

一线调研·数字化探变化看发展⑤

随着互联网技术快速发展和普及,智慧养老成为我省老龄事业与产业发展方向之一——

智慧养老

如何更好守护最美“夕阳红”

■ 本报记者 殷晓 李明杰

让老年人安享晚年,既是“家事”,也是“国事”。人人都会老,养老事业关乎群众切身利益。近年来,随着社会老龄化程度越来越高,如何守护好最美“夕阳红”,让老年人拥有一个健康幸福的晚年,成为一个重要课题。

统筹养老资源,解决结构性供需矛盾;运用智能设备,实时辅助老年人生活;引导专业机构,提供高品质康养服务……如今,智慧养老平台和技术的运用、专业服务专业人才的引进培养,让我省养老服务业迈向高质量发展之路。

“‘老年宝’帮了大忙,真是我们老年人的宝贝”
——多场景应用,智能化方式助力百姓养老

“‘老年宝’帮了大忙,真是我们老年人的宝贝!”7月25日,提起5月底通过智能互动线上终端设备“老年宝”求助并获得及时救助的事,宁国市竹峰办事处竹峰村杨家塘村民组78岁独居老人付大爷连连称赞。

5月27日晚9点半,付大爷睡觉时被蜈蚣咬伤,随即通过宁国居家养老服务项目为他配备的“老年宝”紧急呼叫。工作人员第一时间赶往付大爷家中,并将其送医救治。由于处理及时,老人身体并无大碍。

自2021年宁国市民政局启动政府购买居家养老服务扩面工程以来,承接该工程的安徽省社家老年服务中心已为该市19个乡镇2000多名困难老人提供居家养老服务。在山区及偏远地区,智慧化手段的应用极大提高了养老服务质量。

针对困难独居老人行动不便,遇到紧急情况难以妥善及时自救自护等难题,居家养老服务项目与相关企业合作研发“老年宝”,该设备依托物联网技术,简单实用,老人只需按键即可使用紧急求助、精准定位、遮蔽电信诈骗来电等功能。付大爷正是按下了“老年宝”上的“SOS”键,才迅速联系上了工作人员。

“目前已有近2000名老人免费用了‘老年宝’,今后我们还会针对老年人的需求,开发更多产品功能,提供更周到完善的服务。”安徽省社家老年服务中心宁国居家养老服务项目负责人黄诚告诉记者。

“智慧化运用有助于规范管理养老服务相关机构和平台运行质效。”宁国市民政局党组成员、副局长叶云浩告诉记者,该市积极推进智慧养老服务并做实做细管理工作。2020年,宁国市建成智慧养老服务智慧监管平台,可实时监控全市养老服务机构出入口、食堂、公共活动区域等情况。同时,养老机构入住人员事前状况评估、签约、离院等资料已实现全程数字化存档。

“现在我只需要对着‘小度’智能设备呼叫识别号码,就有人回复,很方便。”日

前,安庆市大观区太湖社区失能老人黄某平说。

黄某平患类风湿性关节炎30多年,现已瘫痪,生活不能自理。女儿了解到家庭养老床位试点项目后,为他签了约。随后,工作人员为黄某平量身定制了家庭床位计划,随着智能终端、洗澡椅、声控地灯、防滑地胶等产品“入户”,居家养老成为现实。

为提升养老服务水平,大观区近年来全面推行社区居家养老服务“互联网+”服务模式,依托“云+网+端”大数据平台,建立老人健康管理、定位服务、紧急报警、一卡通等微系统,实时跟踪老人安全、健康、文娱活动等动态信息。

去年以来,安庆市将“养老服务和智慧养老”作为十九项民生实事之一,在社区居家养老、智慧养老方面进行了诸多探索。该市将智慧养老等工作作为民生工程、政府目标绩效考核重要组成部分,先后出台《安庆市城区2017—2020年养老服务体系建设项目》等文件,明确了智慧养老服务工作任务目标,并配套制定《安庆市养老服务体系建设奖励办法》,对达到《安徽省智慧养老院建设规范(试行)》标准的相关机构相应给予补贴。

