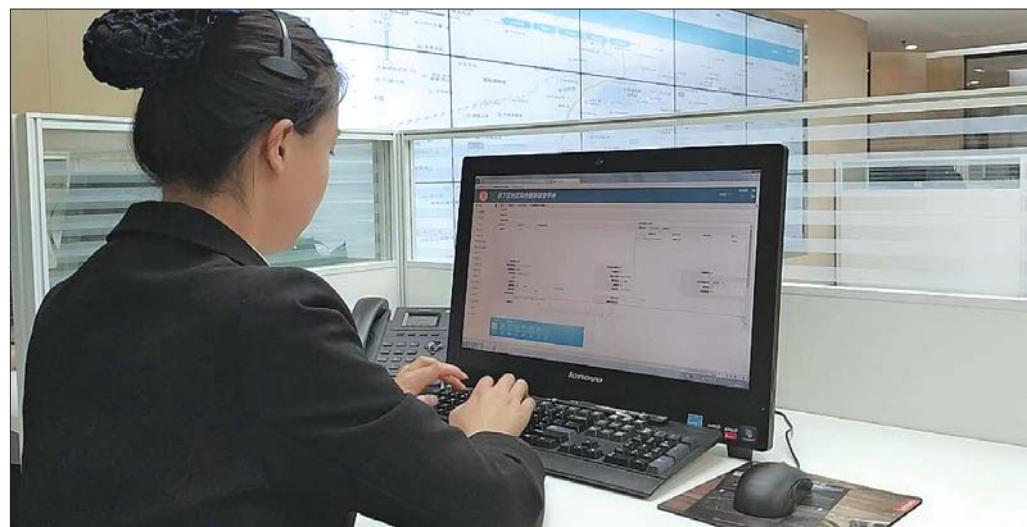




《根据山东省医养健康产业规划》，丰富养老服务产业新模式、新业态。鼓励金融、互联网等企业进入养老服务产业，适度发展健康地产，建设健康养老综合体。“互联网+养老”随着医养健康产业的发展，慢慢走近老人的家里。借助一个智能养老设备，老年人就能够得到想要的服务。这是全省正在推进的养老信息服务平台，老人通过设备拨打一个号码，就可以提出家政、送餐、助浴、助洁等服务。但目前，“互联网+养老”还处于初级阶段，智能设备只是一个媒介，背后需要的是整个养老服务的转型升级。

“e养老”时代，真的来了

老人一个电话，就能享受家政、送餐等养老服务



济南市历下区12349平台客服，正在处理老人的需求。

本报记者 陈玮

晚上心慌，一个电话就有人陪同去医院

7日，75岁的马翠芬出去串门，随身把一块腕表放在包里。这块腕表对她来说不只是看看时间那么简单。“按一下按钮，就能打电话到平台，需要什么服务都能给提供。”

马翠芬说的是今年济南历下区给1300多位特殊老年人发放的智能腕表，具有通话功能，与历下区民政局社区综合服务12349信息平台对接，通过第三方服务资源，为老年人提供服务。马翠芬觉得，对于像她这样的独居孤残老人，这个腕表很重要。

“今年3月底，由于亲人去世，那段时间我特别难过，到了晚上心慌得厉害，可是身边一个人都没有。”马翠芬立马给平台打电话要求陪同去医院，十几分钟的时间，平台的服务人员就开车到了楼下，陪她挂号、就医、拿药，了解到马翠芬的情况，服务人员还陪她聊天，安慰着她的情绪。

此后，马翠芬常常拨打平台电话，有时候修水管，有时候打扫卫生。在每个腕表上，还有定位功能，老人走失了，按报警按钮，平台和家属就会了解老人的位置，尽快找到老人。

家住长清区长兴社区86岁的张敬兰，享受政府购买的每月100小时的服务。张敬兰想吃饺子，就给平台拨打电话。平台服务人员接到工单，就到她家包饺子，每次都包上一冰箱，等吃了，张敬兰就继续打电话。

在济南市，多个县市区已经覆盖了12349养老服务。运营槐荫区12349平台综合服务中心的山东万家安康信息技术有限公司毕主管说，信息平台一方面有自己的服务团队，另一方面通过整合社会上有资质的服务商，按照统一的服务流程和标准为老年人及社区居民提供六助服务。老人需求最多的就是助医、助洁、助餐等，也有很多老人只是打电话聊聊天。而历下区12349平台也根据大数据分析，了解老

人需求。“最多的还是家政服务，比如打扫卫生、修水管、清洗空调等。”工作人员说。

年底全省县市区将覆盖养老服务信息服务平台

据了解，今年全省各县市区都将覆盖12349养老服务。

省民政厅相关人士表示，目前，省级资助市、县12349信息平台建设资金2亿多元，建成居家服务信息平台100余处，平台服务加盟组织4万余个，可向老人提供紧急呼叫、家庭预约、精神慰藉、物品代购、服务缴费、助残、助浴、助洁、助行、助医等养老服务项目。“通过平台，整合各类服务资源，实现养老服务供需对接，提供高效便捷的社会化养老服务。”

记者走访了济南市历下区、槐荫区和长清区的养老服务信息平台的运营情况，有老人打电话提出需求，平台工作人员根据服务项目，找到合作的企业，比如快餐、家政等，根据老人消费能力和服务项目，给企业联系上门服务。而在泰安市泰山区，平台不仅为老年人提供无偿、低偿、有偿等30多项服务，还可提供预约就诊、代收水电费等便民服务。威海市12349便民养老服务信息平台，为老年人提供家政生活、医疗保健、养老服务、生鲜配送等24大类200多项服务。

