

## 《智慧（智能化）养老发展瓶颈和解决方法》

### 1、老人认知度

从全国各省、市分析研究的数据来看，我国老年人现正处于“未富先老”阶段，大部分老年人思想较为保守，对智能化养老这种新兴养老产物的认知度和接受度不是很高。一、二线城市生活水平中等偏上老年人认可时间较短，一般为1—2个月，生活水平中等偏下老年人认可时间一般为3—6个月（如：北京、杭州、广州、天津、深圳、常州、无锡等）；三、四线城市生活水平中等偏上老年人认可时间一般为1—6个月，生活水平中等偏下老年人认可时间一般为6—8个月（如：泰州、九江、扬州、抚顺、呼和浩特等）。东部城市、南部城市大部分老年人认可时间远远短于中、西部城市，但也有部分中、西部城市老年人认可时间较短，如宁夏、武汉和大连。

主要表现：“养儿防老”传统思想影响较深；我现在身体很好，不需要智能化养老；智能化养老会不会骗老年人钱财；是不是我们的子女安排安装的，这样他们就不用过来看我们了，等等。

解决方法：大力加强宣传，特别要多参加政府公益性质的宣传活动，提高老年人的认知度和信任度；街道、社区积极配合智能化养老的宣传推广，打消老年人的疑惑和不信任；重点突出对老年人子女的宣传，让老年人子女对老人进行宣传；提高服务质量，让老人感觉到智能化养老的实际效果和作用，让老年人对老年人进行宣传推广。

### 2、各方参与性

智能化养老离不开政府、公共服务机构和社会服务商的积极主动参与，养老工作涉及到政府部门、街道、社区、物业、服务商等众多单位。政府下达的养老工作文件，如果没有硬性指标和考核任务，执行中难免会出现打折、拖延现象。

主要表现：个别政府机构“官本位”思想较重，在各类协调工作中非常拖拉；个别部门对上级的文件和通知消极应对，上级盯一次就动一下，领导查一回就做一次；部分社区认为智能化养老的实施增加了社区的工作量，在宣传过程中有意引导老人不要安装；部分商家认为智能化养老是传销、推销、保险之类的行业，产生抵制心理。

解决方法：建议把智能化养老作为考核各级政府的指标之一，各社区应该指定专人兼职智能化养老的监督和协调等工作，并规定相应的时间节点和责任人。各级政府机构工作人员应成宣传、使用智能化养老，并从中受益的第一批服务对象，只有了解和使用了智能化养老，才能真正做到理解和支持。

### 3、盈利周期

从全国各省、市为老服务信息平台的运营情况看，盈利周期平均时间为2-5年。经济发达地区、大中等城市盈利周期较短，可以实现半年或一年盈利；经济欠佳、县级以下城市盈利周期较长，一般在2至5年以上，甚至更长。除去上海、杭州、苏州等一线经济发达城市智能化养老服务发展迅速，大部分二、三线城市智能化养老服务工作一直处于瓶颈状态，最主要的原因是这些城市的居民人均消费能力弱，绝大部分老人处于“未富先老”阶段。盈利周期很大程度上还受各级政府和领导对养老工作的重视、各部门的积极配合、扶持力度、各项补贴资金到位时间等因素的影响和制约。

解决方法：建议各级政府根据信息平台的运营情况，给予适当的运营补贴，从支持服务业、科技创新、公益性岗位等方面给予政策和资金支持，缩短养老机构持续亏本运营的周期。利用报社、电视台、电台等公共媒体，加强宣传推广力度。

### 4、人才培养

由于全国院校没有养老服务业方面的学科，专业培训机构也很少，养老服务人员待遇低等原因，造成了全国所有养老机构都普遍存在人才缺乏的短板。由于工作的特殊性，智能化养老信息平台 24 小时值班、全年无休，工作压力较大，综合素质好的人才流失现象较严重。

解决方法：建立人才培养机制，让有能力的人通过竞争机制担任管理或重要岗位，形成合理的人才梯队；尽量招聘一些年龄偏大、热爱老龄事业、有耐心、有热心的员工，缩短培训周期；努力争取各方的经济补助和优惠政策，如公益性岗位、见习岗位、大学生就业补贴、下岗失业补贴等，从不同渠道提高员工的福利和工资待遇。