



智慧养老

本报记者 冯维静

又是一年重阳节。

在飞速发展的数字化环境下,如何让老年人享受贴心到位的养老服务?北京城市副中心正探索一条独具特色的智慧养老之路。借助“智慧”,真正为老人提供个性化、专业化、精准化养老服务,让老人享受智慧养老带来的便捷舒适。

2018年5月,民政部、财政部正式确定通州区为第三批国家级居家和社区养老服务改革试点地区之一。为探索具有“副中心特色”的智慧居家养老精准化服务,通州区委社会工作区民政局发起“一键呼”服务项目。

“我们上了岁数的老人最怕什么?就怕突然病了身边连个人都没有。这个‘一键呼’太合适了,不仅能看病救急,还有这么多功能,一按就通!”81岁的魏超然老人家刚装好“一键呼”,他就用起了订餐服务,“第一次订餐,不到20分钟,养老驿站的工作人员就把热腾腾的午饭送到家里来了。”从此,他的一日三餐几乎都通过“一键呼”来解决。除了用餐,出行不方便的他还通过“一键呼”享受了代开药、生活用品采购、家电维修、上门助浴等服务。

“一键呼”终端就是一部电话,操作界面上除了常规按键,还搭载了“居委会”“卫生站”“养老驿站”“物业服务”“亲情号码”等多种一键直呼按钮,大字字体清晰显眼,最下方还设有红色的“急救”“养老广播”两个醒目按键。截至目前,全区已有2416户老年人家庭安装“一键呼”终端。

目前,通州区“一键呼”项目共发展为老服务单位283家,其中家政类85家、餐饮类105家、家电维修类34家、社区便利类38家、居家护理类21家,基本实现全区各街道乡镇的全覆盖,确保每户老人5公里内都有服务商可为老人提供上门服务。

通过“一键呼”,老人可享受及时的医疗、就餐、家政、政策咨询等服务,而政府则有效记录老年人的主要需求,并就此展开数据化分析。据统计,从去年10月至今,通州区“一键呼”各项功能按键的服务总次数为11341次,其中老人使用最多的为亲情号码功能,达2346次;其次是联系居委会时使用,共1527次;接下来依次是联系社区卫生服务中心1271次、物业服务1089次、养老驿站964次。今年,通州区将继续扩大“一键呼”受益范围,在全区范围内为4000户符合条件的老年人免费配置“一键呼”终端。

智能养老不仅限于“一键呼”,目前,越来越多的养老服务企业也从老年人的实际需求出发,积极探索医养结合智能养老服务体系。

“王大爷,您今天需要哪些服务?”还是治疗腰椎……”水仙园社区养老服务驿站,66岁的居民王建华前来体验他订购的综合治疗项目。王建华患有腰椎疾病,去年底驿站开业时便抱着试一试的心态体验了相应的治疗项目,专业康复师为他量身定制治疗方案。如今,王建华腰椎问题有了明显好转。

据介绍,水仙园社区养老服务驿站主打智能型服务,不仅提供居家养老、日间照料等基础养老服务,还引进智慧居家综合养老云平台、应急服务体系(Call Center服务中心)。驿站还备有“我想带你去晒太阳”全自动履带式爬楼机、全自动擦窗机器人入户清洁、纳米超细水分子科技上门洗发三项科技特色服务,为行动不便的老人提供助力。

群芳二园驿站也更聚焦智能化服务。为及时掌握周边社区老人的身体健康状况,该驿站和相关医疗集团形成战略合作,共用老人健康档案,在驿站内建档,实时和卫生诊所互通更新。其中,更创新了智慧诊疗、智慧服务、智慧APP、智慧上门、智慧绩效“新五智慧”服务模式,线上问诊+线下取药相结合。同时,驿站还组建一支志愿服务队伍,由医护人员带上门提供居家问诊服务,定期为老人清理过期药品,上门开展健康管理等。同时,为有医疗服务需求的居家老人,做一些不破坏处理的护理服务,定期为老人量血压、测血糖等,延伸家庭病床。

智慧养老离不开养老大数据作支撑。近年来,通州区建立养老信息综合平台,覆盖受众、客体、资源、流程、财政五大数据库,开发出6大模块共计22个子系统,覆盖老年人30.5万,五大数据库累计归集涉老数据868万条。强大的智能中枢,使关键要素形成互联,为科学决策提供信息支撑。

在养老服务信息方面,平台绘制出一幅“养老地图”,小小的三维图囊括全区1089家养老服务场所的布点、机构概况、实景图片、空余床位、特色服务、入住价格、咨询电话等,可一键查询。平台还定期发布机构养老服务最新政策和热点动态,公开机构等级评定、日常监测、信用管理、奖惩名单等信息,帮助老人及其家庭了解最新资讯。监管方面,平台实现养老机构、社区居家养老、养老补贴等数据联动共享,实时跟踪每个工作人员的老服务情况,并将老人的问题建议及时做好统计分析和反馈。

“副中心智慧养老发展正在经历‘从无到有,从有到优,从优到精’三个阶段,不管未来社会多么智能化,养老服务最终还是需要人来提供服务的,让老年人感受到情感上的关爱,这才是高质量的养老生活。”通州区委社会工作区民政局社会福利科有关负责人表示,数据显示,截至2019年底,通州区户籍总人口中60周岁及以上户籍老年人口20.01万人,占全区户籍总人口的24.78%。其中,65岁及以上人口为13.8万,80岁及以上高龄老人2.4万。全区常住人口中65岁及以上的常住人口为14.2万,占比达到8.5%。通州区提出要“像照顾自己父母一样服务老人,像设计自己晚年生活一样推进养老服务体系”,把智慧养老建设纳入民生保障重点建设项目,将个性化、专业化、精准化的养老服务送到老人的身边、床边、周边,让老年生活更有品质。

未来副中心的智慧养老体系建设将加强融入智慧城市整体建设框架,通过平台实现预约挂号、远程教育、法律援助、养生旅游等服务。各级部门可通过信息反馈形成综合数据库。市场也可以及时掌握有效的需求信息,丰富创新服务模式,实现社会化服务资源优化配置及产业升级。



重阳节老少同乐。



重阳节,小学生为老人送祝福。



护工为老人拍照。



“一键呼”让老人享受及时的医疗、就餐等服务。



老人通过楼宇对讲系统可直接与物业沟通。



水仙园社区养老服务驿站引进智慧居家综合养老云平台。



智能医养机器人可提供远程医疗等多项服务。



老人们学习使用智能手机。



老人起舞庆佳节。