

智慧养老驱动社区公共服务创新探索

谭 勇

(中共成都市双流区委员会党校,四川成都 610299)

[摘要]党的二十大擘画了全面建设社会主义现代化国家、以中国式现代化全面推进中华民族伟大复兴的宏伟蓝图,把“基本公共服务实现均等化”作为二〇三五年我国发展的总体目标之一。社区公共服务是基层政府践行该总体目标的重要基石,是基层政府履行行政管理职能的重要要素。随着中国人口老龄化趋势的加剧,不断递增的养老服务需求是人民群众急难愁盼的重要问题,对社区公共服务的供给和管理提出了新的挑战。智慧养老作为一种新兴的养老模式,通过现代科技手段,为老年人提供更加便捷、个性化的服务;本文依据智慧养老和社区公共服务管理的现状和挑战,分析了社区公共服务管理创新的重要性,提出了基于智慧养老的社区公共服务管理的创新策略建议,并采用这些策略在某智慧养老社区实施;根据对实施创新策略的效果评估,证明了这些创新策略的有效性。

[关键词]智慧养老;社区公共服务;管理创新

[作者简介]谭勇(1981—),女,四川成都人,副教授,四川大学马克思主义学院法学硕士,研究方向:政府经济学。

[DOI] <https://doi.org/10.62662/kjxk0202006>

[中图分类号] C93

[本刊网址] www.oacj.net

[投稿邮箱] kjxk999@163.com

党的十八大以来,习近平总书记高度重视基本公共服务体系建设和事业发展,将之作为践行以人民为中心发展思想、保障我国人民生活水平、提升人民幸福感和认同感的重要途径,强调要“保障基本公共服务有效供给”和“建设人民满意服务型政府”。党的二十大擘画了全面建设社会主义现代化国家、以中国式现代化全面推进中华民族伟大复兴的宏伟蓝图,把“基本公共服务实现均等化”作为二〇三五年我国发展的总体目标之一,强调“采取更多惠民生、暖民心举措,着力解决好人民群众急难愁盼问题,健全基本公共服务体系,提高公共服务水平,增强均衡性和可及性,扎实推进共同富裕”。社区公共服务是基层政府践行这些重要思想的基础,是基层政府履行行政管理职能的重要要素。

随着中国人口老龄化趋势的加剧,不断递增的养老服务需求是人民群众急难愁盼的问题,同时对社区公共服务的供给提出了新的挑战。智慧养老作为一种新兴的养老模式,通过现代科技手段,为老年人提供更加便捷、个性化的服务。

一、智慧养老与社区公共服务的结合

老龄化趋势日益明显,养老服务的需求逐渐增

大,社区公共服务作为满足老年人基本生活需求的重要途径,也面临着一些挑战。

(一)智慧养老与社区公共服务的结合现状

智慧养老通过智能化、信息化手段,为老年人提供健康监测、紧急救援、家政服务、文化娱乐等多种服务,满足老年人的多元化需求。同时,社区公共服务也通过各种方式为老年人提供服务,包括生活照料、医疗护理、精神慰藉等。可以说,智慧养老和社区公共服务的结合,可以更好地满足老年人的需求,提高他们的生活质量。

目前,智慧养老的发展状况良好。越来越多的老年人开始接触和使用智能化服务,例如智能手环、智能家居等。这些智能化服务不仅为老年人提供了便利,也有助于提高他们的生活质量。同时,社区公共服务在为老年人提供服务时,也开始引入智能化手段,例如通过大数据分析老年人服务需求、利用远程医疗技术为老年人提供医疗服务等。然而,智慧养老与社区公共服务的结合仍然存在一些问题。一方面,智能化服务的质量和稳定性仍有待提高。例如,有些智能设备的精度和可靠性存在一定的问题,需要进一步改进和优化。另一方面,

智能化服务的使用门槛仍然较高,有些老年人可能因为不会使用智能设备而无法享受智能化服务。

(二)智慧养老与社区公共服务结合面临的挑战

智慧养老与社区公共服务面临的技术难题主要表现在以下几个方面:

第一,数据安全和隐私保护问题。智慧养老和社区公共服务在收集和使用老年人的个人信息时,如何确保数据的安全性和隐私保护是一个重要的问题。一旦个人信息被泄露或滥用,可能会给老年人的生活带来很大的不便和困扰。

第二,技术标准和互操作性问题。目前市场上的智能化设备种类繁多,不同品牌和型号的设备之间的兼容性和互操作性较差。这不仅给老年人的使用带来了不便,也影响了智能化服务的普及和应用效果。

