

以人民为中心视域下南宁市社区智慧养老服务模式优化研究

李睿

广西农业职业技术大学 马克思主义学院, 广西 南宁 530007

DOI: 10.61369/VDE.2025260036

摘要：我国已经步入老龄化社会，城市社区是老年人日常生活场所，为解决传统养老模式弊端，以数字化、人工智能等新兴技术为支撑的城市社区智慧养老服务逐渐应用。南宁作为广西壮族自治区的首府城市，社区智慧养老服务不断发展，社区智慧养老服务响应及时、覆盖范围较广、智慧养老平台功能多样。但也存在老年人对社区智慧养老服务的了解程度偏低、社区智慧养老智能化设备使用率偏低、社区智慧养老服务质量较低、社区智慧养老服务缺少跨界融合的问题，在“以人民为中心”视域下，需强化数字技术赋能、推进资源提质增效、培育养老服务人才队伍三方面持续发力，形成“平台融合+设备预警+医养下沉+城乡联动”的低成本、高效社区智慧养老服务新模式。

关键词：以人民为中心；南宁市社区智慧养老；服务模式优化路径

Research on the Optimization of Smart Community Elderly Care Service Model in Nanning from the Perspective of People-Centered Approach

Li Rui

GuangXi Vocational University Of Agriculture Marxist Studies Institute, Nanning, Guangxi 530007

Abstract : China has entered an aging society, and urban communities have become important daily living places for the elderly. In order to address the drawbacks of traditional elderly care models, urban community smart elderly care services supported by emerging technologies such as artificial intelligence is gradually being applied. As the capital city of Guangxi Zhuang Autonomous Region, Nanning has seen continuous development in community smart elderly care services, which are characterized by timely response, wide coverage, and diverse functions of smart elderly care platforms. However, there are also issues such as low awareness among the elderly of community smart elderly care services, low usage rates of intelligent equipment for community smart elderly care, low quality of community smart elderly care services, and a lack of cross-sector integration in community smart elderly care services. From the perspective of "people-centeredness", efforts should be made in three aspects: strengthening digital technology empowerment, promoting resource quality improvement and efficiency enhancement, and cultivating excellent elderly care service talent teams, to form a new low-cost and efficient community smart elderly care service model featuring "platform integration + equipment early warning + medical and elderly care integration + urban-rural linkage".

Keywords : people-centered; smart elderly care in communities of Nanning City; optimization path of service model

人口老龄化是贯穿我国21世纪的基本国情，积极应对人口老龄化已上升为国家战略。^[1]马克思主义唯物史观认为，社会发展的最终目的是人的自由而全面地发展，^[2]老年人群体的福祉是衡量社会文明进步的重要标尺。“以人民为中心”的发展思想，深刻阐明了新时代中国特色社会主义发展的价值旨归，为养老事业指明了根本方向。^[3]

近年来，党和政府为应对人口老龄化问题，顺应数字化时代变革，大力推进我国智慧养老产业发展。国家发改委等有关部门联合发布的《“十四五”国家老龄事业发展规划》、党的二十届四中全会通过的《中共中央关于制定国民经济和社会发展第十五个五年规划的建议》着眼党和国家发展全局，对积极应对人口老龄化作出了全面系统的谋划部署，为老龄事业高质量发展明确了工作方向、提供了行动指南。^[4]《促进普惠养老服务高质量发展的若干措施》提出推广人工智能辅助诊疗设备应用，鼓励养老机构向社区开放康复护理、老年食堂的等设施。另外，工信部与民政部启动“智能养老服务机器人结对攻关与场景应用试点”，大力发展智慧养老产业。^[5]

南宁市经过多年发展，大部分社区的智慧养老基础设施和政策框架已初步成型，但是，部分社区还普遍存在智慧养老服务质量参差

不齐，智慧养老服务技术应用与适老需求脱节、数据壁垒、信息孤岛等问题，本文研究在“以人民为中心”视域下，借鉴我国各地社区智慧养老的优秀案例，试图突破目前南宁市智慧养老发展存在的困境，从而实现优化南宁市社区智慧养老服务模式的目标，努力探索边疆民族地区“普惠型智慧养老”城市新范式。

一、南宁市社区智慧养老服务存在问题分析

为了解南宁市老年人对社区智慧养老服务的使用现状和需求程度，研究团队通过发放问卷、社区实地探访以及采访社区老年人、社区工作人员与居民等三方面开展工作。分三次在南宁市新竹社区、鲁班路社区及银杉社区进行访谈与问卷相结合的方式调研，共发放调查问卷 1700 份，收回有效问卷 968 份，调查对象为 60 岁及以上的老年群体。通过回收的调查数据分析，发现目前南宁市社区智慧养老服务存在的问题主要体现在以下方面。

