DOI: 10.54254/3050-2160/2025.24555

数字化背景下武汉市“互联网+”社区居家养老模式创新研究

马晓瑜[1*]，陈思雨[1]，岳文慧[1]

（1.武汉理工大学外国语学院，湖北省武汉市，430070；*通讯作者，1203943631@qq.com）

摘　要：随着我国人口老龄化问题日益严重，社会养老压力与日俱增，传统养老模式已不再满足养老服务的需要，“互联网+”养老模式应运而生。本研究以武汉市为研究对象，通过文献分析、实地调研和问卷调查等研究方法，收集了多份有效样本数据，深入剖析该模式在武汉市的应用现状、未来期望和发展方向，进一本针对性地提出有助于武汉市“互联网+”社区居家养老模式的优化对策。

关键词：武汉市；“互联网+”社区居家养老服务；智慧养老平台

引言

近年来，人口老龄化问题席卷全球，在我国尤为突显。老龄化不断加深，同时对社会养老保障体系构成了严峻挑战，探索高效、便捷、可持续的新型养老模式成为迫切需求。随着数字技术发展，国家高度重视科技创新在养老领域的赋能作用，大力倡导智慧养老。武汉市作为中部地区重要城市，较早开展了“互联网+”养老模式的实践。本研究聚焦于武汉市“互联网+”社区居家养老模式的创新研究，深入剖析其现状、关键问题和未来发展方向，提出优化智慧养老平台功能设计、提升服务效能的对策建议，为积极应对人口老龄化贡献实践智慧。

1. 研究背景

第七次全国人口普查结果显示，我国60岁及以上老年人口已达2.64亿，占总人口的18.70%，其中65岁及以上人口规模为1.91亿，占比13.50%[1]；而民政部最新发布的《2023年民政事业发展统计公报》数据表明，60岁及以上人口数量已增至2.97亿，占比攀升至21.1%，65岁及以上人口规模达2.17亿，占比15.4% [2]，这一显著增长趋势充分印证了我国人口老龄化进程正在加速推进。在经济社会快速发展的背景下，人口老龄化程度持续加深导致社会养老保障压力日益凸显，使得养老问题成为当前社会发展中的重要议题。目前主流的家庭养老、机构养老和社区养老等传统养老模式，由于受到家庭结构小型化趋势加剧以及养老机构服务质量不均等因素制约，在应对老年人日益多元化的养老服务需求方面逐渐显现出诸多不足。面对这一现实挑战，亟需对传统养老模式进行系统性创新与变革。

我国也大力支持推进养老模式的智能化进程。《国家积极应对人口老龄化中长期规划》、《“十四五”国家老龄事业发展和养老服务体系规划》等政策文件明确强调，需要确立“科技支撑”在老龄化应对体系中的核心地位，推动老年用品向科技化、智能化方向转型升级，构建智慧养老服务体系。在此背景下，许多城市积极开展智慧养老试点工作，其中武汉市的实践成效尤为突出。作为中部地区的重要城市，武汉较早进入老龄化社会，且老龄化程度明显高于全国平均水平。2018年，武汉市政府颁布《武汉市推进“互联网+”居家养老新模式实施方案》，提出构建“虚实互通、家院互融”的“互联网+”居家养老创新模式[3]，该模式以满足老人养老需求为立足点和出发点，促进人工智能与养老服务深度融合，推动解决“大城养老”难题。

2. 研究目的及意义

2.1. 社会意义

“互联网+”社区居家养老模式有助于缓解社会养老供需矛盾。“互联网+”养老模式能够依托互联网平台，将养老服务资源进行有效整合与优化配置，推动养老体系建设更加完善高效，有利于提供个性化、针对性的服务，从而满足老年人多样化的养老需求，缓解社会养老压力。

2.2. 经济意义

该模式的应用有助于降低社会养老成本，提升养老服务领域的经济效益。通过利用现有的互联网技术，能够实现养老信息和资源的整合，进而降低运营成本，提高服务效率和质量。同时，“互联网+”养老模式还能够促进智能养老产品的流通，带动相关产业的发展。

