区机构相协调、医养康养相结合的养老服务体系，健全失能老年人长期照护服务体系，强化信用为基础、质量为保障、放权与监管并重的服务管理体系，优化供给结构、提升服务质量，有效强化基本养老服务，满足多样化、多层次养老服务需求。

（本文责任编辑：段睿睿）



日本养老：老人小孩互相帮助，在邻里陪伴下终老

编者按：

作为老龄化程度较高的国家，日本探索出了多种养老方式。在日本的“工作型”日照中心照顾对象不限于长者、幼童、身障者、外籍移工，大家聚集在这里互相帮助。通过发挥健壮的长者的照料能力，日照中心可以达到让老人熟悉环境的同时降低老人照护成本。石井家是一家位在日本千叶县社区内的日间照护机构，它是一个非常好的“工作型”日照中心的样本。

一、日照中心像家一样，彼此陪伴也面对死亡

在石井家的爷爷奶奶们与同空间托育的孩子们直接互动，如协助孩子们用餐等。在这群人之中，有位105岁的奶奶，与孩子及家人快乐生活着，石井先生还为她开设视频账号，记录日常生活点滴。“对我们来说，小朋友是最佳的照护者。”石井先生这么说，因为这样“大家庭”的情境，孩子们与长者的相处能拥有更多同理心，例如：理解到爷爷奶奶听力不好，懂得加大音量沟通；孩子们也在许多关键时刻，成为最能打动长辈的照顾者，例如：因为孩子的邀请，长辈比较不会排斥洗澡沐浴。相对于很多人对照护机构的印象往往是“孤单”、“无趣”的，石井家则因为“类家”的设计，让长辈在这里能有生活在大家庭的亲密感受，而愿在此终老。有长辈在宅老所过世时，石井家不会刻意隔开孩子们，而是让他们可以直接触摸亡者的脸、身体，借由这样的过

程，使孩子们认识、体会，生命的逝去也是每个人都会经历的一部分。

二、“工作型”日照，让长辈、身障者都有所贡献

在这里有个特别的现象——以男性长辈居多，一些男性长辈本身还具有比较强烈的工作意愿，不愿意当成被照顾的对象。因此，石井家转型成以工作型为主的日照中心，尝试提供可以让男性长辈贡献能力的“工作机会”，例如：到邻近小学协助清扫环境，简单的修缮工作等。其中，有位退休前是担任工头的爷爷，还每天都穿着工作服来到石井家的日照中心，一副是要来工作的样子。

石井家的员工有个福利——可带着自己的家人上班，因此这里总是充满孩子们的笑声，也让工作人员可以减少额外托育费用，安心工作。此外，这里也吸引了尼泊尔、洪都拉斯、柬埔寨等不同国籍的人来此工作，有的甚至共同一起工作至今。这里的工作者不只有长者，也有身障人士、与长期郁郁寡欢的年轻人等。通过将工作拆解成可上手的任务，让有“唐氏综合征”的儿童也能协助量体温等事宜，并让足不出户、害怕与人相处的年轻人在这里从照顾小孩的任务开始，努力重新找回与社会连结的机会。

石井先生表示：“我们接纳每一个愿意来到这里的人，不会去思考他是否为符合长照给付的对象。”没有框架，是石井家独特的样貌，在这里，每个人可以找到自己想要扮演的



角色。

三、积极与社区连结，促进高龄友善

石井家定期举办的聚餐，有时还会有邻居来串门，大家可以互相分享自己的梦想、对老后生活的想象。“通过这样的分享，也帮助石井家成为更好的样子。”石井先生提到交流的重要性，也促使左邻右舍的邻居们，开始思考自己心中的老后生活，该是什么样貌。

“只要我前一天不是值夜班，隔天一早就去担任邻近小学的导护志愿者。”石井先生认为主动让社区更认识石井家，拉近彼此的距

资料来源：

根据爱普雷德智慧养老微信公众号2022年01月26日发布的《日本：老人小孩互相帮助在邻里陪伴下终老》缩写整理而成。

（本文责任编辑：吴超尘）

离，才能打造出更友善的生活环境。

责编评论：

石井探索出了一条独特而有温度的养老服务提供方式。在以往思路中，我们总是将老人与其他人隔离开，而石井家则模糊了老人与其他人的界限。通过老人与孩子、年轻人、外国人等的互动让老人更容易在日照中心获得照顾以及心灵上的满足，同时也降低了运营日照中心的难度与成本。

美国护理院的法规、监管和现场检查

编者按：

近日，上海市卫健委制定的《上海市老年医疗护理服务试点工作方案》提出，2022年上海将启动覆盖全市的老年医疗护理服务试点工作，内容包括支持人口导出区域二级综合医院功能转型为长期护理机构、鼓励发展社区嵌入式老年护理服务机构、开展“互联网+医疗服务”等，以切实增加老年人医疗护理服务供给，精准对接老年人多样化医疗护理服务需求。上海的老年医疗护理服务试点将给全国其他地方提供经验，而国外的做法也可以为上海乃至全国的试点提供参考。这里我们看一下美

