

Journal of Intelligent Society

JIS

第3卷
2024
第4期

智能社会研究

第3卷
2024
第4期

智能社会研究

Journal of Intelligent Society

中华人民共和国工业和信息化部主管

哈尔滨工程大学主办



杂志公众号二维码
官网网址 www.jis.ac.cn



定价：45.00 元

中华人民共和国工业和信息化部主管

ZHINENG SHEHUI YANJIU

智能社会研究

(双月刊)

2022 年 11 月 10 日创刊

2024 年

第 4 期

2024 年 7 月 10 日出版

总第 11 期

目 次

智能社会建设和“一老一小”事业发展专题

我国智慧托育服务发展的政策探索与实践进展 李红娟 陈 娟(1)

跨越数字鸿沟,释放银发家庭消费潜力

——概念内涵、影响机理和实践路径 闫 萍 陈知知(12)

互联网背景下社会企业参与农村老年人长期照护服务的经验与启示

..... 杜声红 严笑莹 叶 闰 郭思晴 高 雯(39)

互联网使用、社会适应与老年人主观年龄

..... 张月云 姜 萌 谢东虹(55)

论 文

穿戴式设备的接口:技术、身体、伦理 陈荣钢(77)

社区居家老年人智慧康养产品购买意愿与影响因素研究

..... 彭青云 黄灿炜 田佳乐(89)

研究报告

我国个人信息保护的实效反思与体系完善

..... 郭旨龙 曹 莹 周 可(110)

我国近十年数字社会治理研究热点评述与发展趋势分析

——基于 SATI 和 Citespace 的可视化分析 付梦宇 郑佳斯(122)

上海学前教育普及普惠督导评估可视化研究与设计

..... 胡 杰 林 懿 吴 影 殷沈琴(147)

译 文

数字经济中的国家 约翰·齐斯曼 亚伯拉罕·纽曼 著

路梓煊 译(166)

书 评

未来社区何以有为? 何以可行?

——评《未来社区:城市更新的全球理念与六个样本》

..... 包涵川 刘言格(195)

平台资本主义的发展脉络、盈利模式与竞争垄断

——读《平台资本主义》 王 靖(205)

CONTENTS

INTELLIGENT SOCIAL CONSTRUCTION AND ITS IMPACT ON EL- DLY AND YOUTH CAREER DEVELOPMENT

The Policy Exploration and Practical Progress of Smart Childcare Service Development in China	Li Hongjuan, Chen Juan(1)
Study on Unlocking the Consumption Potential of Silver-Haired Households Across the Digital Divide: Concept, Influence Mechanism and Practical Path	Yan Ping, Chen Zhizhi(12)
Participation of Social Enterprises in Long-Term Care Services for the Elderly in Rural Areas in the Context of Internet: Experience and Enlightenment	Du Shenghong, Yan Xiaoying, Ye Run, Guo Siqing, Gao Wen(39)
Internet Use, Social Adaptation, and Subjective Age	Zhang Yueyun, Jiang Meng, Xie Donghong(55)

THESIS

Interfaces for Wearable Devices: Technology, Bodies, Ethics ... Chen Ronggang(77)	
Study on the Purchasing Intention and Influencing Factors of Intelligent Recreation Products for Community Homebound Elderly People	Peng Qingyun, Huang Canwei, Tian Jiale(89)

RESEARCH REPORTS

- Review of the Effectiveness and Governance Direction of Personal Information Protection in China Guo Zhilong, Cao Ying, Zhou Ke(110)
- Analysis of Research Hotspots and Development Trend of Digital Social Governance in China in the Past Ten Years: Bibliometric Analysis Based on CiteSpace and SATI Fu Mengyu, Zheng Jiasi(122)
- Shanghai Preschool Inclusive Education Supervision and Evaluation Visualization Research and Design Hu Jie, Lin Yi, Wu Ying, Yin Shenqin(147)

TRANSLATED TEXT

- The State in the Digital Economy written by J. Zysman, A. Newman; trans. by Lu Zixuan(166)

BOOK REVIEWS

- What Makes the Community of the Future Work? What Makes It Feasible? Review of *Communities of the Future: Global Concepts and Six Samples of Urban Renewal* Bao Hanchuan, Liu Yan'ge(195)
- The Development Pathway, Profit Model, and Competitive Monopoly of *Platform Capitalism* Wang Jing(205)

互联网背景下社会企业参与农村老年人 长期照护服务的经验与启示^{*}

杜声红 严笑莹 叶 闰 郭思晴 高 雯^{**}

摘要:农村独居、高龄和失能老年人面临多重挑战,其长期照护需求受经济条件和文化环境等因素限制,一直未得到有效满足。此外,家庭养老照护逐渐式微,政府购买服务的财政压力较大,互助养老的专业性不足,以及各方社会组织服务水平较低等现实困境和挑战逐渐显现。为此,国家不断出台相关政策,引入社会资本以补充养老服务体系,并推进“互联网+养老”模式,以保障养老服务供给的数量、质量与效率。本文以北京市平谷区J社会企业为例,分析其在为农村老年人提供长期照护服务时的运行机制和面临的现实困境,总结社会企业参与农村老年人长期照护服务的经验与启示,以助力社会企业更好地提供农村老年人长期照护服务,满足农村老年人的物质和精神需求,保障他们的晚年幸福。