第三,服务质量和稳定性问题。智慧养老和社区公共服务在提供智能化服务时,如何保证服务的质量和稳定性是一个挑战。一些智能化设备可能会出现故障或误差,如何解决这些问题并及时为老年人提供有效的服务是一个重要的挑战。

第四,经济压力也是智慧养老与社区公共服务面临的重要挑战之一。一方面,智能化服务的研发和设备成本相对较高,需要投入大量资金。另一方面,智慧养老和社区公共服务的结合需要政府、企业和社会各方面的共同参与和投入,如何实现可持续的商业模式也是一个重要的问题。

此外,人员短缺也是智慧养老与社区公共服务面临的问题之一。随着人口老龄化的加剧,老年人的数量不断增加,相应的服务需求也会增加。然而,目前从事养老服务和社区公共服务的人员数量相对较少,如何满足老年人的需求是一个重要的挑战。

二、社区公共服务创新的重要性

随着社会进步和民众需求的变化,社区公共服务也需要不断更新和改进,以满足社区居民日益增长的需求。创新是推动社区公共服务发展的重要手段,它不仅可以提高服务质量和效率,还可以增强社区的凝聚力和归属感,促进社区的可持续发展。

(一)提高服务质量和效率

社区公共服务创新意味着引入新的理念和技术,使得服务更加高效、精准和便捷。将数字化和信息化的手段用于社区医疗、社区养老、社区教育

等公共服务领域,使得服务流程更加简化,提高了服务质量和效率。此外,通过智能化设备和大数据分析等手段,可以精准地分析居民的需求,为居民提供个性化的服务,提高了服务的效果和针对性。

(二)增强社区凝聚力和归属感

社区公共服务创新还可以增强社区凝聚力和归属感。通过开展各类社区活动、推行“时间银行”制度、建设共享空间等方式,可以促进社区居民之间的交流与互动,形成相互关心、互相帮助的良好氛围。此外,通过引入专业化的服务机构和志愿者等力量,可以提供更加全方位、贴心的服务,让社区居民感受到家的温暖和关怀,进而增强社区的凝聚力和归属感。

(三)促进社区可持续发展

社区公共服务创新也是促进社区可持续发展的重要手段。一方面,通过创新可以减少资源浪费和提高资源利用效率。例如,推行“时间银行”制度可以鼓励居民之间互相帮助和服务,减少了对专业服务机构和人员的依赖,降低了服务成本。另一方面,通过创新可以推动社区的绿色发展。例如,建设共享空间可以减少对公共资源的浪费和占用,推广绿色出行方式可以减少对环境的污染等。这些创新措施不仅有利于居民的健康和生活质量,也有利于促进社区的可持续发展。

(四)推动社会公平与和谐

社区公共服务创新可以推动社会公平与和谐。通过创新,可以使更多的人受益于公共服务,例如,通过数字化和信息化的手段,可以使更多的人享受到优质的教育、医疗等公共服务。此外,通过创新也可以使弱势群体得到更多的关注和支持,例如,通过智能化设备和大数据分析等手段,可以精准地了解 and 关注弱势群体的需求,为他们提供更加贴心、全面的服务。这些措施不仅可以提高社会公平和正义,也有利于推动社会的和谐稳定。

因此,我们应该重视社区公共服务创新,积极推进创新工作,以不断满足居民日益增长的需求和提高社区的整体发展水平。

三、基于智慧养老的社区公共服务创新策略

基于智慧养老的社区公共服务管理创新策略可以首先采用如下方式:

(一)构建多元化的服务供给体系

鼓励社会力量的参与,培育多元化的养老服务

供给主体,形成政府、市场、社会共同参与的格局。同时,应充分发挥智慧养老的优势,引导和鼓励企业提供多样化的智慧养老服务,满足老年人的不同

需求。表1展示了基于智慧养老的社区公共服务创新供给体系的主要构成部分:

表1 基于智慧养老的社区公共服务创新供给体系的主要构成部分

服务体系	说明
CCRC 养老服务模块	以目前政府提供的“机构养老”服务体系为基础,以满足老人需求为目标,以机构养老、社区养老、居家养老为主,结合养老服务体系为主体
第三方服务	结合第三方服务,发展多元化、多样化、个性化的养老服务,如医疗服务、生活照料、康复护理、老年人子女等
“幸福家”为核心	建立以“幸福家”为核心、以“助老”为目标的四位一体养老服务体系
智慧养老服务	基于互联网技术、大数据技术、智能化养老系统建设,通过为养老服务提供信息化手段和途径,对老年人、养老机构、养老服务人员提供高效、便捷的管理服务