国护理院的法规、监管和现场检查制度是如何为老年人提供人文关怀和健康护理的。

一、护理院要求的法规条文的分解、编码、解构

美国的法律条文众多，法规繁杂，如何具体执行联邦政府对护理院要求的法规考验监管者的智慧。其中一个做法是将法规条文逐一分解、编码、解构，并根据分解编码后的项目每年对护理院进行检查。通过定期的例行检查，投诉复查以及特别的检查/抽查（如Covid-19爆发后的传染控制检查）微观上发现护理院的具体问题和促进整改，宏观上通过规范化和系统

化的数据整理和分析，对具有共性的问题和变化发展提供有效的指导和风险防范措施。同时，公开的规范化的调查报告供消费者和家庭查阅，减少信息的不对称，降低决策成本，以及促进良性的养老服务竞争环境。

二、对长期护理机构要求的美国联邦法规

对长期护理机构要求的美国联邦法规（Code of Federal Regulation 483 Subcontract B），包含21个方面，共157条一级要求和492条二级要求。为此，美国医疗保险和医疗补助服务中心（CMS）将监管要求的21类项目按每个项目分解编码，一共210个分项。

这210个编码分项构成了监管者监管（和护理院自查）的具体目标和对护理院卫生健康现场检查的基础，并针对每一个编码分项详细解构。以编码分项F588（对需求/偏好的合理安排）为例，它是居民权利项下35个编码分项之一。在长期护理设施调查员指南（州操作手册）上，具体列出了F558对应的法规原文，的意图（满足居民的需求和偏好对于创造个性化、居家式的环境至关重要），“对需求/偏好的合理安排”的定义（护理机构努力使居民的物理环境个性化），监管的指导性说明（对物理环境的理解和对需求/偏好合理安排的说明），现场检查程序（注意事项）以及不合规行为的示例。

根据监管要求，对护理院的检查包括每年常规（随机时间）的卫生健康检查（Nursing Home Health Inspection），对护理院投诉的复查以及特别主题（简化版）检查。所有检查中发生的问题按编码分项记录和统计，并根据发

现问题的严重程度和影响范围确定对应编码分项的问题等级。编码分项问题（F-Tag Deficiency）的严重程度分为四级：级别1-无实际伤害（但是存在潜在的微小伤害）；级别2-微小的伤害或者无实际伤害（但是存在一定的潜在伤害），非即刻危险；级别3-非即刻危险的实际伤害；级别4 - 对居民的健康和安全造成即刻的危险。影响范围分为三类：个别影响、部分受到影响、普遍存在。根据问题的严重程度和影响范围，共有从A到L12个等级，其中A级问题立即改正即可，无须提交整改计划，B级以上问题需要提交整改计划（包括完成时间）。另外，对于在D级以上的问题会有相应的处罚（标准/形式/金额），特别是造成即刻危险的第4级水平（J，K，L）的问题。

美国护理院卫生健康检查的统计数据显示，最常发生的问题级别依次（从多到少）是：D级，E级和F级（2）。最频繁发生问题的编码分项（F-Tag）包括：F880（传染/感染预防和控制），F812（食品采购，储存/准备/服务 - 卫生），F656（制定/实施综合护理计划），F689（无事故危险/监督/设备），F761（标签/储存药物和生物制品），F684（护理质量），F758（免于不必要的精神药物/备用医嘱药物使用），F550（居民权利/权利行使）等（3）。需要特别强调的是，投诉复查是发现严重问题（编码分项问题等级G到L，或者属于次标准护理质量分项的问题等级F）的一个有效的手段。据统计（4），卫生健康检查发现的严重问题约占问题总数的6%，其中59%的严重问题通过投诉检查发现。

将法规内容标准化分解和编码分项，并根



据分项问题的严重程度和影响范围确定问题等级（和在此基础上的扣分和评级系统）是美国护理院监管和现场检查的两大特色。目前在美国，对于所有加入联邦政府医疗保险和医疗补助计划的护理院，可以在网上方便查询到卫生健康现场检查报告（涉及个人隐私部分经过编辑和处理），包括年度常规检查报告，投诉复查报告以及传染控制检查报告。

责编评论：

美国的护理院相关法规为护理院的监管提供了精细化、标准化的指导。通过将法规内容

标准化分解和编码分项，美国政府可以合理的评价与管理护理院服务，而通过将检查报告进行公开，老人也能对护理院的情况进行方便且真实地了解。我国可以参考美国将法规内容标准化分解和编码分项的做法，实现养老机构的精细化、标准化管理。