截至去年底,安庆市有省级示范智慧养老机构2个,省级智慧居家养老服务示范项目2个,智慧健康养老应用示范街道3个。

6月22日晚,合肥市蜀山区笔架山街道翠庭园小区高龄独居老人王传余家中智慧烟感报警器突然报警,小区网格员与物业工作人员第一时间赶赴现场。原来,王大爷忘记厨房正在炖煮黄豆,室内已出现火情,幸亏智慧烟感报警器“明察秋毫”,及时通知相关人员到场,化解了险情。

根据《合肥市养老服务和智慧养老实施办法》,笔架山街道结合居家适老化改造,鼓励符合条件的家庭安装智能安防设备。去年6月,该街道通过选民代表大会票选民生实事项目,用区人大民生实事项目经费为辖区内245户70岁以上独居、失能、行动不便的老人安装了烟感报警器,进一步保障他们的居家安全。

“不少智能化养老助老设备售价较高,普通消费者难以接受”
——加快市场研发,让好产品进入更多百姓家

据国家统计局公布的数据,目前我国60岁及以上人口已达2.8亿人。根据测算,“十四五”期间我国人口将进入中度老龄化阶段。为积极应对人口老龄化趋势,工信部、民政部、国家卫健委联合发布《智慧健康养老产业发展行动计划(2021—2025年)》,提出打造智慧健康养老新产品、新业态、新模式,为满足人民群众日益增长的健康及养老需求提供有力支撑。

近年来,我省智慧养老产业市场规模

快速扩大,业态不断创新,但仍存在市场开发度偏低、产品供给不足、数字化服务水平有待提高、部分老年人对智能化产品接受度不高等问题。

“贵”是黄山市汪先生对助浴器的第一印象,他看中的一台助浴器具有静音、无滴漏、快速加热和快洗等功能,价格1万多元。本想为常年卧床的父亲购买助浴器,但是面对高昂的价格,王先生最终决定放弃。“工薪阶层承受不起。”他坦言,自己还是继续与家人一道,每周上门帮父亲洗澡。

“由于技术含量高,研发成本高,不少智能化养老助老设备售价较高,普通消费者难以接受。销量不足又反过来导致售价居高不下。”皖北某市民政局一名工作人员说,智慧养老设备市场还未完全打开,一些智能设备尚未“进入寻常百姓家”。目前老年人使用的设备以智能监测手环、智能拐杖等价格相对低廉的产品为主。

即便智慧化适老产品价格较低,有的老人也不愿使用或不会操作。“戴手环有什么用?”“戴上手环感觉一举一动都被人监视,我是犯人吗?”“身体还好,不需要这些东西。”记者在采访中听到一些老人对智能化养老助老设备抱有抵触情绪。有的老人此前几乎没有接触过现代化智能产品,没有使用经验的他们难以掌握正确使用方法。

记者在采访中了解到,相对高龄老人,低龄老人对智能产品的接受程度普遍高一些。但是,受“不服老”、不信任智能技术等观念影响,个别低龄老人也排斥智能化产品。“就是噱头,意义不大。”在体验了智能监测床垫后,68岁的合肥市民于大妈觉得该产品是炒作概念,没必要购买。

从业者对智能技术的运用也存在不足。记者了解到,一些养老服务机构护理人员平均年龄偏大,既不相信智能养老助老设备作用,也不熟悉使用技巧,这进一步造成智能化养老服务“遇冷”。

“智慧健康养老产品和服务在实际应用过程中,常常面临不实用、难维修等问题。”一名养老服务机构负责人说,一方面,有的养老服务机构智能化水平不足,停留在初始化阶段,技术不成熟,产品设计体验感不强。另一方面,智能化产品后期运维价格高、周期长,部分养老服务机构不愿轻易使用,往往沦为摆设。

