

分类号：C93
密 级：公开

学校代码：10363
学 号：2211120106



安徽工程大学

Anhui Polytechnic University

硕士学位论文

题 目 智慧社区视角下养老服务优化
研究—以芜湖市Y区为例

论 文 作 者	<u>王硕懿</u>
校 内 导 师	<u>徐达奇</u>
校 外 导 师	<u>刘雪冬</u>
专业学位类别	<u>公共管理</u>
研究方向（领域）	<u>行政管理</u>

论文提交日期： 2024 年 5 月 28 日

分类号: C93

单位代码: 10363

密 级: 公开

学 号: 2211120106

题 目 智慧社区视角下养老服务优化研究—以芜湖市 Y 区为例

题 目 RESEARCH ON ELDERLY CARE SERVICE
OPTIMIZATION FROM THE PERSPECTIVE
OF SMART COMMUNITY: A CASE STUDY
OF Y DISTRICT IN WUHU CITY

学生姓名:	王硕懿
校内导师:	徐达奇
校外导师:	刘雪冬
专 业:	公共管理
研究方向:	行政管理
论文答辩日期:	2024年5月25日

安徽工程大学学位论文原创性声明

本人郑重声明：我恪守学术道德，崇尚严谨学风。所呈交的学位论文，是本人在导师的指导下，独立进行研究工作所取得的成果。除文中已明确注明和引用的内容外，本论文不包含任何其他个人或集体已经发表或撰写过的作品及成果的内容。论文为本人亲自撰写，我对所写的内容负责，并完全意识到本声明的法律后果由本人承担。

学位论文作者签名：王硕磊

日期： 年 月 日

安徽工程大学学位论文版权使用授权书

学位论文作者完全了解学校有关保留、使用学位论文的规定，同意学校保留并向国家有关部门或机构送交论文的复印件和电子版，允许论文被查阅或借阅。本人授权安徽工程大学可以将本学位论文的全部或部分内容编入有关数据库进行检索，可以采用影印、缩印或扫描等复制手段保存和汇编本学位论文。

保密 ☐，在 _____ 年解密后适用本版权书。

本学位论文属于

不保密 ☐。

学位论文作者签名：王硕懿

指导教师签名：张培

日期： 年 月 日

日期： 年 月 日

智慧社区视角下养老服务优化研究—以芜湖市 Y 区为例

摘 要

随着人口老龄化的持续加剧，养老问题逐渐成为社会广泛关注的焦点，这要求我们正视并应对老龄化带来的严峻挑战。得益于科技与网络的快速发展，传统的人力服务正在向智慧化、数字化方向演变，其中智慧社区养老服务越来越受到关注。这种养老服务模式主要依托于现代网络科技，如物联网、大数据平台和人工智能产品等，为老年人提供更加高效、便捷的养老服务。通过互联网和大数据技术，可以整合老年人的相关数据，进而筛选并定制适合他们的养老方案。同时，运用物联网技术为老年人带来生活上的便捷，实时监控他们的健康和安全状态，确保他们得到必要的关注和支持。“互联网+社区+养老”的智慧社区养老服务，为老年人营造了一个更加舒适、便捷、健康的生活环境，满足他们对健康、安全和社交等方面的需求，同时也为解决老龄化问题提供了新的思路和解决方案。芜湖市 Y 区智慧社区养老服务的建立和发展已经取得了一定成效，实现了一定范围的服务覆盖。然而，为了完全满足周边老年人的养老服务需求，仍需不断努力和完善相关服务。

本研究以文献研究法为起点，梳理和总结了关于智慧社区养老服务的国内外研究文献。借助协同治理、数字治理及福利多元化理论作为理论框架，通过调查研究的方式对芜湖市 Y 区智慧社区的养老服务进行了实地调查，发现目前智慧社区养老服务存在基础设施欠缺；老年人对社区智慧养老的认同度较低；智慧养老服务人员专业化不足；存在信息壁垒等问题。并在分析问题产生的原因基础上，参考国内外先进地区智慧养老经验，提出几点优化建议：健全智慧养老服务体系；提升智慧养老

服务品质；加大智慧养老服务宣传；加强智慧养老服务平台的构建。

关键词：人口老龄化，智慧社区，养老服务，智慧平台搭建，优化对策

RESEARCH ON ELDERLY CARE SERVICE OPTIMIZATION FROM THE PERSPECTIVE OF SMART COMMUNITY : A CASE STUDY OF Y DISTRICT IN WUHU CITY

ABSTRACT

As the aging of the population continues to worsen, the issue of elderly care has increasingly become a focal point of widespread social concern, necessitating that we face and tackle the severe challenges brought about by this demographic shift. Thanks to the rapid development of technology and the internet, traditional human services are evolving towards intelligent and digital directions, with smart community elderly care services garnering increasing attention. This elderly care service model primarily relies on modern network technologies, such as the Internet of Things, big data platforms, and artificial intelligence products, to provide the elderly with more efficient and convenient services. By leveraging the internet and big data technologies, relevant information about the elderly can be integrated to screen and customize suitable care plans for them. Moreover, technology brings conveniences to the elderly's daily lives and enables timely monitoring of their health and safety status, ensuring they receive the necessary attention and support. The "Internet + Community + Elderly Care" model of smart community elderly care services creates a more comfortable, convenient, and healthy living environment for the elderly, meeting their needs for health, safety, and social interaction. It also provides new ideas and

solutions for addressing the aging population issue. The establishment and development of smart community elderly care services in Y District of Wuhu City have achieved significant results and realized a certain range of service coverage. However, to fully meet the elderly care service needs of the surrounding elderly population, continuous efforts and improvements are still required.

This study begins with a literature review method to collate and summarize domestic and international research literature on smart community elderly care services. Utilizing collaborative governance, digital governance, and diversified welfare theories as the theoretical framework, this research conducted a field investigation into the elderly care services of smart communities in Y District of Wuhu City. The findings reveal several issues with the current smart community elderly care services, including a lack of infrastructure; low recognition of smart elderly care among the elderly; insufficient professionalization of smart elderly care service personnel; and the existence of information barriers. Based on an analysis of the causes of these problems, and by referring to advanced experiences in smart elderly care from both domestic and international regions, several optimization suggestions are proposed: to improve the smart elderly care service system; to enhance the quality of smart elderly care services; to intensify the promotion of smart elderly care services; and to strengthen the construction of smart elderly care service platforms. These recommendations aim to address the identified issues and to further develop the smart community elderly care services in Y District of Wuhu City, ensuring they are better equipped to meet the needs of the aging population.

KEY WORDS: Population aging, Smart community, Elderly care service, Intelligent platform construction, Optimization countermeasures

目录

第 1 章 绪论	1
1.1 研究背景及意义	1
1.1.1 研究背景	1
1.1.2 研究意义	2
1.2 国内外研究现状	2
1.2.1 国内研究现状	2
1.2.2 国外研究现状	4
1.2.3 国内外研究现状评述	6
1.3 研究思路及研究方法	6
1.3.1 研究思路	6
1.3.2 研究方法	7
1.4 创新点	8
第 2 章 相关概念及理论	9
2.1 相关概念	9
2.1.1 社区养老	9
2.1.2 智慧养老	9
2.1.2 智慧社区养老	10
2.2 理论基础	10
2.2.1 协同治理理论	10
2.2.2 数字治理理论	11
2.2.3 福利多元主义理论	12
第 3 章 芜湖市 Y 区智慧社区养老服务现状	13
3.1 芜湖市智慧社区养老服务现状分析	13
3.1.1 芜湖市智慧社区养老服务现状	13
3.1.2 芜湖市养老服务相关政策梳理	14
3.2 芜湖市 Y 区智慧社区养老服务现状分析	15
3.2.1 研究设计	15
3.2.2 芜湖市 Y 区智慧社区养老服务调研情况分析	16
第 4 章 芜湖市 Y 区智慧社区养老服务存在的问题及原因	29
4.1 芜湖市 Y 区智慧社区养老服务存在的问题	29
4.1.1 社区智慧养老基础设施欠缺	29
4.1.2 社区智慧养老服务人员专业化水平不足	29
4.1.3 社区智慧养老服务被认可度不高	30
4.1.4 社区智慧养老存在信息壁垒	30
4.2 芜湖市 Y 区智慧社区养老服务存在问题的原因	31
4.2.1 政府对智慧社区养老的顶层设计不足	31
4.2.2 智慧产品“适老性”不足	31
4.2.3 社会力量参与度不够	32
4.2.4 智慧养老技术尚不成熟	33

第 5 章 国内外智慧社区养老服务先进经验借鉴	34
5.1 国外经验做法	34
5.1.1 日本智慧化居家养老	34
5.1.2 英国以社区为核心的老年服务	35
5.2 国内经验做法	35
5.2.1 杭州市智慧养老服务	35
5.2.2 上海市智慧养老服务	36
5.3 国内外经验对智慧社区养老服务优化的启示	37
5.3.1 政策大力支持	37
5.3.2 搭建养老服务信息平台	37
5.3.3 鼓励多元主体参与	37
5.3.4 注重智慧化运用	38
第 6 章 智慧社区养老服务优化对策建议	39
6.1 健全智慧养老服务体系	39
6.1.1 政府强化顶层设计	39
6.1.2 完善智慧社区养老服务标准	39
6.1.3 完善监测与评估体系	40
6.2 提升智慧养老服务品质	41
6.2.1 加强服务人员培训及考核	41
6.2.2 提高智慧养老产品的适老性	41
6.3 加大智慧养老服务宣传	42
6.3.1 深化智慧养老的观念	42
6.3.2 鼓励社会力量共同参与	42
6.4 加强智慧养老服务平台的建设	43
6.4.1 智慧平台技术优化	43
6.4.2 跨部门数据整合	43
结论与展望	45
参考文献	46
附录 1	50
附录 2	52

第 1 章 绪论

1.1 研究背景及意义

1.1.1 研究背景

当前，我国的老年人口规模和数量都在持续攀升，这一趋势在第七次全国人口普查的数据中得到了明确的反映。老年人口比例显著上升，60 岁及以上年龄段人口占比达到 18.70%，较上次普查增加了 5.44 个百分点^[1]。这一显著的增长不仅揭示了我国老龄化速度的加快，而且也表明我国正逐渐步入一个更加严峻的老龄化阶段。尽管我国在经济建设方面取得了显著成就，但目前尚处于发展阶段，经济基础仍需进一步巩固。与此同时，养老保障体系的完善程度尚不足以应对日益增长的老年人口需求，这对国家的社会保障体系带来了巨大挑战。中国作为世界上老年人口最多的国家，其养老问题在 21 世纪变得尤为突出和紧迫，需要引起社会各界的高度关注。

我国目前的养老服务模式主要包括居家养老、社区养老和机构养老三种形式，形成了被广泛提及的“9073”格局，也就是说 90%左右的老年人会选择居家养老^[2]。随着家庭向“核心化”转变及老年人口比例的“老龄化”趋势加剧，传统的家庭式养老模式遭遇了空前的挑战。在人力资源配置上，老年人通常依赖于子女的赡养来满足日常的生活需求。但是，计划生育政策的长期实施导致了“421”家庭模式的普及，即一对夫妇需肩负起照顾四个或更多老年人的重担，这显著增加了居家养老的经济负担^[3]。

随着互联网和信息技术的飞速发展，以及社会经济的稳步提升，智慧城市的概念和实践在全球范围内迅速扩散。这一趋势不仅推动了城市智能化的进程，也促进了智慧社区建设的快速发展。智慧社区作为智慧城市的关键组成部分，为老年人提供更加便捷、高效和个性化的养老服务成为可能。

近年来，随着国家对智慧社区养老服务的持续关注与扶持，智能化、智慧化等技术和设备在社区管理与社区养老服务领域的应用日益广泛。随着“互联网+”行动计划的深入实施，智慧养老的理念和实践得到了进一步的推广和应用。最新的《“十四五”老龄事业发展和养老体系建设规划》中，智慧养老被提升到了国家战略层面，成为推动老龄事业和养老服务体系高质量发展的重要内容^[4]。随着《智慧健康养老产业发展行动计

划（2021—2025 年）》的推出和实施，新一代信息技术与养老服务的深度融合得到了加速推进，这一战略部署有效地促进了养老服务业向智能化转型，进而为智慧社区的建设和发展提供了有力支持^[5]。

1.1.2 研究意义

(1) 理论意义

在应对全球人口老龄化挑战的背景下，智慧养老服务的发展为全球应对老龄化挑战提供了创新思路。智慧养老服务，作为社会进步和科技进步的产物，为我国养老服务领域开辟了一条可行的发展道路。智慧社区养老作为一个新兴的养老模式，当前仍处于初级阶段。本研究是对智慧社区养老服务研究内容的丰富，对智慧社区养老服务的优化发展有一定的意义。

(2) 实践意义

针对目前我国老龄化社会的来临，研究智慧社区养老服务，解决老年人的实际需求，具有十分重要的实践意义。一是能够有效地减轻目前社会、家庭面临的庞大养老压力，改善传统养老方式所不能解决的诸多问题，提升老人的生活品质。二是将基于芜湖市智慧社区当前面临的挑战，提出一系列改进措施以提高养老服务的质量，不仅为芜湖市的养老服务质量带来提升，同时也为智慧养老领域的实践探索提供参考。

1.2 国内外研究现状

1.2.1 国内研究现状

(1) 关于社区养老涵义的研究

随着人口老龄化愈加明显，社区养老问题日益受到人们的重视，人们对其的内涵也有了新的理解。鲍迎然（2023）认为社区养老指的是通过综合利用社区资源和服务，老年人在熟悉的居住环境中得到照顾和支持^[6]。它应当包括健康管理、紧急救助、文化娱乐等多方面内容，以促进老年人的身心健康和社会参与。张建（2014）提出社区养老的核心在于通过社区资源的整合，为老年人提供一个安全、便利、舒适的生活环境，同时满足他们的精神文化需求和社会交往需求^[7]。向运华（2022）强调，社区养老在于实现老年人的自我价值和社会价值，通过参与社区活动和志愿服务，老年人可以继续为社会做出贡献^[8]。

(2) 关于社区养老服务研究

王艳（2022）提出，以社区为基础的居家养老模式是目前我国养老事业发展的一个

重要方向。政府通过购买社区居家养老服务,实现了在政府引导下,企业、社区和社会组织等多元主体的协同合作^[9]。任杨等人(2022)提出,在社区居家养老服务的演化和发展中,政府扮演着不可或缺的角色,主要有四个方面:在顶层设计上,政府要进行前瞻性的规划,为其发展提供指引,并通过法律法规以及相应的政策的颁布,建立健全的制度体系。在引导发展方面,要坚持政府领导,保证政府-社区-市场-家庭,四位一体的职能分工,以实现协调运作;在资源分配方面,政府要统筹人力物力,加强各部门之间的联系,为各种人才的培养提供资金支持;在发展观念上,政府总是引导各种市场主体锚定智慧养老的发展方向,保证优惠政策的不输出,一起对数字化转型的道路进行探索与实践^[10]。张程川(2021)指出,在养老市场转型发展的同时,社区居家养老也变得更加完善,但是仍然面临着相应的配套设施缺乏、专业养老人员匮乏、医疗与养老的融合还需要进一步深入和磨合等问题。因此,提出针对存在问题的发展措施,应要加强对社区居家养老服务的支持,加强专业的养老服务人才的培训,注重促进两者的融合发展^[11]。

袁妙或(2018)等基于积极老龄化背景,认为目前养老服务存在人力、土地、金融、物资方面的问题,要通过整合性策略来解决。借鉴该领域的相关理论,以健康、参与、保障为核心,建立功能完备的社区养老模式,以期突破传统“在院”“在家”两种养老模式的二维理论^[12]。周学馨(2018)提出,失独老年人的养老问题,不仅关系到其对公共资源和服务的供给和需求的调节能力,而且还关系到国家作用、市场供给能力和社会协调等多个方面(国家作用、市场供给能力、社会协调)的建设^[13]。

(3) 关于智慧养老概念的研究

我国在智慧养老领域的探索相对较晚,与一些发达国家相比,还存在一定的差距。中国人民大学教授左美云(2014)提出智慧养老的内涵、模式与机遇,指出智慧养老不仅能够提高养老服务的效率和质量,还能够促进养老产业的创新发展^[14]。朱海龙(2016)认为,智慧养老代表了对中国老年照顾模式的创新思考,它利用技术手段来补充传统养老服务的不足^[15]。杨武(2019)指出,智慧养老产业借助现代科技手段,为老年人提供了全面的支持,有效提升了他们的生活质量,不仅满足了老年人日益增长的多元化需求,还有助于解决养老服务供给的紧张状况^[16]。

(4) 关于智慧社区养老服务研究

随着智慧社区建设的进展,养老服务正从传统形态向智慧化形态转变。近年来,众

多学者逐渐将焦点投向了智慧社区养老服务的构建。黄珩 (2018) 探讨了如何将大数据技术应用于社区养老服务, 以构建智慧社区, 并针对“互联网+养老”网格化信息平台的构建, 以满足不同老人的需求, 进行差异化服务, 以及构建智慧养老的专业服务队伍等方面, 提出了相关的政策和建议^[17]。韩为宏等 (2023) 提出, 为提升社区智慧养老服务的质量, 需要对基础设施进行升级, 并构建一个综合性服务平台, 进一步深化医养结合, 让养老产品更加丰富。提出相关对策为推动智慧社区养老服务的发展和提升我国老龄人口的生存质量提供理论依据和技术支撑^[18]。睢党臣 (2018) 认为, 网络技术的应用能够优化资源和数据的整合与共享, 从而提升养老服务的效率^[19]。朱浩 (2015) 提出了构建养老服务一体化服务平台的必要性^[20]。李长远 (2017) 认为, 在社区治理中, 既要实现养老服务的多元化, 又要凸显政府的相应保障功能, 应实现以政府为核心, 多元化参与的养老服务体系^[21]。姜玉贞 (2019) 倡导建立一个多方参与的养老服务合作机制, 以增强服务供给的协同效应, 强调了社会各方面利益主体在养老服务供给中的协同作用^[22]。

1.2.2 国外研究现状

(1) 养老服务的研究

对老年人养老服务的研究中, Bilsen (2008) 在对老年养老服务系统的研究中认为, 由于老年人对医疗与护理服务的需求日益增长, 因此需要构建健全的养老服务体系与管理制度, 为应对养老服务体系建设中的挑战, 必须制定明确的发展策略, 以促进该体系的有效改进和持续发展^[23]。从老年群体的角度出发, Demir (2008) 对养老服务体系进行了深入分析, 认为随着远程医疗技术的不断发展, 老年人有望获得更高质量的医疗服务, 这一观点强调了技术创新在未来改善老年人医疗体验中的重要作用^[24]。