关键词:互联网 农村养老 长期照护服务 社会企业

一、引言

21世纪初,我国正式迈入老龄化社会,人口发展呈现出加速老龄化、高龄

* 本文系中华女子学院校级重大课题“互联网背景下我国居家养老服务研究”(项目批准号:KY20200102)、中华女子学院青年创新重大课题“PPP模式下社会企业介入农村老年人长期照护服务研究”(项目批准号:2023QN-0106)的阶段性研究成果。

** 杜声红,女,中华女子学院妇女发展学院。严笑莹,中华女子学院妇女发展学院。叶闰,安徽长丰县致远社会工作服务中心。郭思晴,中华女子学院妇女发展学院。高雯,天津市滨海新区杭州道街道治国里社区。

化等趋势。第七次全国人口普查数据显示,我国60岁及以上老年人口占比超过18%,80岁及以上老年人口占比达到2.54%。有研究预测,到2050年,我国60岁及以上老年人口的比例将上升至约37.8%。其中,80岁及以上老年人口规模逐步上升,预计将达到1.11亿人(杜鹏、李龙,2021)。失能老年人总量将达到9140万人,且重度失能老年人数量的增速较快(张良文、方亚,2021)。相比城市地区,农村失能老年人口规模更大(李晓鹤、刁力,2019),且其增长率更高,预计将达到39.0%。从老年人的照护服务需求类型来看,生活照料服务、医疗保健服务和精神慰藉服务的需求较高。在医疗保健服务方面,需要上门看病和送药的失能老年人占比最高,达到81.8%,对保健知识有需求的失能老年人占74.6%。在精神慰藉服务方面,失能老年人对聊天的需求(68.1%)高于对社会娱乐活动的需求(64.6%);在生活照料服务方面,失能老年人对个人起居照料的需求(67.7%)高于对日常购物的需求(60.2%)(刘习羽、田静娟、崔玉等,2021;徐晓君、李强、薛兴利,2018)。与城市老年人相比,农村老年人对医疗保健服务的需求更高(陈颖颖、孙彩霞、杨莉芝等,2022),且更愿意与子女同住(赵青,2021)。在老年人照护中,农村老年人的儿子和儿媳发挥的作用远超城市中对应的角色。换言之,农村老年人生活照料服务和精神慰藉服务的主要提供者依然是其家属(杜鹏、王红丽,2014)。

家庭成员作为长期照护农村老年人的主体,主要承担筹集资金和提供照护的责任。然而,当前农村青壮年劳动力外流严重,农村老年人的主要照护者流失,家庭照护面临人力资源危机。随着家庭养老照护的式微,政府购买服务和互助养老逐渐成为解决农村老年人长期照护供给不足问题的主要方式。但随之而来的是财政压力大、专业性不足等一系列新问题,亟须新的服务主体加入。各方社会组织在长期照护服务中的作用日益凸显,它们在知识传播、服务提供、舆论监督、资金筹集和协调沟通等方面具有独特优势,可以弥补政府与市场的不足(李明、李士雪,2013;莫海媚,2018)。然而,各主体参

智能社会建设和“一老一小”事业发展专题 ▶ 互联网背景下社会企业参与农村老年人……

与农村长期照护仍面临资金不足、协作有限、资源整合不强和服务水平较低等现实困境与挑战。这些问题具体表现为政府权力过度延伸、市场缺乏参与积极性、服务智能化水平较低,以及非营利组织在参与农村养老服务过程中缺乏独立工作能力等(何慧敏、王贤斌,2020)。在这一背景下,国家不断出台相关政策,鼓励开放养老服务市场,引入社会资本以完善养老服务体系,并推进“互联网+养老”模式,以保障养老服务供给的数量、质量与效率。

2017年8月,财政部等部门联合印发了《关于运用政府和社会资本合作模式支持养老服务业发展的实施意见》。意见提出,应逐步使社会力量成为养老服务供给的主体,鼓励政府和社会资本在城乡社区内建设和运营居家养老服务网点及社区综合服务设施;支持政府通过PPP模式,将辖区内的社区养老服务供给网点交由社会资本投资、建设或运营。2022年2月21日,国务院印发了《“十四五”国家老龄事业发展和养老服务体系规划》。该规划提出,要大力开展普惠型养老服务,充分调动社会力量的积极性,为人民群众提供方便可及、价格可负担、质量有保障的养老服务。2023年5月,中共中央办公厅、国务院办公厅印发《关于推进基本养老服务体系的意见》,鼓励社会力量参与提供基本养老服务,以满足老年人日间照料、助餐助洁和康复护理等服务需求。