2.3. 文化意义

“互联网+”社区居家养老模式有助于实现尊老敬老传统美德的传承和弘扬，构建和谐的社会文化氛围。借助互联网平台，可以加强家庭成员与老年人之间的沟通与交流，增强家庭养老的功能和效果。同时，这种模式还能够传播先进的养老理念和文化，推动社会养老意识的提升。

2.4. 技术意义

该模式能够推动数字技术在养老服务领域的革新与进步。通过利用技术创新，可以开发更加智能化、个性化的养老服务产品，提高养老服务的科技含量和附加值。这不仅能够满足老年人对于高品质生活的追求，还能够推动相关技术的不断进步和普及。

3. 研究方法和技术路线

3.1. 研究方法

研究采用文献分析法。通过系统梳理国内外智慧养老领域的政策文本及学术文献，深入解析“互联网+”背景下社区居家养老服务的概念内涵、基本特征及实践现状，并筛选具有学术参考价值的研究成果，为研究提供有力的理论支撑和依据。

研究采用实地调研法。通过实地走访、调研等方式，深入武汉社区进行养老服务实施的访问调查，了解不同社区的不同养老状况，利用问卷调查，总结数据[4]，分析武汉市个别社区的养老现状以及群众对“互联网+”社区居家养老模式开展的态度和期望，为研究提供数据支持。

研究采用比较研究法。本研究利用纵横交织的对比分析方法，采用纵向历史比较与横向模式对比相结合的研究路径，全面考察传统社区居家养老服务模式与“互联网+”创新模式在服务特征、运行机制等方面的本质差异。

3.2. 技术路线

为有效研究武汉市“互联网+”社区居家养老模式，本研究采取文献分析、实地调研和比较研究的研究方法。首先，通过查阅国家政策和国内外养老专题研究及数字技术等文献资料，了解我国当前养老背景和武汉市“互联网+”养老模式的应用现状。随后进行实地调研，结合问卷调查，总结分析数据，得出武汉市“互联网+”养老模式应用现状、存在的问题和未来发展方向。最后，利用研究数据和现有技术，本研究得出相关结并对智慧养老平台设计建言献策，具体技术路线见图1。

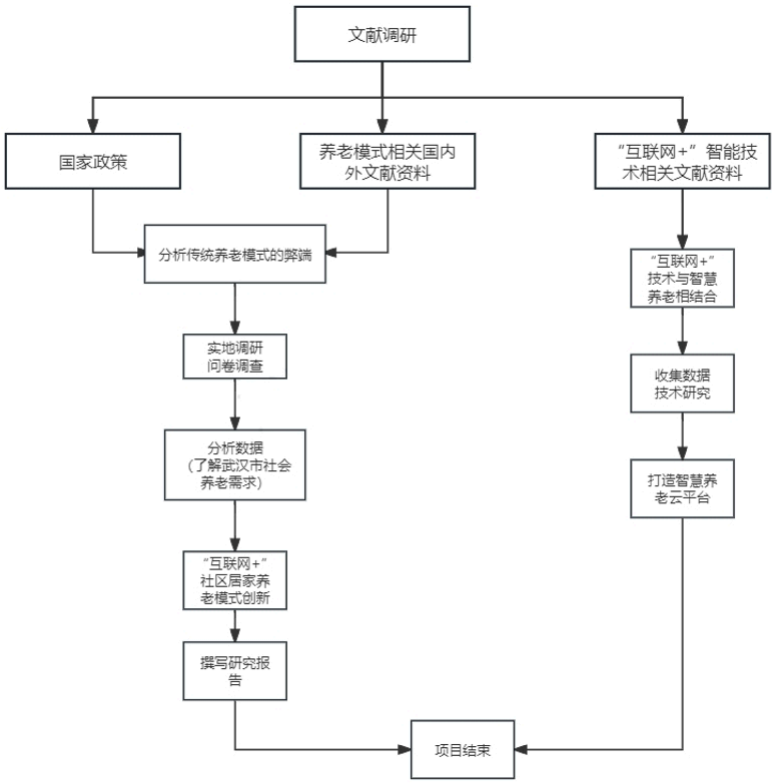

图1 技术路线设计

4. 研究内容与过程

本研究在探讨武汉市“互联网+”社区居家养老模式创新的过程中，主要采取了追溯背景-依托现状-调研发现问题-分析问题-解决问题的思路，主要内容和过程分为以下部分。

4.1. 前期准备

本阶段内容主要从我国目前养老情况和养老模式现状入手，了解“互联网+”养老模式产生的背景，进一步探知武汉市“互联网+”养老模式的开展过程，同时详细汇总了相关领域专家学者的文献资料和研究结论，并对本研究的背景、目的和方法进行自我概述。

