

智慧养老服务的现实需求与发展路径

江懿纯

湖南警察学院 湖南省长沙市 410138

——以“夕阳红”养老项目为例

摘要：当前我国老龄化加速，空巢老人、独居老人问题突出，养老问题成为社会焦点。传统养老服务方式相对单一，存在“情感缺失”与“数字鸿沟”缺口，难以满足老年人多元化需求，日益显现局限性。与此同时，智慧养老作为养老服务的创新模式，不断获得关注，但在实际推动中仍面临着数字鸿沟、服务碎片、成本高昂等问题。本文基于近年学术研究成果，系统分析老年群体在健康安全、情感社交、尊重自主等层面的核心需求，梳理智慧养老服务的发展现状与突出问题，从适老化设计、多元协同、公共服务嵌入等角度提出优化路径，希望为智慧养老服务的高质量发展提供参考。

关键词：智慧养老服务；空巢老人；现实需求

1 引言

截至2025年，我国60岁及以上人口达到3.23亿，其中空巢老人数量超1.3亿，提高养老服务的质量成为必然趋势。目前，传统养老方式主要有居家养老、社区养老和养老院养老，然而这三种方式都存在着短板。在此背景下，智慧养老服务应运而生。智慧养老，是指运用信息技术手段，整合养老服务资源，提升服务效率与质量的新型养老形态。但真正推动智慧养老建设面临着许多问题，其中最关键的便是“银龄数字鸿沟”，一方面，老年人身体机能衰退，记忆力相对较弱；另一方面，知识鸿沟加剧了边际效应，加宽了同龄老年人之间的数字鸿沟^[1]，智慧养老建设落地难。有文献指出，推动智慧养老服务落地，可以从构建社区居家智慧养老新模式、提升老年人智能技术运用能力等方面入手^[2]。因此，“夕阳红”项目从老年人需求侧出发，系统分析其核心诉求，探索可行的发展路径，具有重要的理论与现实意义。

2 现实需求

老年人养老现实需求是多元、分层的，而非单一模式可完全覆盖的。

2.1 健康与安全需求

当前，养老服务聚焦于老年人慢性病管理、用药提醒、紧急求助，这是老年养老服务最基础且最迫切的需求。但不同老年人对安全服务的认知存在差异，相对老年人，青中年对智慧养老服务的认识程度相对较高，支付意愿较强。因此，要提高智慧健康养老产品的适老化设计，提高其安全性与可操作性^[3]。

2.2 情感与社交需求

受制于身体机能衰退原因，部分老年人出行需求相对下降，尤其是空巢老人、独居老人，子女外出工作不在身边，普遍存在孤独感、焦虑和抑郁倾向，半数以上老人因空巢、独居产生养老服务需求^[4]。同时，在使用数字技术时，部分老年人缺乏及时有效的技术支持，使用体验不佳，加剧内心孤独感与失落感。

现有部分养老服务注重物质养老超过精神养老，重服务缺心理关怀，关注老年人的情感道德、需求情境，对于实现养老服务高质量发展有重要作用^[5]。

2.3 尊重与自我实现需求

老年人希望被尊重、被需要，不希望成为子女的“累赘”；能独立生活，不依赖子女，但能获得及时帮助。在推动建设“十五分钟生活圈”过程中，中央明确将社区养老纳入一刻钟便民生活圈建设重点，实现养老不离家、服务送到家。将数字化技术融入社区居家养老模式，针对老年人开展常态化健康检测、全天候远程看护、线上健康指导等多元化服务，有效缓解居家养老服务供给不足、资源分配不均、服务对接滞后等现实难题，是“互联网+养老”融合发展的重要实践路径^[6]。

3 智慧养老服务的发展现状与问题

3.1 政策支持与市场响应

为实现推动养老服务高质量发展，国家出台多项针对性政策，如《关于发展银发经济增进老年人福祉的意见》。有研究表明，我国人口老龄化、养老事业和养老产业的发展表现出高度耦合协同性^[7]，市场涌现了大量智慧养老产品和服务，如智慧检测手表等。

3.2 存在的主要问题

1、数字鸿沟。老年人生理机能弱化，普遍落后于时代的科技发展，而数字反哺失效也是老年人智能设备学习需求无法被满足的原因之一，智慧老龄化社会存在数字鸿沟。市面上很多智能设备操作复杂，甚至存在针对老年人的数字偏见和算法歧视，老年人不会用、不敢用^[4]。

