新型智慧养老模式的研究与探索
——以库尔勒为例

田 苗 陈丹丹 郭珂彤 王诗瑶 *

新疆科技学院 , 新疆 库尔勒 841000

摘 要：在全球人口老龄化趋势加剧的背景下，我国养老服务面临资源短缺、区域发展失衡等多重挑战。“互联网 +”技术的兴起为智慧养老模式创新提供了新路径，能够有效优化养老服务供给、提升服务质量。本文以新疆库尔勒为研究对象，结合当地多民族聚居、城乡养老资源差异显著的特点，从“互联网 +”养老的内涵与模式入手，分析当前库尔勒智慧养老发展面临的困境，进而探索适配当地需求的智慧养老优化路径，旨在为地区智慧养老体系建设提供理论参考与实践方向。

关键词：智慧养老；互联网 +；新疆库尔勒；养老模式

DOI：10.64649/yh.shygl.2025020010

0 引言

人口老龄化已成为全球范围内不容忽视的社会议题，其对社会保障体系、公共服务供给及社会经济发展均产生深远影响。我国老龄化呈现出程度深、速度快、区域差异大的特征，且养老照护劳动力短缺问题突出，传统养老模式难以满足老年人多样化、个性化的服务需求。在此背景下，“互联网 +”与养老服务的深度融合成为破解养老困局的重要方向。2017 年《“十三五”国家老龄事业发展和养老体系建设规划》明确提出建设虚拟养老院、推动智能技术在养老领域的应用，为智慧养老发展提供了政策支撑。

新疆库尔勒作为多民族聚居地区，其养老服务既面临全国共性问题，又存在独特的区域特征——城乡养老资源分配不均、多民族文化差异对服务适配性要求高、部分地区技术普及难度大等。因此，以库尔勒为案例探索新型智慧养老模式，不仅能为当地养老服务升级提供解决方案，更能为我国地区智慧养老发展提供可借鉴的经验，具有重要的理论价值与实践意义。

1 “互联网 +”背景下智慧养老的内涵与模式

1.1 智慧养老的核心内涵

“互联网 +”养老并非简单的技术叠加，而是以互联网为核心，融合移动互联网、云计算、物联网、大数据等新一代信息技术，对传统养老产业进行全方位、深层次改造的过程 [1]。其核心目标是实现“应养尽养”，即通过技术赋能打破养老服务的时空限制，优化资源配置效率，精准匹配供需关系。从内涵层面看，“互联网 +”养老需兼顾三个维度：技术层面，依托智能终端与信息平台实现服务的数字化与智能化；思维层面，以共享、整合、迭代的互联网思维重构养老服务流程；模式层面，通过创新商业模式推动养老服务从“线下单一供给”向“线上线下协同”转型，覆盖老年人生活照料、医疗健康、安全保障、精神文化等多方面需求。

1.2 智慧养老的主要模式

结合国内实践与库尔勒地区特征，当前“互联网 +”智慧养老模式可构建为“三维融合”体系，横向覆盖老龄产品、老龄服务、管理模式与运行机制，纵向贯穿需求挖掘、服务供给、递送与评价全流程，形成闭环式养老生态。具体表现为以下两类核心模式：（1）平台化整合模式。搭建区域性智慧养老服务平台，整合政府、医疗机构、养老机构、社区、商家等多方资源。老年人通过智能终端（如智能手机、穿戴设备、家庭传感装置）提出服务需求，平台通过大数据分析实现需求与资源的精准匹配，例如在线预约居家护理、助餐服务、远程问诊等，同时实时监测老年人健康数据与安全状态，突发情况可自动触发紧急救助机制。（2）社群化服务模式。依托互联网构建老年社群，满足老年人精神文化需求。通过线上社群组织文化娱乐、学习交流、兴趣活动，同时提供远程心理咨询服务，缓解老年人孤独感；引入“银发经济”商家入驻平台，展示老年用品、康养服务等信息，为老年人提供多元化消费选择，同时促进当地养老产业发展 [2]。

2 新疆库尔勒智慧养老发展的现状与困境

2.1 库尔勒智慧养老的发展基础

作为新疆区域发展中的重要城市，库尔勒

在智慧养老领域的推进已积累一定条件。从硬件支撑来看，其城市范围内分布着相对完善的养老机构与社区养老服务中心，这些场所的基础设施配备，能够为后续引入智能监测设备、搭建信息服务平台提供必要的安装与运行环境。在政策层面，当地政府对养老事业的重视程度逐步提升，针对智慧养老相关项目的规划与扶持政策陆续出台，为模式创新与落地提供了制度保障。同时，医疗领域的前期探索也为智慧养老铺垫了基础，部分医疗机构已初步开展远程问诊、健康数据传输等服务，为“医养结合”与智慧养老的融合创造了可能性。

