



智慧养老研究动态

2014 · I

总第1期
月刊

(创刊号)

*Newsletter For
Smart Aged Care*

智慧养老研究所 @ 中国人民大学信息学院



期刊学术委员会

主任

左美云（中国人民大学信息学院）

成员

郭迅华（清华大学经济管理学院）

邱凌云（北京大学光华管理学院）

颜志军（北京理工大学管理经济学院）

郭熙铜（哈尔滨工业大学管理学院）

赵英（四川大学公共管理学院）

许伟（中国人民大学信息学院）

余艳（中国人民大学信息学院）

周军杰（河南财经政法大学电商物流学院）

编辑：中国人民大学信息学院

智慧养老研究所（筹）

地址：北京市中关村大街59号

中国人民大学理工楼配楼4层

邮编：100872

邮箱：sac2014@126.com

微信公共账号名称：

智慧养老研究动态



出版日期：2014年1月1日

欢迎您的宝贵意见！

内部刊物 注意保存

目录

（创刊号）

【发刊词】

今天的智慧，明天的美好3

【政府动态】

三中全会《决定》：推进机关事业单位养老保险制度改革6

两个《办法》推动养老机构健康有序发展6

【产业动态】

全国智能化养老实验基地落户山西运城8

养老龙头企业联合发布百龄计划8

合众保险创新养老商业模式10

【学术动态】

基于社区服务的居家养老信息化需求研究12

非干扰性家居监控情境下老年人分享数据的意愿和对隐私的担忧17

【产品动态】

智慧控温保暖衣22

机械保姆22

【应用动态】

湖南实现养老金异地领取23

北京朝阳区将为40万老人配发养老信息卡24

智慧养老管理系统助力机构养老25

虚拟养老院的喜与忧26

【近期热点】

民政部长专访：以房养老试点三大制约29

人社部将就养老改革方案适时征求意见31



今天的智慧，明天的美好

早晨的太阳格外好，小鸟在窗外的树枝上吱吱呀呀地叫……

老王和老伴从床上起来，抬抬手，墙上的电视播放着昨晚夫妻俩的睡眠数据：一切正常。

老王去洗手间，完事后抬抬手，墙上的屏幕显示出老王体内的各项生理数据：一切正常。

老王夫妇做完晨练回家，腕表显示各项运动数据。很快，签约的保健大夫根据上述信息发回当天的建议事项。

老王夫妇去餐厅，餐厅墙上屏幕点亮，给出当天的推荐食谱，并显示今天各自需要做的工作。

老伴向温柔的人形家务机器人交待完要做的家务，参与到老年人远程角色扮演的情景游戏中，他们（她们），一个个按照自己的选择和设计回到了从前的孩提时代、青春时代，或者就在幸福的当下，去他们（她们）从没去过或还想再去的那些地方……

老王打开大屏幕电脑：

首先登陆企业的退休“校友”（Alumni）页面，退休前的企业发来了一些疑难问题，老王一一给予线上的指导；

然后进入老友帮（www.rd1860.com），这个老年人情感交流和经验分享的线上平台，和对面小区的老李约了一些线下的活动：夕阳下在颐和园摄影、晚上一起去老年大学练歌，然后作为技术召集人，利用众包（crowdsourcing）模式团结了全国各地的10个化工方面专家，在老友帮平台上为某化工企业研讨一个技术难题的攻克……

下午老王夫妇从虚拟回到现实，两人手牵手一起去各种实体体验店逛街，内嵌可穿戴设备的衣物自动地为两位老人调节体温和舒适度，回程时两人唱了一首又一首歌曲，最重要的有两句歌词：“让我们一起慢慢变老”、“我真的好想再活五百年”，共同的隐形耳麦给两位老人提供伴奏……

晚上十点，一天的所有活动记录都自动从可穿戴设备转移到个人生命历程数据库中，老王夫妇分别点选若干内容，发往自己的儿子一家和朋友圈……看到开心的父母，儿子笑了。

夜色宁静，月光静好。一对安详的老人已然熟睡……



我莫名感动，为上述未来的美好生活。有这样的智慧科技，有这样的智慧老人，我们不用担心2013年全国60岁以上的老人超过2亿，2025年超过3亿。我们不用担心2011年成为中国劳动力人口的最高峰值，我们不用担心2012年比2011年的劳动人口减少345万人。因为，我们的老人过得很幸福！过得有尊严！！过得有价值！！！！

我们希望未来时代是银龄时代，银发经济是支柱产业，银发老人是乐龄潮人。这需要智慧科技，也需要智慧老人，更需要官、产、学、研、用、舆的口号与实干。

基于上述的理想，我们编辑了这本《智慧养老研究动态》，我们希望跟踪和关注不同界别人士在智慧养老方面的最新的、有代表性、有推广价值的成果。这些成果可以是：

来自“官”的，即“政府动态”，指的是政府智慧养老方面的作为，有政策的、有行动的；

来自“产”的，即“产业动态”，指的是涉老产业在智慧养老方面的最新动态，有IT企业为老服务的成功案例，也有养老服务提供商的最新智慧养老模式；

来自“学”的，即“学术动态”，指的是学术界在智慧养老和养老信息化方面的近期学术成果，有国内的、也有国外的；

来自“研”的，即“产品动态”，主要是指涉老服务企业的研发人员推出的概念性智慧产品介绍，这些产品可能会受到热捧，也有可能多年后换一种方式进入平常百姓家；

来自“用”的，即“应用动态”，指的是养老机构（如敬老院、老年公寓等）和社区养老方面的代表性应用或最新应用；

来自“舆”的，即“近期热点”，智慧养老离不开社会舆论的关注，正是社会舆论的关注，2013年养老话题一下子热起来，养老与医疗、住房、教育一起成为当下民众最关心的四个话题。

2013年在IT界是很多的元年，如O2O元年、大数据元年、互联网金融元年。我们希望，因为《智慧养老研究动态》的正式创刊，多年后，大家能把2013年定为中国的智慧养老元年。

很高兴有八位志同道合的朋友和我一起组成了我们期刊的学术委员会，很高兴有一批老师、朋友和领导欣赏和支持我的探索，他们分别是我的：

老师辈：黄梯云、乌家培、陈禹、杨培芳、方美琪、柳克俊、龚炳铮等教授；

师兄辈：李一军、陈国青、毛基业、王刊良、李东、董小英、李琪等教授；

领导或同僚：杜鹃、杜小勇、林颐、孟小峰、龙永红、陈红等教授；

养老界的总字头朋友：张华正、褚晓峰、刘荣华等。

智慧养老属于新鲜事物，这里，我给出一个比较长的描述性定义：指利用信息技术等现代科技技术（如互联网、社交网、物联网、移动计算等技术），围绕老人的生活起居、安全保障、保健康复、医疗卫生、娱乐休闲、学习分享等各方面支持老年人的生活服务和管理，对涉老信息自



动监测、预警甚至主动处置，使这些技术实现与老年人的友好、自主式、个性化智能交互，一方面提升老年人的生活质量，另一方面利用好老年人的经验智慧，使智慧科技和智慧老人相得益彰，目的是使老人过得更幸福，过得更有尊严，过得更有价值。

我们调研过各地的10余家养老机构，说实话，信息化做得好的不多。智慧养老在很多养老院院长那里是方向、是明天。但是今天，他们（她们）要考虑的是护工短缺的问题、服务质量的问题、纠纷解决的问题、资金短缺的问题，民营机构还要考虑盈利模式的问题。信息化对他们（她们）来说，想过，但不是最重要的。很欣喜的是，一半以上的养老机构负责人都表达了这样的含义：养老信息化今后会越来越重要，智慧养老是未来的方向。

我们有理想，有行动。这本《智慧养老研究动态》就是行动的表现之一，我们希望通过这本《动态》，为智慧养老鼓与呼，团结更多关注智慧养老的人，为智慧养老的探索和发展助力。尽管这本期刊还很稚嫩，编辑不够专业，但是我们会持续改进，与智慧养老的事业一起成长。我们希望，这本期刊能得到读者们持续的宽容、关爱、指导和支持。

我们今天做的，是为了明天更好更快的到来。

主编：左美云

2013年12月29日

中国人民大学 @ 海淀区. 北京市



三中全会《决定》：推进机关事业单位养老保险制度改革

党的十八届三中全会审议通过了《中共中央关于全面深化改革若干重大问题的决定》，《决定》于11月16日全文播发，现将有关养老保险制度改革内容摘要如下，如果希望通读全文，请查阅如下网址：

<http://politics.people.com.cn/n/2013/1116/c1001-23560145.html>

《决定》提出，建立更加公平可持续的社会保障制度。坚持社会统筹和个人账户相结合的基本养老保险制度，完善个人账户制度，健全多缴多得激励机制，确保参保人权益，实现基础养老金全国统筹，坚持精算平衡原则。

推进机关事业单位养老保险制度改革。整合城乡居民基本养老保险制度、基本医疗保险制度。推进城乡最低生活保障制度统筹发展。建立健全合理兼顾各类人员的社会保障待遇确定和正常调整机制。完善社会保险关系转移接

资料来源：

人民网发布的《三中全会<决定>：推进机关事业单位养老保险制度改革》，网页参见：

<http://politics.people.com.cn/n/2013/1116/c1001-23560145.html>

（本文责任编辑：刘一骄）

两个《办法》推动养老机构健康有序发展

《养老机构设立许可办法》（民政部令第48号）和《养老机构管理办法》（民政部令第49号）（以下简称“两个《办法》”）已于2013年6月28日颁布。这是我国养老机构管理服务工作的重大制度创新，意义重大。为了做好

