

厦门市智能养老服务的现状、问题和对策

——兼谈老年人终身教育

■ 詹锦华 翁曼萍

摘要:厦门作为一个老龄化城市,正面临着严峻的挑战。发展老年人终身教育和智能养老是解决养老问题的有效手段。文章介绍了厦门老年人终身教育和智能养老服务的现状,梳理了二者面临的优势。文章还分析了厦门在老年人终身教育和智能养老服务中存在的问题。在此基础上提出完善厦门老年人终身教育、加强政府顶层设计、引进高级人才和加快复合型人才培养等对策。

关键词:厦门;终身教育;智能养老

根据国家统计局相关数据,中国于1999年就已进入人口老龄化社会。报告预测,中国将在2022年左右,由老龄化社会进入老龄社会。人口老龄化会带来一系列的社会问题,解决好老年人养老问题至关重要,关系着中国国计民生等问题。而传统的养老方式已经无法解决当前复杂的养老问题,只有依靠智能养老,才能更好地保障老年人健康养老需求。2019年中国《政府工作报告》中提到一句话,“让老年人拥有幸福的晚年,后来人就有可期的未来”。而老年人的幸福也包括了对学习和精神文化的需求,终身教育可以让老年人更快适应社会发展和变化,实现老有所学,老有所为的人生价值,提高生活质量和生活品味。这意味着发展老年人教育意义重大。因此解决好老年人终身教育和智能养老问题不仅关系老年人的幸福,也关系到整个社会的信心。而作为特区的厦门,从1994年起就属于老龄化城市。截至2020年年底,户籍人口274万人,其中60周岁以上老年人38.54万人,其中80周

岁以上高龄老年人5.3万人,老龄化水平14%。因此,如何解决厦门的养老问题,让老年人生活更有质量,是厦门市面临的重大挑战;而加强终身教育和智能养老是很好的选择。智能养老离不开互联网、大数据。2019年工信部正式批复厦门“中国软件特色名城”称号,因此研究厦门的终身教育和智慧养老有一定的基础条件和代表性,可为解决厦门和其他城市的老年人终身教育和智慧养老问题提供一定的参考。

一、厦门市老年人终身教育和智慧养老服务现状

(一)厦门市老年人终身教育现状

2019年厦门市已创办基层老年学校428所,占街镇和社区村居总数559个的76.6%,在校老年学员43836人;另有市、区和企事业老年大学12所,学员20651人。全市参加老年教育的总人数为64487人,占户籍老年人口总数的18.5%。在基层老年学校中,具备“上课有老师、教学有教材、课堂有设备、办学有经费、服务有专人”的“五有”一类校有94所,占老年学校总数的22%;定期开展教学活动但暂时达不到“五有”的二类校有205所,占48%;近一两年来没有开展或不能定期开展教学活动的三类校有130所,占30%。2020年共有49665人次观看了厦门老年大学的线上直播课程,课程累计回看91478人次,远超传统课堂教学参加人数。

(二)厦门市智能养老服务现状

1. 厦门市智能养老服务设施

2020年厦门市共有养老机构42家、养老服务照料中心39家、农村幸福院

147家,社区养老服务站(含村改居幸福院)406家。此外,厦门市共有16家规模较大、连锁运营的居家社区养老服务组织,其中既有智宇、老来俏、德善堂等9家逐步发展壮大的本地龙头企业,也引进了省外的中民养老、中交集团、江苏禾康、山东青鸟等7家优秀养老企业来厦建设运营居家社区养老服务设施。

2. 厦门市智能养老模式

(1)厦门市智能养老O2O新模式。

2015年厦门市在福建省内最早建成并投入使用养老信息化平台,打造了一套包含“平台+硬件+APP”的智慧养老解决方案。养老服务信息化平台高效整合了全市各类养老服务资源,以信息化和智能化呼叫服务为核心,打造线上、线下互联互动的养老“O2O”新模式。

通过养老服务平台系统,可以随时调出老人的详细基础信息、健康状况和养老服务需求等信息。平台还可以通过老人使用的智能手环、智能血压仪等,以及烟雾探测器、煤气探测器等设备,实时掌握老人和其居住环境的情况。

“政府或老人通过智能终端接入平台在线下单,公司再利用自身服务力量,以及与其他社会化的助洁、助医、助餐、助急、陪护等服务商对接,可以较快满足老人吃、住、医、行、乐等各种需求”。厦门这种智慧养老O2O新模式的发展,可以实现政府、老人家庭和企业多方共赢。