资料来源：

根据SIBFI养老产业研究中心微信公众号2022年01月07日发布的《他山之石 | 美国护理院的法规、监管和现场检查》缩写整理而成。

（本文责任编辑：吴超尘）



超越障碍：一种基于区块链的新型长期护理保险技术模型

Wenping Zhang¹, Chih-Ping Wei², Qiqi Jiang³, Chih-Hung Peng⁴, J. Leon Zhao⁵

(1. School of Information, Renmin University of China, China,

2. Department of Information Management, National Taiwan University, Taiwan,

3. Department of Digitalization, Copenhagen Business School, Denmark,

4. Department of Management Information Systems, College of Commerce, National Chengchi University, Taiwan,

区块链技术近年来在保险行业受到极大关注，并迅速成为业务创新的前沿。保险业务的特点是文件密集型工作流程和涉及保险相关活动（例如申请、索赔和报销）的众多利益相关者（例如，被保险人、保险公司、医院和疗养院）之间的复杂交易相互关系。鉴于保险业务的这种性质，最大的挑战是在保持业务隐私和信任的同时有效降低利益相关者之间的交易成本。区块链技术的去中心化数据库，不变性，和透明度将区块链描述为一个可信的交易系统，可以限制机会主义行为，从而可以降低交易成本。

尽管如此，仍然存在两个技术挑战：一、审计不同利益相关者提交的数据效率低下。表现为，数据之间的业务相互依赖，而现有的区块链技术并没有将业务相互依赖信息保存在区块链中。所以如果发生对相互依赖的数据进行篡改活动，在现有区块链中识别篡改源既耗时又低效。二、信息被加密并存储在区块链中；然而，加密信息无法通过现有区块链应用中使

用的大多数协议进行有效验证。尽管保险业利益相关者之间的信息交流是有益的，但利益相关者没有义务授予他人访问加密信息的权限，因为有必要担心商业隐私的泄漏问题。

为了应对这些挑战，我们在这项研究中提出了一种新颖的基于区块链的技术模型，InsurModel，与中国太极保险公司合作，针对特定的保险产品，即长期护理保险（Long-Term Care Insurance, LTCI）。提出的模型需要实现两个目标：一、捕获和表示从区块链中不同LTCI利益相关者收到的文件或文档之间的业务相互依赖关系。二、允许领先的保险公司执行价格范围证明，而无需分销保险公司透露其销售价格。

随后我们对InsurModel进行评估。首先，进行了一系列计算实验来证明InsurModel的技术进步。具体来说，我们评估了1）通过在区块链中表现出业务相互依赖性可以降低交易成本的程度，以及2）范围零知识证明的可行性。其次，



我们使用焦点小组方法和深入访谈进行了适用性检查。我们对太极保险的保险销售代表、数据安全经理、IT经理和副总裁进行了一系列采访。访谈得出了几个战略意义：首先，InsurModel可以限制利益相关者之间的机会主义行为，从而降低交易成本。其次，由于其可扩展性，InsurModel可以应用于其他非常复杂且涉

及众多利益相关者的保险产品。第三，InsurModel由于其商业隐私保护，促进了利益相关者之间的合作。

资料来源：

根据Wenping Zhang等于2021年发表在Journal of Management Information Systems期刊题目为《Beyond the Block: A Novel Blockchain-Based Technical Model for Long-Term Care Insurance》的文章缩写整理而成。

（本文责任编辑：张卓越）

谨慎的用户：老年人作为技术的关键采用者和抵制者

Belén Barros Pena¹, Rachel E. Clarke², Lars Erik Holmquist¹, John Vines³

(1. Northumbria University, Newcastle Upon Tyne, UK,

2. Open Lab, Newcastle University, Newcastle Upon Tyne, UK,

3. Institute of Design Informatics, University of Edinburgh, Edinburgh, UK)

世界人口平均年龄的增长以及将这一增长解释为社会与经济问题的趋势，增加了对于“技术设计如何更好地满足老年人的需求”这一问题的关注。其结果是在过去的二十年中关于老龄化的人机交互研究迅速增长。人机交互研究注重解决老年人的需求，却常常认为老年人对数字技术持怀疑态度。许多人机交互的研究倾向于将老年人描绘成一个相对同质的群体，通常关注他们的缺陷而不是他们的能力。

最近，人机交互老龄化的部分研究要求拓宽这些关注点。受社会老年学领域批判性研究的启发，这部分的研究拒绝将年龄视为需要通过技术解决的问题，并主张摆脱对可访问性和帮助的关注。

本研究通过将对老年人技术态度的研究置于其生命历程的背景中来应对这些挑战。虽然许多老年人都是谨慎的数字技术用户，但他们的人生经历让他们对技术在社会中的作用有着



丰富而批判性的观点。本研究的主要目标是加深本文对老年人的生活经历与退休后技术采用和使用实践之间的关系的理解，并探索个人价值观与技术价值观之间的冲突与不和谐。为此，本文对20名从全职工作中退休的老年人进行了一系列人生故事访谈，重点关注关键的人生阶段以及他们在不同人生时期使用的各种技术（数字技术和其他技术）。

本文报告了对20位60岁以上的退休人员进行的技术生活故事访谈。这些退休人员包括11名女性与9名男性。他们都自我报告身体和心理健康状况良好，过着积极的社交生活，许多人自愿加入社区组织和活动团体。在数字技术使用方面，我们所有的参与者都拥有一台或多台计算设备，并且大多数人每天都在使用它们。访谈过程的录音被逐字转录，并按照主题分析的过程进行编码。

