

### 1. 依托信息技术 城市创新智慧助老

在北京市石景山区八角街道,老年人到养老服务站用餐,再也无需为忘记带卡发愁。只要在自助终端机前站上几秒,就能完成身份识别和认证,这也是石景山区自2018年4月启动建设的养老信息综合平台项目的一处具体应用。

大数据技术打通城市养老资源、服务数据的信息孤岛,为老年人提供养老服务、行业资源和服务监管。作为首批国家级居家和社区养老服务改革试点地区之一,石景山区将智慧养老纳入民生保障重点建设项目,通过为老人安装一键呼叫居家养老服务信息机,在全市范围推出语音导航版智能APP等方式,将便利服务送到老人身边。

面对老年人遇到的日常交通出行难题,海南省三亚市老龄委开展“智慧助老”行动,提高出租车的扬招服务率和电话接线率,引导网约车平台增设“一键叫车”功能,在各类公共交通使用电子乘车的同时,为老年人保留使用现金、证件等乘车方式,同时进一步优化公交站窗口服务,方便老人现场购票。

“1小时的服务时间兑换12枚时间币”。为

### 2. 区域资源联动 智能化培训送到家

“今天我们来学习第一讲,认识智能手机。”温志华面带微笑坐在教室的长桌前,桌子两边坐着上课的老年学员,背后的液晶电视正播放着课程PPT,面前架着一个摄像头,北京老年开放大学清豫学院的钉钉开课小程序正对课程进行直播。

《玩转智能手机》是北京市东城区职工大学延续开设多年的“智慧家庭”课程之一。为落实北京市学习型城市十大行动计划中的“打造15分钟学习圈”,温志华所在的“智慧家庭”教学团队除了依托老年开放大学的线上平台和本校场地,还下沉社区服务中心和养老照料中心,开展社区教育,把智慧课程送到老人家门口。

数字化浪潮兴起的同时,恰逢一场正在到来的老龄化浪潮。

“如果说信息化时代是新世界,那么老年教育就是老年人进入新世界大门的钥匙。”北京市东城区职工大学副校长刘文琪告诉记者,老年教育关乎社会民生和家庭幸福,“政府主导,社会参与”成为最主要的老年教育业态。从全国范围来看,各地近年来也在不断加强老年教育的重视。

2020年下半年疫情步入常态化后,谢乐乐常和大学生志愿者一起到北京紫竹院地区的老人家里探访,探访的主要任务之一是老人把疫情期间线上手机教学没弄懂的课补扎实。作为北京市夕阳再晨社会工作服务中心的一名社工,谢乐乐参与的紫竹院居家养老项目为地区约272位高龄老人提供巡视探访服务。

### 3. 老年线上教育需求旺 内容混杂不够规范

66岁的北京居民刘娟每天都要到“糖豆春晚,属你最牛”专区签到冲榜,和她一起竞争大奖的,还有另外132万“牛人”。冲榜要完成6关“牛人任务”,包括秀一支美舞、秀一支新年舞蹈、给作品送花等。

“手机的基础功能都掌握得差不多了,就开始想培养点兴趣爱好。”刘娟告诉记者,“这个APP还是邻居给推荐的,也是因为看我会用手机。”这个让刘娟爱不释手的手机应用叫“糖豆”,是一个专注于为中老年人提供舞蹈学习和展示机会的平台。

IT桔子发布的《2020年中国老年教育市场研究报告》显示,2020年5月,50岁以上人群移动互联网活跃用户达到1.1亿人,相比上一年增加846万人。根据红杉资本中国发布的《2019年中国城市养老消费洞察报告》,66%的受访老年用户

解决城市社区孤寡老人群体的生活需求,广东省广州市南沙区推出“南沙时间银行”APP,通过引入时间交换和储存概念,激励居民志愿完成老人需求的精准对接,使社区形成互助循环,提升生活的幸福感。