此外,国家自2015年起持续出台关于互联网养老的相关细化政策,以促进养老服务与互联网之间的深度融合以及养老服务的产业化发展(张宏、罗嘉惠,2024)。2017年2月,工信部等部委联合印发的《智慧健康养老产业发展行动计划(2017—2020年)》提出,应运用互联网、物联网和大数据等信息技术手段,推进智慧健康养老应用系统集成,链接各级医疗机构及养老服务资源,为老年人提供智慧健康养老服务。这表明国家对互联网养老行业的高度重视和支持,“互联网+养老”已成为一个不可逆转的发展趋势。

近年来,许多社会企业秉持公益的社会价值理念,运用“互联网+养老”线

上线下运营模式,积极加入农村养老服务领域,成为破解农村老年人长期照护难题的重要力量。所谓“社会企业”,本质上是公益性经济组织,是解决社会问题的重要力量(钟慧澜、章晓懿,2015)。它们以社会责任感为驱动,而非以利润为目标(潘小娟,2011),这使其与市场上的企业和纯照护机构不同,同时也与非营利性社会组织、志愿机构有所区别。相较于市场上的企业,社会企业更具公益性,能够利用政策优势与政府部门合作,以政府补贴、场地提供和服务购买等方式降低成本。这使得社会企业愿意进入消费需求旺盛但消费能力有限、经济效益回报缓慢的农村老年人长期照护服务市场,为农村老年人提供质优价廉的照护服务。与非营利性社会组织相比,社会企业能够通过市场化运营获得利润,进而实现自负盈亏和资金、劳动力与物资的有效整合。同时,社会企业利用互联网智能科技,在确保服务数量的同时提高服务质量与效率,具备更强的自我造血能力,更能扎根农村市场,实现可持续发展。目前,社会企业主要通过三种模式参与养老服务供给:一是非营利组织采用商业化管理;二是营利性企业进行非营利活动;三是非营利组织为实现公益目的成立营利性企业(李兵兵,2021)。这些模式在一定程度上解决了养老服务供给中政府失灵、市场失灵和志愿失灵的问题(周红云、谷千乔、胡浩钰,2017)。社会企业能够提高农村养老服务供给的效率与质量,促进服务内容的多元化,是解决农村养老服务问题的创新力量,同时具备与其他供给主体互补的优势(王霞飞,2018)。

另外,针对农村老年人的照护服务模式正在发生巨大的转变,科技已成为创新与优化养老服务的关键动力(张杰、李晓春,2024)。研究表明,新农村“互联网+”智慧养老服务模式(杨惠敏、葛莹玉、杨晓莉等,2024)和互联网养老服务模式(张宏、罗嘉惠,2024)的兴起,对促进农村养老服务业发展、提高老年人生活质量发挥了前所未有的积极作用(杨惠敏、葛莹玉、杨晓莉等,2024)。然而,目前无论是家庭、政府还是社会组织,在满足农村老年人最基

本的照护需求方面仍存在较大挑战,互联网养老的实体化和可持续性更成为亟待解决的社会问题。社会企业因其公益性和自给自足性,既有意愿也有能力实现互联网养老。它们利用互联网养老的优势,以低成本、高品质和高效率的方式,为农村老年人提供个性化照护服务。

通过文献检索可以发现,现有研究普遍肯定社会企业参与老年人长期照护服务模式的重要性。然而,这些研究多从理论层面探讨其必要性和推进思路(杨慧,2013),或者以城市地区的社会企业为例分析其与政府在养老服务中的合作方式(刘清,2019;章萍,2017)、面临的困境与挑战(吴宏洛,2017;许春蕾,2018),而缺乏对农村地区实践经验的关注。因此,本文以北京市平谷区一家专注于农村老年人长期照护服务的社会企业为例,通过对其开设的养老服务驿站、爱心积分超市和康养民宿进行实地参访,以及与工作人员进行深度访谈,获取该企业为农村老年人提供照护的服务内容、服务方式、服务流程和服务反馈等详细资料,旨在探讨社会企业参与农村老年人长期照护服务的经验、困境与启示。

二、社会企业参与农村老年人长期照护服务的运行机制

现有文献在理论层面肯定了社会企业在农村老年人长期照护服务体系中扮演的重要角色。然而,社会企业介入农村老年人长期照护服务的范围和内容仍不清晰,且其服务供给路径尚未明确。在互联网背景下,社会企业应如何充分发挥优势,助力农村老年人长期照护服务,成为学界和社会关注的重要议题。因此,本文以北京市平谷区一家专注于农村老年人长期照护服务的社会企业(简称“J社会企业”)为例,对其现状进行深度解析。我们将探讨社会企业依托互联网平台介入农村老年人长期照护服务的可行路径,并探索多元主体线上线下相互合作的良性模式。通过这些努力,促使各方共同承担

起农村老年人长期照护责任,协调各项工作,以期建立成熟的农村老年人长期照护服务体系,更好地满足农村老年人的养老需求。

J社会企业成立于2014年7月,是平谷区首家“365天×24小时”运营“互联网+生活服务”模式的企业。J社会企业为有需求的对象提供全方位的生活服务,包括生活咨询、助医助行、家政维修、紧急救助、精神慰藉、助浴助洁和保洁服务等。2016年,J社会企业设立了养老助残事业部,开始涉足养老服务领域。在2019年北京社会企业发展促进会会员大会上,J社会企业经过评审,成为北京市首批通过认证的社会企业之一。

