

# 智慧养老,如何才能更接地气

## 业内人士:做好线下让老人更认可,实现闭环服务是关键

文/片 记者 王杰

### 2800余位独居老人使用 已开展45例紧急救助

“我们是亲情e联平台,您家的设备情况怎么样?身体如何?”6日上午,济南市历下区创益园“亲情e联”养老项目服务大厅里一片忙碌,4位工作人员正开展着“主动关爱”服务,电话回访老年人用户。

大厅中央大屏实时显示着“亲情e联”用户状况——紧急联络:当日5次,当月44次;红外报警:当日21次,当月251次;主动电话:当日113次,当月934次……

“地图上一个个小星星是坐标,每一个坐标代表着一位独居老人。”工作人员王含说,“老人的身份信息及其紧急联系人的联系方式、老人的健康状况,基础疾病史等等,都导入进来了。”

“项目主要服务独居老人、孤寡老人,已紧急救助了45例。”项目负责人张静介绍,自2021年初运营以来,已在辖区2800余位独居老人家中安装。

家住和平新村的郭红(化名)便是用户之一。近70岁的年龄再加上此前意外摔倒导致腿伤,郭奶奶行动颇为不便,卧室大床、客厅沙发是她一天的主要活动场所。

在老人家客厅、卧室墙上分别装有红外感应器;床头还挂着一个随身携带的小方盒,小方盒设计简单,只有一个红色按钮可按。

三个设备都只有家用双排插座大小,设备虽小,却解决了郭奶奶一家的大问题。郭奶奶多年一人独居,尽管社区日间照料、早饭桌解决了她用餐、家政等需求,但晚上一个人住,儿女还是很担心,女儿甚至一度想辞职回济来照顾她,“安装上了它,孩子们放心多了”。

如果身体出现不适,郭奶奶按动一键呼红色按钮,警报信息会即刻传送给张静团队,工作人员会同时联系120、社区网格员、老人子女。在紧急情况下,救助15分钟就能上门。

如果在8—24小时内,两个红外感应器未检测到独居老人的活动轨迹数据,平台会发出预警,工作人员则会在第一时间告知社区及老人的紧急联系人,社区随即安排跟踪回访。

众多家庭中,家属是老人照护工作的主要承担者。对于独居老人,“一人失能,全家失衡”的困境并不少见。

远程监测用户健康、遇意外自动报警……智慧养老让独居、空巢老人有了保障。当下,济南智慧养老现状如何?发展智慧养老的关键是什么?齐鲁晚报·齐鲁壹点记者与您一起了解。



工作人员上门为老年人介绍智能养老产品相关情况。

### 观念带来暂时阻碍 未来5—10年或迎机遇

除了承接“亲情e联”项目,张静所在的公司在全国其他省市也承接了不少类似的养老项目,“服务内容都差不多,但从用户基数、落地效果来看,历下区这一项目在全国都是数一数二的”。

事实上,该养老服务项目之所以有如此规模,与其“政府购买,老年人免费使用”的形式有很大关系。以张静所在养老服务公司为例,除了政府购买这类服务,公司还开发了多类面向市场的智能养老产品,但推广效果不太理想。

“现在主要面向养老机构,单纯的老年个体用户还不是太多。”张静表示,类似产品,服务与“由政府购买、老年人终生免费”的形式不同,它属于自费项目。“花钱不说,不少老年人认为多此一举,总觉得自己能照顾自己,关键时候也能给孩子打电话求助”。

“即便收费很低,多年养成的消费习惯也让许多老人不会选择使用。”济南市社区养老专家吕月

英认为,当今中国老年群体大多秉持着“舍不得消费”的传统观念,导致适老型产品市场购买力不足。

此外,记者发现,目前众多智能养老设备都需要互联网环境,个别产品功能齐全但操作较繁杂,忽略了高龄老年人居家养老的现状。由此一来,即便设备功能再完备,产品的体验不好,也会导致有需求的老人得不到好的智能养老服务。