（一）老年人对社区智慧养老服务的了解程度偏低

近年来南宁市正在积极推进智慧养老工作，南宁市社区智慧养老服务的主要优势集中在响应及时、覆盖范围广和智慧养老服务平台功能多样上。但是，调查显示受访者对智慧养老的了解程度普遍不高，“不太了解”和“完全不了解”的比例合计为 67.91%，远高于“非常了解”和“比较了解”的 32.08%。另外，大部分老人虽然有智能手机，但仅限于拍照及打电话，微信视频、手机支付等基本功能，只有少数部分老人能使用微信小程序“南宁数字民政”，同时只有少部分老人已经通过家属帮忙成功申请及办理南宁数字民政线上的养老服务。

（二）社区智慧养老智能化设备使用率偏低

近年来，南宁市积极推进市级智慧养老平台系统的优化升级工作，目前已建成包含 14 个功能模块的智慧养老服务平台，累计服务超过 31 万人次，覆盖居家上门服务、补贴发放、机构监管、巡访关爱、安全监护、家庭照护六大场景，目标是在 2025 年底实现供需精准匹配与全程智慧监管，高效调配资源。但是，大部分老年人对智慧养老服务平台的了解及使用存在明显不足，导致老年人较少使用智慧养老服务平台提供的多种上门服务。

（三）社区智慧养老服务质量较低

目前南宁市各大社区通过政府补贴和社会化运营，初期能获得较好的效果，但是智慧养老服务中心的员工大多数来源于社会招聘，仅能满足日常生活照料服务方面的养老需求，无法提供专业化的心理咨询、法律咨询等满足老人高层次的精神需求服务，在一定程度上影响了智慧养老服务的质量。^[6]另外，长者食堂也面临类似的问题，部分长者食堂因为选址位置偏僻、体验感较差等导致长者饭堂难以维持经营。

（四）智慧养老服务缺少跨界融合

调查研究显示南宁市在推动公共服务智能化下沉社区方面已取得一定效果，但是智慧养老服务缺乏跨部门协同合作。主要体现在：一是南宁市养老服务公司与社区、医疗、民政机构间还存在一定的壁垒。^[7]二是养老资源整合有效率不高。部分社区场地资源和社区智慧养老设备未能充分盘活利用，养老资源较为分

散。破解这一困境，需要从生产关系层面进行调整，构建一个以人民需求为中心的资源整合与协同治理机制。^[1]

二、南宁市社区智慧养老服务模式优化路径

结合南宁本地化需求，为解决本次调查研究发现的阻碍南宁市社区智慧养老服务发展的问题，需通过强化数字技术赋能、推进资源提质增效、培优养老服务人才队伍三方面形成南宁市“平台融合 + 设备预警 + 医养下沉 + 城乡联动”的普惠型智慧养老新模式。

（一）强化数字技术赋能

南宁市虽然通过市级智慧养老平台提供多种服务，取得较好效果，但是，政府及社区等机构还是存在信息孤岛问题，南宁市社区智慧养老服务中心未来应加强与南宁市大数据局等机构合作，打通政府、医疗、社保、社区、第三方机构等服务数据壁垒，实现跨部门、跨机构信息共享，从而更好地为老年人提供社区 AI 医生、智慧点餐、智慧健康管理等智慧养老服务，实现养老服务供需精准对接，使老年人得到更加高效便捷的服务。

（二）推进资源提质增效

当前，南宁市社区智慧养老服务主要体现在政府购买，缺乏与其他产业跨界合作，未能实现智慧养老服务深度融合。未来应加强各类民间资本和社会力量投入社区智慧养老行业的力度，进一步加强社区与物业公司的主体作用。同时，以政府牵头，进一步整合政府、企业、社会的闲置资源，应以“低成本、普惠性”为中心，如南宁威宁投资集团通过充分挖掘国有平台的闲置场地资源并将其改造成居民急需的嵌入式服务空间，从而实现南宁社区智慧养老低成本、高质量发展。

南宁部分典型社区（如下表）已通过整合闲置资源、适老化改造，加大智慧养老的财政投入等手段形成了具有南宁特色的智慧养老社区养老范式。另外，以上海为例，南宁市可借鉴上海市社区智慧养老的成功经验，通过加大对成功经验的宣传、学习，不断优化南宁市社区智慧养老服务模式。详情见下表。

表 1：南宁市社区智慧养老服务新模式的具体做法

社区名称	具体做法	案例
明秀南社区	低成本运营的长者饭堂——智慧食苑	日均供餐超 500 人次
鲁班社区	精准匹配社区需求，引入上海天与智慧养老服务	提供 7x24 小时紧急呼叫及居家安全智慧照护
铜鼓岭社区	设立“智慧居家养老服务驿站” ^[1]	为老年人提供健康监测、家政服务、文娱活动等“点单式”服务；