“不管是刷脸、一键呼叫,还是各类智能平台和产品,其实都是把信息化、智能化引入运用到老人的生活中,让老人可以更加方便快捷地获取信息和服务。”北京大学—香港理工大学中国社会工作研究中心项目主任闫芳对记者说,“但是面对智能化应用,必然会有部分老人,特别是高龄老人存在恐惧心理。”

社区、机构、居家是关涉老年人的3类生活场景,目前国内一些城市尝试将音视频、触摸屏、机器人等引入不同场景,定制老年人栏目,开发人机互动功能,为老年人带来功能丰富的信息、服务和娱乐活动。

“在引入智能化方便老人生活的同时,还应该给老人提供配套的讲解培训,不能只依靠老人自学或者子女教学。培训场所根据老人需求灵活选择,培训方式要考虑老人的接受能力。”闫芳建议。

“老人生活中总会遇到一些智能化运用的问题。疫情期间,我们会通过电话给他们讲怎么用家里的智能手机满足自己的需求。”谢乐乐告诉记者,“老人学不会的时候会跟自己着急,很多老人挂了电话转眼就忘了怎么操作。”

在刘文琪看来,老年教育和成人教育、学历教育不同,需要慢下来讲、耐心地教。在教学内容上,团队始终秉持“实际、实用和实效”原则。“比如我不会让老人下载拼多多APP,而是直接进入老人更熟悉的微信,使用它的第三方应用。”温志华介绍,“另外也会特别给老人介绍市面上智能产品的老人功能和手机风险防范。”

汇总老年人遇到的问题,夕阳再晨志愿团队在线上教学配合线下入户之外,制作出可视图解版手册以及指导智能手机使用的折页,方便老人在家里随时查看。“折页设计得很大,为了让老人看清每个步骤,上面有箭头圈起来到了哪一步、点哪一个。”谢乐乐介绍。

“教师没办法时刻陪在老人身边,”刘文琪说,“社区工作人员也可以成为居民的老师,此外,孩子也可以成为老人的助教,小手拉大手,形成学校教育向家庭教育的延伸和闭环。”

这课到居民家门口,刘文琪也曾遇到过不少问题,其中一个就是社区场地的硬件配置不够。除了组织居民免费就近到社区学院来学,东城区教委统筹协调社区教育中心校资源,将教育资源有组织地向社区开放,实现城市区域资源流动和共享。

会把1/4以上的自由时间沉浸在移动互联网中。老年教育领域广阔的市场需求吸引了众多企业和创业者入局:“支付宝老年大学”重点聚焦老年防骗知识普及;“樊登老年大学”锁定老年人群的心理情感建设,通过线上视频和音频形式,带来健康、兴趣和读书课程;“乐龄圈”依托网络平台打造老年人的音乐学习圣地。

然而,这些平台或应用内层出不穷的知识套餐、社群、课程购买、会员付费让闫芳产生了担忧:“老年人信息鉴别能力弱,为老年人设计的应用里出现买会员、交年费这样的图标或广告,很容易造成诱导消费或者失误消费。”

“好课程可以明码标价,但不要在老年人的教育市场设置‘陷阱’。政府相关部门应该对此作出细致明确的行业规范。”闫芳建议。

自助挂号、网上购物、刷码通行……随着信息技术的快速发展,互联网以及随之产生的各类智能设备逐渐覆盖城市运行的各个场景,便捷着人们的生活。然而,在智能化浪潮的背后,数量日益庞大的老年群体正在为网发愁、为码所困。

每个周六,家住北京市丰台区的80岁老人张兵都会站在离家最近的超市门口,等着在里面采购的女儿出来。老人背的斜挎包里放着一台智能手机,他说:“我不会弄健康码,登记的话眼花手也抖,就不给老人添麻烦了,女儿进去就好。”

根据国家统计局数据,截至2019年底,我国60岁及以上人口已达2.54亿人,占总人口的18.1%。而据第46次《中国互联网络发展状况统计报告》显示,截至2020年6月,我国60岁及以上手机网民约为0.96亿,这就意味着超1.5亿老人没有接触过网络。

