

“养老地图”等为老服务场景打造并应用,“一人一案”满足老人个性化护理需求,更多实用性强的适老化产品落地——

“智慧化”养老:“链接”核心需求成关键

□青岛日报/观海新闻记者 贾 臻

“我正在乘坐电梯,让我给你们展示一下我是怎么隔空操作电梯的。”在位于市北区的福山老年公寓,一台名为“小福”的送药机器人正在按照输入的指令,将药品从一楼的药房送到二楼的护士站。而另一台机器人“大福”,则忙着将从18楼收集的垃圾运送到一楼垃圾集中回收点。

机器人的投入使用,让公寓工作人员可以“少跑腿”,拿出更多时间用于老年人照护。福山老年公寓2019年开始布局“智慧化”养老,通过打造全周期智慧服务体系,强化数字赋能,提升养老新能级。

这两年,类似这样的“智慧化”养老院在青岛越来越多。

2023年底,青岛出台的《关于推进基本养老服务体系建设的实施意见》明确提出,加快养老服务信息化建设,打造“智慧就餐”“养老地图”“智慧志愿服务”等养老服务应用场景。今年全市民政工作要点也提出,加快为老服务技术场景应用,打造一批省级智慧养老院。

智慧养老到底有多“智能”?越来越多的应用场景能否满足老人的多样化需求?科技养老产品是否足够“接地气”?对此,记者展开了实地探访。



①智能护理床拥有升降、倾斜等多种功能。

②老人或者家属可通过“养老地图”预约各种居家养老服务。 贾 臻 摄

③市北区新惠康养老院工作人员对老人开展HRV智能健康检测仪测试。

④福山老年公寓内,养老护理员在平板电脑上“刷卡”操作护理事项。 贾 臻 摄

⑤在青岛悠然里康养社区,老人们享受到“智慧化”养老服务。



“智慧化”照护如何实现

养老院的“智慧化”,从进门那一刻就能体验到。

患认知症的老人容易走丢。而在福山老年公寓,所有的出入口都装有智慧监控系统。入住公寓时,老人的面部信息等都会录入系统,因此只要老人出走,系统就会发出警报,保安和护理人员会第一时间赶到。

如果说门禁是智慧养老院的门户,那么,中控中心则是中枢,相当于“大脑”。福山老年公寓内所有公共部位的实时场景,在中控中心屏幕上都是一览无余。“我们养老院公共区域所有楼层都有24小时监控,可以说是做到了全方位、无死角。”福山老年公寓信息中心负责人苏键说。

对于养老院来说,消防安全是重中之重。在福山老年公寓,电线上装有温度传感器,消防水箱上有水位传感器,管道上则有无线压力表,对消防设施展开全方位监测,一旦超过警戒值就会报警,以便及时发现及时处置。

除了安全、消防的“智慧化”,对老人的照护,也处处体现着“智慧”。

今年24岁的护理员武翔宇大学康复专业毕业后,到日本学习工作了一年,最终回到青岛从事养老服务工作。记者见到他时,他正在熟练地为一位老人更换尿袋。“我所在的这个房间所有老人的信息以及所需要提供的包括翻身、喂药、吃饭等服务,都在这个平板电脑里有记录。而且每位老人需求最多的服务,会在首页显示。”武翔宇介绍,为了保证给老人的服务“有迹可查”,每次提供服务前,护理员都需要“刷卡”选择提供的服务,服务结束后再“刷卡”记录。这样,不但护理员的服务可以留痕,更可以“一屏显示”已经为老人提供的服务。

而在家属端,家属可以随时通过手机查看老人的在院情况、每天的健康报告和护理情况。

对此,一位家属颇有感触:“所有的服务都公开透明,所以我才放心让80多岁的老父亲住进来。”

对于老人护理常见的“几件套”体温、血压、心率、血氧等数据,福山老年公寓也配备上了智能睡眠枕头,实时采集老人的体温、血压、心率、血氧等数据,并对异常状况实时预警。“之前我们也考虑过用智能手环监测,但是很多老人都不愿意戴,因此我们根据老人的需求,换了种监测手段,老人只要在睡眠中就可以实时做‘无感’监测。”苏键表示。

