

核心提示

当前,数字技术快速发展,是满足老年群体多元化、多样化、多维度需求的重要依托。我省应着力加大技术支撑、提升智慧健康养老产品供给能力,加速改造升级、推动数字技术适老化高质量发展,强化数字赋能、打造银发经济产业集群,为银发经济插上数字“翅膀”。

2023年底,我国已有60岁及以上老年人口超2.9亿,占全国人口的21.1%。规模巨大的老年人口加速了银发经济发展,目前,我国银发经济规模约为7万亿元,占GDP比重6%左右。到2035年,我国银发经济规模将达到30万亿元,占GDP比重约10%。国务院办公厅今年1月出台的《关于发展银发经济增进老年人福祉的意见》,提出了发展银发经济的具体措施,是新时代推动银发经济发展的指导性文件。当前,数字技术快速发展,是满足老年群体多元化、多样化、多维度需求的重要依托,为银发经济插上数字“翅膀”,是推动银发经济高质量发展的应有之义。

加大技术支撑,提升智慧健康养老产品供给能力

智慧健康养老产品具有便捷性、智能性、可及性等特点,能够对老年人的健康状况进行实时监测,并提供健康咨询、居家照料、康复训练、护理监护、情感陪伴等服务,为老年人带来便捷、舒适、健康、安全的生活体验。当前,我国智慧健康养老产品存在核心技术研发不足、科技成果转化率低、缺少行业标准等问题,产品形式和功能较为单一,难以满足老年群体多元化、个性化需求。

推动智慧健康养老新技术研发。湖南已布局“4+4”科创工程”作为推动高质量发展的关键科技支撑力量,基于此,应充分发挥湘江实验室等湖南四大实验室在算法算力、智慧康养、工业设计、智能穿戴、精准医学、智能制造等方面优势,推动智慧健康养老技术创新。着重加快多模态行为监测、跌倒防护、智能穿戴定位等实用技术攻关,推进适用于家庭服务机器人的环境感知、脑机接口、自主学习等关键技术升级,实现传感器、微处理器、操作系统等底层技术突破,进一步夯实智慧健康养老产品的技术基础。

丰富智慧健康养老产品功能形态。加大科技成果转化,开发契合老年人健康养老需求的智能产品。比如针对老年人健康监测需求,开发具备血压、血糖、血脂、心电图等检测监测功能的智能穿戴产品;针对老年人易跌倒走失的情况,发展防跌倒、防走失、紧急呼叫、室内外定位等养老监护类智能产品;针对老年人卧床起身不便的难题,开发多功能护理床,实现一键转身、起身;针对老年人精神陪伴需求,大力开发具有情感陪护、娱乐休闲、家居作业等功能的智能服务型机器人。

加快制定智慧健康养老产品标准体系。数据显示,日本适老化产品数量达5万个SKU(最小存货单位),相比之下,2022年中国市场适老化产品数量仅为6500个SKU,且产品质量参差不齐,缺乏统一规范标准,有些产品“华而不实”,不能满足老年人需求。产业健康有序发展,离不开完善的行业标准体系。由于当前适老化产品和服务国家标准尚未出台,湖南可先行先试,组织企业和养老机构参与智慧健康养老产品和服务的标准制定,以高标准推动智慧健康养老产品提质升级,确保市场健康有序发展。

加速改造升级,推动数字技术适老化高质量发展

互联网、智能手机、大数据的广泛应用,极大改善了人类生产生活方式。与此同时,也有不少老年人因为数字能力低,出行、就医、消费、办事、文娱等方面遭遇数字化、智能化门槛。我省应深入贯彻落实习近平总书记为解决老年人运用智能技术困难的重要批示精神,按照工信部《促进数字技术适老化高质量发展工作方案》要求,结合湖南实际,尽快制定出台相应工作实施方案,指导企业加快推进数字技术适老化改造,引导并帮助老年人跨越“数字鸿沟”,更好拥抱数字生活服务。

