

互联网+养老服务发展之探讨

赵川芳

(北京社会管理职业学院,北京 101601)

摘要: 基于互联网无孔不入的渗透性和已在各行各业显现的强劲优势,互联网+养老已然成为当下养老服务中减缓养老压力、优化服务水平、提升老年人生活满意度的主要技术手段,目前,互联网+养老服务发展中呈现出一些问题。互联网技术呈现出来的人机互动性、流程性等特点,以及互联网在养老服务过程中,对信息、服务平台、服务内容、服务对象的极大整合性,决定了互联网+养老服务要以老年人人为本彰显人性化关怀理念,要以医疗资源和养老服务的链接为互联网+养老运作模式的主要突破点,并以线下服务的延伸性、多样性、精准性提升互联网+养老服务发展的实效性,需要政府、企业、社区等多方主体的多层次参与,共同建立资源链接、打造平台、提供支持等,促使互联网+养老服务跨越合作,使之成为共享、融合、合作的养老服务综合体。

关键词: 互联网;养老服务;需求

中图分类号: C913.6 **文献标识码:** A **文章编号:** 1671-2404(2018)87-0077-06

随着社会信息化网络化步伐加快,互联网+行业发展已然成为各个行业的发展态势,当人类行为与环境的互动过程中,建构起来的互相作用、互相依存、动态运行的人类与环境互动的生态圈因互联网技术的应用而打破平衡,需要以新的互动方式、新的资源交换模式而重新构造人与环境的平衡时,老年人的养老服务无疑也顺势而为,嵌入到以信息、技术手段为主导的互联网、物联网当中去。

互联网+养老模式,即将互联网、物联网信息技术、信息设备平台和终端、数据处理等运用于提升老年人养老服务质量、数量、效率等方面,通过对老年人身体、居住环境、需求及问题等方面数据的收集处理和跟进,实时对老年人生活、医疗、服务等需求做出及时反馈、对生活中的风险建立即时应急系统,将老年人的需求和服务及时迅速有效对接,以提升养老服务质量。在信息化网络化席卷人们生活的同时,互联网+养老或已成为养老服务的发展面临的态势,对老年人生活的冲击不可否认是巨大深远的。

1 互联网+养老模式中老年人的角色定位

衰老不可避免。衰老的不可逆性、对身体结构功能的损害性导致老年人在思考、认知、行动等方面的能力日渐降低,对于新事物的接受认识能力日渐

不足。当互联网时代下信息技术手段的运用铺天盖地席卷并影响人们生活时,老年人特殊的年龄、身心特点决定了他们更多地是被动地去接受信息技术进步带给他们生活方式、养老模式甚至养老理念的改变,并去适应互联网带给他们的生活无所不在的冲击。当互联网已成为青少年社会化过程中自然而然沉浸其中的成长环境时,成为年轻人应用自如的工作技能并已经习惯于将网络融入他们工作生活的一部分时,大部分老年人依然手足无措毫无准备地去尝试了解他们大部分人生经历中没有体验过的新鲜事物和先进技术,并伴随着年老导致的在认知、理解、记忆、反应等各方面能力退化的过程中去学习运用新技术,尝试去适应互联网带给他们无论在居家、出行、就医等方面的影响和改变。因此,毫不例外,老年人在互联网时代,面临着逆向社会化再学习的过程,这样一个适应过程,对于大部分老年人来说是一个比较艰难的过程。而且,技术的变化日新月异,当老年人自认为已经逐步适应机械化、网络化信息技术带给他们的生活改变时,或许经过优化改造过的技术、设备终端等又悄然上线运行,老年人不得不又重新尝试去学习、去适应新的模式。当互联网、物联网、大数据、云终端等信息技术的应用就用户而言,其实意味着动态性、快速性、交互性的人机即时性的互动体验和反馈时,对于老年人而言,这种模式显然跟他们的身心特点发展呈现出的退化性趋势是相悖的。就老年人本身身心特点发展而言,互联网+养老并不是符合老年人行为特点的理想模

式。但是,互联网+养老最终落脚点是更好地改善老年人生活,当技术应用在实际中确实能够在数据收集处理、信息发送、资源链接、服务配送、辅助仪器应用等方面发挥优势时,互联网信息技术无论作为技术支撑也好、沟通媒介也罢,其在老年人服务方面发挥的作用也是显而易见的。