在西方国家, 老年人及其家属可在众多服务提供者中自由选择适宜的付费养老服务, 体现了市场化养老服务的多样性和选择性。随着人口老龄化的加剧, 西方发达国家面临养老服务供需失衡的挑战。由于机构养老的高昂成本和有限的床位数量, 导致老年人往往需要长时间等待才能获得服务, 因此, Ganesh (2023) 认为社区医疗保健可以提供更容易获得的医疗服务, 减少老年人前往医院的频率, 提高医疗保健的效率和质量^[25]。为应对这一趋势, 发达国家逐渐将养老重心转向社区和居家养老服务。Kaneko (2018) 提出, 通过对家庭偏好的深入研究和理解, 我们可以更好地优化老年照顾服务的提供, 以满足社会的需求, 提高老年人的生活质量^[26]。

(2) 社区养老服务研究

尽管西方发达国家已建立了较为成熟的社区养老服务体系,但仍存在一些问题和不足,需要进一步改进。首先, Walsh (2019) 指出, 尽管英国增加了对城市社区养老服务的财政投入, 但仍存在目标设定不明确、资源支持不充分以及多主体协同不足等挑战^[27]。其次, Zhou (2019) 的研究表明, 空巢老年人更易产生孤独感, 这种情绪可能会对他们在社区中的养老体验产生负面影响, 进而影响其在社区养老中的生活质量, 因此有必要对其进行心理抚慰, 并帮助其树立自信^[28]。Zhengjun (2023) 指出, 互助养老模式对解决当前世界人口老龄化问题具有重要意义^[29]。这种模式类似于一种基于相互援助的养老方式, 着重于社区成员间紧密的联系与支持。但是, 随着社会结构的演变和家庭模式的转变, 传统的社区照顾方式也在逐步发展变化。社区照顾模式的演进体现在社区组织的参与度提升、专业服务的融入、科技手段的运用以及社区关系的多样化等方面, 这些都使得照顾服务变得更加多元、专业和全面。这些变化为老年人提供了更广泛、高效和持续的照顾支持。

当前, 社区养老服务供给的主体是多元的, Jiangang (2021) 探讨了提出构建一套以满足老年人口核心需求为导向的社区养老服务体系。该体系将致力于提供个性化、细致的养老服务, 以进一步提升社区对老年人的友好程度, 构建更加优质的老年友好型社区^[30]。

(3) 智慧养老研究

智慧养老这一理念最初由英国的生命信托基金提出, 被称作“全智能老年系统 (Intelligent Older System)”。该系统致力于运用尖端的管理、计算机以及无线传感技术, 旨在为老年群体打造一个便捷、高效率、互联互通的养老环境^[31]。智慧养老通过整合互联网、物联网、云计算和大数据等现代科技手段, 全面覆盖老年人的日常活动、健康监护、娱乐活动和学习交流等方面, 提供全面的支持与服务。其核心目标是实现与老年用户之间的友好互动, 确保服务的个性化和自主性, 从而显著提高他们的生活品质。据英国学者 Parrott (2015) 的观点, 智慧养老在宏观层面上是以政府为主导, 借助科技进步的力量, 动员社区和家庭中的养老资源。通过各参与主体的协作, 共同满足老年人在各个方面的需求^[32]。新奥尔良洛约拉大学的助理教授 Li (2020) 则认为智慧养老涉及利用全面的智慧系统对老年人的家庭生活实施远距离监护。通过这种方式提供的定制化服务旨在增进老年人的身心健康^[33]。

近年来,国际学者对智慧养老领域进行了深入研究,关注如何将智能技术整合到养老服务之中。他们致力于运用信息技术和相关方法论,旨在提升养老服务的质量并改善服务体验。比如, Suryadevara (2013) 提出了一种基于数据采集与处理的智能化方法,以实现对家庭中老人健康状态的实时监测。通过对家庭智能设备的使用频率进行监控,对老人生理健康状态进行预测与判定,并对其日常活动进行实时分析,从而对潜在疾病进行预警^[34]。Kang (2012) 提出了一种基于无线传感器网络的养老智慧家庭系统,该系统将为老年人提供安全健康的居住环境^[35]。Marina (2022) 提出,构建面向老年人群的网络平台,为老年群体提供专业咨询和健康生活引导^[36]。Martinho (2020) 提出,游戏化技术在物理机器人、控制台和可穿戴设备中的应用,已被证明对提升老年人的生活质量具有显著效果。通过这些技术,不仅可以增强老年人的身体健康,还能促进他们的认知功能、社交互动和情感状态的改善^[37]。

1.2.3 国内外研究现状评述

从现有研究来看,发达国家在智慧养老领域已率先起步并已取得较为成熟的研究成果。这些国家通过政府、机构与社区等多方面的紧密合作,以及多种智能设备的开发,为老年人提供了更为便捷和智能化的养老服务。国外的研究不仅突出了智慧养老在提高服务效率和质量方面的显著优势,同时也指出了其面临的挑战,如技术更新换代迅速、成本投入较大等。这样的研究不仅为智慧养老的持续发展提供了理论支持,也为其在实际应用中的不断优化提供了方向。相比之下,国内研究则随着人口老龄化加剧而日益深入。国内学者对社区养老的内涵、服务模式及智慧养老概念进行了探讨,强调社区养老在促进老年人身心健康、社会参与及自我价值实现方面的作用。目前尚未构建起完善的研究体系,而关于智慧社区养老服务优化方面的研究目前还不是很多。

1.3 研究思路及研究方法

1.3.1 研究思路

本文在撰写过程中,首先参考了国内外关于智慧社区视角下养老服务优化方面的文献,从概念出发,以协同治理理论、数字治理理论、福利多元理论等为主要理论支持。以芜湖市 Y 区智慧养老服务为切入点,采用调查研究法,对芜湖市 Y 区老年人在智慧社区中的需求和其满足状况进行了调查,以智慧社区为视角,对智慧社区养老服务现状进行研究,并对其存在的问题进行分析,借鉴国内外先进的智慧养老经验,结合芜湖市的具体情况,提出社区智慧养老服务的优化建议。

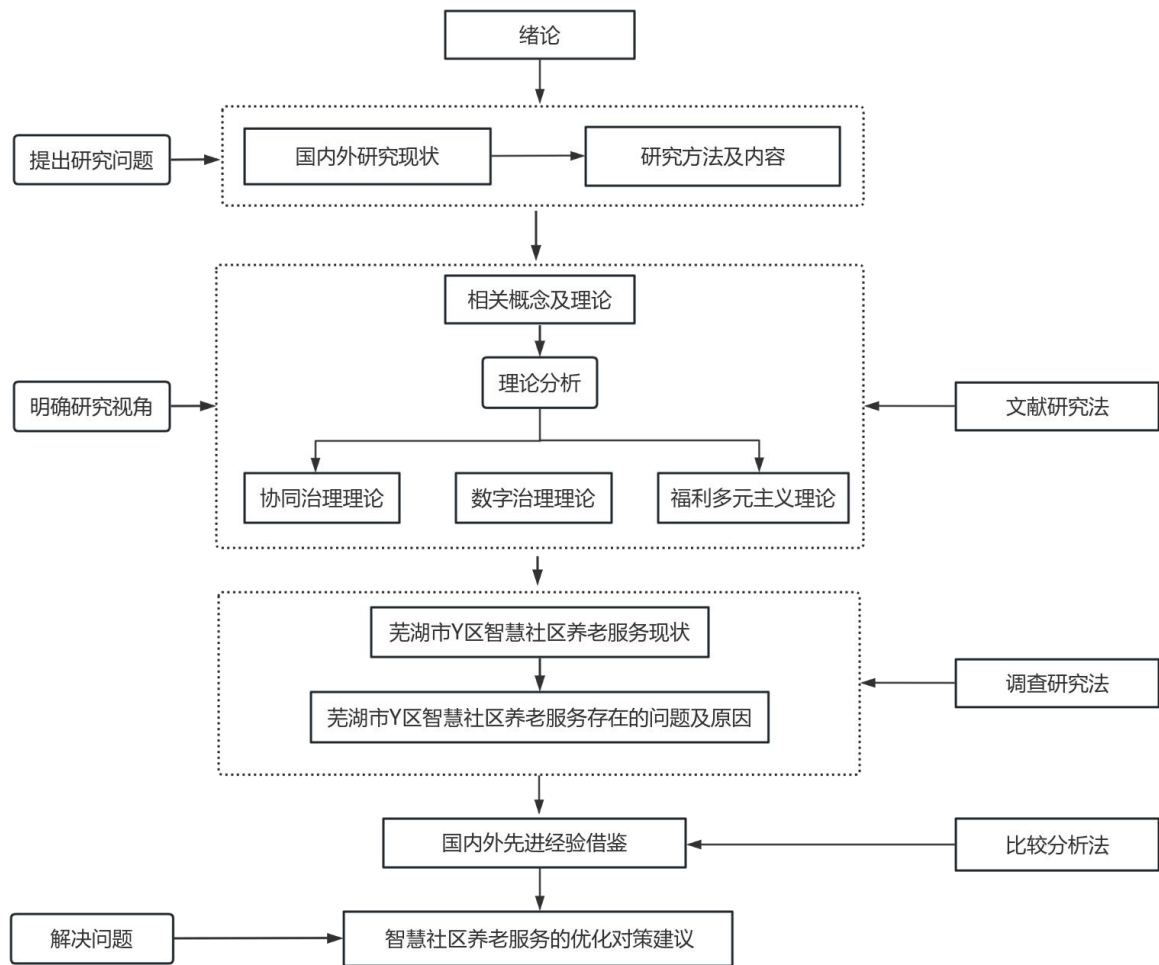


图 1-1 技术路线图

1.3.2 研究方法

(1) 文献研究法

运用文献研究法，通过对“智慧养老”“社区养老”等领域的研究成果进行了较为系统的梳理与剖析，对“智慧社区养老”的发展历程有了更深的理解，了解了国内外智慧养老服务研究现状，为后续的研究奠定了理论基础。

(2) 调查研究法

本研究拟选取芜湖市 Y 区作为研究样本，并采用问卷调查和访谈相结合的方法进行。通过设计和实施问卷，收集了老年人需求和满意度等信息，同时，通过访谈部分社区工作人员，深入了解他们的需求和建议，最后通过分析相关数据，了解现有智慧社区的优势和局限，同时深入探讨了老年人对于智慧社区养老的认知程度，以及智慧养老服务当前的发展状况，为后续的研究工作奠定了数据基础。

(3) 比较分析法

在本文中，选取了四个在智慧养老领域内具有代表性的成功案例，有来自日本和英国的发达国家智慧养老经验，还有来自我国先进发展地区杭州和上海的具体实践。通过对这些案例的深入分析与探讨，成功地提取了一系列宝贵的经验和启示。在总结这些经验的基础上，进一步将理论与实际情况相结合，提出一系列优化对策。

1.4 创新点

目前，我国已经开始重视智慧养老服务，并在多数城市开展相关实践。在智慧养老服务的研究领域，国内学者主要聚焦于对深圳、上海和杭州等智慧养老发展较为先进的城市进行深入探讨。相较于三四线城市的智慧养老研究相对匮乏，本研究选取芜湖市 Y 区作为案例，对智慧养老服务进行探讨，这在一定程度上体现了研究对象的创新性。同时运用了协同治理理论，福利多元理论和数字治理理论，对智慧社区现有的问题进行分析，并提出了相应的优化建议，通过这几个理论来研究智慧化社区养老问题的成果并不多见，具备一定的新颖性。

第2章 相关概念及理论

2.1 相关概念

2.1.1 社区养老

社区养老是一种多样化的养老服务模式，旨在为社区内的老年人提供便利和周全的照顾与生活支持。这种模式包括为老年人提供日常照料、生活护理、家政服务以及精神慰藉，以满足他们的基本生活需求^[38]。其中，建立专为老人设计的饭桌和餐厅，不仅满足了他们的日常饮食需求，还有助于促进社交互动。此外，社区中的老年活动中心和老年卫生服务设施为老年人提供了一个良好的环境，可以进行医疗保健和各种文体活动。

社区养老服务不仅关注老年人的身体健康，也注重其精神和社会需求^[39]。例如，通过提供法律援助和庇护服务，社区帮助老年人解决法律问题，保障他们的权益。此外，还会设立老年婚姻介绍所和老年学校，不仅为老年人提供了结交新朋友和继续学习的机会，也丰富了他们的精神生活，促进了社会参与和自我实现。同时，通过建立老年人才市场，社区养老服务还鼓励老年人继续参与社会工作，利用他们的经验和技能为社会做出贡献。

2.1.2 智慧养老

智慧养老作为一种新兴的养老模式，其理念最初由英国生命信托基金会提出，标志着养老服务向高科技、高品质时代的迈进。这一模式深度融合物联网、云计算、大数据及人工智能等尖端科技，致力于构建一个覆盖老年人生活各方面，集智能、个性化于一体的养老环境。在此系统中，老年人的日常生活、安全保障、健康照护、康复保健、娱乐学习等需求得到了全方位的科技支撑。

智慧养老的核心在于其高度的信息化和智能化水平。借助先进的网络技术和智能云平台，系统能够全天候、不间断地监控老年人的生活状态，从而确保他们的安全和健康。一旦出现紧急情况，系统会迅速启动报警机制，并通过自动定位技术及时响应，有效保护老年人的安全。此外，智慧养老还运用大数据分析技术，精确把握老年人的养老需求，高效连接养老服务提供者，为老年人提供量身定制的服务方案。

这种养老模式不仅提高了养老服务的效率和质量，而且为老年人带来了更为便捷、舒适、安全的养老环境，同时整合了现有医疗、健康和养老资源，优化了资源配置，有效解决了“无钱养老”与“无人养老”等现实难题。智慧养老作为一种创新的养老模式，为老年人带来了更加便捷、舒适、安全的养老体验。它不仅提高了养老服务的效率和质量，还推动了养老服务向高质量、高智能化方向发展。

2.1.2 智慧社区养老

智慧社区养老，是在智慧养老的基础上，进一步将智能化手段应用于社区管理和服务中，形成的一种全新的养老模式。它整合了社区内的养老资源，通过智能化手段为老年人提供更加便捷、高效、个性化的养老服务。在智慧社区养老的实践中，老年人可以享受到更加全面、专业的服务，包括生活照料、医疗保健、精神慰藉等。通过大数据共享和资源整合，智慧社区养老为老年人营造了一个安全、舒适、便捷的养老环境，让老年人在家中就能享受到专业的养老照护和贴心的服务。

智慧社区养老的兴起，不仅是对智慧养老模式的深化和拓展，更是对社区养老服务的全面升级。它利用先进的信息技术手段，将社区与老年人紧密地联系在一起，形成了一个智能化、个性化的养老生态系统。在这个系统中，老年人不仅可以享受到更加便捷、高效的服务，同时也能够感受到社区大家庭的温暖和关爱。

2.2 理论基础

2.2.1 协同治理理论

协同治理理论（Collaborative Governance Theory）是一门以自然科学领域中的协同论和社会科学领域中的治理理论为理论基础的新兴交叉理论。该概念是由赫尔曼·哈肯，一位理论物理领域的专家于1971年首次提出。它的核心思想在于通过不同参与者之间的合作与协调来实现更加高效和响应性的治理^[42]。这意味着在各种社会、政治或经济活动中，多个利益相关者如政府机构、企业、民间团体，以及个人，通过共同努力、信息共享和资源联合使用，都可以在一个复杂的系统中起到相互促进和自我调整的作用。为了实现这一目标，不同的非国家部门公共机构以及各类利益相关者需要围绕共同目标展开紧密合作。这种合作模式不仅有助于整合资源，形成合力，还能够提升决策的科学性和执行的有效性，从而更好地满足社会需求和解决复杂问题^[43]。协同治理理论具有四个特点，它是指社会上所有的各方都可以参与，是一种合作与竞争的关系；其次是合作，即在合作过程中，各方主体之间的合作是对等的，即政府与各方通过协商来实现的；再

就是自治组织间的协作，在社会体系中充分利用自治组织的角色，与政府进行磋商，制定规则，实现了资源与权利的交互，并要求政府机构给予支持，以保证各组织间的协作；最后就是建立一般的准则。协同治理可视为群体行动，应在协作和信任的基础上，通过协商来共同制订规则。

协同治理理论注重治理主体间的协同性，即各个主体通过不断的相互协调，互相发挥优势，建立起合作关系。在智慧社区养老服务中，这意味着需要各参与主体之间的密切配合和协同工作。例如，社区组织可以负责组织志愿者团队为老年人提供日常照料和陪伴服务，商业机构可以提供老年人所需的产品和服务，而政府则可以提供资金和政策支持。通过这种协同工作，可以实现养老服务资源的有效整合和优化配置。

2.2.2 数字治理理论

数字治理 (Digital Governance)，也被称作电子治理，其起源可以追溯到 20 世纪 90 年代末期。这一理念的发展与信息技术的迅猛进步，全球化经济的深入整合以及因特网的兴起紧密相连。自其产生之日起，便与民主、善治等议题紧密相连。数字治理理论最早由美国学者曼纽尔·卡斯特 (Manuel Castells) 在 1996 年出版的著作《网络社会的崛起》中提出。曼纽尔·卡斯特的观点初步给出了数字治理理论的框架，为后续公共管理理论的研究开辟了一条新的路径^[44]。他认为，在计算机及信息技术时代的背景下，数字治理理论的出现为政府公共管理转为数字治理模式提供了可能。数字治理理论是治理理论与互联网数字技术相结合催生出的新的公共管理理论准范式。该理论积极倡导利用信息化技术手段和信息系统来推动公共部门的改革，并在此过程中发挥关键作用。通过实施这一理论，公共部门得以形成扁平化的新型管理机制，从而逐步将权力归还给社会和民众。这一治理过程不仅促进了权力在共享机制下的有效运行，还提升了公共服务的效率和质量，为构建更加开放、透明和民主的治理体系奠定了坚实基础。数字治理理论的特点主要呈现出高维性、强关联性、多层次性、开放性和全局性。它强调政府部门的数字化转型，使公共服务更加高效和透明，同时数字政府的业务开展也是数字治理的重要组成部分。此外，数字社会的发展也进一步推动了数字治理的进步，为数字化治理营造了更好的环境，同时也为政府制定政策和实施公共服务提供了更多的数据来源。英国著名学者，也是数字治理领域的领军人物，帕特里克·邓利维，在他的著作《治理的数字化时代》中，对这一理论的根源及其发展所处的历史背景进行了深入阐述。数字化治理理论源于整体性治理，但区别于传统的整体性治理理论，它关注的是碎片化而非专

门化。随着我国信息化进程的加快，在公共领域引进先进的信息技术与数据体系，已逐步形成一种新的发展趋势。大数据和云计算技术与数字治理的结合，为当代社会提供了新的发展契机，也在不断地重塑着公共行政体制。

