

# “互联网+健康养老”的运营模式及发展路径

◎陆杰华 曹桂祥

**摘要：**在推动健康老龄化、实现健康养老的过程中，互联网技术发挥着越来越重要的作用。本文总结了“互联网+健康养老”的产品研发、信息共享和服务融合三种运营模式，分析了其发展面临的老年数字鸿沟难以跨越、隐私安全难以保障、多元主体缺乏充分联动和实体服务供给不足等挑战，从操作层面上提出四条发展路径：加快政策法规和规范体系建设，建立健全监督评估机制；加强多元主体联动机制，充分发挥各自优势；提高产品服务适老化程度，推进健康养老服务均等化；培养老龄事业人才，建设健康养老服务队伍等，推动“互联网+健康养老”模式快速发展。

**关键词：**互联网；健康老龄化；健康养老

**中图分类号：**C913

**文献标识码：**A

健康是老年人生活质量的重要保障。为此，国际社会提出“健康老龄化”概念，并着力引导人们对健康养老给予重视。与此同时，以互联网为代表的信息通信技术与当代社会深度融合，深刻变革着人类社会的生产和生活方式，成为人类社会发展的主要驱动力。因此，研究互联网技术助力健康养老的运营模式以及全面认识其面临的挑战，既是对实现健康老龄化的路径探索，也是推进社会发展的必然要求。

## 运营模式

近年来，伴随着智能终端、移动互联网、大数据和人工智能等新一代信息技术的快速发展，“互联网+健康养老”的融合创新不断深入，并衍生出了大量的创新产品和运营模式。

### 1. 产品研发

“互联网+健康养老”产品是指在考虑到老年人特殊生理、心理和社会需求的基础上，设计出的一系列融入互联网科技元素的物质产品，旨在维持老年人的独立生活能力，延缓其机能衰退，提升其生活品质，最终实现健康养老。这类产品根据使用场景不同可以分为智能家居产品、智能手机应用产品和智能可穿戴产品三大类<sup>[1]</sup>。智能家居产品主要包括智能家电、智能家居管理系统和呼叫监测系统等，其能有效保证老年人日常居家生活安全，减少老年人受伤事件的发生；智能手机应用产品主要包括适老化智能手机及其应用，旨在从心理和社会两个维度满足老年人对于信息和社会参与的需求；智能可穿戴产品是在移动互联网和传感器技术的支持下对老年人随身物品的智能化改造，一方面用于对老年人身体状态的监测和突发状况的应对，另一方面用于延伸和拓展其身体功能和活动范围，改善老年人生活质量。

### 2. 信息共享

“互联网+健康养老”信息共享指运用大数据、云计算等互联网技术有效处理和整合老年人健康需求信息，为其健康服务和决策提供信息保障。传统养老服务主要存在养老服务供需不匹配、便捷性和灵

作者单位：陆杰华，北京大学中国社会与发展研究中心；曹桂祥，北京大学社会学系

活性差、服务范围窄内容少、管理效率低下等问题<sup>[2]</sup>，通过引入互联网思维和技术，搭建互联网信息平台，将健康养老服务需求方和供给方进行有效连接，实现信息互通，可将健康服务及时提供给有需要的老人。同时利用互联网在信息交换、处理、存储、维护和大数据挖掘、分析等方面的优势，收集老年人相关信息资料，组建包括老年人基础信息库、健康养老服务需求信息库、电子健康档案数据库和健康养老资源共享数据库等<sup>[3]</sup>，既可为老人提供及时、全面的健康服务，也可为我国老年健康服务决策和其未来发展提供宝贵的信息资源。

### 3. 服务融合

“互联网+健康养老”服务融合是指利用互联网技术为老年人提供便捷、有效的健康养老服务，主要包括线上和“线上+线下”两种模式。线上健康养老服务是指基于互联网和物联网技术，对老年人护理和患病情况进行远程监控，实行线上监护、指导和医疗；老年人也可以进行在线咨询，足不出户享受健康服务，进而提升健康服务的可及性和均等化。“线上+线下”健康养老服务是指利用互联网信息平台的优势，将老年人的健康需求和身体状况等信息及时地分配给周边能够提供高效服务的供应商，供应商根据这些信息为老人提供精准的健康服务；老人则通过服务评价等方式对服务质量进行反馈，督促供应商保持并提高服务质量。这一模式转变了老年人被动接受健康服务的局面，实现了精准地供需匹配和有效地健康需求满足。

## 面临的挑战

### 1. 老年数字鸿沟难以跨越

老年数字鸿沟是指老年人与年轻一代在信息占有与获取上存在的差距，以及老年人使用数字资源参与公共生活的行为差别<sup>[4]</sup>，其存在将严重影响老年人接入和使用互联网技术实现健康养老的效果。数字鸿沟通常分为接入沟和使用沟。导致接入沟出现的原因主要有三：一是部分老年人社会经济地位较低。二是网络基础设施不完善，三是互联网产品、信息和服务发展不健全。使用沟出现的原因有二：一是智能设备及软件的适老化程度较低，字体小、按钮小和操作繁琐等特点给老年人使用智能设备造成了困难。二是老年人身体机能的退化性变

化和认知、理解能力的下降使得老年人在学习和使用智能设备及软件时存在一定难度。

### 2. 隐私安全难以保障

“互联网+健康养老”产品和服务能够准确满足大部分老年人的健康需求，大都是基于智能设备对于老年人健康信息的采集、分析和处理得以实现的。但在当前的社会环境中，保护隐私信息安全的法律法规尚不健全，供应商和信息平台对于用户隐私信息的保护手段还不充分。在这种不确定性风险下，防护意识差和辨别能力相对较低的老年人更容易受到伤害，由此导致很多老年人对于互联网技术产生抵触和排斥情绪。

