

Intelligent Platform Construction of Community Endowment Depot

—Taking YiJiaYouXuan Company in Tongzhou District, Beijing as an Example

Feifan Zhang, Yunting Wang, Huiyan Cai

Beijing Wuzi University, Beijing, China

Abstract

With the aging of the population, the supporting issues have gradually become one of the important levers of social development and balance, and the intelligent platform construction of community endowment is an effective way to solve these issues. This paper takes the community endowment depot set up by Tongzhou YiJiaYouXuan Company as an example, and integrates social resources to participate in community endowment by designing an intelligent endowment platform that connects universities, communities and governments in a trinity, which greatly improves the intelligent level of community endowment.

Keywords: Community; Endowment; Intelligent Platform

社区养老驿站的智慧平台构建*

——以北京通州区壹家优选公司为例

张飞帆，王筠婷，蔡慧妍

北京物资学院，北京 通州 101100

摘要：随着人口老龄化加剧，养老问题逐渐成为社会发展和平衡的重要杠杆之一，而社区养老驿站智慧平台的建设是有效解决养老问题的办法，本文以通州区壹家优选有限公司设立的社区养老驿站为例，通过设计连接高校-社区-政府“三位一体”的智慧养老平台，整合社会资源参与社区养老，大大提高了社区养老的智慧化水平。

关键词：社区；养老；智慧平台

引言

根据第七次全国人口普查数据，我国 60 岁及以上人口为 26402 万人，占总人口的 18.7%。随着我国逐渐步入老龄化时代，“银发经济”蓬勃发展。艾媒咨询预测，随着养老行业的市场盈利在 2020 年达到 7180 亿元，预计到 2022 年将达到 10.25 万亿元^[1]。目前北京已经建成运营的养老驿站近 1100 家，累计为居家老年人提供居家服务 900 多万人次。其中北京壹家优选有限公司在通州和门头沟经营着 13 家养老驿站，是北京养老市场的主要参与者之一，本文在分析公司需求痛点的基础上，设计出符合北京社区养老需求的智慧云平台解决方案。

1 养老驿站简介和需求分析

北京壹家优选有限公司是一家专注于互联网模式与养老行业整合的专业服务运营商。公司注册资本 8000 多万元，在通州区、门头沟区经营 100 多家社区养老驿站。目前，该公司有一款名为帮帮家园的 app 在运营中，但用户数量较小，且该 app 的价值远远低于应有水平。我们对运营中存在的需求痛点进行了深入分析，具体如下：

*基金资助：受“高校—社区—政府”云联动社区养老服务平台建设研究支持资助（2022106013）。

1.1 合格劳动力短缺

驿站发展不够成熟，运营成本高且收益低，因此驿站缺乏足够能力和资金聘请训练有素的老年护理人员。同时，由于宣传力度不足，大多数求职者对该行业缺乏了解从而忽略驿站工作的简历投递。此外，通过调研我们了解到，老人们很喜欢养老驿站组织的学习英语，唱歌，跳舞等各项技能的培训活动，也愿意在社区工作人员的带领下去郊区旅游，这也是发展好驿站与老人之间关系的重要桥梁。但是，同样由于资金不足，这些活动开展次数非常少，对于服务的提高有较大的阻碍。

1.2 养老服务智能化水平不高

仓库里有健康检测机器，但有时检测不准确；且智能设施止于一些监控设备和收集老年人的身体健康数据。app 帮帮家园虽已建成，但用户数量较少，未被充分利用，并未达到合理有效的计划和资源整合，同时也没能通过大数据来实现对更多资源的对接。另一方面，一些手机程序、智能化设备、网站等没有充分照顾老年用户，导致老年人与现代社会之间形成一道“数字鸿沟”。养老驿站难以通过尚未完善的养老服务智慧水平来获得可观盈利。

