



智慧养老研究动态

2014 - 5

总第5期

月刊

*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5月1日

欢迎您的宝贵意见！

内部刊物 注意保存

目录

本期导读 I

【政府动态】

江苏省出台意见助力养老服务业发展.....1

河南省出台完善养老产业的指导意见.....2

【产业动态】

浙江萧山推出“双微”老龄信息服务平台.....5

惠州颐讯推出全国养老机构数据直报系统接口.....5

北京未来三年将建“喘息型”养老机构.....6

【学术动态】

中国老年用户信息科技产品的设计准则.....8

养老的智慧时代（三）——智慧养老实现的关键及保障.....12

集成照料路径的发展：面向满足社区衰弱与失能老年人需求的照料管理系统.....15

【产品动态】

智能家居健康呼救监测系统..... 20

侨亚健康安全监护平台..... 21

【应用动态】

山东省泰安市泰山区建起智慧养老新平台.....23

浙江省绍兴市越城区戴山街道启动“智慧养老”试点..... 24

“智慧养老”服务平台让亲属远程知平安..... 25

【近期热点】

首届全国养老产业发展战略研讨会侧记.....27

中澳养老服务合作，开启现代化养老新纪元.....30



本期导读

莺红柳绿的五月，在各位学术委员的大力支持和社会各界人士的广泛关注下，《智慧养老研究动态》第5期如期和大家见面了。本期内容从官、产、学、研、用、舆等六个方面，追踪了国内养老产业发展的最新动向、实时反馈了国内外专家学者的见解、聚焦了养老产业的近期热点话题等。主要内容包括了江苏省、河南省对养老产业发展的指导意见；惠州颐讯推出全国养老机构数据直报系统接口、北京未来三年将建“喘息型”养老机构；国内学者左美云教授关于智慧养老实现的关键及保障的探讨与分析，国外学者关于集成照料路径发展方面的研究；智能家居健康呼救监测系统等智慧养老产品；及泰山区建起智慧养老新平台，浙江省绍兴市越城区戴山街道启动“智慧养老”试点；以及中国、澳大利亚两国开展养老服务合作等近期引起社会广泛关注的话题。这些内容反映了近一个月来智慧养老的最新发展动向。

我们希望本期内容能够发挥应有的反映产业动向、分享学术新知、跟踪舆论热点的作用。同时也希望《智慧养老研究动态》能够得到大家的更多关注并且越办越好。谨向关心和支持《智慧养老研究动态》的各界人士致以深深的谢意！



江苏省出台意见助力养老服务业发展

为贯彻落实《国务院关于加强发展养老服务业的若干意见》（国发〔2013〕35号）精神，江苏省人民政府就推动江苏省养老服务业加快发展、进一步完善养老服务体系，提出实施意见，本刊将意见中的重要条款及与智慧养老相关内容摘录如下，以飨读者。如想查阅全文，可参见：

http://www.js.gov.cn/jsgov/tj/bgt/201404/t20140417_426131.html

一、总体思路和发展目标

（一）总体思路

深入贯彻落实党的十八大、十八届三中全会精神，以不断满足老年人日益增长的养老服务需求为出发点和落脚点，坚持从省情出发，充分发挥政府主导作用，更加注重统筹发展，强化城乡各类困难老年人托底保障工作；充分发挥市场在资源配置中的决定性作用，坚持深化体制改革、激发社会活力，使社会力量逐步成为养老服务业的发展主体；大力发展各种类型的养老服务和产品，满足多层次、多样化的养老服务需求，进一步健全具有江苏特色的养老服务体系，使养老服务业成为积极应对人口老龄化、保障和改善民生的重要举措，成为扩大内需、增加就业、推动经济转型升级的重要力量。

（二）发展目标

到2020年，全面建成以居家为基础、社区为依托、机构为支撑、信息为辅助，功能完善、服务优良、覆盖城乡的养老服务体系。主

要包括：服务网络更加健全，基本服务全面保障，产业规模显著扩大，发展环境不断优化，体制机制充满活力。

二、提升养老服务能力

（三）全面发展居家养老服务网络

建立以企业和机构为主体、社区为纽带，满足各类老年人服务需求的居家养老服务网络。大力推进城乡社区居家养老服务中心建设，做到有人员、有场地、有经费、有具体服务项目。培育发展居家养老服务企业和机构，上门为行动不便的居家老年人提供助餐、助浴、助洁、助急、助医等定制服务。引入社会组织或家政、餐饮等企业，兴办或运营虚拟养老院、城市小型托老所、老年助餐点、社区日间照料中心、老年活动中心等，为老年人提供价格合理的多样化服务和产品。到2015年，城市社区居家养老服务实现全覆盖，70%的农村社区能开展居家养老服务；到2020年，城乡社区居家养老服务实现全覆盖，标准化社区居家养老服务中心建成率分别达到80%、40%，以县（市、区）为单位居家呼叫服务和应急救援服务信息网络全面建成。

（八）切实提高养老服务信息化水平

充分利用信息手段和互联网技术，整合人口管理系统等信息资源，建立省、市、县（市、区）和街道（乡镇）互通互联的养老服务信息管理系统。以“智慧社区”建设为依托，利用现代互联网、物联网技术，创新社区居家养老服务模式，发展老年电子商务，建设



基层养老信息服务平台，开发老年家庭医疗监测和传感系统，为老年人提供居家生活、医疗保健、代购代缴、紧急救助等方面的服务。

四、发展养老服务产业

（十六）壮大养老服务产业规模。

将养老服务业作为省政府《现代服务业“十百千”行动计划》的一项重要内容，按照市场化、品牌化、项目化方式，通过推进一批养老服务业重大项目、培育一批服务业集聚区和创新企业，全力推动养老服务业规模壮大、水平提升。对列入省现代服务业“十百千”行动计划的养老服务业重点项目，符合条件的由省级现代服务业发展专项引导资金给予支持。各地要引导养老服务企业和机构在优先满足老年人基本服务需求的基础上，积极开展适合老年人特点的文化娱乐、体育健身、教育培训、金融理财、休闲旅游、健康服务、精神慰藉、

法律援助等服务。支持企业开展老年用品用具和服务产品的研发设计，将其纳入省扶持行业目录，制定引导和扶持发展的信贷、投资等政策。加强残障老年人专业化服务。

（十八）引导养老服务业企业创新发展

对采用先进技术、创新能力强的养老服务业企业，支持其创建“现代服务业创新示范企业”。被评为省级“现代服务业创新示范企业”的，由省级现代服务业发展专项引导资金给予100万元一次性奖励。优先支持养老服务业企业品牌和标准化建设，对列入国家和省服务业标准化计划的项目，省级现代服务业发展专项引导资金给予20万元一次性奖励，对获得驰名商标的养老服务业企业给予100万元一次性奖励。支持养老服务业企业参加“服务业创新团队项目”和“服务业科技企业家”评选，并给予适当政策倾斜。

资料来源：

江苏省人民政府2014年4月2日发布的《省政府关于加快发展养老服务业完善养老服务体系实施意见》，网页参见：http://www.js.gov.cn/jsgov/tj/bgt/201404/t20140417_426131.html

（本文责任编辑：刘一骄）

河南省出台完善养老产业的指导意见

为进一步发挥养老服务业在推动经济发展、促进就业、改善民生中的积极作用，健全河南省社会养老服务发展机制，根据《国务院关于加快发展养老服务业的若干意见》（国发〔2013〕35号）精神，结合实际，河南省人民政府提出了关于完善养老服务业的相关意见，

现将关于养老产品发展的意见及信息系统相关内容摘录如下，若想查阅全文，可参见：

<http://www.henanmz.gov.cn/system/2014/04/02/010464293.shtml>

（二）总体目标

城乡社区居家养老服务体系更加健全。老



年人的生活照料、家政服务、医疗康复、文化娱乐、精神慰藉、应急救助等服务全面开展；宜居养老环境明显改善；老龄产业规模显著扩大；养老服务业政策体系建立健全，行业标准科学规范，监管机制更加完善。到2020年，全省养老机构实现平均每千名老年人不少于35张床位。

(三) 主要任务

2. 加快发展居家养老服务

建立健全县（市、区）、乡镇（街道）、村（社区）三级居家养老服务网络。城市社区要以社区老年人日间照料中心为依托，采取政府购买服务、培育服务机构、招募企事业单位或个人服务商等方式，不断扩大居家养老服务组织规模，引导和鼓励社会中介组织、家政服务企业等社会力量参与居家养老服务，推动信息平台与居家养老服务实体有效结合，为老年人居家养老提供及时、便捷的服务，满足不同层次的养老需求。

3. 加快发展社区养老服务

要依托社区综合服务设施，充分整合资源，按照有关标准加强老年人日间照料中心、托老所等社区养老服务设施建设，创建一批服务设施完善、信息网络健全、管理服务规范的养老服务示范社区。进一步完善社区养老服务功能，提高服务水平，为有需求的老年人提供助餐、助浴、助洁、助急、助医等定制服务。加快实施社区无障碍环境改造，到2020年，符合标准的老年人日间照料中心、老年人活动中心等服务设施覆盖所有城市社区，90%以上的乡镇和60%以上的农村社区建设包括居家养老

服务在内的社区综合服务设施和站点。完善现有社区服务中心、社区居家养老服务中心、农村互助幸福院等为老年人服务功能，不断拓展服务项目。支持县（市、区）建立老年人信息档案，开通养老服务热线和居家养老服务呼叫中心。各部门、各单位设在乡镇（街道）和村（社区）的各类具有为老年人服务功能的生活和文化体育设施要向老年人开放，满足老年人需求。

4. 加快发展养老服务机构

各地公办养老服务机构要充分发挥托底作用，重点为“三无”老人、低收入老人以及计划生育特殊困难家庭老人、失能半失能老人提供无偿或低收费的供养、护理服务。发展多种形式并存的机构养老服务，重点发展供养型、养护型、医护型养老服务机构，为半失能、失能老年人提供专业化照料服务，并辐射周边社区，发挥示范带动作用，提高社会养老服务业专业化水平。鼓励个人举办家庭化、小型化养老服务机构，鼓励社会力量举办规模化、连锁化养老服务机构，鼓励民间资本对企业厂房、商业设施及其他可利用的社会资源进行整合和改造，用于提供养老服务。开展公办养老服务机构改制试点，政府投资兴办的养老服务机构床位可通过公建民营等方式管理运营。

5. 壮大养老服务产业

要按照国家产业发展政策要求，积极引导和鼓励社会民间资本、工商资本、外来资本等以独资、合资、合作等多种形式参与投资老年产业，创新养老模式，开展老年生活服务、医疗康复、托管托养、教育娱乐、食品用品、休



