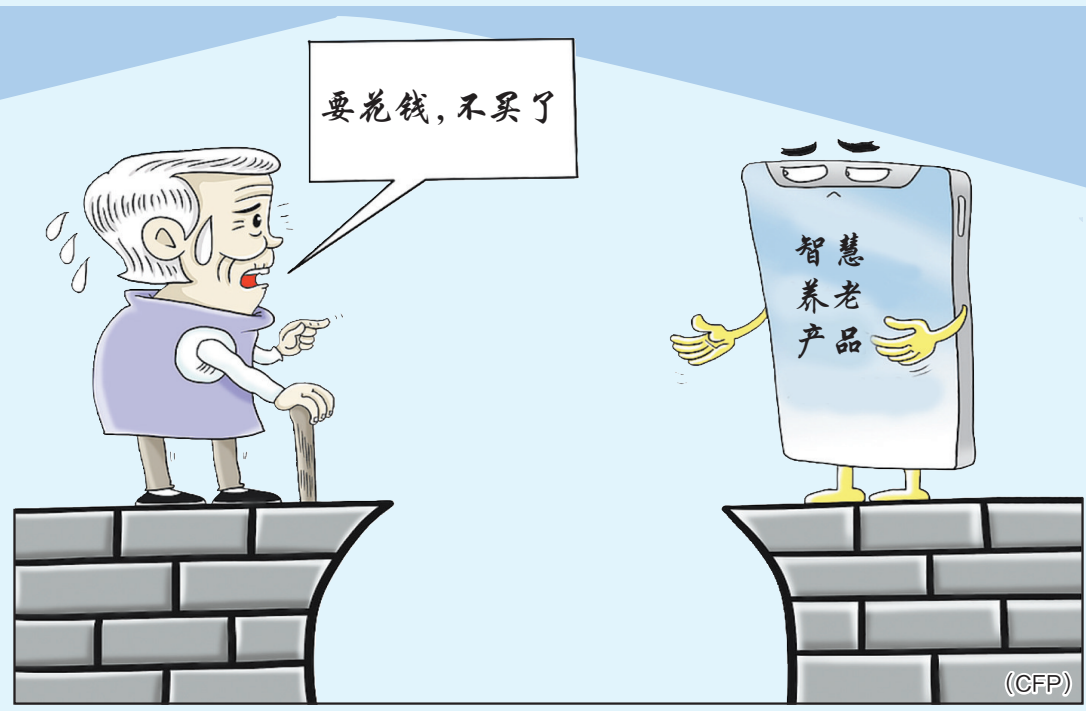

(CFP)

睡眠伴侣监测心率异常、毫米波雷达监测意外跌倒、红外感应器监测起夜未归、烟感报警器监测忘记关火……近年来,各地不少街道尝试开展智慧养老试点工作,让科技助力养老事业。

然而,相关产品在市场推广过程中频频遇冷,一些老人对智慧养老的知晓度和接受度并不高,部分产品研发与实际需求也存在脱节问题。

“智慧养老”遇冷

是老人保守,还是产品没读懂需求

A 试水 智能设备守护老人安全

什么是智慧养老?在“智慧养老·科技助残”北京什刹海智慧安居体验间,老人可以直观感受,展示墙上,烟感报警器、红外感应器、用水记录仪、SOS报警器、无线门磁、遥控报警器等安全监测类设备一应俱全。

“这套设备既能根据日常监测数据自动报警,也能方便老人根据需要一键呼救。”据北京什刹海街道市民服务中心负责人郭云介绍,用水记录仪可以通过安装在供水主管路上的芯片传感器,实时采集上传老人的精确用水数据。一旦发现用水异常,就会自动报警。

“当老人在家中发生跌倒等意外情况时,也可以通过设备进行报警。”郭云说,在线的400呼救中心人员会立即响应,优先通知老人的子女或预设的其他监护人。如果未能成功,则迅速启动二级响应机制,进一步核实险情。在确认老人需要帮助后,可以联动街道综合服务中心或110、120、119等公共应急资源,上门提供必要援助,实现三级响应。

“街道从2022年开始推行智慧养老试点工作,先后有100多户独居、空巢等老人安装智慧安全守护产品。其间,有老人去世,也有老人搬走,目前在线的还有80多户。”作为产品提供方的工作人员,广联达科技股份有限公司产品经理孙诺经常来到什刹海街道,为老人讲解产品功能及使用方法。

“有位80多岁的老人白天自己在家时感觉身体不舒服,按下了卧室床边的SOS按钮,警报很快传到子女那里。子女赶回家后带老人去医院检查,发现确实身体出了问题。幸好就医及时,老人经过治疗后顺利出院。”孙诺表示,类似这样的报警情况还有很多。“像烟感报警器,也发挥了不小的作用。有位老人在家做饭期间出了门,锅烧干以后冒出浓烟,烟感报警器被触发后,立即给老人打去电话,有效避免了火情。”