在这个多元化的服务供给体系中,政府承担主导角色,通过政策引导和财政支持等手段,推动智慧养老服务和社区公共服务的创新。同时,市场和社会力量也被积极鼓励参与其中,通过提供多样化的智慧养老服务,满足老年人的不同需求。

(二)优化社区服务资源配置

通过智能化、信息化的手段,优化社区服务资源的配置,使服务供给与老年人需求更加匹配。具体来说,可以利用大数据技术分析老年人的服务需求,从而精准地配置服务资源。另外,还可以通过志愿服务、时间银行等方式,动员社会力量参与社区服务资源的配置。

(三)加强服务人员的培训和管理

服务人员是社区公共服务创新的关键因素。应通过培训和管理,提升服务人员的专业素质和服务意识,确保他们能为老年人提供高质量的服务。另外,也可以通过志愿服务、时间银行等方式,动员社会力量参与社区服务人员的培训和管理。

(四)利用远程医疗技术

引入远程医疗技术,为老年人提供更加便捷和个性化的医疗服务。例如,通过远程医疗平台,老年人可以在家中接受专业医生的诊断和治疗,避免了繁琐的就诊流程,提高了医疗服务的效率和质量。

(五)建立老年人互助平台

建立一个老年人互助平台,鼓励老年人在平台上分享自己的健康经验、生活故事和养老服务需求。通过这种方式,老年人可以相互帮助、相互学习,提高社交互动和心理健康水平。

(六)推行“时间银行”制度

时间银行是一种志愿服务制度,鼓励志愿者为老年人提供服务,并将服务时间存入时间银行。当志愿者年老时,可以提取之前存储的服务时间,享受相应的服务。这种制度可以激励更多的人参与到养老服务中来,在提高社会互助和社区凝聚力的同时,也解决了部分老年人的照料问题。

(七)开发智能家居产品

针对老年人的生活需求,开发智能家居产品,如智能手环、智能床垫等,通过这些产品实时监测老年人的健康状况和生活行为,及时发现异常情况并采取相应的服务措施。

(八)开展文化教育活动

组织开展各种形式的文化教育活动,如绘画、音乐、健身等,丰富老年人的精神文化生活,提高他们的生活质量。同时,通过这些活动,可以让老年人更好地融入社区生活,增强社区凝聚力和归属感。

这些创新策略可以结合社区自身的实际情况进行选择 and 实施,以满足老年人的多元化需求,提高他们的生活质量,并促进社区公共服务的持续发展。

四、案例分析

以本市某智慧养老社区为例,该社区在智慧养老的基础上,采用逐步推进基于智慧养老的社区服务管理创新策略。我们选取了服务供给多元化、服务资源配置优化和服务人员培训和管理等措施,具体步骤如下:

(一)服务供给多元化

该社区不仅提供了传统的养老服务,如生活照

料、医疗护理等,还引入了多元化的服务供给主体,如社会组织、志愿者等,提供了多样化的智慧养老服务,如文化娱乐、心理疏导等。

(二)服务资源配置优化

该社区利用智能化、信息化的手段,精准地分析了老年人的服务需求,优化了社区服务资源的配置。例如,通过大数据分析发现,某些时间段内老年人需要更多的照料服务。于是,该社区增加了相应时间段内的服务资源供给。通过利用智能化和信息化的手段,该社区精准地了解了老年人的服务需求,并据此优化了社区服务资源的配置。在某些时间段内增加了照料服务的供给,有效地满足了老年人的需求。

(三)服务人员培训和管理强化

该社区重视服务人员的培训和管理,定期开展专业培训和考核,提升服务人员的专业素质和服务意识。同时,该社区还引入了社会力量参与服务人员的培训和管理,如志愿者、时间银行等。

通过采取以上措施,运行一段时间后,对运行效果进行了评估,评估结果如图1所示。

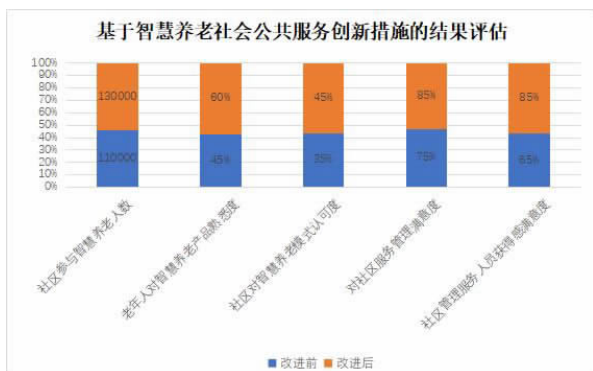


图1 基于智慧养老社会公共服务创新措施的结果评估

根据上图,该社区基于智慧养老的社区公共服务创新策略和实施取得明显效果,在社区参与智慧养老,社区老年人对智慧养老产品熟悉程度、对智慧养老模式认可度、对社区服务管理的满意度,以及社区管理服务人员的获得感上均有提升。接下来可以进一步加强这些措施来进一步改革创新,并进一步结合其他措施继续推进。