面临互联网+养老模式席卷养老行业并促使养老模式发生变革时,老年人的意愿、选择多样,他们或者积极主动,或者被动消极,甚至极力排斥,不仅仅取决于老年人群体,也涉及互联网信息技术开发者、养老服务提供者以及一个地区的经济技术发展状况,更是与政府、市场、社区、家庭等一系列宏微观环境中的政策制度、资金技术、文化伦理、资源供给等各类因素支持与否休戚相关。

中国老年人口基数大、增长快,且高龄、失能半失能老人日渐增多。基于互联网无孔不入的渗透性和已在各行各业显现的强劲优势,互联网+养老已然成为当下养老服务中减缓养老压力、优化服务水平、提升老年人生活满意度的主要技术手段,也是在老龄化背景下为化解养老困境,政府极力促进发展的重点领域。

2 互联网+养老服务发展现状

从政策层面来看,为推进互联网信息技术在养老服务和社区服务领域的广泛应用,2015年,国家发展改革委、工业和信息化部、民政部等部门发布了《关于加快实施信息惠民工程有关工作的通知》和《关于开展养老服务和社区服务信息惠民工程试点工作的通知》及《国务院关于积极推进“互联网+”行动的指导意见》(国发〔2015〕40号)、《国务院办公厅转发卫生计生委等部门关于推进医疗卫生与养老服务相结合指导意见的通知》(国办发〔2015〕84号)等相关政策文件。2016年,陆续出台《国务院办公厅关于促进和规范健康医疗大数据应用发展的指导意见》(国办发〔2016〕47号)、《国务院办公厅关于全面放开养老服务市场提升养老服务质量的若干意见》(国办发〔2016〕91号)等政策,围绕养老服务、医养结合、信息惠民、养老服务市场提升等,提出了促进互联网+养老服务发展的相关措施。同年,全国老龄办发布《关于推进老年宜居环境建设的指导意见》(全国老龄办发〔2016〕73号),提出要“构建适老信息交流环境。进行信息无障碍改造,提升

互联网网站等通信设施服务老年群体的能力和水平,全面促进和改善信息无障碍服务环境,消除老年人获取信息的障碍,缩小“数字鸿沟”。民政部、财政部《关于中央财政支持开展居家和社区养老服务改革试点工作的通知》(民函〔2016〕200号),提出要重点支持探索多种模式的“互联网+”居家和社区养老服务模式、智能养老技术应用,促进供需双方对接,为老年人提供质优价廉、形式多样的服务。2017年2月,工信部、民政部、国家卫生计生委印发《智慧健康养老产业发展行动计划(2017-2020年)》,提出要通过推动关键技术产品研发、推广智慧健康养老服务、加强公共服务平台建设、建立智慧健康养老标准体系、加强智慧健康养老服务网络建设和网络安全保障等几个方面工作,推进智慧健康养老应用系统集成,对接各级医疗机构及养老服务资源,建立老年健康动态监测机制,整合信息资源,为老年人提供智慧健康养老服务。到2020年,基本形成覆盖全生命周期的智慧健康养老产业体系。

政府养老服务相关政策,从推动养老服务技术产品开发、信息平台建设、信息网络安全监管、养老服务市场发展等,为促进互联网+养老服务创设了一个整合了互联网养老技术、资金、产品研发、服务等的支持体系。

各地开展的“互联网+养老”多种新服务模式,直接推动了养老服务的转型升级。乌镇“互联网+养老”的实践无疑是值得借鉴的,将互联网基因融入千年古镇,在打造成为“智慧景区”的同时,乌镇智慧养老已然成为互联网+养老模式发展的范本。乌镇建立养老社区O2O平台,为老人和家庭提供居家预警、应急救助、健康管理等服务。其中线上平台主要是通过为老人安装智能居家照护设备、远程健康照护设备、SOS呼叫跌倒与报警定位,并利用阿里云服务器、微信、APP等,进行远程管理。西安首家“虚拟养老院”2018年3月在莲湖区启动,这种被称为“没有围墙的养老院”,通过呼叫中心为有需求的老年群体提供社会化养老服务订购、计划预约、服务调度、服务监管。有的城市启动建设“智能家居”服务项目,为高龄孤寡老人装配一键通终端设备;为老年人设计的手环、健康腕表等可穿戴设备也日渐依托互联网平台;远程门诊、在线咨询以及为老年人提供医疗康复、生活服务、精神慰藉等服务层出不穷。愈来愈多的老年人服务提供方借助于互联网平台的