记者在采访中发现,“智慧化”的养老院在建设过程中,利用智能交互设备、物联感知设备等感知终端,结合GPS技术、人工智能技术和物联网技术等实现智能感知和数据融合,同时采集获取院内老人的健康状况等多方面数据展开AI分析,形成“一人一案”的精准服务方案。

而随着“一人一案”方案出台,老人的个性化护理需求得到更具量化的满足。“传统护理主要靠手工和感觉。现在我们会跟踪检测老人的身体情况,每一项记录都会留存。比如老人的血糖控制得不好,就调整用药和护理方式,以及帮助老人制定餐饮个性化护理方案,这比原来的手工方式更科学,也避免了差错。”一家养老机构负责人这样告诉记者。

“智慧化”养老场景有哪些

在青岛,“智慧化”养老已经不再囿于养老院,开始向居家养老领域延伸。从签约家庭养老床位到养老助餐服务,再到空巢独居老人的居家安全,“智慧化”养老应用场景越来越多。

老人想入住养老院怎么办?居家养老可以提供哪些服务、价位怎么样?在“爱山东”App或小程序上打开“青岛养老地图”,这些需求都可“一图解决”。青岛全市332家养老机构、140处镇街级居家社区养老服务中心的地理位置、门牌及内部设施照片、星级评定结果、收费标准等信息以及1200多处养老助餐站点都一一整合展示在地图上。用户可以在地图上点选养老机构,并用手机自带的地图软件导航。

“我们家从养老地图预约签约了家庭养老

床位。签约后,我还多次通过养老地图帮父母预约打扫卫生、助浴、助餐等服务,十分方便。”家住市北区辽源路街道的吴女士通过养老地图签约了家庭床位后,感到十分满意。

而作为老人最关心、使用频率最高的养老助餐服务,“智慧就餐”开始体现在方方面面。

3月6日上午11点,家住四季景园小区的翁颖才带着保温饭盒准时来到食堂,为自己和97岁的母亲选购菜品。食堂工作人员已经将菜品种类发在微信群,因此买饭时翁颖才显得十分“干脆利落”。

在选了一份8元的炸肉、一份4元的青椒豆腐、一份4元的菜花后,翁颖才来到收银处“刷脸”买单,因为享受到了市、区两级的4元助餐补贴,本来16元的餐费实际只支付了12元。

考虑到不少老年人使用手机支付不熟练的实际情况,市民政局与市人力资源社会保障局、中国银联密切合作,将“民政养老服务一卡通”整合嵌入社保卡,实现身份认证、惠民补贴、金融支付服务一体化融合,自主适配助餐补贴政策,有效破解老年人“做饭愁、吃饭难”的问题。老年人凭借“一卡通”在一家助餐服务机构录入信息后,就可在全市所有老年人助餐服务机构通过人脸识别的方式,购买助餐服务并享受相关补贴政策,不仅便于结算,而且方便核查。同时,老年人还可在网上认证关联“一卡通”,用“一卡通”乘公交、逛公园、支付助浴、助医、助洁等服务。

“在实际运行中,我们还发现部分老年人面临因出行不便或不熟悉使用电子设备而无法便利享受助餐服务的困境,为切实解决这一问题,我们还联合中国银联青岛分公司,在‘云闪付’App上开发了‘代订餐’亲情服务。”市民政局养老服务处处长乔先华说,通过“代订餐”亲情服务,老年人亲属可在线上为老年人订餐,并享受市、区(市)两级助餐和送餐补贴,订餐完成后,老年人助餐服务机构将为老年人提供送餐上门服务,让失能老年人也能吃上一顿“暖心餐”。

智慧养老在服务空巢独居老人方面也有应用。据国家统计局数据,2023年中国老年人口数量近3亿。其中,空巢独居老人的数量正以前所未有的速度增长,目前已超过1.3亿,约占老年人总数的43.33%。他们在生活上正面临着安全、健康、孤独、无助等多重问题的困扰,一旦发生突发事件,如磕碰、摔倒、突发疾病、煤气中毒、火灾等,很难得到及时救助。