通过主题分析的过程，本研究揭示了技术经历在他们的生命历程中如何显著削弱了受访者的能力感、独立性、复原力、控制感。本文的参与者所看重的东西与对技术的感知价值之间的不和谐导致他们成为技术的关键采用者，并抵制技术对他们生活的某些方面的侵入。具

体而言，分析结果强调了技术在受访者的生活过程中是如何发生巨大变化的，并且分析结果显示技术往往以与驱动人们的价值观和承诺背道而驰的方式发生变化。技术被认为具有违反直觉的逻辑，因为技术促使他们越来越依赖他人或服务提供商的帮助，将繁重的监视和问责形式引入他们的生活，并强迫他们采用。这些变化不仅对参与者产生了个人和职业方面的影响，而且还塑造了他们在当今生活中参与和重视数字技术的方式。

本文讨论了老年人的批判性观点和他们所经历的价值失调对于设计未来的数字技术的价值。具体而言，本文对人机交互领域的研究有着三方面的贡献。首先，本研究揭示了特定的技术历史背景如何影响老年人对新技术的态度。其次，本研究建立在日常抵抗的概念之上，以揭示现有数字技术中可能被老年人视为有问题的方面，并且可以刺激替代方案的设计让所有人都受益。第三，本研究提供了一个例子，说明生命历程观点如何在老龄化和技术批判观点的交叉点上为人机交互领域的研究做出贡献。

资料来源：

根据Belén Barros Pena等于2021年发表在CHI21: CHI Conference on Human Factors in Computing Systems会议题目为《Circumspect Users: Older Adults as Critical Adopters and Resisters of Technology》的文章缩写整理而成。

（本文责任编辑：沈原燕杭）



上海市静安区——让老年人在家也能享有“类机构”服务

编者按：

上海市静安区为破解“大城养老”难题，开展了家庭养老床位服务试点推广行动，让老年人在家也能享有“类机构”服务。通过智能化设备为老年人居家安全提供“鹰眼保障”，借助“五床联动”方式实现更加专业的医疗照护，老年人还可按需自选“服务包”内容，助力老年人安享幸福、尊严晚年。

2021年7月起，静安区以实施居家和社区基本养老服务提升行动为契机，以满足居家老年人失能照护需求为核心，在深化“乐龄家园”社区居家养老“十助”服务基础上，开展家庭养老床位服务试点推广行动，让老年人在家也能享有“类机构”服务，安享幸福、尊严晚年。

整合政策资源，“一站式”服务更方便

87岁的郁爷爷家是静安区第一个报名参加居家适老化改造的家庭，生命体征无感智能检测器、安全告警器、一键紧急求助等智能化设备，为老人居家安全提供了“鹰眼”保障。

为推动形成成本可负担、方便可及普惠型、市场化家庭养老床位服务，静安区整合政策资源，将现有老年人居家环境适老化改造、辅助器具租赁、为老服务一键通、老吾老家庭照护能力提升计划等政策，全都叠加到家庭养老床位中，同时聚焦经济困难的失能老人，制定梯度化补贴政策，合理分配公共养老资源，并以社区养老顾问、养老服务机构专业人员为联结点，以点带面，上门为老人进行政策宣讲

和服务需求综合评估，全面打通养老服务输送渠道，将服务输送到老人家中，形成高效能的资源调配网络，实现养老服务“零距离”。

“居住在静安行政区域内的失能、部分失能且有较为稳定的家庭照料者的老年人，都可申请家庭养老床位。”静安区民政局相关负责人告诉记者，截至目前，全区已有700余名老人签约家庭养老床位服务并全部完成建床，已为8352人次提供上门服务。

“五床联动”让医疗照护更专业

实现原居安养，离不开全方位、专业化的医疗照护，代为配药、药物管理、慢病管理、陪同就诊等助医服务是居家老人的高频需求。

为了让家庭养老床位老人享受到更专业的医疗照护服务，静安区开创“五床联动”医养融合型居家社区养老模式，打通家庭养老床位、养老机构床位、家庭病床、老年护理病床和安宁疗护（临终关怀）病床之间的服务转介、信息互通、资源共享，签约家庭养老床位的老人，不仅可以优先入住养老机构，有专业医疗照护需求的老人还可以对接社区卫生服务中心的家庭医生，在家就能享受互联网诊疗，实现线上咨询、慢病随访、复诊续方、药物配送等服务，满足了老人不同阶段的健康需求。

“服务包”为老人提供个性化选择

一次意外跌倒，让96岁的姚奶奶卧床不起。老人不想入住机构，养老机构就将护理床和家庭养老床位服务包中的“24小时护理员”、“睡眠监测”搬进了老人家中。

护理员为老人提供专业的生活照料、康复训练、药品管理、心理慰藉等服务；“智能床带”实时监测老人体动、心率、睡眠等情况，便于护理员调整护理计划。

近年来，静安区出台了家庭养老床位服务适老化改造、智能化适配和上门照护服务指导清单共66项服务，在现有的长护险和居家养老服务基础上，还增加了慢病管理、认知障碍康复、家庭照护能力提升、社工介入等服务。各服务机构对照清单和自身实际，推出了更贴合老人需求的特色服务包，菜单式、多层次、个性化的服务包充分满足了老人多样化的家庭养老服务需求。