(2)平民式的“12349”养老服务。

如前所述,虽然厦门拥有较先进的养老信息化平台,但不可否认,限于文化水

平、接受能力和使用习惯,一些老人仍对使用养老信息化平台力不从心,鉴于此,厦门政府也贴心地推出了平民式的“12349”养老服务专用号。

“12349”热线与养老信息化平台连通,24小时接听来电。老人有需求时,只需拨打12349告知平台,平台会根据老人的养老服务需求,安排社区助老员或各类加盟服务商直接承接服务。目前,平台可为老人提供各种生活照料、上门送药、陪诊陪聊、心理慰藉等服务。

二、厦门老年人教育和智慧养老服务的机遇

(一)国家和地方政府积极支持

老年人终身教育方面,国务院在2016年就已印发了《老年教育发展规划(2016~2020年)》,《规划》指出发展老年人终身教育是积极应对人口老龄化的重要举措。智能养老方面,我国从2008年起,开始关注和进行信息化养老服务建设;至2013年,国家开始发展智能化养老服务建设工作;2015年以后,国家愈加重视智慧养老服务,将其上升为国家战略层面进行发展。许多政策陆续密集出台,为智慧养老服务保驾护航。2019年更是政府关于智能养老政策频发的一年,比如2019年4月,国务院发布《国务院办公厅关于推进养老服务发展的意见》,明确“互联网+养老”和“智慧养老院”的核心方针。这些利好政策和信息,意味着厦门市开展老年人终身教育和智能养老服务正逢其时,顺应时代的发展。

不仅国家频频出台关于老年人终身教育和智能养老的利好政策,地方政府也积极响应,顺势而为。2018年厦门市政府正式印发《厦门市老年教育发展规划(2018~2020年)》,《规划》指出,要办好老年人家门口的终身教育。福建省在2019年10月12日印发了《推进养老服务发展(2019~2022)行动方案》,《方案》中提出依托“互联网+”,提供“点菜市就近便捷养老服务。拓展信息技术在养老领域的应用,建设养老公共服务平台。到2022年,打造100家以上满足养老院管理和养老服务需求、具有智能化管理系统的“智慧养老院”。

(二)网络和信息技术的快速发展和日益普及

由于网络和信息技术的不断发展和普及,上网变得越来越简单易行。而作为中国软件特色名城的厦门,在这方面更具优势。厦门的老年群体中使用网络的普及

率高,因而利用网络学会基本操作成为可能,为厦门发展老年教育的网络教学和智能养老服务提供了极其有利的条件。

三、厦门市老年人终身教育和智能养老服务的优势

(一)厦门老年人总体素质较高

厦门是一个沿海开放城市,人们易接受新事物。同时厦门相当一部分老年人受到中国教育事业发展的影响而表现出更高的知识文化水平,这无疑让厦门老年人获取新兴事物、掌握现代技术成为可能。对继续接受教育,更新知识和技能的愿望也更加强烈。此外,根据问卷调查数据显示,厦门被调查的老年人月收入多在5000元以上;消费潜力略高于全国的平均水平,更有实力购买智能养老终端产品和服务,因此,这些优势必然能够为厦门市推动老年人终身教育和推出智慧养老举措提供更坚实的实施基础。

(二)厦门市智能养老服务设施较齐全

目前厦门市全面实现了每个街(镇)均建有1个以上养老服务照料中心、每个社区均建有1个居家养老服务站、每个建制村均建有1个以上农村幸福院的建设目标,实现了城乡养老服务设施100%全覆盖。各类养老床位总数15495张,每千名户籍老年人养老床位数40.2张,这些数据表明厦门市养老服务设施覆盖率较高,为进一步做好厦门市智能养老打下良好的基础。

此外,厦门市共有爱心护理院扩建工程、市爱鹭老年养护中心工程、泰康鹭园厦门医养健康综合体3个社会资本投资养老服务项目,还有16家规模较大、连锁运营的居家社区养老服务组织和7家优秀养老企业来厦建设运营居家社区养老服务设施。另外,厦门市积极推进高端养老项目落地。如厦门首个位于同安落地的高端养老项目——泰康之家鹭园预计2021年年底竣工投用,拟建设1400张床位。太保养老(厦门)有限公司在集美的项目计划总投资额不低于15亿元,养老床位数不少于1600张。国寿集团在翔安投资兴建高品质的CCRC+养生度假养老社区项目,项目投资规模预计不低于15亿元,养老床位数不少于1500张。海沧区高端养老项目已有中铁建、九如城集团正在洽谈对接,项目已经入库。这些高端养老项目计划引入专业医务人员、培养本地护理人员,打造集医、康、养、学、研于一体,打造海西标杆一站式高端颐养项目。

