

第 5 章

智慧养老服务模式与评价

智慧养老服务平台在全国各地都在如火如荼地建设着,这些平台在运营过程中有什么特色呢?智慧养老服务运营水平如何?各街道、社区应该引入怎样的智慧养老服务平台?这些问题是智慧养老服务生态系统各参与主体都很关心的问题。本章首先以某市为例,对于其下辖的各城区智慧养老服务平台的特色模式进行归纳,然后探讨智慧养老服务评价指标体系的设计,在此基础上我们研制了一个智慧养老服务评价的原型系统。

5.1 智慧养老服务平台运营的特色模式

我们曾经受某市委托,对该市所辖行政区的智慧养老进展情况进行了深入调研。调研组采用半结构化访谈与焦点小组访谈相结合的方法进行资料的收集,我们邀请与焦点问题——智慧养老服务平台有关的人员组成一个受访小组,有目的地与这些受访人员直接交流对话来获取客观的、不带偏见的事实材料。

半结构化访谈是指访谈人员对访谈程序、访谈方法和测量工具有一定的控制,但同时也对调查对象留有较大表达自己观点和意见的空间的一种方式。该方法具有较大的弹性,可以在访谈过程中根据调查对象的反馈对调查问题进行调整或深入展开。

基于调研情况,我们发现,受访各城区的智慧养老意识和行动都有了较大的进步。基于我们的访谈调研,我们归纳了智慧养老服务平台运营如下五大类的特色模式^①。

- (1) 服务平台易用实用模式,包括“多态接入”模式和“实时监控-电子围栏”模式。
- (2) 服务商有效监管激励模式,包括“视频监管”模式、“服务商考核”模式和“驿站排名激励”模式。
- (3) 服务资源整合和匹配模式,包括“品牌平台”模式和“双向确认的抢单”模式。
- (4) 子女、党员、志愿者资源积极利用模式,包括“孝亲养老”模式、“党群共建”模式、“慈善助力”模式和“志愿积分”模式。
- (5) 政府数据存储和整合利用模式,包括“数据政府独存”模式、“老年人口数据赋能

^① 调研组由笔者担任组长,参加调研的中国人民大学智慧养老研究所的师生包括余艳、付虹蛟、许洁萍、常鑫、杜玮、王涛、熊捷、马丹、商丽丽、藏润强、王蒙、王配配、李芳菲、雷东荧、刘浏、邵红琳、银旭、郭鑫鑫、刘妃。关于智慧养老服务平台运营特色模式的归纳和提炼,马丹、王蒙等做了大量前期工作,与笔者进行了许多讨论。



社区管理”模式和“数据驱动的医养结合”模式。

以上模式都是在我们访谈该市所有城区智慧养老建设情况的基础上归纳得到的,这些城区几乎都已经建设了名称各异的智慧养老服务平台,如智慧养老平台、智慧养老服务平台、养老服务综合信息平台、养老服务综合信息管理平台、养老信息化平台等,当然,称为智慧养老平台和智慧养老服务平台的越来越多。各城区平台的建设主体、运营主体呈现出多样化,有的是政府出资建设,企业运营(公建民营);也有的是企业建设和运营,政府给予项目支持或补贴;也有的是企业独立建设和运营,争取政府的支持或补贴。下面对以上提到的特色模式分别进行简要介绍。

5.1.1 服务平台易用实用模式

智慧养老服务平台要真正推广开来,需要老年人广泛使用,并且要真正帮助到老年人的照护者和家人。因此,一定要让老年人可以采用自己愿意采纳的方式接入平台,同时要发挥实用的价值。调研中我们发现了“多态接入”和“实时监控-电子围栏”两种智慧养老服务平台的易用实用模式。

1. “多态接入”模式

M 服务商可以通过浏览器或微信进入平台中的服务商管理模块填写或修改企业信息,并对服务订单进行管理。老年人可以通过平台网站、微信公众号、电视(按 0 进入 M 区平台频道)、服务热线等进行服务预约。除此之外,M 区智慧养老服务平台还在政府的支持下为一部分老年人安装了“一键通”电话。这些老年人也可以通过“一键通”接入指导中心。