优势,在老年人服务的内容上不断拓展、服务形式不断优化、服务质量不断提升,极大发挥了互联网在老年人服务方面的优势。

互联网+养老服务使得居家养老、社区养老成为可能,通过先进设备技术的应用,以线上跨空间地域的虚拟平台形式对养老供需资源进行整合分配,从而提升老年人居家养老质量。面临实体养老院资源瓶颈,公立养老院供不应求,市场运作的养老院高额的费用让众多老年人及家庭望而止步、或因服务落后难以吸引老年人入住时,互联网+养老模式的创新既可以使老年人居家养老获得相应的服务保障,又能够使老年人在熟悉的家庭、社区环境中安度晚年,对于老年人而言无疑是一种比较理想的养老实现模式。

3 互联网+养老面临的问题

信息技术的飞速发展推动了互联网+养老服务的实质性发展,在生活、就医、照护、精神慰藉等方面,试图以更精细化、个性化、更具有针对性的服务满足老年人多元化需求。同时,互联网技术呈现出来的人机互动性、流程性等特点,以及互联网在养老服务过程中,对信息、服务平台、服务内容、服务对象的极大整合性,决定了互联网+养老服务不仅仅需要政府、企业、社区等多方主体的多层次参与,共同建立资源链接、打造平台、提供支持等,更是一个且发展且优化的过程。因此,需要着力探讨互联网+养老服务目前的发展态势,有哪些问题是需要关注的,具体如下:

3.1 互联网+养老服务如何迎合不同类型老年人呈现出的多元性、多层次需求

老年人群体因家庭结构、文化程度、身体自理能力、生活环境、经济状况等因素不同,面临的需求是复杂多元的。目前存在不同类型的老年人群体,诸如高龄老人和低龄老人、城市老人和农村老人、贫困老人和高收入老人、自理老人和半自理老人及完全不能自理老人、空巢老人和孤寡老人等,面临如此多样的老年人群体,互联网+养老服务需要在服务方式、服务内容、服务流程等方面有针对性和个别性,能够兼顾不同需求、不同生活处境、不同经济状况的老人,如何将老年人服务有针对性、分层次地借助于互联网平台延伸至真正需要的老年人及家庭当中,借以实现互联网+养老服务在服务对象需求响应中

的即时化和服务内容的精准化,是互联网+养老服务发展过程中需要深思的问题。

3.2 互联网+养老服务对老年人群体的选择性

互联网+养老服务作为一种基于先进的设备技术、终端仪器为依托的养老模式,其蓬勃发展的背后是强大的经济资源支撑。因此,无可厚非,互联网+养老服务发展态势良好的地区,基本上都是经济比较发达地区,服务的受益者也往往是经济条件比较优渥、收入能够支付起互联网+养老服务这样比较高端、蕴含了高科技含量和高品质服务的老年人群体及家庭,由此导致了互联网+养老服务在其服务的普及性、受惠人群的广泛性等方面是有所局限的。除此经济原因,老年人因认知观念、文化程度、生活习惯等差异,对信息电子科技产品的认知度、信任度、有效使用率也是层次不齐,互联网+养老服务对服务群体的选择性,无论是出于老年人群体主观因素的无法接受、客观因素的无力接受,或者互联网+养老服务运营机构的对目标群体的定位选择,无疑会呈现出其受惠地区、受惠群体的不均等化、不平衡发展的态势。且随着互联网+养老服务趋势的普及,对区域、对老年人不同群体选择性日渐深化,有经济支持、有自主能力的老年人借助于互联网追求更高质量的高品质养老生活。同时,老年人群中,高龄老年、残障老人是疾病、意外等时有发生的高危群体,面临高智能设备,其反应操作能力、记忆力、理解能力是不足以应对的,甚至因为对设备的不熟悉而造成高龄、残障老人需求不能自主及时发送,乃至延误时机,甚至耽误抢救。就经济支持不足、认知能力受限、甚至缺乏自理能力的老人来说,尝试借助于互联网提升生活水平只是一个类似于空中楼阁的理想愿景,再加上地域性的经济技术差异,互联网技术设备普及水平层次不齐,互联网+养老服务或因缺乏现实主客观条件支持而流于形式,甚至仅仅成为概念上的倡导而不能真正惠及于有需要的老人。