“我们正在对用户做筛选,分为80岁以上群体以及50后、60后群体,进而提供针对性服务。”济南市某养老智能产品开发公司相关负责人张经理介绍,前者主要侧重于医养康养服务,而后者则侧重于养老意识的引导,“以50后、60后为主体的老人,有更多的可支配资金,也就更愿意把钱花在自己身上;未来5—10年内,随着消费结构的改变,对智慧养老行业而言将有大的发展机遇。”

### 主要依靠政府买单 大都是维持老人基本需求

近年来,政府对于智慧养老发展的扶持越来越大。如,2021年,工

信部、民政部、卫健委联合发布智慧健康养老产业发展行动计划(2021—2025年),到2025年,智慧健康养老产业科技支撑能力显著增强,产品及服务供给能力明显提升,试点示范建设成效日益凸显,老年“数字鸿沟”逐步缩小……

为占得先机,众多企业、资本纷纷投资该领域。但综观整个行业,国内整个智慧养老产业还处在一个市场开拓阶段,大多数项目还没有很清晰的商业模式或盈利模式,主要依靠政府买单,因而使得智慧养老产业模式的推广性、可复制性大打折扣。

“目前,大多数智能产品在满足老人需求或适老化方面做得并不好。”以老人腕表为例,张经理介绍,该类腕表通常独立使用,不与手机配合,因此需集成多个功能,在现有技术条件下,很难做成像年轻人所使用的腕表那样小巧,“老年人购买需求不大”。鉴于此,该类产品大都通过“政府购买服务”的形式向大众推广。

无论是济南还是南京、上海等智慧养老技术发展先进的城市,社区居家养老服务中心等医疗、养老

机构目前多采用企业运营,政府买单的运营模式,企业免费租用政府提供的房屋场地,智慧健康终端产品由财政以购买服务的方式免费发放给用户。

吕月英认为,虽然政府采购是很好的一种模式,但“定期招标采购”的购买服务形式,易导致社区居家养老机构智慧养老服务盈利的不可持续性。此外,更为关键的是“政府买单的项目”大都是维持当地老人基本需求,较难为高端智能养老服务买单,相应地压缩了企业的利润空间。

### 设备只是一个工具 最终要靠落地服务

近年来,济南市正在积极发展智慧养老。如历下区亲情e联、各区县养老服务信息平台建设,以及全市层面上的养老服务信息平台建设等等。目前,济南市燕山街道、甸柳新村街道、大明湖街道、宝华街街道、七里山街道等多个街道先后被列入全国智慧健康养老示范基地。

两年多来,张静及其“亲情e联”团队的工作已赢得社区老人一片好评,也潜移默化地为社区智慧养老的推广打下基础,让智慧养老走进居民生活。

如今,不少社区独居老人已离不开张静团队,身体不舒服,需要送药服务都会主动电话来找他们,有些还会因外出而随时报备红外设备的关停服务。

“线上技术再先进,始终还是得靠线下服务。”除了做好养老服务中心日常运营工作,张静还在试图通过平台拓展更多服务项目。“设备只是一个工具,本质还是得落到服务上。”张静认为,线上平台固然重要,但线下服务才能给老人最真实的感受,“我们做好服务,老人认可了,智慧养老就接地气了”。

“智慧科技只是一种方式,关键还是靠落地服务。如果产品能够报警而无线下服务响应,那智慧健康养老就成了空架子。”济南社科院研究员王新军认为,智慧养老有效开展,能否实现服务闭环是关键,“它是一个系统工程,是一种生活方式,需要政府各部门、社区、老人、医疗卫生机构、社会家政服务等机构分工协作,如此,才能真正运转起来。”