(一) J社会企业参与农村老年人照护服务的主要模式

J社会企业主要通过“互联网平台+智能终端设备+24小时人工客服中心+专业服务团队+服务站(养老驿站、温馨家园、康养民宿)”五位一体的模式,为独居、高龄和失能等老年群体提供基础性、及时性和针对性的服务。

互联网平台承担接收服务需求、匹配资源、分配服务人员、反馈服务效果和完成线上交易等任务。平台将需求、供给、交易和评价等各类信息打通,使有需求的老年人及其家庭、照护服务人员、监管人员、社区工作人员和社会企业等多主体实现互联。同时,平台整合了农村老年人所需的日常生活照料、医疗保健和精神娱乐等资源,构建了一个能够实现农村老年人居家专业养老的虚拟养老院。

智能终端设备是J社会企业在评估当地老年人长期照护服务需求和智能产品使用能力的基础上,自主研发的“智身宝”一键通呼叫设备。该设备无须老年人拨打电话或报名字,即可一键快速接通客服平台,旨在以最短时间传达老年人的需求,匹配合适的服务并及时提供给有需求的老年人。当老年人因突发状况无法准确表述需求时,客服人员可以通过管理平台调取设备主人的基本信息,判断其现况,并调度专业服务团队及时上门提供服务。

24 小时人工客服中心是五位一体模式的核心和人工枢纽,也是最能体现社会企业公益性、适应老年人长期照护服务需求特点的服务之一。客服人员接到求助后,会迅速启动紧急救助预案,联系值班人员并拨打 120 急救电话,协助 120 急救人员开展救护工作。客服中心紧急救助值班人员全年全天待岗,以确保紧急救助服务的及时性和专业性,最大限度减少因意外和不及时救助导致的伤残,保障老年人的生命安全。

J 社会企业的服务团队现有 130 余名专兼职员工,其中 70% 以上持证上岗。团队包括 78 名紧急救护员、1 名助理工程师、1 名国家四级应急救援员、1 名美国心脏协会急救员、1 名应急志愿者培训师、2 名初级养老护理员、2 名中级养老护理员、1 名高级养老护理员、1 名培训师资、5 名老年人肢体功能训练指导师、4 名助残志愿者和专业社工技能师、2 名医疗辅助护理员、1 名消防安全员,以及 1 名劳动人事争议调解仲裁员。该团队专业领域广泛,具备提供综合性服务的能力,基本能够满足老年人在帮买帮送、家政快修、紧急救助、生活咨询、助医助行、助浴助洁、精神慰藉和日间照料等方面的日常服务需求。

除了依托线上平台开展服务,J 社会企业还建设了多家养老服务驿站。这些驿站不仅是老年人的休闲娱乐场所,还是集日常生活用品和服务于一体的消费中心。笔者参访的养老服务驿站整体面积不大,共有两层。一楼设有生活超市和办事大厅,二楼则是活动中心和会议室。为方便老年人参与活动,驿站内配备了垂直升降的电梯。近年来,J 社会企业引入时间银行模式,鼓励有意愿且有能力的健康老年人参与社区服务,为失能老年人提供日常照护。这些参与互助服务或提供志愿服务的老年人,可以利用积分在驿站兑换商品或服务。

(二) J 社会企业的运营成效与经验

截至 2023 年 6 月,J 社会企业已覆盖北京市平谷区大部分农村社区,为

49 万余名老年人提供服务。通过“智身宝”一键通呼叫设备,企业为老年人提供了超过 10 万次服务,其中包括 24 小时公益紧急救助服务 104 次。此外,企业还为北京市平谷区 16 个乡镇/街道约 3100 户老年人家庭上门安装了“智身宝”一键通呼叫设备。根据 2022 年以来的回访数据,服务对象整体评价较高。由于新冠疫情影晌,回访主要采用电话访问的形式,总共电话回访 832 人次,接通电话的有效回访为 775 人次,有效回访率为 93.15%。在有效回访中,被服务者表示“满意”或认为“挺好的”比例高达 99.87%。综观 J 社会企业的运营情况和成效,主要有以下经验:

一是以政府项目为依托,进入农村老年人长期照护服务市场。目前,J 社会企业的主营业务包括以家政快修、再生资源回收、养老民宿、家政保洁和代驾服务为主的市场业务,以及以居家养老服务为主的政府购买项目,这两类业务都需要服务对象通过网上下单的方式进行购买或预约。首先,企业与政府合作,以政府购买的免费服务作为特色进行互联网宣传,从而获取更多农村老年人的信任,使其以社会企业的身份较快地进入当地老年人长期照护服务市场,融入当地社区。其次,政府购买项目在一定程度上减轻了企业早期发展的经济压力。从 2022 年 J 社会企业开展的服务来看,未收费的服务比例达到 53.72%。换言之,超过一半的服务为政府购买项目。

