

# “电子保姆”进家还需迈过哪些门槛

■中国城市报记者 邢 灿

打扫洗澡急需帮手,心情抑郁需要开解,磕碰摔伤找人求助……面对上述挑战,不少居家养老的独居老人会犯难。

北京市80岁及以上独居老年人未来或配备“电子保姆”。

近日,北京市民政局发布《关于面向居家养老基本养老服务对象开展应急呼叫服务的指导意见(征求意见稿)》,征求意见稿提出到2021年,完成全市经济困难的80岁及以上独居老年人安装应急呼叫装置,提供应急呼叫服务,实现为经济困难、高龄且独居老年人应装尽装。

## 可提供300余项服务

应急呼叫服务具体是怎样的?“智身宝一键通”是北京市平谷区民政局购买的养老服务之一,也是即刻到家为重度残疾人员和特困老人在家中安装的智能一键通呼叫设备。

即刻到家(北京)居家服务有限公司创始人之一、总经理隋合亮在接受中国城市报记者采访时介绍,目前即刻到家已为平谷区16个乡镇安装了3000余台一键呼叫设备,包括空巢老人、独居老人、重度失能老人、离退休干部、解放前党的老党员……未来,计划将一键呼叫设备完全覆盖至平谷区70岁以上老人家庭。

在日常生活中有很多琐事年轻人能轻易完成,可对老人来说着实需要费一番功夫。换灯泡、换洗被褥等再简单不过的事情,对于视力听力下降、行动不便的老人来说都特别困难。

“如遇灯丝烧坏,突然跳闸、断水等问题,都有可能给老人带来极大的不便和恐慌。”即刻到家工作人员介绍,大多数老人儿女都不在本区或者本市工作,有些儿女因为工作忙,可能一个星期都不能回家一次,遇到这种事情不能及时帮助解决,也只能干着急。

隋合亮介绍,即刻到家居家服务平台已经能为服务对象提供比较全面的居家服务,老人可通过一键通呼叫设备提出帮买帮送、家政维修、紧急救助、生活咨询、健康助医、精神慰藉等10大类300余项服务需求。

“截至目前,即刻到家团队通过一键呼叫设备为平谷区老年人服务50万余次,其中24小时公益紧急救助服务52次。”隋合亮说。

据介绍,即刻到家紧急救助人员均取得过红十字会紧急救助证,公司定期组织员工学习各种急救技能,提高员工处置突发事件的能力。

值得注意的是,通过一键呼叫设备为老人提供24小时

的居家服务,不定期对老人进行心理慰藉,不仅为老人解决了生活上的困难,也给老人心理带来了很大的安慰。

24小时居家服务使老人得到了日常的助老服务和心理关爱,降低了内心的孤独感,提高了日常生活质量。“这些社会发展为老人带来的福利,可以让空巢老人不再空巢,让外出务工子女更加踏实、安心工作。”隋合亮说。

## 京沪穗等多地已有探索

根据第七次全国人口普查的数据显示,截止目前我国60岁及以上人口有2.6亿人,占总人口比重达到18.7%,其中,65岁及以上人口1.9亿人,占总人口比重达到13.50%。这一数据要比国务院《“十三五”国家老龄事业发展和养老体系建设规划》提出的“预计到2020年,中国全国60岁以上老年人口将增加到2.55亿左右,占总人口比重提升到17.8%左右”要高。

“银发浪潮”下,居家养老该如何实施成为社会共同面对的必答题。记者了解到,为解决独居老年人养老困境,除了北京以外,上海、广州等地也在探索智慧居家养老。

“为老服务一键通”未来将向上海市全市推广。“为老服务一键通”指借助一键式通话设备、呼叫中心以及养老平台,为老年人提供一键式的安全及生活服务,主要包括基础的紧急救助、主动关爱和增值的信息咨询、生活服务。

上海市经信委主任吴金城介绍,目前上海市正在重点建设“预约就医一键成”“叫车出行一键达”“紧急救援一键通”“政策咨询一键知”等高频急难场景,老年人只需通过传统电话机、电视机、自助服务机、便携式终端等最常见设备就可享受数字化便捷服务。

