社会科学与教育 2026年第9期
ISSN: 3079-4420

数字技术赋能居家养老群体心理健康促进与咨询服务模式研究

张平
湖北中医药高等专科学校，湖北荆州，中国

【摘要】随着人口老龄化程度不断加深，居家养老群体心理健康需求日益突出，传统心理咨询服务在需求识别、精准供给与协同服务方面面临较大局限。数字技术依托大数据、人工智能、智能终端与平台化服务，为居家养老心理健康促进提供新的实现路径。文章围绕数字技术赋能居家养老心理健康服务的重要价值，分析心理需求识别不足、咨询服务精准供给能力有限、数字化服务体系不完善等现实问题，并从完善智能识别机制、构建精准服务体系、健全数字服务体系等方面提出优化路径，以提升心理健康评估能力、咨询服务效能与养老服务协同水平，推动居家养老心理健康服务向数字化、精准化和连续化方向发展。

【关键词】数字技术；居家养老；心理健康；心理咨询

1.引言

人口老龄化背景下，居家养老已经变成满足老人群体养老需求的重要方式。由于身体机能下降、社会角色转变、家庭结构变化、社会交往减少等原因，居家养老群体容易出现孤独、焦虑、抑郁等心理问题，对心理健康服务提出更高的要求。传统服务大多依靠线下走访、电话咨询、阶段性评估等手段在持续监测、需求识别、服务衔接等方面存在不足。大数据、人工智能、智能穿戴设备、数字平台不停进入养老服务领域，给心理状态动态监测、风险预警、精准咨询、多主体协同给出技术支撑。探查数字技术同居家养老心理健康服务的深度融合，对改良心理咨询质量、改良养老服务结构、精进心理健康保障体系有着十分重要的意义[1]。

2.数字技术赋能居家养老心理健康服务的重要性

2.1 提升居家养老群体心理健康保障水平

居家养老群体长期处于家庭生活场域，心理状态有着隐蔽性、动态性、个体差异性，传统的靠着定期走访、电话询问、主动求助的服务方式，很难持续掌握情绪变化和心理需求。数字技术嵌入心理健康服务之后，利用智能穿戴设备、移动终端、居家智能设备采集睡眠、活动频率、社交互动等信息，再融合心理测评数据形成连续性的健康档案，有利于及时发现孤独、焦虑、抑郁等心理风险。数字平台可以将异常信息同社区养老服务机构、心理咨询人员、家庭照护人员建立联动，把心理健康保障由阶段性的干预转变为持续性的关注。对于行动不便、独居、社会交往较少的老年人来说，线上心理支持冲破了空间的束缚，缩减了获取专业服务的时间以及行动成本。所以数字技术把心理风险识别、状态监测、咨询干预、后续跟踪联系起来，增加居家养老心理健康保障的连续性、可及性。

2.2 促进养老心理咨询服务精准化发展

居家养老群体在年龄结构、家庭关系、身体状况、经济状况、社会支持等各方面存在明显的差异，其心理咨询需求也有着多层次的特点。传统心理咨询服务大多依靠统一量表和阶段性访谈来做出判断，有限的信息来源容易造成需求识别及服务内容之间的偏差。利用大数据分析、人工智能、数字画像技术，可以将心理测评、健康档案、生活行为、咨询记录等数据实行整合，对不同群体的心理状态、风险程度、服务偏好实行细分。在此基础上，数字平台按照风险等级匹配情绪疏导、心理教育、专业咨询、危机转介等服务内容，使服务资源与个体需求形成更紧密的对应关系。咨询过程中产生的反馈数据又可以用来更新心理健康画像，及时调整服务频率以及干预方案，形成动态评估和持续服务相衔接的运行机制。数字技术使粗放式、同质化的服务供给方式发生改变，养老心理咨询由被动响应变为准确识别、分类服务、动态干预[2]。

2.3 推动居家养老服务模式数字化转型

心理健康服务不是独立于居家养老体系之外的，而是与生活照料、健康管理、社会交往、家庭支持息息相关。传统居家养老服务中各个服务主体之间存在着信息分散、业务衔接不畅等问题，心理咨询一般以单项服务的形式实行，不能以日常照护形成稳定的联系。数字技术给各个服务环节赋予统一的信息连接载