数字治理理论鼓励利用数字技术创新服务模式。在智慧社区养老服务中，这包括开发智能化应用、推广在线服务平台等，使老年人能够更方便地获取服务。通过数字技术，可以实时跟踪服务过程和效果，收集用户反馈，对服务进行持续改进。同时，利用数据分析工具，可以对服务效果进行量化评估，为政策制定和资源配置提供科学依据。

2.2.3 福利多元主义理论

福利多元主义理论的兴起源于对福利国家的批判和反思。20 世纪 70 年代，石油危机的爆发导致欧美等发达国家经济成本上升，财政资源紧张，传统福利国家模式受到严重挑战。政府部门在结构性调整的形势下削减了社会福利支出，导致公共服务普遍出现低效率、低质量等问题。在这种情况下，福利多元主义理论应运而生，主张社会福利来源的多元化，以缓解政府压力，提高福利供给效率^[45]。它第一次被用在 1978 年的《志愿组织的前景：沃尔芬德委员会报告》中，倡导将志愿者组织列入福利机构。罗斯在 1986 年提出了福利多元组合理论，进一步丰富了福利多元主义的理论内涵。福利多元化理论主张社会各界共同参与和行业间的责任共担，并致力于通过增强市场力量和加强社会组织角色以减少政府的直接介入。它的核心内容是：它主张社会福利的提供不应局限于单一政府部门，而应通过公共部门、盈利组织、非盈利组织、家庭和社区等多个部门的共同参与和合作来实现。这一理论强调福利来源的多元化，旨在打破传统福利国家模式中的局限性，提高福利服务的供给效率和质量，以满足不同群体的需求。通过多元主体的协同作用，福利多元主义理论旨在构建一个包容性更强、更加可持续的社会福利体系。

在智慧社区养老服务中，这意味着可以吸引更多不同背景、不同领域的组织和机构参与进来，共同为老年人提供养老服务。这种多样化的服务来源不仅可以增加服务的数量，还可以提高服务的质量和多样性。更可以通过数字化平台，将政府、社区组织、企业、志愿者等各方资源进行有效整合，实现资源的共享和优化配置。这种资源整合不仅可以提高服务效率，还可以降低服务成本，使更多的老年人能够享受到优质的养老服务。

第3章 芜湖市Y区智慧社区养老服务现状

3.1 芜湖市智慧社区养老服务现状分析

根据第七次全国人口普查数据统计,截至2022年末,整个芜湖市60岁及以上的老年人有77万人,占到了总人口的20.65%,其中65岁及以上人口为63万人,老龄化率为16.89%,老龄化率高于全省和全国水平,超过国际标准的14%^[46]。相较于2010年第六次全国人口普查数据,60岁以上的人群所占比例增长了3.92个百分点,同时65岁以上的老年人口比例也上升了5.02个百分点,显示出我国人口老龄化趋势的进一步加剧。

芜湖市面临的人口老龄化问题在一定程度上归因于其工业和经济发展的弱势基础,同时,周边大都市如上海、南京和合肥对年轻人才的强烈吸引也促使了年轻劳动力的外流,从而加剧了本地的人口流失。同时,新生儿出生率持续偏低,进一步推高了老年人在总人口中的占比。目前,芜湖市的老龄化程度均超越了全省及全国平均水平,呈现出其老龄社会特征早、老年人口占比高以及老龄化速度快等现象。这些特征,加之经济发展与社会建设之间的不协调,共同加剧了养老服务体系面临的挑战。

预计到2025年底,芜湖市60周岁以上老年人口达到80万人左右,约占全市人口的22%^[47]。老人人口的抚养比也呈递增趋势。根据计算公式可以得出,当前芜湖市每一百名劳动年龄人口需要负担近24名老人,即每4.1个年轻人要赡养一位老人。2010年,这个比重数据是12.7%,到2022年,已增至24.3%。按照这个速度,那么到2050年,一个年轻人就要赡养一个老人。

本节将分成两个部分,分别阐述芜湖市智慧社区养老服务现状和芜湖市养老服务相关政策梳理。

3.1.1 芜湖市智慧社区养老服务现状

截至2020年底,全市养老机构120家、床位17524张,护理型床位占比达30%以上。城市社区养老服务设施配建总面积达到176336平方米,建成9个县级养老服务指导中心、72个街道(镇)养老服务中心、297个城市社区养老服务站,三级中心实现全覆盖^[48]。

随着最新一代信息技术的飞速进步,智慧养老逐渐成为应对中国养老资源需求与供给矛盾的有效途径,并且成为一种必然趋势。智慧养老服务有效支撑了自我护理、家庭照料、社区支援、机构照顾以及跨地域护理等多样化的养老方式。目前芜湖市已经试点建成了3个智慧社区,3个智慧小区和10个智慧安防小区,形成了可持续发展的基层治理和社区服务智慧化工作模式。以‘互联网+’为创新引擎,以促进信息和资源共享为重点,根据“1+1+1+6+X”的智慧社区总体架构,着力构建便捷高效的智慧化社区治理和民生服务体系。“1+1+1+6+X”是指1套智能基础设施、1套数据资源体系、1个“社区智脑”平台,实现社区党建、社区安全、社区政务、社区管理、社区共治、社区服务6大核心领域的X项智慧化场景应用^[49]。

在当代信息技术迅猛发展的背景下,智慧养老成为应对我国养老资源供需不均问题的一个有效方案,且已成为趋势所向。提供了家庭照顾、社区支援、机构照料,以及更为特别的异地护理等多元养老方式的智慧养老服务,增强了这些领域的便捷性和实用性。

3.1.2 芜湖市养老服务相关政策梳理

芜湖市为了全面提升养老服务质量,出台了多项重要政策。《芜湖市构建多层次养老服务体系行动计划》为居家老人提供了更为完善的服务保障,确保他们在家中就能享受到专业、贴心的照料。同时,《芜湖市居家养老服务条例》的实施,进一步细化了养老服务的层次和模式,满足不同老年人的需求。在政策支持方面,芜湖市不仅加大了资金支持的力度,为养老服务提供了充足的资金保障;还通过税费优惠政策,减轻了养老服务机构的经营负担。作为国家级、省级医养结合试点城市,芜湖市积极出台《芜湖市健全基本养老服务体系促进养老服务高质量发展行动计划》,推进医养结合养老发展,确保老年人在享受养老服务的同时,也能得到及时的医疗保障。《芜湖市“十四五”养老服务发展规划》的颁布,为养老服务的发展提供了明确的方向和目标,强化了养老服务法治保障^[48]。

表 3-1 芜湖养老服务相关政策梳理

时间	政策
2019 年 3 月	《芜湖市构建多层次养老服务体系行动计划》
2020 年 3 月	《芜湖市居家养老服务条例》
2022 年 12 月	《芜湖市健全基本养老服务体系促进养老服务高质量发展行动计划》
2023 年 6 月	《芜湖市“十四五”养老服务发展规划》

3.2 芜湖市 Y 区智慧社区养老服务现状分析

作为芜湖市的中心区域，Y 区地理位置显著，总面积达到 178 平方公里。该区下辖 6 个街道办事处，覆盖 42 个社区和 11 个村，常住人口数量达到 43.8 万，使其成为全市科技、教育、文化和体育的重要中心。截至最新统计，Y 区 60 岁及以上的老年人口数量已达 6.1 万，占总人口比例高达 14.5%，全区目前拥有养老服务机构共计 6 所，同时设有 1 家区级居家养老服务指导中心，以及 2 家街道养老指导中心^[50]。在 32 个社区养老服务站的建设中取得了显著进展，其中 11 个服务站已成功实现社会化运营模式，为社区居民提供了更为专业、高效的养老服务。儒林西苑社区及其下辖的儒林西苑小区，作为芜湖市的重点项目，被选定为智慧社区与智慧小区的试点单位。

为了优化养老服务体系，特别是提升居家养老的餐饮服务水平，中南街道潮音街社区和澛港街道柏庄春暖花开社区的养老服务站均开启了老年人助餐试点项目。通过建立“助餐点结合上门配送”的网格化助餐服务模式，为老年人群，特别是那些失能、半失能或行动不便的高龄长者，提供便捷的助餐或入户送餐服务，从而打通养老服务到家的“最后一公里”。

通过对 Y 区养老现状的了解，制定出一份调查问卷。然后通过调查问卷的整理归纳，分析出智慧社区养老服务目前存在的问题，从而揭示其背后的原因。

3.2.1 研究设计

为了全面了解芜湖市 Y 区智慧养老社区服务的实际情况，笔者通过调查研究，深入了解了老年居民的具体需求和意见建议。同时，我们还与社区的工作人员进行了充分的交流和讨论，从而收集到了第一手的资料和宝贵的见解。这些努力旨在对智慧社区养老服务的现状进行准确评估，并为未来提出服务优化对策提供依据。

(1) 调查研究对象

本次问卷主要以 Y 区第一批试点智慧社区中年龄在 60 岁及以上的老人为主要的调查对象进行随机抽样调查，对于年龄较大文化水平不高的老人会选择问卷口述的形式去进行记录。因为 60 以上的老人对于养老服务有着更切身的体会，相对于其他年龄段的人，他们的体会感受更加能反映出目前养老服务可能存在的问题。本着实事求是的原则，保证数据的准确性，同时也就相关问题向社区的工作人员还有养老机构的工作人员进行了一些访谈，更加全面地了解该智慧社区的养老服务现状，并且能够探究智慧养老服务

中存在的问题及改善方式。

(2) 问卷设计及回收情况

本次问卷调查通过对社区老人的基本情况、认知水平和对当前智慧社区的接受程度、满意度以及需求这几个层面进行展开。通过对 Y 区的智慧社区养老服务的现实情况进行调研，从而对本地区的养老服务的基本情况有一个全面的认识。找出目前所面临的困境和问题，以小见大，从点到面，积极探索出适合智慧社区养老服务的改善方法和创新措施，推动社区养老服务整体供给水平的提升，提高老年人生活品质，减轻家庭养老和护理负担，助力建设养老和谐型社会。

在针对 200 位老年人开展的问卷调查中，成功收集到 174 份有效问卷和 26 份无效问卷，实现了 87% 的较高回收率。针对那些年事已高或文化程度较低的参与者，采取了问卷口述的方法，由本人代为记录答案以保证问卷的完成。为了验证问卷结果的准确性和有效性，问卷填写结束后，再对其进行了内容的复核，进一步确保了问卷反馈的真实性和可靠性。同时也就相关问题向社区的工作人员还有养老机构的工作人员进行了一些访谈，更加全面地了解该智慧社区的养老服务现状。

3.2.2 芜湖市 Y 区智慧社区养老服务调研情况分析

(1) 基本信息统计

① 性别构成

在本次研究调查中，参与者的性别比较均衡（图 3-1），其中女性参与者略多，占比 52.87%，男性则占 47.13%。这样的比例较好地反映了调查区域老年人群的性别构成，从而在一定程度上满足了研究设计的需求。

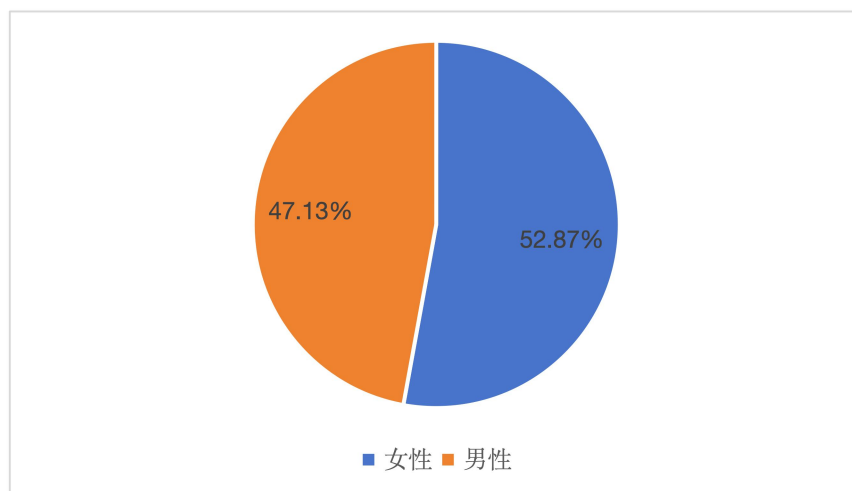


图 3-1 性别构成

②年龄分布

从被调查者的年龄 (图 3-2) 来看, 共有 43 名 60 至 64 岁的老人, 即所占比 24.71%; 年龄在 65~69 岁之间的老人有 36 名, 占总人数的 20.69%; 33 名年龄在 70-74 岁之间的老人, 占总人数的 18.97%; 40 名年龄在 75-79 岁之间的老人, 占比 22.99%; 有 22 名 80 岁及以上的老人, 占总人数的 12.64%。从样本分布来看, 除了 80 岁及以上的老人群体略少外, 其他年龄段的老人在样本中的比例大致均衡, 均接近 20%。考虑到本研究聚焦于 60 岁及以上老年人群的不同年龄段, 所选取的样本年龄构成与目标社区中实际的老年人口年龄分布紧密相符, 呈现出较强的代表性。这样的代表性不仅增强了研究结果的可信性, 也提高了研究结果在现实中的应用价值。

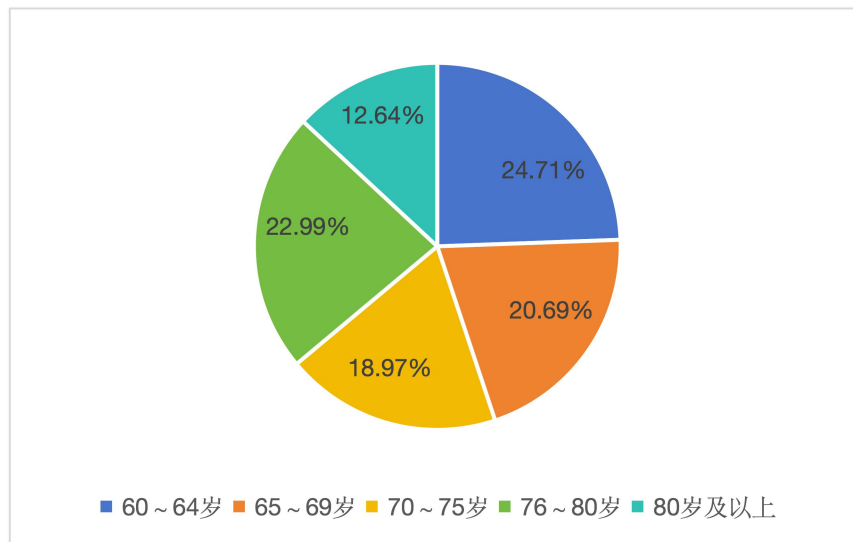


图 3-2 年龄分布

③文化程度

在文化程度方面 (参见图 3-3), 数据显示, 拥有小学文化程度的老人数量最多, 共计 66 人, 占总调查人数的 37.93%。相比之下, 具有大专及以上学历的老人人数最少, 仅 11 人, 占比 6.32%。此外, 还有 19 人未接受过正规教育, 占总人数的 10.92%。初中文化水平的老人占比达到 31.03%, 而具有高中 (含技校) 及以上文化程度的老人有 24 人, 占比 13.79%。虽然调查对象中有较多老人具备一定的文化教育背景, 但总体文化水平偏低。这种情况可能对他们理解和接受新型养老服务产生一定的影响。因此, 智慧养老服务的推广和实施需要考虑到这一群体的文化特点, 采取更加贴近他们理解和操作习惯的方式, 以促进养老服务的有效普及和应用。

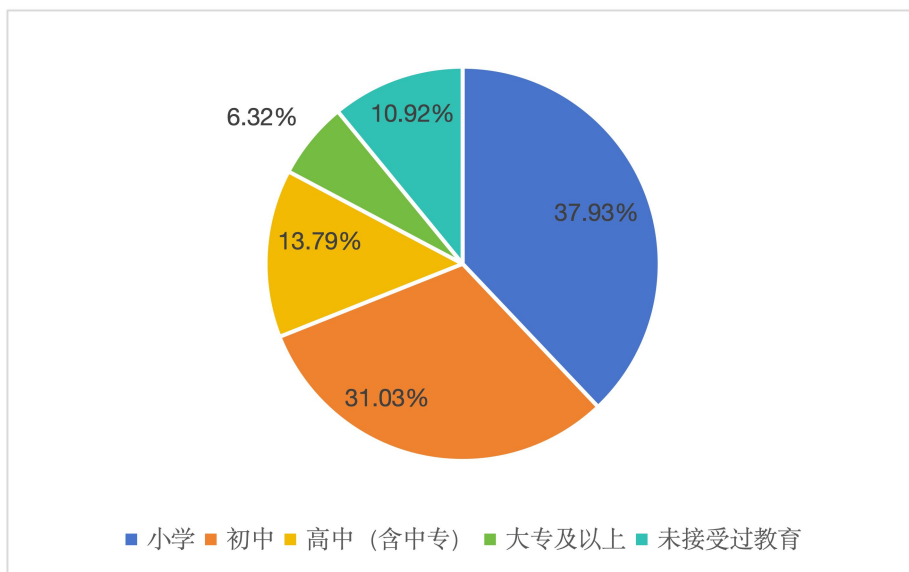


图 3-3 文化程度

④月收入水平

参与者的月均收入水平与他们对养老服务的需求呈现出一定的相关性。一般来说，收入较高的老年人对养老服务的期望和需求也相对较高，而收入较低的老年人则可能对养老服务的需求相对较少。根据调查数据，月收入在 1000-3000 元之间的老人有 114 位，占比达到 65.52%；月收入不足 1000 元的老人有 25 位，占 14.37%；月收入在 3000-5000 元之间的老人有 27 位，占比 15.52%；而月收入超过 5000 元的老人仅有 8 位。总体来看，大多数老人的月均收入处于中等水平。这些数据反映了老年人的收入水平与他们对养老服务需求之间的联系。月收入较高的老年人更可能寻求更高质量或更多样化的养老服务，而月收入较低的老年人可能由于经济压力而限制了他们对养老服务的需求。因此，在设计和提供养老服务时，应考虑到老年人的经济状况和支付能力，以确保服务的可及性和适用性。