然而，库尔勒智慧养老发展仍面临明显的城乡失衡问题。农村区域不仅养老机构数量少、设施简陋，难以满足基础养老需求，更因互联网信号覆盖不均、智能设备普及度低，导致农村老年人既难以接触到智慧养老服务，也缺乏享受相关服务的硬件与技术条件，多数情况下需前往县城或城市才能获取稍完善的养老服务，智慧养老的普惠性尚未充分体现。

2.2 库尔勒智慧养老面临的核心困境

库尔勒智慧养老在推进过程中，需应对多维度的现实困境，这些问题涉及技术应用层面，也涵盖服务供给、安全保障与可持续发展等领域。从技术落地来看，部分农村及偏远区域网络覆盖稳定性不足，导致智能监测设备、服务终端的数据传输常出现延迟或中断情况，直接影响智慧养老服务的可靠性；同时，老年人对智能技术的适应能力存在明显差异，高龄、低学历群体在操作智能手机、穿戴设备时面临较多障碍，部分老人还对新技术存在抵触心理，而当前针对这类群体的系统操作培训与针对性指导较为缺乏，进一步制约了技术普及效果。

在服务供给层面，现有智慧养老模式多参照通用框架设计，未能充分契合库尔勒多民族聚居的区域特点，不仅缺乏语言支持，服务内容也未充分考虑不同民族的生活习惯与文化禁忌，难以满足多样化需求；且服务供给多集中于生活照料、医疗健康等基础领域，对老年人的精神文化需求关注不足，像民族特色文化活动组织、跨民族社交平台搭建等方面存在明显空白，导致服务的实用性与吸引力受限[3]。数据安全与服务质量方面同样存在风险，智慧养老平台存储大量老年人个人信息与健康数据，若安全防护机制不完善，易出现数据泄露、滥用等问题；而参与服务的第三方机构及从业人员资质参差不齐，部分服务人员未接受系统专业培训，服务标准化程度低，加之缺乏有效的监督考核机制，老年人对智慧养老服务的信任度难以提升。

此外，成本与可持续性问题也较为突出，智慧养老项目的设备采购、平台开发与日常维护均需大量资金投入，部分老年人经济承受能力有限，难以承担相关服务费用；农村地区因人口分布分散、需求规模较小，智慧养老项目盈利空间狭窄，社会资本参与意愿较低，导致项目难以形成规模化推广效应，可持续发展面临挑战。

3 新疆库尔勒新型智慧养老模式的优化路径

3.1 构建“分层分类”的技术普及体系

针对库尔勒城乡差异显著、老年群体技术适应能力不同的特点，需从区域与群体两个维度出发，构建“分层分类”的智慧养老技术普及体系，确保技术推广适配实际需求[4]。在区域层面，城市区域依托现有完善的养老机构与社区服务中心，重点推广多功能穿戴设备、家庭智能监护系统等高端智能设备，同时在社区内设立“智慧养老服务站”，为老年人提供设备操作培训、技术故障排查与咨询服务，帮助城市老年人快速掌握智能设备使用方法；农村区域则优先推进网络基础设施建设，解决信号覆盖不稳定问题，在此基础上推广按键式定位手机、语音控制设备等简易型智能终端，设备操作界面采用“汉语＋少数民族语言”双语设计，契合农村老年人语言习惯与操作能力，降低技术使用门槛。

在群体服务层面，组建由社区志愿者、大学生组成的“银龄数字助手”队伍，针对高龄、低学历、对新技术有抵触情绪的老年人开展一对一指导，通过手把手教学、场景化演示等方式，帮助老年人熟悉智能设备基础操作，如健康数据查看、紧急求助触发、服务预约等，逐步消除老年人对智能技术的陌生感与抵触心理，让不同区域、不同特征的老年人都能有效参与到智慧养老服务中，切实享受技术带来的便利。

3.2 打造“文化适配”的服务供给模式

结合库尔勒多民族聚居的区域文化特征，智慧养老服务供给需以“文化适配”为核心，从语言、内容、情感关怀多维度优化，确保服务贴合不同民族老年人的需求与习惯。在智慧养老平台设计层面，需增设维吾尔语、蒙古语等当地主要少数民族语言选项，无论是服务预约界面、健康数据解读，还是紧急求助操作指引，均实现双语同步呈现，避免语言障碍影响老年人使用体验。