H 区驿站、养老服务商、养老机构等在浏览器通过账户和密码进入该区智慧养老服务平台系统,并可以对自己的信息(服务内容、服务收费、服务范围)进行修改和完善。老年人除可以通过电话、一键通接入呼叫中心来请求服务外,还可以通过微信公众号和电视呼叫来预约服务。除此之外,巡访探访人员在巡访过程中也可以帮老年人预约服务。

Y 区的驿站、养老服务商、养老机构可以使用账号和密码通过浏览器或微信登录智慧养老服务平台的服务商管理模块,对服务信息进行修改以及对服务订单进行管理。老年人及其家属可以通过电视、一键通、服务热线、平台网站、微信公众号向平台请求服务。街

道、乡镇和社区通过账号和密码登录平台系统可以查看辖区范围内的老年人基本信息、驿站运营情况、养老服务信息等。

综上所述,M、H 和 Y 区智慧养老服务平台的共同特色就是体现在服务需求接入的多样性上,可以是传统的电话(包括一键通、服务热线)、电视,也可以是网站、微信公众号,现在,它们也都在分别开发 App 端接入。因此,我们将其称为“多态接入”。老年人可以采用自己适合的方式接入智慧养老服务平台,这个特点符合我们经常讲的“不管什么方式接入,适合老年人的就是最好的”。

2. “实时监控-电子围栏”模式

X 区智慧养老服务平台是在已有的“零距离居家养老服务系统”上进行升级改造。“零距离居家养老服务系统”的特色主要体现在实时监控,而实时监控主要体现在在线监控和电子围栏。在线监控以电子地图形式显示持有设备的老年人、巡视员、家人、志愿者的地理位置,且可以回放每个人的行动轨迹。

电子围栏的功能也是以电子地图的形式显示,养老工作人员可以用多边形在地图上设置活动区域,并且可单独为老年人设置进入危险范围、走出安全范围或进出范围报警,能够方便家人或管理人员追踪老年人的实时位置。

5.1.2 服务商有效监管激励模式

智慧养老服务平台要得到很好的发展,需要从供给侧发力,对养老服务商进行有效的考核和监管,让这些服务商切实为老年人做好各项预定的服务。调研中我们发现了“视频监管”模式、“服务商考核”模式和“驿站排名激励”模式。

1. “视频监管”模式

H 区智慧养老服务平台的特色是对辖区内的主要养老机构都安装了视频监控设备,可以实时监测养老机构的运营情况。平台管理方每月还会对已经运营的驿站进行实地检查,对驿站的运营情况和现有的问题进行汇总提交至上级主管部门。另外,平台还定期对养老服务商的服务情况进行考核评定,并就考核评定结果在平台上对服务商进行嘉奖和惩罚。



2. “服务商考核”模式

S区智慧养老服务平台的特色主要体现在服务商管理方面,我们将其称为“服务商考核模式”。S区内的养老服务商有300多家,是该市养老服务商最多的区之一。服务商的信息资源、基本信息和诚信记录等都会被纳入智慧养老服务平台。S区的养老服务业务主管部门会通过平台对服务商的服务等级进行评估,也会结合具体的服务采购项目进行管理,如招标时会考察服务商“近三年诚信记录”,对已接入平台的服务商还会进行星级考核和使用品牌激励的手段。例如,在社区、街道、区里和第三方会结合平台数据对其进行审核,确定星级评定结果之后,分星级品牌激励养老服务商,三星级奖励5万元,两星级奖励2万元,一星级奖励1万元。

3. “驿站排名激励”模式

D区智慧养老服务平台对养老服务的管理采用驿站排名激励模式。首先,养老服务的工作重心在驿站,驿站需要完成老年人服务供求的对接,驿站每次服务的详情都需要按流程记录下来,并通过平台上报给养老服务的业务管理部门,该部门行使对养老服务的监管职责。其次,街道、社区等基层单位被要求定期对管辖范围内老年人的信息在智慧养老服务平台上进行更新,并将需要的信息通过平台传给驿站;最后,平台会通过智能评分系统定期对驿站进行排名,并发布排名公告,以激励驿站的积极参与。同时,驿站排名还会被平台通知到各个街道办事处,以此调动街道的养老工作积极性。排名的依据包括服务数量、规模、老年人投诉等。政府会处理服务中产生的投诉,即通过呼叫中心把投诉转到街道管理中心,而街道管理中心会在5个工作日内对投诉进行处理。