同时，基于为老服务“一键通”搭建的家庭养老床位服务管理平台像一张无形的保

资料来源：

据2022年2月17日发表在中国社会报上的《上海市静安区——让老年人在家也能享有“类机构”服务》缩写整理。

（本文责任编辑：苑心怡）

护网，链接老人家中的智能化设备，为家庭养老床位老人提供紧急救援、一键政策咨询、一键预约挂号、一键叫车等服务，养老服务可以触手可及。

今后，静安区将继续探索更多元化的支付途径，推动提高养老服务补贴、长期护理保险等在家庭养老床位服务中的结算比例，进一步提升老人支付能力，探索建立一套适合上海中心城区的家庭养老床位管理办法和相关规范标准，为上海、全国居家和社区基本养老服务高质量发展提供更多静安经验，让老年人真正实现老有所养、乐享其龄。





会议集锦

编者按：

本次会议集锦为读者们介绍两个会议：第一个是由老龄社会30人论坛和盘古智库老龄社会研究中心主办的“第二届中国老龄社会峰会 青年学者专场（一）”专题研讨会，研讨会邀请了“第二届中国老龄社会峰会青年学者学术论文”五位优秀论文一等奖作者代表主讲；第二个是由老龄社会30人论坛、盘古智库老龄社会研究中心、北京十方缘公益基金会主办的“老人心灵呵护的理论、方法与实践”专题研讨会，主讲人方树功从心灵呵护的专业缘起、理论探索、方式方法、十大技术以及爱与陪伴社会实践五方面展开话题。

【青年学者聚焦中国老龄社会】

2022年1月24日下午，由老龄社会30人论坛和盘古智库老龄社会研究中心主办的“第二届中国老龄社会峰会 青年学者专场（一）”专题研讨会在京成功举办。本次研讨会邀请“第二届中国老龄社会峰会青年学者学术论文”五位优秀论文一等奖作者代表主讲，由老龄社会30人论坛秘书长、信息社会50人论坛秘书长林茜主持。

获得“老龄时代·社会力量 第二届中国老龄社会峰会”青年学者学术论文一等奖的五位作者代表，吉林大学哲学社会学院社会保障2020级硕士研究生沈彤，郑州轻工业大学在读博士研究生冯华超，中央民族大学在读博士研究生庞仙，南京邮电大学社会与人口学院社会学在读硕士研究生朱语馨，获得2022年中国人民大学社会保障直博生录取资格的华东理工大学本科生郭宏旺分别以“中国长期护理保险试点：政策评价与优化路径”、“多子未必多福：子女数量对老年人幸福感的影响研究——基于CGSS（2012-2017）数据的实证分析”、“数字化时代，老年人使用智能化产品的突出

问题及解决方案”、“隔代照料对我国老年人成功老化模式的影响——基于2018CHARLS数据的实证分析”、“互联网使用能够改善中老年群体的抑郁状况吗？——基于CHARLS数据的实证分析”为题进行了内容非常丰富精彩的分享。

沈彤代表的研究团队评价分析了中国长期护理保险试点政策的现状及存在的共性问题。她基于Gilbert社会福利政策分析框架，从分配基础、供给类型、输送策略、财务模式四个维度出发，对全国28个试点城市的长护险政策进行了评析。发现我国长护险在试点中依然存在制度覆盖面窄、失能评估标准碎片化，服务供给内容单一、供给缺乏精准度和动态调整机制，社会化照护合力难以形成、非正式照护缺乏政策支持，过度依赖医保基金，筹资标准有失公平性等问题。据此，她提出以扩大覆盖范围优化评估标准夯实分配基础；以按需丰富服务供给、科学制定护理等级衔接供需渠道；以加快培育社会化服务市场构建多元供给体系；以互助共济、责任共担原则完善可持续筹资机制的优化路径。



冯华超在“全面三孩”的政策背景以及家庭养老弱化的现实状况下，考察了传统的“多子多福”观念在当下社会是否依然适用这一问题。基于2012-2017年CGSS数据，考察了子女数量对老年父母幸福感的影响及其机制，研究发现：（1）从整体来看，子女数量对老年人幸福感的影响呈现“倒U型”，经工具变量与替代变量检验后，这一结论具有稳健性；（2）从子女性别结果来看，拥有任何子女性别数量组合的老年人幸福感都要高于没有子女的，一儿一女的老年人并不是幸福感最高的，一儿多女的老年人幸福感程度最高；（3）子女数量对老年父母幸福感的影响存在差异，儿子数量与女儿数量对不同性别、健康状况以及城乡的老年父母影响不同；（4）从影响机制来看，子女数量通过阶层地位、闲暇活动、房产状况对老年人的幸福感产生影响，但儿子数量与女儿数量的中间传导影响具有较大差异。因此，传统社会形成的“多子多福”、“养儿防老”、“重男轻女”等观念仍有其存在的社会经济土壤，“多子多福”和“多子未必多福”在当前社会会同时存在。