二是以服务需求和评价为基础,构建基本服务清单,以满足老年人的照护需求。J 社会企业根据农村老年人的现状和需求,提供以养老助残为主的全方位生活服务。这些服务包括日常的帮买帮送、家政快修、紧急救助、生活咨询、助医助行、助浴助洁、精神慰藉和日间照料等 10 大类 300 余项服务,老年人可以随时通过互联网线上下单,基本满足了他们日常生活中的物质和精神需求。同时,企业每半年更新服务对象的需求调查情况表,通过线上问卷、实地访谈等多种方式对服务对象的需求进行调查,根据调查结果,如服务时间、地点和项目等,合理分配服务人员及人数。

三是以公益性为目标,结合市场化运营,有效配置各类资源。在服务资源方面,J社会企业构建了老年人照护需求的基本服务清单,链接医院、老年驿站、餐饮行业、理发服务行业和家政保洁行业等各类服务资源。通过互联网平台,企业将这些资源整合,老年人可以在平台上查看各类服务并进行匹配。在人力资源方面,J社会企业在服务人员正式为老年人提供服务前,会对其进行专业的岗前培训。在工作期间,企业也会进行不定期的岗中培训,内容主要包括应急处理、养老护理、日常礼仪和技能提升等。

四是以线上和线下平台为依托,实现精准服务。虽然农村老年人对照护的需求强烈,但居住分散,购买需求和购买能力差距较大。如果像城市一样在每个社区配备专业、齐全的服务团队,平台的利用率将会大打折扣,导致人力资源浪费;而如果仅在乡镇或个别村庄设立服务点,部分老年人的需求又难以得到满足。为了解决这一困境,J社会企业依托24小时人工客服中心、各连锁养老驿站、温馨家园、家政和快修等部门,实现线上线下联动。通过“一中心多站点”模式,J社会企业能够精准定位服务对象,快速链接服务资源,从而实现供给与需求的有效、精准和快捷匹配。

(三) J社会企业运营模式面临的挑战

虽然近几年国内社会企业发展迅速,但整体起步较晚,尤其在农村,养老服务领域仍面临诸多挑战。J社会企业在运营过程中也遭遇了社会认知度低、老年人接受程度有限以及企业生存压力大的问题。

首先,作为新生事物,J社会企业的社会认知度和认可度仍然较低,尤其是在获得老年人信任方面面临一定困难。农村是熟人社区,农村老年人通常会拒绝陌生人介入其生活,空巢和独居老人尤其如此。J社会企业推出的“智身宝”一键通呼叫设备主要面向这一群体。然而,由于缺乏村内权威人物的宣传和引导,农村老年人对陌生人普遍不信任,并且对政府购买的免费服

务项目有所顾虑,担心存在隐性收费,这导致企业的各项优质服务难以实施。

其次,数字鸿沟的存在影响了农村老年人使用智能设备的效果。在J社会企业推广“智身宝”一键通呼叫设备的过程中,部分老年人不愿意安装和使用。造成这种情况的原因主要有以下三点:一是部分老年人尚未适应其老年身份,认为自己还年轻,无须照顾,同时也不愿给子女和政府添麻烦;二是对设备了解不足,未意识到智能设备对其安全的重要性,常常为了节约电费而不使用;三是部分农村老年人受教育程度较低,对智能设备的使用和接受能力有限,经过专业人员指导后仍对使用方法不够熟悉。老年人对身份转变的不适应、对“智身宝”一键通呼叫设备使用的误解以及不熟悉,导致农村老年人及其家庭无法更好地获得该设备带来的便利,从而影响了老年人使用智能设备的效果。

最后,企业仍然面临较大的生存压力。J社会企业承接了若干项政府购买的专业基础服务项目,虽然有部分稳定的资金来源,但在现有的运行模式下仍承担着不小的经济压力。例如,2016年至2023年6月,J社会企业的服务团队累计为北京市平谷区各村(社区)老年人及其家庭提供了104次免费的24小时紧急救助服务。这些服务项目的市场价格较高,整体服务成本也偏高。需要指出的是,此类紧急救助服务并不属于政府购买的专业基础服务,来自政府部门的资金支持尚无法覆盖开展紧急救助服务的成本。此外,平台研发维护和开展此类服务的成本也较高,企业只能依靠其他运营收入进行补贴。

三、社会企业参与农村老年人长期照护服务的经验与启示

社会企业参与农村老年人长期照护服务,已成为破解农村养老难题的重要方式。然而,由于我国在这方面起步较晚,发展尚不够成熟,社会企业在此

方面仍面临一些问题和挑战。因此,需要不断夯实服务基础,整合服务资源,创新服务方式,提高互联网研发投入,并加强与政府和社区的合作,增强自身造血能力,确保可持续发展。基于现有研究和对 J 社会企业运营模式的考察,本文提出了社会企业参与农村老年人长期照护服务的工作机制(图 1)。