服务内容设计上，要充分尊重各民族生活习惯与文化禁忌，例如在助餐服务中，结合不同民族饮食偏好定制餐食方案，规避禁忌食材；在文化活动策划中，融入维吾尔族刺绣教学、

蒙古族马头琴欣赏等民族特色内容，通过线上社群组织活动报名、作品展示，让老年人在文化传承中获得精神满足[5]。同时，针对老年人可能存在的孤独、焦虑等心理问题，引入专业心理咨询师开展双语远程心理疏导，用老年人熟悉的语言沟通交流；搭建跨民族老年社交平台，鼓励不同民族老年人分享生活经验、参与集体活动，在促进文化交融的同时，增强老年人的归属感，让智慧养老服务既具备技术属性，更充满人文关怀，真正适配库尔勒多民族共生的文化环境。

3.3 完善“多元协同”的保障机制

针对库尔勒智慧养老发展中的安全、质量与成本问题，需构建“多元协同” 保障机制，从数据安全、服务监管、成本分担三方面形成合力。在数据安全层面，需制定智慧养老数据安全管理规范，明确数据收集、存储、使用的边界，采用加密技术对老年人个人信息与健康数据进行保护，定期开展数据安全审计以排查泄露风险；同时加强对平台运营方及服务机构的监管，签订数据安全责任协议，将数据保护责任落实到具体主体，确保数据使用合法合规。服务质量监管方面，搭建“政府监管 + 平台评价 + 老年人反馈”的三维评价体系，先制定统一的智慧养老服务质量标准，再对从业人员开展系统培训与资质认证，建立“养老服务人员资质数据库”，实时记录其培训经历、工作表现与服务评价，实现人员管理透明化；此外开通线上投诉渠道，及时收集老年人对服务的意见与问题，动态调整服务流程，持续优化服务质量。

成本分担上，建立“政府补贴 + 社会资本 + 个人付费”的多元模式，政府重点对农村智慧养老项目与低收入老年人给予补贴，降低服务价格门槛；通过税收优惠、政策扶持吸引社会资本参与平台建设与运营，同时拓展广告投放、增值服务等盈利渠道；针对不同经济水平老年人推出差异化服务套餐，在保障服务可及性的同时，提升项目可持续性，推动智慧养老在库尔勒全域稳定发展[6]。

4 结论

新型智慧养老模式是应对人口老龄化的重要创新方向，其核心在于以“互联网 +”技术为纽带，实现养老资源的优化配置与服务的精准供给。新疆库尔勒作为多民族聚居地区，其智慧养老发展需兼顾技术创新与区域特征，通过构建分层分类的技术普及体系、文化适配的服务供给模式与多元协同的保障机制，破解当前面临的技术、服务、安全与成本困境。未来，库尔勒智慧养老模式还需进一步探索“医养结合”“银龄经济”与智慧养老的深度融合，推动养老服务从“基本保障”向“品质提升”转型，不仅为老年人提供便捷、安全的生活与医疗服务，更能满足其精神文化需求，增强老年人的幸福感与获得感。同时，库尔勒的实践经验也可为我国地区智慧养老发展提供参考，推动全国智慧养老体系向更加均衡、多元、人性化的方向发展。

参考文献：

[1] 王磬兰，李爱华 . 我国智慧养老产业发展现状、问题与对策分析 [J]. 科学・经济・社会 ,2024,42(01):28-40.

[2] 祁月浩，琚泽彬，党志峰 . 智慧社区养老的价值和困境分析及社会工作的嵌入路径 [J]. 经济研究导刊 ,2023,(23):95-97.

[3] 孔振，袁伟，寇文珍，等 . “互联网 +”智慧养老发展现状及其优化路径 [J]. 黑龙江科学 ,2023,14(23):50-52.

[4] 张京唐，芮国强 . 大数据驱动的智慧健康养老：现实表征、内在要素与优化路径 [J]. 湖南社会科学 ,2023,(05):132-141.

[5] 李里，黄娟 . 智慧养老视野下民族地区居家养老的实践路径研究 [J]. 内江科技 ,2023,44(05):143-145.

[6]《新时代积极应对人口老龄化发展报告——中国老龄化社会 20 年：成就・挑战与展望》第十二章智慧养老与智慧助老 [C]// 中国老年学和老年医学学会 . 新时代积极应对人口老龄化发展报告 -- 中国老龄化社会 20 年：成就・挑战与展望 .[出版者不详],2021:299-322.

作者简介：田苗（2005.10—），女，汉，四川省乐至县，新疆科技学院，本科，研究方向：人力资源管理

通信作者：王诗瑶（2007.02—），女，瑶族，湖南省永州市，新疆科技学院，本科，研究方向：人力资源管理

项目信息：新疆科技学院 2025 年度大学生创新创业训练计划校级项目 （X202513561079）。