5.1.3 服务资源整合和匹配模式

智慧养老服务平台要运营好,很重要的工作是要对不同类型的养老服务商等养老服务资源进行整合,对老年人的需求和养老服务商的供给进行合理高效地匹配,发挥养老服务资源最大的价值,力争使养老服务生态系统中的各方都尽可能满意。调研中我们发现了“品牌平台”模式和“双向确认的抢单”模式。

1. “品牌平台”模式

P区智慧养老服务平台可以概括为少数品牌作为子平台,整合服务资源的模式。具

体来说,该区主要整合了两家已经有一定实力和口碑的综合养老服务商作为具有品牌的服务子平台,整合该区原有呼叫中心的资源和能力,发挥各方优势,特别是利用了两家综合服务商的管理能力,避免了同时接洽并管理多家养老服务商的烦琐事务。例如,其中一家综合养老服务商,在该区已经建立了自己的品牌,有自己的服务资源,并同时拥有 300 多家服务商,能够提供 200 多项专业的服务。这两家综合养老服务商分别对本区域内的养老服务资源进行整合,互相之间既合作也有一定的竞争,形成了一个初步的养老服务生态系统,也打造了两个好的养老服务品牌。

2. “双向确认的抢单”模式

H 区的智慧养老服务平台中的一个重要特色是为享受长期护理互助保险的老年人提供服务。享受长期护理互助保险的老年人包括参保人和达到规定失能条件的老年人。老年人若要请求服务,可在平台提出申请,并由相关机构按照流程来处理申请和提供服务。智慧养老服务平台按照老年人评估、养老服务规划制定、养老服务机构上门服务、养老服务评价这四个步骤设计而成。

养老服务规划机构根据老年人的需求制订服务计划书,然后通过平台发单并告知各个服务机构。养老服务机构进行抢单,老年人在微信端从已抢单的养老服务机构中选择其中一家。被选中的服务机构中单,且订单状态显示“已抢到”。中单的养老服务机构可以在中单记录中查看对应老年人的基本信息和服务申请信息。如果老年人未选择该服务机构,则订单状态为“未抢到”。

“发单—抢单—接单”的过程是一个双向确认的服务匹配过程,养老服务商抢单选择符合标准的申请人,申请人也从抢单的服务商中选择优质的服务商。因此,平台服务匹配呈现了一种双向确认的抢单模式。

5.1.4 子女、党员、志愿者资源积极利用模式

智慧养老服务平台运营过程中,不但要整合养老服务商等资源,还需要积极利用老年人子女、党员和志愿者的资源,构造一个全龄友好的环境和社会。调研中我们发现了“孝亲养老”“党群共建”“慈善助力”和“志愿积分”等积极利用子女、党员和志愿者资源的服务模式。



1. “孝亲养老”模式

C区智慧养老服务平台的服务流程设计体现了一种孝亲养老的模式。考虑到老年人对智能设备的接受程度以及智能设备的适用性等问题,该区对服务老年人的手机 App 进行了精心设计,使其吸引老年人的子女协助老年人使用。老年人通过手机 App 选购特定服务后,子女可以通过 App 协助老年人完成下单、充值等服务。为了激励子女的积极参与,C区还采取了一定的奖励措施。该区这种孝心养老的模式,能够提高子女养老的参与度,增强子女和老年人的互动。

除了针对子女的孝亲养老,C区还在智慧养老服务平台上发展了“孝亲管家”服务项目。“孝亲管家”是一项为老年人提供个性化服务的项目,同时也代指提供服务的工作人员。“孝亲管家”相关数据的可视化包括:以电子地图的形式显示已签约的孝亲管家分布情况;对“孝亲管家”按照星级打分,并由高到低进行展示;以柱状图的形式显示“孝亲综合指数”随时间变化的趋势等。其中,“孝亲综合指数”由老有所养、老有所医、老有所安、老有所学、老有所乐、老有所为6个指标组成。该特色功能以多样的形式展示了C区特色服务项目的实际践行情况,能够帮助相关工作人员更好地监管“孝亲管家”的服务情况。