闲旅游、信息咨询等服务，不断满足不同老年人的物质和精神消费需求。鼓励发展养老服务中小企业，扶持发展龙头企业，实施品牌战略，形成一批产业链长、覆盖领域广、经济效益显著的产业集群。鼓励和支持金融保险行业为养老服务业提供相关服务。

二、落实加快发展养老服务业的扶持政策

降低门槛，简化手续。社会力量投资建设的养老服务机构项目实行备案制，民政部门不

再设置前置审批。为老年人提供集中居住和照料服务的养老服务机构实行许可制。开展其他养老服务或产品研发、生产的机构，属营利性的企业单位到工商部门直接注册登记，属非营利性的民办非企业单位可到民政部门直接注册登记。

资料来源：

河南省民政厅发布的《河南省人民政府关于加快发展养老服务业的意见》，网页参见：

<http://www.henanmz.gov.cn/system/2014/04/02/010464293.shtml>

（本文责任编辑：刘一骄）





浙江萧山推出“双微”老龄信息服务平台

2014年4月，为积极适应新媒体时代快速便捷的特点，创新为老服务和老龄宣传的需要，萧山区老龄办积极探索利用新媒体的优势，全新推出微博、微信“双微”老龄信息服务平台，向广大人民群众及时更新发布各类养老政策、政府优惠、生活资讯等信息，通过网络平台为广大老年人提供一站式服务，享受“指尖上的便捷”，同时，也让老龄宣传工作步入“微时代”。

“萧山老龄”微信平台通过健康资讯、休闲时光、生活资讯、他山之石、老龄信息和爱心满天6大板块，定期向老年群众推送生活养生、健康饮食、休闲旅游、政策动态等内容。微信平台充分体现其及时性、受众广、资讯的特点，每天及时更新各类动态，提供最新服务。广大用户只要在微信平台扫扫“萧山老

龄”二维码，在新浪搜索“萧山老龄”的用户名，便可加入萧山老龄的“双微”平台，及时了解各级各部门的政策信息和服务信息。同时，广大老年群众关心的热点和问题也可以通过文字、图片和语音的形式直接发送至“双微”平台，便于及时处理和反馈，热心的群众还可以通过双微平台随时对萧山老龄的发展提供宝贵的意见和建议。

下一步，“萧山老龄”将借助“双微”平台开拓新的服务渠道，进一步联合各个政府部门和群众团体，不断充实和完善“萧山老龄”信息服务平台的各项功能，方便广大老年群众及时查询和获取相关服务，逐步实现交互服务与信息推送并重，使老龄信息发布更加全面、服务民众更加到位、回应社会关切更加精准。

资料来源：

养老网2014年4月15日发布的《浙江萧山推出“双微”老龄信息服务平台》，网页参见：

<http://www.yanglao.com.cn/article/7927.html>

（本文责任编辑：王蒙）

惠州颐讯推出全国养老机构数据直报系统接口

随着国家养老服务信息系统建设项目试点工作的开展，作为国内领先的养老软件提供商，惠州颐讯信息技术有限公司顺应时代发展，正式推出全国养老机构数据直报系统（以下简称“直报系统”）接口，既方便全国使用颐康养老机构管理信息系统的用户向民政部门

上报数据，也以实际行动支持了政府在养老管理信息化方面的工作。该接口2014年3月25日已经作为颐康养老机构管理信息系统4.3版升级包的一部分发布。

颐康养老机构管理信息系统内置的全国养

老机构数据直报接口可以按照直报系统的导入模板生成直报数据，包括养老机构基础信息（机构基本信息、机构简介、机构负责人信息，机构房屋用房信息、设施设备信息、入住收费信息、从业人员信息以及政府补贴信息）、养老机构入住老年人基本信息及其子女信息、养老机构从业人员信息（包括从业人员基本信息、从业人员证书信息、从业人员培训信息、从业人员获奖信息）。用户通过导入直报系统，可大大减少数据直报的工作量和提高直报的准确性。

关于直报系统 养老机构数据直报系统（相关网址：<http://ylfw.mca.gov.cn>）是国家养老服务信息系统项目的重要组成部分，主要用于养老机构基本信息的收集、储存、统计和分析。直报系统已通过专家论证，2012年6月15日-7月30日开始在北京、江苏、安徽首次试点。三个试点区域各选取100所左右养老机构按照要求登陆直报系统填写相关信息，检验测

试直报系统的设计、运行和应用情况。第二轮试点分别在北京、辽宁、吉林、黑龙江、江苏、安徽等进行，填报养老机构数量 7519 家，填报老年人数量 376090 人，填报从业人员数量 58435 人。第三轮试点2013年分别在天津、河北、山西、内蒙古、浙江、福建、江西、山东、河南、湖北、甘肃、宁夏、重庆、四川等进行。最终全国所有的养老机构都需要通过直报系统将数据上报给各级民政部门。



图1 全国养老机构数据直报系统登录界面

资料来源:

惠州颐讯新闻中心2014年3月25日发布的《颐讯推出全国养老机构数据直报系统接口》，网页参见：<http://www.i-altus.com/wwwnews/company/10761.html>

（本文责任编辑：王蒙）

北京未来三年将建“喘息型”养老机构

北京市民政局副局长李红兵在2014年4月10日举行的第三届“聚焦改革、情系民生”报告会上提出，北京将在未来三年建立一种新型养老服务机构，将老人接到养老机构提供短期

服务，给照料者喘息放松的机会。

2014年北京60岁及以上常住老年人口达300万，占总人口的14.2%，老年人口正以每天



400人、每年15万人的规模和年均6%的速度增长，其中96%的老年人选择在家庭和社区安度晚年。李红兵表示，在未来三年，将建立一种新型养老服务机构，提供“喘息服务”。不间断照料老年人，无论对家人还是家政服务人员，都是很大的考验，长期坚守也会降低对老年人照料的质量，“喘息服务”就是把老年人接到托老所，让他在这个地方过一段和家里不太一样的生活，一周或两周的时间足以让赡养

者得到一个喘息的机会。这是一种灵活、多元化的养老服务，未来将在北京全市推广。

北京礼爱老年看护服务中心负责人张雪梅认为，“喘息服务”应与目前的托老所形式类似，只是老人在托老所居住的时间会相对较长且固定。对于价格问题，中国老龄科学研究中心副主任党俊武说，政府除为失能、失独老人提供兜底服务外，对“喘息服务”仅应制定相应的指导价，避免过多行政干预。

资料来源：

养老中国网2014年4月11日发布的《北京未来三年将建“喘息型”养老机构》，网页参见：

<http://www.older99.com/html/lmnews/123209.html>

（本文责任编辑：王蒙）

微博动态

【25省份上调企退人员养老金 北京每月3050元最高】4月21日，25省区市已完成调整企业退休人员基本养老金水平的工作。北京每月平均养老金水平达到3050元排第一位。青海、新疆、河北、甘肃、江苏、云南，月人均养老金水平分别为2593元、2298元、2100元、2065元、2027元、1820元。

——@CBF中国经贸聚焦

#智品生活#智慧养老：意大利博尔扎诺城，通过远程监控模式为老年人服务，以降低成本，预防灾难性事件。通过传感器监测老年人的活动、交流、安全等关键指标，提

供紧急呼叫通知医护人员。该解决方案为博尔扎诺城每年节省30%的养老财政预算。

——@我的智慧城市

【不该把老人当老小孩】英国《每日邮报》报道称，美国耶鲁大学的一项研究显示，经常像对待小孩一样跟老人说话，会让老人折寿8年。研究人员对美国俄亥俄州某镇660名年过50岁的人进行长期调查后发现，把“乖乖”等常用于孩子的词用在老人身上，会让老人感觉心情沉重、自尊受损，进而影响健康。

——@北京师范大学老年心理研究室



中国老年用户信息科技产品的设计准则

摘要：随着包括中国在内的越来越多的国家面临着人口老龄化的问题，了解老年人的特点和需求在已经变成目前最炙手可热的研究热点问题之一。本文分析如何在信息科技产品的设计中避免由于老年人的生理和认知的老化而产生的使用障碍。通过问卷调查的方法对 200 多名有信息科技使用经验的老年人进行了调研，了解他们使用信息科技的主要情况，以及他们对在信息科技产品功能和界面设计的需求，从而为信息科技产品的设计者提供行之有效的设计准则。

关键词：老年人；信息科技；文化差异；设计准则；人机交互

1. 引言

包括中国在内的越来越多的国家正在步入老龄化社会。据预测，到本世纪中，我国大于 60 岁的老年人将约占全国总人口的三分之一。虽然目前老年用户还不是使用信息科技的主要人群，甚至可以说是基本可以忽略的，但是在不久的将来，他们将变成主要使用人群中重要的一部分。因此，了解老年用户的特点并相应为之设计信息科技产品对于信息科技的研究者和设计者们来说变成了当务之急。

考虑老年人的特点，主要是考虑由于老年人的生理老化和认知老化在信息科技产品的设计中尽量不要让这些老化成为老年人使用信息科技的障碍。而且，由于老化现象，老年人在心理上会对使用信息科技产品有抗拒心理。只有充分考虑到老年人的这些特点，才能让他们

更主动，更顺畅地使用信息科技，享受信息科技产品为生活带来的便利。

本文研究中国老年用户对信息科技产品功能和界面设计方面的需求。通过问卷调查的方式，主要调研 2 方面问题。

问题一：中国老年用户的信息科技产品使用现状是什么？

问题二：中国老年用户对信息科技产品在功能和界面设计方面的需求？

2. 对象与方法

2.1 问卷构造

本研究采用问卷调查，问卷主要由两个部分构成。第一部分搜集样本的统计信息和信息科技使用经验。问卷第二部分调查老年人对信息科技产品功能和界面设计的具体需求，本研究根据老年用户自身的特点和中国文化的固有特性列出了一系列关于信息科技产品设计的陈述，通过老年人对这些陈述的同意程度进行打分，为信息科技产品的研究者们和设计者们提供设计准则。

2.2 样本和数据搜集

调查使用了不记名问卷的形式。被调查的老年人主要来自清华老年大学，清华老年摄影协会和铁道部老年大学。共计发出了 600 份调查问卷，回收了 233 份有效的问卷。这 233 个样本中包含 72 位男性，157 位女性，还有 4 位老人没有填写他们的性别。样本的平均年龄是 68.0 岁 ($s=4.54$)，最小年龄 60 岁，最大

年龄 75 岁；有 11 位有研究生学历，191 位有大学/大专学历，26 位有高中/初中学历，还有 5 位低于初中学历。

3. 结果

3.1 问卷第一部分

在被调查的老年人中，最常用的前五种信息科技产品是数码相机，固定电话，台式电脑，手机和打印机。在被调查老年人中，有 90.1% 的老年人使用数码相机，89.3% 的老年人使用固定电话，89.3% 的老年人使用台式电脑，85.4% 的老年人使用手机，56.2% 的老年人使用打印机。由以上数据可见，使用数码相机，固定电话，台式电脑和手机的老年人数基本相当，可以认为这 4 种信息科技产品是中国老年人日常生活中最常用的信息科技产品。

