

青报调查

相比去养老机构，老年人更青睐居家养老。随着更多智慧养老产品的开发和智慧养老场景的应用，青岛居家智慧养老生态圈逐步形成——

把星级养老服务“搬回家”，需要更多“智慧”

□青岛日报/观海新闻记者 贾臻 文/图

根据第七轮人口普查结果，青岛市60周岁及以上常住老年人口数量为238万人，居山东首位，老年人口占比达23.8%。《青岛市城乡居民养老需求调查报告》显示，66%的被访者表示不接受去养老院养老，老年人对“社区养老”的接受程度达到54.8%，该比例明显高于“养老院养老”；51.1%的老人对“家庭居家养老床位”服务表示接受，需要提供“常规体检”“助餐”“送餐”“家政保洁”“日间照料”“上门维修”等服务。

在居家养老成为老年人的主流选择后，智慧居家养老的兴起，为解决老龄化问题提供了新的解决方案。越来越多的智慧养老产品让居家养老也可以享受到星级养老院的诸多服务；而在家门口布局的“15分钟养老助餐圈”，洗澡、剪发、家政等日常需求一键预约空巢独居老人安全平台等居家智慧养老生态圈逐步形成，更让老年人将星级养老院“搬回家”的愿望逐步变为现实。

智慧养老产品“层出不穷”

智慧养老的市场有多大？从国家层面陆续出台的文件以及市场上“层出不穷”的智慧养老产品上可见一斑。

2012年，住建部发布《国家智慧城市试点暂行管理办法》，智慧养老作为智慧城市的重要组成部分逐渐受到关注，一些企业和机构开始探索智能化健康管理系统、远程医疗等智慧养老应用模式。随着人工智能、大数据、云计算等新一代信息技术与传统健康养老不断融合，2017年，工业和信息化部、民政部、国家卫生健康委三部委联合印发《智慧健康养老产业发展行动计划》，传统养老再次有了信息技术加持，养老市场新产品、新服务不断涌现，我国智慧健康养老产业获得突飞猛进的发展。

今年伊始，国办有关文件提出打造智慧健康养老新业态，其中包括推进新一代信息技术以及移动终端、可穿戴设备、服务机器人等智能设备在居家、社区、机构等养老场景中集成应用，发展健康管理类、养老监护类、心理慰藉类智能产品，推广应用智能护理机器人、家庭服务机器人、智能防走失终端等智能设备。

一系列智慧养老政策的出台，是以智慧养老的强劲需求为基础的。据统计，全国目前有近3亿老年人，银发经济涉及面广、产业链长，业态多元、潜力巨大。2023年，我国老年用品市场规模达5万亿元，根据预测，2026年我国银发经济市场规模将达12万亿元。这其中，智慧养老所占的份额呈现逐年上涨趋势。

为满足老年人多层次、多样化、个性化的消费需求，工业和信息化部先后发布两批老年人用品产品推广目录，聚焦老年服装服饰、陪护机器人、智能监测仪、多功能护理床等631个优质产品，同时编制了9批升级和创新消费品指南，加大对老年人用品产品倾斜力度，着力提升老年人用品产品的品种丰富度、品质满意度和品牌认可度。

一直在智慧养老领域开拓的企业，越来越注重把握居家老年人的需求，将老年人最急需的智慧康养产品推向市场。

失能老人的居家照护，是居家养老的“老大难”。一张经过深度智慧化改造的护理床，可以通过简单的按钮以及操作，实现失能老人不离开床便能翻身、如厕、洗头、洗澡等功能，能够大大改善“一人失能，全家失衡”的社会痛点。“这款护理床有自动翻身等功能，预防褥疮的发生，可一站式解决失能老人的护理难题，既适用于家庭，也适用于社区和养老机构，应用场景广泛。”据生产厂家工作人员介绍，青岛作为国家重点打造的辅具租赁试点城市，目前该业务已在青岛落地，“家庭租赁我们的这款智能护理床，一天只需30元，半年起租，并且还提供完整科学的护理指导。”