编辑:魏银科 组版:刘淼

**齐鲁晚报·齐鲁壹点 服务电话**

济南新闻视频中心:85196729  
 汽车事业部:85196533  
 房产事业部:85196371  
 健康新闻事业部:85193857  
 教育新闻事业部:85196867  
 财经新闻事业部:85196318  
 产经新闻事业部:85196807  
 风尚齐鲁事业部:85196380  
 文旅新闻事业部:85196137  
 地方事业部:85196188  
 招聘、分类广告部:85196199  
 果壳视频新闻中心:82625465  
 大数据中心:85196418  
 数字营销事业部:82625458  
 新媒体产品营销中心:82625456  
 战略合作事业部:82625446  
 音频事业部:85193623  
 智库产品运营部:85196280  
 品牌运营中心:82625474  
 用户运营中心:85193700  
 齐鲁志愿服务中心:851930412

## 明村西枢纽立交跨线桥拆除施工公告

根据明村至董家口公路工程施工需要,对S16荣潍高速石埠立交至明村立交段进行封闭,依据《中华人民共和国道路交通安全法》《山东省高速公路交通安全条例》等相关法律法规规定,现将与施工相关道路封闭信息公布如下:

自2023年6月12日9时至2023年6月12日10时,对S16荣潍高速石埠立交至明村立交进行封闭演练,2023年6月13日8时起至2023年6月15日8时,正式对S16荣潍高速石埠立交至明村立交进行封闭拆桥施工。届时,S16荣潍高速石埠立交去往荣成方向的主线、匝道全部封闭;S16荣潍高速明村立交去往潍坊方向的主线、匝道全部封闭;S21新潍高速明村西立交莱州至荣成方向匝道,潍坊至莱州方向、荣成至莱州方向全部封闭。S16荣潍高速由潍坊至荣成方向行驶车辆可从石埠收费站出站绕G308国道行至明村收费站进入高速;S16荣潍高速由荣成至潍坊方向行驶车辆可从明村收费站出站绕G308国道行至石埠收费站进入高速;S16荣潍高速由潍坊至莱州方向行驶车辆可从石埠收费站出站绕G308国道行至明村收费站进入高速经明村枢纽立交经G2011青新高速前往莱州;S16荣潍高速由荣成至莱州方向行驶车辆,可提前经明村立交经G2011青新高速前往莱州;S21新潍高速由莱州至荣成方向行驶车辆,可提前经郭家埠枢纽立交经G2011青新高速前往荣成;道路封闭期间涌泉立交至石埠立交段禁止危险品运输车、超限运输车辆通行,所有车型限速80公里/小时。

建议G20青银高速转S16荣潍高速荣成方向车辆、S16荣潍高速荣成方向车辆合理安排绕行路线。  
 特此公告。

### 开展寄递物流业检查

近日,昌邑市禁毒大队组织民警对辖区各物流寄递业网点的登记台账,实名寄收情况,货物验视制度落实情况进行专项检查,发放明白纸、告知书,并要求寄递业负责人严格执行寄递物流业三个100%要求,对可疑邮件、快件要重点查验,发现藏匿运输涉毒嫌疑的,及时报告公安机关。张丽

### 拒绝毒品从娃娃抓起

5月30日,坊子区禁毒大队以坊子区庆祝六一儿童节文艺汇演为契机开展“当六一遇上《禁毒法》,拒绝毒品从娃娃抓起!”为主题禁毒宣传活动。禁毒民警提前到活动现场为家长和学生通过发放宣传资料形式开展禁毒宣传,面对面讲解禁毒知识,收到了良好的宣传效果。李伟

### 六里山:城管进社区,

### 开展小区楼体外立面清理活动

为进一步维护辖区建筑物外立面整洁美观,努力打造环境优美、整洁有序的辖区环境,近日,济南市市中区六里山街道城管委委托“城管进社区”工作联合六里山南路社区开展小区楼体外立面清理活动。

现场工作人员对小区楼体外立面乱涂乱画、肆意张贴小广告及墙皮破损脱落等现象进行清理,针对墙皮脱落情况,工作人员将脱落处修整平整并修补后进行统一粉刷,彻底改善小区楼体外立面脏乱现象,消除视觉污染,提升小区整体环境面貌。

下一步,城管委将加大辖区楼宇外立面整洁巡查监管工作,不定期开展“回头看”,不断提高辖区精细化管理水平。(吴任重)