“比如‘预约就医一键成’,依托呼叫中心平台、互联网挂号平台、社区家庭医生等,实现一键预约挂号、慢病



即刻到家工作人员为独居老年人介绍“电子保姆”设备使用方法。

续方配药、陪诊出行等功能。”吴金城介绍,按照计划“为老服务一键通”应用场景今年要形成示范标杆并在全市推广使用。

“平安通”服务是广州市社区居家养老的基本服务项目之一,是运用现代通讯设备为居家的老年人提供包括紧急呼援、主动关怀、养老服务综合咨询及服务转介的服务项目。

2020年6月,广州市民政局会同市财政局出台《广州市民政局 广州市财政局关于进一步提升“平安通”服务的通知》,“平安通”服务对象扩大为居住在本市行政区域内的、具有本市户籍或持有本市有效居住证的60周岁及以上老年人,均可申请“平安通”安装和服务。

尽管大力度推进,地方居家养老呼叫服务仍会遭遇推广瓶颈。

隋合亮告诉记者,在推广一键呼叫设备的过程中,会遇到老年人不愿安装、不愿使用该设备的情况,一部分老年人认为自己还年轻,不需要照顾,不愿意给政府、子女添麻烦;还有一部分老人平时生活节俭,担心长期接通一键通呼叫设备会有额外的费用产生。

此外,隋合亮告诉记者,一键通呼叫设备面向的群体多为空巢独居老人,防范意识强,不愿给陌生人开门,对于政府购买的免费服务项目有顾虑,担心会有其它隐性收费。

在记者采访过程中,也有部分老年人士表示,生活中并不习惯被实时监测,一方面感觉自己像被实验的对象,另一方面感觉生活没有隐私。

中国社会科学院人口与劳动经济研究所副研究员王磊建议,设备提供方应加强和家属或社区(村)合作,由家属或社区(村)的工作人员帮助进行宣传,降低老人的顾虑。

与此同时,王磊也提醒,养老服务本质是服务而非技术,服务的目的是让顾客满意,智慧养老服务尤其如此。因此,地方与企业除了重视技术与技术产品外,不能忽视老年人的体验和真实感受。

## 建立供应商淘汰制

值得注意的是,此次北京市民政局发布的征求意见稿还对呼叫中心的人员配置、服务流程、供应商管理、应急预案等应急服务进行统一规范。

关于供应商管理,征求意见稿提出服务提供方应当对供应商有完备的管理体系。规范供应商质量管理,有效控制服务质量,提高供应商质量意识,防止由供应商提供的服务质量波动造成对服务提供方产生的不良影响,规范供应商行为,加强公司对供应商服务的监督管理。

王磊认为,科学的供应商退出机制有助于淘汰劣质供应商,为老年人提供更优质的服务。因此,除了明确供应商准入要求、质量管理机制外,

征求意见稿还应明确供应商退出机制。

记者注意到,2017年12月,由上海市经济和信息化委员会同市民政局共同发布的《上海市“一键通”为老服务项目指南》,在对供应商管理规范中提到淘汰机制,对无法提供稳定、高质量服务的供应商应有相应的淘汰机制。

淘汰机制具体为单项淘汰制,若供应商触及以下任意一条,则由服务提供方进行淘汰:对供应商派单成功率低于90%的;响应速度慢,经提出后仍无法达到要求的;客户投诉率超过5%,且核实后是服务商问题的;合约期满无续签手续的;有刻意欺诈行为的;服务过程中对老年人有过激行为的;被监管部门吊销服务资格的。

此外,为明晰责任,避免服务过程中产生不必要的纠纷,业内人士建议做好相关数据存储和备份工作。

2017年6月,由广州市民政局和广州市财政局共同印发的《广州市民政局 广州市财政局关于进一步提升“平安通”服务的通知》中提到,信息化管理系统必须符合广州市居家养老综合信息服务平台的对接标准并能实现相关信息共享,具备管理和监控“平安通”服务、保存来电主叫、被叫、通话录音流水号和通话记录等功能,其中,通话(内容)录音应保存半年以上,通话记录保存3年以上。(图片由北京即刻到家服务科技有限公司提供)