

# 浙江乌镇“互联网+养老服务”创新发展观察

乌镇,地处浙江嘉兴桐乡。这个最初因拍摄《似水年华》而声名鹊起的江南水乡小镇,枕河而居,温婉、恬静、清幽,气质如兰,仿佛“撑着油纸伞的姑娘”从戴望舒的《雨巷》中婷婷走来……2014年,世界互联网大会在此召开,千年古镇再度通过现代社会最重要的通信工具“互联网”与世界互联互通,实力抢眼。

从此,最古老与最现代相融相济,迎来了一个最好的“互联网+”时代,为乌镇各行各业带来前所未有的发展契机。不仅一些传统产业纷纷抢抓互联网经济“高铁”,连养老服务业这一新兴产业也迅速融入了“换代升级”的改革大潮。

## 顺应时代的观念革命

岁月静好,终不敌似水年华。当人口老龄化越来越成为世界上许多国家共同面临的问题时,乌镇所在的嘉兴市近年来也进入了人口老龄化快速发展期。截至2017年底,全市60岁及以上老年人口达92.5万人,占总人口25.95%。老龄化程度居全省第二位,仅次于舟山26.44%,比全国平均水平高出8.6个百分点,已临近超老龄化社会。其中乌镇60岁及以上老年人口占总人口已达28%。呈现出老龄化、高龄化、空巢化和失能化“四化”叠加现象。

与此同时,乌镇思维观念的变革也在急迫时代步伐和人口老龄化的速度。

依托“互联网+”推动包括养老服务在内的现代服务业转型升级,是新时代下贯彻新发展理念必然选择的有机组成部分。乌镇成功举办了3届世界互联网大会,并作为永久举办地,在捕捉世界互联网技术发展最新态势和信息方面无疑具有得天独厚的条件。借助这一地理区位优势,乌镇不断思考探索如何让互联网经济快车驶入以老年人群体为主的现代服务业。

其实早在2012年,乌镇就已经敏锐意识到传统养老服务模式很难满足老年人及其家庭的需求,着手谋划构建高层次的现代产业体系,推动养老服务业向现代服务业转型。我国属于典型的“未富先老”国家,在养老金、医疗保障、长期照护等方面的准备和供给还不充分的情况下,却要匆忙应对加速前进的人口老龄化问题。这就意味着,老有所养,将不再是家庭及个体面对的简单赡养问题,而是整个社会需要共同面临的现代服务业发展问题。

2014年,第一届世界互联网大会召开后,《嘉兴日报》就即刻报道了乌镇所在的桐乡市实体经济如何通过互联网“改

变一座城、影响百万人”的创新发展实况,包括老年人群体转变习惯、使用现代智能手机的新闻花絮。大会犹如“引爆点”,瞬间在乌镇引爆了思维观念、生产生活、政务商业等各个层面的深层变革。

那么,乌镇究竟是怎样运用“互联网+”思维这把“金”钥匙,为养老服务业打开通往未来之门的?

## 椿熙堂模式“三基法”

2015年,乌镇启动“互联网+”养老服务试点工程,项目实施周期三年,总投资5000多万元。当年10月,第二届世界互联网大会召开前夕,由镇政府出资,委托第三方管理机构椿熙堂管理的乌镇智慧养老综合服务平台正式上线。项目经过招投标甄选,将具有养老服务先进理念的上海椿祺集投资管理有限公司引进来,注册成立了非营利组织——椿熙堂老年社会服务发展中心,运用互联网、物联网、大数据、云计算等现代技术手段,推进“线上+线下”相结合的“互联网+”养老服务综合信息平台 and 养老服务信息管理系统建设,为老年人提供紧急救助、生活照料、专业护理、文体娱乐、配餐就餐、医疗保健等集中照料和上门服务。如今,椿熙堂老年社会服务发展中心在乌镇已经建成1个中心站点、2个镇级二级站点、209个村级三级站点。

椿熙堂在乌镇打造的“互联网+养老服务”模式主要把握了以下三个基本要素。

一是设施先行,“无线”织网。

自2015年《桐乡市智慧城市发展规划(2016-2020年)》和《桐乡市乌镇“互联网小镇”建设实施方案(2015-2017年)》一同列入市政府专项规划以来,桐乡全面拉开“全光纤网络城市”建设帷幕:光纤入户,宽带网络扩容提速,重点场所和公共区域无线局域全覆盖……一个穿越千年历史的“无线桐乡”隆重登场,面貌焕然一新。乌镇更是成为这座互联网之城中最闪亮的明珠。

要稳固建立完善“互联网+”养老服务的基础设施,依托“互联网+”建设规划布局优势还只是其一。用房地地、通电话、消防管网等建设工程,以及支持“互联网+”养老服务运行的智能设备开发等样样都必不可少。首先,乌镇把镇区最好地块用来建设椿熙堂老年社会服务发展中心的中心站点。其次,在建设工程方面给予最大支持和便利。最后,相继开发和更新迭代了相关智能设备,及其管理、监测系统建设。

二是瞄准需求,“扩容”服务。如何使老人足不出户就能

享受实时化、多样化、个性化的智能照护,一直是椿熙堂为之求解的课题。“仅仅依托‘线上’的‘养老’不是真正的智慧养老。”“互联网技术、物联网设备都只是工具,老年人需要的还是实实在在的服务,我们应该关注怎样才能让这些服务落地。”椿熙堂负责人一语道破发展“互联网+养老服务”的真谛。“互联网+养老服务”的本质在服务而不是产品,如果一些智能产品的设计仅仅实现了功能,未能结合专业服务,则不是“真”智慧。