在青岛,这一问题正在逐步“破冰”。2022年开始,青岛市民政局通过对接水务、能源和供电部门的大数据,建成了对空巢独居老人用水、

科技让养老生活更“智慧”



养老院

●智慧监控系统可防止老人走失

●智能睡眠枕头、电子护栏等智能设备守护老人安全

●移动圈椅、进食泵等智能设备方便老人生活

●护理员“刷卡”记录保证给老人的服务公开透明、“有迹可查”

●智能感知和数据融合,采集获取多方面数据展开AI分析,形成“一人一案”

居家养老

●“青岛养老地图”可满足多样化的养老服务需求

●“一卡通”、人脸识别技术、“代订餐”亲情服务等让老人吃上“暖心餐”

●“空巢独居老人智慧监护平台”时刻在线守护空巢独居老人安全



■福山老年公寓的工作人员使用机器人完成送药跑腿工作。 贾 臻 摄

用电、用气异常情况实时监测的“空巢独居老年人智慧监护平台”。“平台通过监测空巢独居老人家中的用水、用电、用气,时刻在线守护空巢独居老人的安全。如果发现老人的用水、用电、用气量低于设定的安全值,平台系统会报警并向老人子女或者所在社区救援中心发出信息提示,以便及时上门查看或者实施救助。”青岛市俊海物联科技有限公司总经理孙素鹏说。

记者了解到,就在去年2月份,家住李沧区东山二路东山社区的一位于姓老人,24小时内的用气量只有0.003立方米,远低于设定的安全值0.01立方米,系统立即给他的子女推送了消息,子女快速上门查看处置,最终保证了老人的安全。

如何满足老年人核心需求

送药机器人、保洁机器人、下棋机器人……采访中智慧养老的“黑科技”,确实很“炫酷”。但是记者在实地探访中发现,最受老年人肯定的,是那些看起来“平平无奇”的智能设备。

对高龄老人来说,摔倒是“不可承受之痛”,而厕所又是摔倒的高发地。在养老院里,一位护理人员通常要照护4位到8位老人。老人上厕所时,护理员一般要在一旁陪着,如果其他老人有急事,护理员就要抽身离开。这时,上厕所的老人如果出现站不起身、跌倒等突发情况,护理员就会顾此失彼。

为此,养老机构也在这方面下了功夫。福山老年公寓为了保证老人如厕安全,在传统厕所适老化装置的基础上,自己研发了电子护栏。电子护栏除了防止老人前倾摔倒外,还可以在老人上完厕所后呼叫工作人员,极大降低了老人如厕摔倒的危险性。

“为了让活动不便的老人能够自由活动,我们还自主研发了移动圈椅,这种椅子像个移动的沙发,比轮椅更安全更舒适,还有一个类似书桌的小板可供老人自主活动用或者搁置物品。”苏键介绍。

而为了让失能失智老人能够更好进食,有的养老机构还研发了进食泵,将符合老年人营养需求的食物通过进食泵匀速喂给老人,避免了人工鼻饲时速度快慢不一、人手不足老人用餐需要等待等问题。

记者注意到,有的养老院引进了很高级的智能助浴设备,但使用率并不是很高。“不是最新、最先进的智能设备就一定管用、好用的一般都经过二次开发。”苏键表示,智慧养老不是为了“智”而“智”,关键还是要抓住老年人的核心需求。

业内人士表示,养老行业的自身特点决定了新技术要与适老性问题、与老年人接受度问题充分对接。目前,市场上一些智慧养老科技产品脱离老人实际需求,使用起来很不方便,这是很多适老高科技产品无法真正推广起来的原因。许多老年人缺乏操纵复杂智能系统的能力,产品的体验不好,导致有需求的老年人得不到好的智慧养老服务。

采访中,不少老人和家属都表达了相同的观点——老人怕摔跤、怕发生意外,他们希望如果摔倒能第一时间被发现,得到最及时的救治和照护;家属担心护理员疏忽大意,更怕老人受到虐待,希望能消除那些“隐秘的角落”,让照护环节有迹可循。

“这些都是老人的基本需求,也是最核心的需求。智慧养老是否‘智慧’,关键就在于是否关照到老人的需求。”一位家属这样告诉记者。