当智能化遇上老龄化,如何让智慧科技切实提升老年人的生活幸福感,成为国家和社会持续探索的议题。2020年11月,国务院办公厅印发《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》,从出行、就医、服务等七方面为老年人共享信息化发展成果作出部署。而在更早以前,各城市就已因地制宜,创新推行了多项智慧助老新模式。

■中国城市报记者 冯雅君 马源

# 当老龄化遇到智能化：如何助老人跨越数字鸿沟



1月22日,首汽约车在北京上线全国首个针对老年人的用车产品,老年用户通过“一键叫车”功能即实现快速叫车,并享受平台优先调度车辆减少等待。中国城市报记者 全亚军摄

### 4. 互联网适老改造 别让简化为隐患开道

为解决老年人运用智能技术过程中遇到的困难,推动老年人更好更快共享信息化便利,工业和信息化部宣布自2021年1月起在全国范围内开展为期一年的互联网应用适老化及无障碍改造专项行动。工业和信息化部副部长刘烈宏表示,首批将完成针对老年人和残障人士的115个网站和43个手机APP的适老化改造。

今年79岁的张兰老人居住在西安,听说智能手机要开展适老改造,更符合老年人需求,马上打开了话匣子:“我一个人在家就是看电视,女儿来了才带着我用手机,最主要是因为操作太复杂,什么时候给老人的操作能简化到3步以内?”

带着老人的问题,记者走访了北京几家手机专营店。在华为授权体验店内,记者询问是否有功能模式适合老人使用的智能手机时,被店员带到了一款售价1299元的样机前。“这款是全部产品里配置最低也是售价最低的,相当于‘老人机’,老人用的功能不多、时间也不长,足以满足需求了。”店员王先生对记者说。

“所谓的‘老人模式’就是手机里的‘简易模式’。”王先生告诉记者,简易模式选项处提示着模式特征——桌面布局更简单,图标与字体更大。在另一家OPPO手机专卖店,记者的问题得到了相同回答,当问到简易模式是否有配套为老人设计的简化版应用,被告知“不太清楚,应该没有”。

根据调查,大字体、大图标、界面操作简单、语音识别在老年人中间呼声颇高。据了解,在工信部政策出台前,支付宝应用内已推出一款名为“关怀版”的小程序,以大字、大图标形式集合了健康码、付款码、查社保等十几种老人常用服务;淘宝特价版应用也推出了“省心版”即“老年专区”,简化商品列表界面,放大图标、字体。

“目前应用程序的适老改造在技术上已不是问题,问题在于如何真正明白老年人的特点和需要。”爱回收手机服务站技术人员李想对记者说,“现在在很多应用直接关联微信或支付宝,省去了很多麻烦。但另一方面,老年人操作不熟练,流程简化会不会带来隐患?如何保证安全?很多问题都需要考虑。”

### 他山之石

#### 日本松下真心香里园：随时感知老人状态的智慧养老院

日本松下所设立的“真心香里园”充分使用了数字技术,智能家具设备结合了远程医疗终端、智能机器人等前沿技术,从卧室起居到扶手马桶,实现了对老年人无微不至的照顾。

老人们将一个拇指粗细的塑料装置挂在胸前,这既是一个开关,也是一个定位仪,只要带上它,控制中心可随时掌握老人位置。如果遇到危险,老人只要一摁开关,护理人员马上就可以赶去帮忙。

类似的传感器在真心香里园无所不在:如果老人夜晚睡觉不掉落床,床脚处的探测器会自动报警,通知控制中心;床单夹层的探测器可感知老人是否大小便失禁;一旦老人入厕时间过长或有异常反应,厕所顶部的探测器会智能分辨并通知控制中心;拉环被安在抬手可及之处,一旦需要老人可直接呼叫。

#### 新加坡非打扰智能传感器和机器人助手：为老年人提供生活管家和贴身保姆

为解决老人养老难的局面,新加坡南洋理工大学推出了两个项目:“非打扰智能传感器”和“机器人助手”电动轮椅。

“非打扰智能传感器”相较于传统摄像头而言,更具私密性,在保证老人隐私的前提下,较精准地感知老年人的各项指标,并将收集到的数据转换成文本、语音或者3D动画等多种形式以供观看。传感器可安装在冰箱门、沙发或大门口等各个角落,推算家中老人的用餐情况、体重或社交状态。