4.2. 调查分析

本阶段工作重心在于开展实地调研和问卷调查。以武汉市个别社区为主要调研对象，进行深入了解，包括社区养老模式现状、“互联网+”养老模式开展现状和民众对此养老模式的看法和期望等内容，最终得出对应数据。

4.3. 后期总结

本阶段依托调查数据展开分析，总结武汉市“互联网+”养老模式现存问题，针对问题提出优化改良，为创新养老平台建言献策。

5. 调查问卷数据分析

本次调查内容涵盖老年人需求、养老服务质量关键因素、对养老服务创新的态度、数字化技术优势、当前服务改进方向及未来“互联网+”模式期望等方面。

调查旨在掌握武汉部分社区“互联网+”社区居家养老服务开展情况，确保对武汉市“互联网+”社区居家养老的现状和发展诉求的研究有理有据。

以下为重点数据分析。

5.1.“互联网+”养老模式认知

受访者对当前“互联网+”前养老模式的认知水平呈差异化特征。“非常了解”的比例统计结果为0%，“一般了解”者所占比例为58.33%，“不了解”的人占总体的41.67%，这一结果说明，即便半数以上的受访者有了一定认知基础，但对这种养老模式的认知仍停留在浅阶段，详细数据见图2。

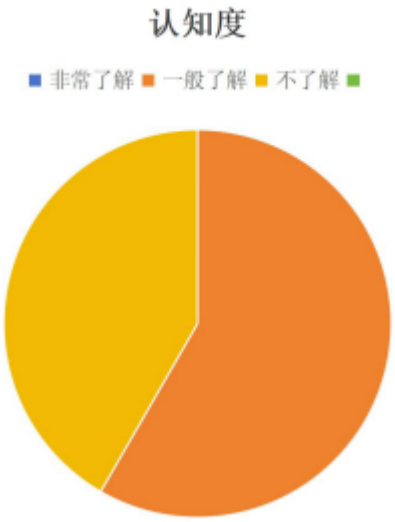

图2“互联网+”养老模式认知度

5.2. 养老模式选择

关于家庭所采取的养老模式，有66.67%的老年人选择居家养老生活，25%的老年人借助亲属照护，而选择机构养老的占比仅为8.33%，这样的分布格局与我国“家庭本位”的传统养老文化高度契合，充分体现了家庭在养老体系中的核心地位，不过需要注意的是，依赖亲属养老这种模式可能会使养老问题加重，比如时间成本、经济负担、家庭矛盾、情感压力等方面，详细数据见图3。

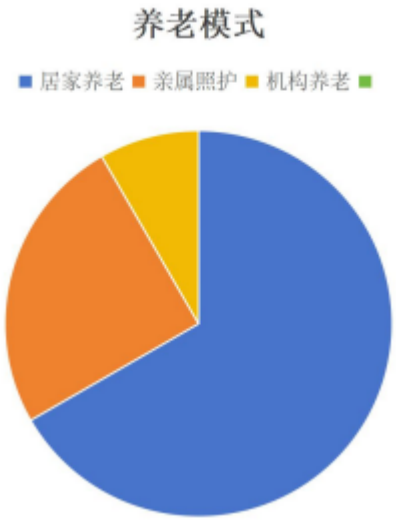

图3 养老模式选择

5.3. 当前我国养老模式的满意度

在养老模式的满意度方面，没有人选择“非常满意”和“非常不满意”，选择“满意”的占比为33.33%，“一般”在整体中占比50%，“不满意”所占比重为16.67%，目前养老服务整体处于“基本能接受但仍有进步空间”的状态，服务供给与需求之间存在一定程度的不匹配，详细数据见图4。