1.3 缺乏良性盈利模式

老年人有养老需求，需要社区为他们提供各种养老服务，但他们却为订购付费服务犹豫不决。目前，大多数老人由于观念问题，不愿意对服务付费。根据调查，老年人对于养老驿站提供的服务持有较高评价。虽然驿站工作人员与老人相处融洽，但是每当社区工作人员向老人介绍一些付费产品和服务时，他们总会拒绝。实地调研显示，虽然老年人不愿意为服务付费，但他们的子女对于这些付费项目都表示出很高的兴趣并且愿意为自己的父母购买，因此，养老服务产品的推广宣传的对象应该由老人本身调整为他们的子女，针对子女的宣传才能有效的提高此类产品的销量。但现实中，子女们都表示在平时生活中没有机会接触到这些服务介绍，因此，更不知道服务和产品的消费渠道。之所以会发生这种情况，驿站工作人员表示，他们的上班时间都是和老年人子女一样，每次他们对服务和产品进行介绍时，子女都因工作不在家，而老人又对这方面的介绍有抵触心理，因此在子女回家之后，也很少将这些内容告知他们。

在对目前社区养老需求痛点深入分析的基础上，本研究对帮帮家园 app 进行升级，丰富其老年人友好型功能，充分整合社会化资源，设计连接高校-社区-政府“三位一体”的智慧养老平台^[3]，同时该平台同时关联驿站、老人及其子女，通过智慧平台的运行尝试解决目前社区养老的运营问题。

2 智慧云平台解决方案

为了解决智慧养老不够“智慧”，以及技术、劳动力等问题。帮帮家园 app 升级了新的系统。新的系统是基于云“家庭-大学-社区”养老服务模式。其背后的逻辑是将家庭、大学和社区整合为四个互联的模块，分别是平台运营管理系统、大学志愿者管理系统、社区服务中心和老人及其子女自助中心（见图 1）。

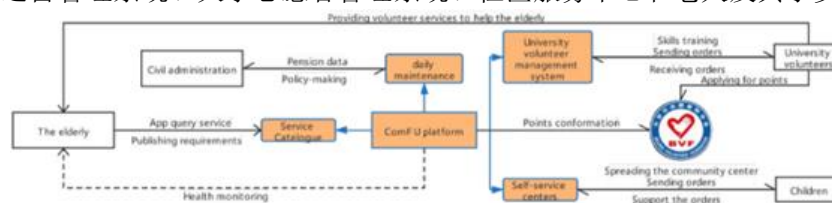


图 1：智慧平台运营模式

2.1 运行管理系统

本系统采集老年人的基本数据和健康状况，建立老年人动态档案。同时记录社区养老驿站向老年人提

供服务的情况和次数，生成数据库，帮助政府部分计算应该向养老驿站发放的补贴。同时，该系统连接到政府机构，并向他们提供最新的数据，以支持科学的决策。政府在收到数据后，根据社会和经济大环境制定相对应的老年人政策，运行管理系统接收后将政府政策转换为三个系统的具体职责的改进方案。

2.2 学生管理系统

本系统主要实现学生志愿服务的跟踪和管理，通过服务平台接收和记录老年人的实际需求，及时向志愿者发放工作单，志愿者通过系统完成接单和服务的过程。在家庭-大学-社区养老服务模式中，大学生需要首先经过志愿者管理的培训考核，同时，为了更加了解老人情况和更好的为老人志愿，我们采取多个固定志愿者服务固定老人，即“固定多对一”的志愿模式。老人可以在社区服务中心表达自己的需求，同时大学志愿者管理系统根据大学生确定的闲暇时间来进行志愿分配。任务分配后志愿者开始执行，老人可以对志愿进行反馈，反映的好坏也决定这积分奖励的多少，这也反过来激励大学生志愿者更加投入的完成志愿服务。同时大学生也可以通过大学生志愿者管理系统进行反馈，提出更换服务对象的要求并说明原因，系统会酌情进行人性化调整。