这些齐全的设施将为厦门智能养老提供很好的资源保障。

(三)养老机构中的医疗条件较完善

厦门市29家养老机构内设有医疗机构,占养老机构的74.4%,共有护理型床位8009张,占养老机构总床位84.8%。实现医保刷卡服务,支付范围涵盖床位费及医务室看病就医费用。思明区还有试点民营医疗机构承接家庭医生签约服务,开发上门出诊服务信息平台,实现线上预约、医护上门。高端养老项目中计划引入医疗康复、医疗检查等先进设备。这些条件可以确保厦门市智能养老服务体系中的医疗护理和紧急救助得到很好的实现。

(四)线上线下相结合的“互联网+养老”建设较好

线上建成市级养老服务与监管信息平台,提供厦门老年人的“网上超市”及二十四小时在线服务,满足老年群体吃、穿、用、行等生活料理以及就医陪护等需求。线下有专业助老员助力智能养老。按照每400位老年人配置一名助老员的标准,为每个村(居)配备1~2名助老员。共配备956位助老员入驻526个村居。让专业养老服务扎根社区、上门入户,打造厦门没有围墙的智能养老院。这些助老员借助智能养老服务的信息化平台更好地服务老人,将大大提升老人的获得感和幸福感。

(五)注重新型厦门智能养老服务和终身教育相结合

这种模式不仅仅考虑智能养老问题,也同时注重老年群体的终身教育问题,以居家社区为养老主流,在夯实医养结合服务基础的同时,积极探索老年人日间照料服务,并且着力推行终身教育,满足老人精神和文化养老需求。

以厦门湖里区殿前街道养老服务照料中心为例,智慧养老服务信息化云平台分为三个模块:大数据信息可视平台,安防智慧联动系统,人员信息化机动系统这三个部分组成,打造“互联网+”智慧养老解决方案。

除了让老年人在家门口体验以“互联网+”、“嵌入社区”、“医养结合”等特色的综合性养老服务。同时还依托一些文化传媒公司的文化优势或政府支持的老年大学或院校,有计划地组织社区老年人参与终身教育,参加文艺汇演,书画、摄影、文化之旅、交谊舞等形式多样的学习和文化娱乐活动。一所所老年大学陆续开办,更多智慧养老方式被慢慢普及,老有所学、老有所乐、老有所为。这种新型社区智慧养

老服务和终身教育相结合的模式让老人切实增加获得感、幸福感。

四、厦门市智能养老服务存在的问题

(一)政府顶层设计亟待加强

不可否认,厦门在智能养老服务试点运行中取得了不俗的成绩,但尚未扩展到厦门所有街道社区和所有村镇。目前厦门市尚未建立统一的智能养老服务平台,这些都说明厦门智能养老仍存在碎片化现象,仍需政府大力支持,参与顶层设计,在政策层面进行智能化协同规划。

(二)智能养老服务标准体系建设不足

智能养老服务在厦门属于新兴产业,目前主要还是依靠国家和当地政府主导发展,未形成一套行之有效的管理办法为之护航,长远发展机制还不完善,对参与智能养老服务的企业和机构考核和评定的标准碎片化,未形成统一的服务标准化体系。这些不足制约了厦门智能养老行业的有序健康发展。

(三)智能养老产品和服务仍存在不足

首先智能养老需求持续增长,但智能养老产品适老性和智能性不足,影响了智能养老产品的使用率;其次智能养老产品和系统之间存在联通障碍。这些不足造成信息无法畅通,智能产品与服务无法有效衔接,产业和服务过于同质化,未能做到养老服务精细化,未能细化到个人层观,为每个老人提供量身定制的服务。此外,智能养老产品还存在成本方面的忧虑,因为不是所有家庭能承受得起,毕竟在厦门也存在消费者“未富先老”的问题。

(四)老年终身教育覆盖面小、课程设置缺乏合理性

厦门老年院校规模较小,老年终身教育普及率低,老年院校基本在城市中心,服务不到广阔的农村,尤其是较偏地区。另外,老年院校名额有限,存在老年人报名难等问题,学员中大部是学历较高,经济基础较好的老年人,无法普及到厦门所有老年群体。此外,老年大学课程设置缺乏合理性,教学内容较单一。教学内容偏重于休闲娱乐和健身,富有时代感或教育功能的课较少。娱乐功能远远超过教育功能。

(五)智能养老行业人才不足

厦门市智能养老服务业人才培养不足、行业缺乏高素质专业人才,鲜有年轻人愿意来养老行业工作,厦门的养老从业人员平均年龄在45岁~50岁之间。此外,智能养老领域人才普遍学历偏低,工作强