老年人的平均电脑使用年龄是 13.4 a ($s=8.56a$)，他/她们平均每周使用电脑 12.1h ($s=12.23h$)。被调查的老年人最常用电脑做：察看电脑中的文件 (79.4%)，创建或编辑图片或照片 (54.6%)，撰写或编辑信件、报告或其它文档 (50.5%)，在电脑上 看 DVD 或其它视频 (43.1%)，玩游戏 (43.1%)。被调查的老年人平均使用网络 7.3 a ($s=4.91 a$)。他/她们平均每周使用网络 8.3 h ($s=9.19h$)。他们最常在网做：收发电子邮件 (87.5%)，浏览新闻和时事 (74.0%)，网上冲浪 (51.0%)，下载软件，音乐，图片或视频 (34.1%)，和察看股票或其它投资信息 (26.4%)。

在使用信息科技的过程中，如果遇到困难和问题时，老年人们主要向他/她们的孩子寻求

帮助 (59.7%)，自己解决问题 (53.6%)，或者在培训课上找到答案 (47.6%)。

4.2 问卷第二部分

此次调查问题的陈述有些依据老年用户自身的特点，有些依据中国文化对老年用户的影响而构成。举例来说，由于老年人的行动力老化而且不熟悉汉语拼音系统，相应陈述例如“对我来说，手写输入比传统的鼠标键盘输入好”。由于中国自古是礼仪之邦，有着尊重老年人的传统，相应陈述例如“我希望信息科技的系统能区分出我是高龄人士，在与我的交互过程中使用更礼貌，更尊敬的话语”。根据 Hofstede 的文化纬度理论，中国是典型的集体主义社会，体现在界面设计上，就有“比起单个人的图片，我更喜欢在网站上看到几个人或者一群人的图片”。对于被调查 16 项陈述，样本的平均分和标准差如表 1 所示。本研究把平均分 > 4.5 分的得分看作老年人对陈述持正向肯定态度，把平均分 < 3.5 分的得分看作老年人对陈述持负向反对态度。共有 6 条陈述老年用户持正向肯定态度，有 2 条陈述老年用户持负向反对态度如表 1。

对于老年人持肯定意见的正面陈述，陈述 1：“我希望我的电子设备屏幕（界面）中的颜色是素雅的，而不是艳丽的”，艳丽的颜色会对老年人的视觉产生负担，所以为老年人设计的界面应该是素雅的。陈述 2：“我希望点击链接后的新网页在一个新的窗口打开，而不是覆盖掉原来的窗口。”由于老年人的工作记忆退化，而且在文献综述中也提到老年用户会经常找不到自己访问过的页面，所以即使点击了链接，也应该保留原来的窗口，对老年人顺



利完成任务是有帮助的。陈述 3：“对于信息科技产品的外观，比起黑色或白色，我更喜欢有色彩（如红色，蓝色，黄色，粉色等）的信息科技产品”。产品外观的颜色与陈述一中的界面的颜色不一样，由于用户的视觉

负担主要由界面产生，外观对视觉负担的影响比较小，艳丽的外观可以让用户能快速从很多物品中找到其产品，如从放了很多物品的手提袋中找到正在响铃的手机。所以有色彩的外观设计不但美观，而且便利了用户。

表1 老年用户对信息科技产品设计的需求

序号	叙 述	平均值	标准差
1	我希望我的电子设备屏幕（界面）中的颜色是素雅的，而不是艳丽的。	5.08	1.60
2	我希望点击链接后的新网页在一个新的窗口打开，而不是覆盖掉原来的窗口。	4.86	1.60
3	对于信息科技产品的外观，比起黑色或白色，我更喜欢有色彩（如红色，蓝色，黄色，粉色等）的信息科技产品。	4.68	1.65
4	当我错误操作或者系统出现问题时，我并不想知道错误的原因是什么，只是想知道怎样解决问题。	4.67	1.93
5	我希望信息科技的系统能区分出我是高龄人士，在与我的交互过程中使用更礼貌，更尊敬的话语。	4.65	1.65
6	在网站的首页提供我可以联系的电话号码是重要的。	4.57	1.90
7	对我来说，手写输入比传统的鼠标键盘输入好。	4.38	2.02
8	我希望我的信息科技产品的界面是独特的，而不是和其他人一样的。	4.31	1.61
9	我不喜欢现在电子邮件按照时间顺序的排列方式，我希望我的电子邮件先按发件人归类后，再按时间排列。	4.11	1.84
10	我喜欢多功能的电子设备（如把手机，照相机，mp3 都整合在一起），即使不是每个功能我都经常使用。	3.84	1.91
11	我喜欢同一级导航菜单（指网站内容的目录或框架）中的条目的字数相同，如都是两个字或者四个字。	3.83	1.81
12	对于网站中的图片，比起风景，建筑，实物等图片，我更喜欢有关人的图片。	3.65	1.53
13	我不喜欢光标（鼠标在屏幕对应的小箭头）只是一个箭头，我希望它是有颜色的，最好还是一个我喜欢东西，如星星，猫咪，或者小天使。	3.64	1.63
14	比起单个人的图片，我更喜欢在网站上看到几个人或者一群人的图片。	3.63	1.70
15	我觉得网页中的关于人的图片是男性图片还是女性图片会暗示这个网站的主题和内容。	3.48	1.84
16	我希望在我使用信息科技时，系统能称呼我爷爷/奶奶（如“张爷爷”），这样比直接叫我的名字好（如“张山”）。	3.18	1.63

陈述 4：“当我错误操作或者系统出现问题时，我并不想知道错误的原因是什么，只是想知道怎样解决问题”。一般信息科技产品的错误提示中会有很多技术术语，会让老年人们产生费解，直接告诉如何解决问题让老年用户的

脑力负担小很多。陈述 5：“我希望信息科技的系统能区分出我是高龄人士，在与我的交互过程中使用更礼貌，更尊敬的话语”，中国向来有着尊敬老人的传统，对老年人用更礼貌、尊敬的话语能让老年用户觉得更舒服。陈述

6: “在网站的首页提供我可以联系的电话号码是重要的”, 老年人们比年轻人更愿意使用传统的沟通方式, 当他们使用中遇到困难时, 可以打电话求助对他们顺利完成任务是很有帮助的。

老年人持负向反对意见的陈述有: 陈述 15: “我觉得网页中的关于人的图片是男性图片还是女性图片会暗示这个网站的主题和内容”。在Hofstede 的文化纬度中, 中国社会的男性主义这个纬度上的得分在 50 分左右, 所以中国社会既不是男性社会也不是女性社会, 因此老年人认为网站上图片中人物的性别不会暗示网站的性质。陈述 16: “我希望在我使用信息科技时, 系统能称呼我爷爷/奶奶(如“张爷爷”), 这样比直接叫我的名字好(如“张山”)”。老年人对该陈述持反对意见表明虽然老年人们希望系统使用更礼貌尊敬的语言, 但是不愿意被称为爷爷/奶奶, 表现了老年人们不服老的心情。

4. 讨论

目前中国社会的典型家庭结构是四二一结构, 即四个老人, 两个成年人, 和一个孩子。随着信息科技产品的普及, 老年人对信息科技产品不再恐惧抵触, 而是积极的学习和使用。为了让老年用户更好的使用信息科技产品, 设计和开发人员应该更好的了解老年人的特点,

资料来源:

根据王琳, 饶培伦, Salvendy Gavriel 2013 年 9 月发表在 人类工效学 上的《中国老年用户信息科技产品的设计准则》(第3期, 82- 85页) 缩写整理

包括老年人生理和认知的特点, 该年龄段的需求和喜好等等。这样才能让老年人从不抵触信息科技产品, 到积极使用, 进而喜爱, 享受信息科技产品的使用过程。

5. 结论

本文通过文献综述和问卷调查的方法, 考察了老年用户自身的特点和对信息科技产品在功能和界面设计方面的需求。问卷调研的结果为信息科技产品的设计提供了一系列设计准则, 总结如下:

为老年用户设计信息科技产品, 应该:

(1) 界面的配色要尽量素雅, 不要使用过多艳丽的颜色。(2) 点击链接后产生的新页面应在新窗口打开, 而不应该覆盖掉原来的窗口。(3) 老年用户喜欢有彩色外观的信息科技产品。(4) 当老年用户错误操作或者系统出现问题时, 系统提示信息要直接告诉老年人如何解决问题。(5) 信息科技系统与老年人交互应使用礼貌, 尊敬的话语, 但不要以爷爷/奶奶相称。(6) 在网站的首页提供可供老年人联系的电话号码。

由于老年人在调查中比较容易感到疲劳, 所以本研究中用到的问卷相对比较简短, 在之后的研究中, 会更全面更细化地对老年用户对各种不同种类的信息科技需求展开调查。

(本文责任编辑: 何迎朝)



养老的智慧时代（三）——智慧养老实现的关键及保障

智慧养老已经引起了人们的广泛关注，2014年2月19日中央电视台证券资讯频道的《深度》栏目组特别邀请中国人民大学信息学院副院长左美云教授，为大家讲述《养老的智慧时代》，本刊将分三期转载访谈内容，以供大家鉴赏，第三期内容如下：

主持人（孙斌）：最初我们说这是一个充满智能化的时代，但是回过来说，智能的出现无疑也是为了人们适应这个越来越快的、越要求高效的社会需求的一个体现。请您给我们作一下大概的介绍，这“智慧养老”里的“智慧”这个词，它大概包含了哪方面的智慧呢？

左老师：智慧呢，我想还是回到我们比较早提到的智能化，做一点区别。智能会让你感觉到是受控制的；智慧呢，我们希望大家往人性化的，不要让你感觉到的含义上去理解。也就是说，我们希望智慧养老的技术在不介入老人的生活的情况下，提升他们的生活品质，就是说不会让老人对这些技术操作感到不灵便，不要让他感觉到有技术存在，但技术又无处不在，这是一个很重要的理念。

智慧体现在刚刚讲的技术上，还有理念上，最后是知识上，这是我们要去做好的。那么这个无处不在的又让你感觉不到存在的技术，我觉得很重要的是现在可穿戴设备的发展。可穿戴设备现在有很多，我们可以从上到下说一下，比如我们戴着的眼镜，现在眼睛已经可以做到智能化了。还有像女同事的耳

环、项链、胸针、手镯等，这其中最多的就是腕表，还有男同志的皮带，再往下还有脚链，甚至是衣服，现在这些东西都可以感知到老人的信息。这些设备一般人都能够做到使老人感觉不到技术的存在，同时又能收集到他（她）的重要信息。当然这里面涉及到的隐私保密工作一定要做好。这些就是很重要的新技术，这是智慧的很重要的一个方面。