两个《办法》的贯彻落实工作，推动养老机构健康有序发展，民政部下发了关于落实两个《办法》的通知，现摘要如下，网页参见：

<http://fss.mca.gov.cn/article/ylpx/flfg/201307/20130700488052.shtml>



1. 以两个《办法》为抓手，全面促进老年人权益保障法的贯彻落实

2. 广泛开展两个《办法》的学习宣传培训

3. 认真做好两个《办法》的细化操作工作

由于我国经济社会发展情况差异性较大，养老机构的具体情况也较为复杂，因此，两个《办法》对养老机构设立许可的基本条件和管理服务等内容只是做了原则性规定。各地要结合本地实际，抓紧制定和完善贯彻落实两个《办法》的操作细则或具体办法，在养老机构设立床位数、资金规模、人员配比以及养老机构分类管理和服务内容等方面，提出细化、量化和具体可行的要求，方便基层操作，促进行业管理水平的不断提高。

4. 大力加强养老机构设立许可和养老机构管理能力建设

考虑到现有的工作布局，各地民政部门内部在许可上可做适当分工，实行分头负责、统一发证。分头负责，就是在设立许可的申请、受理、审查、决定上，根据养老机构的不同类型，分别由不同的部门来承担，即优抚部门负责光荣院，社会救助部门负责农村五保供养服务机构，城镇养老机构以及其它政府和社会力量举办的养老机构由社会福利部门负责。统一

发证，就是经不同部门批准设立的养老机构，最后都由社会福利部门颁发统一编号的《养老机构设立许可证》。要优化工作流程，积极做好许可的申请、受理、审查、决定等工作，并公示许可申请的地址、承办机构、联系方式等信息，建立权责并重、公开透明、廉洁高效的行政许可运行新机制。要加大物质支持，提供必要的场地、设备、资金等，确保许可工作按要求正常开展。为了做到行政许可信息的公开透明，方便社会各界监督与查询，要建立健全养老机构设立许可信息管理制度，及时公布养老机构设立许可相关信息，接受社会监督。要加强有关部门的沟通协调，建立许可信息共享和工作联动机制，尽量简化登记程序，强化许可管理。

5. 切实加强对养老机构管理的全过程监督

要仔细甄别养老地产与养老机构，既要保护房地产业参与社会养老服务的积极性，又要防止简单地把养老地产当成养老机构的现象发生。要加强对养老机构依法登记后的监督管理，坚持事前审批与事后监管相结合，督促和指导养老机构规范服务内容、强化内部管理、接受监督检查，形成对养老机构的全过程监督管理。

资料来源：

民政部社会福利和慈善事业促进司发布的《民政部关于贯彻落实<养老机构设立许可办法>和<养老机构管理办法>的通知》，网页参见：

<http://fss.mca.gov.cn/article/ylpx/flfg/201307/20130700488052.shtml>

（本文责任编辑：刘一骄）



全国智能化养老实验基地落户山西运城

全天24小时热水供应、设置病床专用大型电梯、每家安装通话呼叫系统……经全国老龄办批准，山西省首家智能化养老实验基地2013年11月30日在运城市奠基，预计2015年6月建成，届时可为1000余名入住的老人提供智能化的养老服务。

智能化养老，是以互联网、物联网为依托，集合运用现代通信与信息技术、计算机网络技术、老年服务行业技术和智能控制技术，为老年人提供安全便捷、健康舒适服务的现代养老模式。目前我国养老服务的技术设备较为落后，服务的效率和质量都较低，智能化养老是解决国民养老问题的重要探索。

在位于运城市北郊的盐湖区文化产业园

内，规划建设智能化养老实验基地总建筑面积达到16万平方米，其中公寓楼、各种服务设施4万平方米，老年爱心公寓12万平方米。运城市老龄办主任崔新杰表示，这家智能化养老机构建成后可容纳1000余住户，实际绿化面积可达45%以上，为老人提供一个舒适的生活环境。

据介绍，运城市智能化养老实验基地将配备双回路电力和地暖保障，24小时热水供应，每套房都设有与社区服务中心连接的通话呼叫系统，当老人遇到突发性行动障碍、晕倒等情况，呼叫系统将报警给服务中心，由专业护理人员立即前往救护。

资料来源：

养老中国网2013年12月3日发布的《全国智能化养老实验基地落户山西运城》，网页参见：

<http://www.older99.com/html/news/122537.html>

（本文责任编辑：王蒙）

养老龙头企业联合发布百龄计划

养老创新服务产品暨“百龄计划·全球联盟”新闻发布会于2013年11月26日在北京钓鱼台国宾馆成功举办。由30余家养老龙头企业组成的“百龄计划·全球联盟”在发布会上首次统一集体亮相，并推出养老行业创新的一系列产品和服务。

首倡“生命健康4S维护”理念，推出三大服务

“百龄计划·全球联盟”是由北京太阳城集团发起倡议、并联合全国其他30余家养老产业龙头企业共同成立的。在本次发布会上，“百龄计划·全球联盟”针对国内“50后”初龄老年



人群，联合发布了三大服务：健康养老度假交换服务、老人健康腕表监测服务和《健康养老综合评估报告》服务。今后，每位入住老人均可自主选择并享有为期五年、每年一次、每次14天的会员度假资格，同时他们还将获赠一只健康腕表和五大生命体征检测设备一套。从而能够通过高科技腕表自动采集老人位置信息和健康数据，为老人提供心脑血管异常监测、走失救助及生活安全和健康安全的监护服务，并定期为老人提供监测服务系统的评估、预警、干预方案。此外，每位老人每隔半年还将获得一份由医疗专家提供的健康养老评估报告。

联盟首任理事长、北京太阳城集团董事局主席朱凤泊介绍，“50后”人群面临的养老局面不同以往，一方面由于子女较少造成家庭养老功能较弱，另一方面，较高的教育和收入水平决定了他们对于养老具有更加多元化的需求。“百龄计划·全球联盟”从具体情况出发，首次提出了“生命健康4S维护”理念，集健康测评(survey)、解决方案(scheme)、维护服务(service)和信息跟踪(scout)为一体，为每一位老人提供兼具科学性和个性化的健康管理方案，使他们在身体、精神等方面都能达到和自然社会、人文社会相适应的完美状态。

对老年人群的需求进行细分，是“百龄计

划”的核心竞争力。除了针对初龄老年人群推出“百龄计划·全球联盟”之外，养老企业联盟还针对中、高龄老年人推出了“百龄计划·康乃馨行动”。每位老人可享受由指定社区服务站提供的每月八次入户养老综合服务，每位老人将获赠健康腕表一台，并收到每月一份的《月度综合养老评估报告》。

原民政部副部长、中国老龄事业发展基金会现任理事长李宝库在发布会的讲话中亦充分肯定了“百龄计划·全球联盟”。他表示，“百龄计划”的“全球联盟”是针对刚步入老龄化的老人提供健康养老和置换式疗养服务，“康乃馨行动”则是响应李克强总理大力“发展居家养老便捷服务”以及十八大三中全会以社区照顾实现“老有所养”的号召，为已进入中、高老龄化的居家老年人提供助餐、助浴、助洁、助急、助医等上门五助服务。这一体系的两个服务核心，很好的搭建起了一个优秀的“为老服务”平台，通过这个平台，不仅解决了从健康老人到半失能、失能状态老人过渡的整个养老服务过程，同时也为各涉老服务企业建起一座桥梁，强强联合，携起手来实现“一切为了老人，为了一切老人”的目标。

资料来源：

养老中国网2013年11月26日发布的《30多家民间养老机构抱团 抢食17万亿养老市场蛋糕》，网页参见：<http://www.older99.com/html/news/122513.html>

（本文责任编辑：王蒙）



合众保险创新养老商业模式

目前我国的养老模式依然比较单一。

家庭养老是目前国内最主要的养老方式。

90%以上的老人希望在家养老，但是调查情况显示，中国65岁以上老年人身边无子女，独处的占36.6%；丧偶率为57%，女性高达78.2%；丧失生活自理能力的占45%。“空巢老人”、“失独老人”等问题正冲击居家养老这一主流模式，也让“421”家庭结构下的年轻人不堪重负。

因此，部分老人开始选择依靠定点服务的社区养老，主要是希望借此得到一些基本的照料。但这些社区服务点普遍由家政公司转型或“兼职”，没有经过专业培训，对老年人的生理、心理等多方面需求了解不够，影响了为老服务的水平和质量。服务方式也比较单一，难以以为老年人提供方便、快捷、周到的社会服务。

再就是机构养老，社会上已有的养老机构不在少数。其中主要的两类是公办养老社区和商办养老社区。

一般的养老社区，往往近乎囚禁的把老人固定在一栋楼或者一个门禁森严的小院里，空间狭小，生活不便。而且公办养老社区往往资源奇缺住不进，床位排出几年甚至几十年后。商办的养老社区，要么设施服务无法保证，要么价格奇高住不起，高者每月投入要万元以上。导致养老社区要么“住不进”，要么“住不起”。

为此，合众人寿2009年起，多次派人前往

美国、新加坡、日本等养老产业发达的国家，实地考察各类国际先进的养老社区。

最终，借鉴美国CCRC（Continuing Care Retirement Community）——持续照料退休社区的模式，于2013年10月23日在中国武汉率先推出融居家、社区和机构三种养老方式于一体的合众优年生活养老社区。