在各平台运营中，每单都会有服务跟踪，了解服务水平怎样。根据老人的“打分”情况，定期给企业“排序”，信誉好的企业优先提供服务，而排名垫底的企业，则会自动淘汰。

但目前，各区县养老平台还处于“各自为政”的状态，彼此之间各不相连。济南市民政局社会福利与慈善事业促进处处长孔彬说，下一步济南市还将建立市级养老服务信息平台，将各县市区的平台统一起来，规范管理。“比如老人拨打统一的号码，在电话选项中选择区域，在服务选项中通过按键选择服务商，将企业资源与老年人需求，在平台上对接起来，提高效率。”

设备挺“智慧”，推广成难题

虽然平台建设起来了，但是给很多老人提起12349平台服务，不少老人仍然比较陌生。记者走访了几个社区的老人，不少老人对于平台服务并不“感冒”。

“我跟孩子住在一起，有什么需要孩子就满足了，不再麻烦平台了。”一位82岁的老人说。据一位知情人士透露，不少腕表发放以后有闲置的现状，活跃用户大概占20%。

毕女士说，为了向老人推广平台，工作人员每周都会去社区做公益活动，一方面让老人了解平台服

务，另一方面更好地了解老人的需求，来完善我们的服务项目。除了老人主动电话寻求服务，客服人员也会主动向老人电话慰问，提醒老人注意极端天气情况。孙丹丹介绍，历下区12349平台的资料介绍会放置在街道、社区居委会，让老年人增加了解，平时也会做社区活动，向老年人群普及。

目前山东不断推动智慧养老的发展，各地市也出台了不少激励政策，在这个浪潮中，很多智能养老设备和产品也在推出。据负责“老博会”展出的相关人士说，目前智慧养老的设备越来越多，比如陪护机器人、智能监测设备，养老自动电梯等，山东很多企业也开始生产相关产品，但大多面临的就是推广难题。

主要经营老年智能设备的诺安诺泰公司有关负责人张菲说，目前公司主要经营睡眠监测、看护、智能定位设备等。比如睡眠监测和看护，通过记录老人正常轨迹，从而能敏感发现异常数据，及时报警，但是向个人家庭推广，确实有些难度。而张菲目前主要走政府购买的项目，在她看来，通过政府购买让大众慢慢接受，从而打开智能养老的市场。

不只是建设服务平台

互联网+养老 应打造养老产业链

本报记者 陈玮

从目前平台的服务来看，大多是送餐、清洁、护理以及情感慰藉等，对于大部分老人来说并不是刚需，而且服务的商家也有限。

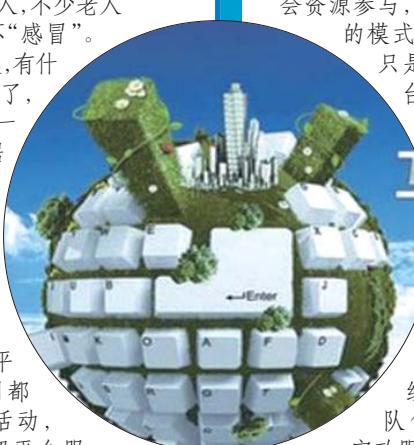
“平台和腕表应该不仅仅是一个设备或中介，他们应该带来的是服务。”在济南仁德家庭服务总经理巩成坤看来，“互联网+养老最终还是应该落脚在服务上面。”孔彬表示，智慧养老的核心在于“线上线下”的服务，通过养老服务，发展自己的服务队伍，带动其他社会资源参与，形成1+N的模式，而并不是运营平台这么简单。

“智慧养老的背后，是一系列养老服务，是系统的打造，并不只是平台自身的建设。”孔彬说。

要增加平台服务内容，让更多老人需求通过平台得到满足，对养老服务人员和行业提出了更高的要求。比如助浴等上门服务，需要的是专业的设备和专业的人员，只有专业的养老服务支撑，才能够扩充养老服务信息平台的服务项目。

省民政厅相关人士也表示，目前山东互联网+养老还处于初级阶段，有些智慧养老项目，还停留在概念层面，需要一定的时间去完善。而一位街道社会科负责人也表示，虽然社区提供了智慧养老服务，但是最关键的医疗资源信息共享并没有打通，智慧养老还处于比较浅层的方面。“但这并不是一个社区，或者一家企业来完成的。”从这个意义上说，智慧养老只是一种形式，背后需要多方资源的协同发展合作。

孔彬表示，下一步，将会把服务的板块细分，比如专门会有健康管理、应急管理体系，在平台开发医疗资源，进一步丰富平台服务内容。而山东也出台了《全省民政系统创建全国医养结合示范省2018年工作计划》，提出加快“两台一网”建设应用，年内实现省市县联网运行。完善养老管理平台功能，加快养老服务信息平台(呼叫中心)开发应用，加强与卫生计生部门的数据对接，推动居家养老服务信息共享，形成线上线下相结合的社区居家养老服务体系建设。



槐荫区养老服务平
台则借助平台成立了线下服务队伍，提供家政服务、培训

等，这也成为企业盈利的一个方面。

此外，在服务项目上，由于平台刚起步，项目的有限也是目前面临的问题，导致很多服务与老人急迫的需求对接不上。比如在调研中，记者发现大部分老人都有医疗的需求，但是在平台上涉及的还非常少。

济南市长清区的12349平台，通过智能设备，与远程医生实现对话，并通过设备的监测，发现老人的异常情况，实现与医疗的对接。“但是推广也出现了难题。”

在北京、浙江等地市智慧养老的发展渐渐形成了一定模式。以北京“一号护工”项目来看，“一号护工”也在发展商户SAAS平台，入驻护理公司、健康服务提供商，打造护理、健康服务闭环，在平台上形成完整的养老产业链。此外，借助平台连接外部医护专家资源，提供线上咨询、培训、认证、考核等功能，打造