另外一方面，就是理念的创新。这是智慧养老很重要的方面，以前我们谈的比较多的是空巢老人，但我们希望未来蜂巢老人会更多。所谓的蜂巢，就是像蜜蜂有一个个蜂巢一样。你知道我在做智慧养老研究专刊，我还在做另外一个事情，我们在做一个老友帮的网站，专门为老人做这个网上的交流的，提供这样一个平台，有微博、博客，可以写回忆录，这样一个网站。这个网站对老年人来讲有什么好处呢，它其实是一个手和脑的体操，也就是说，他去敲一些东西，可以防止老年痴呆症，因为这中间脑袋在思考。老人之间呢，他通过这个平台，他可以组成一些群组，比如喜欢剪纸的，喜欢艺术的，喜欢绘画的，他们就会结成一个一个群，就像蜂巢一样。这项工作在云南做的非常好，如果一个老人不上网，其他老人就会给他打电话，因为他们有线下活动，会互相串门，原来子女不在家，现在其他老人可以到他家，就变成一个个蜂巢，所以我们说这种蜂巢老人是一种很好的养老方式。

主持人（孙斌）：没错，模式的创新和技术创新，将这两者有机的结合起来就可以看到，



其实养老，也和我们年轻人玩的微博微信一样，是一个很有意思的活动。而且老人也应该是老有所乐，老有所陪。那么说，这个前景也应该是可想而知的。另外一方面，实际上，您刚才也提到了很多，无论是网络技术也好，还是智能技术也好，包括人的理念和这种智慧的一种体现也好。那么在您看来，如果说，从这些领域上让您挑出来最重要的一个环节，您认为是什么？

左美云：我觉得最重要的环节还是人的理念最重要。现在有很多理念，比如，昨天晚上我和一个董事长一起交流，他马上就有大手笔的投入在这个养老产业，他提出的概念叫“新青年”。就是把60岁以上的老人称作“新青年”，以前陈独秀有个“新青年”的运动。那他要发起一轮新的“新青年”运动。这位董事长是一个老人，他希望这些60岁以上的老人能够再次焕发青春。实际上那些低龄的老人，他有很多的经验 and 很多的智慧。你怎样把他们用起来？如果用的好的话，我想解决我们国家的人力资源短缺问题，利用他们的智慧，都是很好的事情。所以这个模式、理念的创新，是智慧养老中最关键的。

主持人（孙斌）：没错，智慧这个词，应该说也是来自于理念的转变，应该说理念也同样能够助推智慧养老的发展。另外一个问题，实际上我们也在您的这本书中也是看到了这一点，就是您提到了这样一个观点，让我觉得很有意思，就是您认为这个智慧不仅是要应用老人的智慧，让老人变得智能，而且要运用老人的智慧。同时，你也在这本书提到，一定要关注退休员工的知识。应该说，对我们年轻人来讲，

应该说老年人的思想，或者成年人的思想会有些落后，有一些跟不上时代。那么为什么您要在书中这样提，来运用这方面的东西呢？

左美云：是的，我想老年人肯定是有跟不上时代的東西。比如我们时尚时髦的术语，如果我们跟他们讲，他们可能就不知道。包括现代的技术要去用，他们也不如我们。但是他们一定有很多的知识是我们可能不太具备的。比如我的另外一个研究专长就是知识管理。知识管理里头说知识有很多种，其中一种叫人际知识，就比如这个智慧养老的话题，孙老师可能知道，左老师能够讲，那么这就是一种你知道的知识，称作人际知识，就是你碰到了一个问题知道找谁去解决。那么这个要随着你的经验、资历的增长才会有的。而老人，他就有这个知识。当他碰到这样一个问题的时候，他就能知道该找谁去解决。这些知识，我们也可以叫做社会关系知识，也就是人际知识，这是一个老人具备的特有知识。

我们希望“智慧养老”做成这样一个平台，这个平台呢，未来的低龄老人、活力老人都能够在这个平台上，如果是某个企业遇到一个疑难问题它可以把这个问题放到这个平台上，而这个平台上的老人，比如，假设以后我年纪大了，我又有组织能力，比如一个化工企业有问题，我是化工方面专家，我可以把全国的化工专家组织起来解决这个问题。这也是有一个理念的创新，这些老人资源就能够得到很好的利用。

主持人（孙斌）：没错！实际上来讲，我们身边应该有很多老年人朋友，给他们找一些事情，或者说让他们的余热有所发挥，是一件他



们非常愿意的事情。所以说，应该说建立一个好的信息平台，一个智慧的平台来实现这种服务信息，包括资源共享，实际上对于老年人来讲，他们也是非常需要的。

主持人（文玥）：而且像低龄老人和高龄老人如果在一起的话，甚至是跟年轻人在一起，比如说每一个平台都有管理者，而这些管理者一般都是青年人，那其实大家在一起交流的过程中，这些老人他们本身的知识体系也是在更新的。同时，我们再利用他们原有的积淀，进行这种知识结构的完善，这样一来，就不光是余热的问题，我觉得这个群体还是很有创造力的。

主持人（孙斌）：嗯，没错！那么，最后一个问题还是要回到我们最实际的一个问题来讲。应该说，我们展望“智慧养老”之后，发现它确实有前景，而且是我们所需要的、时代的一个非常优秀的产物。总体上来讲，如果说我们回归目前它的一个发展前景来看，您如何评价“智慧养老”在我国的一个发展。您认为还需要哪些努力和支持。

左老师：我觉得我们国家从政府到企业，到研究机构都非常重视“智慧养老”这样一个理念的提出，并且也在身体力行地在各个领域推进。从政府来讲，我们国家已经批准设立了一些智能化养老实验基地。现在，设想是五年建设一百个智慧养老基地、实验基地。据我所知，现在已经有二十来家已经建设了，这是从国家层面；在江苏常熟也建立了一个老龄智能科技实验园区，这些都是在具体推动。

从企业来说，有很多企业都在推进这种

“智慧养老”的建设，无论是智慧家居的、养老机构的，还是园区的，都已经做了很多工作。

现在希望要做的事情方面，我想很需要做的就是——规范。规范要先行，不要各个养老机构各搞一套，或者各个企业各搞一套。各个技术标准应该统一，以后能够做到互联互通，包括跟医疗、跟社保等都能够互联互通，规范一定要先行。第二，就是在政策上、税收上应该给这些企业一些优惠、一些支持，因为刚刚也谈到怎么样去推动落实，那只有这样做才能够使更多的企业参加进来，只有这样做才能够真正使银发产业变成朝阳产业。

主持人（孙斌）：而且他们是带有一些公益性在里面的。

左老师：对！还有就是，当然，我自己是来自研究机构的，所以我也希望政府能够投入更多的资源，投入更多地研究经费让我们去做研究，使“智慧养老”这样的模式、产品都能够更加丰富。更加丰富。

主持人（孙斌）：嗯！好的！那么，应该说，养老不用说了，是我们每个人都需要，同时又是当今时期每个人都头疼的事情。那么不管是养老基金、养老保险、以防养老等等都是我们耳熟能详的一些解决方案。那么，随着时代的发展呢，如果也能给这些词汇加上智慧、智能二字的话，相信不仅仅会成为新的投资机会。同时呢，也会实现我国养老事业如虎添翼的这样一个发展。让我们一起期待养老时代的到来，智慧养老时代的到来以及幸福的智慧时代的到来。好的，这一时段也非常感谢左美云教



授您精彩的点评。以上就是本期《深度》的全部内容，感谢您的收看，我们下期节目再会！

资料来源:

中央电视台证券资讯频道“深度”栏目2014年2月19日录制直播的《养老的智慧时代》整理，网页参见：<http://video.cctvcjw.com/17747.shtml>

(本文责任编辑：何迎朝)

集成照料路径的发展：面向满足社区衰弱与失能老年人需求的照料管理系统

摘要：目前，为具有共同需求的老年人提供的家居照料服务较少，且已有的这些服务之间差别非常大。集成照料路径（Integrated care pathways; ICPs）能解决这些问题。本文旨在开发能够跟踪社区中衰弱与失能老人的ICPs的内容。为了达到该目的，本文首先识别ICPs的理想特征，选择理论框架；然后对已有实践和当前实践进行回顾；最后通过跨领域任务团队确定ICPs的内涵。结果发现，ICPs旨在预防特定问题产生，最大化实现养老独立性，以及成功提升养老质量。ICPs由一个动态过程组成，该过程包括：（1）需求和危险/防护因素评估；（2）数据收集归纳和目标识别；（3）以用户为中心的干预措施计划；（4）协调，交付和跟踪；（5）差异识别以及计划审查和调整。当计算机化后，这些ICPs能够为信息交换和临床决策过程提供便利，从而实现个体需求与用于延缓衰弱和失能进程的资源之间的最佳匹配；数据集成，也能够为管理者组织团队和跟踪用户提供支持。

关键词：集成照料路径（integrated care

pathways, ICPs）；老年人（older people）；失能（disability）；衰弱（frailty）；居家照料（home care）；以用户为中心（client-centered）

1. 引言

加拿大正面临着急速的人口老龄化，加拿大第二大人口稠密城市魁北克同样不能幸免。在魁北克，超过65岁的人占总人口的16%，预计到2031年将达到26%。老年人组成了一个非常多样化的群体。他们可能患有不同的慢性疾病和伴伴随病症，有不同程度的失能和身体某些部位的衰弱，如肌肉衰减症、忍耐力减弱症等。由于大多数老年人希望居家养老，可以有家人和朋友的陪伴，所以老年人对居家和社区服务有了日益增长的需求。鉴于人口老龄化和社区照料服务的优势，未来居家照料部门会更重要。

在魁北克，健康社会服务中心（HSSCs）为当地人提供了大范围的初级照料服务，包括公共医疗服务（如与社区和私营组织合作的居家照料）。健康社会服务中心也负责建立了一



种转交和跟踪机制，以保证与二三级照料相一致。过去，由于健康社会服务中心所涉及的提供者和资源多种多样，所以经常出现与一致性相关的问题。因此，现在逐步构建起了集成服务网络（integrated service networks; ISNs），并且已经在改善服务效能方面展现出了优势。在过去的十年间开展了大量为衰弱老年人服务的集成服务网络项目，对魁北克在2003年开始的医疗网络改革起到了促进作用。尽管医疗照料系统方面已取得了很大进步，但老年人口的异质性导致了照料服务方面的临床困难。因此我们的目标是建立更有效率的服务组织模型，为有共同需求的失能老年人提供公平机会，将支持和预防服务纳入整个服务体系，提高社区老年人日常生活的独立性。