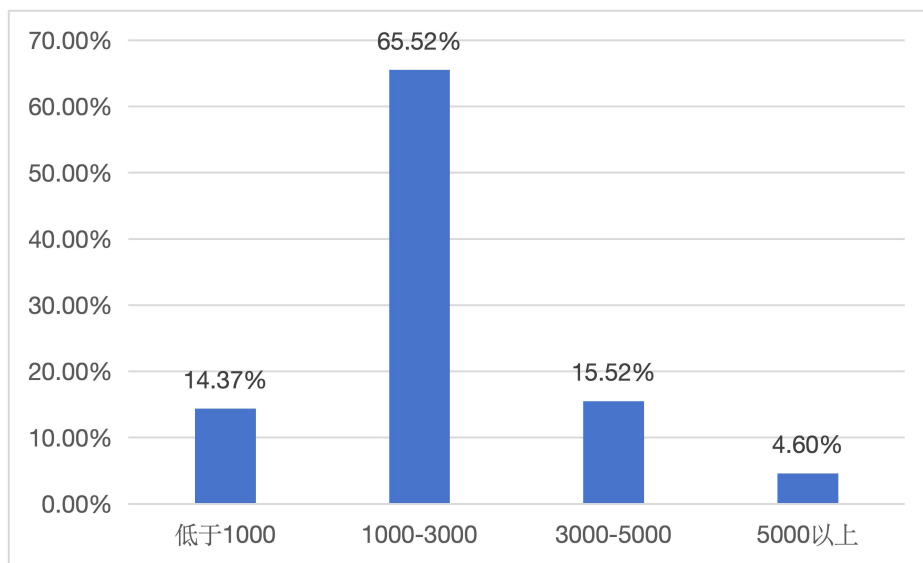


图 3-4 月收入情况

⑤居住状况

根据调查对象的居住状况（图 3-5）分析，大部分老年人选择与配偶共同生活，这一比例达到了 36.78%，而独居老人的比例也相对较高，为 31.03%。与此同时，有占比为 21.84% 的 38 名老年人选择与孩子同住，而其他非传统居住类型的老人占比相对较低，仅为 10.34%。在面临突发事件时，与配偶同住的老人可能会因为老伴缺乏应对能力而受到影响，而独居老人则可能面临更大的个人安全风险。

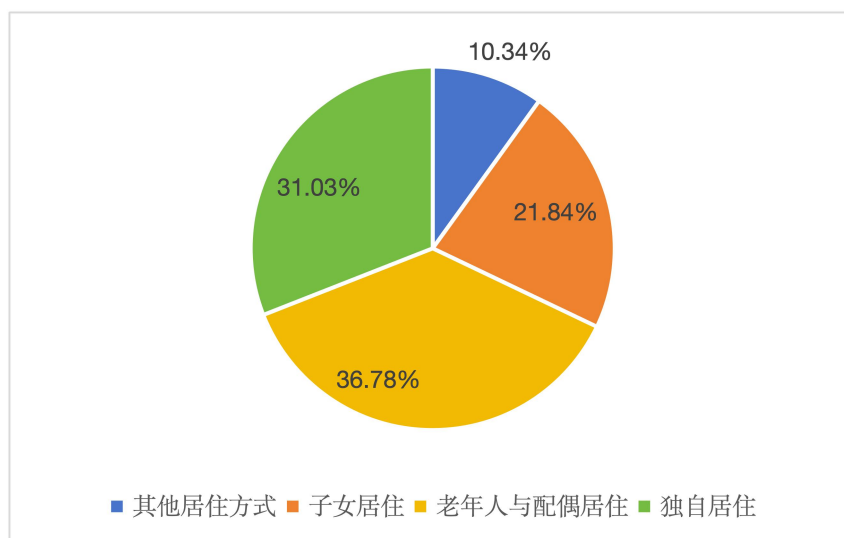


图 3-5 居住方式

⑥自理能力状况

根据调查对象的自理能力情况（图 3-6）分析，大部分受访老年人具备不同程度的自我照顾能力。具体来看，有 83 位老人能够完全自理，占比最高，达到 47.70%；74

位老人基本能够自理，占比 42.53%；14 位老人处于半自理状态，需要依赖他人的帮助，占比 8.05%；而完全无法自理的老人仅有 3 位，占比 1.72%。这些数据表明，虽然有一半以上的老年人能够独立处理日常生活事务，但仍有一定比例的老人需要额外的支持和服务，以确保他们的生活质量和安全。

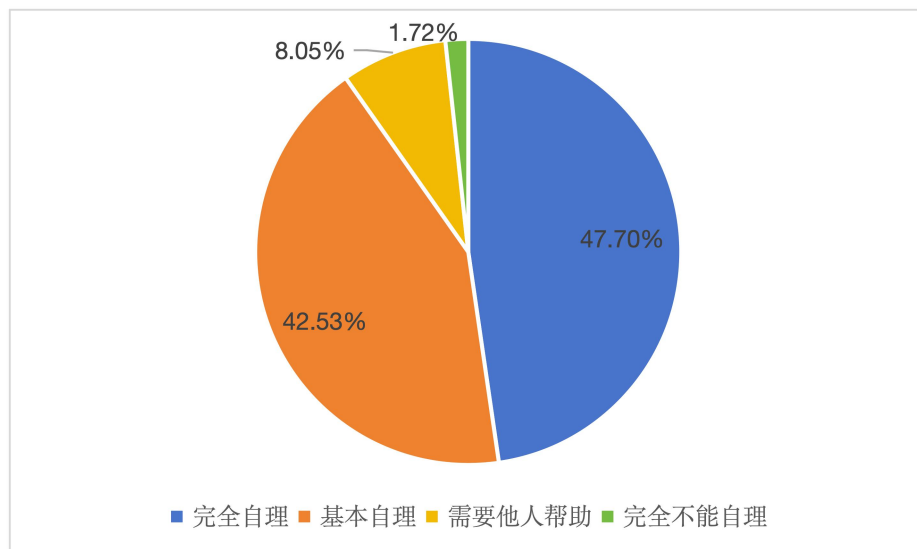


图 3-6 老人自理情况

(2) 老年人的养老状态及养老偏好情况

①调查结果表明：68.97%的老年人选择了家庭养老，只有 7.47%的老年人选择了社区居家养老，从这一点可以看出，大部分老年人都是以家庭养老为主，而且大部分老人对目前的养老状况也比较满意。

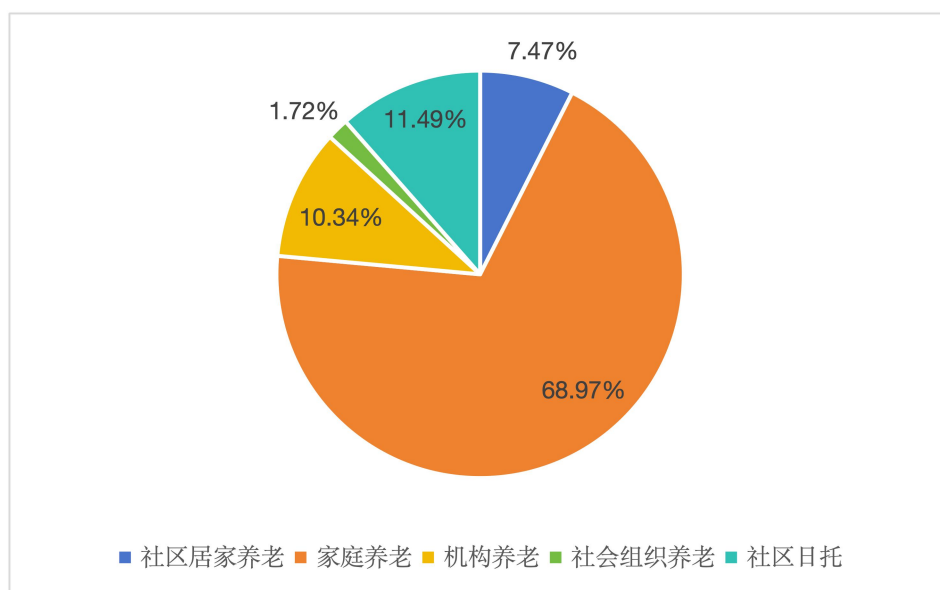


图 3-7 养老偏好情况

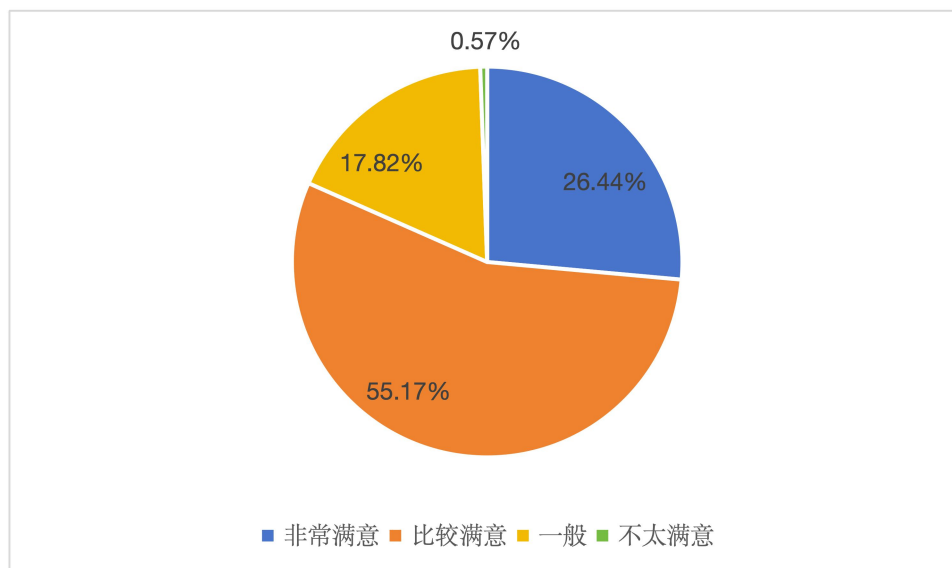


图 3-8 现在的生活状况的满意程度

②根据图 3-9 所示的数据, 芜湖市 Y 区老年人对智慧养老服务政策的认知程度并不乐观。具体数据显示, 有超过四分之一的老年人, 即 45.40%的受访者表示他们对智慧养老服务缺乏基本的了解和认识。这一比例凸显出智慧社区及其相关服务在老年人群中的普及程度尚显不足。

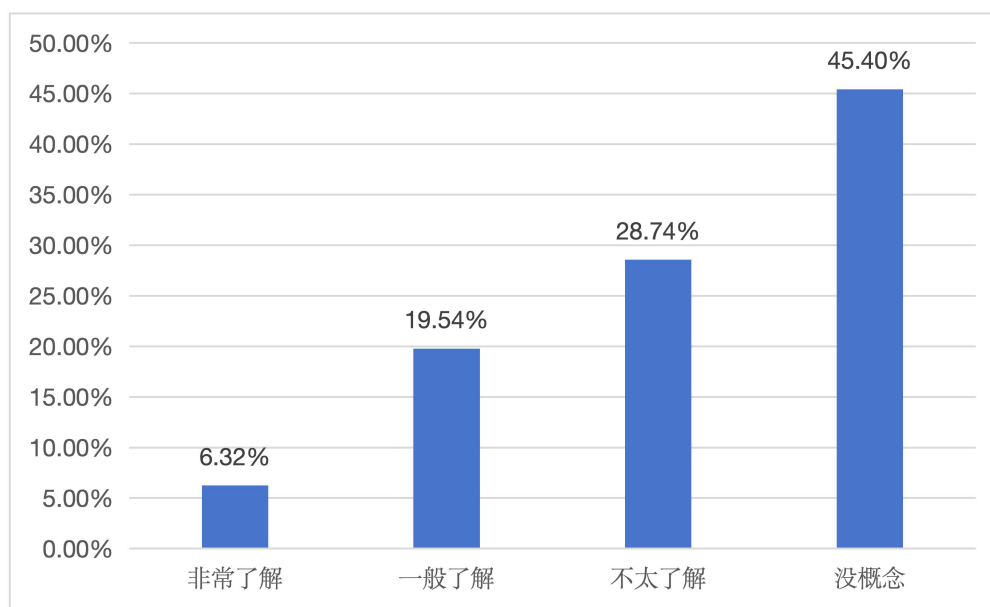


图 3-9 对智慧社区养老服务了解

③调查显示, 绝大多数老年人 (75.86%) 主要通过社区组织的宣传活动来了解智慧养老服务的信息。此外, 约有 20%的老年人通过电视、广播以及网络媒体, 包括自媒体

等平台，获得相关服务信息。这些数据反映出智慧养老服务在推广渠道上存在一定的限制，目前主要依靠社区层面的宣传，而其他媒体渠道则相对较少。

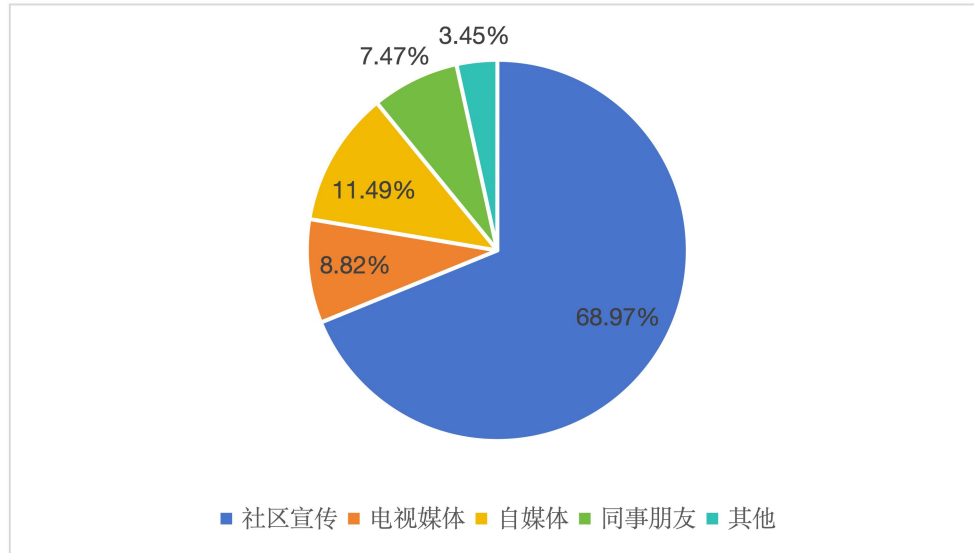


图 3-10 了解社区智慧养老的方式

(3) 养老服务质量情况

①通过图 11 和图 12 对芜湖市 Y 区的养老服务需求进行的研究,可以看出有 57.47% 超过半数的人,表示他们没有使用过社区养老服务,而那些实际享受到这些服务的老年人比例未达到 50%。此外,在接受过智慧养老服务过程中老年人中普遍面临的挑战包括智能产品的售后支持和维护问题,以及不熟悉智能设备操作流程,它们的比例分别是 17.24%和 20.11%。这些数据揭示了提升智慧养老服务普及度和用户体验的线索,强调了进一步完善智能产品的客户服务和老年人技能培训在促进智慧养老服务质量提升中的重要性。

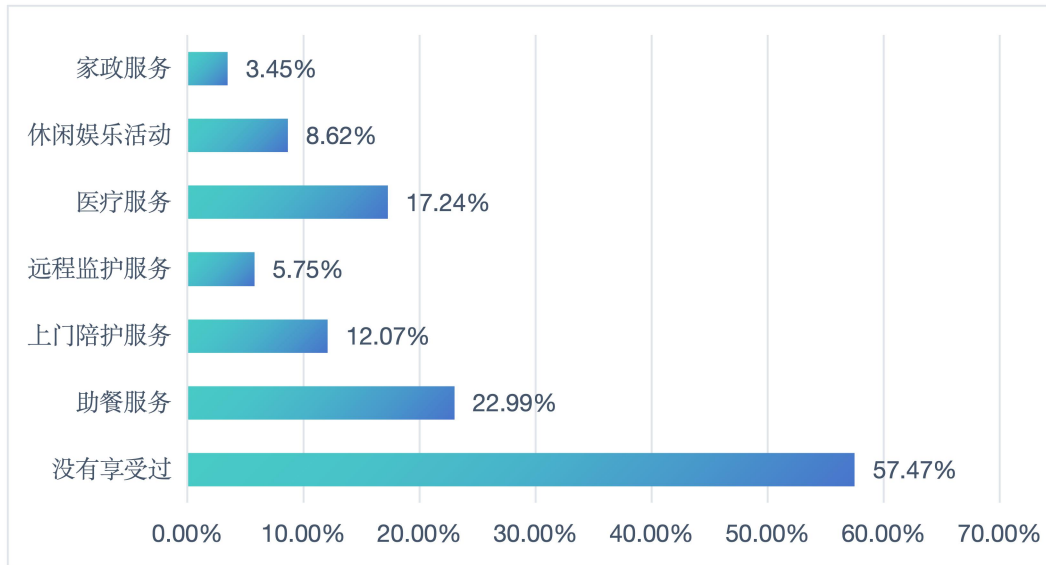


图 3-11 调查对象享受过养老服务的情况

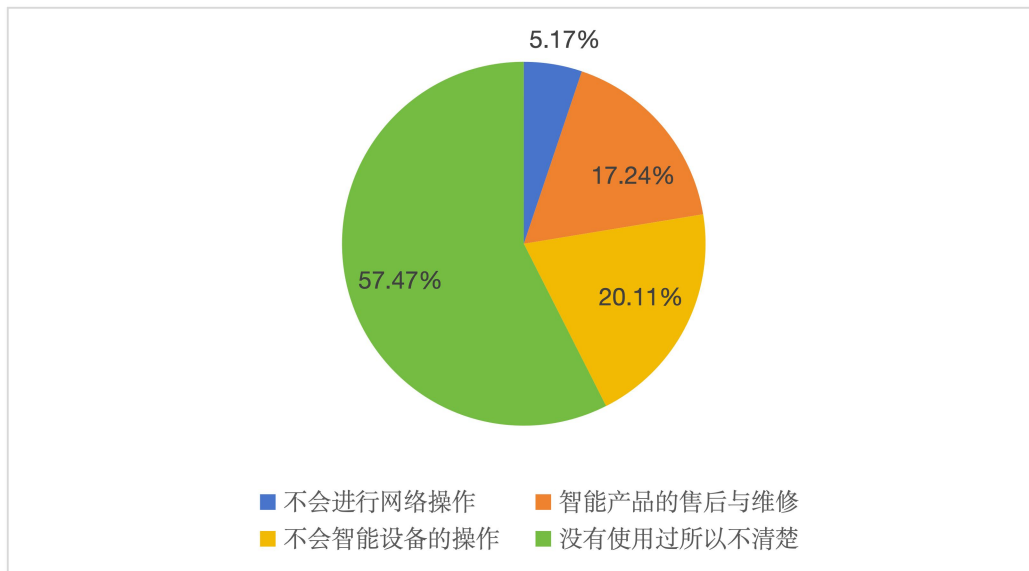


图 3-12 调查对象在智慧社区养老服务遇到过的问题

②根据图 3-13 和图 3-14 提供的芜湖市 Y 区智慧养老服务基础设施调查数据, 我们注意到, 在医疗硬件设施方面的认知存在明显不足, 有 44.83% 的老年人表示对此类设施不了解。同时, 有 25.86% 的受访者表示他们的社区缺乏这些设施。在对智慧养老服务基础设施的满意度调查中, 选择“一般”和“不太满意”的老年人分别占 17.24% 和 78.74%。这些结果揭示了智慧养老服务基础设施的现状并不理想, 目前的设施水平尚未达到社区老年人的期望, 无法充分满足他们对智慧养老服务的需求。