3.3 线上需求响应的即时性和线下服务提供的及时性如何才能建立高效无缝的对接机制

互联网+养老模式的运作,一方面依赖于发达先进的硬件设备及蕴含高科技软件技术的支持,另一方面,线上虚拟服务能否满足老年人实际需求方面,还依赖于线下养老服务人员对于信息反馈、服务输送的有效性和及时性。目前,就养老服务平台建设方面,优势主要集中在服务需求整合、信息传送、

资源链接、平台智能化方面,更倾向于数据库功能,而对服务需求的线上及时响应、线下服务即时输送方面功能发挥较弱。纵观有些地区,建构智慧社区、智慧养老体系的服务终端、设备等硬件设施在社区蓬勃兴起,但是其功效发挥却难以实现,甚至慢慢沦为社区养老服务的摆设和门面却发挥不了实质性作用。互联网+养老服务线上和线下服务的匹配性、即时性,及线下服务提供的及时性、可及性决定了互联网设备、技术是否能够真正发挥互联网在养老服务中的优势。

3.4 互联网运作的机械化属性与养老服务的人本性理念如何融合

我陪你长大,你陪我变老,当这一传统社会中充满了代际亲情的家庭照护模式随着城市化、信息化进程的加快而处于边缘的分崩离析的状态时,互联网+养老服务模式是否可以承载传统家庭养老模式中亲情传递的纽带?现代社会互联网的发展使得人们的互动能够不受地域空间局限,通过网络形式互通有无,进行信息和各类资源的对接,网络在极大方便人们生活的同时,不可避免也给现代人际关系的发展打上机械化、事本主义的人际互动烙印。当这一信息手段运用于更需要温情关怀和照看的老年人生活当中,是否会形成人机异化、人人异化、缺乏情感互动的流程化模式。

另一方面,智慧养老、云数据分析、视频互动、应急呼叫、网络诊病等形式因受限于技术、设备、服务等因素,使得老年人难以使用,老年人家人难以对其信任,逐渐流于形式。目前,医养结合逐渐成为高龄老人对养老的主要需求时,互联网+养老在提供给老年人远程监控、诊断诊疗的准确性、及时性方面尚未能够让老年人足够信任,更因使用上操作程序的难以接受和掌握,互联网+养老模式的有效性和有用性对于老年人而言,是大打折扣的。

3.5 互联网+养老服务运作模式的市场化属性和服务对象的福利性需求如何调和

当广大老年人受益于互联网带给他们生活的便利性便捷性的时候,老年人群体是否就应当成为互联网+养老平台的消费买单群体?当心存疑虑的老年人对是否愿意接受互联网+养老服务,或者对服务模式是否能够满足自己需求还在迟疑困惑时,若这种服务形式还需要老年人投入更多资金去购买体验时,推广普及会困难重重。当下,由互联网虚拟服

务平台延伸出来的实体服务,更多地是采取市场化运作方式,尽管其中有政府给予养老服务企业在税收、场地、补贴等方面的优惠,但是作为企业盈利的属性是不变的。当市场化运作的互联网+养老服务模式试图秉承公益理念,打造以收入普遍偏低的老年人为服务对象的服务运作平台时,运作模式的市场化属性和服务对象的福利性需求则成为一对不可调和的矛盾。

3.6 政府、市场、社会等在互联网+养老模式建构中的角色定位问题

老龄化社会背景下,空巢、孤寡、病残等不同类型的老年人生活保障、医养服务、精神慰藉等问题日趋严重,互联网、物联网、云数据等在老年人服务中的推广普及,可在一定程度上缓解养老压力,提高针对老年人的服务质量。在互联网+养老服务的普及过程中,政府、市场、社会组织等养老服务中的角色定位、分工协作是决定互联网+养老服务质量的核心。毫不质疑,政府在政策支持、资源供给等方面已在尽力而为,为互联网+养老服务运作的市场、社会力量提供力所能及的支持。然而,在具体推动流程中,政府、市场、社会的作用发挥依然边界模糊。互联网+养老涉及信息、民政、医疗等多个不同主管部门管理,而相关行业、部门之间各担其责尚未形成合力,缺乏有效协调和对接,老年人医疗、福利设施、社会保障等数据因部门业务侧重,统计指标、口径难以统一,不同部门行业信息平台或重复搭建,或功能零散、数据标准不统一,难以整合形成规模效应。介入互联网+养老服务的市场力量又因各自的技术、资源局限,只能有所选择地针对特定老年人群体提供基于其数据整合能力、技术支撑能力的服务,因此在服务手段、服务需求的针对性上会有所偏颇。另一方面,不同行业开发不同类型养老服务平台,极易形成行业类不良竞争态势,无论对于行业发展或者老年人群体而言都是不利的。