集成照料路径（ICPs）这一概念已经在国际上流行起来了，该概念的提出是用来应对病人的安全、照料的变化性和日益增加的医疗成本等问题。当所提供的服务在某些方面与现有的标准路径不符合时，集成照料路径就可在鉴别照料变化因素和差距方面大显身手，可据此采取一些补救措施，并用这些信息进行质量控制或检查。但是，ICPs多局限于监测有特定病征的老年人，如糖尿病或肺病。到现在仍没有一种ICPs可用于跟踪不同失能情况的社区老年人。

2. 目标

本文旨在开发能够跟踪社区中衰弱与失能老人的ICPs内容。

3. 理论

3.1 失能和衰弱的定义

失能（disability）定义为在进行日常活动时存在困难，在这些涉及生活方方面面的活动中，角色任务行为从相当基础的自理到高级的、复杂的社会活动以及工作和休闲娱乐等方面均不相同。失能可分为不同程度（从轻微到严重），不同类型（如认知能力下降或行动不便）。对失能的测量在老年医学的评估过程中非常重要，而且也被作为很多国家建立长期服务资格的基础。失能同时也是一个动态的过程，以独立性和失能状态两者的转变为特征。

近来许多研究人员开始对衰弱（frailty）这一概念感兴趣。尽管这一概念仍很难下定义，但还是有一些研究人员将它解释为生理综合征，包括生理机能和抗压力的下降。最常见的衰弱体现在身体机能、步速和认知方面。我们研究过的失能是衰弱的结果，失能这一概念经常出现在最近研究中。与失能相比较，衰弱是动态而非静态的状况。

3.2 集成照料路径（ICPs）的定义

ICPs有很多相同的说法，如照料路径、关键性路径和临床路径。ICPs的核心特征也相差甚远。20世纪70年代第一次提出的ICPs是基于对成本管理和照料质量的考虑，大多是针对短期照料但需要大量服务或昂贵的照料流程类客户。尽管集成照料路径兼顾到跨领域团队的所有成员，并且展示出了最佳的临床实践，但集成照料路径同时也要考虑实际设计和对区域问题的反馈。为达到研究目的，本文是以欧洲临床路径协会（European Pathway Association）提出的相关概念定义为基础展开我们的工作。

4. 方法

本文对集成照料路径的研究涉及到两个组，一个是研究小组，负责整个研究过程的决策，选取特定群体，定义期望特征和选择理论框架；另一个是跨领域任务组，负责文献评议，记录重要实践和开发实践工具。任务组的成员均为老年医学和居家照料领域的专家，精通研究和临床实践，包括两位护士、一位心理学家、两位治疗专家、一位理疗专家、一位社工和另两位研究小组的成员（一位护士和一位医生）。此外，必要时会咨询其他相关领域的代表，如饮食学家、药剂师和语言障碍矫正师。

4.1 群体选择

本文中集成照料路径着重关注社区衰弱和失能老年人的需求，更具体的来说，集成照料路径用于不同失能状况的人群。这些失能状况可分为14个分类属性，称为同类功能自测量系统（iso-functional autonomy measurement system, Iso-SMAF）。这14个分类属性又可组合为如下4个大类：

（1）工具性日常生活活动（instrumental activities of daily living, IADLs）方面失能的群体。工具性日常生活包括做家务活、做饭、敷药等。

（2）在工具性日常生活和日常生活（activities of daily living, ADL）方面有显著行动不便的失能群体。日常生活包括吃饭、洗漱、穿衣等。行动不便包括在出行、上下楼梯和室内走动等方面的不方便。

（3）在工具性日常生活和日常生活方面有显著认知困难的失能群体。认知困难包括在

记忆和辨认方向等方面的困难。

（4）混合以上几种类型和严重的失能群体。

4.2 集成照料路径的理想特征识别（以魁北克为背景）

集成照料路径的发展旨在增强为社区老年人提供照料和服务的连续性和协调性。某些基本的特征是非常重要的，以专业水平来看，集成照料路径会有如下特征：

（1）其发展与基于循证实践的、合逻辑的、动态的干预过程相一致。

（2）大部分采用通用的、标准的术语。

（3）以私人护理员和家庭护理员的预期为前提，为干预措施计划提供帮助。

（4）为临床决策和跨领域、多服务的信息交流提供帮助。

（5）包括一系列整合公众、私人和社区的资源而成的照料和服务。

4.3 理论框架选择

理论框架的目标群体是健康的老年人和失能或患有慢性疾病的老年人，并且考虑所有的干预因素和维持或提升老年人健康的策略。本文的研究重点关注以下八个方面的干预因素：

（1）提升老年人用户的能力和适应力、为自理提供帮助。

（2）营造健康的、安全可靠的居家环境（包括居家和即时响应环境）。

（3）提高老年人用户对社会活动的参与度，提升老年人用户和他们的护理员可获支持



的质量。

(4) 组织丰富的健康服务和社会服务。

(5) 通过降低危险因素来避免社会心理问题、身心健康问题的出现。

(6) 监测并积极采取措施应对身体健康问题。

(7) 监测并积极采取措施应对社会心理和其他心理健康问题。

(8) 对慢性病状况进行充分管理。

4.4 文献回顾

此部分数据收集主要来源于符合问题要求的实证结论以及所采取一些合适行动。所面临的挑战是如何鉴别出最相关和可用的信息。因此，跨领域组的每位成员首先分别以自己的专业视角和临床经验对搜集来的数据进行分析鉴别，然后与其他成员共享结论，并在会议上进行讨论，最后所有搜集到的信息按一般干预因素或同类功能自测量系统（Iso-SMAF）提出的属性进行组织。

4.5 重要实践记录

该步骤是以文献评议和健康社会服务中心（HSSCs）的其他相关记录为基础来记录重要的实践。

5. 结果

集成照料路径主要由五方面的路径组成，与一般临床过程的五大阶段相对应（参见图1）。这五方面的路径分别为：模型路径（model pathway）、标准路径（standard pathway）、推荐路径（proposed pathway）、期望路径（expected pathway）、完成路径（completed pathway）。本文首先进行研究的是模型路径，以此来引出ICPs的发展。标准路

径是对魁北克健康社会服务中心（HSSCs）每一项居家照料服务的模型路径进行转化，并且考虑到了每项服务的特殊性。推荐路径、期望路径和完成路径则指的是为每位居家照料的用户使用标准路径。

相对应临床过程的五大阶段分别为：

(1) 需求评估和危险/防护因素评估。本阶段的目的在于记录用户及其对护理人员的需求，特别关注用于降低衰弱和失能风险的重要因素。危险因素评估则与多用户评估工具（OEMC）相关，OEMC包括如下的主要方面：健康状况、生活方式、自理能力评估、精神状态、经济条件、身体状况。

(2) 数据收集归纳和目标识别。本阶段的目的在于针对用户的情况建立一个简洁的描述模型，为服务提供商的临床决策提供帮助。这一阶段的数据信息来源于推荐路径（proposed pathway），信息包括监测到的需求和问题、衰弱的部位、检测到的危险因素、功能和社会自理能力评估总结。

(3) 行动/干预计划阶段。

(4) 协调交付和跟踪阶段。阶段3和阶段4的数据来源是推荐路径、期望路径和完成路径的结果。**推荐路径**主要在考虑到客户的临床条件以及先前阶段目标的情况下，给供应商推荐具有时间框架的行动或干预措施。标准或基本内容对所有客户类型都适用，另外对特定情境下的失能客户也适用。总的来说包括如下方面：预防、意识觉醒、训练、指导、咨询、维持、自理能力、重建自理机制、环境重构、提供家庭帮助、进行互补评估、专家指引、公共服务、私人服务和社区组织、可能的财政支持、提供休息、保证跟踪机制。**期望路径**是与

客户协商产生的，为不同个体客户列举的一些行动或干预措施。如果需要，服务提供商也会使用一个空白领域来输入更深入的特殊行动或使用推荐列表来添加目标。**完成路径**是指由供应商填充并更新好的路径。任务指派、干预频率以及相关的实施截止日期都集成到计划过程，ICPs可以自动地向用户推送一些事件的提示或警告，比如行动缺乏或治疗或咨询的延

迟。

(5) 差异识别以及计划审查和调整。在第五阶段，推荐路径、期望路径和完成路径中的差异可被鉴定出来，这些差异与用户、服务提供商和HSSC有关，并且可被集成用来进行管理分析，进而对期望路径（expected pathway）进行重新调整，对服务过程进行优化，重新进行服务组织。

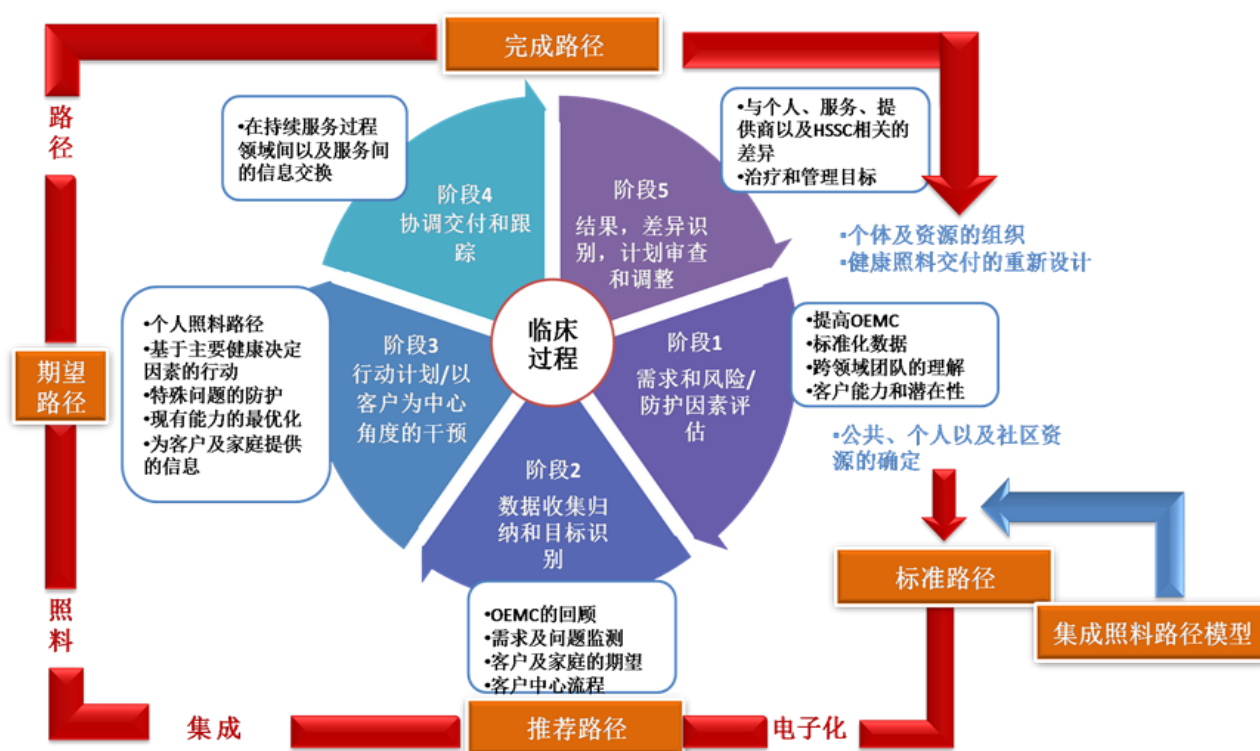


图1 临床过程

6. 讨论

本文通过从当地社区集成服务网络中组建的跨领域团队的监测，探讨了以满足衰弱和失能老年人需求为设计目标的集成照料路径的

资料来源：

根据Nicole Dubuc, Lucie Bonin, Andre Tourigny and Luc Mathieu等2013年5月17日发表在THE INTERNATIONAL JOURNAL OF INTEGRATED CARE上的《Development of integrated care pathways: toward a care management system to meet the needs of frail and disabled community-dwelling older people》(13卷, 1-12页)整理而成