老年人的“最后一摔”也是个沉重的话题。青岛惠康辅具养老产业有限公司研发设计的适合老年人穿戴的防摔倒衣解决了这一痛点。据工作人员介绍，此款防摔倒衣可在0.18秒内快速弹出保护气囊，保护老年人的头部、肩关节、髋关节、膝关节等不受伤害，“衣服里有安全气囊，就类似于汽车的保护气囊，老人有摔倒动作时，就会自动弹出。”

对于很多上了岁数的老人来说，本身就患有高血压、高血糖等慢性病，家里的药很多，常常会忘记吃药或者重复吃药。此时，一款“智能药盒”也许就能解决这种难题。“智能药盒”类似飞盘大小，监护人或照护者可以把药放进药盒，通过手机端设定好每天吃药的数量和时间，到了设定好的时间药盒会自动旋转到药仓里面，在声音和光亮的提醒下，老人只需打开药盒，就可完成服药。“老人如果不打开的话，声音会一直提醒，而且手机端也会同时提醒监护人。”生产商负责人介绍。

居家智慧养老市场孕育的无限商机，让不少头部企业纷纷加速布局智慧养老。海尔集团就是其中之一。

海尔集团于2022年成立康养产业平台，围绕活力人群、介助人群、介护人群在“衣、食、住、娱、行、康、伴”方面的多种养老需求，布局睡眠、洗浴、如厕、出行、健康五大生活场景，聚焦助力马桶、电动轮椅、智能护理床、适老淋浴器等核心适老产品，为银发用户打造贯穿全生命周期的全场景居家康养解决方案。

海尔集团首席执行官周云杰表示，应加大对康养产业和产品的规范、引导和支持力度，引导研发在使用性能、安全保证等方面满足用户需求的产品。“凭借海尔全球制造研发资源，海尔康养产业将整合全球行业顶尖资源，不断迭代用户所需的科技适老产品，用智慧科技守护银发人群的幸福晚年，提升银发人群的生活品质，让天下父母有尊严地享受生活。”周云杰说。



■青岛市空巢独居老人智慧监护平台可实时监测老年人的用水、用电、用气的异常情况，提供紧急救援服务。



■老年人可在青岛助老食堂“刷脸”吃饭。



■在2024中国山东(青岛)国际康养产业博览会上，智慧适老空间吸引了不少养老机构和老年人的目光。

智慧居家养老生态圈正在形成

养老服务发展到现在阶段，已经与智慧化深度融合。除了企业要研发生产智能化的产品精准对接老年人需求外，政府部门也开始和企业联合开发一系列智慧平台，逐步构建起智慧居家养老生态圈。

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服务，智慧化养老应用场景越来越多。

青岛应用数字技术手段，在平台上汇总全市养老服务机构具体位置、收费标准、服务水平、评估等级、口碑评价等信息，形成“青岛养老地图”，并依托“青岛民政”公众号和“爱山东”App对外发布，老年人及其家人足不出户即可快捷、详细了解周边养老服务机构情况。截至目前，全市已有2.6万名老年人通过“青岛养老地图”预约服务项目，2023年产生服务订单100余万单，拉动养老服务消费3亿余元。此外，青岛为2500名认知障碍老年人配发防走失智能手环，具备实时定位和健康监测等功能，防范老年人走失事件发生，保障老年人人身安全。

而作为老年人最关心、使用频率最高的养老助餐服务，“智慧就餐”的便利性体现在方方面面。

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、吃饭愁”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，这样不仅便于结算，而且方便核查。同时，老年人还可以在网上认证关联“一卡通”，用“一卡通”乘公交、逛公园，支付助浴、助医、助洁等服务项目。

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相关工作人员说，通过“代订餐”亲情服务，老年人亲属可在线上订餐，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提供送餐上门服务，让失能老年人也能吃上“暖心餐”。