五、结语

基于智慧养老的社区公共服务创新是应对人口老龄化挑战的有效方式。通过将智慧养老与社区公共服务创新相结合,可以优化资源配置,提高

服务效率和质量,更好地满足老年人的多元化需求。未来,随着科技的不断发展和社会需求的不断变化,基于智慧养老的社区公共服务创新还有望在更多领域实现突破,智慧养老与社区公共服务的结合将成为未来发展的重要趋势。通过技术进步、个性化和便捷化的服务、融合与创新以及政策支持和人才培养等方面的努力,我们将为老年人提供更加舒适、便捷、个性化的生活体验。

参考文献:

- [1] 纪春艳. 居家智慧养老的实践困境与优化路径[J]. 东岳论丛, 2022, 43(7): 182-190.
- [2] 包学雄, 宾娜. “互联网+”背景下社区智慧养老服务供给优化探析: 以广西为例[J]. 管理工程师, 2022, 27(1): 64-70.
- [3] 中国互联网络发展状况统计报告[EB/OL]. [2022-10-10]. <http://www3.cnnic.cn/n4/2022/0914/c88-10226.html>.
- [4] 张晶, 蹇海娥. 智慧养老的时代困境及出路分析[J]. 经济研究导刊, 2022(3): 34-36.
- [5] 郭梦瑶. 智慧社区运营管理体系及平台构建研究: 基于高龄老人生活照料质量视角[J]. 中国商论, 2021(17): 111-113.
- [6] 田月. “互联网+”社区智慧养老服务模式浅议[J]. 合作经济与科技, 2022(22): 170-172.
- [7] 吴雪. 智慧养老产业发展态势、现实困境与优化路径[J]. 华东经济管理, 2021, 35(7): 1-9.
- [8] 张慧潇, 金艾裙. 社会工作视角下智慧养老服务的优化路径探析[J]. 长春理工大学学报(社会科学版), 2021, 34(6): 81-84.
- [9] 王惠燕. “互联网+”背景下精准化养老服务的发展现状及对策研究: 以哈尔滨市智慧社区建设为例[J]. 上海城市管理, 2021, 30(1): 91-96.
- [10] 王玥, 毛佳欣. “时间银行”互助养老模式实现路径: 以“五社联动”社区创新治理为背景[J]. 北京航空航天大学学报(社会科学版), 2022, 35(2): 75-83.
- [11] 任洁, 王德文. 智慧养老中的老问题、新形式与对策研究[J]. 兰州学刊, 2021(5): 197-208.
- [12] 姚兴安, 苏群, 朱萌君. 智慧养老服务采用意愿及其影响因素研究[J]. 湖北社会科学, 2021(8): 41-53.
- [13] 易艳阳. 社区老年服务数字生态中的风险及治理[J]. 电子政务, 2022(4): 73-81.
- [14] 张晓丽, 陈琳莉, 林宝怡, 等. 佛山禅城区“智慧养老”发展现状及建议[J]. 合作经济与科技, 2022(3): 180-181.

Exploration of Innovation in Community Public Service Management Driven by Smart Elderly Care

TAN Yong

(Party School of the Shuangliu District Committee of the CPC, Chengdu Sichuan 610299, China)

Abstract: The 20th National Congress of the Communist Party of China has mapped out a grand blueprint for building a socialist modern country in an all-round way and comprehensively promoting the great rejuvenation of the Chinese nation with Chinese path to modernization. “Achieving equalization of basic public services” is one of the overall goals of China’s development in 2035. Community public service is an important cornerstone for grassroots governments to implement overall goals and an important element for grassroots governments to fulfill administrative management functions. With the intensification of China’s aging population trend, the increasing demand for elderly care services is an urgent and important issue that the people are looking forward to, posing new challenges to the supply and management of community public services. Smart elderly care, as an emerging elderly care model, provides more convenient and personalized services for the elderly through modern technological means. Based on the current situation and challenges of smart elderly care and community public service management, this paper analyzes the importance of innovation in community public service management, proposes innovative strategies for community public service management based on smart elderly care, and implements these strategies in a smart elderly care community. Based on the evaluation of the results of implementing innovation strategies, the effectiveness of these innovation strategies has been proven.

Key words: smart elderly care, community public services, management innovation