

智慧养老视角下老年人社区应急机制研究

——以合肥市蜀山区南七街道为例

高明 胡义俊雪 张涛¹

(安徽大学管理学院, 安徽 合肥 230000)

【摘要】: 随着经济发展以及社会的变迁与转型, 传统养老服务模式弊端凸显, 而社区智慧养老可以有效解决传统养老模式存在的问题, 尤其在针对社区紧急救助的应急机制的构建方面, 该模式有其绝对优势。本文以合肥市具有典型示范意义的社区智慧养老应急机制为研究对象, 通过实地调研了解现状。针对当前社区智慧养老应急机制在应急预案、应急处理及后续护理三方面存在的突出问题, 结合相关文献进行思考并对应急机制的建立健全提出合理化建议。

【关键词】: 智慧养老 社区 养老服务 应急机制

【中图分类号】:F24 **【文献标识码】:**A

我国是世界上人口最多的国家之一, 近年来我国老龄化速度明显加快, 人口老龄化背景下社区智慧养老的必要性凸显。“社区智慧养老”是一种新的养老概念, 旨在运用物联网、大数据等新一代信息技术为社区内老年人提供快捷高效全方位的智能服务。智慧养老的主要目标是满足老人衣、食、住、行、医、健、护、娱等需求, 其中生命安全的需求应首先得到满足, 而通过建立和完善老年人社区应急机制可以有效保障老年人生命安全需求。老年人社区应急机制是一种社区内以预防为主、以救助为补充, 将大数据工具与医疗资源相结合的机制, 以达到减少老年人紧急情况发生并为老年人紧急救助提供及时有效支持的目的。目前“智慧养老”在社区中的发展仍处于初级阶段, 合肥市的试点社区在智能化方面尽管有所建树, 但仍无法最大化地满足老年人的需求, 社区智慧养老应急机制急需完善。基于此, 本文立足于国家第二批智慧健康养老应用试点示范街道——合肥市蜀山区南七街道的社区智慧养老现状, 通过对南七街道社区内老年人应急机制的实施进行研究, 进一步探索目前社区针对老年人紧急救助工作可能存在的问题。

1 南七街道智慧养老视角下社区应急机制的现状

1.1 老年人对于社区应急机制实施的态度

受年龄、收入、对新鲜事物接受度等因素影响, 老年人群对于社区的养老应急措施了解程度存在普遍差异: 超四成老年人对于社区的养老应急措施表示“不太了解”, 超三成老年人表示“不了解”, 而“比较了解”和“非常了解”分别占比是 6.7%和 3.3%, 还有 13.3%的受访老人的了解程度为“一般”。

¹作者简介: 高明(2000-), 女, 汉族, 安徽泗县人, 安徽大学管理学院本科在读。

基金项目: 2020年大学生创新训练计划项目“智慧养老视角下老年人社区应急机制研究——以合肥市蜀山区南七街道为例”(202010357225)

社区为遭遇突发情况的老年人提供及时的帮助是处理紧急情况的一种直接途径，可以有效减少老人在该种情况下所受的伤害。经调查，社区提供的各项帮助中最主要的是“联系家属”，占比 39%，其次是“专业医院救治”，占比 32.5%；而提供“紧急医疗救治”占比 22.1%；“术后康复护理”只占 6.5%。受医疗资源和人员专业水平影响，社区在处理老年人突发紧急情况时所提供的专业的医疗救治不够，而后续的康复护理更是不够重视。

社区智慧养老应急硬件设施为预防老年人紧急情况，及时对突发情况进行处理以及防止二次伤害的发生都提供了有效保障。根据对样本数据进行统计，在各种应急硬件设施中医疗救治设备使用最多，占比 57.1%；生命体征监测装置、紧急报警装置、人员定位设备的配备比例较低，还有 2%的受访者选择了“其他”并表示社区内基本没有配备应急硬件设施。

