

为高龄、空巢老人安装智能设备,接线员、志愿者、网格员等多层次体系守护老人

智能科技,让居家养老更安心



河东区东新街乐聆智慧养老综合服务中心。



和平区8910智慧养老服务平台。



武清区杨村街道智慧助老指挥中心。

本报记者 李吉森

处暑节气过后,早晚气温愈加舒适,户外活动的老人日渐增多了。

8月下旬的一天早晨,在河东区东新街一处社区公园里,活动的人们把目光聚焦在一位老人身上。人们提醒着这位老人:“王大爷,你上次走丢了,这次可早点回家啊,别让家里人着急。”

王大爷不紧不慢地抬起胳膊,指着一块像手表一样的东西说:“别担心,我这儿戴上了智能腕表,能定位,家里人都知道我在哪儿。”老人们说,王大爷岁数大了,记忆力逐渐下降,几个月前自己出门活动走到马路对面时迷了路,害得街坊邻居们帮忙找他找了大半夜。后来,在民政部门的帮助下,他戴上了智能腕表,能记录自己的行动轨迹,家里人再也不担心了,王大爷也能安心地出门散步了。

记者在调查中了解到,近年来,在民政部门的推动下,本市各个区都大力采用物联网、云计算、大数据等新技术,为独居、空巢等老年群体安装智能设备,并设立呼叫救助中心,接线员日夜守候,倾心帮助有困难的居家老人。在接线员、志愿者、网格员、社区民警等多层次服务人员的共同努力下,居家的老人遇到摔倒、急病、火灾等突发事件时,能及时得到处置,即使老人们遇到其他日常生活问题,也可以通过接线员得到呼应和帮助。智能科技,加上服务人员的热心助力,让选择居家养老的老人越来越安心、越来越舒心。

智能“到家”

河东区民政部门的相关工作人员介绍,近年来河东区探索打造智慧养老服务场景,搭建“智联万家”信息平台,对独居、高龄等特殊老年群体,通过接入智能手环、门磁感应等11511台物联网设备,实现了对老年人的智能看护。智能应用可以对出现的安全隐患和疑似异常状态及时预警并触发工单,由社区人员及时开展入户服务,并建立区居家养老服务呼叫中心,让老年人尽享幸福晚年。

在东新街乐聆智慧养老服务中心,每天都有凤岐里和附近社区的老人前来做理疗。一天,居家养老的秦阿姨特地过来感谢服务人员。她前不久戴上了智能手环,没想到这个智能设备给她帮了大忙,让她提早发现自己有高血压的问题,因为及时赴医院就诊,才没出大的问题。

据秦阿姨回忆,5月的一天,她在家突然接到手环服务平台的电话提醒,提醒她血压已偏离了正常区间,并已在系统中多次预警,建议她尽快到医院检查、就诊。秦阿姨以前没有出现高血压的症状,但还是将信将疑地来到最近的社区医院做检查,检查的结果还真是患有高血压,而且是才刚刚患病,于是秦阿姨赶紧对症下药,高血压症状被慢慢控制住了。

居住在风岐里7号楼的王大爷今年已70岁了,老伴儿重度失能多年,一直瘫痪在床。平日里,照顾老伴儿的重担都压在王大爷一人身上。孩子工作忙且不居住在附近,家里的经济条件又十分有限,没有雇用护理人员。今年3月的一天,王大爷外出不在家时,王大娘突发疾病,在重症监护室抢救了半个月才脱离危险。自此之后,王大娘的身体每况愈下,这让相依为命的老两口儿陷入了困境。

乐聆智慧养老公司了解了王大爷的情况后,立即派工作人员去王大爷家里给老人安装了居家智能养老设备,让家人及社区随时都能监测到大娘的健康信息,避免意外发生。有一次,王大爷外出去社区医院买药,想着一会儿就回来,于是把老伴儿放在轮椅上固定好,让其坐一会儿。结果一段时间后,乐聆智慧养老服务中心收到了跌倒报警提示。社区工作人员第一时间上门查看,发现王大娘已摔倒在地,情况非常危险。社区工作人员立即联系了王大爷并催其抓紧回家。最终王大娘被送进了医院,得到及时救治。

同样居住在风岐里社区的李奶奶,家里也安装了智能养老监护设备。6月的一天,天气炎热,李奶奶在家护理老伴儿时突然感到头晕目眩,眼前一黑。她硬撑着走到桌子跟前,按下了智能呼叫器。乐聆智慧养老服务中心的接线员听到警报后,5分钟内赶到了李奶奶家中,迅速将老人送往医院急救。由于送医及时,老人很快脱离了危险。李奶奶康复后,体会到了智能呼叫器的作用,一个劲儿地感叹说“这设备真是一拨就灵”。

乐聆智慧养老公司工作人员透露,现在已在5300多名河东区的居家老人安装了智能养老设备,并通过云端链接到了社区养老服务中心。这些设备包括生命监护、健康监测、红外感知、烟感报警等,将专业的养老服务延伸到各个家庭之中。系统24小时主动监控老人的活动数据,有效减少了独居老人在家发生意外的情况。

“截至目前,系统内已累计处理600多条预警信息,帮助数百位老人解决了突发事件和其他居家养老的难题。”乐聆智慧养老公司工作人员介绍说。

日夜守护

在和平区8910智慧养老服务平台,记者看到接线员守候在电话机边,随时接听居家老人打来的呼叫或求助电话。“我们是两班倒,一部分接线员要上夜班。”工作人员介绍说,“突发事件本身就是不定时的,居家老人夜里突发情况,我们要做到有求必应、及时处理。”

