

Analysis of the construction measures of the community home care service model empowered by artificial intelligence

Gang Hou

Changchun Institute of Humanities, Changchun, Jilin, 130000, China

Abstract

The traditional pension service model has been impacted to some extent, and the community home care service model has emerged at the historic moment. But in the process of promotion is also affected by multiple obstacles. Therefore, give full play to the technical advantages of artificial intelligence to achieve effective empowerment. It can achieve close contact between various parties and break the imbalance between supply and demand. It can provide personalized, professional and intelligent elderly care services for the elderly. According to the diverse needs of the elderly, we can constantly launch new products, improve the service mode, improve the quality of service, and promote the further development of the elderly service model. In view of this, this paper carries out the research work, gives a simple overview of the community home care service model, analyzes the construction measures of the model under artificial intelligence, and puts forward several effective guarantee strategies for the reference of relevant personnel.

Keywords

artificial intelligence; community home care; service model

人工智能赋能下的社区居家养老服务模式构建措施分析

侯刚

长春人文学院, 中国 · 吉林 长春 130000

摘要

传统的养老服务模式受到一定冲击, 社区居家养老服务模式应运而生。但在推广的过程中也受到多重阻碍。因此发挥人工智能的技术优势, 实现有效赋能。可以实现多方密切联系, 解决供需不平衡的问题。可以为老年人提供个性化、专业化和智能化的养老服务。也能根据老年人的多元需求, 不断地推出新的产品, 改进服务模式, 提升服务质量, 促进养老服务模式的进一步发展。鉴于此, 开展本文研究工作, 简单概述社区居家养老服务模式, 分析人工智能下该模式的构建措施, 并提出几点有效的保障策略, 以供相关人员参考。

关键词

人工智能; 社区居家养老; 服务模式

1 引言

我国大力推行社区居家养老服务, 但在应用的过程中出现诸多阻碍, 而人工智能的发展与融入, 为社区居家养老模式提供了新的思路。因此, 现阶段需要积极探究基于人工智能的社区居家养老服务模式, 优化功能设计, 并制定针对性的保障措施, 保障社区居家养老服务模式, 可以有效推进解决养老问题。

【课题项目】长春人文学院福祉(项目编号: FZKY2024045)。

【作者简介】侯刚(1976-), 男, 中国吉林长春人, 博士, 教授, 从事大数据、信息安全、人工智能、数据金融研究。

2 人工智能赋能下的社区居家养老服务模式的概述

近些年来, 我国老龄化增长速度逐渐加快, 如何养老成为全社会的一个热点话题。社区养老服务是政府部门积极应对老龄化问题的一个重要举措。不过在推行社区养老服务模式时, 由于相关主体缺乏有效沟通、供需不匹配、服务队伍不稳定等诸多问题, 影响到社区服务养老模式的有效落实。因此打造基于人工智能的社区养老服务模式, 引进先进技术, 实现与原有模式的深度融合, 可以实现信息化赋能。利用大数据平台分析, 获知老年人实时的服务需求, 提供精准化的服务。社区居家智慧养老服务模式包含了多方面的功能, 可以实现身体健康检测、综合服务和评估监督等一系列工作, 满足老年人养老的各项需求, 提高服务质量, 也能推动社区居家养老服务模式的进一步落实。

我国社区居家养老服务模式以居家为基础, 依托政府、

社会、家庭三方参与来完成。对日常运行的目标要求包括要实现信息交互渠道的多元化提高、服务需求表达的准确性、提升居家养老服务的满意度和确保反馈信息流动的有序性^[1]。首先，供需双方之间信息交互不畅，会影响到社区居家养老服务模式的进一步推进。而在人工智能的支持下，打通信息交互的渠道，收集整理各方信息，可以破除供需不平衡的矛盾问题。其次，基于人工智能收集老年人信息，精准分析，可以使服务需求表达更加准确化，提供精准化的服务。第三，加强与老年人的双向交流互动，评价服务模式。通过长期跟踪管理，了解居家养老服务模式的情况，进一步解决问题，为老年人提供更加满意的服务。第四，人工智能的支持下，搭建服务方与需求方的连接通道，确保反馈信息流动的有序性，交流互动的过程中，进一步改进服务体验，实现预期的运作目标。

3 人工智能赋能下的社区居家养老服务模式的构成措施

3.1 社区居家养老服务模式的系统构成

基于人工智能技术实现对社区居家养老服务模式的赋能逻辑，打造运行机制优化系统设计。在各项技术的支持下，可以建立以社区大脑为核心，社区居家养老服务信息平台和社区智能互联网平台为基础，政府、社区管理人员和老年人作为参与者的养老服务模式。