展。本文主要的目标是找到一种路径，可以依据客户的需求属性和期望来提供正确的服务，并且提高服务的可获得性、质量和效力。

(本文责任编辑：王芳，汪长玉)

智能家居健康呼救监测系统

智能家居健康呼救监测系统由便携式多参数监护仪（组）、非接触床垫式心电呼吸监测仪（组）、呼救报警器（组）、多功能数据通（组）及智能家居健康健康监控服务器及健康监护中心工作站等六部分组成。

主要功能及特点描述如下：

（1）便携式多参数监护仪对使用者（主要是老年人群）生命体征参数（包括心电、呼吸、体温、血氧、血压等）进行动态实时监测并远程传输给健康监护中心。

（2）非接触床垫式心电呼吸监测仪对睡眠状态下使用者生命体征参数（包括心电、呼吸）进行实时监测并远程传输给健康监护中心。

（3）呼救报警器置于客厅、卧室、洗手间、厨房等使用者经常活动的地方，遇到突发情况时将报警信息实时传输给健康监护中心。

（4）多功能数据通完成监护仪及报警器与智能监控中心的数据通信，支持语音提示功能；数据通与监控中心之间通过局域网连接。

（5）智能家居健康监控服务器负责用户

生命体征参数的存储及参数到健康监护中心工作站的转发，及医护人员离线报警和患者家属相互间沟通医嘱信息的转发。

（6）健康监护中心工作站可以对使用者的心电、呼吸、血氧波形实时显示，支持患者的生理参数异常提供报警，可接收使用者发来的报警信息；同时支持使用者测量计划的下发及使用者和家属之间的医嘱编辑功能；支持使用者参数波形回放及医学报告打印。



图1 智能家居健康呼救监测系统

资料来源：

根据麦邦官方网站产品中心的智能家居健康呼吸监测系统缩写整理，网页参见：

<http://www.mbelec.com/Article/ShowArticle.asp?ArticleID=1169>

（本文责任编辑：马 丹）

侨亚健康安全监护平台

侨亚健康安全监护平台，为侨E脉手表佩戴者提供健康和安​​全数据的采集及分析，提供手机客户端及PC Web个人端两种访问方式，满足客户在不同应用场景，使用不同互联网终端都可以实时的掌控侨E脉手表佩戴者的健康及安全状况。

通过手机客户端和PC Web个人端可以及时掌控家人（侨E脉手表佩戴者）的健康安全状态，如下：

父亲早上晨练时，脉搏是否正常？妈妈今天的运动量、活动时间是否比昨天要好？老爷子昨天晚上遛狗时，活动范围是否离家太远？奶奶过去的这一周，每天作息是否规律，晚上睡的香不香？

通过手机客户端和PC Web个人端也可以为家人设置用药提醒、睡眠提醒、运动提醒等；还可以帮助家人设置侨E脉手表上的亲情

号码、SOS号码、生理参数，免去老人操作手表的麻烦。

下面，我们分别来看一下手机客户端和Web个人端监测平台各自的功能特点及操作界面。

手机客户端监测平台

两个版本：目前提供IOS和Android两个版本。

五大功能：及时推送健康报警信息、脉搏测量监测、运动卡路里能耗统计、作息判断展示、活动范围监护

千里传孝：可以通过手机客户端送出吃药提醒、运动提醒、睡眠提醒等到侨E脉手表，实现子女对父母的远程关爱。

手机平台的界面示意图如下图1、图2所示。

图1 手机平台脉搏监测设置界面

图2 手机平台定位监测设置界面



Web个人端监测平台

私人定制：Web个人端放开了很多侨E脉手表测量参数设置权限， 可让子女根据自己父母实际情况，为其定制差异化监测，监测方案；如，早上8点测试脉搏；下午6点启动GPS定位；今天的运动量要到达10000步等。



图3 Web平台脉搏测量监测界面

四大功能：脉搏测量监测、运动卡路里能耗统计、运动计划完成表、可设置全部侨E脉手表参数。

Web平台的界面示意图如下图3、图4所示。



图4 Web平台可设置手表参数界面

资料来源：

根据侨亚爱爸妈网站产品中心的健康安全监护平台缩写整理，网页参见：

http://www.lovebama.cn/html/product/detail_2013_11/12/9.shtml

（本文责任编辑：马 丹）

微博动态

没有任何一个群体像老年人一样，影响到一个国家的经济健康、公共财政和国家政策。老龄化将带来养老服务市场的诞生，中国目前有不到2%的老年人尝试养老院等养老机构，这一数字还在不断攀升。老龄化可能是危机，也有可能是新的机遇和承诺。

——@凤凰卫视

【医疗牵手养老，不在夕阳下独行】中国老龄化进程加剧，养老作为一门产业，也在风起云涌中形成。然而，从各地养老院的调查情况来看，大部分机构的现状堪忧。在养老市场

智慧养老研究动态 2014.05

化、养老产业化的口号下，养老这一民生问题，已经隐现出“需求、供应、价格”的死结。

——@现代快报

浙江移动打造“智慧养老”平台项目将惠及上城、下城、江干、下沙、拱墅、西湖、滨江、西湖风景名胜区内70岁以上的孤寡、独居、空巢老人，80岁以上的高龄老人以及政府购买服务对象。

——@健康养老公益金融



山东省泰安市泰山区建起智慧养老新平台

“‘12349’派来的理发师真是太及时了，谢谢啊！”2014年3月25日，山东省泰安市泰山区擂鼓石社区病卧在床的徐大爷高兴的说。徐大爷提到的“12349”，是泰山区投资150多万元建设的居家养老服务信息平台。

泰山区居家养老服务信息平台，采取政府主导，社会化运作的方式，由泰山养老护理协会提供运营保障，具备居家养老服务、养老机构管理和民政业务咨询三大功能。“老年人需要帮助时，只需拨打‘12349’，服务就送到家，方便老年人生活。”据泰山区民政局工作人员介绍，该平台汇集4000余名服务人员，为该区老年人提供家政、健康医疗、法律和民政业务咨询等无偿、低偿、有偿志愿服务，涉及4大类30多个项目。

该平台提供“一家通”手机定位围栏、家居安防等服务。“一家通”手机定位围栏服务，是为需要特别照顾的1500名老年人免费发放具备GPS定位功能的“一家通”老年人专用

手机，当老年人出现迷路、失踪、活动范围超出围栏等情况时，发挥对其定位、活动轨迹查询、告警等功能。“健康宝”远程健康监测服务，以血压仪、血糖仪、心电仪等仪器为采集终端，通过后台数据处理平台和健康医疗机构，为老年人提供健康分析及诊疗建议。家居安防服务是在有需求的老年人家中，安装家庭监控摄像头和家庭门禁红外设备，通过手机查看家庭实况，查看老年人安危情况，如判断可能出现危险，可及时报警并上门核查。

同时，信息平台还增设涉及低保办理、婚姻登记等11项民政业务咨询功能。居民拨打“12349”咨询民政业务时，电话将直接转接到相关科室进行答疑解惑。目前，泰山区71个城市社区服务中心、13处养老机构、23家城市社区日间照料中心、10家农村幸福院和82家卫生医疗机构全部纳入“12349”居家养老服务信息平台统一管理。

资料来源：

根据2014年3月26日卢景新在中新网山东频道上发表的《泰安泰山区建起智慧养老新平台》缩写整理，网页参见：

<http://www.sd.chinanews.com.cn/html/article/20140326/2014032608121145884047.htm>

（本文责任编辑：马 丹）



浙江省绍兴市越城区戴山街道启动“智慧养老”试点

越城区戴山街道启动“智慧养老”试点，仅龙洲社区就有160多位老人申请安装“一键通”。

2014年4月初，越城区龙洲花园社区正在筹备居家养老“幸福安康一键通”的新模式，预计4月的第二周起将为老人安装“一键通”呼叫器，老人足不出户就可以享受各种家政和生活照料服务。

3月30日下午，在越城区昌安的龙洲花园社区老年活动室里，老人们正在讨论这一新型的养老模式。“家里安装了这种呼叫器，只要按一下键，送饭洗衣服务就会上门，我先在社区报名了。”今年81岁的娄金海老人向同伴介绍。“有这样的好事，我也赶紧登个记。”另一位老人说。据了解，老人们说的就是社区里正在试点的“幸福安康一键通”居家养老模式。

龙洲花园社区主任赵强告诉记者，目前已有160多位老人报名，其中80周岁以上老人家庭免费安装“一键通”。“我们社区如果试点成功，有可能还会在全省推广呢！”他笑着说，这种新型的养老服务确实为老人办了一件大好事，免除子女们的担忧。

据了解，龙洲花园是个大社区，有居民1.2万人，60岁以上的老年人有2700多人。

“子女们工作忙，照料老人是个问题，有个意外也不知道。”赵强说。

从今年开始，绍兴市民政局部门率先在越城区戴山街道试点“智慧养老”新模式，联合96345便民服务中心、居家养老服务加盟商推出“幸福安康一键通”的服务项目，使老年人不出家门就可以享受生活照料服务、家政服务和报平安等。老人家里只要安装“一键通”的固定呼叫器，按一下“绿键”，家政服务的人员就会上门，按一下“红键”，表明有紧急情况，120急救车就能在第一时间赶到。

目前社区正在建造一幢建筑面积为600多平方米的居家养老中心，这里地处迪荡湖路的边上，预计在今年5月份建成。赵强说，养老中心不仅可以配送老人的伙食，还可以为老人提供照料服务，像顶楼还设计了阳光房，今后老人们可眺望对面新建的迪荡湖公园，环境不错。