合众优年生活养老社区的建设内容包括定位于55岁到70岁的活跃老人社区和70岁以上的持续退休社区。社区提供了各种生活配套措施，餐厅、超市、洗衣店、银行、邮局、美容美发以及各种娱乐场所，休闲会所、老年大学、幼儿园、小学、健身房、图书馆等也应有尽有，具备了现代社区的所有功能。

同时，在同一个社区内，提供了包括独立生活、协助照料（含失忆照料护理）和专业护士护理（含功能康复护理）等系统化的专业照料服务，不论入住者健康状况有何改变，无需脱离社区即可获得持续照料。

CCRC的根本理念是从被动型、托管式养老向自主型、享老式养老转变。合众优年生活养老社区的目的就是改变目前人们对养老机构和养老社区的既有观念，让老年养老理念从“安身养老”变成“活力养生、健康享老”，颠覆并革新原有养老的生活方式。

买保险住社区

目前市场上的养老社区，均为即时缴费即时入住，没有机构可以保证客户现在缴费未来数十年后再入住。但是借鉴国外先进的养老理



险，入住养老社区”的长期投资模式。合众人寿实物养老保障计划是目前养老市场上唯一可以实现用现在的钱锁定未来养老成本的产品。

合众人寿实物养老保障计划将养老社区的实物（房子）与传统的养老保险产品对接，用房子的租住权替换传统养老保险产品的现金收益。客户只要购买了相关养老保险产品，在保险期满后，如符合入住条件就可以选择入住养老社区，用现在的钱锁定未来入住养老社区的租金，不论未来社区租金市场价涨到多少。

如果不愿意选择入住养老社区，保险期满后，客户也可以选择领取现金收益。保险期间届满前，如被保险人身故，返还已交保费，保险责任终止。入住后如想退出，按照入住期间

社区公布的租金实时结算，退还剩余部分。而且，合众实物养老保障计划被保人的配偶在缴纳养老服务费后也可陪同被保险人一起入住老年社区的同一房间。

对外经贸大学保险学院院长王稳教授认为，从保险产品模式方面看，“保单+实物对接”的模式，引领了寿险产品的第三次革命。合众养老保险保障计划打破了传统保险产品的观念和产品模式，从虚拟的预期收益保障向可见的实物保障转移，单一的保单保障向有形保障（社区）与无形保障（抵御通胀的保值增值）双保障的形式转变，推动了中国保险产品模式的升级，也为我国的养老产业添加了新的活力。

资料来源：

[中国保险网](http://www.china-insurance.com/news-center/newslist.asp?id=234616)企业资讯2013年10月23日发布的《拆解合众养老新模式》，网页参见：

<http://www.china-insurance.com/news-center/newslist.asp?id=234616>

（本文责任编辑：王蒙）

微博动态

目前国内尚未形成成熟的养老产业运营模式，加之养老运营、专业化养老看护医疗、收费标准等其他相关配套条件均不成熟，养老产业暂不具备完全市场化的生态环境。

——@赢在中国网-产经

对养老机构提供的养护服务免征营业税；对非营利性养老机构自用房产、土地免征房产税、城镇土地使用税；对符合条件的非营利性养老机构按规定免征企业所得税。对企事业单位、社会团体和个人向非营利性养老机构的捐

赠，符合相关规定的，准予在计算应纳税所得额时按规定比例扣除。

——@上海税务

智慧养老离不开信息化、离不开目前移动互联网的技术来实现。通过技术能帮助我们实现养老服务和管理更加规范化、更加科学化、更加专业化。

——@路来_智慧养老探索者



基于社区服务的居家养老信息化需求研究

摘要：信息化是今后社区服务工作发展的必然趋势，通过对居家养老社区服务六类主要信息功能的29个题项进行问卷调查，发现有17个题项被老年人高度认可。交叉统计分析发现，心理咨询、公益活动、法律咨询及援助、养老保险等服务信息需求在性别上存在显著性差异；副食品代购、日托中心服务、健康宣传讲座、康复护理以及工作机会等服务信息需求在年龄组别上存在显著性差异。结合已有的居家养老社区服务管理信息系统，发现现有系统大多数都提供了医疗保健服务信息功能，然而问卷结果却显示老年人对这类的需求一般。相反，老年人对体育健身类服务信息需求认可程度较高，而现有系统却少有提供。根据研究的结果，文章提出了构建居家养老社区服务管理信息系统的建议。

关键词：社区服务，居家养老，信息化需求，老年人

1. 引言

我国传统的养老模式以家庭养老为主，但是随着经济的发展和计划生育的实行，导致了社会转型下的人口老龄化、家庭小型化，养老服务由家庭承担的部分将逐渐减少，由社会承担的部分将逐渐增多，最后向家庭和社会分别承担其重要方面的趋势发展。学者们一致认为结合家庭养老和社会养老之优势，推行社区居家养老是我国当前最佳的养老模式。

本文目的是通过对社区居家老年人信息化需求进行调查研究，考察部分已经实施社区居

家养老服务的信息系统，对比我国城市社区居家养老服务信息需求和已经实施的系统之间的差异情况，给为老服务企业或机构建设社区居家养老服务信息系统提供理论支持和实践指导。

2. 社区居家养老服务信息化需求的问卷设计及检验

为了解社区居家养老服务信息需求情况，我们设计了社区居家养老服务信息需求问卷，问卷的题项共涉及29个问题。在问卷设计伊始，我们首先明确了调查的目的和内容，确定调查对象，由于调查的人群是居家的老年人群体，在实施大样本调查之前，先初选了一部分老年人进行试访，根据试访中发现的问题对问卷进行修改、补充和完善，最终形成完整问卷。

问卷主体部分主要调查了六大类别信息功能的需求，分别是生活照料类信息、医疗保健类信息、文化休闲类信息、体育健身类信息、精神慰藉类信息、政策法律类信息等的需求，另外，还询问了老年人对待工作机会信息和建立社区信息化服务网站的态度，在人口统计学特征方面，询问了受访者的年龄并记录了性别。

本次调查对象是男60岁及以上，女55岁及以上的城市居家老年人，选择的是江苏省H市。2011年社科院社会科学研究所给出的一个城市综合竞争力排名，依据经济、人民生活水平、环境、教育、科技、政府行政能力等指标



育、科技、政府行政能力等指标对国内200个城市进行排名,该市排名为81位,居于中等偏上的位置。所选择的三个社区经济状况在全市的83个社区中排列均靠近前10位。选择该市三个社区共发放问卷60份,另外选择夕阳红文化活动现场发放问卷20份,累计共收回问卷78份,经过整理后,有效问卷69份。其中男性为30人,女性为39人,75岁以下年轻老年人为38人,75岁及以上的老年人为31人。

利用SPSS17.0软件,对问卷进行信度、效度分析。分析结果表明,编制的问卷具有较好的信度和效度。

3. 社区居家养老服务信息化需求调查统计分析

3.1 调查结果的基本分析

根据调查结果,对数据进行描述性统计分析,发现我们调查的六类29个题项中,其中回答“很重要”占百分比超过40%题项有17个。分别为:

生活照料类信息中的便民维修信息(78.3%),家政服务信息(69.6%),遇到突发事件时一键呼救信息(60.9%)。

文化休闲类信息中的社区组织公益活动的信息(71%)老年活动室的活动信息(65.2%),图书阅览室的相关信息(62.3%),社区组织旅游活动的信息(60.9%)。

体育健身类信息中的社区组织的晨练队信息(62.3%),社区的活动场所和设施信息(52.2%)。

精神慰藉类信息中的社区组织的俱乐部信

息(58%),陪同谈心聊天等情感交流方面的信息(55.1%),代编个人回忆录方面的信息(50.7%),提供电话咨询服务信息(46.4%),心理咨询方面的信息(43.5%)。

政策法律类信息中的养老保险信息(68.1%),法律咨询、法律援助信息(62.2%),政府养老政策信息(59.4%)。

除上述17项外,另外还有工作机会信息(42%)和建设网站信息(56.5%),回答“很重要”占百分比也超过了40%。

3.2 居家养老服务信息需求与性别及年龄的交叉统计分析

考虑到老年人信息需求可能会与性别及年龄组别之间存在差异,我们利用SPSS17.0统计分析软件,将各类别功能分别同性别和年龄组别做交互分析,结果发现:

3.2.1 在性别上存在显著性差异的信息需求

通过数据分析,我们发现:女性老年人对心理咨询的认可和接受程度明显高于男性老年人,女性老年人较男性老年人更认可政策法律信息的需求;而男性老年人较女性老年人对参与社区组织的公益活动认可程度明显趋高,男性老年人较女性老年人更注重养老保险信息需求。女性老年人较男性老年人更认可政策法律信息的需求;而男性老年人较女性老年人对参与社区组织的公益活动认可程度明显趋高,男性老年人较女性老年人更注重养老保险信息需求。

3.2.2 在年龄组别上存在显著性差异的信息需求

我们按照年龄变量,划分75岁以下为低龄



老年人, 75岁及以上为高龄老年人, 把调查样本分为两类子样本组, 各题项与年龄组别变量做交叉统计分析, 发现:

75岁及以上高龄老年人对副食品代购(如粮油米面、蔬菜水果等)信息有更多的需求。随着年龄组别的增高, 对日托中心服务信息选择的重要性比例, 对健康宣传、讲座、咨询等信息选择重要性比例, 以及对康复护理服务信息选择的重要性比例均有增高趋势。然而, 随着年龄组别的增高, 对工作机会信息重要性的选择比例越来越低, 75岁以下的低龄老年人相比75岁及以上高龄老年人对工作机会信息重要性的选择比例要高。

4. 部分地区居家养老服务信息系统功能考察及与问卷结果对比分析

为了进一步考察居家老年人的服务信息需求和已有信息系统提供的功能吻合情况, 我们对已经实施社区居家养老服务信息化的社区进行考察, 选取了不同城市的五个居家养老社区

服务信息系统, 对其已经提供的功能进行了考察, 具体功能分布情况如表1所示。

由表1居家养老社区服务信息功能统计表可以看出, 考察的五个城市为社区提供的居家养老信息系统中, 生活照料功能均有提供, 提供文化休闲和政策法律服务信息化功能的有四个社区, 提供医疗保健和精神慰藉服务功能的有三个社区, 体育健身功能提供的有一个社区。

由已经实施的居家养老服务信息化功能提供统计分布发现, 对于生活照料功能的提供, 是构建居家养老服务信息系统的基本要求, 所考察的系统均提供了生活照料服务信息, 这同我们对社区居家老年人进行的问卷调查是相吻合的。

文化休闲和政策法律服务信息的提供也均能体现, 各有四个社区的系统提供, 这两项服务信息功能的提供和我们调查的结果趋于一致。

表1 居家养老服务信息系统功能统计表

社区类别 功能类别	A	B	C	D	E
生活照料	√	√	√	√	√
医疗保健	√	√	√		
文化休闲	√		√	√	√
体育健身					√
精神慰藉		√		√	√
政策法律	√	√	√	√	
其它			√	√	

资料来源:本研究给出

注: A: AY市“12349”(居家养老)公益服务系统; B: SZ市12349为老服务公益热线服务系统; C: XT市“12349”社区(养老)服务系统; D: QHY社区老人网络家园; E: HZ市居家养老信息系统(访问日期: 2012年6月22日)。



医疗保健、精神慰藉和服务信息的提供，考察的五个社区系统中分别有三个系统有体现，其中精神慰藉的部分内容和我们的调研结果是一致的；这说明对于精神慰藉，居家老年人主要是从家庭中获取，由子女提供，但部分精神慰藉的需求还是需要从社会服务中获取的。实践中系统重视对医疗保健的提供，但现实生活中，在人们尚未觉得健康问题是威胁时，认可程度表现为一般，通过我们的问卷调查结果可以看出这样的反映，这可能是我国老年人对待健康问题意识上认为还是以治疗为主，预防意识比较淡薄。

体育健身及其它服务信息功能的提供，考察对象中只有一个社区提供，说明为老服务企业或机构对这些功能的重视程度一般。但是，通过我们的调查发现，居家老年人对待体育健身类部分服务信息提供的认可程度占比较高。

通过比较分析发现，当前已经实施的社区为老服务信息化系统，基本上能提供老年人对生活照料、文化休闲及政策法律等服务的需求；对医疗保健和精神慰藉信息化服务不同的地区认识上还存在差异，有的地区系统中已经有体现，有的尚未考虑，实际调查的结果显示老年人对这两项需求的紧迫性一般；对于体育健身服务信息，调研情况是需求较大，实践提供较少，社区在建立为老服务信息化系统时应根据实际情况加以重视。

5. 结论和建议

本文基于社区服务的居家养老信息需求研究，采用问卷调查和已有系统比较研究相结合

的方法，对社区居家养老服务信息化需求的调研分析以及部分地区已经实施的居家养老服务信息系统功能考察，发现居家养老社区服务六类主要信息功能的29个题项，分别有17个题项老年人认为“很重要”的百分比超过40%以上，它们分别是：生活照料类中的便民维修信息、家政服务信息、一键呼救信息；文化休闲类中的老年活动信息、旅游活动信息、图书阅览信息、公益活动信息；体育健身类中的社区活动场所和设施信息、社区组织晨练队信息；精神慰藉类中的社区组织的俱乐部信息、陪同谈心聊天等情感交流信息、代编个人回忆录；政策法规类中的法律咨询援助信息、政府养老政策信息、养老保险信息；其它类中的工作机会信息及为老服务网站建设认同情况等，认可程度较高。

把29个题项分别和性别变量进行交叉统计分析，统计分析结果发现，心理咨询、公益活动、法律咨询及援助、养老保险等服务信息需求在性别上存在较明显的显著性差异，女性老年人对心理咨询的认可和接受程度明显高于男性老年人，女性老年人较男性老年人更认可政策法规信息的需求；而男性老年人较女性老年人对参与社区组织的公益活动认可程度明显趋高，男性老年人较女性老年人更注重养老保险信息需求。

把29个题项分别和年龄组别变量进行交叉统计分析，统计分析结果发现，副食品代购、日托中心服务、健康宣传讲座咨询、康复护理以及工作机会等服务信息需求在年龄组别上存在较明显的显著性区别。75岁及以上高龄老年人对副食品代购（如粮油米面、蔬菜水果等）

信息有更多的需求。随着年龄组别的增高,对日托中心服务信息,对健康宣传、讲座、咨询等信息以及对康复护理服务信息选择的重要性比例均有增高趋势。然而,随着年龄组别的增高,对工作机会信息重要性的选择比例越来越低。

对照已有的居家养老社区服务管理信息系统,发现生活照料、精神慰藉、文化休闲、政策法规等服务信息,现有系统提供与问卷结果基本趋于一致。现有系统大都提供了医疗保健服务信息功能,而问卷结果却显示老年人需求性一般。相反,问卷结果显示老年人对体育健身类服务信息需求认可程度较高,而现有系统却少有提供。研究发现,居家老年人的需求与社区信息的服务供应尚不平衡,而且居家老年人对信息化服务项目的需求程度不同。对此,应该在加快社区信息化建设中发挥政府、企业与居民三方的力量,有针对性地提供信息服务,提高社区服务和管理的水平。

资料来源:

根据刘满成、左美云、李秋迪2013年6月发表在《信息系统学报》上的《基于社区服务的居家养老信息化需求研究》(第11辑,87-100页)缩写整理

(本文责任编辑:何迎朝)





非干扰性家居监控情境下老年人分享数据的意愿和对隐私的担心

摘要： 本文调查了俄勒冈州老龄化和技术中心（the Oregon Center for Aging and Technology, ORCATECH）执行的老龄化评估智能系统（the Intelligent Systems for Assessment of Aging Changes, ISAAC）项目中的老年参与者（n=119）在初始年份对非干扰性（unobtrusive）家居监控或计算机应用的态度以及一年之后的情况。本文测量了老年人与他们的医生或家庭成员分享健康或活动数据的意愿，关注了历时一年的研究参与过程中隐私或安全监控情况。

关键词： 活动监控，技术的用户接受度，老年人，轻微认知功能障碍（mild cognitive impairment, MCI）

1. 引言

全球健康和通讯技术的发展已经达到了一个引人注目的阶段，人们对生活的期望不断增加，健康照料成本飞速增长。调查发现，通过开发新技术提高老年人的健康和独立性已成为一个快速增长的领域。越来越多的研究者开始使用计算机和家庭健康技术来研究老年人，识别他们在具有提高健康和独立性的新技术的家庭环境中的健康和行为变化。

健康技术的成功应用最终会依赖于潜在用户的接受情况。这些用户包括老年人、家庭成员以及其他能够从监控中接受信息的人群。轻微认知功能障碍（mild cognitive impairment; MCI）用户对监控的接受程度尤其重要，因为

这些技术具有监控痴呆、识别与痴呆相关的伤害或疾病风险的潜能。认识到用户接受度的重要性，已有研究调查了作为家居监控技术的潜在用户——老年人的态度和认知情况。近年来，已经得到了许多关于老年人如何回应这些技术的研究。通过焦点小组、访谈以及问卷调查的方法发现老年人基本上表示出采用家居监控技术的意愿。

大多数关于老年人或家庭成员对家居监控反应的已有研究，主要是从比较抽象的角度研究了个体的态度，而没有从他们使用技术的个人经验角度进行相关研究。通过已有研究的分析发现，老年人一般都能看到在这种监控中的价值，较少担心隐私或安全。然而，对技术辅助监控的直接经验可能会影响人们对这些技术的思考方式。很多关注技术态度和认知的群体和调查研究还没有进行有关日常生活中非干扰性（unobtrusive）技术干预的对抗测试。现有研究大部分都是横截面设计的研究，因而没有考虑到参与实践会影响老年人对技术的态度和反应的可能性。另外，现有文献还没有针对监控态度以及互联网使用的隐私或安全问题认知功能障碍方面的研究。有研究发现较低认知功能的个体在计算机任务方面具有较差的表现。为了得到在老年人对家居监控的态度和认知的更好理解，本文作者开发和执行了一个年度调查，此年度调查也是由ORCATECH（the Oregon Center for Aging and Technology），所执行的ISAAC（the Intelligent Systems for Assessment



of Aging Changes) 研究的一个部分。该调查评估了ISAAC研究志愿者使用计算机的频率和种类, 他们对本研究中采用的非干扰的家居和计算机监控的态度, 以及他们将监控获得的信息与家庭人员和医生分享的意愿。本文通过呈现一年调查中获得的数据来检验三个研究问题:

(1) 通过动作监控和计算机使用, 将个体暴露于非干扰性监控的经历是否会改变其通过监控系统与医生或家人分享数据的意愿。

(2) 通过动作监控和计算机使用, 将个体暴露于非干扰性监控的经历是否会改变其对隐私或安全的担心程度。

(3) MCI被调查者与正常(认知功能完全正常)被调查者在对非干扰性监控或与家人和医生分享数据的态度上是否存在区别。

2. 方法

2.1 问卷设计和实施

ISAAC技术调查(ITS)大部分都是通过以前焦点小组研究收集到的数据进行开发和完善的。ITS包括34个问题, 主要包括以下主题: 计算机使用的频率和类型、对非干扰性监控和使用计算机监控的态度、对于家人或医生分享监控信息的态度、对隐私或安全的担心。志愿者通过一个调查观点的五分量表来表达他们的同意程度(非常同意到非常不同意, 中间值为既不表示同意也不表示不同意)。询问了被调查者两个关于将他们信息给那些没有权力获得或以一种可能伤害他们的方式使用的人/组织的担心程度的问题。这两个问题使用四分量表(非常担心、有点担心、不是非常担心、完全不担心)。本文报告了初始年份(参与者计算机培

训之前)和一年之后的调查结论。

2.2 统计分析

调查结果导入到SAS v9.2中进行所有的分析。

3. 结论

3.1 样本特征

初始年份调查了153个ISAAC参与者, 最后有效样本数量只有119个。总体上参与者都是老年人(平均年龄83岁, 标准差5年), 高教育背景(平均上学年数: 15年, 标准差: 3年), 女性(78%)。其中有27(32%)个是MCI参与者。初始年份时61%的参与者在日常生活中使用计算机, 只有29%的人日常生活中使用网络。

3.2 分析结果

根据统计结果显示, 正常参与者组和MCI参与者组在年龄、性别、教育背景和种族方面比较相似, 他们在初始年份时日常计算机或网络的使用情况也没有显著差别。

对监控的态度方面, 大多数人支持被监控的概念, 很多人表示如果数据对自己的医生有用他们不介意被监控。然而, 正常志愿者在初始年份更多表示不同意被录像(20%同意在房子周围录像), 1年后同意被录像的比例降到了7%($P=0.04$)。较高比例的MCI被调查者在初始年份表示他们不介意被录像(45%, $p=0.02$)。该比例1年后降到30%, 但是变化不显著。

关于数据分享的问题, 两种认知状态的群体中只有较小比例的被调查者表示不关心谁会



从活动或计算机监控中获得关于他们的信息。几乎所有参与者都表示愿意将活动监控信息分享给家庭成员或医生。任何一类群体对这些问题的回答在初始年份和1年后都没有显著的改变。

尽管对被监控具有普遍接受能力，也有一部分参与者表示担心监控/计算机使用的隐私和安全风险。在初始年份，有2/3的正常被调查者表示担心他们的信息会被非法利用，比如“将他们信息给无权使用的人群”或“将他们信息给可能用于伤害他们的人群”。表示这两项担心的正常被调查者的比例在1年后分别增加到85% ($p<.002$) 和 93% ($p<.0001$)。相对而言，较少的MCI被调查者(44%)在初始年份表示担心信息被非法利用。与正常被调查者一样，更多(76%)的MCI被调查者在1年后表示担心他们的信息被非法利用。初始年份时，少于一半的正常被调查者表示担心家居活动监控或计算机使用的隐私，少于1/3的MCI被调查者表示担心这些方面的隐私。1年后对这些问题的回答没有显著的变化。

4. 讨论

本文报告了ISAAC研究中志愿者对家居活动和计算机监控、监控数据分享以及隐私和安全担心的态度。

大部分被调查者不介意在他们家中被非干扰监控。这些发现并不奇怪，因为此项调查的主要对象是选择参与这些家居和计算机监控研究的老年人。对将活动监控和计算机使用信息报告给其医生或家庭成员的接受程度也较高，且一年后参与者分享这些信息的意愿也没有发

生显著的变化。与健康相关监控的高接受度，部分程度上是因为参与者意识到离职后医疗监控对一些健康条件是可用的(如血糖评估、血压监控、心脏监测仪)。已有研究证明，关键信号监控能被研究环境中的老年人较好地接受，这为本文关于家中非干扰或可视化的监控被老年人较好地接受的发现提供进一步支持。影响这些研究发现的另外一个可能的因素是我们使用的志愿者是更尖端技术的使用者(与一般人群中同龄人相比)。

尽管研究参与者对被监控具有较高接受程度，大多数参与者还是表示了对通过传感器或计算机监控入侵以及将信息给错误人群的潜在风险的担心。这些担心经过1年的时间后得到大幅度的增长。这在部分程度上可能与研究期间ISAAC员工发布的安全问题警告有关。在访问网络时，ISAAC参与者接收到标示为病毒的“垃圾”信息被计算机监控到，并且要求用户(研究参与者)付款(比如99美元)来“修复问题”。一些参与者接到陌生人的电话，指导他们到不属于项目的网站上填写个人信息并完成在线支付。另外，印刷和广播媒体也经常报道关于非法入侵个人数据的事件，如社会安全数据、信用卡数据等。因此随着时间的发展研究参与者会更担心个人数据被非法利用。尽管风险意识有显著的增长，但没有参与者因为担心隐私问题而从ISAAC研究中退出，因此该问题没有表现出对参与者因合法目的分享数据意愿的影响。

本文发现MCI参与者和正常参与者的区别很有趣且引人思考。与正常参与者形成对比，将近一半的MCI参与者在初始年份表示愿意在



家中被录像（45%），1年后该比例也没有显著的减少，而正常参与者中在初始年份只有20%愿意被录像，1年后比例大幅降低（7%）。而且，与正常参与者相比，较少的MCI参与者1年后表示担心信息会被用来伤害他们。据我们所知，没有前人研究检验过正常个体和MCI个体对监控的态度区别，但是通过与MCI个体一起工作的经验显示，MCI个体更愿意接受监控，因为他们意识到他们的功能障碍威胁到他们独立生活的能力。这些MCI个体对互联网使用风险的新闻可能较少关注。

4.1 局限

本文研究数据来源于选择的特定老年群体，这些老年人参与了一项非干扰性家居监控技术的纵向研究。他们大部分使用计算机的频率较高，具有超过平均水平的教育背景。因此本文调查结果更适合于当前被考虑为早期技术采纳者的老年人群，不能被推广到更大范围的老年人群。

另一局限是，相对正常参与者而言，MCI参与者数量较少，难以有效识别两种不同认知状态群体的差异。而且在给定研究中潜在网络安全问题警告的情况下，担心隐私和安全的参与者比例可能偏高。

4.2 理论和实践启示

目前有很多与安全相关的家居监控技术的潜在应用，一些已经可用，一些还处于开发阶段。随着监控技术的采纳在现实世界中变得更加普遍，需要继续对其进行研究以便更好地理解老年人以及技术的主要利益相关者如何看待家居监控和它的风险。本文研究中，老年人对

于医生和家庭成员分享监控数据表示出较高的意愿，但同时也表示很担心数据被一些无权利使用的人利用，随着时间推进这种担心会增加。本文发现MCI个体与正常个体相比，更少担心数据隐私和安全问题，根据该发现我们建议，需要通过培训以及隐私和安全保卫措施给具有轻微（或更严重）认知功能障碍或其他认知缺陷的个体特殊关注。

一般使用家居健康系统或网络技术的研究和服务项目必须考虑和建立保护参与者在网络数据传递过程中的安全问题。尽管ISAAC研究参与者面临的威胁被技术辅助员工以及反病毒程序解决，但这些威胁代表了严重的安全侵害。不幸的是，这些事件在当今的泛在计算（ubiquitous computing）世界中并非罕见。必须将这些问题看作是参与者使用涉及网络的技术研究或项目的潜在风险，需要建立保护参与者的安全保护措施。

另外一个需要考虑的问题是，一些计算机和网络应用的培训或研究项目（例如社区培训项目、本文的研究项目）会让一些参与者更深入地探究和使用网络，但利益和风险是共存的。这些调查研究能让一些老年人直接参与网络使用，但这些参与者中有一些可能是新手，他们在进入技术研究项目获得计算机培训时，可能没有考虑到与网络使用相关的个人信息安全问题，研究者和项目管理者应该向参与者提供一些能够用于保护自己免于因网络使用遭受潜在伤害的信息和战略。

ISAAC的参与者大都是经常使用计算机的八十岁到八十九岁的人群，他们可能是这个年



龄群体中早期的采纳者。因而，他们可以代表下一代老年人，比如目前年龄在50-64岁之间的人群，其中74%是长期网络用户。提出这些发

现对开发涉及下一代老年人的健康技术和设计研究具有较高的相关性。

资料来源:

根据 Linda Boise, Katherine Wild, Nora Mattek 等2013年3月21日发表在 Gerontechnology 上的《Willingness of older adults to share data and privacy concerns after exposure to unobtrusive in-home monitoring》(第11卷, 428-435页) 缩写整理

(本文责任编辑: 汪长玉)

微博动态

中国社科院发布2013年《公共服务蓝皮书》，通过对交通拥堵、打车难、安全感、食品安全、信息安全、房价调控、养老服务等13个问题研究后指出，38个主要城市中，拉萨的城市基本公共服务满意度最高，其次为南京和海口。