## 提质升级老年旅游的三个维度

伏恬舒 陈伏蛟

国务院办公厅发布的《关于发展银发经济增进老年人福祉的意见》提出,拓展旅游服务业态,完善老少同乐、家庭友好的酒店、民宿等服务设施,推出一批老年旅游发展典型案例,完善相关规定便利老年人出游,健全投诉举报机制并加强监管,发展老年旅游保险业务,培育旅居养老目的地。这意味着发展老年旅游,增进老年人福祉,已成为新时代民生领域重大课题。

新时代老年群体对于当今旅游市场具有“稳定器”的功能作用,是我国旅游事业健康发展的重要信心来源。据调研,我国老年旅游市场目前仍存在适老化旅游休闲设施不足、产品供给不充分、服务质量参差不齐、城乡发展不均衡等痛点、难点和堵点,大力助推老年旅游提质升级尤显重要和迫切。

呼应新需求,提高老年旅游获得感。应将老年旅游产业发展与公共事业建设有机结合起来,通过政府和企业通力合作,有效提升有能力有意愿的老年人外出旅游参与率。完善适老设施。建设一批高品质休闲公园、户外运动营地,打造老少同乐、家庭友好型的酒店、民宿等。优化产品供给。精心设计文化体验游、山水观光游、休闲度假游等精品旅游线路,多元开发家庭同游旅游产品,积极推广怀旧游、青春游、康养旅居游等主题旅游产品。精细服务手段。为老年游客设立绿色通道,规划专用停车位、优化标识系统,加强防滑检测等,并适当提供优惠或免票服务。策划活动

套餐。采取“旅游+文化+养生+娱乐”模式,增强老年旅游的旅途舒适感和愉悦感。拓宽营销渠道。通过互联网和老年人及其子女喜爱的短视频平台,广泛收集客户信息,关注专业人士推荐路径,实行精准营销。

营造新环境,增强老年旅游幸福感。应加大宏观政策调控力度,切实扭转城乡老年旅游市场不均衡局面,瞄准中等收入群体特别是乡村老年群体中的潜在客源,使其成为扩大旅游消费的生力军。强化多元旅游供给。老年旅游需求具有多样化、个性化、分层化特点,尤其注重情感、文化、社交、安全、舒适等方面感受。为此,应通过政策激励和企业创新协调推进,建设多层次、多业态、全链条的老年旅游产业生态,推动在销售旅游产品不合适、需要的旅游产品买不到等问题。推进适老化改造。老年群体出游仍面临价格虚高、安全担忧、数字鸿沟以及市场结构不平衡、产业结构不协调等诸多因素限制。为此,应完善相关政策举措,全面精准推进适老化改造,便利老年人出游,促进老年旅游高质量发展:加强市场监管,健全投诉举报机制,防范和整治市场欺行诈为;保障出行安全,完善无障碍等公共服务设施;重视老年友好型数字化社会建设,降低信息服务壁垒,避免信息不对称造成的危害。多主体协同驱动。老年旅游具备产业和事业的双重属性,应有效处理好政策激励、旅行体验、企业盈利等关系,推动多方主体通力合作,营造友好型老年旅游环境。

优化智能产品的适老化设计。引导手机、电视、电脑等智能终端生产企业细致开展适老化改造,设计和生产出更多符合老年人生活习惯和需求的产品。《中国互联网络发展状况统计报告》显示,截至2023年12月,我国已有2577家老年人、残疾人常用网站和App完成适老化及无障碍改造,超过1.4亿台智能手机、智能电视完成适老化升级改造。基于此,应继续引导相关企业推出适应“老年模式”的智能终端,提升智能产品的适老性,为老年人提供更加贴心、便捷的智能产品服务。

推进互联网应用的适老化改造。界面设计应简约且易于理解,提供明确的操作指引。功能方面,应提供多样化服务形式,丰富老年群体的体验感。内容方面,确保信息真实权威,尤其需要对互联网平台各类广告严格把关,防止老年人被虚假、诈骗广告误导。