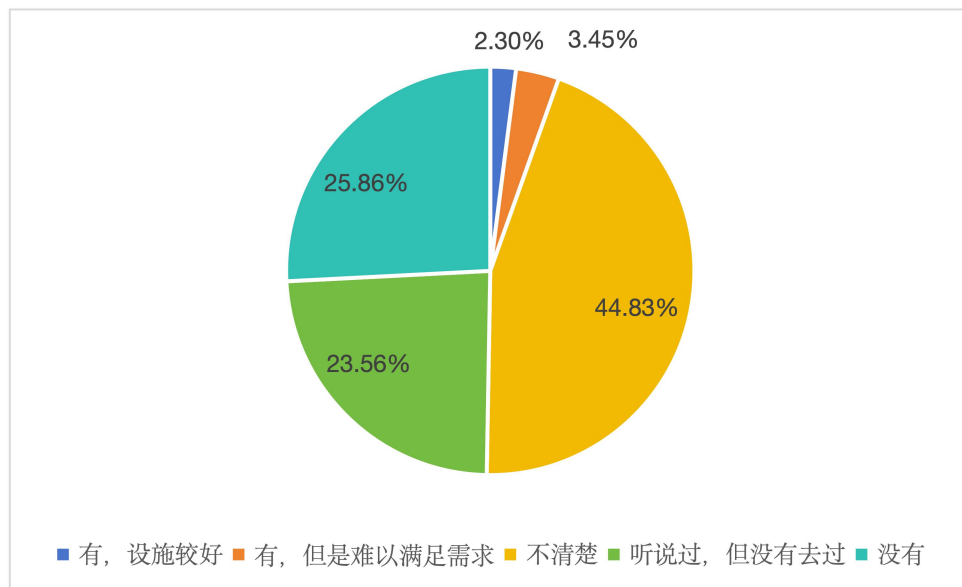


图 3-13 社区配有相应的医疗硬件设施情况

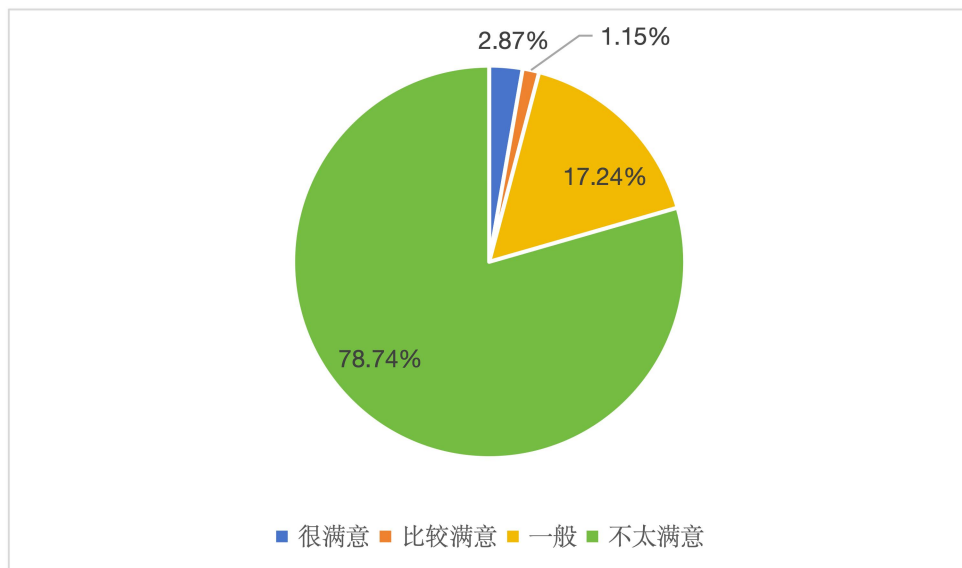


图 3-14 目前提供的智慧养老服务基础设施满意度

(4) 社区智慧养老服务意愿情况及需求情况

①调查数据显示，在参与调研的人群中，有 30.46% 的老年人表示愿意为社区智慧养老服务支付费用。同时，有 44.83% 的受访者对于支付相关费用持保留态度，而大约 16% 的老年人明确表示不愿意承担这些费用。在那些愿意支付费用的老年人中，大部分 (81.03%) 倾向于每月支付的费用不超过 1000 元；还有约 12.64% 的老年人表示可以接受每月支付 1000 至 3000 元的费用。这些结果反映出老年人对于社区智慧养老服务的支付意愿和能力存在差异，且大多数人偏好较低的月度费用。

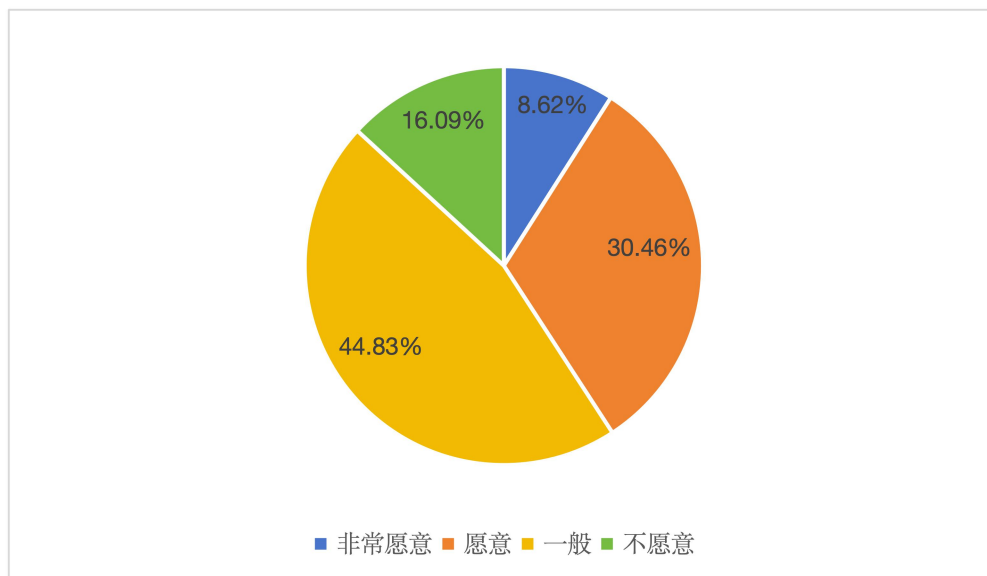


图 3-15 调查对象是否愿意为社区智慧养老承担费用的情况

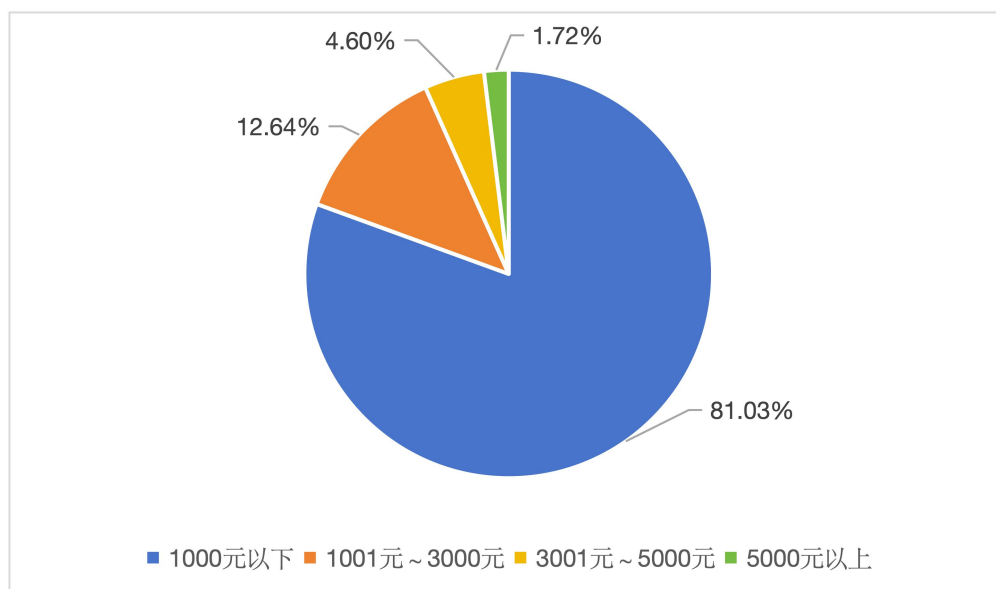


图 3-16 调查对象愿意承担的费用

②调研结果显示,大多数体验过智慧养老服务的受访者对所接受的服务持肯定态度。具体来说,约有 27%的受访者表示对服务非常满意或满意, 59.77%的受访者认为服务质量一般。同时,有 13.22%的参与者对服务表示不满或非常不满。这些反馈表明,尽管智慧养老服务在很大程度上满足了用户的预期,但仍需针对部分用户的不满进行改进和优化,以提升整体服务水平。

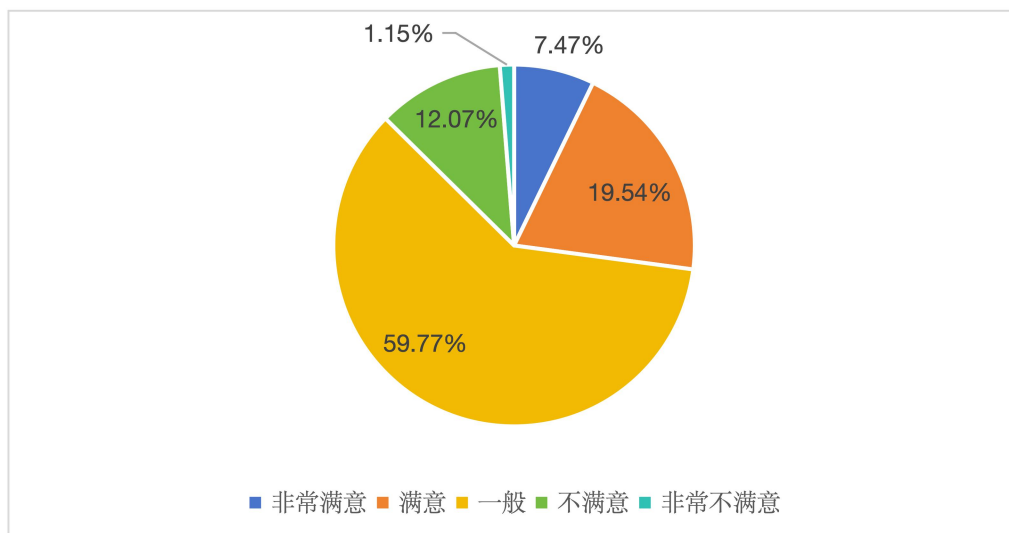


图 3-17 调查对象对社区现有的养老服务满意度

③调查结果揭示,参与问卷的老年群体对于提供的多种智慧养老服务持有明显的兴趣和偏好。在调查所包含的八项智慧养老服务中,有六项的受欢迎程度都超过了 30%,特别是健康监控和医疗保健服务,其选择率更是超过了 50%。此外,老年参与者普遍对社区提供的定位服务和居家服务抱有较高的期待,他们希望这些服务不仅能提供更多样化的选择,还能更加个性化,满足他们的具体需求。这些反馈表明,智慧养老服务在满足老年人需求方面具有较大的潜力和发展空间。

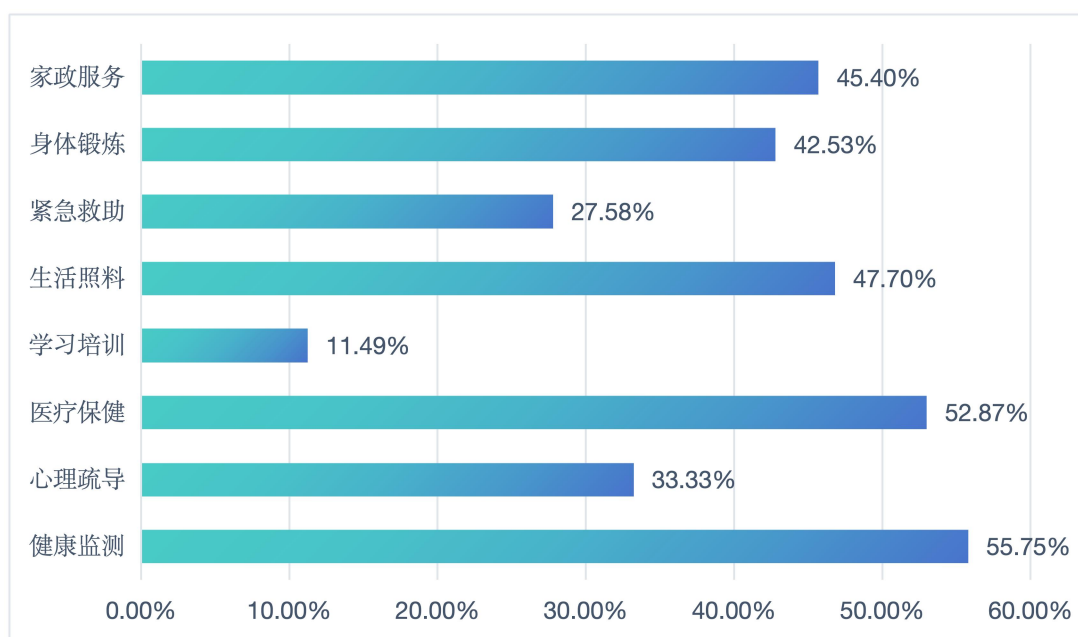


图 3-18 调查对象需要社区智慧养老服务情况

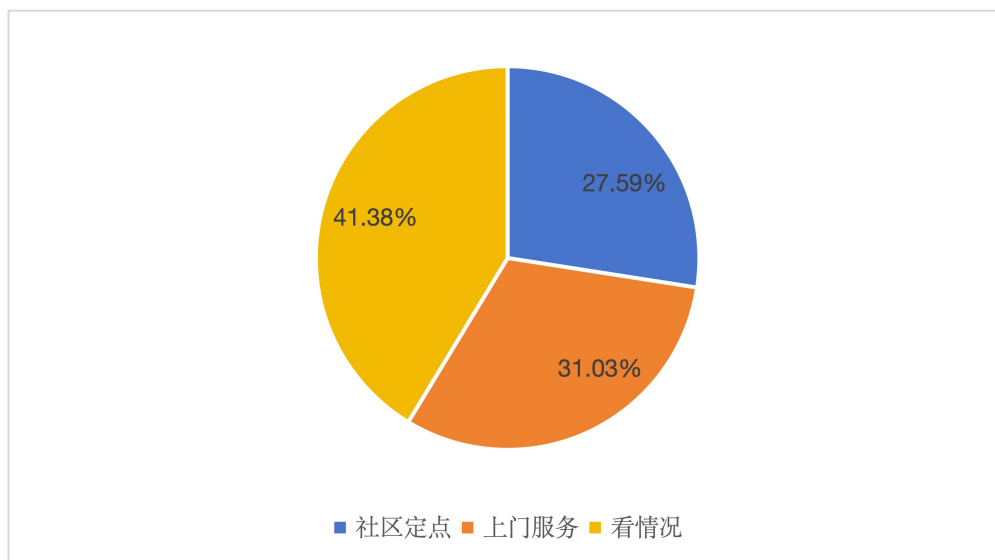


图 3-19 调查对象对提供社区智慧养老服务地点的偏好情况

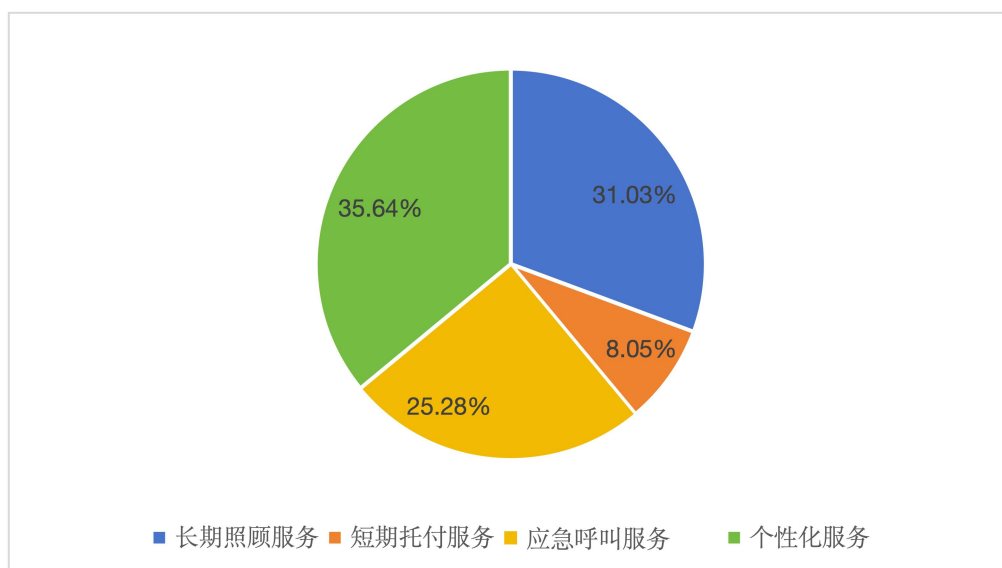


图 3-20 调查对象想要的社区智慧养老服务种类

(5) 社区智慧养老的期望及忧虑

在本次调查中，当被问及“社区智慧养老能给我们带来什么变化”时，超过半数的受访老年人选择了“身体健康”“充实闲暇生活”和“开心快乐”作为他们期待的变化。这表明老年人对社区智慧养老服务抱有较高的期望，希望通过这些服务获得更好的生活质量和更高的幸福感。

然而，调查同时也揭示了部分老年人对智慧养老的担忧。超过 55%的老年人对于服务质量、服务人员的专业素质以及成本问题表示担忧，而近 42%的老年人强调了对及时医疗救助的需求。此外，受访者在问卷中提出了他们对智慧养老服务的看法，他们认为

智慧养老服务的实施需要在社区中不断进行优化。这包括完善相关政策和规范、提高服务的实用性和质量，以及更加关注老年人的实际需求。受访者特别指出，应重点解决老年人在饮食、就医等基本生活方面的服务问题，以确保智慧养老服务能够更好地满足他们的日常生活需求。

