

## 健康监测仪引入社区一年,仅有一户安装使用 “智慧养老”咋接地气



文/片 本报记者 王杰

### 设备服务费每月500元 突发状况可呼叫后台

“奶奶,今天还去不去散步,我陪你一块去吧。”5日上午9点,社区养老服务健康监测员姚孟迎来到甸柳社区87岁老人蒋惠茹家中上门巡访。往常,姚孟迎都会根据老人的生活规律选择在上午10点半左右上门巡访,但眼科医生来社区义诊,姚孟迎顺道接老人去做检查。

在老人家中,除了日常的家居摆设之外,客厅、卧室、卫生间、厨房、阳台的西面墙正中央都安装着一个半圆形的小探测器,此外正门上方还安装着一个长方形的小探测器。“这些都是智爱护健康监测设备。”姚孟迎介绍,因年事已高再加上此前意外摔倒导致腿伤,老人儿女担心再出意外便安装了这个设备。

“安装这个,也是为了不时之需,让自己和孩子都放心。”设备使用4个多月,蒋老太感觉良好;每月500元的设备服务费,相对自己五六千元的月退休工资,也可接受。

“安装后,系统会首先记录21天老人的正常生活轨迹,基于此从而检测出之后老人的异常数据。”拿出自己手机,姚孟迎向记者展示了老人一天的活动轨迹,老人什么时间段在哪一个房间,在房间内呆了多长时间都有详细记录。

“如果某个时间段与平时记录有所差异,后台就提醒我们,我们再前往老人家中跟进了解。比如,老人平常上厕所需要几分钟,而最近却需要十多分钟且次数增多;后台会分析是不是老人出现便秘或其他消化系统疾病。”姚孟迎介绍,设备还可以记录老人一天的开门次数等活动轨迹。

“系统还有精神慰藉服务,服务平台有专门人员会陪老人聊天说话。”姚孟迎称,该设备还有一键呼叫救助功能,如在家中遇到突发情况,老人可紧急呼叫

远程监测用户健康、遇意外自动报警……随着“互联网+”等技术发展,智慧养老悄然兴起,也让独居、空巢老人有了保障。可不少老年人未富先老的经济现状、“舍不得消费,宁愿省吃俭用也要留给下一代”的传统观念,让智慧养老行业市场购买力不足。眼下,靠着“政府购买服务”,智慧养老在推广着,但仅仅靠此,远不能让它走进寻常百姓家。



甸柳社区一位老人家中安装了智能呼叫设备。

后台,老人只要按下呼叫按钮,呼叫中心会立即转接120、119,避免意外事故无人知晓。

功能周到,紧急呼叫对于独居老人十分必要,但该设备的社区推广使用率却很低。据济南市历下区甸柳第二养老服务项目负责人李婧介绍,设备引入社区已有一年多时间,使用用户却仅有蒋惠茹一位老人。

### 观念带来暂时阻碍 未来5-10年或迎机遇

“这个项目在济南是首例,”对此,李婧认为:推广效果之所以不太理想,主要原因在于,该项服务与养老服务区别“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。”李婧说。

“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属于20世纪50年代以前的人,成长于特殊的历史环境,经历过较为艰苦的生活,大都未富先老,而且秉持着“舍不得消费,宁愿自己省吃俭用也

要留给下一代”的传统观念,导致适老型养老产品市场购买力不足。

此外,记者发现:目前,众多智能养老设备基本上都需要互联网环境,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。许多独居老人家里没有网络条件,而且高龄老人普遍缺乏操纵复杂智能系统的能力。由此一来,即便设备功能再完备,产品的体验不好,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。”一键通项目负责人介绍,前者主要侧重于医疗康养服务,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,也就更愿意将钱花在自己身上;未来5—10年内,随着消费结构的改变,对智慧养老行业将有大的发展机遇。”