提升老年人智能技术运用能力。深入实施“智慧助老”行动,依托社区、养老服务机构、老年大学、老年人协会等,依靠社区工作人员、志愿者、养老服务人员等,开展体验学习、尝试应用、一对一帮扶等智能技术应用培训活动。制作简单清晰、通俗易懂、趣味性强的人工智能技术教学视频、公益宣传短片,破解老年人数字化产品和服务应用难题。

强化数字赋能,打造银发经济产业集群

2023年,湖南数字经济总量突破1.7万亿元,增长15%。应依托现有数字经济优势,培育壮大银发经济产业集群,推动银发经济产业化、规模化、品牌化发展。

创立银发经济产业园区。根据国务院办公厅《关于发展银发经济增进老年人福祉的意见》,我国将在京津冀、长三角、粤港澳大湾区、成渝等区域规划布局10个左右高水平银发经济产业园区。我省可依托长沙高新经济技术开发区、长沙经济技术开发区和湖南自由贸易试验区等平台,创立银发经济产业园区,有效吸引银发产业领域科技资源、人才资源、产业资源集聚。依托产业园区,吸引领先地区及银发经济头部企业来湘设立分支机构,组织老龄产业博览会,重点发展智慧医疗、医美抗衰、健康装备制造、健康管理服务等产业,以产业集聚发展形成先发优势。

培育壮大银发经济经营主体。截至2023年底,我国开展养老相关业务经营主体达49万余家,主要涉及互联网+养老、养老照护、康复护理、教育休闲娱乐等领域,其中大多数业务都需要运用大数据、云计算、物联网等新兴技术。为此,应纵深推进“智赋万企”行动,以“数字化”武装“千业万企”,不断提升银发经济产业高端化、智能化、绿色化水平。发挥国有企业引领示范作用,带动小微企业和上下游企业集聚发展,打破不合理的市场准入壁垒,发挥民营企业市场反应迅速、产品丰富多样的优势,培育银发经济领域龙头企业,支持其连锁化、集团化发展。

建设互联互通的银发经济数据平台。发挥湖南省健康与养老大数据工程技术研究中心平台作用,建立健全居民电子健康档案、电子病历、老龄人口信息等基础数据库,实现相关数据的有效归集与管理。搭建健康养老数据平台,统一提供治理分析、共享交换、安全开放等全链条数据服务,提升数据使用效率,强化数据要素赋能作用。与此同时,加大数字安全监管力度,建立老年人数据安全标准体系,加强数据加密、数据脱敏、身份认证、访问控制等数据安全技术应用,降低数据安全风险。规范各类网站、手机App对老年人信息的收集和处理,禁止强制收集非必要个人信息,持续整治违法违规获取和泄露老年人信息行为,确保老年人数据安全。

(作者分别系湖南省当代中国马克思主义研究中心湖南工商大学基地研究员,湖南工商大学智慧党建研究院研究员)

## 发展乡村智慧养老 推进农村医养结合

谭琼

习近平总书记指出,要“积极应对人口老龄化,构建养老、孝老、敬老政策体系和社会环境,推进医养结合,加快老龄事业和产业发展”。在“健康中国”和“数字中国”建设大背景下,根据《智慧健康养老产业发展行动计划(2021—2025年)》《“十四五”国家老龄事业发展和养老服务体系规划》《湖南省老龄事业发展和养老服务体系“十四五”规划》《关于发展银发经济增进老年人福祉的意见》等文件精神,我省应加快构建居家社区机构相协调、医养康养相结合的农村养老服务体系。当前,我省农村养老依然存在医疗资源不足、服务供给不足、医养资源整合不充分、医养信息化水平低等问题。发展乡村智慧养老,积极探索信息化、智能化在农村医疗和养老服务中的应用,有助于提升农村医疗和养老资源的供给效率与水平,满足农村养老多层次、多层次的养老、医养需求。