体，创建融合养老服务平台，把社区机构、医疗机构、心理咨询机构、家庭照护力量、社会组织纳入协同网络，达成健康信息、服务需求、干预记录的有序流转。当平台监测到情绪异常或者社会活动明显减少的时候，可以按照风险等级衔接心理咨询、社区关怀、医疗转介等服务，助推多主体协同响应。数字平台所积累的服务数据可以体现区域内老年群体心理需求的变化，给服务项目配置、专业人员调度给予依据。由单一线下服务向线上线下融合、由部门分散供给向多主体协同，可以助推居家养老心理健康服务形成更加完整的数字化运行形式。

3.数字技术赋能居家养老心理健康服务存在问题

2.1 心理健康需求识别能力不足

居家养老群体心理状态有着较强的隐蔽性、波动性，单靠线上问卷、电话回访、阶段性心理测评等手段，很难全面折射真实的心理需求。部分数字平台采集的数据只停留在年龄、健康状况、服务次数等基础信息上，对于孤独感、失落感、家庭关系变化、社会交往减少等心理因素的重视不够，造成数据维度比较单一。部分老年人数字设备使用频率低，操作能力有差异，情绪表达含蓄，平台获得的信息容易出现缺失、滞后或者失真。不同机构之间数据标准不统一，社区养老、医疗健康、心理咨询等信息分散，没有形成连续完整的心理健康档案。算法识别更多地靠着已有的标签以及固定指标，对于老年群体生活事件、家庭结构变化、个体情绪差异等的理解还比较缺乏，容易造成风险判断过于粗略的现象，影响心理需求识别的及时性及准确性[3]。

3.2 心理咨询服务精准供给能力有限

目前居家养老心理咨询服务在数字化供给过程中还存在着明显的同质化现象。部分平台只给出心理知识推送、热线咨询、在线测评等常规服务，没有对不同年龄、不同健康状况、不同家庭结构、不同心理风险程度的人群给予相应的服务。对于独居、失能、空巢、丧偶等群体来说，其心理需求常常和生活照护、疾病管理、社会支持交织在一起，但是现有的咨询服务大多停留在情绪疏导上，缺少针对详细生活场景的细分内容。线上咨询在服务频率、咨询时长、互动方式上存在固定化现象，不能适应心理状态的变化。部分平台专业心理咨询人员数量少，咨询人员对老年心理、慢性病影响、家庭照护关系等了解不深，造成服务内容以及实际需求不符。数字平台积累的测评记录、咨询反馈、行为数据的利用程度不高，个体画像更新不及时，服务推荐依然靠着统一模板，准确供给水平受到明显限制。

3.3 数字化养老服务体系建设不完善

居家养老心理健康服务包含社区、养老机构、医疗机构、心理咨询机构、家庭照护等众多主体，但是现有的数字化体系还存在着平台分散、信息割裂、业务衔接不畅等状况。不同地区、不同机构建设的养老服务平台数据接口、业务标准、功能设置等各不相同，心理测评结果、健康档案、咨询记录、照护信息等不能共享，容易造成重复采集、信息孤岛。部分平台更重视生活照料、健康监测、紧急呼叫等功能，心理健康模块设置较弱，心理咨询在养老服务体系中嵌入程度不高。线上平台和线下社区服务联系不周密，部分心理异常信息没有及时进入后续服务流程，造成数字监测和实际服务之间存在脱节。心理数据有着很强的隐私性，部分平台对于数据授权、信息使用范围、安全管理没有统一的规范。体系建设碎片化会减少资源整合能力，也会减少居家养老心理健康服务的连续性、协同性。

4.数字技术赋能居家养老心理健康服务优化对策

4.1 完善智能识别机制提升心理健康评估能力

靠着人工智能、大数据分析、智能穿戴设备以及移动终端，创建居家养老群体多维心理健康数据采集体系，把心理测评、睡眠质量、日常活动、社交频率、慢性病状况、家庭关系变化等信息纳入动态监测范围，避免单一问卷对心理状态判断的局限。根据老年群体数字设备操作能力的不同，对信息采集界面及交互方式实行改良，增加语音识别、自动记录、简化操作等功能，减少使用门槛。围绕焦虑、抑郁、孤独、认知退化等常见风险设置分级指标，形成日常监测、异常预警、风险识别相结合的评估机制，使心理状态的变化得到连续记录[4]。

从数据分析思路来说，应该让社区养老、基层医疗、心理咨询等主体之间达成统一的数据标准以及信息接口，把分散的健康资料、咨询记录和生活行为数据联系起来加以分析，创建起个人心理健康档案。算法模型要根据年龄、身体状况、居住方式、社会支持程度等特征动态调整，减少固定标签造成的识别偏差。对高风险信息设置人工复核环节，心理咨询人员融合访谈结果以及家庭情况融合判断，形成智能筛查加专业评估的双重识别模式，增加心理风