度大,但平均薪酬偏低等等,这些不足造成了该行业招聘困难,人才不足,进而严重制约了该行业的发展。

五、完善厦门终身教育和智能社区养老服务对策建议

(一)完善老年人终身教育,丰富老年生活

由于老年院校是老人接受终身教育的重要载体,但现有的老年院校较少,因而老年人接受终身教育的渠道较窄。为此我们要不断探索多样化的老年人终身教育形式。如积极开展社区老年教育,积极倡导和吸引老年人参与到这些活动和场所;扩大远程网络教育,让更多的老年人也能接受终身教育;利用社会上现有的教育资源,如高校、中学、小学、电大等学校资源参与老年人终身教育。此外,我们在课程建设中,除了开设传统的课程,也要积极开设一些富有时代感或有教育功能的课程,满足老年不同层次的需求,做到老有所学,老有所乐。

(二)加强政府顶层设计,加大政府扶持力度

由于老年终身教育和智能养老均是新兴产业,由于前者的社会福利性和后者具有周期长、资金大、效益慢的特点,决定了二者的进一步发展离不开福建省和当地政府的大力支持。政府除了要做好顶层设计,政策层面协同规划智能养老服务体系,建立统一的智能养老平台,也要适当降低开办老年终身教育和智能养老企业的准入标准,制定免税、减税等各种优惠政策,吸引更多的社会资源参与发展厦门老年人终身教育和智能养老产业。

(三)引进高级人才,加大智能养老产品的研发力度

政府要采取一系列优惠政策来吸引国内外高级人才参与厦门智能养老产品的研发,提高智能养老产品适老性和智能性,让更多的老年人用得起,用得方便。其次可以根据厦门的实际情况,研发出适合本地的智能养老系统和设备,开发更多的智能养老可穿戴设备解决不同类型老人的各种个性化需求,做到养老服务精细化。

(四)加快复合型人才培育,提升护理人员水平

由于智能养老不同于普通养老,因而对护理人员素质的要求更高。不仅要会照顾老人平时的生活起居,还要求掌握智能养老需要的网络技术、数据管理能力、心理安慰和基本的医疗保健等养护能力。这些复合型人才在厦门远远不够,需要对护

理老人的学生或相关人员进行专业化培训,不仅要掌握智能养老理论知识,还要对其进行技能、心理分析、数据处理等能力的训练。根据能力的不同,考核的结果颁发相应的资质证书。资格等级越高,所获薪酬待遇也越高。国家方面要鼓励高校多开设智能养老相关专业,要让智能养老护理工作变成全社会认可的职业,提高他们的待遇,留得住年轻人,智能养老产业才能持续发展。

参考文献:

- [1] 中国人民共和国国家统计局.中国统计年鉴2020[M].北京:中国统计出版社,2020.
 - [2] 厦门市民政局.2020年厦门市养老服务工作开展情况[EB/OL].[2021-02-04].
http://mzj.xm.gov.cn/xxgk/tjzl/shfl/lnrfl/202102/t20210204_2517726.htm.
 - [3] 厦门老干部.厦门市扩大老年教育资源供给,为更多老年人增添幸福感[EB/OL].[2019-03-29].<http://www.xmlgb.gov.cn/gzdt/zxdt/3327671.htm>.
 - [4] 岳世川.“互联网+”居家养老服务模式研究——以厦门市智能养老为例[J].社会治理,2020(04):81-87.
 - [5] 李堃.营口市智慧养老体系构建研究——以厦门市智能养老为例[J].社会治理,2020以胜利社区为例[D].沈阳:辽宁大学,2019.
 - [6] 孙莹.北京市智慧社区养老服务体系——以厦门市智能养老为例[J].社会治理,2020以朝阳区W街道为例[D].北京:中央民族大学,2020.
 - [7] 朱雪峰,张茗淇.哈尔滨智慧养老服务发展对策研究[J].经济研究导刊,2020(35):65-66.
 - [8] 周雄勇.厦门市养老产业的发展现状 & 前景[J].社会福利(理论版),2015(02):36-40.
 - [9] 何南君.“互联网+”背景下社区居家养老研究[J].农村实用技术,2019(02):6-9.
- * 基金项目:2020年福建省终身教育研究“基于终身教育理念下的福建社区智能养老服务体系构建研究——以厦门市为例”(编号:ZS20236);2021年度“我为建设新福建献良策”(统一战线专项)课题(项目编号:JAT21030);2021年泉州市社会科学规划项目课题立项(项目批准号:2021H14)。
- (作者单位:詹锦华,厦门工学院;翁曼萍,黎明职业大学。翁曼萍为通讯作者)