“机器人助手”电动轮椅与市面上的轮椅不同,可以更大程度地辅助腿脚不便者自行站立、行走和坐下。机器人还会一直跟随走动的老人,一旦老人出现失去平衡的情况,身后的机器人会立刻出“手”相救。机器人臂上安装的传感器可以达到不限制老人活动自由的效果。

### 5. 养老产品要智慧化与普惠化兼顾

“科技复杂,但只要能够真的帮助老人实现心愿,就是社会应该去探索的智慧。”天津鹤童老年福利协会副秘书长朱慧对记者说。在朱慧看来,智能化的适老发展不仅体现在手机和各类网络应用上,更广泛用于辅助老年人健康安全、提升生活质量的智慧产品上。

“比如一只脚截肢的糖尿病老人渴望下楼,子女不在身边,居住的老楼没有电梯,社区通过社会组织联动企业资源,引入爬楼机,实现老人心愿;以前老人出门要带钥匙,现在引入指纹解锁的智能门,不仅安全性提高了,老人更不会因为忘带钥匙或丢了钥匙着急。”

据了解,孝德智能·南京浦口区盘城街道红竹林居家养老服务中心为失能、失智、空巢、独居四类老人引入居家防跌倒告警系统、防走失系统、智能护理床等多项智慧化养老产品。

2020年,上海市宝山区高境镇建成智慧健康小屋,配备有智能睡眠监控仪、滞留智慧报警、智能漂浮仓等十多种智慧设施设备,其中,智能睡眠监控仪通过睡眠腰带监控老人的各项生理指标,对老人身体突发状况实时报警;

滞留智慧报警将老人的如厕滞留情况反馈护理站工作人员;智能漂浮仓通过每次40分钟的沉浸式治疗舒缓老人的心情。

“很多养老产品虽然已经做到了高度智慧化,但从行业角度看,仍然存在着制约进一步普及发展的局限和问题。”朱慧认为,“首先是现在市面上的老年智慧产品种类多、同类产品选择多,但缺乏产品设计和使用规范,政府、行业也没有制定统一的选购标准,会造成无效甚至劣质产品混入其中难以辨别。第二是源于智慧养老产品的高付费特性。我们在做智慧推广的时候发现,这些产品的应用更多依托政府付费的项目,比如政府采购或公益创投,以及企业或基金会的联动资助,最终大部分被引入机构养老中,难以广泛进入普通老年人的家庭,这也削弱了这些智慧产品的人群普惠性和社会认知度。”

当谈及理想中的老年人和城市智能化关系时,闫芳对记者描绘了一幅图景——陪在老人身边的不只有冷冰冰的智慧设备,还有来自社会的扶持关怀和同龄人之间的欢声笑语。

#### 美国纽约永康成人日间护理中心：把需求和要求想在老人前面

位于美国纽约的永康成人日间护理中心采用智能科技,小到老年人点餐,大到出行参加活动,老人们无论是在养老院,还是住在家里,都能体验到智能科技带来的便利。

当老人就餐时,系统屏幕会清晰显示剩余空座和相应桌号,以及已经选择在此桌就餐的老人姓名,还会根据老人的身体状况,合理制定健康菜品。对于患有糖尿病的老人,电脑程序已经把老人可选择的菜品限定在糖尿病人可食用的无糖、清淡、少油等范围内,在保障营养和口感的同时,节约了排队和选座位的时间。

此外,在接送居家老人往返中心参加活动时,永康成人日间护理中心会在车上安装追踪设备,以便老人在等车期间可上网即时查询车况路况,等车临近自己住所时再下车。



北京市试点老年人刷养老助残卡就能完成“北京健康宝”健康状态查询、来访登记等功能,整个过程像坐公交车刷卡一样简单便捷。人民图片