通过调查老年人群对于完善社区智慧养老应急机制必要性的态度，可以进一步了解老年人的观念。一半的受访者认为有必要完善社区智慧养老应急机制，16.7%的受访者表示“很有必要”，13.3%的受访者认为“必要性不大”，还有 20%的受访者持中立态度。总体来看，老年人群对社区应急机制的建设呈积极的态度，这也利于其实施与进一步完善。

1.2 应急预案的现状

目前，街道对老年人的健康安全具备一定的关注度，急救知识培训讲座不定期举办并配有健康安全相关政策宣传。此外，南七街道智慧健康养老指导服务中心目前可以对辖区老年人的健康、安全、生活需求等进行评估。尤其是在“烛光妈妈老年健康守护管家”的支持下，针对社区内老年人突发紧急情况的预案方面已经有了一定规模的建设，如依托“互联网+”、大数据等手段创建的养老电子地图；与中心平台相连接的便携式血压计；内置电话卡的防摔报警器。同时依托于 GPS 定位系统，老人的子女还可以设置电子围栏，一旦老人超出了所设定的活动范围，就会自动发出警报，防止老人走失，减少意外情况的发生。

1.3 应急处理的现状

在紧急情况的监测和应急响应方面，借助智能腕表、紧急报警按钮等智能设备，可以实现室内外定位、一键呼救等功能。但在老人发出求救信号时，平台仅是通过呼叫服务中心联系医院或向老人的紧急联系人拨打电话的方式进行处理，响应方式较单一。同时由于健康监护服务覆盖率较低，大部分老年人突发紧急情况时难以被及时监测到，主要还是依靠自己和家人进行处理。

在社区医院的医疗资源与人员配备方面，南七街道社区卫生服务中心现有床位 30 张(但不提供住院服务)，虽无大型医疗设备，但基本医疗设施齐全，具备全科医生，组建有 5 支家庭医生团队和 11 个家庭医生签约小组。目前，借助与安徽医科大学第一附属医院、合肥市第三人民医院等医疗机构所构建的“医联体”，街道卫生服务中心医疗服务及紧急救治能力得以直接提升，并且在老年人突发情况严重的情况下，社区有条件将老年人第一时间送往专业医院进行进一步的治疗。

1.4 后续治疗护理的现状

依托“烛光妈妈”智慧健康养老服务网络平台，对于发生过紧急情况或是平时身体状况相对较差的部分老人，家庭医生会根据智慧养老系统的提示定期上门服务；而对于身体状况较好的老人，智慧养老系统会定期给其子女发送健康生活常识等信息。社区医院基础医疗设施较完备，有能力对发生过紧急情况的老人进行身体状况的检测，对有需要的老年人也可以提供后续的基础治疗及护理服务。但由于工作强度大等原因，工作人员对发生过紧急情况的老年人关注度往往不高，对于老人心理状况的恢复更是难以顾及，老人的后续护理及康复训练主要是由其家属负责。

总体来看，后续治疗护理是应急机制建设中最薄弱的环节，主要体现在社区对老年人紧急情况发生后的后续治疗护理与检测方面的服务提供主动性比较欠缺。一方面，后续治疗、护理的智能设备不够完备。另一方面，专业的护理人员比较缺乏，老人在接受医院的治疗后回到社区很难得到有效的护理。

2 南七街道智慧养老应急机制建设存在的问题

2.1 “智慧养老应急机制”仍处于概念化阶段

目前，南七街道采用的智慧养老平台技术不够成熟。一是对老年人健康信息的数据评估准确性不高。由于智慧养老仪器覆盖率低、老年人身体健康数据采集难度高，平台无法对其健康信息进行智能评估。二是数据共享性较差。因数据处理技术的落后，无法对大量的数据和信息进行及时合理的分析管理，导致更多的数据都只能停留在数据平台中，造成数据共享性差和资源的浪费。