加强智慧养老发展顶层设计,推进农村医养资源优化整合。制定乡村智慧养老发展规划。根据机构养老、互助养老、居家养老等不同养老模式,明确湖南农村智慧养老近期和中长期发展目标及各阶段主要任务,从宏观层面加以规范、支持、协调、指导。统筹乡村智慧养老和医养结合政策支持。综合运用土地、财政、税费、金融、人才等方面政策,为农村智慧养老和医养结合提供保障。建立健全农村智慧养老统筹协调机制。强化科技、工信、民政、卫健等多部门联动,建立医疗和养老信息共享平台,依托电子健康档案、远程医疗平台,实现医养服务领域信息互通,提高服务的连贯性和效率。

培育智慧养老新质生产力,增强农村医养结合服务供给。促进农村医疗和养老智慧化转型。大力推进信息技术、人工智能、物联网、大数据等生产要素在农村养老产业中的应用,加强芯片、传感器、显示屏等智慧养老硬件设备的改造升级,利用科技手段提高农村医养养老服务的效率和质量。创新农村养老服务模式和业态,扩大医养服务范围。通过智能健康监测、远程医疗、智能家居、智慧社区、银发电商等,为农村老年人提供个性化健康管理服务、互联网+健康咨询服务、互联网+居家养老生活照料、线上老年教育及购物等智能医养服务,满足多样化、个性化的医疗养老需求。构建智慧养老产业创新生态系统,促进跨学科、跨领域深度融合发展。

建立智慧养老产业联盟或协会,吸引企业、科研机构、投资机构等参与创新合作,建设智慧养老技术创新平台或基地,提供技术研发、转化、孵化等服务,加速智慧养老新产品、新技术的孵化和推广。

拓展智慧养老产品应用场景,满足多层次医养结合需求。推广智慧养老产品,提升农村居家养老水平。开展专题宣传、健康讲座、产品示范等多种形式的教育培训,引导乡村老年人及其家属了解并使用健康管理类、养老监护类智能产品。依托村组互助养老中心,建设农村智慧养老公共设施。以农村公共品和准公共品的形式,向农村居民提供医养服务,增强农村医养服务的可靠性和便利度。依托乡镇机构和社区,建立农村智慧养老产品示范项目。推动医疗机构和养老机构合作,加强智慧养老产品技术支持、售后服务,提升农村医养结合服务水平。降低农村智慧养老产品使用成本。通过提供购置补贴、税收优惠或其他奖励,鼓励农村相关机构或家庭购买智慧养老产品,并提供分期付款和贷款支持。

依托智慧养老产业发展,推进乡村医养人才队伍建设。健全智慧养老教育培训体系,提升乡村养老服务人才素质。支持高校、科研机构与企业开展合作,建设智慧养老人才教育培训基地,加强对院校学生、乡村医护人员和养老服务人员的教育培训;建立智慧养老人才行业认证和评价体系,规范智慧养老职业教育培训和技术等级,拓宽养老服务职业发展通道。引导跨行业人才参与乡村智慧养老就业创业,拓宽乡村医养服务人才来源渠道。依托“互联网+老年人医养服务”,将医疗、康复服务、老年营养、心理咨询等方面专业技术人才及经营管理人才与乡村链接起来,吸引智慧养老人才入乡就业创业。完善智慧养老人才入乡激励机制。以市场机制为主,激发乡村医疗和养老从业人员等的内生动力;充分发挥政府引导作用,通过政府的人才下沉计划,将城市智慧养老人才派驻到农村开展医疗服务和养老服务;发挥第三方组织作用,积极吸纳退休医生、护士和志愿者到乡村提供医养服务。