B 困境 产品推广遭遇重重阻力

不过,智慧养老产品推广起来并非易事。“很多人总觉得,还是人防才可靠,但事实上,技防和物防也都有着重要作用。”郭云说,尽管街道会安排工作人员对辖区内的高龄、独居、失能等老人进行巡视,但无法做到24小时覆盖,“理想的状态是既有硬件设备,实现全时段监测,又有软件服务,确保及时响应”。

郭云发现,数百元的费用虽说不算高,但老人和家属还是未必愿意接受。“主要在于理念方面,对智慧养老产品的知晓度和接受度不高。”

前不久,北京什刹海街道在望海楼举行养老文化市集,智慧养老产品亮相展台。“在前期实践中,我们发现产品设计要尽可能做到无感,不需要老人学习如何操作。”孙诺指了指展台一侧的产品介绍说,以智能跌倒监测雷达为例,当监测到老人跌倒,并且在设置时间内没有起身,就会自动上报发出报警。而睡眠伴侣也只需安装在床头上方,即可监测呼吸、心率等数据。

“之前只听说过‘一键呼’,别的没怎么了解过。”80岁的王奶奶停下脚步,打量一番以后转身离开。

“过来咨询的老人很有限,偶尔有问两句的,一听要花钱也就走了,愿意下单的基本都是子女。”孙诺发现,在很多老人眼中,智慧和养老似乎是不搭界的。“作为科技公司,我们在智能算法方面拿了很多专利,这本身是我们引以为傲的东西,但在实际推广中,没有老人关心这些。我们早期精心设计了多个APP,分别给老人、子女、街道等不同对象使用,但老人也几乎不用。”

C 问题 研发与需求之间有脱节

除了老人对智慧养老产品认知不足以外,北京市科学技术研究院智慧养老研究所副研究员邢新主在调研中发现,部分产品研发和实际需求还存在脱节问题。

“智慧养老产品与老人需求‘两张皮’的情况较为突出。”邢新主说,一方面,企业对老人的需求把握的深度和程度不够;另一方面,受经济条件和政策因素的影响,有些产品、技术或者场景的推广受到限制。

“例如,为解决老旧小区老人上下楼难的问题,有企业研发爬楼轮椅,按理说应该是‘叫好’的产品,但现实困难重重。”邢新主说,老人希望产品价格便宜,但由于现阶段无法规模化生产,爬楼轮椅很难实现低成本,技术稳定性也有待进一步论证。再加上爬楼轮椅的电机功率要足够大,会给邻居造成噪声干扰。此外,还要考虑消防问题,老旧小区楼道未必适合使用爬楼轮椅。

邢新主说,在更多应用场景中,智慧养老产品仍处于摸索阶段。以失能老人生活照护为例,目前也有企业研发相关产品。“为解决卧床老人大小便问题,有企业想到在床上安装排便口,或者给老人穿类似三角裤的装置,排便时顺着管道排到污水桶,之后再通过净水桶上水为老人冲洗。”

然而,这样的产品实际很难行得通。“床上要铺床垫或褥子,老人大小便通常来得很急,且控制力较弱甚至丧失,排便口很难及时对接过来。如果给老人穿那种带有管子的装备,可能会加重失能老人的不适感,引发抵触心理。从照护人员的角度来说,清理管道里的残留物也很费劲,所以很难真正推广开来。”

在邢新主看来,一些智慧养老产品并没有充分考虑老人的使用体验。“不少街道尝试过为老人配备智能腕表,但老人普遍不喜欢戴。”邢新主亲自体验了一段时间,发现除了需要频繁充电、容易误报以外,还可能因长时间佩戴导致皮肤过敏。“还有防摔马甲,老人穿上以后会有不透气的问题。”

D 期待 加大宣传力度多方参与

如何让更多老人了解智慧养老产品?郭云打算开设相关课程,加大宣传、推广和普及力度。“先给养老驿站的工作人员和银发志愿者做培训,之后再由他们深入辖区为老人讲,至少让老人先了解和接触。”郭云表示,智慧养老应用场景有很多,比如智慧就医、智慧出行等。“要让老人对智慧养老有正确的认识,既不要小看它的重要性,也不能将它视为‘全能王’。”她相信,政府帮一点、企业捐一点、子女出一点,智慧养老的前景值得期待。

下一步,她还希望将智慧养老与社区的平安建设、医养结合、社区治理等统筹起来。“在这个过程中,也要事先明确法律责任。如果老人发生跌倒等意外,养老驿站、志愿者等的服务边界是什么,这些也都要事先弄清楚,减少后顾之忧。”

作为研究者,邢新主正努力摸清智慧养老的“家底”。他表示,智慧养老已成为未来养老服务的发展趋势,有关部门十分关注满足广大老年人需求的典型智慧养老应用场景,也将通过政策引导科技企业开展更有针对性的研发,推出更符合老人需求的产品。

“人形机器人发展势头强劲,很多人关心这类产品是不是很快就能应用在养老领域。”邢新主在调研中了解到,目前人形机器人普遍就像蹒跚学步的孩童,都还处于初期阶段,尚未真正进入养老领域,未来5年到10年有望参与到养老服务中。(《北京晚报》)