### 3. 多元主体缺乏充分联动

当前，我国养老事业仍处于发展阶段，不同责任主体的联动机制尚未建立，难以形成合力。一是政府各部门间的联动不足。“互联网+健康养老”涉及民政、卫健、工信、商务和财政等多个部门，各部门的职能定位、发展规划以及对于互联网和健康养老的认识程度不同，影响了部门间的合作。二是政府和供应商的联动不足。政府在“互联网+健康养老”领域的政策法规、门槛设定、购买力度和监管水平等方面都会不同程度地影响供应商参与的积极性，而且联动不足容易造成双方信息不对称，从而导致信任关系受损以及健康养老市场秩序混乱。三是供应商之间的联动不足，造成养老信息平台功能重叠、智能设备服务内容交叉、养老服务处于碎片化、割据式状态<sup>[5]</sup>，导致“互联网+健康养老”模式效率低下，资源浪费。四是供应商和老年用户联动不足，导致其产品和服务在形式和内容等方面都较难满足老年用户需求，造成服务与需求的错位。

### 4. 实体服务供给不足

虽然“互联网+健康养老”模式更加强调互联网技术在健康养老领域的应用，但大部分健康养老服务的供给仍然是人对人的模式，因此在发展互联网技术的同时仍需培育一批能够支撑老龄事业发展的专业组织和人才。但目前我国老龄事业和产业发展明显滞后于快速发展的老龄化社会现实，导致缺乏足够的服务实体以满足庞大的健康养老需求；而且由于从事老龄事业和产业工作的人员社会地位和工资待遇相对较低，导致从事养老服务的工作人员存在流动性大、职业认同感低和素质参

参差不齐等问题。

## 发展路径

发展“互联网+健康养老”模式需要把握一个中心和两个方向。一个中心是指产品设计、信息处理和服务供给等均要以满足老年人的健康需求为中心。两个方向是指从横向和纵向两个维度考虑“互联网+健康养老”模式的发展：横向来看，需要考虑社会经济状况、老龄化程度以及技术发展水平，发展与国情相适应的“互联网+健康养老”模式；纵向来看，需要从整个健康养老产业链及其所涉主体出发，充分鼓励主体参与和优势发挥，保证“互联网+健康养老”模式高效运行。

### 1. 加快政策法规和规范体系建设，建立健全监督评估机制

一是立法机关和相关部门应从我国老龄化趋势和养老行业发展角度出发制定相关规划和法律法规，把握“互联网+健康养老”模式的发展方向，引导和规范社会力量有序参与到这一领域的建设中来，包括加强网络信息保护和信息公开制度建设，加快制定大数据隐私保护和数据质量管理体系，出台相关行业规范等。二是尽快建立统一的“互联网+健康养老”模式的技术标准，包括健康养老产品质量控制标准、健康养老信息平台运营标准和健康养老服务标准等。三是加强对于“互联网+健康养老”模式的监督评估，制定保障、监督和评价机制，对不同类型的“互联网+健康养老”供应商进行分类管理、监督。

### 2. 加强多元主体联动机制，充分发挥各自优势

一是政府在发挥“守门人”作用的同时，更应发挥其在营造良好政策环境方面的独特优势。进一步开放健康养老市场，通过加大政策扶持和财政购买力度等方式鼓励和支持其他社会主体参与到“互联网+健康养老”模式建设中；同时，积极引入社会资本发展壮大养老产业，形成规模效益。二是相关企业应发挥其在技术创新和资本运作方面的优势，积极参与“互联网+健康养老”模式技术标准的制定，加大研发投入和产品创新力度，开发出更多可以有效满足老年人需求的科技产品。三是社会组织应发挥其专业优势，一方面积极为政府制定相关规范和标准建言献策，另一方面充分利用互联网

科技发挥自身专业特长，为有需求的老年人提供服务。四是老年人群体应充分发挥主观能动性，积极参与老年健康事业的发展，选出适合自己的服务。

### 3. 提高产品服务适老化程度，推进健康养老服务均等化

一是提供健康养老服务的互联网企业应紧跟老年研究发展前沿，深入了解老年人生理和心理特征，积极调研老年人现实需求，提供适合且容易被老年人接受的“互联网+健康养老”产品和服务。二是政府应加速推进健康养老服务均等化，完善与“互联网+健康养老”模式相关的基础设施建设，并通过政府购买健康养老服务等方式保障各类老人享受同等健康服务。

### 4. 培养老龄事业人才，建设健康养老服务队伍

一是鼓励高校建立与当前社会需求相匹配的人才培养体系，根据社会需求变化及时调整专业设置和研究方向，培养符合“互联网+健康养老”模式需求的专业人才和复合型人才。二是建立完善的社区养老服务人员培训体系，通过增设老年健康、互联网技术等相关课程和加强技能训练指导等方式，提升现有为老服务人员的专业水平。三是促进为老服务职业化，通过设置绩效工资、拓宽发展空间和提升社会地位等方法，吸引更多有志之士加入到健康为老服务中来。

## 参考文献：

- [1] 李晓珊. 居家养老模式下的智能产品设计研究. 包装工程, 2015, 36 (06).
- [2] 睢党臣, 彭庆超. “互联网+居家养老”: 智慧居家养老服务模式. 新疆师范大学学报(哲学社会科学版), 2016, 37 (05).
- [3] 张博, 韩俊江. “互联网+”下智慧健康养老服务研究. 宏观经济管理, 2018, (12).
- [4] 何铨, 张湘笛. 老年人数字鸿沟的影响因素及社会融合策略. 浙江工业大学学报(社会科学版), 2017, 16 (04).
- [5] 于潇, 孙悦. “互联网+养老”: 新时期养老服务模式创新发展研究. 人口学刊, 2017, 39 (01).