她建议,相关部门要积极推动落实专项资金,对协助建立服务平台的科技公司进行政策帮扶,让服务平台快速建立和形成稳定的后期运维服务。

“智慧养老是大势所趋,但不能盲目技术而忽略人力资源的作用”
——把脉趋势探索新模式,“人技结合”才能相得益彰

如今,全省各地积极发展以5G、物联

网、大数据、云计算等新技术为依托的智慧养老产品和服务,让老人们的晚年生活更自主、方便、健康。如何整合多方力量,更全面系统推进智慧养老事业,多地已进行有益尝试。

“智慧养老是大势所趋,但不是万能钥匙,不能盲目迷信智慧技术和产品而忽略人力资源的作用,两者相互配合才能相得益彰。”安庆市民政局相关负责人表示。

临近中午,太湖县汤泉乡黄下村“一键呼叫”智慧养老数智平台的工作人员,正通过系统呼叫辖区享受助餐服务的老人前来老年食堂就餐。对行动不便的老人,志愿者还会提供送餐和接餐服务,让老年人就餐没有后顾之忧。

“孩子们长期在外,家里只有我们两个老人,身体也不好,村里推行了养老助餐平台,为我们提供了助餐服务,感谢党和政府的关怀和帮助,很贴心。”村民辛治淮说。黄下村正推行的“一键呼叫”智慧养老数智平台,通过向留守老人和独居老人发放“智能守护卡”,解决老年人服务“最后一公里”问题,真正实现智慧养老全覆盖。

“通过智慧养老数智平台,我们及时了解到辖区每个老人的需求并提供对应的志愿服务,如果有出现急救的特殊老人,我们也会第一时间与乡镇医院和医生联系,让老人得到及时救治。”黄下村智慧养老数智平台管理员殷咏咏告诉记者。

为了让“一键呼叫”系统成为老年人的“守护神”,汤泉乡充分发挥监护人、亲属、党员、志愿者、网格员、联防长包保作用,形成了一支150余人的智慧养老志愿服务队伍,真正做到“一呼即应”。

同时,“一键呼叫”智慧养老数智平台依托电信运营商技术支持,即使在信号很弱的情况下,也能让系统后台及时收到呼叫。汤泉乡还加大对老年人的智慧化场景使用培训,让“一键呼叫”智慧养老守护最美“夕阳红”。

“针对特困人员养老问题,我们深入探索‘智慧养老’新路径,通过智能化、信息化手段,积极响应老人合理需求,不断提高养老服务效率,切实守护老人生命健康安全。目前,‘一键呼叫’系统已覆盖全乡10个村,服务特困老人230余人。下一步将持续探索,不断提升智慧养老服务质量水平。”汤泉乡副乡长赵飞燕说。

“智慧养老助老设备只是必要辅助,代替不了人工服务,无法提供实实在在的人文关怀,工作人员也不能对智能化设备过于依赖。”笔架山街道社会事务部主任吴大兵说。在智慧养老体系建设过程中,该街道仍要求工作人员上门走访独居老人,在与老人当面交流中传递温情与关爱。

改变观念,接受新事物,是不少老人的新选择。“智能监测手环是高科技产品,能保护我们健康和平安,为什么不呢?只要有助于改善生活,各种方法我都欢迎。”81岁的邢鹏,2008年就住进了宁国市老年公寓,对现在的生活与老年公寓的服务,他非常满意。

“近年来,通过积极引入三标体系管理,实施标准化服务和推进智慧养老服务建设,我们的服务质量持续提升,全院服务对象及亲属满意度达98%以上。”宁国市社会福利院院长杨华告诉记者。多年来,该院持续开展全市养老机构从业人员技能培训,能熟练运用智慧化养老助老设备的护理人员越来越多。

此外,世界银行贷款支持的安徽省养老服务体系示范项目子项目之一,总投资5718万元的宁国市社会福利服务中心提升工程于去年3月开工建设。该项目定位为集养老、医疗、康复和养老服务标准化研发推广为一体的综合性养老服务和职业技能培训机构,将为有需求的失能、失智老人,失独、困境家庭老人提供标准化、专业化照料服务,同时可为全市养老服务从业人员提供养老护理标准化培训,提升社会养老服务质量和供给水平。健康监测、睡眠监测、防跌倒、防走失监测等一系列智慧化养老技术和设备,也将为入住老人提供更科学、全面的服务保障。