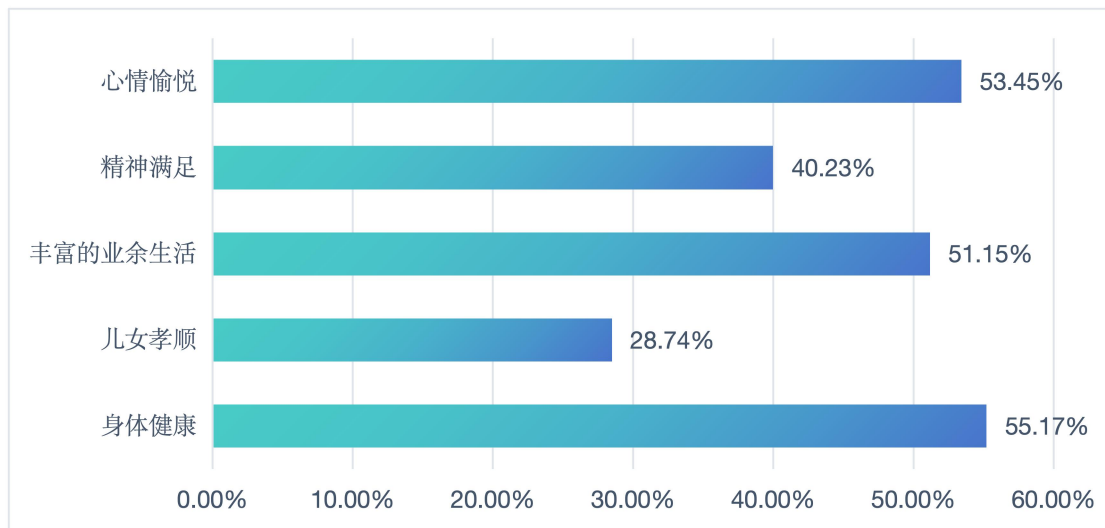


图 3-21 社区智慧养老服务给调查对象带来的改变

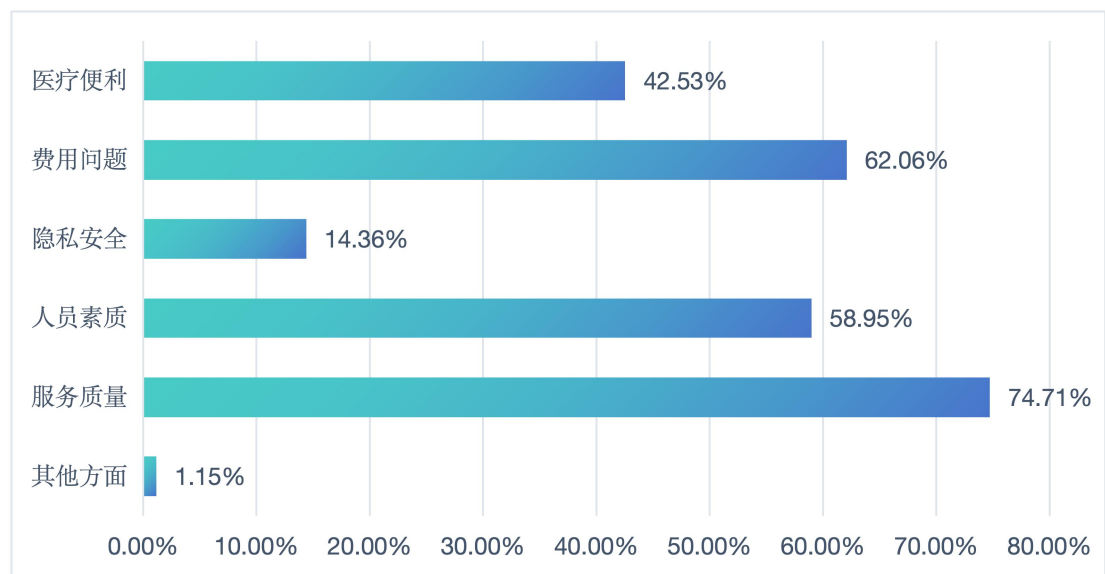


图 3-22 调查对象对社区智慧养老存在的顾虑

第4章 芜湖市Y区智慧社区养老服务存在的问题及原因

芜湖市Y区政府面对老龄化程度高，需要政府兜底保障的人口基数大等实际问题，大力推进智慧社区建设，促进社区智慧养老的健全和发展，对社区老人的生活幸福感的有着重要的影响。尽管这项工作已有阶段性的成绩，但仍有许多急需解决的问题。

4.1 芜湖市Y区智慧社区养老服务存在的问题

4.1.1 社区智慧养老基础设施欠缺

开展智慧养老服务的基础和先决条件在于健全的基础设施。根据（图3-8）的结果，可以看出智慧型养老设备在我们地区的老年群体中并不受青睐。主要原因在于这类产品的操作界面复杂且难以掌握，为老年用户带来了不少使用上的困扰，因而他们对使用这些设备的兴趣大大降低。此外，部分需要定期充电的可穿戴设备，其复杂的使用流程让一些老年人望而却步，不愿意继续使用。因此，智能设备在老年人群体中的普及受限，主要集中在专业养老机构和少数老年人的家中。大部分老年家庭未装备任何智能设备，无法连接至数字养老服务平台，也无法享受到更高级的智慧养老服务。

智慧养老的发展依赖于云计算、大数据、互联网和物联网等技术。从当前技术发展的态势来看，利用这些技术将智慧养老的基础设施拓展至家庭和社区已成为切实可行的可能。然而，在芜湖市的智慧养老设施建设中，技术支持仍显不足。硬件设施如智能终端、视频监控、GPS传感器，以及软件系统包括数据库和多功能网络平台，都还处于建设的起步阶段，存在着一些缺陷。

4.1.2 社区智慧养老服务人员专业化水平不足

根据调查发现，目前从事智慧养老服务的人员大都是年约五十的中年女性，她们普遍缺少专业的护理理论和实操经验，技能水平不一，这使得她们难以提供优质的智慧养老服务。因此，智慧养老服务难以高效地对接用户需求，服务质量也难以得到保障。此外，大多数社区养老服务机构对智慧养老服务的重视程度不够，没有为养老护理人员提供系统、针对性地培训，往往采取临时性的培训方式，效果有限。

“咱们社区有技术人员，但是得说，一到忙的时候，这些技术人员就不够用了。而且

咱们社区招聘专业的技术人才确实挺难的，毕竟会了解智慧服务这一行的人本来就不多。所以每次招人，特别是有专业经验的人才，真的挺费劲的，常常招不到合适的。”（芜湖市 Y 区工作人员）

智慧社区养老服务的发展势头迅猛，日益突显对高端人才，尤其是人工智能等领域专业人才的迫切需求。智慧养老领域对于人工智能、大数据等尖端技术人才的渴求不断升级，尽管计算机和人工智能技术在养老服务中的应用越来越广泛，但这方面的专业人才依旧短缺。具有专业技能的服务人员对于提供高品质的智能化生活服务、医疗康复保健服务以及心理慰藉服务发挥着举足轻重的作用，突显出专业的智慧养老服务人才的重要性。

4.1.3 社区智慧养老服务被认可度不高

在我国，老年人对于社区中的智慧养老服务普遍缺少认同。根据调查问卷（图 3-9）的统计数据可以看出仅有 6.32% 的老年人较为熟悉且有使用这类服务的经验。老年群体普遍持守传统和保守态度，对新鲜事物探索的热情较低。另一方面，随着年岁增长，他们的认知能力可能会下降，对智能化护理工具和高科技产品的适应性减弱。在传统的“养儿防老”观念影响下，许多老人依然认为孩子应当是他们晚年的照顾者，在心理上难以接受新型的智慧养老服务形式。此外，还存在对智慧养老误解的问题，有些老人认为只要身体健康或有子女照料，就无需额外花费在智慧养老服务上。

而且人们对智慧养老在社区中的认知有一定的偏差。通过调查问卷（图 3-10）的数据可以看出，芜湖市 Y 区的老人在社区宣传、电视节目和自媒体等方面都有了一定的认识，但是还不够全面。对于社区智慧养老的具体内容，大多数老人都不太清楚，只是处于听闻的状态，一些老人对于“智慧”的理解还不够清晰，把智慧养老与智能设备画上等号。由于他们的思想较为保守，对互联网和智能设备的理解也不够，难以接受新生事物，所以，必须通过有效的宣传手段，才能逐渐地转变他们对社区智慧养老的认知上的偏差。

4.1.4 社区智慧养老存在信息壁垒

老年人的个人数据与多个部门如社保、公安、医保、卫生健康委员会以及地方街道办事处都有关联。由社区工作人员获知，目前还存在大量老年人的数据需要重复采集及输入的问题，这些数据无法实现从政府相关部门或养老服务机构直接迁移到智慧养老服务的数据库中。此外，部分养老服务尚未完全纳入智慧养老平台，服务提供者之间的信

息孤岛问题还较为普遍。芜湖市相关主管部门间缺乏一个高效、持久的信息共享与即时通信机制，信息数据交互的环节存在许多瓶颈，特别是在基础建设尚不完备的地区（如农村、城乡结合部），网络覆盖不广、信息平台建设滞后问题凸显。导致传统和非数字化的数据管理及信息传输方法仍被广泛采用。部门间信息不互通给智慧养老平台的信息准确性和时效性带来挑战，构成了一大阻碍。

4.2 芜湖市 Y 区智慧社区养老服务存在问题的原因

4.2.1 政府对智慧社区养老的顶层设计不足

智慧养老作为一种新兴服务模式，其成功实施依赖于一个全面且深思熟虑的顶层设计，以确保其发展方向的明确性和定位的准确性。自芜湖市着手推动智慧养老行业的发展起，政府和相关部门一直在努力制定既适应地方实际情况又展现地方特色的策略性规划。然而，目前的顶层设计和规划尚未能充分满足老年人群体广泛且多样化的养老服务需求，这意味着在实际执行功能和提供指导方面仍需进一步强化和完善。

目前，尽管芜湖市在智慧社区养老的推进上由政府牵头，各子系统仍多分割施策、独立管理，全市的智慧养老规划缺乏整体性视角。比如，芜湖市目前还没有形成一个可以实现老年信息互联互通，资源共享的数据库和信息服务平台，该平台应涵盖从市级到县区、乡镇乃至社区各个层级。同时，智慧养老领域还缺乏一套统一的标准规范。在初期的宣传推广之余，缺少长远的战略和有针对性、可操控性的执行方案，这限制了其对实务指导的有效性。

4.2.2 智慧产品“适老性”不足

在开发和优化智慧养老产品时，重点并非将所有养老产品升级为智慧型产品，而在于审视它们在养老服务中的真正必要性。目标是简化老年人获取和使用服务的过程，提高他们在生理和心理层面对智慧养老服务的满意度。目前，市场上的智慧养老产品品质参差不齐，通过实地调研可以发现许多产品的设计并未真正贴合老年人的需求。

智慧养老产品为老年群体提供的服务需注重简便性与易用性，不仅要切实满足其养老需求，还应易于操作以获得老年用户的青睐。目前，这些产品在以人为本的设计理念上尚存在欠缺，研发初期缺少对老年人的生理状况、操作能力和日常习惯的深入了解，因而未能充分顾及老年人对于智能产品的学习和适应能力。这导致老年用户在实际使用中遇到操作不便和体验差的问题，使得产品的智能性没有得到有效体现。这样的设计缺陷可能会让老年人产生抗拒心理，导致资源的无效利用，难以提供丰富多彩的养老服务，

也不利于满足老年人对健康养老的多元和个性化需求。

“许多老年人表示，他们不清楚如何点击养老服务，因此对使用这些平台持有抵触态度；同时，他们也常常会忘记如何操作血糖测量设备。而养老设备提供的仅是一些基础生活服务，老年人在单独操作这些设备时会遇到难题，不是所有老年人都能熟练掌握这些养老产品的使用，说明我们在技术层面还需进一步提升。”（芜湖市 Y 区工作人员）

在对芜湖市 Y 区老年人的调查中发现，他们更倾向于使用简单易操作的信息智能终端。与复杂功能的智能设备相比，老年人普遍对其接受度不高。他们对科技含量较高的终端缺乏兴趣和积极性。随着年龄增长，老年人在视力、听力和肢体等方面出现障碍，这些生理因素导致了对信息技术的接纳和使用受阻。

4.2.3 社会力量参与度不够

为满足老年人日益增长的多元化服务需求，智慧养老领域的解决方案必须能够激发包括政府、企业以及社会团体在内的所有利益相关方的积极参与和热情。随着智慧养老事业的不断进步和发展，我们认识到，仅依靠政府的资金支持是远远不够的。因此，动员企业与社会团体的力量，引入多样化的投资渠道和主体，对于推动智慧养老领域的健康成长和可持续发展具有关键性的作用。

芜湖市的智慧养老业务目前主要由政府主导推进，这一领域由于其公益性质，被视为民生工程，因而其盈利潜力相对较低。在缺乏政府的有力支持和积极引导下，企业往往难以充分认识到参与智慧养老领域的潜在价值和吸引力。此外，智慧养老作为一个新兴的行业，其初始投资成本较高，且投资回报周期较长，这进一步加剧了企业对该市场前景的不确定性和观望态度，影响了企业参与的积极性和热情。

无论是传统养老还是智慧养老，公益性社会组织都扮演着至关重要的角色。然而，在芜湖市推广智慧养老的过程中，我们不难发现存在着一系列问题。首先，参与该领域的社会组织数量相对有限，且在技术和服务专业性方面亟需加强。这些组织的工作团队通常包括全职员工、兼职人员和志愿者，然而，具备专业智慧养老技能的全职人才相对匮乏，难以维持稳定的高质量人才队伍。同时，兼职人员和志愿者往往缺少必要的专业培训，这限制了社会组织提供服务的能力。另外，政府在激励社会组织参与智慧养老方面的政策支持和宣传推广尚显不足，这影响了这些组织的参与热情和活跃度。

4.2.4 智慧养老技术尚不成熟

目前智慧养老服务技术尚不成熟导致智慧社区养老服务平台建设欠缺、人性化设计缺乏。当前，智慧养老服务需要借助先进的技术手段如物联网、人工智能等，以实现智能化、便捷化的养老服务。虽然智慧养老已经开始发展，但实际应用中依然存在一些挑战 and 限制。由于目前技术仍在探索和发展中，可能存在着数据不完整、信息传递延迟、系统功能不完善等问题。

尽管人工智能、物联网、大数据等技术的发展取得了一定进展，但在智慧养老领域的应用仍相对有限，并未形成完善的技术体系。这导致了智慧养老服务在技术层面上的欠缺，无法满足人们对智能化、个性化养老服务的需求。而智慧养老服务技术的标准化和规范化程度相对较低。由于缺乏统一的技术标准和规范，不同养老服务提供商之间的技术和平台往往无法互联互通。这导致了智慧养老服务市场的碎片化和难以整合，使得智慧养老服务的覆盖范围和效果受到限制。

第5章 国内外智慧社区养老服务先进经验借鉴

面对人口老龄化挑战的不断加剧,学习并吸收先进地区在智慧养老领域的有效做法,对改进和完善养老服务体系至关重要。通过对日本和英国在智慧化养老服务方面的创新实践,以及对我国杭州市与上海市在智慧养老领域的经验做法进行了深入分析和探讨,得出对我国智慧养老服务提升的启示。

5.1 国外经验做法

5.1.1 日本智慧化居家养老

日本,作为一个人口老龄化极为严重的国家,被冠以“银发之国”的称号。在文化传统和养老服务体系发展上,我国与日本存在许多共通之处,因此,深入学习日本在养老服务方面的经验对我们具有重要参考价值。日本不仅拥有全球最高的老年人口比例,且老龄化速度仍在加快。自20世纪70年代起,日本便开始探索养老产业,历经数十年的努力,在智慧养老领域取得了显著成就,尤其在政府层面的表现尤为突出。

日本养老服务体系的快速发展和扩展得益于多方主体的有效合作,而健全的法治环境为此提供了坚实的基础。《老年人护理保险法》《非营利活动促进法》和《福利人才确保法》等法律的制定,有效推动了养老服务产业链的构建。在这些法律框架下,政府机构、民间组织、志愿者团队和企业得以有序运作,促进了服务供应的规范化和体系化^[51]。

面对日益严峻的老龄化挑战,日本政府加大了科技在养老服务中的应用研发,旨在通过科技手段满足老年人的需求,减少对人力资源的依赖。日本的养老服务内容丰富多彩,能够根据不同老年人的年龄、经济状况和其他需求提供定制化服务。同时,日本对养老服务人员的专业素质有严格要求,所有从业人员必须通过专业认证,即使是志愿者也需要接受严格的培训才能参与服务。

随着老龄化问题的不断加剧,日本不仅在社区养老服务方面取得了进展,而且在智慧养老领域也不断探索创新。日本的智慧养老注重人本设计,利用智能家居系统和传感器技术收集数据,自动调节家居环境,为老年人创造舒适便利的居住条件。智能穿戴设

备和生活辅助机器人是日本研发的重点, 预计未来这些设备将能够更加智能地识别老年人的需求, 并提供更为精准的服务。

5.1.2 英国以社区为核心的老年服务

英国作为社区养老服务的先驱, 其照顾老年人的模式也值得关注。早在 1989 年, 英国便发布了社区护理白皮书, 倡导建立完善的社区护理服务网络。随后, 1990 年通过的《全民照顾服务与社会照顾法令》进一步明确了社区照顾的实施细则。服务于社区的照顾体系集合了多种参与方, 其中包括政府的协助、社会力量、市场参与者以及志愿团体等^[52]。服务内容包括但不限于生活照料、医疗健康、环境支持与关怀娱乐活动等。生活照料向老年人提供家政、送餐等日常照顾服务, 医疗健康领域则侧重医疗保健服务和疾病预防, 同时提供环境改造, 以及提供文娱活动丰富老年生活。

英国政府投入大量资源培养社会工作者, 确保他们在岗位上拥有专业知识和技能, 以专业的眼光指导老年人健康管理, 及时地响应其需求。智能化的老年公寓, 为老年人带来更智能化且自理的生活条件, 明显提升了生活品质。

目前, 英国正在进一步开发如“智能家居”这样的技术, 企图将 GPS 定位技术整合进“交互式家居”系统, 以便对患有阿兹海默病的老年人的位置进行实时追踪, 确保他们在迷失时能被快速定位和寻回。智能家居系统还具备通过日常观察进行学习记忆的能力, 能自动调整设定以适应用户的生活模式。区别于此的是“虚拟伴侣”项目, 它能与老年人交流互动, 同时监测其健康指标, 如血压和心率, 并能在紧急状况发生时快速联系医疗服务。

英国模式中, 中央与地方政府各自承担职责, 中央政府提供策略支持和财政预算, 而地方政府组建了社会服务局来负责监管和评价地区的养老服务。该国还鼓励各类主体互相合作, 共同构建一个完善的养老服务网络。

5.2 国内经验做法

5.2.1 杭州市智慧养老服务

在智慧养老领域, 杭州市处于国内领先地位。2017 年, 杭州全面启动了“智慧养老”计划, 通过构建服务项目、监督平台和开通紧急联系热线, 逐渐塑造出独具特色的“杭州模式”。该模式以市场为驱动力, 不断优化市场结构, 建立了一个充满创新元素的养老服务生态系统, 并鼓励社会资本参与到养老服务行业^[53]。在此过程中, 杭州市实施了一套标准化的服务规范。首先, 对提供商的资质进行了标准化。通过政府购买服务,