由于智慧养老仪器及相关配套服务价格过高且操作不够便利，加之老年人对智慧产品价格的预期和接受度普遍偏低，因此智慧产品难以推广应用，进而造成智慧养老仪器配套的各种服务覆盖率低。

2.2 应急机制各模块衔接不紧密

社区针对老年人突发情况的应急机制整体上没有完善的体系，各个机构组织之间也没有紧密联系，难以做到优势互补。此外，应急机制各个模块之间的相互联系不够系统化，虽然应急预案、紧急救治、后续护理各方面的建设初具规模，包括养老电子地图的创建、智慧养老仪器的使用、健康监护服务、紧急救治服务、康复护理服务等供给，但各个模块与社区的智慧平台并未完全连接，难以保障紧急情况的及时发现、各项措施的实施以及各项服务的有效供给。

2.3 相关政策内容不具体

智慧养老在我国仅仅处于创新试点的初级阶段，法律保障体系欠缺。具体到各个省市，智慧养老中针对老年人突发情况应急相关配套政策更是不足，其政策内容并不系统，相关责任不够明确，难以准确有效落实。

一方面，市场缺乏统一的社区智慧养老服务的软硬件建设标准与服务标准等，智慧养老产品的质量以及智慧服务的水平参差不齐、市场运作不规范、智慧养老行业的全面可持续发展难以保障。另一方面，由于社区智慧养老缺乏具有法律效力的政策法规的制约和监督，容易导致整个社区智慧养老体系的运行混乱，作为服务对象的老年群体的权益难以得到保障，行业发展乏力。

2.4 专业队伍建设不足

南七街道社区卫生服务中心是医疗资源与专业人员的主要提供者，然而在人员配备方面，卫生服务中心目前并没有专门针对老年人的紧急救治医疗队伍，对有特殊需要的老年人关注度不够高，且由于社区资源有限不能为其提供个性化服务。另一方面，南七街道智慧健康养老指导服务中心人员的专业程度不够。服务中心的工作人员仅有能力使用一般的医疗检测设备为老人测量血压、血氧、心率等健康指标，不具备专业的医疗护理水平。因此在面对遭遇突发情况老人的紧急救治和后续护理时，工作人员无法提供专业有效的服务。

2.5 老年人和社区应急观念较差

应急观念的提升是健全社区养老应急机制的基础和前提。当前，老年人对于突发情况的认识度普遍较低，对于应急机制的了解程度也不够高。这反映出老年人对自身所享受权益认识不清，且普遍不能将社区养老应急机制的建设与自身生命健康安全联系起来，老年群体的应急观念亟待加强。此外，老人所在社区的紧急救治观念更需加强。目前社区相关工作人员个人应急观念一般，并且社区开展健康饮食、健康运动、急救知识等讲座的频率不高，既难以帮助老人树立积极的应急观念，也难以保障社区应急工作的有效开展。

3 完善智慧养老社区应急机制的合理化建议

3.1 加快推进“智慧养老应急机制”实操进度

强化智慧社区硬件基础建设是加快推进“智慧养老应急机制”实操进度的核心保证，而要完善社区的基础设施建设，首先需对应急资金制度进行有效管理，加大对应急制度中各项活动的专项资金支持，将各项资金有效分管，提高资金利用效率。

卫生服务中心和智慧中心应利用先进的技术手段，完善社区物联网系统平台，打通信息共享渠道，提供快捷高效的养老服务。卫生服务中心可以建立疾病应急救助信息登记平台，及时将采集到的老年人身体健康数据录入平台。通过技术设备如体感监测器、智慧手环等，与智慧中心进行联系。智慧中心需合理引入第三方服务，推广适合老年人的智能产品与应用软件等。产品选择与开发方面应具备先进性和适老性，同时降低智慧产品价格，从而提高其使用率。