2. “党群共建”模式

F区智慧养老服务平台非常重视面向老年人的智能腕表发放。该区在推进智慧养老的过程中善于发现和发挥“人的角色”的重要性,构建了良好的人文环境,形成了“党群共建”的模式。该平台在实施中逐步形成以党组织引领为轴心,依托城市服务管理网格运行,区委、街乡(镇)党(工)委、社区(村)党委、基层党支部、党员志愿者分级各司其职,从服务工作机制上突出基层党组织、党员在为老服务中的战斗堡垒和先锋模范作用。智慧养老服务平台的志愿者主要是党员志愿者,志愿者系统和团的系统以及党的系统都有接口。辖区党员精准对接老年人,主动上门讲解平台和智能腕表的使用方法及作用意义,切实提升老年人的获得感、幸福感和安全感。

3. “慈善助力”模式

Y区地处远郊,该区智慧养老服务平台的特色主要体现在服务需求接入的多样性以及与慈善协会合作,通过志愿服务队来满足农村养老服务需求。

Y区针对空巢老年人开展了“慈善1+1”的项目。该项目启动后,在区慈善协会的推

动下,助老服务队伍不断壮大,基本实现了下辖乡镇的全覆盖。目前,全区近千名志愿者为千余位空巢老年人提供了上门服务,形成了“慈善+志愿+社会组织”的山区农村的助老模式。所有的志愿者都来自当地农村,并组成助老志愿服务队为老年人提供洗衣服、做饭、打扫卫生、理发、春耕、秋收等多项服务。志愿服务队需要在智慧养老服务平台进行注册,并填写志愿服务记录。老年人可以通过热线电话向平台请求服务,由平台管理方派单给志愿服务队队长,再由队长进行分派。不过,不少老年人仍习惯直接与志愿服务队队长联系提出服务请求。

4. “志愿积分”模式

E区智慧养老服务平台有一套较为完善的为老志愿者管理模块。该区的志愿者主要以本区街道志愿者为主。志愿者由驿站直接通过平台进行征集管理。志愿者则可以通过平台查看自己参与的历史志愿项目,加入的志愿团队以及平台发布的志愿活动。平台对志愿者的管理可以概括为志愿者积分模式,旨在通过诚信档案、积分管理等功能模块鼓励低龄老年人服务高龄老年人。

5.1.5 政府数据存储和整合利用模式

智慧养老服务平台运营过程中,这些数据到底归谁所有?不同的建设模式可能答案不尽相同。对于政府投资或资助建设的平台,政府既担心数据泄露侵犯老年人的隐私,又担心某一个平台拥有老年人的数据后,对其他竞争性平台或养老服务商不开放数据,造成事实上的垄断。未来,各地区是否都要建设考虑到本地特色的独立智慧养老服务平台,还是在全国智慧养老服务平台的基础上,开发本地特色模块,或进行属地化改造。

实际上,在其他领域,如电商、打车、外卖、快递等都已经有了统一的全国平台,未来养老领域我们认为比较大的可能也是会有若干家全国性的统一智慧养老服务平台,在此基础上,进行本地化设置。不过,即使按这个思路发展,数据归谁所有,权属如何明晰,也是值得探讨的问题。

我们在调研时发现了“数据政府独存”模式、“老年人口数据赋能社区管理”模式和“数据驱动的医养结合”模式。这些模式都是很好的探索,也值得各地发展智慧养老服务平台时思考和借鉴。