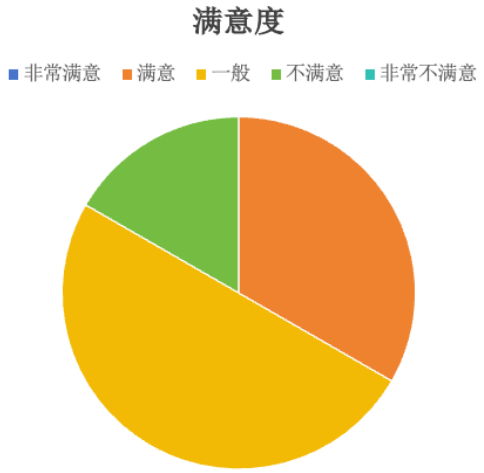

图4 当前我国养老模式满意度

5.4. 互联网养老需求与期望

5.4.1. 养老需求

在养老需求方面，生活照料、医疗保障、心理关怀构成了需求的三大支柱，所有受访者都将生活照料列为必要需求，包括日常起居协助、家务操持等基础服务，83.33%的老年人强调医疗保障非常关键，涉及慢性病管理、急诊响应等健康支持。心理关怀需求占比为91.67%，显示出老年群体对情感陪伴及心理健康服务的迫切渴望，社交活动参与和经济支持也表现出一定的需求度，当前养老服务体系应优先保障基本生活支持、健康维护及精神慰藉等基础性服务，详细数据见图5。

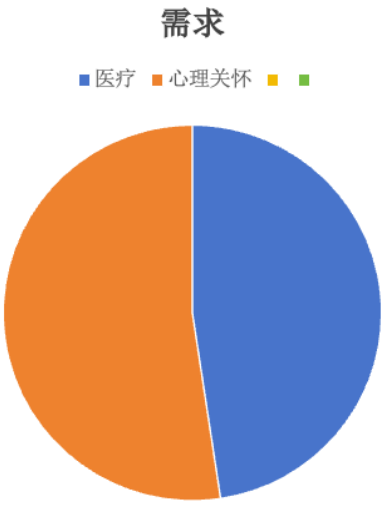

图5 养老需求

5.4.2. 功能期望

智能设备和远程照护技术呈现出较大的需求潜力。调查结果显示，所有受访对象都希望引入智能居家设备，如健康监测类终端设备和家居安全防护体系，以提高居家的安全与健康管理能力，100%的受访者希望获得远程照护支持，方便亲属或专业机构及时了解老人情况，66.67%的受访者希望接入在线医疗咨询服务，

41.67%的调查对象关注社区线上社交平台搭建，50%的人群期待推出健康管理类应用服务。科技为养老服务赋能已成为社会共识，智能化与远程化服务将成为“互联网+”养老模式升级的核心方向，详细数据见图6。

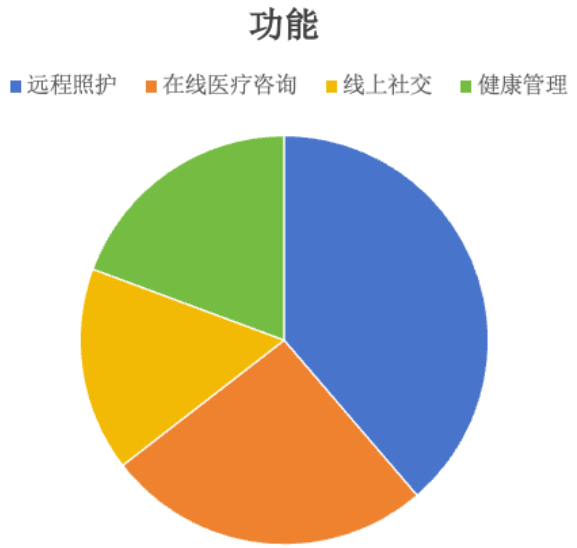

图6 功能期望

5.5. 对“互联网 +”养老模式的看法

5.5.1. 数字化技术应用价值

受访者大体认可其在提升效率、定制服务以及成本优化方面的长处，91.67%的受访者觉得数字化技术可显著加快养老服务响应速度，提高资源配置效率；全部受访者均强调其个性化服务的能力，可按照老年人健康数据与生活习惯精准提供服务；有66.67%的受访者认为此项技术能降低长期养老成本，半数接受调查者对数字化技术在促进人际沟通与社区互动上的作用表示肯定，这些认知为“互联网+”居家养老模式的推广铺就了坚实的社会认同基础，详细数据见图7。