3.2 加强应急机制各模块衔接

首先，社区应落实应急物资与信息资源整合工作。按照“统筹管理、统一调配、科学分布、合理储备”的原则进行应急物资储备，建立一个“老年人—社区—医院”随时联系、快速沟通及时处理的“环状”信息系统，确保老年人在第一时间就能得到有效的治疗。其次，完善省、市、区医疗机构协作机制，畅通双向转诊渠道，保障养老服务善后处理。同时，信息系统根据老人身体恢复情况快速匹配相关医疗人员为其制定后续护理疗程以及心理疏导，做到应急处理与后续护理高效配合。

3.3 健全相关配套政策内容

政府应加强应急保障法律法规体系建设，为应急救助工作提供依据。同时还应发挥其行政管理职能，全面统筹规划并加强统一布局，尽快针对智慧养老行业组织制定各类标准，建立健全评估机制。各级政府尤其是民政部门、卫计委等部门需要按照中央的政策规定，认真做好各环节运作的监督和考核，建立市场评估与社会评估体系。其他政府职能部门如消防等应经常深入社区养老服务机构检查、指导工作，帮助其排查、排除安全隐患。

推进落实政府部门应急支持与帮扶体系。从中央到地方针对养老机构出台税收(租金)减免，延期缴纳等帮扶政策，针对社区智慧服务基础设施建设建立专项资金，为其提供资金支持。同时需要有效推动社会参与和公众关怀，鼓励民营企业、社会资本、私人力量积极进驻社区，与社区养护医服务站协作。各政府部门、社区街道管理者应充分发挥作用，引导各类社会团积极参养老服务应急建设。

3.4 加强专业人才队伍与援助体系建设

首先，国家和政府应积极鼓励和扶持高校设立养老相关专业，为老年群体应急服务储备年轻资源。其次，通过加强养老服务职业培训，提高工作人员的专业服务水平和综合素质，保障紧急救治和后续护理工作的及时有效开展。在拥有专业医疗应急队伍的基础上，社区卫生服务中心需关注老年人群的特殊需求，组织专门医疗队伍为其提供个性化服务。同时提高养老服务人员的薪资水平和社会地位，完善职业晋升通道以及相关考评制度，使从事养老服务工作的专业人才看见职业前景，提升其工作投入力度与职业荣誉感。而社区卫生服务机构可以利用现有资源，内部扩建一批社区医养结合服务设施，重点开展社区为老年人提供的集中式和居家式医疗护理服务。

3.5 强化老年人与社区应急观念

社区在宣传国家政策中占据举足轻重的地位，社区内工作人员个人应急观念的强化十分重要。首先，需加大对工作人员工作

能力和工作意识的培训力度，确保社区工作人员对应急救助和安全防范意识有深入的了解。其次，老年人的娱乐方式大多离不开电视、报纸等大众新闻传播媒介，社区广场可通过投放公益广告、宣传海报等，对老年人进行智慧服务的宣传培训。

此外，智慧养老应急机制的实施离不开个人观念的提升，老年人自身也要逐步加强应急观念，积极参与社区举办的急救知识宣传讲座，学习并掌握及时发现隐患、妥善处理隐患等方面的知识，提升紧急应对、意外求助等一系列能力。

参考文献:

[1]马捷,李璐,耿寒冰,等.智慧居家养老服务三级应急响应信息协同体系构建[J].图书情报工作,2019,63(15):33-43.

[2]杨飞洋,杨明.合肥市社区“智慧养老”模式试点现状调查研究[J].中国商论,2017,(16):1-3.

[3]刘康华.社区居家智慧养老发展中存在的问题及对策[J].乡村科技,2019,(33):11-13.

[4]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(01):91-96.

[5]王宏禹,王啸宇.养护医三位一体:智慧社区居家精细化养老服务体系研究[J].武汉大学学报(哲学社会科学版),2018,71(04):156-168.

[6]贾冰洁.城市社区居家智慧养老服务研究——基于泉州市空巢老人的调研[J].知识经济,2019,(30):36-37.