在青岛，类似的智慧居家养老场景随处可见。这些场景正在形成智慧居家养老生态，让老年人在家就可以享受到星级养老院的服务和安全保障。

居家养老中，空巢独居老人是需要特别关注的群体。据国家统计局数据显示，2023年中国老年人数量近3亿人。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1.3亿人，约占老年人数量的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。“2023年，市民政局为更好保障空巢独居老人的居家安全，做好独居老人居家安全预警，在平台上对接水务集团、能源集团、供电公司，建成了实时监测空巢独居老人用水、用电、用气异常情况的‘空巢独居老人智慧监护平台’。平台一旦发现用水、用电、用气异常，会第一时间通知老年人子女和附近综合养老服务机构，为老年人提供紧急救援服务。”青岛峻海物联网科技有限公司总经理孙艺介绍。

据孙艺介绍，青岛市“空巢独居老人智慧监护平台”曾监测到李沧区东山社区一位姓老人家中24小时内的用气量只有0.003立方米，远低于安全值，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。

在李沧区上流佳苑社区，老年人通过社区开发建设的“智慧电视服务平台”，可以任意选择远程问诊、物业安防、民意调查、订餐购物等多项服务，足不出户就可以满足日常生活需求。

岛城的星级养老机构也加快了在居家智慧养老方面的布局。老年人可以在青岛福山颐养居家智慧养老业务系统上，通过视频通话联系客服，完成专家门诊远程医疗，还可以预约医疗康复、日常护理、打扫卫生、理发助浴等上门服务。

智慧养老将更多关注C端需求

《2023中国智慧科技养老产业深调研报告》显示，目前我国超过2亿名老年人选择居家养老。这种新趋势，让一批养老服务企业从过去注重G端、B端业务，到如今积极布局C端业务市场。

“从老年人需求来说，特别是在居家场景中，适老化改造、智能化改造的服务需求会越来越多。”上海天与智慧养老服务有限公司山东分公司总经理王纪显介绍，“在产品的打造上，我们会注重C端呈现，增加老人和子女、孙辈的互动和黏性。比如，老人使用毫米波雷达的系列监测产品时，预警信息会及时呈现到老人子女手机上，形成黏性互动，增加情感沟通渠道。”

针对家庭养老床位建设，上海天与通过打造数字化系统底盘，开发了一套集老年人数字化评估、多级信息化人员管理、数字化服务订单系统、设备管理智慧平台、呼叫中心数字系统、移动端App子系统于一体的数字化运营及监管系统，作为家庭养老床位建设及运营的“大脑”。据介绍，该家床管理系统的设备管理智慧平台与老年人家中安装的智能设备互联互通，可以实时智能监测长者行为、健康体征，以及不同居家生活场景下的安全隐患，为老人提供7×24小时的智能安全照护服务。同时上海天与拥有一线服务团队和全国重点城市的矩阵布局，有效保障了上门护理、居家照护、紧急救援服务的快速落地。目前，上海天与的智慧家床服务已经覆盖上海、江苏、山东、湖北等全国多个省份超20个城市。

不仅仅是智慧养老企业开始将视线转移到居家养老上，近年来，一些日间照料中心也在引导老年人自费为养老服务买单。比如在上海市虹口区，上海天与依托社区小型养老机构发展自费家庭养老床位，每个月费用为2000元到5000元不等，让老年人在家享受“类机构”专业照护服务。上海天与在泰州市姜堰区打造“康养孝心卡”，通过“政府补一点、社会捐一点、老人出一点、商户让一点”的模式，以市场化手段进一步优化养老资源配置，更好满足老年人个性化、多样化养老服务需求。

C端虽然有广阔的智慧养老前景，但是在实践中还面临发展瓶颈。

“目前通过信息化实现的社区居家养老‘虚拟养老院’模式，也只是推出了概念和个案，并未在社区居家养老这条赛道上得到确定的商业模式和生存模式，也未得到广泛推广。”民政部养老服务专家委员会委员乌丹星曾提出智慧养老面临的问题和困境：上游研发端存在投不起、投不准、投不长等问题；中游产品端在市场供需、价格定位、技术创新等方面还存在一系列有待解决的问题；下游使用端存在消费者恐惧、不愿消费等问题。

而这些问题和瓶颈，亟待在实践中探索出新的解决之道，从而在技术加持和市场应用等层面不断破题，推动智慧养老给老年生活带来更多变化。