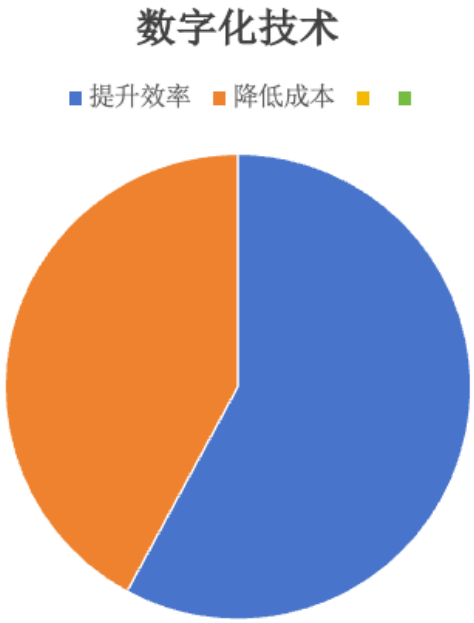

图7 数字化技术应用价值

5.5.2. 养老服务创新支持度

总体上公众展现出积极态度。66.67%的受访者表示强烈支持，25%持支持态度，这反映出社会对养老模式革新的迫切需求。仅有8.33%的受访者表示态度不确定，无人明确表示反对。这种积极态度不仅体现了公众对传统养老模式升级的期待，也印证了数字化技术应用于养老服务的现实可行性，详细数据见图8。

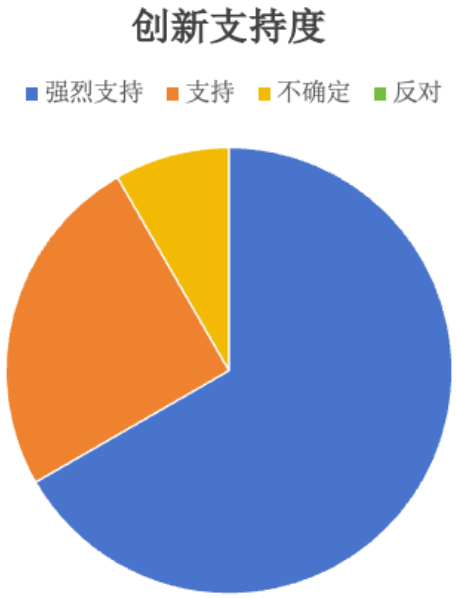

图8 养老服务创新支持度

6. 结论与展望

6.1. 武汉市“互联网+”社区养老模式现状

民众认知普及不足，新型模式推广受阻。当前武汉市居民对“互联网+”养老模式的认知仍处于较低水平，多数人仅停留在浅层次了解，更有相当比例人群对该模式缺乏认知。专业解读匮乏、信息传播渠道单一等问题，导致这一创新养老模式难以有效渗透社会层面，公众对其概念、优势及运作机制尚未形成清晰认知，阻碍了新模式的推广进程。

传统模式主导，智能化转型需求迫切。居家养老与亲属照护仍是武汉市养老的主要方式，充分体现传统家庭养老文化的深远影响。机构养老因服务质量参差不齐、社会固有观念等因素，接受程度较低。与此同时，老年人对养老服务的智能化需求显著增长，无论是日常健康监测、家居安全防护，还是远程医疗咨询与健康管理服务，都表现出对科技赋能养老的强烈期待，凸显出传统养老模式向智能化转型的紧迫性。

情感需求凸显，精神关怀有待加强。在物质生活得到契合后，老年人更加注重精神层面的需求，这使得心理关怀成为养老服务中不可或缺的关键部分，老年人同样期待有人倾听他们的故事，关注他们的情绪，给予温暖的陪伴。然而现有的“互联网+”养老模式在契合精神情感需求方面存在明显不足，未来养老模式的优化应更聚焦于精神关怀服务的创新与完善，提供针对性的情感陪伴与服务，切实提高老年人的精神生活质量。