预计到今年6月，戴山街道将完成“一张网、一键通、一站式”服务网络建设，为试点范围内老人提供居家养老个性化服务。

资料来源：

根据钱峰2014年3月30日发表在绍兴晚报上的《按绿键，送衣送饭按红键，急救上门》缩写整理，网页参见：http://nb.ifeng.com/zjxw/detail_2014_04/01/2067447_0.shtml

（本文责任编辑：马丹）



“智慧养老”服务平台让亲属远程知平安

随着老龄化进程的加快,如何进行智慧养老,尤其是为失能失智老人提供智慧优质服务,成为迫切需要解决的问题。浙江省宁波市江东区嘉和颐养院与技术公司合作,利用多种高科技信息化手段,打造了一个为老服务的智慧养老服务平台。老人无论是在养老院还是在家里都能享受到全面优质的服务。把家打造成宜居养老院,实现家院互融,智慧养老。

7个感知设备贴心服务失能失智老人

“阿婆,您好啊,今天的饭菜合胃口吗?”午餐时间,工作人员亲切地询问老人的伙食情况,老人对午饭赞不绝口。据嘉和颐养院的工作人员黄燕娜介绍,前来日托(日间照料)的老人都可以通过系统预约今日菜谱和今日活动,充分满足老人需要,丰富老人生活。

除了日常照料外,智能化平台更多地致力于让失能失智的老人享受到专业康复和护理服务。专门针对失能失智老人设有7个感知设备,分别为摔倒标签、排泄自报、异常移动感应单元、门磁传感套件、智能床垫、失禁报警、健康自报。各种设备都能自动采集失能失智老人异常移动、异常离床、摔倒、温度变化、紧急呼叫、失禁、生命体征等数据,及时向护理员的手机接收端发送服务请求,以便护理员第一时间提供贴心服务。

嘉和颐养院副院长李洪清说,智能化的信息系统,实现了居家养老、机构养老、日托“三位一体”为老服务组织模式。把养老院的专业服务实施和管理能力,在保持服务质量一致性的前提下延伸到日托中心和居家中,使更

多需要照护服务的老人获得专业服务,实现家院互融。

亲属远程了解可知平安

子女都不在身边的独居老人最让人担心牵挂。刮风下雨,阴晴冷暖都可能对老年人的身体造成不利影响。智能养老信息化服务平台解决了这一问题,让不在老人身边的子女实时了解老人的身心状况。

服务系统专门为老人亲属架起信息桥梁,设备自动采集的数据和情况都会反馈到亲属的手机上,“一键式”紧急呼叫模式也能提高意外情况救助能力。另外,健康自报设备上还设有心情按键,方便亲属与老人亲情互动。

同时,亲属也可以通过智能手机或登录网站,远程实时了解老人的照护状况,健康情况以及服务提供、费用使用等情况信息,更加方便地参与到养老工作中来,避免了“必须人到现场”才能了解的传统方法。老人的子女都表示,“即使我们不在家里也可以随时了解,非常放心。”

服务系统在全区推广应用

嘉和颐养院打造的“智慧养老”项目去年获得了宁波市智慧城市应用体系示范项目奖,受到专家的好评。目前,智能化为老服务管理系统已逐步应用于江东区嘉和颐养院、东郊福利院、家院互融服务中心、残联康复进居家项目以及鄞州区嘉和爱照护服务中心的居家养老和日托(日间照料)服务区域和项目,其“智慧养老”服务理念、服务手段的优越性初步显



现。

李洪清说，“我们要实现的是项目由简到繁，服务由繁到简，用先进的技术保障便捷的

服务。”智能化系统在今年计划进行升级定型，进一步示范推广，加快智能化为老服务的建设步伐。

资料来源：

根据卓佳洋2014年4月3日发表在浙江在线新闻上的《打造“智慧养老”服务平台 亲属远程了解可知平安》缩写整理，网页参见：<http://nb.zjol.com.cn/system/2014/04/03/019948058.shtml>

（本文责任编辑：马 丹）





首届全国养老产业发展战略研讨会侧记

在南国遍地群花争艳，处处呈现生机盎然的阳春4月，追寻着博鳌论坛吹响的养老产业国家经济新动力的号角，全国首届养老产业发展战略研讨会在海南三亚市隆重举行。来自全国和部分省市老龄办的官员、银行保险金融的高管、养老地产业和养老信息服务业的总裁、地方养老服务机构的管理者和高等学府专业研究机构的研究养老和金融的专家，共计150多人聚集一堂，共商我国养老产业发展的宏伟蓝图。

在短短一天的研讨会上，到会代表达成一个共识，那就是：中国的老龄化问题既是严峻的挑战，也是难得的发展机遇，应对几亿老人的养老服务，这里蕴藏着巨大的商机和活力。养老产业已经历史性的成为我国重要的经济增长点，养老产业必将拉动社会服务产业链大发展，催生更多的新型产业，带来更多的就业机会，增添全新的经济发展动力。

4月12日上午9点，研讨会第一个登台发言的是全国老龄办副主任、中国老龄科学研究中心主任吴玉韶博士，他以《我国养老产业的机遇、挑战与对策》为题，代为本次研讨会的主题演讲。

吴玉韶谈到：我国现阶段的养老产业面临“环境优”、“需求大”、“政策好”的三大机遇。目前，我国经济正处于结构调整和转型升级的重要节点。国家层面大力提倡发展服务业。十八届三中全会提出要发挥市场在资源配置中的决定性作用，这为养老产业大发展提供了极为有利的大环境。

我国已经进入人口老龄化快速发展期，2013年老年人口总量超过2亿，2020年将达到2.43亿，2025年将突破3亿。其中80岁以上高龄老年人口目前2300万，按照每年新增100万计算，到2050年全国将达6000万。失能老龄人口目前有3800万，占全部老龄人口比例的19%。城乡老人超过50%的空巢化以及家庭小型化，独生子女家庭和失独等情况意味着养老产业在未来将出现爆发性的市场需求。

吴玉韶判断，包括老年健康管理服务业、老年康复护理业、老年家政服务业、老年文化教育业、老年宜居服务业、老年金融理财业在内的六大养老产业未来前景十分可观。

吴玉韶指出，为了让养老产业健康有序的高速发展，国家出台了一系列的扶持政策。2013年以来，国务院连续下发了三个有关养老服务的重要文件。有关部委也出台了一系列的配套文件，很多地方政府也相应的拿出了配套政策。这些都预示着我国养老产业发展进入了“黄金期”。

吴玉韶认为，养老是一个系统工程，需要政府、市场、社会、家庭和个人共同承担责任，随着养老保障制度逐步完善，市场和老龄产业作用将更加凸显。政府能力是有限的，相对而言，市场和社会作用是无限的。

吴玉韶指出，发展养老产业要研究先行，要特别重视养老产业发展三要素：市场需求调研、有针对性产品研发以及人性化服务。政府要有所为，在规划引导、政策扶持、监管市场、营造环境方面多下功夫。也要有所不为，



不能以事业代替产业，不能仅以养老服务补养老保障的缺陷，不能把养老服务办成养老福利。

论坛主持人国家老龄办信息中心主任李伟对吴玉韶的演讲给予了高度评价。他说，吴玉韶的主题演讲，有深度、切合实际，分析诚恳到位，展望客观现实。随即会场爆发出热烈的掌声，成功的主题发言一下子把研讨会的气氛拉升到高潮。

紧接着中国保监会王志超发表演讲，一篇专业性很强的《保险业应对人口老龄化战略》的演讲，把会场代表带进了“保险业应对人口老龄化”的思考。

中国人民解放军总医院原副院长、女少将郭渝成关于实行全面健康管理建设的发言，给养老事业营造了一种充满人性、充满亲情、充满和谐、充满健康、充满关爱的健康管理气氛。郭渝成将军指出，我国目前健康管理是以治病为主的医疗模式，这种模式下形成看病的人越来越多，看病越来越难，患者负担越来越重，医患矛盾越来越深。对于老年人就更甚，很不利于我国居家养老事业的健康发展。她主张用健康管理来构建健康医学模式，打一场全民健康管理的保卫战，有效面对慢性病与老龄化这两大挑战。

上海老龄科研中心智慧养老研究所所长、上海海阳老年事业发展服务中心董事长徐超，是来自一线的养老机构工作者，他一登上演讲台，就大谈利用物联网技术打造智能化、数字化、虚拟化社区，为老人提供全天候、全方位、一站式服务的构想，他认为这是养老服务

进街道、进社区、进楼组、进家庭的最好模式。

海南丰兴精密产业股份有限公司的董事长沈旗卫，在发言中重点介绍了精密科技在老年人生活中的一些应用状况和成效。他诙谐地说：精密科技与老年现代生活的结合，是使老人与家庭与社会形成“亲情永不失联，病情永不失联”的佳境。

上海群业投资咨询公司总经理郭玉群，做了题为《中国老年产业发展机遇与挑战》的发言，他重点介绍了美国、德国、澳大利亚、新加坡、智利和我国台湾地区的养老产业发展特色，指出美国2012年的健康医疗产业支出占到GDP的20%，达到2.5万亿美元。由此可见，养老是大有作为的产业。他提出通过刺激多元化项目设计的养老产业发展模式，政府、公益组织、商业机构实行联动，形成养老产业链良性发展态势。

嘉宾的热烈发言，使上午的研讨会比预期结束时间推迟了半个多小时，许多代表吃完午饭就直接步入会场等待。

下午两点，研讨会接着展开。中国保险学会会长姚庆海负责主持了下午的研讨。中国社会科学院世界社保研究中心主任郑秉文教授做下午研讨的首轮发言。

郑教授围绕养老保险制度改革和养老产业发展的主题，直言不讳的说，养老保险就是要重点解决资金流的问题，说到底就是一个“钱”字。养老服务要解决三个问题，居家养老中要形成庞大的上门服务的提供商网络，针对不同群体发挥不同的作用；二是社区养老资



源不够，空间有限；三是机构养老，政府的责任是兜底“三无”人员，其余应由市场解决。要彻底解决“民非”问题，引导民间资本流入养老市场。

武汉大学经济与管理学院教授魏华林，则从体系、模式和路径分享了他对中国养老产业顶层设计的一些思考。

西北大学公共管理学院院长席恒，站在学者的角度审视了智慧养老的架构和内容，他从一位老人摔倒与独居发生意外，推论到养老服务的“生活照料、医疗护理、心理慰藉、临终关怀”等四面内容。席教授指出，随着城市智慧化必然要引来养老智慧化，在老龄客户与社区服务数据中心架起桥梁和纽带。席教授提出养老信息化的关键技术是提供便携式老年体征监测器，使老人在生命特征出现临界值时自动报警。

