

服务智能化 便利老年人

第七次全国人口普查数据显示,我国60岁及以上人口已达2.64亿。预计“十四五”时期这一数字突破3亿,我国将从轻度老龄化进入中度老龄化阶段。

习近平总书记指出:“让老年人老有所养、老有所依、老有所乐、老有所安,关系社会和谐稳定。我们要在全社会大力提倡尊敬老人、关爱老人、赡养老人,大力发展老龄事业,让所有老年人都能有一个幸福美满的晚年。”

实施“智慧助老”行动,是新时代老龄工作的一项重要任务。

“随着我国互联网、大数据、人工智能等信息技术快速发展,智能化服务得到广泛应用,深刻改变了生产生活方式,提高了社会治理和服务效能。但同时,我国老龄人口数量快速增长,不少老年人不会上网、不会使用智能手机,在出行、就医、消费等日常生活中遇到不便,无法充分享受智能化服务带来的便利,老年人面临的‘数字鸿沟’问题日益凸显。”国务院办公厅2020年11月印发《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》,就进一步推动解决老年人在运用智能技术方面遇到的困难,坚持传统服务方式与智

能化服务创新并行,为老年人提供更周全、更贴心、更直接的便利化服务作出部署。

2021年11月,《中共中央国务院关于加强新时代老龄工作的意见》印发,对加强新时代老龄工作作出全面部署,其中要求“在鼓励推广新技术、新方式的同时,保留老年人熟悉的传统服务方式,加快推进老年人常用的互联网应用和移动终端、APP应用适老化改造。实施‘智慧助老’行动,加强数字技能教育和培训,提升老年人数字素养。”

《“十四五”国家老龄事业发展和养老服务体系规划》2022年2月21日发布,部署了9

个方面具体工作任务,其中在“营造老年友好型社会环境”方面,明确提出“建设兼顾老年人需求的智慧社会”。

2021年9月,国家发展改革委办公厅印发《关于推介运用智能技术服务老年人示范案例的通知》,公布了第一批14个运用智能技术服务老年人示范案例,山东省济南市历下区“亲情E联”智慧养老平台、山西省大同市“398贴心保”、四川省成都市武侯区“颐居通”社区居家养老服务综合信息平台榜上有名。前不久,本报记者分赴济南、大同、成都,听几位老人讲述“智慧助老”的故事。

山东省济南市历下区打造智慧养老平台

智能技术守护 独居老人安心

本报记者 李蕊

一个呼叫终端,一台红外感应设备,一个24小时服务平台,让越来越多的济南独居老人享受到安心的居家养老服务。

2020年10月,山东省济南市历下区启动独居老年人“亲情E联”服务项目,将辖区60岁以上独居老年人全部纳入保障范围,对自愿签订服务协议的独居老人,通过政府购买服务方式为其安装智能设备,提供紧急呼叫、异常预警等远程监测照护服务。

近日,记者随历下区“亲情E联”智慧养老平台运营经理张静回访她曾服务过的3位独居老人。

一键呼叫,“救”在身边

经历了一场突发疾病,历下区独居老人左金岩对“小小呼叫器发挥大作用”有了切身体验。

2021年3月17日清晨5点多,左金岩起身下床,脚刚沾地,眼前突然发黑,瘫倒在床边。

两个儿子都住得远,迅速赶来也得一个多小时。情急之下,左金岩想到了床头的“小方盒”——历下区民政局为她免费安装的紧急呼叫器。左金岩颤巍巍地伸手按下那个红色按钮,呼叫器旋即发出警报。

收到求助信号后,“亲情E联”智慧养老平台的3个座席同步运转,分别联系左金岩、120急救中心和社区网格员。

10秒钟内,平台工作人员回拨电话了解左金岩的身体情况,并第一时间反馈至急救中心。5分钟内,线上救助流程全部完成,网格员和救护车立即出发,赶往左金岩家所在的鞭指巷。网格员孙莹莹率先赶到,指导左金岩保持半卧姿势,尽可能平缓呼吸。历下区民政局此前已开展多期助老技能培训,帮助网格员掌握急救救助技能。