近日,宁国市一名护老员上门指导独居老人使用智能互动线上终端设备“老年宝”。
本报记者 殷晓 本报通讯员 黄诚 摄

让智慧养老有温度有精度

党的二十大报告强调,实施积极应对人口老龄化国家战略,发展养老事业和养老产业,优化孤寡老人服务,推动实现全体老年人享有基本养老服务。随着人口老龄化到来,养老服务体系建设和日益重要且紧迫,以技术赋能养老服务,以智能平台打造社会养老共同体,有利于形成更全面的养老服务供给网络。

智慧养老服务的优势在于高效、便捷、及时。老年人大多选择居家养老,但由于子女不在身边,他们遇到意外时,无人照顾和救援,就会酿成难以挽回的后果。一些数字化、智能化设备,可在多种场景下帮助老人,也在一定程度上弥补了公共养老服务缺口。

受技术等客观条件限制,一些智慧养老设备仍存在不足和欠缺。受观念影响,部分老人不接受智慧养老技术或不能有效使用相关设备,使智慧养老服务在应用时打了折扣。

将数字应用和人工服务、线上监测和线下响应有机结合,才能让智慧养老兼具数字精度与人文温度。因而,相关方面应通过宣讲、培训和志愿服务等活动,打消老人对智能养老设备的不解与顾虑;厂家也要根据老人实际需求和接受能力,推出更多适合其特点、易于掌握的智能产品。

技术手段只是养老服务的有益补充。相关方面在推进智慧养老服务工作的同时,应进一步加强政策引领和资金投入,注重技能人才队伍建设,“人”“技”结合、相辅相成,才能提高智慧养老服务水平,促进养老事业提质增效。

大家谈

马鞍山市花山区居民丁秀兰:
我年龄大了,自己一个人居住。生活中,总怕有意外发生。这几年,政府开展适老化改造项目,民政部门组织专业人员上门到家里安装人体红外感应、烟雾报警器、煤气报警器、紧急呼叫按钮、卫生间坐便器扶手、一字扶手、洗浴凳、防滑垫等适老化设备,还对厨房、卫生间的下水道、厨房台面、橱柜以及局部地面实施了适老化改造。现在,我出入房间很安心,有急事按下紧急呼叫按钮就有人来帮助,这样的适老化改造给我带来了安全和方便。希望适老化改造项目能有更多的应用场景,惠及更多的老年人。

六安市金安区三十铺镇乐天养老院院长邵子宏:
纳入到区级智慧养老信息平台管理统一管理后,院里的电气报警系统、火灾报警系统、安防监控系统、消防给水系统、监管巡查系统并实现了“一网通”,24小时实时监测和智能风险管理。相关部门能够第一时间将警情、异常状态通过电话、短信、App、微信推送给我们养老机构,一名养老机构负责人,及时消除安全隐患。最近,养老院还完善了人脸识别设施,我们可以根据每天就餐的人脸识别打卡记录,精准掌握院内老人的就餐情况,相关部门也能够掌握院内老人实际入住数和活跃度。不过,智能技术应用带来好处的同时,还有很多问题需要改进。一方面产品本身存在价格高、设计性不足等问题,另一方面老年人对智能产品的接受度还很有有限。希望相关部门和单位能在产品研发、宣传推广、信息技术适老培训上加大力度,凝聚更大的力量,提升智慧养老服务发展水平。

合肥市庐阳区民政局养老服务科科长刘庆春:
吃饭问题是头等大事。作为老城区,庐阳区有8.93万60周岁以上的老年人。为让老年人在“家门口”吃上“暖心饭”,近年来,庐阳区积极创新老年助餐模式。我们积极提升养老助餐服务信息化水平,与中国建设银行股份有限公司合肥庐阳支行、安徽晶奇网络科技股份有限公司签署战略合作协议,以区智慧养老信息平台为依托建设完善智慧助餐服务系统,通过刷脸支付消费、后台系统归集服务信息,实现助餐服务方便、快捷、安全。目前全区共有5000余名老年人已办理老年助餐卡并享受助餐优惠服务。(本报记者 李明杰 整理)

近日,合肥市蜀山区笔架山街道志愿者为独居老人讲解智慧烟感报警器工作原理。
本报记者 杨竹 摄



扫码阅读
更多内容