究竟什么样的服务才是真正为老年人所急需、广受欢迎的?这是做好养老服务首要解决的问题。椿熙堂按照需求类型将老年人需求分成5大板块:健康管理、社区文化、生活照料、膳食餐饮、专业照护。先做加法,将老年人需要的服务都纳入进来;再慢慢做减法,将每一块服务做精做细、标准化,尽可能满足多元需求。

服务管理和资源整合上,椿熙堂也做足了“功课”。秉承“线上+线下”服务模式,设立会员管理系统、服务需求平台系统、照护服务管理系统、服务交互系统、综合管理系统(如图所示)。如此一来,便可以做到线下服务的同时,线上跟进记录、统筹安排、监督管理。作为资源整合者,椿熙堂实现了将居家养老服务、社区组织孵化、义工和志愿者、便民服务资源整合起来,形成了整个社会服务的支持系统。

服务项目上,主要分为智能健康照护和智能安全两类。椿熙堂线上依托智能平台,线下依托专业化的服务团队,提供内容丰富的服务项目。一方面按照服务包的形式为老年人,特别是一些独居、失能、失独、低收入等群体提供涉及健康管理、生活照料、生活关怀、紧急救助等10项健康照护服务。另一方面针对普通老年人可能出现的突发疾病、跌倒摔伤等情况,提供紧急救助等服务项目。

服务流程上,主要是依托给老年人安装或佩戴的智能安全健康监测设备,依靠统一运营的信息呼叫中心以及线下的专业服务团队,响应安全报警和健康预警的信息,形成服务的闭环。调查数据显示,乌镇空巢率高达57%。第一届世界互联网大会召开时,乌镇就发生过老年人在家中意外去



乌镇居家养老照料中心工作人员正在教老人们使用微信(浙江在线记者 张清直/摄)

世、两周后才发现的事件,一度引发社会各界关注。于是椿熙堂针对乌镇空巢、孤寡、失能失智等有风险的老人,筛选了170多户,最后经进一步核查确定了114户。为他们在家中安装了平安钟,配有可以外出携带的紧急呼叫设备。这样就可以第一时间发现老年人的紧急救助需求。

三是政策撬动,“激活”市场。

根据我国人口老龄化快速发展形势,有业界人士预言2020年养老市场需求会出现爆发,现在60岁、65岁的人,再过5年,他们对养老服务的需求会激增,为服务买单也就在情理之中。现在是培育市场的最好时机,要做好准备。

乌镇政府通过购买社会服务的形式,每年为椿熙堂老年社会服务发展中心提供150万元的运营经费。目前提供的70多项各类养老服务中有80%是免费的。而且还通过换取积分、礼物和其他服务等方式鼓励老年人前来体验和接受服务。这对养老服务供需市场开发起到了撬动、培育和激活作用。

椿熙堂最受欢迎的两项服务是助餐和助浴。午晚餐老年人凭服务卡可优惠4元,根据套餐价格的不同,每餐仍然要支付4-8元不等。早餐老年人也是享受优惠价,但非常受欢迎,甚至吸引一些其他居民消费群体前来购买。助浴项目在这里更是广受追捧。按照性别将老年人分为男女两组,集中在每周一三五和二四六前来接受服务。通过“互联网+”平台中心接受预约,浴室的供暖设备让洗浴间室温保持恒温,设有步入式浴缸,行动不便的老年人可以安全顺利进入浴缸,满足了老年人喜欢泡浴、深度滋养皮肤的需求。此外,还设有洗衣和烘干设备,让南方冬天普遍没有暖气的情况下,老年人在沐浴问题上享受到了“一站式”温馨服务。收费标准是每

次30元,如果子女前来陪同助浴还可以得到8折优惠价格。尽管这项服务是收费项目,但因为做得专业、扎实、贴心、暖心,价格合理,且有许多人性化因素考虑,非常契合老年人的实际需求,才会让老年人买账和买单。

## 探索未来之路

椿熙堂模式为“互联网+养老服务”行业创新发展提供了一个样本。其中,除了地利的区位优势不可比拟之外,在天时、人和方面都有可资借鉴的地方。即充分利用国家大力提倡“互联网+”,鼓励互联网技术与行业融合、创新发展新业态的形势背景,政府用政策搭好台,企业凭实力唱好戏,最终激活老年人消费市场。

乌镇的“互联网+养老服务”思维还可以进一步升级拓展。首先,在扩大覆盖地域和人群范围方面,可从桐乡、嘉兴开始逐步推广到全省,从老年人开始逐步推及到各类民政服务对象,建立起“民政大数据”分析系统,提高服务效率。其次,在采集服务需求信息和链接供需互动方面,实现在线实时提交、录入、更新同步功能,提供精准服务。最后,在解决基层民政力量不足方面,“互联网+”的引入,对于机构和编制数量有限、人手常常捉襟见肘的基层来说,或是一个新的解决方案。

目前,用于椿熙堂“互联网+养老服务”相关智能设备已经拓展到桐乡以外的苏州市震泽镇、常州市茶山街道、上海市奉贤区农村镇等其他地区。初步形成了以乌镇“互联网+”养老信息中心为核心,以震泽、青村两个附属信息中心为拓展,服务于长三角部分地区的智能设备覆盖局面。所属监测服务的各类智能设备已达到近千套。这说明其服务模式的复制已经在设备拓展上迈出了第一步。(据《中国民政》,有删节)