1. “数据政府独存”模式

D区智慧养老服务平台的数据采用政府独立保存模式,即所有数据都掌握在政府手中。系统的云平台和服务端都设立在区信息办,这是与其他区不同的。

智慧养老服务平台的数据十分宝贵,例如通过对平台数据的分析可以得出或衍生出很多有价值的结论或产品。若把数据留存在运营平台的企业端,则可能会造成企业撤出后数据随之流失的风险,以及日常工作中数据提取比较烦琐的问题。考虑到上述情况,D区平台设计时就提出把全部数据留在政府端。另外,该区的养老服务业务主管部门还会按一定比例、条件抽取需要回访的服务单,由智慧养老服务平台的热线呼叫系统进行回访,最终回访的结果形成报告再提交给业务主管部门。这种模式下智慧养老服务平台运营的核心数据由政府部门把控,平台数据的留存和应用也在政府,这样,既不用担心运营方退出,也有利于其他的养老服务商加盟智慧养老服务平台。

政府内部留存模式的优势在于数据可以不断积累、提取方便,可以通过对数据的分析,为政府提供政策制定、服务项目设计、服务设施建设等的依据,同时也可以减少平台运营方数据泄露、不正当使用数据的风险。

2. “老年人口数据赋能社区管理”模式

A区的智慧养老服务平台对于老年人口数据有很好的应用,采用了各级数据协同赋能社区管理的模式,对于老年人口的智慧化管理采用市-区上下连通、数据协同的方式。平台中的老年人数据首次采用全国统一行政编码的方式,可以在平台上查询到全市老年人的信息,非本城区的老年人也可以直接进行居住地迁入操作。例如在平台内输入一个身份证号,即可知道该人是否是老年人、是否属于A区居民和是否迁入该区等信息,这样数据就不用进行重复操作与审核,从而节省人力和工作时间。

来自卫健委、民政、公安和民委(民族事务委员会)等不同来源的死亡信息加上社区本身的死亡信息在社区进行核实,若出现健在老年人的信息出现在死亡信息中的情况,社区可在智慧养老服务平台中进行信息救回,撤回这样的死亡信息。

同时有且只有社区能直接在平台进行老年人居住管理,只要社区政策和老年人允许,社区工作人员可采用在平台上直接进行人口录入及迁入等操作,对人口信息进行管理。该过程不需要城区以及街道进行后续审查,若出现问题直接追查至数据录入人。例如,一

位户籍不在 A 区的老年人想要迁入 A 区,若是符合迁入地与迁出地政策,即可在平台上进行操作,老年人带着资料即可迁入 A 区,享受该区的养老保障。该模式的实现对于异地养老十分重要,有助于社区对老年人的高效管理,并指导智慧养老服务平台为老年人提供更精准的服务。

3. “数据驱动的医养结合”模式

C 区依托医养结合试点项目,智慧养老服务平台采用数据交换的方式实现了与卫健委数据的无缝对接。卫健委方提供老年人健康档案信息,平台方提供老年人的基础信息和养老服务信息。同时,还实现了养老服务驿站通过智慧养老服务平台与社区卫生服务中心数据的无缝对接。养老驿站提供老年人的养老服务信息,社区卫生服务中心提供老年人的卫生健康信息。

C 区平台数据采集过程重视健康数据的效用,逐渐形成了数据驱动的医养结合的服务模式。为了提高老年人的自我健康管理能力,C 区智慧养老服务平台每天都会有两名医生为老年人提供在线咨询服务,此外每周会邀请养老专家举办健康讲座,由驿站组织老年人听课。为了为不同年龄阶段的老年人提供不同的健康管理服务模式,该区还会定期为老年人进行体检,并根据体检记录为老年人打标签,将此作为老年人的基础数据添加至平台,以便后续分层分类服务的推荐。

5.2 智慧养老服务评价体系设计

智慧养老服务平台运营得是否好,街道、社区或养老服务驿站应该引进哪一家的智慧养老服务平台,这些问题涉及对智慧养老服务的评价。本节先从养老服务生态系统的角度设计一套智慧养老服务的评价体系,5.3 节给出智慧养老服务评价的原型系统。

5.2.1 服务评价与养老服务评价

1. 服务交付与质量管理

对于服务管理来说,服务交付与服务质量至为关键。服务交付是服务提供方把具体服务内容提供给服务接受方的过程。学者们从主体构成、过程、内容等方面对服务交付进