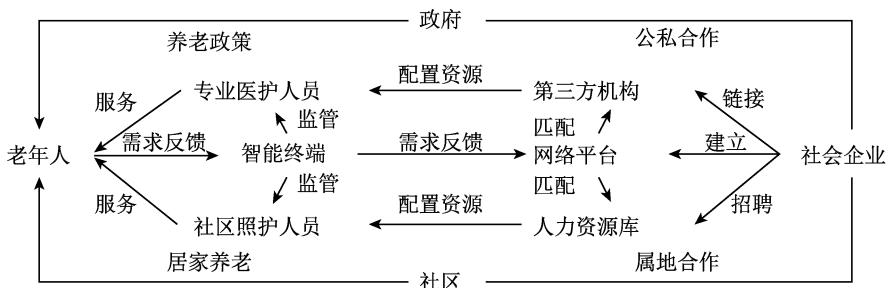


图 1 社会企业参与农村老年人长期照护服务工作机制

(一) 建立农村老年人长期照护需求数据库,不断完善基本服务清单

解决农村老年人长期照护问题,提升老年人生活质量,是乡村振兴的重要内容。与城市老年人相比,农村老年人的业余生活和收入来源较为单一,失能后的照护资源匮乏,可获得的服务也有限,导致其照护需求未能得到有效满足。社会企业进入失能家庭并提供服务,能够减轻照护者的压力,提供的专业服务可以让失能老年人获得更好的照护。为了更好地为农村老年人提供服务,社会企业有必要与地方政府部门协同,通过网上问卷、实地访谈等多种方式开展面向农村老年人群体的需求调查。应适时更新各类农村老年人的长期照护服务需求调查表,以需求为导向调整供给。在原有基本服务清单的基础上,根据农村老年人群体的支付能力和生活习惯,提供更贴合的服务选择。此外,社会企业需加大设施投入,提高农村老年人生活环境中的智能终端设备的普及率,并加快网络平台研发,确保农村老年人能够通过智能终端设备进行需求反馈,从而不断完善和更新基本服务清单。在具体服务内容

方面,面向农村老年人群体的服务类型应首先考虑基本的日常生活照料和医疗需求。在充分保障这些需求的基础上,还应提供适合多数农村老年人的文体娱乐活动。

(二) 加强资源整合,做实全方位全链条长期照护服务供给

如何在人均预期寿命不断提高的背景下,实现健康老龄化,延长健康预期寿命,是老年人及其家庭乃至整个社会非常关心的话题。健康具有劣势累积效应,因此实现健康老龄化不能仅关注老年阶段,而必须将健康工作前移。这需要注重健康意识的培养和健康习惯的养成,强化疾病预防、癌症筛查等工作,以实现早发现、早介入和早治疗,而这需要各部门乃至全民的参与。社会企业具有互联网商业宣传的优势和人员培训经验,能够在线上线下共同推动医疗照护知识和健康知识的宣传。这种宣传效果不仅能为自身吸纳更多服务对象,还能促使更多农村地区居民关注和学习健康知识,增强疾病预防意识。此外,社会企业介入农村老年人长期照护的直接受益人群是农村老年群体,老年人家庭成员和留守妇女群体等也是这一系统辐射到的受益群体。在工作人员招聘方面,社会企业可以优先考虑服务输入地的未就业人员。这样不仅能促进当地就业,还能依靠专业照护者与被照护老年人之间的地理距离,以便迅速调配服务。最后,社会企业在参与农村老年人长期照护的过程中,可以通过网络平台快速与政府部门、医院、专业照护机构和农村社区等取得联系,展开合作。这将充分调动不同领域和职业的人群参与到养老事业中,挖掘与农村老年人养老生活密切相关的多主体资源并进行整合,共同服务于农村老年人的衣食住行,这无疑将是对社会养老和科学养老的有效推广。

(三) 建立人力资源库,有效整合和配置长期照护人力资源

人力资源是满足农村老年人照护服务的前提。因此,应逐步推广并落实

家庭医生和家庭病床制度,鼓励院校开设老年学、老年医学、老年事业管理、老年服务等专业。同时,推进养老护理员职业资格考试与认定工作,推广时间银行与养老互助积分管理制度,并拓展积分适用场景。社会企业具有丰富的人力资源管理经验,能够有效整合各方资源,充分发挥照护者的潜能。一方面,社会企业需要拥有自己的专业服务团队,通过线上线下公开招聘、岗前技术培训和定期考核的模式吸纳照护人员,确保其专业性,充分发挥企业在人员管理方面的优势;另一方面,社会企业应与网络平台覆盖区内的医院、医疗机构、养老院、家政公司和高校青年志愿者团体等机构合作,通过网络平台迅速建立流动的、多元的人力资源库,以提高企业提供照护服务的能力。其中,医院和专业医疗机构可以为农村老年人的医疗保健需求提供技术保障;养老院与家政公司可以在日常生活照料服务方面为企业员工提供专业培训,并在必要时提供人员补充;高校青年志愿者团体具有自身优势,能在为农村老年人提供精神慰藉服务方面展现多样的形式和创意,同时也是社会企业参与长期照护的重要宣传者和储备力量。目前,长期护理工作从业者以保姆和护工为主,费用高昂且服务内容单一。新型综合式的长期护理模式要求具备多种技能的复合型人才,而人才培养是一项长期工作。作为农村长期护理任务的重要参与者,社会企业在人力资源培训和整合方面可以发挥重要作用。