——@江苏共青团

在首届上海健康养老产业和老年公益事业协同发展论坛上，社科专家左学金公布，在上海2300万常住人口中，老龄人口已突破25%，四人中有一个老年人。与此同时，沪上首个高端退休社区天地健康城现场示范体验区首度开放，展现全新的服务理念。

——@四达上海

民政部近日发布《养老服务业标准化建设规划（2013—2017年）》，计划用5年时间基本建立覆盖全面、重点突出、结构合理的养老服

务业标准体系。当前，我国老年人口已经突破2亿，2020年将达到2.43亿，2025年将突破3亿。人民群众对养老服务的需求迫切。

——@路来_智慧养老探索者

三种养老模式(居家，社区，机构)的可行性。居家养老通过服务提供商和互联网技术已成为可能并趋势看好，今后的发展方向是专业细分和服务品质的问题，商业模式成立。机构养老通过目前大批项目上马，包括政府，地产企业和险资，竞争格局已渐显，商业模式尚未成熟但只是时间问题。

——@乌丹星谈健康与养老

很值得研究的三个概念：1. 老人的自立支援；2. 福利护理员与访问护理员的职责区分；3. 护理经理的职业描述。

——@烧包老顽童

“老龄产业”博览会

2013年11月17日，“老龄产业”博览会在北京展览馆落幕。在本届的展商中，辅具类的展商占40%，医疗器械占30%。展会中有关智慧养老的各种概念产品不仅数量多，品种也非常丰富，针对老年人失眠设计的助眠仪、能发语音信息和定位的智能手杖、电动代步车等智慧养老产品琳琅满目，成为最吸引眼球的展区。

智慧控温保暖衣

一件看似普通的无袖坎肩儿，却是能够智慧控温的保暖衣，如图1所示。据工作人员介绍，在衣服内外层夹着一块特殊的布，它通过一根装在衣兜里的电线，与电池相连。打开开关后，让穿者在三分钟内感觉温暖舒适，并可以根据人体温度调节45℃、50℃和55℃三个温度档。三段式控温保暖衣，如果过温、短路，会自动断电。



图1 三段式控温保暖衣

机械保姆

“机械保姆”实际上是一张多功能护理床，如图2所示。

它不仅能在夜间定时为卧床老人翻身，还专门配备了洗头盆，卧床老人躺在床上就能洗头，床侧配备的机械手还可以帮忙把老人从床上转移到床下的轮椅上。



图2 机械保姆—多功能护理床

资料来源：

童曙泉11月18日发表在北京日报上的《老博会新商机：“智能养老”》，网页参见：

<http://news.sina.com.cn/c/2013-11-18/022028735266.shtml>，图片来源：<http://cn.bing.com/images>。

（本文责任编辑：马丹）



湖南实现养老金异地领取

2013年11月，湖南省在全国率先实行企业离退休人员异地领取养老金办法，让“在哪里居住，就在哪里领取养老金”的愿望变成了现实。湖南省社保局透露，截止12月12日，全省共有1362名退休人员申请办理该业务，其中，1231名人员的申请已办理完结，即可在当前居住地领取养老金。

李和荣是邵阳某单位的退休人员，前几年搬到长沙住后，每个月的养老金领取让她有些头疼。“回邵阳领，费时费力又费钱，在长沙的银行领，也要扣异地取款手续费。”反正横竖都要多出钱，李和荣盼望有更为便捷又划得来的领取方式。

前不久，得知湖南出台异地领取养老金政策后，李和荣和老伴十分激动，一起来到经办机构申请办理了该业务。现在，她和老伴都可以在长沙居住地附近的银行领取养老金。“既不费时费力、又不需要交任何钱，确实方便了不少。”李和荣说。

近年来，湖南省内退休人员随子女居住、在外地购房居住、回原籍居住的情况十分普遍，与李和荣有着同样诉求的退休人员还有很多。

“民有所呼、必有所应。”湖南省社保局

资料来源：

刘容2013年12月12日发表在红网长沙上的《湖南率先实现养老金异地领取》，网页参见：

<http://hn.rednet.cn/c/2013/12/12/3224382.htm>

个人账户处处长陈建新说，了解到广大退休人员的诉求后，湖南省社保局提出了省内异地居住退休人员在其长期居住地领取养老金办法，确定了“全省配合、转入或转出地都可办理”的经办模式。

陈建新介绍，这一模式的核心是，利用全省信息系统统一的优势，要求全省各级经办机构上下左右配合，依照企业离退休人员的实际情况和本人意愿，即可由原居住地经办机构，也可由现居住地经办机构，启动办理变更养老金领取业务，使得此项业务办理手续变得极为简便。

“在办理时，申请人员只需要耐心等待2分钟。”陈建新透露，办理该业务的手续很简单，主要有受理、数据检索、信息变更三个步骤，退休人员只要提出申请，填写一张表，剩下的事情全归经办机构联系办理，这期间，申请人员只需花费2分钟的时间。

2013年11月起，湖南省社保局已将养老金领取地变更纳入常规业务，有变更需要的退休人员，只要携带本人退休证、身份证、养老金发放存折（卡）等资料，到原居住地或现居住地的社保经办机构提出申请，就可即时办结手续，下月在现居住地领取养老金。

（本文责任编辑：马丹）



北京朝阳区将为40万老人配发养老信息卡

刷一刷卡，或是扫一下卡上的二维码，即可获知老人信息、家庭住址、儿女电话，老人走丢后再也不怕找不到家了。2013年12月18日上午，朝阳区养老服务指导中心正式揭牌成立，未来该中心将为朝阳户籍60岁以上老人配备养老信息卡，每张卡都有编码和二维码，老人信息可轻松查询。老人凭信息卡还可以享受到养老服务商户的折扣，中心也可以通过信息卡对养老服务商的服务质量进行监督。

据统计，朝阳区目前共有40多万名60岁以上户籍老人，预计最快2014年5月份前这种带有二维码的老人信息卡将陆续发放，居民可到居委会免费领取。

据悉，这也是全国首个以社会化模式运营的养老服务指导中心。中心建成后将通过养老服务网建设，搭建服务商线上、线下服务平台，除提供各类养老服务外，还将通过养老信息卡、智能手机等形式提供多种信息化服务。中心相关负责人介绍，中心将实行三网合一的运营方式，以热线服务、互联网、移动互联网等多种求助和服务形式，为老年人提供政策咨询、家政服务、医疗保健、心理慰藉等方面的咨询及资源统筹服务，从而实现集约化服务。

该养老服务指导中心位于劲松中街，预计

于2014年5月建成并投入使用。此外，中心将逐步在各街乡分别建立指导站，首批指导站位于垡头和潘家园，将于2014年6月前建成，10月前完成试运营。

据相关负责人介绍，未来还将建立养老服务网，同时还将继续推进智能手机一键拨打功能，如老人遇到意外拨打120时，还可同时发出6条短信，短信可以根据老人要求设定，第一时间通知老人亲属。

同时，负责人介绍说，养老服务中心还将提供线上及线下平台供养老服务商使用，并建立服务商评价体系、监督体系以及退出机制。经民政系统考评合格的养老服务商服务人员未来必须携带胸卡上门服务。预计2014年2月养老服务商平台将上线，将可以实现这些服务商线上派单派工，线下携带胸卡上门服务。

中心建成后还将进一步创新养老服务模式，重点发展居家养老，除提供老年康复、护理、助餐、助浴、助洁、助急、助医等多项服务外，还将对居家养老护理员进行培训，颁发国家许可的养老护理员证书，进一步提升养老服务水平和质量。

资料来源：

北京晚报2013年12月18日发表的《北京朝阳40万老人将配备养老信息卡》，网页参见：

<http://www.chinanews.com/sh/2013/12-18/5635138.shtml>

（本文责任编辑：马丹）



智慧养老管理系统助力机构养老

汇晨养老机构是中国颇具规模的养老机构投资运营公司之一，旗下的北京汇晨老年公寓位于昌平区，是首家以国际标准规范环境和设施的老年社区。

在汇晨养老机构，除护理部、护工部、餐饮部的工作人员手持PAD，用来与老人对话，交流和点选信息外，老人们本身并不太用这些电子终端。汇晨解释说，过去曾尝试过让老人自主使用PAD终端呼叫服务，但由于老人自理情况不同，存在很多培训和误操作的问题，于是平板电脑设备主要运用到老年公寓的各个管理环节，比如订餐、预约服务等。医护人员还可以利用平板电脑通过无线网络将老人病历信息、病程医嘱、病情观察信息等，在房间的床头集中汇总展示，实现移动的医护保健。

定位卡、PAD呼叫服务，只是汇晨养老机构与日本NEC合作开发的智能老年公寓管理系统的两项应用。据介绍，这套智慧养老管理系统于去年3月开始研发，含硬件、服务在内，汇晨已经投入200多万元人民币，旗下3个养老公寓项目已经全部引入。

北京汇晨总经理助理赵军介绍说，信息化应用在养老行业的崛起主要有两大目标和动力：

一是减少运行成本，尤其是人工成本。汇晨经过国内外广泛考察，深深了解到通用型的养老软件并不适用。因此在NEC的支持下，他们引入了日本、中国台湾等地先进养老经验，花了近一年时间，结合自身养老服务模式的探