通过公开招标,建立智能化的服务终端,信息管理系统,为老年人提供服务。其次,要实现对老年人的照顾需要保证目标的统一。针对 70 周岁及以上、80 周岁及以上的高龄老人,以及享受政府养老服务补助的老人,将其分成三类,并由政府出钱。除了三类特定的老年人群体外,其他老年人也有机会通过与服务提供商自行签订服务合同,并为此支付费用来享受服务。而在养老服务的具体业务上,杭州市力求实现服务内容的一致性。其中,一部分老人的服务需求集中在紧急救援和关怀呼叫等方面;另一部分需要的则是更多与日常生活和饮食等相关的服务;还有一类则是享受政府购买的公共事业和福利事业所提供的服务。在这个过程中,服务标准已实现了统一。这种机制的建立让政府与市场之间、社会资源之间的关系变得更为清晰,这也使得各利益相关方的权益和职责得到了清晰界定,进而促进了市场的透明度与服务行业的活跃度,进一步凸显了服务的社会公益特性。

在杭州市的各区县、乡镇、街道,都基于本地实际情况发展出了符合自身特色的“智慧养老”模式。例如,北山街道建立了信息服务平台,并向居民发放智能终端装置。居民只需简单操作“红色”与“绿色”按键,即可轻松接入电话服务,获得紧急救助服务,以及包括衣物洗涤在内的 24 种民生服务。而余杭径山镇则构建了一个 15 分钟可达的“智慧养老服务圈”。居民无需外出,只要通过一个电话,就能在 15 分钟内获得包括餐饮和医疗在内的上门服务,使得老年人的生活更加方便快捷。

5.2.2 上海市智慧养老服务

上海是我国第一个步入老龄社会的城市,面临着严峻的养老问题。上海以“智能硬件、为老服务、医疗健康、护理照顾、运营服务、支撑平台、系统集成和数据分析”为核心,将“政府管理、居家养老、社区养老、机构养老”等特定应用场景被有机地结合^[54]。通过在多个领域中应用先进的信息技术,有机地融合起来。应用尖端信息技术于不同领域,有效地联结了各利益相关者及资源,加速了分散资源的快速融合,从而显著提高了养老服务的效率和质量。基于这些进展,长宁区的虹桥、北新泾和天山路三个街道被命名为“国家智慧健康养老示范街道”,在智慧养老的实施上实现了多项创新。他们实施了“管家式”的养老咨询服务,确立了需求和提供之间的畅通连接;在社区层面推出了养老顾问体制,为老年人群提供了“智慧养老”的保障网络,并且吸引了市场上的“新活力”,全力推动了“物联网”“人工智能”“大数据”等科技的深入应用。

这些技术的运用极大地增强了服务提供、政策扶持、对需求的精细化评估,以及行

业监管标准的全面性，这与新时期制度的发展相适应，促进了养老服务行业向现代化和智慧化转型。

5.3 国内外经验对智慧社区养老服务优化的启示

5.3.1 政策大力支持

从英国和日本的智慧养老服务经验中可以看出，政府在该领域的战略规划和政策支持对于服务的普及和质量保证具有决定性影响。在英国，政府的《全民照顾服务与社会照顾法令》为社区照顾设立了框架和标准，同时制定相应财政预算和专项资金来支持养老服务的发展。日本政府通过《老年人护理保险法》等法律，不仅提供了养老服务的财政支持，还确立了服务的质量标准，推动了专业服务人员的培训和职业认证。杭州和上海等城市的智慧养老服务项目得到政府的大力推动，加速了智慧养老服务平台的建设和老年人养老信息系统的整合。政府应该完善智慧养老产业，建立完善的法律法规体系，对智慧养老产业发展进行规划。

5.3.2 搭建养老服务信息平台

分析国际及国内在智慧养老领域的成功城市，可以看出构建一个综合性的养老服务信息系统是关键步骤之一。这样的系统将线上服务与线下实体有效连接，实现服务整合，推动养老信息的生成和流通，满足老年人群的各项需求。杭州、上海等大都市已经根据地域特色，建立并运行了各具特色的服务平台，取得了积极的成果。借鉴这些城市的发展模式，智慧养老服务需进一步完善自身体系。首要任务是，政府和社区要广泛宣传平台功能，确保老年人足够了解、能够熟练使用，并掌握关键操作；接下来，需要对养老服务进行明确分类，促使信息平台依据老年人的个性化需求进行迅速响应，同时加强专业培训，以提升服务人员的技能水平。此外，对养老服务提供者进行严格监管，旨在既增加服务项目的多样性，又确保服务质量，从而提高老年人的生活满意度。通过这些方法，能够打造更为高效、智能的养老服务环境。

5.3.3 鼓励多元主体参与

智慧养老事业的蓬勃发展需依托政府与多元社会力量的合力。政府在构建服务平台、提供资金援助、确立制度框架上具有至关重要的作用。随着社会条件的变迁，不同主体呈现多样化的资源优势和局限。因此，融合各参与者的优势，实现互补的养老服务体系已成为普遍做法。邀请社会团体加入，有利于提升政府服务的质量与效率，并实现公共工作的适当分配。

英国在社区养老服务体系中采取了多元化参与的策略，有效地整合了政府、社会组织、私营部门和志愿者等多方资源。这种综合性的服务体系不仅促进了养老服务的质量和效率，还通过大量培养专业社会工作者，确保了服务的专业性和持续性。杭州市通过建立智慧养老服务网络，促进了政府、社会组织、企业和志愿者之间的信息共享和资源整合。基于这种现状，在推动智慧社区养老服务中，应当采纳“共治共享”的理念，搭建政府、社团以及市场相互协作的平台。如此一来，能够扩大资金来源，鼓励更多社会组织的参与，激活养老服务领域的活力。政府需承担起导航、监管和保障的职责，合理地放权，激发社会各界对智慧养老事业的兴趣与投入，优化养老资源的配置，积极营造支持性强、服务质量高的养老环境。

5.3.4 注重智慧化运用

在杭州、上海等城市，智慧养老服务正借助互联网、人工智能和大数据分析等现代信息技术，为社区带来创新的养老解决方案。通过智能服务平台，老年人的健康信息得以整合入数据库，形成详尽的个人健康档案。同时，智能设备的应用实现了对老年人健康状况的实时监控和分析，既确保了他们的安全，又满足了他们的个性化需求。借鉴日本在智慧社区养老领域运用先进养老产品的案例，我们应该积极将先进科技融合到养老服务中，促进居家及社区养老服务智慧化的发展。首先，应利用现代信息技术优化老年人与服务提供者之间的沟通，以提升服务的适应性和质量。接着，强化对从业人员在智能设备应用上的培训，确保他们能够熟练地运用这些工具。此外，需要加强数据保护，确保老年人的个人隐私得到尊重，依据相关法律加固数据安全，防止个人信息的不当使用带来的潜在威胁。通过实施这些策略，智慧养老服务将能够更加精准、高效且安全地满足老年人的需求，为他们提供更加舒适和便捷的养老环境。

第6章 智慧社区养老服务优化对策建议

提升智慧社区养老服务是推动社区全面发展的关键组成部分,其改进与优化不仅依赖于社区自身的积极探索和不懈努力,更需要来自国家层面的政策支持、资金投入以及社会各界的广泛关注和参与,为智慧养老服务的创新和完善贡献力量。现就智慧社区视角下优化养老服务提出以下对策。

6.1 健全智慧养老服务体系

6.1.1 政府强化顶层设计

政府在引领社区智慧养老服务的发展中起到了不可或缺的作用。通过明确的顶层设计和合理的资源分配,政府能够确保智慧养老服务的有效推进。核心工作是,政府应利用其战略规划能力执行全面的政策规划,创建准确的发展蓝图,并针对地区实际情况,拟定一套切合实际的操作指南及支持策略,从而保障政策执行的可能性。

为了更好地照顾面临生活难题的老年群体,尤其是无自理能力的长者,政府需要进一步优化救助制度,提供全方位的福利政策和经济援助。不仅如此,政府应推出多样化的智能服务项目,并确保基本养老服务的普及和质量。

除此之外,政府在资源调配上的作用至关重要,可以直接或间接为参与智慧养老服务的机构和企业提供支持,实施税收减免等优惠政策来减少运营压力。同时,创建一个有利于智慧养老服务发展的商业环境,从而推动该产业的繁荣与可持续发展。必要时,政府可以考虑以购买服务的方式与企业建立合作。

最后,政府应鼓励并支持社会组织采用先进科技,从而实现智慧化转型。通过这样的综合策略,政府不仅能够推动智慧养老服务的普及和创新,还能培育和强化一个以人为本、科技驱动的养老服务产业生态,确保老年人真正享受到智能科技带来的便利和生活品质的提升。

6.1.2 完善智慧社区养老服务标准

发展智慧社区养老服务必须依托坚实的法律政策基础。当前,智慧社区养老服务的快速发展亟须政府对行业的积极而有效引领。根据来自芜湖市已公布的相关政策,可以

观察到大量政策文件仍以提供建议和通告为主，这些文件通常缺少足够的法律执行力，因而难以对行业实施有效约束。为了推动智慧养老服务的持续发展，政府必须对该领域予以足够关注，并强化其法律地位。为了促进智慧养老行业链条式的发展，我们需要构建一套科学且一致的行业及市场规范标准。优先考虑的是确立制度，规定明确的行业标准，并建立一个包括智慧养老在内的健康服务标准化系统，以营造一个规范且有序的智慧社区养老服务发展环境。同时，对监管制度进行完善，确保政府在服务提供过程中有效施行监管，对养老服务的各个环节，即事前、事中及事后，实行全方位的管理和监控，有助于提升服务水平。

考虑到养老服务的特殊性和实施过程中人员素质的差异，政府应出台易于理解和执行的操作规范和服务标准。目前，养老服务的内容和质量评估体系尚待完善。因此，智慧社区养老服务应结合地方实际情况，参考行业内的成功经验，制定符合服务标准化要求的法规，以促进服务品质和水平的整体提升。通过这些措施，可以为老年人提供更加优质、高效的智慧养老服务，满足他们日益增长的养老需求。

6.1.3 完善监测与评估体系

为了确保智慧社区养老服务的高效运行，建立一个跨部门的协同监管机制至关重要。这要求各部门之间加强沟通与协作，共同确保养老服务监督的有效性。构建一个规范且全面的监管体系，对规范参与各方的行为、确保权力正确使用具有重要作用。在智慧社区养老项目的启动、执行和收尾阶段，都应进行严格的监督，以确保所有参与企业均符合行业标准，排除不合格企业的参与。

对于养老服务的硬件设施建设和配置，应实施持续监督。同时，服务产品、服务人员及平台数据也须受到严格监控。制定严谨的标准，涵盖软硬件设施建设、服务质量、平台运营、数据处理等多个方面，并特别对服务提供者和养老服务人员的资格进行审查。

强化社会与媒体监督力度，确保公众参与和监控智慧养老服务的质量。提供相应的发声渠道，如开设专题栏目、热线电话和电子邮件，收集社会各界反馈。此外，全面考核评价养老服务质量，对使用的智能设备、提供的养老服务以及服务人员的工作表现进行全面评估。将各方的考核结果综合起来，并将其作为未来资金和政策支持的依据，有助于激励优质服务的提供，避免服务水平低下和责任推诿的情况发生。这样的措施将从根本上提高智慧社区养老服务的品质和效率。

6.2 提升智慧养老服务品质

6.2.1 加强服务人员培训及考核

在养老服务行业中,从业人员的专业技能水平直接关联到服务的有效性和老年人的满意程度,这对于智慧养老行业的成长和快速发展具有极其重要的影响。智慧养老服务的评价不高,其中有相当一部分是由于服务人员能力不足、服务效率低下以及专业培训的匮乏导致的。因此,利用现有的教育机构和资源,强调理论与实际的结合,通过组织针对性强的培训课程,系统地提升从业者的专业知识和操作技能,是提升行业整体服务质量的关键途径。

定期的职业技能培训和持续的能力开发是提升员工技术水平的有效措施。这些培训应与绩效考核体系相结合,将员工的培训成果与其职业发展、薪酬提升紧密联系起来,以此为员工提供不断进步和提高的动力。另外,在智慧养老行业中提高从业人员的薪酬待遇和提升其社会中的地位,对于吸引和留住行业人才尤为关键。在确保基本待遇的基础上,加入基于绩效的薪酬激励机制,引入有能力的专业人才,促进他们展现更大的工作热忱。

此外,从精神文化层面提升智慧养老行业的吸引力也非常必要,如通过媒体宣传、社会活动等手段,提升从业人员的自豪感和社会认可度。建立表彰制度,挖掘和宣传行业内的优秀个人和团队,通过一系列的榜样示范作用,激发从业人员的职业激情和荣誉感,改善普遍人群对智慧养老领域的固定印象和陈旧看法。这种做法不仅能增强员工的职业认同,还能促进社会公众对智慧养老服务价值的深度认识和接受,从而为智慧养老服务的进一步发展和普及奠定坚实的社会文化基础。

6.2.2 提高智慧养老产品的适老性

当前社会中,老年人与智能化产品之间的融合尚显不足,尤其是在智能手机使用、应用程序操作以及各类智能穿戴设备的日常应用方面。为了真正迎合老年群体的需求,智能化养老产品必须重视针对性的设计思路,功能和操作方式应与老年人的生活习惯和操作能力紧密相连,确保产品的用户友好性得到实质性提升。

对于正在兴起的智慧社区养老服务,其基础设施如各类智能硬件的构建和优化都应贴近老年人的具体需求和操作习惯。对于智慧社区养老服务的基础设施建设,如智能硬件的配置,也应充分考虑老年人的具体需求和操作习惯,以提高使用的便捷性和舒适度。以芜湖市为例,虽然智慧社区养老服务正在逐步发展,但市场上现有的设备在设计上还

未充分考虑到老年人的使用体验，如用户界面复杂、字体大小不符合老年人视力需求、急救呼叫设备缺乏有效互动等，这些问题都给老年人的日常使用造成了诸多不便。

为了提高智慧社区养老服务的整体水平，适应老年人越来越高的养老服务期望，政府的作用极为关键。必须采取激励措施如政府补贴，以吸引社会公益机构加入智慧养老建设中，同时为开发智慧养老产品的企业提供政策优惠和战略支持，鼓励他们提高投入力度，推动产品和平台的创新发展。进一步的，政府应该组织深入细致的市场调查，细致探究老年人对于智慧养老平台的真实诉求，精简和改进产品使用流程，使产品更加贴合老年人的使用场景，从而让智慧社区养老服务更加准确地满足目标用户群体的需求，最终达到提高老年人生活质量的目的。

6.3 加大智慧养老服务宣传

6.3.1 深化智慧养老的观念

当前，一些老年人对智慧养老服务的认知还不够深入，他们持有的传统养老观念在一定程度上阻碍了智慧养老理念的普及。为了改变这一现状，关键任务在于更新老年人的观念。首先，我们需要强化智慧养老服务的宣传工作，并创造更具创意的推广方法，提升宣传的实效性，使得老年人更愿意学习、体验并接受智慧养老服务。此举有助于消除老年人对于信息科技等现代智能化产品的误解，从而加深他们对智慧养老的了解。其次，宣传活动要拓展至新的领域，使用效果显著的手段，适时降低网络宣传的比例，增加面对面的推广活动频次，例如社区中应设立多种互动活动，如亲自参与的体验活动、针对不同话题的讲座，以及意义深远的座谈会，来倡导和鼓励老年人直接体验和学习智慧养老产品的正确使用方法，从而加深他们对智能科技的信心和依赖。

通过这些亲身参与的体验，有助于老年人克服对高科技产品的担忧和抵制心理，转而亲眼见证和感受智慧养老服务如何改善他们的生活质量。进而，社区可以布置定期的技术演示和操作演练课程，为老年人提供更多机会来熟悉智慧养老设备和服务平台，让他们更加欣赏这些辅助工具的便利性和实用性。

6.3.2 鼓励社会力量共同参与

实现智慧养老服务的全面普及，除了政府的主动推动之外，还必须有家社会机构以及市场等多方主体的共同投入与支持。政府独自一方面很难胜任覆盖全面的智慧养老服务，考虑到社会各力量在提供多样性和创新性服务上起到不可替代的角色，政府的角色转变为促进者和协调者变得尤为重要。在制定涉及智慧养老的战略时，政府需要打造

一个多方参与的生态体系。

该体系在确保各社会主体利益的同时，使用政策倾斜、资源供给等方式，激励和孕育更多社会组织的参与。例如，制定优惠政策减税、提供养老服务培训、提高公众对养老工作的认知程度、提供相关技术紧随市场需求更新等，以此保障社会主体维持其服务品质的同时还能保持独立性和自主创新性。

此外，创造一个促进社会主体间合作的环境也是十分必要的，特别是促使高等教育机构和科研单位与市场同行业的深度合作。政府可以通过提供科研资金支持、促进知识产权转化以及鼓励科研成果共享等措施，来鼓励高等院校和研究机构开展与市场企业合作的养老服务产品研发和技术创新活动，利用这些研究机构的理论优势和市场主体的实践经验，共同推动智慧养老产业的快速发展及科技创新。通过这种跨界合作模式，可以实现知识与技术的高效转移和应用，使得科技成果转化实实在在的智慧和养老服务产品，最终实现养老服务的现代化和智慧化。

6.4 加强智慧养老服务平台的建设

6.4.1 智慧平台技术优化

为增强智慧养老服务平台的建设，一个坚固的技术基础架构至关重要。这要求我们搭建一个高效稳定的技术支撑系统，它应包括但不限于云技术、数据大分析，以及人工智能等领先技术的应用。这些技术能够确保在数据处理过程中的高度自动化，并且为服务提供实时智能化的响应。

首先，通过云技术的集成，允许老年人在任何时间任何地点都能访问服务，确保数据存储的安全性与可扩展性。其次，运用大数据技术进行数据挖掘，以便捷地收集与分析养老服务的需求和反馈，为决策提供有力的数据支持。同时，应用人工智能技术优化服务流程，实现对老年人需求的精准匹配，包括个性化服务建议和自动化生活支援方案的提供。

除此之外，智慧养老服务平台还需不断更新，以适应技术发展的快速演变并吸引更多用户。定期对平台进行升级和维护，增加先进功能并改进用户体验，同时，提供用户培训以提升他们对新技术的适应性和接受度。此外，加强团队的技术能力培养，聘请专业技术人员以高效地解决技术层面可能遇到的问题，确保平台稳定高效地运行。

6.4.2 跨部门数据整合

目前，智慧养老服务的技术研发和应用还处在初级阶段。在采集和分析老年人个人

信息方面，还缺乏有效的手段来进行大数据的搜集、深入分析与应用。养老服务领域的信息管理往往分布于不同的部门和机构，需要实现信息间的有效交流与共享。

那么构建和优化数字化养老平台显得格外关键，这个平台的目的是更高效地收集和处理涉及养老服务的繁杂数据，比如涵盖社区养老服务、医疗健康和康复等方面的综合信息。通过整合各方面信息资源并进行中心化管理，我们可以得到一个集中的、有助于实际服务需求的数据汇总平台，便于进行系统后台操作，确保按照老年人的养老需求提供精确且有效的服务。