6.2. 智慧养老平台构想建议

结合前期调查与数据分析，基于创新要求，本研究着重于老年人情感精神需求方面对未来智慧养老平台的搭建提出以下建议。

6.2.1. 系统框架

社区居家养老模式相较于其他养老模式更为繁琐复杂，因为该模式下老年人缺乏日常及时陪护，特别是独居老人和失能老人群体。因此智慧养老平台的设计需考虑到对老年人的安全、服务及照护等功能，对其给予全方位的保障。系统的搭建应合理利用当下“互联网+”、大数据等科学技术，做到信息互通，建立档案，

远程监控，全面监管，能够实时感知老年群体的居家情况、活动动向和服务需求[5]，且能对突发状况及时做出判断回应，联系子女或社区工作人员，保障老年人的健康安全。

6.2.2. 适老化操作

综合前期研究进行分析，目前依然存在这样的现象，即老年人对于相关智能养老产品缺乏足够的了解，在适应和操作这些产品时存在险阻，而这种情况在一定程度上延缓了智慧养老的推进步伐，鉴于此，本研究提出建议，智慧养老平台需要依据不同年龄阶段、文化程度以及身体状况的老年人的特点，设计更为简易化的操作流程，尽可能减少实际操作步骤，同时考虑强化语音自动操纵模式。另外平台应当把老年人作为操作者的首要选择，与以监护人为对接对象不同，老年人需要亲自体验并学习如何操作平台系统，社区以及子女可为其提供全面且个性化的科普培训，方便老年人在后续可独立使用平台。

6.2.3. 强化情感模块

依据调查结果显示，相较于健康检测、日常看护等服务内容，有相当一部分老年群体更加倾向于情感方面的关心与照护。本研究建议智慧养老平台应当拓宽情感服务模块，或者直接打造以情感服务为主导的平台，充分重视老年人高层次的精神需求，可以借助AI技术，设置“数字管家”，以此实现多样化的服务。

在契合老年人精神需求方面，情感陪伴以及沟通交流有十分关键的意义，平台凭借开发轻量化语音助手，输入多种方言版本，结合老年服务对象熟悉的表达习惯，拉近与老年群体之间的距离，发挥日常聊天、情绪识别等功能，平台可以搭建社区志愿者服务板块，系统定期联系相关志愿者为老人提供陪伴活动，设置子女联系提醒功能，帮助老年人与子女保持紧密的联系以及情感沟通。

在社交和兴趣社区构建方面，可以建立“线上+线下”双轨制模式[6]，平台配备线上主题社交群以及直播互动系统，配合“数字管家”的指导，有效降低老年人使用技术的门槛，使其可轻松参与感兴趣的话题讨论以及知识学习，同时平台设置线下活动通知，线下依托社区资源组织文体娱乐、志愿公益等活动，提供面对面交流的机会，“数字管家”及时提醒老人活动行程，让老人自愿参与。这种模式巧妙地融合了线上的便捷性和线下的真实感，打破了空间限制，拓展了老年人的社交圈子，又凭借实际互动加深了情感联系，全方位丰富了他们的精神生活。

在心理健康方面，可以构建整合人工智能与医疗资源的多维干预体系，系统借助收集老年人日常表现以及身体检测数据，利用智能算法分析情绪变化，及时发现异常情况并通知相关人员，起到一定的前瞻性监测作用。与专业医疗机构合作搭建匿名线上咨询平台，给予老年人倾诉心理问题的安全空间，并开设游戏娱乐专区作为减压方式，让心理健康服务更加完善。

参考文献

[1] 宋佳琪. 社区居家智慧养老存在问题与对策研究——以J市为例 [D]. 山东财经大学, 2024.

[2] 张茜. “互联网+” 智慧养老 [J]. 文化产业, 2025(6): 49-51.

[3] 李小娟. 武汉市 “互联网+居家养老” 服务优化研究 [D]. 中南财经政法大学, 2023.

[4] 朱琳琳. 武汉市社区居家养老服务研究——以常青花园为例 [D]. 武汉轻工大学, 2023.

[5] 张璐. 机构和居家养老一体化智慧养老平台的设计与实现 [J]. 中国新通信, 2024, 26(21): 63-65.

[6] 李珊, 许诺, 王晓静. “互联网+” 背景下我国智慧养老平台的现状与发展 [J]. 中国市场, 2024(29): 5-8.