据了解,8910智慧养老服务平台已为和平区2500多户孤寡、高龄、失能、空巢、失独等老人安装了“居家卫士五件套”。这些智能设备包括一键求助、可燃气体感知、烟雾感知、人体红外感知以及

通话呼叫主机,高科技设备可以24小时监控老人的居家情况,对潜在危险主动报警。此外,服务平台设立了应急呼叫服务中心接线员坐席,居家老人可以拨打“89108910”电话直接寻求帮助。

今年7月15日18时许,家住和平区五大道街福林里社区的刘奶奶,其家中“居家卫士”的可燃气体报警器向呼叫中心发出报警。值班人员考虑到老人当时并未使用燃气,报警有些蹊跷。呼叫中心随即派出工作人员前去检测。经检测发现,刘奶奶家的燃气表头有漏气现象,他们现场帮助老人向和平区燃气公司报警并通知老人的家属,完成此次呼叫服务。7月16日,呼叫中心进行了回访,刘奶奶表示燃气公司已完成维修,并对智慧养老服务平台表达了感谢之情。

居住在南市街大都会社区的李爷爷今年75岁,身体状况不大好,而子女并不在身边。8月16日12时许,他的老伴儿向中心发出求助,告知李爷爷摔倒在地,当时家中只有她一人,无法搀扶起李爷爷。智慧养老服务平台的值班人员收到求助后,立即派遣应急服务人员入户救助。20分钟后,应急队员回复中心已将李爷爷搀扶到床上休息,两位老人都得到了妥善照顾。

除应对突发情况外,和平区智慧养老服务平台的接线员和志愿者也经常帮助区内居家老人解决一些日常遇到的问题。张其香奶奶今年68岁,独居在津,无亲属陪伴,日常行动不便,需要拄拐行走。老人因脊椎和脑垂体问题每周需要多次往返社区卫生院做理疗,这对她来说非常不便。智慧养老服务平台知晓这一情况后,决定安排工作人员主动上门服务,长期协助老人往返社区医院。

据了解,和平区智慧养老服务平台在提供便捷的线上养老服务的同时,还与五支线下服务团队开展紧密合作,通过线上线下相结合的方式,全面提升老年人居家养老服务的质量。一是由30余名“孝老员”组成应急服务队,24小时待命为老年人提供入户搀扶、搭抬就医、煤气检测等应急服务;二是由400余名社区志愿者组成的“志愿服务队”,与400多位空巢老人结成帮扶对子,与智慧平台建立联动机制;三是由全区所有网格员组成的“社区网格队”,建立重点老年人探访制度,实现线上一键呼叫、线下同步响应;四是由燃气、水电等职能部门的工作人员组成“文明实践队”,重点关注并优先服务老年人这一特殊群体;五是由辖区派出所民警、辅警组成“110服务队”,通过4G公网电台,建立智慧平台与区110指挥中心、派出所应急响应联动机制,实现应急响应、联动服务。

用心用心

“请问是杨村街道智慧助老指挥中

心吗?我需要帮助……”

8月1日上午,一条透着焦急、紧张的求助信息向武清区杨村街道的智慧助老指挥中心传了过来。原来是居住在南楼社区的杨阿姨腰疾、腿疾复发,下楼买菜成了一件难事;再加上她一个人独自居住,身边也没个能够照应的人。不得已,她给智慧助老中心发来了求助信息。

接到电话之后,智慧助老中心立即与就近的工作人员联系,并将杨阿姨的需求及时告知,随后工作人员冒雨前去采购,将杨阿姨所需的蔬菜、生活用品等第一时间送到了杨阿姨的家中,“这么大的雨,太感谢你们了,你们就是我们老人的贴心人!有了你们,我们才会既放心又舒心。”杨阿姨一边帮着工作人员擦拭雨水,一边感动地说。

8月12日16时,武清区杨村街道智慧助老指挥中心接到家住广厦北社区常奶奶的求助信息。随后,工作人员火速赶往常奶奶家中,途中还不断与常奶奶的子女联系,告知老人在家摔倒的情况。赶到老人家中后,工作人员发现常奶奶的膝盖已出现淤青状况。在确定没有骨折与其他外伤之后,工作人员慢慢扶起老人,耐心安慰已受到惊吓的老人。据了解,常奶奶因地面上有水渍导致滑倒,常奶奶女儿赶到后,工作人员和家属一起陪同常奶奶就医。待医生确认老人的身体无大碍后,工作人员才放心地返回站点。

据了解,武清区杨村街道智慧助老指挥中心利用互联网信息化的手段,搭建了杨村街道指挥养老服务平台,两年间已为辖区内配备了2075位重点关注的独居、高龄老人配备了居家智能设备,如烟感、气感、水浸、防跌倒、SOS求救等相关设备,解决了老年人居家养老难题,为老人们提供养老服务。平台工作人员根据老人的情况和养老需求,为老人设计了多层次符合老年人实际需要的养老、医疗等服务,使辖区内的老年人通过移动端、平台端、设备端、呼叫中心即可享受15分钟的应急服务、生活服务、医疗服务,推动智慧养老服务的智慧化升级,为辖区内的老人建设一座没有围墙的养老院,大大提高了老年人的幸福感。

统计数据显示,截至2022年末,天津市60岁以上的老年人已超306万人。按照天津特色的“973”养老服务格局,97%的老年人依托社区服务居家养老,初步估算居家养老的老年人将近300万人。未来,居家养老的需求会快速增长且更加多样化。面对这样的局面,本市一位养老专业人士指出,我们一方面需要大力推广应用智能科技设备,让智慧赋能养老产业,另一方面要引导更多的青年人加入到养老服务业的队伍中来,让养老服务在充满科技感的同时,饱含温情与人文关怀。