安置好老人,孙莹莹又赶到巷口迎接救护车。老街小巷弯弯绕绕,路窄户多,在孙莹莹的引导下,救护车径直开到左金岩家门口。左金岩被送往医院救治后,确诊为哮喘发作,收缩压一度高达近200毫米汞柱。经过医护人员精心救治,血压很快降至安全范围。两小时后,平台运营经理张静到医院回访,老人家连连拱手道谢:“小小呼叫器发挥大作用,真是万幸!”

迄今,“亲情E联”智慧养老平台已累计处理紧急预警信息1.1万余次,拨打回拨电话1.2万余次,实施紧急救助10余例。

在线问诊,足不出户

轻轻扭开瓶盖,按粒取出胶囊,82岁的济南市民闫中兴按照电话那头的提示,把几种需要服用的药物逐一配好,端起水杯吞服。“电话那头是‘亲情E联’平台的药剂师,每天按时指导我正确服药。”老人说。

闫中兴患有心脏病、高血压等多种慢性病,服药种类多、频率高,并需根据医院复查结果定期调整剂量。他一度为吃药犯愁:“眼睛花了,看不清处方,加之年纪大了记性差,经常

少服漏用。”闫中兴去年脑梗复发,抢救后发现系长期未按医嘱服药所致。

2019年10月,国家卫生健康委等八部门联合印发《关于建立完善老年健康服务体系的指导意见》提出,“强化老年人用药保障,开展老年人用药使用监测,加强老年人用药指导”。张静在回访中了解到闫中兴发愁的问题,提出依托“亲情E联”平台为老人开展用药指导服务的设想,得到历下区民政部门支持。

规范用药指导,有据可依是关键。闫中兴去年脑梗痊愈后不久,义诊员携带健康一体机上门为他检查身体,各项数据实时上传至“亲情E联”平台后形成电子健康档案。平台还与药房合作,通过志愿服务形式引入33名执业药师。老人有需求时提前预约,药剂师接单后便会第一时间回拨电话,结合老人健康档案提供全方位用药指导。

“心率68,血糖6.8,收缩压150……”闫中兴扶着扶老花镜,指尖轻滑手机屏幕,仔细查看自己的健康档案。这是“亲情E联”平台开发的微信小程序,对老年人心率、血压、血糖等指标定期分析,并将结果及时反馈给老人及家属,同时根据系统评估给出作息和膳食调整建议。“系统提示我血糖和血压值偏高,建议我饮食上少盐少油、控糖限酒。”闫中兴说。

2021年8月以来,历下区已帮助近400名独居老人建立健康档案。

智能监测,云端守护

出门遛弯时间一长,独居老人程玉芬便会接到“亲情E联”智慧养老平台的问询电话。

“大姨,您去哪了?好几个小时都没看见您人呐。”电话那头的张静关切道。

“又不放心我啦?”程老太笑道,“出来买点菜,顺便找姐妹聊聊天……”

与老人相距甚远,平台工作人员如何知道程玉芬家中无人?这得益于老人家中安装的红外人体感知仪,能够即时感应人体热源,主动监测生命体征。如长时间未检测到老人活动轨迹,设备会自动向平台发出预警信息,工作人员第一时间联系处置,确保老人生命安全。目前,历下区民政局已为辖区2315位独居老人安装了红外人体感知仪,实时监测安全隐患,降低老年人意外风险。