核心是智能计算系统，它可以收集多源数据，进行智能化处理。社区大脑是城市大脑的重要组成部分，也是人工智能模式下社区居家养老服务模式的核心。它可以实现各平台的智慧连接，也能定期收集老年人的相关数据，构建模型。上传至信息平台开展智能分析，为老年人提供个性化的服务。

首先，构建基础信息数据库系统。数据库是社区居家养老服务能够稳定运行的基石。获得全面的数据信息，可以实现养老服务供需的有效对接，制定针对性的管理决策，提高服务模式的建设水平。政府进行合理规划，制定统一的技术标准，方便各个养老主体实现统一数据接口，开展数据共享^[2]。社区医院、医生、社工、老年人等多主体参与其中。整理各项信息，形成一个完整整体，提高数据的利用率。

其次，构建业务系统。业务系统主要是为需求方和供给方建立连接，提供高质量的服务。优化子系统的设计，各子系统发挥功能才能。解决养老服务供需之间的不平衡问题，促进社区居家养老服务模式的稳定发展。子系统主要包括居家养老服务业务系统、地理信息系统、风险防控系统、紧急求助系统等多项系统。

3.2 两个服务平台

搭建两个服务平台，包括社区居家养老服务信息平台和社区智能互联网平台。前者主要汇聚老年人和服务供给方等相关数据信息，为供需双方提供信息交流的渠道。社区智能互联网平台整合了社区智能互联网系统，将所有的硬件软件设备信息融入其中，实现服务设施之间的信息交互。

开展社区居家养老服务信息平台建设时，要以老人的养老服务需求为基础，以信息技术为手段，以云平台为支撑，以社区为依托，打造特色的养老服务模式^[3]。旨在通过信息化整合有效资源，可以为老年人提供多渠道多功能的服务，解决供需不平衡的矛盾问题。需求界定包含服务消费主体、服务提供主体、服务监督管理主体和服务支付结算主体四部分。基于四方面，设计整体框架，明确需求的内容，提供针对性的服务。例如，服务需求主体为老人及其家庭，需求的内容有医疗护理服务、生活照料服务、紧急救援服务等多项内容，因此要以智能养老服务终端为中心，例如智能手环、智能监控设备等。

服务提供主体主要有社区工作人员、社区养老服务机构等，对智慧平台的需求有运营业务拓展、业务培训、考核日常服务等内容，是养老服务供需对接的核心部分，同时也具有评价与反馈的作用^[4]。管理中心和各级政府相关部门也参与其中，作为服务监督管理主体，主要是制定相关的服务标准收集整理数据，并对业内进行考核监督。

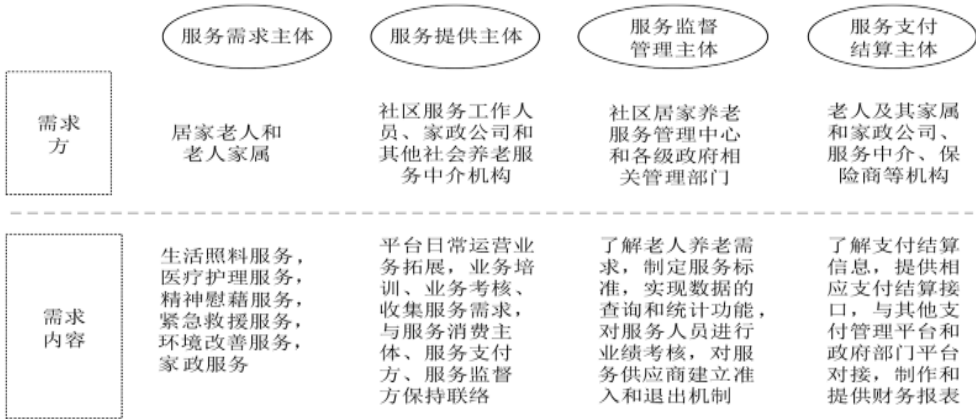


图 1 社区居家养老服务模式服务信息平台的框架设计

4 人工智能赋能下的社区居家养老服务模式中的问题

4.1 缺乏完善监管机制

现阶段在社区居家养老服务模式的日常运作过程中,相关的管理机制并不健全,处于各自独立的状态,缺乏有机整合和统一管理。在数据安全与隐私方面,存在一定漏洞,相关法律法规并不健全,难以形成一定的保障。针对社区居家养老服务模式的评估监督系统建设不全,日常监管不到位,因此难以及时发现其中存在的问题,影响了整体质量,限制了行业发展。