庞仙研究团队通过分析当前我国步入老龄化社会后，随着日常生活中数字化的程度越来越高，老年人面临的数字鸿沟现象越来越明显的现状，采用调查问卷、访谈、观察的方式，调查了老年人使用智能化产品的情况、困难及态度和中青年人群体对老年人使用智能化产品的态度，着重讨论了城镇和农村的老年人面对智能化产品的区别、少数民族地区老年人使用智能化产品的需求。突出问题主要表现在：智

能化产品使用复杂，老年人内部存在极大多样性、差异性，老年人对谣言、诈骗辨别能力弱。在此基础上提出建议：加强手机、电视等智能终端产品的适老化研发，以差异性、针对性的原则有效推广智能技术，提高老年人的警惕意识。最后根据研究结论分别设计了智能手机、智能电视的原型，以期对适老化设计及应用有所启发。

朱语馨将目光聚焦于成功老化这一议题，她表示随着老龄化进程的加快和平均预期寿命的延长，让老年群体实现成功老化已经成为社会和学界的重要议题。我国现代社会家庭规模正趋向于小型化和核心化，老年人提供的隔代照料行为仍然发挥着重要作用。她使用中国健康与养老追踪调查（CHARLS）2018年的数据，探讨隔代照料行为与老年人实现成功老化之间的关系。研究发现，我国老年人老化程度较为成功的比例为22.14%；提供隔代照料且与子女同住的老年人成功老化程度最好；在婚、低龄、有个人收入和养老金、受教育程度较高的城镇男性老年人更有可能实现成功老化；老年人的隔代照料行为与成功老化的多个维度呈现显著相关。在此基础上，社会要为老年人提供更多有差异性的支持政策，同时家庭也要更多关注老年人身心健康，帮助老年人实现成功老化。

郭宏旺利用中国健康与养老追踪调查数据，采用倾向得分匹配（PSM）与内生转换模型（ESR），探究了中老年群体互联网使用行为对于抑郁状况的影响。研究发现，互联网使用行为受到性别、年龄等人口统计学变量与工作



类型、是否享有低保、家庭规模等社会资本变量的双重影响；经济更优越、教育水平越高、年龄越低的中老年群体使用互联网的可能性越大；互联网使用能够有效改善中老年群体的抑郁状况，最高可降低抑郁得分2.933分，能够减少24.79%的中老年抑郁症患病人数；异质性分析发现互联网使用对于60岁以上农村女性的抑郁改善效果最明显。因此，其研究结果对于推动互联网的适老化改造，提高中老年群体的心理健康水平、降低抑郁发生率、促进健康公平具有重要的理论价值与政策含义。

在嘉宾点评环节，两位老龄社会30人论坛成员代表评审组进行点评。盘古智库学术委员曾红颖老师对获奖学者时代性、前瞻性和针对

性的研究表示赞扬，同时期望各位青年学者能够继续积极探索老龄社会存在的相关问题，夯实研究能力，为老龄社会发展贡献自己的一份力量。

盘古智库学术委员，北京大学老龄健康与发展研究中心副主任、社会学系教授陆杰华为本次专题研讨会作出点评与总结。他从论文选题、新意亮点以及今后研究建议三方面出发，肯定了获奖学者选题的时效性、学理性和应用性，赞扬了各位学者在对待科研时的钻研态度。同时，陆教授也提出了继续提高研究方法的科学性、多元视角审视研究内容等建议，勉励广大青年学者继续努力，进一步做出更好、更完善的研究。

资料来源：

据2022年1月24日发表在老龄与未来公众号上的《第二届中国老龄社会峰会 青年学者专场（一）——老龄社会30人论坛专题研讨会（46）成功举办》改写整理。

（本文责任编辑：苑心怡）

【老人心灵呵护的理论、方法与实践】

2022年2月17日下午，由老龄社会30人论坛、盘古智库老龄社会研究中心、北京十方缘公益基金会主办的“老人心灵呵护的理论、方法与实践”专题研讨会在京成功举办。本次研讨会邀请老人心灵呵护方法论分享者、北京十方缘公益基金会秘书长、中国生命关怀协会常务理事方树功主讲，由老龄社会30人论坛秘书长、信息社会50人论坛秘书长林茜主持。

方树功从理论实践中总结出重症临终老人一般有四方面的需求——医疗护理、生活护理、社会支持和心灵呵护，心灵呵护主要关注无宗教信仰的老人。在理论阐述中，他认为，老人心灵呵护是为老人提供不以疗愈为目的的精神慰藉，用爱与陪伴为生命服务，让每一个生命感受到生命就是一种定义的存在，超越孤独、愤怒、焦虑和对死亡的恐惧。