南南铝生活区	老旧小区改造	适老设施全覆盖 + 中小型养老机构嵌入
新竹社区	数据化健康管理	建立老年人动态电子健康档案
银杉社区	南宁市首家嵌入式社区服务中心	15分钟生活圈全覆盖

表2：上海市社区智慧养老服务成功经验的可借鉴要点

上海经验		可借鉴要点	南宁适配模式	南宁拟试点
服务模式	虹口社区：物业人员升级为小区养老管家	激活物业，养老服务响应成本低，可操作性强	物业 + 上门服务 + 智能设备（智能手机、一键呼叫系统）	新竹小区等老旧小区
技术创新	青浦区城北社区：社区嵌入式养老服务中心	AI 全天候安全守护老人、快速识别老人模糊语言	开发能识别广西地区多方言的系统，联合广西高校构建 AI 社语库	鲁班路社区等智能化相对高的小区
医养协同	陆家嘴社区嵌入三甲医院资源	医养资源下沉，解决居家医疗资源紧张	整合南宁市第一人民医院医养资源，进一步下沉至社区	银杉社区等资源充足的新建小区
养老服务	上海社区 AI 食堂营养推荐系统	提供精准化的养老服务	智慧食苑社族等民族新菜单营养食谱	以明秀南社区为代表的智慧智慧食苑
智能设备	上海普陀区：智慧毫米波雷达	可实现非接触式跌倒、呼吸监测	研发“红外 + 声音”技术，替代高价设备	南宁各社区
养老服务	上海市长宁区智慧养老市民地图	为老年人提供触手可及的智慧养老生活指南	与南宁市数据局合作打造南宁市青秀区智慧养老市民地图	青秀区

（三）培育养老服务人才队伍

经过调研，关于提升南宁市社区智慧养老服务效果的关键因

素调查问题中发现63.1%受访者认为应该继续加强养老人员培训，此结果说明社区缺乏专业性、综合能力过硬的复合型养老人才，从而导致服务满意度较低。加强养老服务人才培养是实现社区智慧养老服务产业高质量发展的重要保障。

一方面，继续加强政府、企业、社区养老服务人员职业技能培训，结合实际情况，在加强养老实操技能培养的同时强化理论学习，全面提升业务水平。另一方面，加强政府、企业、社区养老服务人员思想道德素质与职业素养，通过开展养老行业先进人物经验分享专题讲座、借助各社交媒体、树立工作先进典型人物等方式增强政府、企业、社区养老服务人员的思想道德素质、培育崇高的道德追求和职业情怀，从而进一步提升养老服务水平。与此同时，政府养老事务部门应加大对社区智慧养老相关职业宣传，逐步减少社会大众对养老护理员的偏见，增强社区智慧养老从业人员的职业认同感。^[8]

三、结论

发展智慧养老，技术是手段，人才是支撑，制度是保障，而“以人民为中心”是贯穿始终的价值灵魂与根本遵循。南宁市的实践探索表明，边疆民族地区智慧养老模式的优化，绝不能简单复制技术方案，而必须进行一场深刻的、以人民需求为导向的系统性改革。它要求我们超越工具理性，在技术应用中注入人文关怀；要求我们发挥社会主义制度优势，在资源整合中追求公平共享；要求我们尊重劳动价值，在队伍建设中弘扬职业尊严。未来，南宁市应继续深化“平台融合 + 设备预警 + 医养下沉 + 城乡联动”的普惠型智慧养老新模式，努力让每一位老年人都能在技术的赋能下，有尊严、有品质地安享晚年，这既是应对老龄化挑战的务实之策，更是践行党的初心使命、扎实推进共同富裕的必然要求，为丰富和发展中国特色社会主义养老事业贡献“南宁智慧”。

参考文献

- [1] 陈曦. 南宁市社区智慧养老服务的发展困境及对策研究 [J]. 南宁职业技术学院学报, 2022, 30(04): 101-108.
- [2] 马克思、恩格斯著. 共产党宣言 [M]. 北京: 人民出版社, 2014: 5-8.
- [3] 蔡峰, 覃合, 张建华. 新时代群众体育以人民为中心的发展思想: 历史逻辑、理论内核与实践张力 [J]. 广西社会科学, 2025(02): 168-174.
- [4] 中共中央关于制定国民经济和社会发展第十五个五年规划的建议 [EB/OL]. [2025-10-28].
- [5] 两部门关于开展智能养老服务机器人结对攻关与场景应用试点工作的通知 [EB/OL]. [2025-05-26].
- [6] 杜鹏, 马琦峰. 目标导向下的银发经济高质量发展 [J]. 行政管理改革, 2025(10): 16-25.
- [7] 房红. 健康中国战略下健康养老产业投融资机制优化研究 [J]. 攀枝花学院学报, 2022, 39(01): 1-11.
- [8] 南宁市首家嵌入式社区综合服务中心投入运营 [EB/OL]. [2024-11-14].