建立这样的信息交流平台不仅仅能够让政府和服务提供者进行快速、方便的信息交换，它扮演的角色关键在于，能够辅助在多样化的服务需求下使信息资源获得有效整合与共享。这一点对于增强社区智慧养老服务的整体作用和提升服务品质尤为重要。智慧养老服务平台的构建成为智慧社区服务体系实施和建设的基石，对于区别传统服务、加强养老服务的智能化和便捷化管理，扮演着核心的角色。

因此，在未来的发展中，除了需要加强技术研发与集成，还要注重对隐私保护的规范和标准化建设，以及整合辖区资源，促进数据分享和服务无缝连接，实现智慧养老服务的系统化、网络化，保障数据的安全合法使用。

结论与展望

随着社会老龄化程度加深，芜湖市 Y 区的老龄化问题更是凸显出负面影响，传统的养老服务已难以满足更高层级的需求。在此背景下，借助互联网等先进技术，大数据的应用可实现资源的高效整合，确保智慧化养老服务的多元化和个性化。

本文综合调研智慧社区养老服务的相关资料，分析其当前状况，并指出芜湖市 Y 区在智慧养老方面的若干问题：智慧养老基础设施欠缺；服务人员专业化水平不足对社区智慧养老的认同度较低；存在信息壁垒。据此，提出以下优化建议：强化顶层设计，规范养老标准；转变养老服务理念，促进智慧养老发展；重视专业人员培训，提升服务品质；以及加强智慧养老服务平台建设。

智慧社区养老服务的发展是时代化的趋势，现代智慧技术的融入正逐渐改善老年人的养老生活。养老问题的解决需要持续规划与演进，智慧社区养老服务的拓展将有助于缓解养老服务供需之间的紧张关系，吸引更多服务实体，为老年人提供更优质的服务。

本研究在探讨智慧社区养老服务领域时，受限于个人知识范围及现有资料的不完整性，对这一课题的掌握尚显浅薄。特别是在芜湖市，智慧养老服务仍处于初步试验阶段，相关政策和统计数据尚不完善，故本研究的深入程度与广泛性受到一定限制。然而，随着现代智能技术，如物联网和人工智能的不断进步，预计未来这些技术将在养老服务中发挥更大作用，进一步提升服务质量。通过学术界在未来对这一领域进行更广泛和深入的研究，智慧养老服务有望在应对老龄化社会挑战中扮演更重要的角色。

参考文献

- [1] 宁吉喆. 第七次全国人口普查主要数据情况[N]. 中国信息报, 2021-05-12.
- [2] 罗娟, 黄聘聘, 石雷, 等. 对上海“9073”养老服务格局的思考[J]. 科学发展, 2018(03): 103-108.
- [3] 孙鹃娟, 杜鹏. 中国人口老龄化和老龄事业发展报告[M]. 北京: 中国人民大学出版社: 2016: 12, 161.
- [4] 国务院关于印发“十四五”国家老龄事业发展和养老服务体系规划的通知[J]. 中华人民共和国国务院公报, 2022(07): 13-29.
- [5] 三部门联合印发《智慧健康养老产业发展行动计划(2021—2025年)》[J]. 信息技术与标准化, 2021(11): 4.
- [6] 鲍迎然. 居家社区养老服务中的家庭责任[J]. 前沿, 2023(01): 122-127.
- [7] 张建, 左美云. 基于社区信息化的养老资源与信息整合[J]. 中国信息界, 2014(05): 54-57.
- [8] 向运华, 许诺. 异质性下城市社区养老服务的分类治理[J]. 北京社会科学, 2022(07): 75-83.
- [9] 王艳. 政府购买社区居家养老服务问题研究——以吉林省长春市为例[J]. 行政与法, 2022(12): 23-31.
- [10] 任杨, 朱宇, 关博文. 社区居家养老服务中的政府作用[J]. 学习与探索, 2022(09): 16-26.
- [11] 张程川. 社区居家养老服务存在的问题及对策[J]. 西部学刊, 2021(21): 151-153.
- [12] 袁妙彧, 方爱清. 积极老龄化视角下的新型社区养老院构建[J]. 学习与实践, 2018(02): 109-116.
- [13] 周学馨, 孙婷. 供需协调视角下“五位一体”失独家庭养老服务政策体系研究[J]. 探索, 2018(01): 160-165.
- [14] 左美云. 智慧养老的内涵、模式与机遇[J]. 中国公共安全, 2014(10): 48-50.
- [15] 朱海龙. 智慧养老: 中国老年照护模式的革新与思考[J]. 湖南师范大学社会科学学报, 2016, 45(03): 68-73.
- [16] 杨武. 新时代智慧养老产业的发展趋势与意义[J]. 人民论坛, 2019(19): 66-67.

- [17] 黄珩. 基于大数据的智慧社区养老服务研究[J]. 经贸实践, 2018(12): 247-248.
- [18] 韩为宏, 李丽君, 李晶晶. 大数据在智慧社区养老服务中的实践应用[J]. 信息与电脑, 2023, 35(21): 123-126.
- [19] 睢党臣, 彭庆超. “互联网+”背景下我国城市社区智慧居家养老服务的构建[J]. 新疆师范大学学报 (哲学社会科学版), 2018, 39(03): 119-128.
- [20] 朱浩. 城市社区养老服务供给效率机制研究——以杭州市为例[J]. 当代经济管理, 2017, 39(04): 39-46.
- [21] 李长远. “互联网+”在社区居家养老服务中应用的问题及对策[J]. 北京邮电大学学报 (社会科学版), 2016, 18(05): 67-73.
- [22] 姜玉贞. 社区居家养老服务多元供给主体治理困境及其应对[J]. 东岳论丛, 2017, 38(10): 45-53.
- [23] Bilsen P M A V, Hamers J P H, Groot W, et al. The use of community-based social services by elderly people at risk of institutionalization: An evaluation[J]. Health Policy, 2008, 87(3): 285-295.
- [24] Demiris G, Hensel B K. Technologies for an Aging Society: A Systematic Review of "Smart Home" Applications[J]. Yearbook of Medical Informatics, 2008, 17(01): 33-40.
- [25] Ganesh, A. Community-Based Healthcare of the Elderly[J]. Handbook of Aging, Health and Public Policy, 2023, 10: 1-11.
- [26] Kaneko S, Kawata K, Yin T. Estimating Family Preferences for Elder-care Services: A conjoint-survey experiment in Japan[J]. Discussion papers, 2018.
- [27] Walsh C M, Khayatzahe mahani A, Leslie M. Towards Social Services System Integration: A Report from Alberta Elder Care Support Provision Community[J]. SPP Briefing Papers, 2019, 12.
- [28] Zhou S, Ng ST, Li D, Zhang J, Fan J, Yang Y. Characterizing Stakeholders of Aging-in-Place through Social Network Analysis : A Study of Nanjing , China[J]. Sustainability, 2019, 11(23): 6722.
- [29] Zhengjun Zhou, Ling Wang, Yanbo Dong. Research on innovative design of community mutual aid elderly care service platform based on Kano model[J]. Heliyon , 2023 , 9(5): e15546

- [30] Jiangang S ,Wenwen H ,Daizhong T , et al. A Study on Supply-Demand Satisfaction of Community-Based Senior Care Combined with the Psychological Perception of the Elderly. [J]. Healthcare (Basel, Switzerland), 2021, 9 (6): 643-643.
- [31] 刘建兵. 智慧养老: 从概念到创新[J]. 中国信息界, 2015(05): 90-93.
- [32] Parrott. Lester Social Work[M]. London NewYork Rutledge, 2015(09): 34-36.
- [33] Li N, Mi JK. A Critical Review of Smart Residential Environments for Older Adults With a Focus on Pleasurable Experience[J]. Frontiers in Psychology, 2020, 10: 3080.
- [34] Suryadevara N K, Mukhopadhyay S C, Wang R, et al. Forecasting the behavior of an elderly using wireless sensors data in a smart home[J]. Engineering Applications of Artificial Intelligence, 2013, 26(10): 2641-2652.
- [35] Kang K J, Ka B, Kim S J. A service scenario generation scheme based on association rule mining for elderly surveillance system in a smart home environment[J]. Engineering Applications of Artificial Intelligence, 2012, 25(7): 1355-1364.
- [36] Marina Weck, Eric Blake Jackson, Markus Sihvonen, Ingrid Pappel. Building smart living environments for ageing societies: Decision support for cross-border e-services between Estonia and Finland[J]. Technology in Society, 2022, 71: 102066.
- [37] Martinho D, Carneiro J , Juan Manuel Corchado Rodríguez, et al. A systematic review of gamification techniques applied to elderly care[J]. Artificial Intelligence Review, 2020: 39.
- [38] 陆杰华, 黄钰婷. 新时代构建社区养老共同体的理论和实践探究[J]. 晋阳学刊, 2022(02): 40-47.
- [39] 曾起艳, 何志鹏, 曾寅初. 社区养老服务设施对城乡老年人主观福利的影响[J]. 人口与发展, 2022, 28(06): 148-160.
- [40] 张换兆. 智慧地球, 赢在中国? ——对 IBM “智慧的地球” 战略的思考[J]. 高科技与产业化, 2011(02): 62-65.
- [41] 宋煜. 社区治理视角下的智慧社区的理论与实践研究[J]. 电子政务, 2015(06): 83-90.
- [42] 赫尔曼·哈肯. 协同学——大自然构成的奥秘[M]. 上海: 上海译文出版. 2011.
- [43] 韦景竹, 王政. 公共文化数据协同治理研究: 内涵、范畴与理论框架[J]. 图书情报知识, 2022, 39(06): 67-77+157.
- [44] 韩兆柱, 马文娟. 数字治理理论研究综述[J]. 甘肃行政学院学报, 2016(01): 23-35.

- [45] 同春芬, 张越. 福利多元主义理论研究综述[J]. 社会福利 (理论版), 2018(05): 8-13.
- [46] 王世宁, 季鲲. 近 2000 名养老护理员守护“夕阳红”, 芜湖日报[EB/OL] <https://www.wuhu.gov.cn/xwzx/bmdt/38736259.html>, 2023-10-18.
- [47] 最大 109 岁! 这 73.96 万人芜湖特别关爱, 芜湖民生网[EB/OL] https://www.sohu.com/a/590092665_119705, 2022-10-14.
- [48] 芜湖市民政局芜湖市发改委关于印发《芜湖市“十四五”养老服务发展规划》的通知[J]. 芜湖市人民政府公报, 2022(04): 51-63.
- [49] 芜湖创建智慧社区, 高空抛物将无所遁形, 大江资讯[EB/OL] <https://baijiahao.baidu.com/s?id=1732878210139729430&wfr=spider&for=pc>, 2022-5-15.
- [50] 孙亚敏, 2021 年弋江区民政局新闻发布会实录, 芜湖市人民政府[EB/OL] <https://www.yjq.gov.cn/content/article/18348626>, 2021-5-26.
- [51] 孙作文. 老龄化背景下日本居家养老服务体系的构建及启示[J]. 当代经济, 2019(03): 156-157.
- [52] 林芸, 谭佳瑾. 英国社区养老服务对我国的启示[J]. 经营与管理, 2019(06): 152-154.
- [53] 张湘笛. 智慧养老服务供给中多元协同研究[D]. 杭州: 浙江工业大学, 2019.
- [54] 周凌一, 周宁, 祝辰浪. 技术赋能智慧养老服务的实践逻辑和优化路径——以上海市为例[J]. 电子政务, 2023(02): 43-57.

附录 1

智慧社区视角下养老服务优化研究调查问卷

尊敬的社区居民：

您好，为了能够更好地掌握芜湖市 Y 区智慧养老服务的现状，推动智慧养老的建设和发展，我们特开展此次调查研究，本次调查不涉及任何个人隐私内容，完成此次调查需要耽误您几分钟的时间，感谢您的支持与配合。

1. 您的性别是？（ ）

A. 男 B. 女

2. 您的年龄是？（ ）

A. 60-64 岁 B. 65-69 岁 C. 70-74 岁 D. 75-79 岁 E. 80 岁及以上

3. 您的文化程度是？（ ）

A. 未接受过教育 B. 小学 C. 初中 D. 高中（含中专） E. 大专及以上

4. 您的个人月收入是？（ ）

A. 1000 元以下 B. 1000-3000 元 C. 3000-5000 元 D. 5000 元以上

5. 您的居住情况是？（ ）

A. 独自居住 B. 独自与配偶居住 C. 与子女居住 D. 其他

6. 您目前生活自理的能力是？（ ）

A. 完全能够自理 B. 基本可以自理 C. 需要他人帮助 D. 完全不能自理

7. 您会更倾向哪一种养老方式？（ ）

A. 家庭养老 B. 社区居家养老 C. 机构养老

D. 社会组织或社会企业 E. 社区日托

8. 您对现在的生活状况的满意程度是？（ ）

A. 非常满意 B. 比较满意 C. 一般 D. 不满意

9. 您对智慧社区养老服务了解吗？（ ）

A. 非常了解 B. 一般 C. 不太了解 D. 没概念

10. 您从哪些渠道了解到智慧社区养老服务？（ ）

- A. 社区宣传 B. 电视媒体 C. 自媒体工具 D. 同事及朋友 E. 其他
11. 您有享受过如下的养老服务吗? () (可多选)
- A. 家政服务 B. 休闲娱乐活动 C. 医疗服务 D. 远程监护服务
- E. 上门陪护服务 F. 助餐服务 G. 没有享受过以上服务
12. 您在智慧社区养老服务中遇到的问题? ()
- A. 不会进行网络操作 B. 智能产品的售后与维修
- C. 不会智能设备的操作 D. 没有使用过所以不清楚
13. 您的社区是否配有相应的医疗硬件设施? ()
- A. 有, 设施较好 B. 有, 但是难以满足需求
- C. 听说过, 但没有去过 D. 不清楚 E. 没有
14. 您对目前提供的智慧养老服务基础设施满意度? ()
- A. 非常满意 B. 比较满意 C. 一般 D. 不太满意
15. 您愿意为社区智慧养老支付费用吗? ()
- A. 非常愿意 B. 愿意 C. 一般 D. 不愿意 E. 非常不愿意
16. 您对社区现有的养老服务满意吗? ()
- A. 非常满意 B. 满意 C. 一般 D. 不满意 E. 非常不满意
17. 您对社区智慧养老的哪项服务比较有兴趣 () (可多选)
- A. 健康监测 B. 心理疏导 C. 医疗保健 D. 身体锻炼
- E. 学习培训 F. 生活照料 G. 紧急救助 H. 家政服务
18. 您希望在哪里提供社区智慧养老服务? ()
- A. 社区定点 B. 上门服务 C. 看情况
19. 您希望享受到的社区智慧养老的服务类型? ()
- A. 长期照顾服务 B. 短期托付服务 C. 应急呼叫服务 D. 个性化服务
20. 您认为智慧社区养老服务能给您带来哪些改变? () (可多选)
- A. 身体健康 B. 儿女孝顺 C. 丰富的业余生活 D. 精神满足 E. 心情愉悦
21. 您对社区智慧养老存在哪些顾虑? () (可多选)
- A. 费用问题 B. 隐私安全问题 C. 服务人员素质问题 D. 服务质量问题
- E. 医疗救助便利及时问题 F. 其他 (若选中, 请务必简要作答)
22. 您对社区智慧养老服务还有哪些建议和意见?

附录 2

访谈提纲

访谈对象：芜湖市 Y 区工作人员

访谈内容：

1. 您是否了解本社区的基本情况、有没有相关统计数据？
2. 您对街道开展的智慧养老服务有哪些了解？
3. 社区有哪些智能通讯设备和综合信息服务平台？具体有哪些功能？
4. 社区养老服务中心现在有多少名工作人员？年龄如何分布？有没有职业资格证书？
对服务人员是否有技能培训？有没有绩效考核与奖惩制度？
5. 社区有志愿者或社会组织参与吗？
6. 街道智慧养老服务开展过程中遇到过哪些问题？您觉得原因是什么？是否克服了？
如何克服的？
7. 现在还有哪些困境吗？打算怎么解决？
8. 您对政府或社会帮助方面有什么期望或建议？

致谢

总觉得来日方长，却不知岁月清浅，时节如流，三载悠悠，研途漫漫，始于桑落，别于荷月。行至此处，终是走向人生岔路。回首在安工程的这三年，感恩每个在我身边出现的人，正是你们的善意和陪伴，才拼凑出我对这段旅程的不舍与热爱。

桃李不言，下自成蹊。感谢我的指导老师徐达奇教授，从论文的选题到中期到最终定稿，感谢您陪我字斟句酌，倾尽所能的点播和指导我。回首一次次论文修改，一条语音，这些点点滴滴都记录着您的心血，三年的求学之路，感谢您的体谅、包容与关爱。感谢辅导员李婕老师在学业和生活上的关怀和帮助，感谢丹丹老师的指引和建议，感谢学院的每一位呕心沥血的老师，给予我们追逐理想的勇气。

树高千尺不忘根深沃土，家人无条件的支持与偏爱让我有底气无所顾忌地做自己。感谢我的爸爸妈妈，让我能站在你们的肩膀上看到世界。你们让我被爱包围长大，最大的心愿也不过是希望我健康、快乐。孩子长大要奔赴更大的世界，可我不会忘记来时的路，会像你们一直教导我的那样，勇敢大步地走下去。

山水一程，三生有幸。感谢在 1203 一起奋战的日子，感谢每一个开怀大笑的瞬间，感谢在这里遇到的所有的你们。万能学妹小小雪、干吃不胖小方金、空耳大师殷小熊、绝不信命王班长、还有朴同学和蛋蛋的倾情奉献，一起构成了专属于我们的鲜活画卷。感谢内耗王者酸辣媛一直以来的携手与共，4622 每一次的深夜彻聊，清晨的日光和午后的食堂，感谢你们给我带来了研究生生涯最美好的时光。愿我们此去前程似锦，再相逢依旧如故。

所爱隔山海，山海皆可平。感谢宋先生一直以来的包容和爱，漫漫人生，一路相伴，我们终将奔赴更好的未来。还要感谢我的毛线球和团团，永远炙热真诚的微笑、无忧无虑奔跑的可爱模样可以治愈一切不开心。

最后感谢坚定勇敢、不曾放弃自己，一路的迷茫或是繁花都已走完，是故事的结束，也是新的开始。篇章未完，人生未停。

祝我们好运轻松，自在翱翔，长空万里看山川。

也祝我们澄澈善良，看尽春光，翻过重峦向圆满。

往事堪堪亦澜澜，前路漫漫亦灿灿。