“死亡教育和性教育是同样重要的大

事”，在关于生命教育与死亡教育的探讨中，方树功引用美国文学家艾略特的话表示，每个生命对死亡都有自己的认知，也许千差万别，关键在于自己的认知和实践体验自洽。

关于心灵呵护的方式方法，方树功将其总结为生命陪伴生命、生命影响生命、生命唤醒生命，以及“三好”方法——做就好、在就好、爱就好。

在心灵呵护十大技术体验环节，方树功邀

请参会嘉宾进行了三分钟祥和注视体验，嘉宾纷纷表示在这三分钟的时间中体会到了宁静平和，回归生命本真，应给予家人朋友更多的关心与爱护。

方树功希望参会嘉宾都能让爱与陪伴成为一种生活方式，珍惜身边的亲人朋友，用行动将爱与陪伴的理论付诸实践。

资料来源：

据2022年2月18日发表在老龄与未来公众号上的《老人心灵呵护的理论、方法与实践——老龄社会30人论坛专题研讨会（47）成功举办》改写整理。

（本文责任编辑：苑心怡）





数读医养

《洞察|租车订单增长108%，携程/景区加码适老化，自助游将成老年旅游新趋势！》

旅游作为中老年人退休生活后的一大文娱需求，近年来在国内旅游市场中的份额正不断攀升。中国旅游研究院发布的公开数据显示，2019年国内旅游人数里，45岁到64岁年龄段的群体达到14.56亿人次，仅次于25岁到34岁的18.19亿人次，占比24.2%，为旅游出行的第二大消费群体。此外，65岁以上人群也达到2.86亿人次，占比4.8%。

2019年，携程发布的《老年群体旅游行为报告》数据显示，50岁以上人群已成为高频次旅行用户，65%的受访老人平均每年出行3次以上。事实证明，随着消费观念和生活方式的改变，老年人出游意愿强烈，需求旺盛，出游率和出游花费金额逐年增加，已是旅游细分市场中最具规模的群体。即使2020年一场疫情对整个旅游行业带来惨重打击，依然没有消弭中老年人的出游热情。根据携程发布的《“小而美”的新时代：2020年国内游新跟团消费报告》，自2020年7月跨省游恢复以来，50后、60后度假人群占比高达35%。每10名旅客中，就有3.5位银发族。

显然，中老年人已经成为带动旅游市场复兴的重要力量。我们一直关注中老年旅游市场的最新变化与趋势。疫情以来，伴随国家对适老化改造的大力推动，整个旅游行业的科技助老、适老化改造策略与方针急迫提上日程。与此同时，中老年人的旅游方式也正在从过去的

热衷跟团游转变为向往自由行。基于这些变化，我们认为，基础设施的完善，正在推动中老年人从跟团游转向自主旅行。

一、银发旅游痛点犹在 厘清需求方能激活消费

尽管中老年人需求崛起为国内旅游市场带来了新的潜力和机遇，但纵观整个旅游市场，仍痛点颇多。

一方面是真正关注老年人或深耕老年市场的旅企相对较少；另一方面旅企在设计旅游产品和服务等方面也存在弊端，影响老年人旅行出游的体验感和满意程度。AgeClub综合研究了整个旅游市场，并访谈了部分中老年人，发现他们在旅游消费上主要存在三大痛点：

1.参团项目千篇一律，产品难以高度适配

如今，旅游出行大都需要通过线上软件订购车票、机票以及预约酒店、景区门票等，这些操作对于处于“数字鸿沟”之中的老年人来说较为复杂。

除外，和年轻人偏爱在社交平台上查询、制定攻略的方式不同，老年人普遍不擅长行程的安排，因此“跟团旅行”成为他们出行游玩的首选方式。

携程发布的《2018年老年人跟团旅游消费升级报告》数据显示，82%的老年人选择参团出游，认为这种旅行方式更加省心省力，需要自己考虑或提前准备的事项较少，整个行程也更有保障。

目前，国内发展成熟的旅企普遍都在布局老年市场的“参团业务”。但由于此前各条旅



游线路的规划思路已逐渐稳定，企业很难重新调整产品的运营方式和采购计划，无法为老年人提供高度适配的个性服务和特色项目，产品同质化现象较为严重。在这种趋于固化的思维模式下，问题随之出现。老年人身体素质薄弱，体能和精力均较差，几乎很难适应项目安排密切的行程或气候环境不适的景区。

2. 低价套餐吸引眼球，二次消费成本高昂

目前，部分老年人的消费观念已逐渐转变，可支配收入也远远高于年轻人。但由于他们年轻时普遍生活节俭，对于价格较为敏感，因此在选择旅游套餐时容易被“低价”所吸引。针对老年人的这一特性，许多旅企迎合他们的消费习惯，频频推出低价“老年团”，并在宣传推广时美化旅游套餐的行程安排。

经过包装后的“低价团购游”看似与其他套餐基本无异，但其超高性价比的背后，却是“衣食住行”的最低接待标准和大量的自费项目、购物安排。鉴别能力低下、维权意识较差的老年人往往以为能享受到同等价值的优质服务，但结果却是掉入“低价团”的陷阱，被诱导进行高价的二次消费。不言而喻，这种只为短期逐利的“非典型”老年旅行团若长期存在，势必会影响整个老年旅游市场的可持续、健康发展。