【作者系中南林业科技大学经济学院硕士生导师。本文为湖南省社科基金青年项目“湖南农村‘医养结合’社会养老服务需求与有效供给研究”(19YBQ111)阶段性成果】

## 优化线上消费服务 增进老年人福祉

鲁浪浪

国务院办公厅印发《关于发展银发经济增进老年人福祉的意见》提出,拓宽消费供给渠道,打造一批让老年人放心消费、便利购物的线上平台和线下商超。第七次全国人口普查结果显示,湖南65岁以上老年人高达984万人,占全省总人口的14.8%。当前我省老年人线上消费存在产品适配度不优、用户体验不强、操作技能不熟、交易安全性不高等问题,应进一步优化老年线上消费服务,激发老年线上消费活力,助力增进老年人福祉,助推湖南银发经济发展。

构建老年线上消费一站式综合服务平台。助力老年线上消费是牵涉面广的基础民生工程,需要打造政府、行业、社会组织协调联动的一体化综合服务平台,构建结构完善、资源共享、协调有力、监督有力的综合服务长效机制。一方面,政府统筹管理,强化顶层设计,建立平台入驻企业的市场准入标准,实行信用评分退出机制,制定细致的产品质量及服务标准,确保入驻企业产品服务供给的适配性、规范化,把好入驻企业的“入口关”“质量关”“退出关”。另一方面,行业企业精准研发,提供适配产品。利用大数据工具和数智技术,有针对性地开发健康监测、智能家居、老年社交、老年旅游等产品服务,持续满足老年人多样化、差异化、个性化需求。

为老年线上消费提供全方位优质服务。相关平台企业应引导老年人开启在线生活、学会一键解决衣食住行。其一,卖家应用功能让老年人可用得清、看得清、易操作。入驻平台企业可使用微信小程序、独立桌面App等,以图文、短视频展示老年人常用商品及老年人身心健康关怀类产品服务,配以便捷式跳转链接,以定期健康小知识推送分享作为引流方式;强化语音搜索功能,支持方言识别。其二,确保供应商产品服务优质。严控产品开品环节,实施产品测品环节打分割;推动入驻企业上架一线品牌商品,确保产品服务品质;主推当地供应链产品服务,既带动区域特色产业经济发展,又方便老年人线下体验。其三,确保第三方支付安全便捷。加强线上消费平台的安全防护,保障老年人的资金安全和交易安全。网站产品详情页应清晰标明购买支付通道,为方便老年人核对、

减少误下单情况,应使用大号字体、设置产品二次确认环节。其四,产品售后做到友好贴心。考虑老年人群的特殊性,对其网购商品尽可能送货上门,产品售后应以单号绑定电话客服模式,并精简传统电商的退货流程,通过网页窗口设计和悬浮窗口设计实现及时性提醒,切实消除老年人买不准、买不好、用不安的难题。

精准开展数字商务专项培训。面对互联网,老人们容易感到陌生与无措,成为生产力迭代更新下被遗忘的一代人。为此,应在线上努力建设老年友好型社区,比如手机淘宝、盒马、饿了么、高德地图、闲鱼、优酷视频等主要App均已通过适老化创新推出了“长辈版”。针对许多老年人线上操作不熟练、存在安全隐患等问题,应整合各类涉老教育、培训供给资源,交由老年开放大学、基层社区统筹管理,打造面向老年群体的数字商务学习服务平台,切实帮助老年人跨越数字技术鸿沟。一方面,开发生动实用的培训课程。构建适合老年人学习的线下体验课程;线上学习资源库,探索线上推送与线下课堂相融合的一体化教学模式,引导老年学员将所学知识落到实处。另一方面,践行寓教于乐的教学方式。比如将网页多项功能的操作步骤截图拼接成图文并茂的科普式连环画;将生活缴费、网上购物、移动支付等日常场景编写成“保姆版”顺口溜;为防范线上消费骗局,以情景模拟游戏、防骗漫画制作、防骗歌曲创作等沉浸式教学方式,让老年人轻松掌握识别虚假网站、辨别网络欺诈、洞察危险账号等防范数字安全风险的方法,让他们安心享受数字生活所带来的消费便利。

(作者系湖南省中国特色社会主义理论体系研究中心长沙基地特约研究员,长沙商贸旅游职业技术学院教师)