2.3 社区服务中心

本系统主要负责协作和统一管理。服务中心统一受理老年人的服务需求，生成订单，并通过系统算法将订单分配给驿站服务人员或大学生志愿者，同时该系统负责受理并自动记录老年人的咨询、反馈和投诉，并进行相应处理。

2.4 老年人及子女自助中心

本系统连接老人、子女和驿站，每天监测老年人的服务需求和健康状况。如有相应需求，驿站将提供付费服务，并联系其子女付费。子女可以在老人及其子女自助中心注册账号，与社区服务中心的各功能互联。子女注册好账户可以和老人账户进行关联，实现信息互通。社区环境、老人的生活日常将会针对对应子女进行展示，使子女了解老人近况。因为两代人的消费观念不同，老人不舍得为服务付费，而子女更希望老人安享晚年，所以社区活动公告栏中的活动服务将通过老人及其子女自助中心推广给子女账户，将消费对象转移，通过让子女进行代支付来为老人报名的方式实现盈利的目的。

3 社会意义

高校-社区-政府“三位一体”的智慧养老平台有较强针对性，对养老驿站、老年人及女、参与工作的大学生志愿者以及政府机构均有积极意义。受益方具体体现如下：

3.1 壹家优选有限公司

该模型的应用有效养老驿站解决劳动力短缺问题。培训出来的高校志愿者成为丰富老年护理劳动力、降低劳动力成本的新生力量。其次，这个系统让子女为其父母付费，帮助壹家优选公司建立起一个良性循环的盈利模式，解决长期以来困扰养老驿站的盈利问题。第三，通过与制度的对接，政府更好地了解养老行业，可以为养老驿站提供更多的资金和政策支持。

3.2 老年人方面

驿站有了充足的劳动力，老人可以享受更高更全面细致的待遇。同时，通过宣传，更多的子女愿意为自己的父母购买养老产品和服务，使整个家庭受益。另外，大学生可以借助自己的特长和专业知识带领老人学习英语，唱歌，跳舞等种种技能。此外，驿站还会对志愿者进行专业培训，讲解护理知识，训练有素的志愿者便可投入到老年人护理的工作中。这样不仅可以在日常生活中帮助老人，还可以丰富他们的精神娱乐活动。

3.3 高校志愿者

每当志愿者参与驿站的活动后，都会获得相应的志愿时长和积分。同时，学校每年也会对参与活动多，时长多的大学生给予校级志愿一、二等的奖学金。因此，这些机制都可以很好的吸引大学生参与志愿。此外，我们参照了日本养老驿站模式，即年轻人参与养老志愿活动，可以为自己的父母攒养老积分，在自己的父母需要驿站服务时，便可以利用子女为他们攒的志愿积分来免费享受优质的养老服务。

3.4 政府部门

政府部门与智慧平台的联通，可帮助他们轻松收集第一手的数据，并通过日常在线巡查实现对社区驿站的实时监管。除此之外，该解决方案还可以推广到其他地区，帮助他们建立智能社区养老系统。

4 结语

本文设计的智慧云平台解决了壹家优选公司经营的养老驿站智能化服务水平低的问题，同时丰富了社区养老服务人员供给，并通过连接老人的子女，帮助养老驿站建立起了良性的盈利模式，为驿站增加了受益，有利于养老驿站长期稳定的为社区提供高质量的养老服务。但本系统还存在一些问题，例如智能化运营系统不完善的技术问题，有待后续研究解决。

参考文献

- [1] 国务院.第七次人口普查主要[EB/OL](2021-05-11).http://www.gov.cn/xinwen/2021-05/11/content_5605871.htm
- [2] 姜丽美, 刘玲, 我国智慧养老研究热点与前沿的可视化分析, 攀枝花学院学报 [J], 2022 (3), 45-55.
- [3] 殷纾,杨欣怡.“家庭—高校—社区”云共享联动机制的养老服务模式研究,现代商贸工业, 2021 (23): 40-41