春节期间,不少老人到子女家过年,红外感知仪未能检测到室内活动轨迹,张静和平台工作人员逐一电话联系确认,送上新春祝福。

图①:山西省大同市助老服务人员陪护老人出行。 本报记者 乔栋摄

图②:山东省济南市历下区老人左金岩介绍家中的紧急呼叫器。 本报记者 李蕊摄

图③:四川省成都市武侯区老人在社区长寿食坊“刷脸”就餐。 本报记者 王明峰摄

图④:大同市398智慧养老呼叫中心。 资料图片



四川省成都市武侯区建设“颐居通”社区居家养老服务综合信息平台

刷脸办事 方便快捷

本报记者 王明峰

抬高帽檐,摘下口罩,对准镜头,83岁的四川省成都市武侯区居民郭伯文在龙腾社区长寿食坊窗口前站定片刻,人脸识别系统“嘀嗒”一声认证成功,姓名、卡号、消费金额和套餐内容在显示屏上一目了然。

“不付现金,不用刷卡,提前储值后自动结算。”郭伯文对“刷脸”用餐方式赞不绝口,服务员旋即递出一份热气腾腾的黄豆烧肉和番茄炒蛋套餐。

落座后,郭伯文攥着支付终端“吐”出的一截小票,认真核对账单明细:本次消费15元,其中政府补助3元、自付12元,余额522元。确认账单准确无误,老人满意地用起餐来。

“如今支付方式越来越多样,但考虑到老年人多年来形成的消费习惯,我们仍保留了纸

质小票。”龙腾社区长寿食坊负责人王允靖说,2013年以来,武侯区鼓励街道社区与餐饮企业合作建立社区长寿食坊,并按照普通老人每餐3元、低保老人每餐5元的标准给予补贴。过去,餐厅为准确核对身份信息和补助类型,老人需携带身份证现场核验并签字确认。用餐高峰期间,窗口前常排起长队。

“上了年纪后,忘性越来越大。”郭伯文常因忘带身份证而无法享受用餐优惠。同样的困扰,不少老人都遇到过。在武侯区,60岁以上老年人有14.62万人,占户籍人口的21.93%。

如何让长寿食坊暖胃又暖心?武侯区民政局组织团队依托人脸识别技术研发了助餐信息化管理系统。“对老年人来说,‘刷脸’是非常便捷的智能化服务。”武侯区民政局养老服

务科科长杨红久说,社区录入老年人基础信息后,上传至武侯区开发的“颐居通”社区居家养老服务综合信息平台,供辖区内签约的36家长寿食坊共享,实现服务数据“一端录入、多端共享”,老年人在任一助餐点均可享受“刷脸就餐”服务。2021年,武侯区共提供“刷脸”助餐服务逾2.9万人次。

2020年11月,国务院办公厅印发的《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》要求,“聚焦老年人日常生活涉及的高频事项,做实做细为老年人服务的各项工作”。武侯区应用人脸识别技术,将“颐居通”社区居家养老服务综合信息平台向高龄津贴生存验证、各类补贴便捷申领等高频事项和服务场景拓展,着力解决老年人面临的“数字鸿沟”问题。

“刷脸办、掌上办、指尖办,老汉我八十有三了,如今也会一键通办。”郭伯文乐呵呵地掏出手机,向记者演示领取高龄津贴的验证流程:打开与“颐居通”社区居家养老服务综合信息平台关联的“养老助手”手机客户端,点击验证按钮,按照语音提示摇摇头、眨眨眼,人脸识别成功。

目前,武侯区依托高龄津贴信息化管理系统,打通了高龄津贴从申报到发放的所有环节,实现高龄老人信息采集和验证、审核审批、补贴发放的流程化管理。老年人完成人像采集后,通过手机应用程序或社区自助服务终端即可完成信息验证,打破了空间地域和工作时间限制。在社区日间照料中心和养老服务点,还设有智能一体化竖屏机,方便不会使用手机的老年人完成高龄津贴申领认证、预约养老服务、查看政策公告。

智能技术让更多老人享受指尖上的便捷服务。迄今,武侯区已累计投入1000余万元用于智慧健康养老信息化建设,依托“颐居通”平台建立老年人信息化数据档案9万余份,为互联网助餐、健康管理、居家安全监管、关爱巡访管理、高龄津贴线上申领等13个智慧养老应用场景加速普及提供了数据支撑。