3. 旅游保险机制缺失，高龄人群难以适用

近年来，银发老人的经济水平不断提升，催生出老年旅游市场的火爆，但其中不乏许多“向往旅游但不能如愿成行”的特殊群体。

由于老年人身体机能较差，耐疲劳、抗意外能力较弱，长途旅行中容易遭受意外伤害或诱发急性病症，出行普遍存在较大风险。

2016年，国家旅游局出台《旅行社老年人旅游服务规范》，其中对老年旅游者的基本信息采集、健康情况证明、家属陪同安排、游览乘车时间等方面均提出了限制规定。

出于对安全保障问题的考量，旅游企业开始设置老年人出游的年龄范围和限制条件，许多有旅游意愿的高龄老人大多被拒之门外，几乎不被接受，针对老年人的旅游保险制度也难觅其踪。近年来，部分旅企、保险公司逐渐嗅到国内旅游市场日渐显现的“银发商机”，开始结合老年游客出行过程中的实际保障需求，推出老年旅游保险业务。比如，携程在2018年推出“老年人旅游保险升级保障”，这一旅游意外险产品主要覆盖高龄人群，承保年龄最高达到90到100周岁，保险赔付涵盖多种范围。另外，携程也在父亲节、母亲节、重阳节期间推出双倍赔付的“双亲游保险”业务，充分考虑到老年人在节假日高峰期出游的风险需求。

但不应忽视的是，目前国内市场经营高龄老人旅游保险业务的公司仍在少数，保险适用人群基本在80岁以下，赔付额度随年龄增长而递减，对于突发疾病、意外事故、高风险运动伤害、救援运送的保障额度较低，理赔过程复杂繁琐。

当下，旅游企业应权衡老年旅游的风险问题和利润空间，真正考虑到老年人的身体状况和特殊需求，提升老年游客的出行保障，才能激活消费潜力，为行业注入信心。

二、科技赋能适老化改造 自主旅行成发展趋势

尽管痛点还有很多，但好的变化正在发生。2021年重阳节，携程发布《银发族出游趋势洞察》，报告显示，银发一族的出游方式正



不断升级，不仅偏爱个性化、主题化的定制旅游、精品小团外，开车上路、自己动手做攻略成为新的趋势。种种迹象表明，老年游客对于出行旅游玩法方式、品质需求正不断升级，相比于过去简单轻松的跟团游，他们越来越享受自制旅游攻略，自主出行的乐趣。

而这一变化的背后，得益于疫情之后整个旅游行业的适老化进程加快，降低了中老年人出游的门槛。他们既能够低成本设置定制化线路，还能获得随时的语音服务、智能检测等等，不用再担心自主出行时迷路或者遭遇安全问题。

三、老年旅游三大业态延伸：康养旅居/文旅融合/研学课堂

除了适老化改造等基础设施的完善，中老年旅游相关的商业业态也出现新的变化：国内多家深耕老年市场的旅企已逐渐从机构、场所等方面尝试多元探索，延伸出三大业态：康养+旅居、文娱+旅游、研学+旅游。未来，围绕老年旅游的业态融合将是大势所趋。

1. 康养+旅游

随着银发族支付能力和消费意愿的提升，越来越多热衷“悦己消费”的老年人开始走出家门，开启一场“说走就走”的旅行。考虑他们对于医疗康复、养生养老、气候适应等方面的实际需求，这种“候鸟式”的康养旅居融合体由此诞生。根据老年游客呈现出的“慢旅漫游”的消费特征，可以预见，这一老年人喜闻乐见的康养形式将成为未来旅游市场的主流。

资料来源：

据2022年2月21日发表在AgeClub公众号上的《洞察|租车订单增长108%，携程/景区加码适老化，自助游将成老年旅游新趋势！》缩写整理。

2. 文娱+旅游

老年旅游市场中新一代的“活力老人”大都身体健康、时间充裕、经济条件良好、有自己独立的社交圈、消费偏好趋于年轻化，文旅融合式的体验服务更能满足他们对于社交表达和自我展示的强烈需求。这种沉浸式的旅游体验场景更能符合活力老人们的生活情趣，可以提升他们的主观幸福感和成就感，以实现健康老龄化。

3. 研学+旅游

针对老年人步入退休生活后仍渴望获得重新学习的特殊需求，老年研学旅游产品的出现，使他们晚年“老有所教、老有所学”的愿望得以实现。中老年人消费行为的变化，既与他们的消费意识和观念觉醒有着紧密关联，也离不开社会各项基础设施的完善。

囿于各种生理及心理因素，过去，中老年人独立出游往往面临迷路、受骗乃至安全等种种问题，对他们而言，选择跟团游是在缺乏自主出游的条件下的无奈之举。

旅游行业在数字、科技层面的适老化改造正是解决了这一痛点。未来，瞄准老年人独立自主出游的场景，才是各大旅企关注的重点。

（本文责任编辑：段睿睿）

封面设计：苑心怡



智慧医养研究动态

编辑委员会

主 编： 刘 妃

副主编： 张卓越 段睿睿

编 委： 段睿睿

刘 妃

沈原燕杭

吴超尘（本期责编）

苑心怡

张卓越

（按拼音排序）



（内部刊物 注意保存）