索，量身定做技术研发和应用服务方案、关键技术、相关服务及功能的验证等，终于打磨出一套具备中国特色的养老机构管理服务软件。

养老信息化的首要动力是降低员工劳动强度，减小其上岗压力。

二是实施数据挖掘，提升服务品质。老人家属也是养老产业的一个重要服务方，要让家属安心放心，就要提供足够的数据和信息，让他们感受、认同养老服务成果。机构给老人提供了服务，老人从入住的那一刻起，所享受的服务有哪几类、所享受的服务等级是怎么划分的等等，都是有理有据、有登记有评估。这个评估不是完全靠人的想法去实现，而是靠系统。汇晨之所以从老人入住开始就实现服务全过程数字化，一个很重要的目标是用信息化的模式收集数据，包括基础健康数据、医疗服务过程数据，最终的目的是以这些数据为依据，驱动各部门制定服务方案和日常工作计划，科学管理其养老服务过程与结果。比如，目前某些养老院老人走失率比较高，汇晨3年无一例走失，靠的不是大门登记，而是NEC提供的人脸识别系统，这与过去靠人盯、照片比对的服务水平完全不可同日而语。

NEC项目经理袁军学表示，养老院运营的核心是对老人的服务。这套养老公寓信息化服务模块完全是围绕老人需要定制的，实现了标准化和规范化。过去人们为什么不愿意把老人送到养老院，一个是传统思想，另一个是对服务不信任。有了这套系统以后，一旦老人出现



意外就可以查询提供的服务是不是到位了，老人出了问题的时候都做了哪些应对措施、措施是不是得当，包括时间、地点、人物都可以从系统体现出来，这样一来把老人送到养老院以后，家属心里会非常踏实。

据悉，NEC与汇晨养老机构正在合作研发部署老人一卡通系统，将现有的定位卡、就餐卡以及其他服务模块功能全部整合在一张卡里，还兼具门禁、定位以及紧急呼叫等功能。

资料来源：

人民邮电报2013年11月26日发表的《走进我国首个智慧养老机构 PAD应用普遍》，网页参见：http://miit.ccidnet.com/art/32559/20131126/5263111_1.html

（本文责任编辑：马丹）

虚拟养老院的喜与忧

一部热线电话、一个指挥平台、一批加盟企业，逐步实现更多有需求的老人足不出户，便可在家享受专业化、标准化养老服务。兰州虚拟养老院运行将近4年，老人都享受到哪些便捷服务？长期运行所需人员资金如何保证？

丁铃铃……“您好，我是王立伟，我的午餐订好了吗？”“您的午饭订在君豪酒店，已成功派单。”刚挂断电话，铃声又响了起来，孟蕾放下左手的电话，右手又熟练地接起另一部……

每天，孟蕾都要接听200到300个各种服务电话。在兰州市城关区虚拟养老院965885服务热线平台，每天都能见到这样忙碌的场景，6位

老人随时进行服务请求呼叫，工作人员通过后台追踪，实时获知其位置信息。今后，双方还将考虑通过具有世界领先水平的面部识别技术开发门禁管理、利用动作认证技术的意外报警服务、应用云计算的居家老人护理服务等，并推广到其他养老机构，从而推动中国的养老行业更加规范和标准化。

话务员的声音就这样在话务室内此起彼伏。

“虽然每天很忙，工资每月也只有2000元左右，但是能为需要帮助的老人提供服务，我做着很开心！”孟蕾说。

除了电话预约订餐，虚拟养老院还能为老人们提供看病、打扫卫生、文化娱乐等11大类230多项服务，涵盖了老人生活的方方面面。

为何探索虚拟养老？

花小钱办大事，以实体机构养老1/10的成本解决上万老人日常养老

初冬，中午11点半，虚拟养老院的指定就餐点君豪酒店内，服务员正在忙碌地为前来就



餐的老人端上预订的饭菜。

在窗边的一个大圆桌上，城关区77岁老人王立伟指着餐盘中的土豆烧牛肉、洋葱木耳、醋熘白菜，和前来就餐的其他老人讨论附近哪一家的饭菜更加可口。

“我每天只需要交6块钱，打个订餐电话，就可以在附近的虚拟养老餐厅吃到15元标准的午饭，饭菜的味道很可口。”王立伟开心地说，“这样比在养老院的花费少很多，但享受的服务更好。”

兰州市城关区虚拟养老院副院长李鹏说：“目前，人口老龄化已经是一个不可避免的问题，仅仅通过实体养老院来解决老人的养老问题，在老龄化较为严重的一些地区根本无法实现。”

据李鹏介绍，在城关区建设一家300张床位的养老院需投资2000万元以上，老人入住后每月还要缴纳上千元的费用，而虚拟养老院则是利用信息技术，通过建设养老服务网络，来便捷地服务老人。

“我们只用了机构养老1/10的建设和运行成本，就解决了上万老人的日常养老问题，可谓花了小钱，办了大事。”李鹏说。

兰州市城关区虚拟养老院将全区所有老人都作为服务对象，根据老人的经济、家庭、身体、工作状况，划分为A、B、C三种服务类型，分别提供无偿、低偿、有偿优惠三种服务。

目前，在城关区16.7万老人当中，已有8.8万余名老人注册入院，虚拟养老院累计服务老

人达到143.91万人次。

李鹏说：“4年以来，我们已经达到了全区老人居家养老全覆盖这个预期目标，虚拟养老院也开始在兰州市全面推广，但在全省推广还有一定的难度。就2012年来说，城关区投入财政补贴1299.87万，并不是每个县区都有这样的能力。我们还正在探索如何去建立一种低成本、广覆盖、可持续的新型养老模式，让虚拟养老逐步走向市场化。”

虚拟养老带来了啥？“足不出户”，一个电话可享受230多项优质低价服务。

耄耋老者潘百川是一位离休老干部，注册入院后，他被划分为B类服务对象。“虚拟养老院建立的时候我就加入了，现在只要打个电话，就有工作人员上门服务，很方便。”当谈起虚拟养老院时，老人赞不绝口。

虚拟养老带来了啥？就可以在附近的虚拟养老餐厅吃到15元标准的午饭，饭菜的味道很可口。”王立伟开心地说，“这样比在养老院的花费少很多，但享受的服务更好。”

当记者来到潘百川老人家时，两天前预约的家政服务员迟淑霞正在为老人打扫房间，她原本是一名下岗职工。“这个工作收入不高，但是现在干得顺心了，跟长期服务的老人们也有了感情，我希望自己能为社会多出一份力吧。”迟淑霞边擦玻璃边说。

据虚拟养老三为家政片区主管李梗花介绍，老人通过拨打965885服务热线就可以直接申请家政服务，一般情况下派单3天内就可以为老人完成服务，收费服务主要是针对擦玻璃、

全面保洁等家政服务，所收的服务费用比市场价低20%甚至更多，一般为老人有偿服务3至4次就会为老人免费服务一次。

目前，虚拟养老院已吸纳加盟服务企业126家，养老服务从业人员近万人，可为老人提供11大类230多项服务，几乎囊括了老人生活的方方面面。

这些加盟服务企业都有相当严格的准入机制，他们对员工会定期进行业务培训，保证服务能够让老人满意，一旦在服务过程中被老人投诉，在1到3个月的整改期内未完成整改，轻则扣除企业虚拟养老的相关补贴，重则直接清退。

李鹏告诉记者，目前投诉多为家政服务员由于堵车等原因上门服务不按时，而服务不合格的投诉几乎没有，他希望老人和服务人员之间能够多沟通，相互体谅，尽量当面就把一些小矛盾化解掉。

资料来源：

2013年11月20日发表在人民网-人民日报上的《虚拟养老困难渐现：运行资金需保障，服务待完善》，网页参见：http://miit.ccidnet.com/art/32559/20131120/5257015_1.html

（本文责任编辑：马丹）

君豪酒店总经理刘文娟说：“目前，参与虚拟养老院服务的社会商家，基本上都是‘保本买卖’，很多商家参与这项事业，都是本着分担应有的社会责任。但是考虑到企业的生存问题，希望政府能对这些企业有一定支持，比如政府可以优先考虑把这些酒店定为旅游定点接待单位等等。”

虚拟养老面临啥困难？“困难渐现”，运行资金需保障、服务方式要完善。

4年光阴，随着这种新养老模式的发展，需要面对的困难和问题也逐渐显现。据统计，2010年兰州市城关区政府投入财政补贴645.01万元，服务11.94万人/次；2011年1107.92万元，服务28.38万人/次；2012年1299.87万元，服务47.21万人/次，服务的老人数量和财政补贴逐年增高。

“2012年政府补贴与老人自付资金的比例是6：4，老人自付资金的比例在逐年增大，政





民政部长专访：以房养老试点三大制约

核心提示：2013年11月23日，凤凰卫视播出《问答神州：专访民政部部长李立国》，在谈到“以房养老”试点问题时，李立国指出，目前存在三大制约：首先是传统观念的制约，其次房屋的产权关系上有制约，第三个就是房屋的评估也有制约。

以下我们就采访内容进行了摘录。

解说：完成人口老龄化的转变，西方发达国家用了几十年甚至上百年，中国只用了18年。根据第二次全国人口普查的结果，中国已经成为全球唯一一个老年人口超过一亿的国家，而李立国告诉我说，到2050年，这个数字将会达到4.8亿，超过中国总人口的三分之一，占届时世界老龄人口的四分之一。

吴小莉：老龄化其实是有特别大的特征，一般发达国家可能是先富后老，或者是边富边老，我们是未富先老了，所以这样的特点造成我们的老年事业的发展，有什么样的难处，又有什么样的急迫性？