险判断的准确性、及时性。

4.2 构建精准服务体系增强心理咨询服务效能

根据心理风险等级、家庭结构、健康状况及服务偏好，对居家养老群体实行差异化分类，建立与需求特征相匹配的心理咨询服务目录。对于独居老人加强孤独干预、社会联结、情绪陪伴，对于失能老人把疾病适应、照护压力、生命意义辅导纳入咨询内容，对于丧偶、空巢等群体突出哀伤辅导、家庭关系调适、社会支持。数字平台要按照评估结果推送相应的咨询项目、服务频率、干预方式，减少统一模板式的供给，使线上咨询、电话辅导、社区面谈、专业转介形成分层的服务结构。

心理咨询服务还要建立持续跟踪机制，把初次评估、咨询过程、阶段反馈、干预效果都纳入同一个服务链条。平台根据咨询记录、行为变化及时更新个体心理画像，对服务内容、服务频率实行动态调整。应加强老年心理咨询专业队伍建设，推进心理咨询师、社会工作者、基层医务人员开展老年心理、慢性病心理适应、家庭关系干预等专项培训，增加专业服务与养老场景的契合度。对风险程度较高的个体要建立社区、医疗机构、专业心理机构之间的转介机制，使一般心理支持、专业咨询、临床干预形成清晰的衔接，增加心理咨询服务的连续性、实际效果[5]。

4.3 健全数字服务体系推动养老模式创新发展

应以居家养老实际场景为基础，建设心理监测、健康管理、生活照料、咨询预约、风险预警、服务转介等融合数字平台，使心理健康服务由单项功能向整体养老体系嵌入。平台建设要统一数据接口、业务流程以及服务标准，打通社区、医疗机构、养老服务机构、心理咨询机构与家庭之间的信息通道，减少重复采集及信息孤岛。根据老年人使用习惯保留电话、线下服务站等传统入口，精进移动端、智能终端等数字渠道，形成线上线下协同的服务网络，使数字服务包含不同数字素养水平的居家养老群体。

运行机制上要明确各个主体在心理风险发现、信息反馈、服务响应、后续跟踪等环节的职责边界，建立跨部门协同服务流程。社区负责日常联系和需求发现，医疗机构做健康评估和专业转介，心理咨询机构做专业干预，家庭成员做日常情绪支持及行为观察，数字平台做信息汇集和服务调度。还应精进心理健康数据授权、隐私保护、安全管理规范，确定数据采集范围、使用权限、保存周期，减少信息泄露风险。靠着平台整合、主体协同、制度规范，使居家养老由分散式服务向数字化、协同化、连续化转变。

5.结论

数字技术正在改变居家养老心理健康服务的运行方式，靠着数据采集、智能分析、平台连接、在线咨询，可以增加心理风险识别、服务匹配、资源协同的能力，给居家养老群体给予持续、便捷的心理支持。但是数字化赋能不是单纯增加技术设备或者线上功能，而应该围绕老年群体真实的心理需求来建立完整的服务链条，把心理评估、咨询干预、效果跟踪、风险转介纳入统一的运行体系中。将来要继续加强智能识别同专业评估之间的衔接，根据不同的健康状况、家庭结构、心理风险采取不同的服务方式，让社区、医疗机构、心理咨询机构、家庭形成稳定的协作关系。加强数据安全、隐私保护、服务标准、专业人才建设，防止数字平台以及实际养老服务相脱离。靠着技术工具、专业服务、制度机制三者协同推进，逐步形成线上线下融合、需求准确识别、服务动态调整、多主体协同加入的居家养老心理健康助推以及咨询服务形式。

参考文献

[1]张红,吴诗祺. 数字技术赋能社区居家养老系统建设路径[J]. 大众标准化,2025,(17):161-163.

[2]王世强. 数字技术在居家养老风险防范中的应用及其策略——基于多城市政策和扎根理论的分析[J].云南大学学报(社会科学版),2025,24(4):42-53.

[3]梁宏姣. 生活方式跃迁：从数字技术嵌入到智慧养老适应的实践逻辑[J].哈尔滨工业大学学报(社会科学版),2025,27(1):74-81.

[4]李丽,陈熹. 数字技术赋能社区养老的逻辑机理、现实困境及实践路径[J].太原城市职业技术学院学报,2024,(10):30-32.

[5]尹艳红. 数字治理助力养老服务的困境与策略[J].行政管理改革,2023,(6):44-54.