互联网+养老服务发展态势依然拘泥于地域甚至社区界限,呈现出行业竞争、地域竞争态势,信息技术设备不断地更新换代,企业为追求利润最大化在服务领域及地域上有所偏颇,当所谓云数据、云平台、智能设备等成为比较企业优势和竞争力的依据时,依托于互联网+而运作的养老服务则逐渐成为企业吸引政府资源、或进行企业营销的噱头。

4 互联网+养老服务发展建议

4.1 以老年人人为本彰显互联网+养老模式的人性化关怀理念

互联网充满了以信息、设备、分析为特征的理性运作模式,如何通过线下服务的开展彰显对老年人的人文关怀?互联网技术作为提升养老服务的手段,必将以老年人为主体的来体现其技术价值。因此,互联网+养老模式的出发点和落脚点在于以老年人问题和需求为本,发展具有温度、蕴含温情、充满人性关怀的为老服务模式,从对老年人需求的精准化响应分析、互联网平台的宜老化设计、服务终端设备的适老化配置、服务人员秉承的尊老护老理念在实际服务过程中的体现等方面,充分展示互联网在服务的理性化过程中蕴含的对老人的人性化关怀。可结合各地开展的打造老年友好型社区、老年宜居社区建设,将互联网技术应用于促进适老、宜老环境的改造过程中,重视老年人作为用户的体验感受。通过互联网+养老服务,缩短的不仅仅是服务需求对接的距离和时间,应更加拉近老年人与养老服务人员、医护人员等的供求信息的有效衔接和需求匹配。

4.2 以医疗资源的链接为互联网+养老运作模式的主要突破点

老年人身体结构功能的衰退导致寻医问药的普遍性,无论是居家养老、机构养老、社区养老,养老形式的变化始终围绕一个不变的话题,即医养结合。在医疗资源稀缺、排队挂号难的情况下,老年人如何就医是养老问题面临的一大挑战。尽管一些大中型医院借助于互联网推出了方便病患挂号、诊断的设备终端,通过手机、电话、自助机挂号等形式构建了网络虚拟就医环境,但就老年人身心特点而言,医院互联网+模式并未能有效缓解老年人群体看病就医的不便利性。实现医养结合的一个关键点是老年人信息资源和医疗资源、老年人医疗需求和医疗服务的整合。在一些地方实践中,依托老年服务平台,以社区为单位建设老年人基本信息、养老服务信息、电子健康档案、电子病历等数据库,为开展医养结合服务提供了重要的信息和技术支撑。另一方面,需进一步发挥互联网在链接医药资源、护理资源、救护资源等方面的优势,结合分级诊疗,试点基层医疗机构、医生与养老服务平台签约医疗服务,推动医疗资源进社区、进家庭。

4.3 促使互联网+养老服务跨域合作,使之成为共享、融合、合作的养老服务综合体

互联网+行业发展的一个重要特点是融合性、共享性,互联网+养老服务基于服务对象的特殊性,更应秉承共享、融合、合作等理念,力求打破地域、行业、城乡差异,政府统一养老服务平台信息采集标准口径和规范,推动养老服务基础数据的准确性、全面性、动态性建设。在保证数据安全的前提下,不仅应加强政府民政、卫生、公安、人社等各部门的合作,还应建立政府、企业、社会等多维度数据整合体系,完善信息资源共享机制,实现跨部门、跨层级、跨业务的全面信息共享,形成系统性强、服务衔接紧密、服务流程通畅的依托于互联网运作的老年人服务体系。打破信息孤岛,促使信息响应和具体服务的整合、老年人与信息平台的链接、为老服务与老年人实际需求的对接。

4.4 以线下服务的延伸性、多样性、精准性提升互联网+养老服务发展的实效性

当互联网作为一个数据信息收集处理及资源整合、链接、发送借以实现的工具时,互联网+养老服务带给老年服务相关行业的最大改变是服务理念、服务模式的创新和改变,其精髓在于提高老年人服务的质量、效率,使得养老服务能够力所能及地普惠于老年人。无论是居家或机构养老,借助于互联网,老年人的需求和问题能及时地反馈给服务提供者,服务提供者及时、高效、优质的服务才是互联网+养老服务的核心所在。线下养老服务的及时输送涉及养老服务人才、服务流程管理、服务质量监控等一系列问题,在质量、速度、效益等方面应兼顾。因此互联网+养老服务建设不仅仅围绕互联网设备、技术、平台等硬件设施的提升,更应在拓展养老服务人才培养渠道、提升养老服务人才服务技能等方面着力推进。此外,跟进老年人相关的适老产品开发、适老设施改造等延伸服务,通过线上虚拟服务优化和线下实体服务跟进紧密衔接配合,共同打造适老的养老环境。