### 高端智能服务难进社区 企业靠政府埋单盈利

眼下,类似智爱护等适老化智能产品正在济南市场逐渐推广。但李婧坦言,鉴于类似产品难以向个人家庭推广

的现状,该类产品大都通过“政府购买服务”的形式向大众推广。

近年来,政府对于智慧养老发展的扶持越来越大。如,2017年2月,工业和信息化部、民政部、国家卫生计生委印发《智慧健康养老产业发展行动计划(2017—2020年)》,计划在5年内建设500个智慧健康养老示范社区。

为占得先机,众多企业、资本纷纷投资该领域。纵观整个行业,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,主要依靠政府埋单,因而使得智慧养老产业模式的推广性、可复制性大打折扣。

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,社区居家养老服务等医疗、养老机构目前多采用企业运营、政府埋单的运营模式,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。

济南社区养老专家吕月英认为: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服务机构智慧养老服务盈

利的不可持续性;此外,该模式向国内地方财政欠发达地区推广时具有不可复制性。

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。“再好的智慧养老产品,没有使用者,也将成为空中楼阁。”吕月英认为,智慧养老并不能仅仅依靠政府搭建平台就万事大吉,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才能真正运转起来。”

### 智慧养老该如何推广 做好线下服务是根本

眼下,济南市也正在积极发展智慧养老。如贴心一键通的推广、各区县养老服务信息平台的建设,以及全市层面上的养老服务信息平台的建设等等。目前,济南市内各县区已经覆盖了12349养老服务平合;济南市历下区智慧健康养老示范基地(甸柳、燕山、明湖三个街道)更是列入全国智慧健康养老示范基地。

自去年9月入驻甸柳第二社区综合养老服务以来,李婧及其“安康通”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,经过一年的运营,社区老人已离不开李婧团队,身体不舒服或者心情郁闷找他们、定期来体检已成为社区不少老人的习惯。目前,李婧已为社区400多位老人建立了健康档案。然而,健康档案只是智慧养老的初级阶段,如何将其与大数据平台连接,并且由此提供有针对性、及时的个体监测方案,才是智慧养老的关键。

“线上技术再先进,始终还是得靠线下服务。”除了做好养老服务日常运营工作之外,李婧及其团队还会坚持每天上门为老人进行体检、精神慰藉。“设备只是一个工具,本质还是得落到服务。”李婧认为,线上平台固然重要,但只有线下服务才能给老人最真实感受,“我们做好服务,老人认可了,智慧养老就接地气了。”

声联知音  
全国连锁|助听器|听力康复|始于九六年|

# 助 听 器

为答谢广大朋友多年来的支持,声联知音听觉康复连锁联合丹麦瑞声达助听器公司举行第五届瑞声达助听器用户联谊会。届时将有众多瑞声达听力工程师及资深验配师亲临现场,指导选配,更有最新上市LiNX 3D产品供您免费试听、选配。

活动时间:2018年9月15日(星期六)9:00-15:00

活动地点:济南市解放路134号山东国际饭店二楼齐鲁厅

提醒:1、活动当日午餐由主办方免费提供并有抽奖;

2、请新老用户提前到各店预约或领取邀请函,活动当日凭邀请函入场。

声联知音最早的店成立于1996年,经过20年的发展,现全省各地有50多家连锁验配中心;声联知音创立于齐鲁大地,成长于齐鲁大地,也必将根植于齐鲁大地,回报广大新老用户的支持!

服务热线:400 999 6273 服务网址:www.slaid.net

闽食药监械(准)字2013第2460183号

闽械广审(文)第2017110149号

泺源大街旗舰店:济南泺源大街和上新街路口西80米路南声联知音助听器(趵突泉公园南门西300米,近饮虎池)  
联系电话:0531-82926883

中心医院店:济南市解放路110号,中心医院对面正大时代广场一楼助听器(中国银行东邻)  
联系电话:0531-88551833

省立医院店:济南市经五纬六省立医院东门(门诊楼)斜对面麦当劳向东50米瑞声达助听器  
联系电话:0531-87030532

解放路店:济南市解放路与闵子骞路(燕子山路)路口东50米路北瑞声达助听器(燕山大厦正对面)  
联系电话:0531-88154530