李立国：未富先老是我国养老服务业发展中首当其冲的特征，因为我们1999年进入老龄化社会的时候，人均国内生产总值不到900美元，发达国家进入老龄化社会状态的时候，普遍是在4000美元以上。这样就必然带来需求和供给的矛盾，我们无论在设施建设上还是资金保障上，都跟这种巨大的养老服务需求有明显的差距。

解说：2013年9月13日，国务院出台了《关于加快发展养老服务业的若干意见》，这是迄

今为止中国层级最高、涉及部门最广、优惠政策最多的养老文件。在《意见》当中特别强调要发挥政府“保基本”的作用，李立国毫不讳言，要做到保基本，首先要做到的就是加强资金的保障。

吴小莉：保基本的这种资金保障，我们现在缺口还有多大？

李立国：缺口应该说还是很大，现在农村五保对象的保障水平，每年的资金只是4000多元，集中供养的；分散供养的只是3000元出头，比当地居民的平均生活水平还是低的。对经济困难的失能半失能老年人和高龄老人、低收入老人，现在还没有从国家层面建立补贴制度，按照以后的发展趋势，我们要创造条件，加强中央投入和支持，建立全国普遍的养老服务补贴制度。

吴小莉：因为资金的缺口还是比较大的，保基本这个愿望，您觉得几年之内能够完成它？

李立国：应该说是到2020年就能够完全实现。

解说：“十二五”规划中提出，要建立以居家为基础、社区为依托、机构为支撑的养老服务体系，但是“居家养老”与传统的“家庭养老”模式却有着很大的不同。

吴小莉：居家养老，其实居家养老和家庭养老就一个字的差别，但是它的含义差别很大。



李立国：对，一字之差，意义不同，要求不一样，家庭养老主要是家庭成员履行对老人的养老义务，也就是说老人的养老服务是由家庭成员承担的，而居家养老服务固然包含家庭成员的养老义务的履行，但更主要的是政府的公共服务和养老的社会服务进入家庭，是超出家庭成员之外提供的服务为主。

解说：在2013年的9月13日，国务院颁布的《关于加快发展养老服务业的若干意见》中，有这样一句表述，“开展老年人住房反向抵押养老保险试点”，也就是媒体所说的“以房养老”，这个消息恰好在延迟退休、延迟领取养老金等围绕着养老制度的激烈争论之时发布，立刻引爆了民众的关注，各种议论甚嚣尘上，有人将“以房养老”和政府不养老画上等号，也有人担忧没钱没房的老人今后又该如何养老？

吴小莉：部长，对于以房养老，试点很快就要展开了，在各方的意见之下，我们为什么决定要展开这样的试点，我们借鉴了哪些经验？

李立国：文件公开发表后，引起了社会的关注和热议，被有些人抽取演绎成了以房养老，其实这个提法不是养老服务业的一个基本政策，但是提供了一个金融产品，让老年人有条件的选择，以利于提高养老收入。

李立国：从我们所了解的国际社会的经验，美国、英国、加拿大、新加坡等国家都有多年开展以房养老的实践和成功经验，它不仅包括老年人住房反向抵押养老保险，它更是指的是银行的反向抵押信贷资金和一些社会经营

服务机构开展的住房反向租赁经营。它是属于有条件的老年人自愿选择的行为，并且还必须是保险公司所认同的，是双方的市场交易行为。

解说：在国务院正式推出这项政策之前，北京、上海等地已经展开过以房养老的试点，中信银行是中国内地首批尝试以房养老的金融机构之一，然而这些业务无一例外的都乏人问津、最终无奈夭折。

李立国：这项试点工作，也面临着一些制约条件。首先是传统观念的制约，中国人这个家庭关系上，老年人要不要把房产留给子女继承，这个虽然老年人有自主处置自己财产的权利，但是这种家庭关系，是一种客观存在。其次房屋的产权关系上也有制约。城市的房产，土地使用权的期限是70年。到老人愿意反向抵押享受养老服务的时候，这个房产的土地使用期限可能就不是70年了，而是二三十年，三四十年。到了规定期限后，土地权限能不能跟房产作为附着物，继续延续，现在还有待我国法律完善。第三个就是房屋的评估也有制约，就是老年人的年龄、预计寿命周期，以及当地房屋的价格和走势也都有些不确定因素，所以不排除，保险公司在评估的时候，遇到制约。

解说：2013年9月24日，民政部和保监会等相关部委就以房养老问题举行了闭门研讨会，讨论以房养老的具体操作办法和实施细则，按照计划，试点方案将会在2014年的一季度出台。

吴小莉：您在这个研讨会上您听到了之后，您觉得是信心加强了，还是担忧增多了？

李立国：应该说信心是加强了。



吴小莉：为什么？

李立国：这个作为以房养老多种方式中的一种，毕竟我们从政府角度认可这个金融产品了。它是可以付诸实施的了，老年人多一种提

资料来源：

凤凰网资讯2013年11月23日刊登的《独家专访民政部长李立国：以房养老试点存三大制约》，网页参见：http://news.ifeng.com/mainland/detail_2013_11/23/31508940_0.shtml

（本文责任编辑：权雪菲）

人社部将就养老改革方案适时征求意见

2013年12月12日，人力资源与社会保障部召开新闻发布会，就延迟退休、养老制度改革方案等热点问题作出回应。副部长胡晓义介绍，上海等地已经开展渐进式延迟退休的探索，是对这一问题的探索和积累。此外，胡晓义透露，由多个政府部门和研究机构制定的养老制度改革方案已经形成了十多份报告，人社部正在汇总形成总体方案，并将适时向社会征求意见。

上海等地已开始探索延迟退休

在回应延迟退休是否会使就业形势更加严峻的问题时，胡晓义表示，2012年中国的劳动力资源总量首次出现了绝对下降，当年的劳动力供给比2011年减少了345万。“这一重要信号预示着劳动力无限供给的时代已经要结束了。”胡晓义说，因此中国必须研究如何更充分更有效地利用劳动力资源，而延迟退休是更有效利用人力资源的举措。

胡晓义表示，渐进式延迟退休的核心是指正常的退休年龄，先考虑正常的退休年龄怎么

高养老服务收入和养老服务享受的工具，是一件好事。所以我没有担忧，我更希望它试点成功。

安排，然后才能考虑过去延迟退休的和过去提前退休的人群怎么安排。

胡晓义表示，上海已经进行了弹性领取养老金年龄的探索和尝试，是落实全会精神的经验积累和摸索。上海市从2010年10月在企业中试行柔性延迟申领养老金，即劳动者在达到退休年龄之后，可以延迟申领基本养老金，同时继续与企业签订劳动合同。这一举动当时被认为是延迟退休的范本，而时任上海人社局副局长鲍淡如在接受采访时也表示，这一举措是为了发挥人才的作用，而不是为了缓解养老金压力。同时他表示，在国家对退休年龄做出制度性安排之前，上海执行的柔性延迟申领养老金都是“试行”。

养老体制改革方案正在汇总

胡晓义介绍，本届政府履职以来，包括人社部、财政部、发改委、全国总工会等多个部门成立了工作小组，研究养老保险制度顶层设计。随后，有七家国内外的研究机构平行开展了研究，其中包括四家国内研究机构、三家国



际研究机构。

今年7月底，有媒体报道称中国社科院、中国人民大学、清华大学、武汉大学和浙江大学的五套方案已经提交给人社部。8月，清华版改革方案在媒体公布。10月，媒体披露由中国社科院、国务院发展研究中心、中国人民大学和浙江大学提供的方案已经签订了保密协议。

胡晓义并没有透露具体是哪些研究机构提

交了报告。但他表示，目前政府部门的研究已经形成了十几份分报告，而七家平行研究机构也已经分别提交了研究报告。目前人社部正在进行汇总和归纳，未来会形成一个总体方案，并通过适当的方式广泛征求社会各界的意见。胡晓义还表示，延长养老保险缴纳年限的问题和延迟退休一样敏感，目前正在研究之中。

资料来源：

人民网2013年12月23日刊登的《养老改革方案将适时征求意见》理，网页参见：

<http://finance.people.com.cn/insurance/n/2013/1213/c59941-23830678.html>

（本文责任编辑：权雪菲）

微博动态

近日，北京首起老人诉子女“常回家看看”案宣判。昌平法院判决两名女儿每月到八旬老父家看望一次，且每人每月需支付老人养老费、生活费上千元。

——@北大英华天津服务中心

人社部统计，2013年我国城乡居民基本养老金月人均达81元，81元只能买40斤大米。而民政部数据显示，截至2013年8月，中国平均城市、农村低保标准分别为每人每月352元、189元。对60岁以上老人来说，养老金不能止于“零花钱”。详细：<http://t.cn/8kuAepd>

——@新浪财经

日前，北京市人力社保局发布通知明确，

2014年起，在北京累计缴纳基本养老保险费满10年，但全部缴费不满15年的外地户籍人员，可申请延长补足不满年限后，再办理退休手续。这意味着外埠参保人员北京退休的限制进一步放宽。

——@财新网

以居家为基础，统一服务标准；以社区为依托，统一配套标准；以机构为支撑，统一专业标准；保利地产打造的上述养老模式，覆盖了中国式养老需求。路漫漫其修远兮，大家都在探索中国式养老之路。

——@路来_智慧养老探索者



智慧养老研究动态

编辑委员会

主 编： 左美云
副主编： 何迎朝
编 委： 林雅丽(本期责编)
刘一骄
马 丹
权雪菲
汪长玉
王 蒙



(内部刊物 注意保存)