4.2 养老服务专业性问题

现阶段社区居家养老服务模式发展依旧存在一些问题,尤其是在专业性方面,市场准入机制不够严格一些,机构的水平参差不齐,因此影响到整个行业的服务质量。基于人工智能的相关教育和培训不足,缺乏专业人才的支持。很多养老服务人员在某些领域的专业能力比较薄弱,缺乏综合能力,无法应对老年人的多样需求。在发展过程中,由于技术研发平台建设等需要大量的资金成本,支出过高限制了社区居家养老服务模式的进一步发展。

4.3 养老服务的基础建设

人工智能技术的应用促进了社区居家养老服务模式的进一步健全,可以提供多元化的服务。但在这个过程中要注重资金的投入,开发相关产品,完善基础设施建设,从而满足该模式的稳定运行。而在实际运行的过程中,投入成本与获利额差距大,一些智慧养老服务产品发展受阻,由于价格居高,难以实现有效推广。相关的基础设施不完善,会影响到整个系统的进一步完善建设。

5 人工智能赋能下的社区居家养老服务模式的保障措施

5.1 加快立法保障,完善监督管理

新时期为了进一步推进社区居家养老智慧服务模式发挥人工智能的价值优势,就需要加快相关立法的进程,完善监督管理体系,有效应对各类风险因素规范建设,提高服务质量。首先,由于社区居家养老社会服务模式的起步比较晚,因此相关法律法规还并不健全,基于实际情况,制定针对性的法律法规,明确相关标准提供指导工作。借鉴已有的法律内容,进一步细化,满足当前的工作需求。其次,还需要建设统一标准,政府积极出台相关的政策规范关于养老的智能产品的技术标准,用于对养老服务供应商、社区医院等的标准化管理。

5.2 整合社会力量,完善产业链

整合社会多方力量,进一步完善社区居家养老的产业链,从而为该模式的发展提供一定的保障。首先政府出台相关政策,希望更多的社会力量参与其中,完善社区居家养老服务模式的建设。其次,加大对相关企业的支持力度,通过财税金融等各方面的扶持,吸引更多的大数据企业参与到智慧养老服务的研发工作中,实现技术创新,开发出更多特色产品,降低成本,使相关的智慧设备更加经济实惠。要注重居家养老服务事业的商业发展,打造特色的产业链。加快市场培育,积极发展老年相关的新兴业态,实现产业链的升级,通过政策调控企业参与等多种措施,大力开发上下游企业,形成完善的社区居家养老服务产业链。

5.3 完善基础设施,升级服务

相关职能部门需要结合当前社会发展现状,制定社区智慧养老服务行业的相关标准,完善基础设施建设,加强监管工作,密切监测智慧养老产业的运营状态。加强基础设施建设,构建以社区为基础的养老服务支持体系。首先,加大对基层社区和偏远地区互联网基础设施的投资力度,完善基础建设,实现不同通信运营网络的互联互通。做好日常的运营维护,减少故障率。其次,大力发展老人智能感知终端,实现远程服务。基于老年人的需求,以老年人人为本,开发特色产品提供智能化的服务,并在不断研究过程中解决弊端,实现升级,确保安全有效价格低廉。

6 结语

综上所述,老年化不断加剧,人口结构变化,传统的养老模式必然会受到一定冲击,因此在新时期要注重推进社区居家养老服务模式,面对当前存在的困境,可以重视人工智能等信息技术的应用,实现人工智能赋能,打造特色的社区居家智慧养老服务模式。把握核心内容,搭建特色平台,实现政府、家庭、社区的多主体的密切联系,收集整理老年人的全面数据,构建完善数据库,提供针对性的服务。从多个方面入手,有效构建社区居家智慧养老服务模式,实现养老产业的进一步发展。

参考文献

- [1] 赵曼,邢怡青. 人工智能赋能的居家社区养老服务发展及其生态系统优化策略研究[J]. 社会保障研究,2024(2):16-25.
- [2] 杨柯,汪志涛. 人工智能赋能下的社区居家养老服务模式构建研究[J]. 云南行政学院学报,2020(3):145-152.
- [3] 王栋乐,王明军,吴赛. “互联网+”社区居家养老服务模式的问题及推广研究[J]. 互联网周刊,2023(8):59-61.