2、服务碎片。当前智慧养老服务市场呈现散、小、乱的特点，健康监测、情感陪伴、生活服务等功能往往由不同企业或平台提供，彼此之间数据互不相通，老年人使用时体验差。同时，医疗、照护、社交等服务之间缺乏协同机制，“医养分离”、“康养脱节”。从产业协同发展视角看，智慧养老的本质要求是打破行业壁垒，实现资源整合。现实却与此相反，缺乏一站式服务^[4]。

3、成本与可持续性问题。智慧养老服务基础成本包括前期的设备投入和持续的运维费用。一套智能监护系统数千元，超出普通家庭的支付能力。即便是政府给予了补贴，后期维护、平台服务费等支出也难以承担。部分智慧养老项目依赖政府购买或者是短期的试点资金支持，一旦资金断了，服务也随之停摆，可持续性差^[2]。

4 智慧养老服务的发展路径与对策

针对上述问题，本文提出以下优化路径。

4.1 强化适老化理念

适老化设计是产品开发的核心原则，智慧养老服务落地的首要任务就是降低使用门槛，要坚持大字体、大按钮、语音优先、步骤极简，聚焦老年人最关心的服务。同时，鼓励发展“零硬件依赖”模式，充分利用老年人熟悉的设备，如手机微信，降低新增硬件带来的学习成本与经济负担^[4]。要坚持适老化设计的本质，不是让老年人学会技术，而是让技术主动适应老年人。

4.2 构建协同服务网络

智慧养老服务需要政府、社区、家庭、企业、社会组织等多方力量的协同参与，而非单一力量可行，应明确各方责任边界与协作机制^[8]。政府负责制定标准、提供补贴、搭建公共数据平台；社区充当“最后一公里”的服务枢纽，负责需求摸排、培训推广、应急响应；家庭承担日常关怀与监督角色；企业聚焦技术研发

与产品迭代,从而真正实现养老服务的连续性与整体性。

4.3 纳入公共服务体系

智慧养老的基础性服务,如健康监测、安全监护、紧急救助等,要参照基本公共服务的思路,由政府购买服务或纳入长期护理保险报销范围,降低老年人使用成本。同时,可以将智慧养老与基层医疗卫生服务、家庭医生签约、慢性病管理等公共服务体系相结合,充分利用既有服务,避免重复建设^[4]。

5 结论

我国人口老龄化正在演进,养老服务供需矛盾日益突出。智慧养老作为传统养老模式的重要补充,具有提升效率、优化体验的优势。然而,当前智慧养老服务在实践中普遍面临数字鸿沟、服务碎片化、等问题。其根本在于服务对老年人的真实需求把握不足,过度依赖技术逻辑而忽视了人文关怀。

本文基于对老年群体多层次需求的分析,提出智慧养老服务的发展不应以技术为中心,而应以老年人中心。适老化设计、多元协同、公共服务嵌入等路径,共同指向一个核心目标:让技术真正服务于人,而非让人适应技术。未来,随着政策体系的完善、技术成本的下降及社会认知的提升,智慧养老服务有望在满足老有所养、老有所依方面发挥更大作用。

参考文献:

- [1] 孙自君,唐勇.跨越数字鸿沟:智慧老龄化社会建设路径探析[J].长春师范大学学报,2024,43(05):42-45.
- [2] 王恩见,张伯千.智慧养老服务落地应从六方面着手[J].中国社会工作,2024,(08):41-42.
- [3] 郝晓宁,马骋宇,张山,等.基于年龄差异的智慧健康养老服务需求与认知现状研究[J].中国农村卫生事业管理,2023,43(07):468-473. DOI:10.19955/j.cnki.1005-5916.2023.07.003.
- [4] 段国萍,李佳琪.老龄化背景下养老服务的需求与供给分析——以酒泉市为例[J].黑龙江科学,2023,14(23):47-49.
- [5] 王羽.关怀伦理视角下养老服务高质量发展的逻辑与路径[J].发展研究,2024,41(03):36-42.
- [6] 王晓晓,郭清.基于CiteSpace分析近20年国内居家养老领域研究热点及发展趋势[J].中国老年学杂志,2021,41(16):3536-3540.
- [7] 张晓婧,孙雯,黄欢.我国人口老龄化、养老事业和产业耦合协同发展测度及障碍因素分析[J].中国经贸导刊,2023,(12):77-80.
- [8] 胡雯.城市社区居家养老服务体系的政策网络治理——以政府购买公共服务模式为例[J].行政管理改革,2023,(01):51-59. DOI:10.14150/j.cnki.1674-7453.2023.01.005.