“这个小玩意儿,别看只有巴掌大,作用可不小。”87岁的山西省大同市市民龚翠兰指了指系在腰间的智能穿戴设备“398贴心保”。

2021年8月,龚翠兰在自家小区遛弯时,一个趔趄摔倒在地,“398贴心保”立即响应——1秒自动识别跌倒,30秒救助应答,3分钟救援人员到场,11分钟救护车到场,为老人及时送医赢得宝贵的救援时间。

2019年6月,中国疾病预防控制中心慢性病中心等7家机构联合发布的《老年人防跌倒联合提示》指出,跌倒是65岁以上老人因伤害致死的首位原因。2021年12月,国务院办公厅印发的《国家残疾预防行动计划(2021—2025年)》提出:“开展老年人跌倒干预和健康指导,提高老年人及其照料者预防跌倒的意识和能力。提高对儿童伤害和老年人跌倒的救援、救治水平。”

“398贴心保”智能穿戴设备,由大同398智慧养老服务有限公司研发,其主要功能便是防跌倒。“每秒钟可以捕捉100组人体动作数据,跌倒识别率达90%以上。”大同398智慧养老服务有限公司研发主管刘超在空中挥舞着“398贴心保”,屏幕上的感应数值随即在红色区域上下波动。

借助人工智能技术、移动通信技术和云计算技术,“398贴心保”实现了跌倒智能判断和自动报警,形成了“跌倒提示—后台报警—人工确认—就近救助”的响应流程。考虑到很多老人习惯讲当地方言,大同398智慧养老服务有限公司组建了一支会讲方言的本地客服团队,同步接线的助老人工呼叫座席逾500个。

步入398智慧养老呼叫中心,键盘敲击声和电话应答声此起彼伏,接线员李宇正在与来电老人耐心沟通。2021年8月24日14时14分,一阵急促的铃声在李宇耳畔响起,屏幕上随即出现求助老人龚翠兰的姓名、年龄等信息,“摔倒确认”的红色字样在屏幕上闪烁,求助报警定位为“平城区天胜雅园西北角”。

“姨,能听到我说话吗?”李宇此前曾数次遇到过类似的紧急情况,经验丰富的她用大同方言直奔主题,“龚翠兰,龚翠兰,您摔倒了没?”李宇紧盯屏幕问道。10余秒后,听筒那头“哎哟”一声呻吟,李宇长舒一口气:有回音、有知觉,说明有自主意识。但老人反馈的信息不乐观:“我‘溜’了一下,腿动弹不了。”

只因一步台阶没踩稳,龚翠兰中午出门倒垃圾时不慎摔倒。她斜倒在地,想站起身来却动弹不得。半分钟后,龚翠兰隐约听到有人在喊她的名字。正午的阳光穿过树梢,照着龚翠兰眼睛晃了神,她下意识抬头环顾,却并没有看到人。过了一会儿,她才意识到,这声音来自腰间的“398贴心保”。

“您先趴在地上不要动,我们的救援人员很快就到。”李宇心里有把握,“398贴心保”的定位误差不超过3米。她一边协调联系龚翠兰所在社区的助老服务站,一边拨打120急救电话,并迅速调出系统中存储的龚翠兰健康档案,第一时间传输至医院,最后通过平台通知老人子女。

3分钟后,天胜雅园所在的云泉里社区助老服务站工作人员赶到现场;11分钟后,120救护车赶到现场,随车医生结合健康档案中的高血压等病史记录,为龚翠兰进行了心电图检查。经过及时抢救和精心治疗,老人脱离了危险。

2020年8月起,大同市民政局在平城区率先试点,为80岁以上高龄老年人、75岁以上独居及低保家庭老年人、低保家庭60岁以上失能老年人免费配备“398贴心保”。目前,大同市平城区已有1.56万余位老人用上了“398贴心保”。

本版责编:孔祥武 杨彦 孙振 戴林峰
版式设计:张丹峰

山西省大同市平城区一万五千六百余位老人用上智能穿戴设备

跌倒救援 秒级响应

本报记者 乔栋