(四) 建立农村老年人长期照护服务响应机制,有效匹配服务供给与需求

农村老年人因居住分散且家庭成员流动性大,往往缺乏日常照料。同时,老年人由于身体机能退化,更容易患有慢性疾病或遭遇跌倒损伤。为此,可以引入适老化电子设备和智能终端,以监控老年人的身体状况和生活情况。在突发情况下,老年人可以通过按钮或呼叫等方式将信息传递至网络平台,从而获取及时的救助和服务。智能科技在农村老年人长期照护领域主要

发挥两方面的作用：一是及时的需求反馈服务；二是评估与监管。首先，需求反馈服务是指在需要照护的农村老年人居住环境中安置具有监控和感应等功能的智能终端，及时监测老年人的身体状况。当老年人需要帮助时，智能终端会将服务需求及时上报至网络平台，社会企业则可以迅速调配社区工作人员或专业医疗人员介入。农村老年人的实际需求是所有服务供给的起点，智能终端的需求反馈不仅是确保精准提供对口服务的前提，也是准确把握需求、合理配置服务资源的保障。其次，在评估与监管方面，社会企业、专业医疗机构与社区通过智能服务软件等方式对照护提供者进行实时或阶段性的监督与评估，从而强化监管，确保接受照护者能够切实享受到合约中的服务。社会企业在提供智能服务中承担多重任务，如为网络平台的平稳运行提供技术支持，引入有资质且能提供长期照护服务的第三方机构，建立直接提供照护服务的人力资源库，以及与网络平台覆盖地的社区建立合作关系，等等。其中，互联网技术是确保网络平台有效运行的核心，社会企业应在技术方面加大资金投入与管理，确保网络平台能够及时响应老年人的需求。

（五）建立服务项目对接平台，加强社会企业与各主体之间的合作

现有政策提供的资源类型以政府财政和社会力量支持为主，保障老年人在衣食住行、医护等生理和健康方面的基本需求。然而，如前所述，农村地区因消费能力有限、居住空间分散以及照护需求旺盛等特点，市场进入动机较小，社会组织严重依赖政府购买项目，部门机构缺乏内生动力。因此，亟待进一步创新现有服务供给模式，以实现可持续发展。不同于非营利性养老服务机构，除了接受政府的财政支持和税费减免外，社会企业还拥有自己的产业链，特别是在网络平台开发与智能设备建设方面具备自主营利能力。社会企业参与农村老年人长期照护，不仅可以减轻政府的财政负担，还能在一定程度上分担政府行政工作之外的职能。这将促进政府部门在宏观层面更好地

发挥管理、监察和引领作用,做好顶层设计,制定更加符合老龄化趋势、满足老年人需求的养老政策。良性的公私合作能够使农村老年人长期照护实现社会化和部分市场化,充分发挥社会企业、社区和家庭的作用,引领农村地区长期照护服务在良性市场竞争中得到不断提升,创新服务提供模式和运行机制。这种合作需要政府方面进行科学决策,制定适用的养老政策,搭建服务项目对接平台,充分给予社会企业政策和资金支持,为其发展营造更良好的环境。同时,社会企业也须加强自身建设,积极探索与专业服务机构和社区的合作模式,实现资源整合和配置的互利共赢。

参考文献

- 陈颖颖、孙彩霞、杨莉芝等,2022,《政府购买社区养老服务城乡供需现状比较分析》,《护理学杂志》第1期。
- 杜鹏、李龙,2021,《新时代中国人口老龄化长期趋势预测》,《中国人民大学学报》第1期。
- 杜鹏、王红丽,2014,《老年人日常照料角色介入的差序格局研究》,《人口与发展》第5期。
- 何慧敏、王贤斌,2020,《多元主体参与农村养老服务的困境与出路》,《行政科学论坛》第9期。
- 李兵兵,2021,《社会企业参与农村居家养老服务供给的路径研究》,吉林大学硕士学位论文。
- 李明、李士雪,2013,《福利多元主义视角下老年长期照护服务体系的构建》,《东岳论丛》第10期。
- 李晓鹤、刁力,2019,《人口老龄化背景下老年失能人口动态预测》,《统计与决策》第10期。
- 刘清,2019,《合作治理视域下社会企业与政府在养老服务中的合作研究》,《当代教育实践与教学研究》第11期。
- 刘习羽、田静娟、崔玉等,2021,《失能老人长期照护现状及影响因素研究——基于2018年CLHLS数据的分析》,《现代预防医学》第3期。
- 莫海媚,2018,《福利多元主义视角下社区养老服务的多元主体供给》,《哈尔滨师范大学社会科学学报》第4期。