4.5 政府、企业、社会、公众多方参与助力互联网+养老模式运用

老龄化社会的到来,老年人群体占人口比例逐年增大,家庭结构少子化,生育率降低的同时抚养比在提高,老龄化社会面临的巨大养老难题,传统家庭养老模式已难以维系,需要政府、企业、家庭、社会力

量共同来破解养老困境。近年来,政府从场地支持、税收优惠等方面鼓励多方力量进入养老行业,市场力量也看到老年人群中在照护需求、老年人产品、老年人养老服务等领域蕴含极大的待开发市场,其中也不乏各类社会公益慈善类组织在老年人生活照料、精神慰藉方面发挥了极大作用。老龄化对社会、对家庭的压力,也将公众自然而然地引入到对家人养老及自身养老的探讨和积极行动中。老年人自身在社会阅历、人生经历、以往职业角色等方面的不同而对当下互联网+养老方式持有积极或消极的应对举措。因此,互联网+养老服务的发展,需融合以老年人为中心的家庭、社会、政府、市场等多方力量共同而为。政府在不断健全完善相关法律法规政策制度的同时,需加强监督、管理、扶持和引导,明确鼓励政策,支持更多的互联网企业和社会化服务商进入养老服务市场。市场企业在着力拓展养老服务产业化运作的同时,还应兼顾养老服务的营利性与公益性,在服务提供、产品供给的质量、形式等方面,可针对贫困老人、残障老人、孤寡老人等在收费上有所优惠,政府也应当对养老服务企业给予场地、税收等的优惠和资金支持等。对于自理、收入等方面有困难老人,政府、企业及相关养老服务机构应当通过减免、降低费用等形式给予相应的的支持,并且能够将现有的对老年人的保障照顾措施在互联网+养老服

务模式中有所体现。

无疑,互联网技术应用于养老服务是当今社会发展的趋势,无论老年人是主动或者被动地卷入互联网+养老模式中,互联网、物联网、云数据、智能终端等带给老年人生活方式、养老模式的改变是不可避免的。互联网+养老不但正在成为一种趋势,也是应对社会老龄化的一种必要。

参考文献

- [1] 全国老龄办. 关于推进老年宜居环境建设的指导意见 [Z]. <http://www.cncaprc.gov.cn/contents/12/177185.html>, 2018-3-13.
- [2] 民政部、财政部联合开展居家和社区养老服务改革试点工作 [EB/OL]. http://www.gov.cn/xinwen/2016-07/19/content_5092825.htm, 2018-3-13.
- [3] 工信部. 关于印发“智慧健康养老产业发展行动计划(2017-2020年)”的通知 [Z]. <http://www.miit.gov.cn/n1146285/n1146352/n3054355/n3057643/n3057649/c5489620/content.html>, 2018-3-13.
- [4] 乌镇的“互联网+”实践 [EB/OL]. 新媒体砖家, <http://shfl.mca.gov.cn/article/xgbd/201512/20151200878639.shtml>, 2018-3-13.
- [5] 西安首家“虚拟养老院”启动 足不出户享受服务 [EB/OL]. <http://xian.qq.com/a/20180330/024660.htm>, 2018-3-13.

Discussion on the Development of Internet plus Pension Service

ZHAO Chuanfang

(Beijing College of Social Administration, Beijing101601, China)

Abstract: Based on the development of the Internet, Internet plus pension has become the main technical means of the current pension service. At present, the Internet plus pension service presents the following problems: How does the Internet plus pension service cater to the needs of different types of elderly people? How to build an efficient connection mechanism with the online demand and offline service? And how to position the role of government, market and society in the Internet plus pension model? etc. Internet plus pension service should highlight the concept of humanized care, take the link of medical resources and pension service as the main breakthrough point of Internet plus pension, improve the effectiveness of the development of Internet plus pension service with the extension, diversity and precision of offline services. It requires the multi-level participation of the government, enterprises, communities and other multiple parties, so as to make the Internet plus pension service become a sharing, integration and cooperation endowment service complex.

Key words: Internet; pension service; demand