西班牙对外银行BBVA中国区代表胡玉玮，在发言中介绍了丹麦、英国实行家庭照顾成员的特殊补贴制度、美国法国的减免个人所得税制、澳大利亚、加拿大建立“老人屋”对这部分房屋实行税收减免、西班牙、丹麦鼓励兴趣相同、爱好接近、背景相似的老人自发性成立社区养老机构。胡玉玮认为，这些国外的成功经验，都可以被我国高层架构养老体系时予以借鉴。

中国政法大学法学和经济学研究中心教授

资料来源：

时代财经网刊登的《首届全国养老产业发展战略研讨会侧记》，网页参见：

<http://www.timenews.cn/a/20140416/114136.html>

胡继晔，福建保监局统研处副处长陈清，阳光人寿保险总裁助理龚刚和中国保险学会副秘书长张领伟等嘉宾分别从国际视角、理论研究、实务操作等方面和与会嘉宾分享了对养老金融与养老产业的发展和推进，进行了面对面探讨，下午的研讨会延续了上午的热烈气氛，会期比预计结束的时间又推迟了40多分钟，大家还意犹未尽。

这次研讨会，围绕养老产业与金融服务、与地产服务、与信息服务三大主题展开，其中养老服务又是研讨核心中的核心，研讨中集中围绕金融和信息对养老产业服务的论点、论据最多，而对地产服务的功能研讨显得有些薄弱。但是毋庸置疑的是这次研讨会的成功举办，引起了政府有关职能部门的高度关注，赢得了社会民众的广泛好评。广大企业财团对养老服务的投资坚定了信心，增加了兴趣。可以说，研讨会搭建起了我国养老产业决策者和养老投资者、养老事业与养老产业发展的两座桥梁。研讨会吹响了养老产业加速发展的号角，孕育着我国养老产业将迈向系列化、品牌化和连锁化的规模发展模式，为给老年人提供更好的服务、创造更美好的养老生活的目标，推开了一扇充满活力的、明亮的窗。

从代表们步出会议大厅的满脸喜气，我们仿佛预感到，中国老龄产业发展的机遇期到来了！

（本文责任编辑：权雪菲）



中澳养老服务合作，开启现代化养老新纪元

2014年4月9日，澳大利亚总理托尼·艾伯特率有史以来最庞大600余人政商代表团访华，并于4月11日访问上海，出席“澳大利亚中国周”活动。在“澳大利亚中国周”中澳合作项目签约仪式上，首个中澳养老服务合作项目落户南京“江苏钟山颐养园”，拉开了两国合作推动中国养老服务事业现代化发展的帷幕。

中澳政府合力推动现代化养老服务

应澳大利亚贸易委员会的邀请，2014年4月11日，钟山学院董事长陈逸先生、副董事长李海鸥女士代表“江苏钟山颐养园”出席“澳大利亚中国周”中澳合作项目签约仪式。在澳大利亚贸易及投资部长安德鲁·罗伯及中小企业部长布鲁斯·比尔森的见证下，与澳大利亚养老服务百年品牌“皇家地区护理服务机构”(RDNS)签订了合作协议。根据协议，双方联合组建的中外合资养老服务公司将运营和管理“江苏钟山颐养园”，并进一步发挥引领示范和孵化辐射作用，推动江苏省养老服务现代化进程。

现代化的中国，需要现代化的养老；江苏的现代化，离不开养老服务的现代化。钟山学院建设的包含人才培养、老年研究、养老服务、医疗康复的面向养老现代化的项目已经省发改委批准，设立“钟山老年服务人力资源开发园区”。“江苏钟山颐养园”项目是其中重要组成，致力于国际化合作，引进RDNS现代化养老服务资源，探索以养老服务的国际化实践助推养老服务的现代化。据悉，RDNS创立

于1885年，是名副其实的“百年老店”，目前已发展成澳大利亚规模最大的养老服务机构。在澳大利亚，RDNS共有超过2500员工，每天为各地10000多老人提供专业的护理与保健服务。

项目得到拥有三十余年友好省州关系的澳大利亚维多利亚州政府及江苏省政府的关注与支持。澳大利亚驻上海总领事、维多利亚州政府官员及江苏省政府相关领导先后视察指导过颐养园建设并协调建设进展。该协议的签订不仅标志着双方合作迈入实际运转的“快车道”，同时也标志着“江苏钟山颐养园”项目纳入了中澳两国间经济社会发展合作的平台体系。

医养融合的现代化养老服务体系

医养融合是现代化养老服务的必然趋势。当国际物理医学与康复医学学会、江苏省人民医院、励建安教授……这些元素与“江苏钟山颐养园”融为一体时，专业人士意识到，这已经代表着中国乃至世界的最先进资源。“江苏钟山颐养园”正是将这些在医疗领域最先进的资源引入养老领域，打造出医养融合的“一站式”现代化养老服务体系。“我们希望通过在这里的实践，运用国内外先进的理念和资源，探索出适合中国老年人现状和特点的医养融合现代化服务模式。”国际物理医学与康复医学学会候任主席、江苏省人民医院康复医学科主任、“钟山老年康复医院”院长励建安如是说。

紧邻“江苏钟山颐养园”的“钟山老年康



复医院”按三甲标准建设，主要为颐养园老人提供服务，是实现医养融合的重要载体。励建安教授为这个体系的构建已经倾注了两年多时光的心血。2013年即实施“老年人健康评估与指导项目”，已为5000余老人进行了运动能力、心肺能力、认知能力以及骨密度、脑卒中等检查评估，提出预防或康复指导方案。进入2014年，随着首批老人的入驻，老年康复护理、临床治疗、科研实验等逐步推开……所有老人会定期接受专家会诊，颐养园也鼓励家人参与这类会诊，以提供重要资料建立医疗档案并形成电子医疗档案系统。该系统不仅有助于为老人提供最个性化的照护方案，同时在服务品质监控方面也是不可或缺的。

“江苏钟山颐养园”内，自理、介助、介护、管家式管理、亲情般服务、音乐照护、艺术治疗……不同服务需求的老人在这里都能享受到多元化的、完善的、专业化的现代医养服务。

洋为中用的现代化养老服务标准

“标准是养老服务的灵魂！”这句话也贯穿了“江苏钟山颐养园”的建设与管理全局。从“无障碍”等人性化的建筑设计，到“地源热泵”等绿色环保理念的实践，到“智慧养老”等技术设施的运用，再到严密的标准化的管理和护理流程，“江苏钟山颐养园”从宏观建设管理到微观具体操作搭建起了面向现代化的养老服务标准体系，并把这一标准体系视为生命线。

举个简单例子，就拿养老护理员洗手来说，先洗那只手，依次是哪个手指，要洗多长时间，都需做到纤毫不差。再说移动老人，从

左侧还是右侧，使用什么辅助设施，扶什么部位，第一步什么动作第二步什么动作，丝毫不能有差错并做好记录。“江苏钟山颐养园”的服务及管理标准是参照澳大利亚养老事业的严格要求，无论在企业管理、照顾老人身心、员工培训、环境安全标准以至后勤服务都以达到最高品质及安全标准的目标为本。在照护上，有注册护士及受过特别训练及考核的敬老专员24小时值班，随时为老人提供专业照护。

完善的品质管理以及充实的员工培训课程是澳大利亚养老服务体系的一大特色，也是其管理标准闻名于国际的重要成功因素之一。澳洲政府特别注重老人在社会上得到尊重、权利受到保障以及他们的自主权。江苏钟山颐养园参照澳洲这方面的法例以及其经验，适应中国社会制度及中国老人的需求，通过规章制度的设立及实施，确保在颐养园居住的老人，不论其身体及智力健康状况如何，他们的个人权益都会受到维护，个人尊严也会得到百分之百的尊重。

有了标准才有规范，有了规范才有质量，有了质量才有好的服务，有了好的服务老年人才能享受到高品质的晚年生活，这才是现代化的养老。江苏省人大法制委员会主任刘克西指出：江苏钟山颐养园通过借鉴国外经验的实践探索，逐步形成适合我们自身发展的各种养老服务标准和规范，这对我们逐步完善对老年人，包括养老服务人员权益保障的制度建设起到一定推动。

中外结合的国际化养老服务队伍

高品质的服务来源于现代化养老服务的理念及现代化养老服务管理及护理技能，依托于



现代化的高素质护理和管理人才。钟山颐养园在人力资源管理上，着眼于国际人才本土化和本土人才国际化，“外引内培”，打造出自己的养老服务现代化的管理和护理队伍。

由RDNS委派的颐养园园长Judy Wong女士是经验丰富的护理专家，也是澳大利亚老年护理标准和鉴定机构的质量评估师，具备30多年的急性护理和老年护理方面的护理和管理经验，并致力于建立新型养老机构事业。上任以来，她运用专深的业务水平，结合中国的实际情况，从老年护理和老年生活服务各方面，迅即建立起了涵盖项目运营过程和体系的执行、质量和安全、员工培训和教育、以及鉴定标准和遵循的管理体系。

2012年和2013年，在国家民政部举办的全国民政行业职业技能大赛上，钟山学院“老年服务与管理”专业学生连续两年仅次于东道主获得“养老护理员”职业团体亚军。2013年，“老年服务与管理”首届毕业生中50余名有12名一工作即被聘为养老院副院长和院长助

理。这些学生，在省内其他养老机构都是佼佼者，在“江苏钟山颐养园”还远远不够。颐养园的人员配备是根据老人的需要而计划，大部分员工都是钟山学院的涉老专业毕业生，进入颐养园需经严格筛选。除了完成国内学业，入选者均接受过为期五周的“澳大利亚养老护理三级证书”系统培训并通过考核，入职前再须经过100小时的培训和考核。上岗后每年还需参加特定的课程。

“江苏钟山颐养园”正是通过国际养老管理人才的本土化和本土养老服务人才的国际化，打造了一支现代化养老管理和服务团队。

“我们为社会提供的并不是什么高端的养老服务，我们只是着眼于现代化，想为老人们提供面向并不久远的未来的养老服务，而这种服务在江苏、在中国将来是为老人提供的必需的服务。”钟山学院董事长陈逸说，“为长者提供一个安全舒适的生活环境，并给予最高品质的照护服务是我们的宗旨；成为中国首屈一指的老年服务先锋机构，开创具有中国特色的多元化养老新模式是我们的使命。”

资料来源：

网易新闻刊登的《钟山颐养园开启现代化养老新纪元》，网页参见：

<http://news.163.com/14/0416/06/9PUDGD8D00014AED.html>

（本文责任编辑：权雪菲）

微博动态

【新疆有10张床位就能申办养老院】为了鼓励社会力量提供养老服务，新疆降低了设立养老机构床位数的门槛，从原来的30张以上降

到10张以上。到2020年，新疆力争使社会办养老机构床位数的比重不低于60%。

——@直播新疆



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

刘一骄

马 丹

权雪菲

汪长玉

王 蒙(本期责编)

(按拼音排序)



(内部刊物 注意保存)