潘小娟,2011,《社会企业初探》,《中国行政管理》第7期。

王霞飞,2018,《社会企业参与农村养老服务供给研究》,南京大学硕士学位论文。

吴宏洛,2017,《社会企业提供养老服务的公益逻辑与运行困境》,《福建师范大学学报》(哲学社会科学版)第1期。

徐晓君、李强、薛兴利,2018,《农村失能老年人长期照护意愿及影响因素分析——基于山东省的问卷调查》,《人口与发展》第4期。

许春蕾,2018,《我国社会企业参与养老服务的困境及对策研究》,《现代经济信息》第16期。

杨惠敏、葛莹玉、杨晓莉等,2024,《新农村智慧养老服务模式探索》,《合作经济与科技》第17期。

杨慧,2013,《社会企业介入农村养老服务供给:现实必要与推进思路》,《辽宁行政学院学报》第4期。

张宏、罗嘉惠,2024,《需求视角下互联网模式的智慧养老服务研究》,《黑龙江科学》第11期。

张杰、李晓春,2024,《科技赋能智慧养老高质量增进老年人福祉》,《智能建筑与智慧城市》第4期。

张良文、方亚,2021,《2020—2050年我国城乡老年人失能规模及其照护成本的预测研究》,《中国卫生统计》第1期。

章萍,2017,《政府和社会资本合作模式下社会企业介入养老服务路径研究》,《现代管理科学》第6期。

赵青,2021,《老年失能、社会支持与养老居住意愿——基于中国老年健康影响因素跟踪调查数据的分析》,《人口与发展》第6期。

钟慧澜、章晓懿,2015,《激励相容与共同创业:养老服务中政府与社会企业合作供给模式研究》,《上海行政学院学报》第5期。

周红云、谷千乔、胡浩钰,2017,《多元协同视角下社会企业供给社区居家养老服务研究——以海都公众公司为例》,《当代经济》第23期。

编委会主任：高 岩
编委会副主任：夏桂华 赵玉新
吕 鹏（中国社会科学院）
编 委：尹 航 冯仕政 冯全普
(按姓氏笔画排序) 吕 鹏（中南大学） 吕冬诗
朱齐丹 汝 鹏 苏 竣
李正风 来有为 肖黎明
邱泽奇 何晓斌 宋士吉
陈云松 陈华珊 郑 莉
孟小峰 孟天广 赵万里
赵延东 胡安宁 袁 岳
黄 萍 梁玉成 董 波
曾志刚 蔡成涛

青 年 编 委：丁奎元 王 磊 叶瀚璋
(按姓氏笔画排序) 邢麟舟 向 维 刘灿辉
刘松吟 刘春成 刘晓波
安 博 许馨月 孙宇凡
李子信 李天朗 李晓天
吴雨晴 何 丽 邹冠男
张咏雪 张承蒙 陈 苗
陈典涵 林子皓 周雪健
周骥腾 郑 李 胡万亨
茹文俊 贺久恒 贾雨心
郭媛媛 黄 可 梁 轩
曾 晨

编 辑 团 队
主 编：郑 莉
编辑部主任：吴肃然
编辑部成员：林召霞 王立秋
李昕茹 李天朗
岳 凤
主 管 单 位：中华人民共和国
工业和信息化部
主 办 单 位：哈尔滨工程大学
出 版 单 位：哈尔滨工程大学
出 版 社
地 址：哈尔滨市南岗区
南通大街 145 号

国际标准连续出版物号：
ISSN 2097-2091
国内统一连续出版物号：
CN 23-1615/C
印刷单位：哈尔滨理想印刷新有限公司
创刊年份：2022 年
出版日期：2024 年 7 月 10 日
发行单位：哈尔滨市邮局
订 阅 处：全国各地邮电局
邮发代号：14-375
发行范围：公开发行
定 价：45.00 元

投稿指南

本刊面向海内外学者征稿，欢迎社会科学及交叉学科的专家学者惠赐稿件。请在来稿首页写明文章标题、作者简介（姓名、工作单位全称、联系电话、详细通信地址、电邮地址等）。文稿需完整，包括标题（中英文）、作者姓名、作者单位、摘要（300 字左右）、关键词（3—5 个）、正文、参考文献等。所投稿件如受基金资助，请在标题上加脚注说明，包括项目全称和项目批准号。来稿请以中文撰写。

稿件采用他人成说的，须在文中以括注方式说明出处，并在篇末列出参考文献；作者自己的注释均作为当页脚注。中外文参考文献分开列出，中文文献在前，外文文献在后，并按音序排列。中文文献参照中文社会学权威期刊格式，外文文献参照 APA 格式。来稿中的图表要清晰，符合出版质量要求，必要时可单独提供图表压缩包文件。

稿件格式请参考杂志官网 (<http://www.jis.ac.cn>) “下载中心” 中的稿件模板。

投稿方式：请登录杂志官网投稿系统 (<http://www.jis.ac.cn>) 进行投稿。

编辑部联系方式

地 址：黑龙江省哈尔滨市南岗区南通大街 145 号哈尔滨工程大学主楼
北楼 N301 室，《智能社会研究》编辑部
邮 编：150001
电 话：0451-82588881
E-mail：mailto:jis@163.com

著作权使用说明

本刊已许可中国知网等网络知识服务平台以数字化方式复制、汇编、发行、信息网络传播本刊全文。本刊支付的稿酬已包含网络知识服务平台的著作权使用费，所有署名作者向本刊提交文章发表之行为视为同意上述声明。如有异议，请在投稿时说明，本刊将按作者说明处理。