

智能语音全交互机器人、智能腕带、居家安全警报器、红外人体感应探测器、“一键呼”……如今,越来越多的智能养老设备走进了家庭,在居家养老中发挥着作用。不过,操作复杂的智能设备也给老人带来了困扰,让许多老人对智能养老设备持怀疑和观望态度。老人究竟需要什么样的智能设备?智能设备如何才能真正成为老人所用呢?

一看就懂 一学就会 符合老人操作习惯 老年人喜欢这样的智能设备

(新华社资料图)

智能机器人给老人做伴儿

“小联,小联,给我唱一首《东方红》。”家住北京海淀区花园路街道北航社区的陈大爷92岁了,独居多年的他最近多了一位新“朋友”——AI智能语音全交互机器人“小联”。

别看“小联”个头不大,功能可不少,它拥有娱乐、提醒、服务、对话等8项功能,内置了多个养老服务项目和语音知识库。今年年初,北航社区试点引入了这款机器人,率先投放给近500户70岁以上的独居老人,对新鲜事物

接受度高的陈大爷成了首批“尝鲜者”。

在工作人员的指导下,陈大爷已初步掌握了机器人的操作。“小联,小联,我要听新闻。”“小联,小联,今天天气怎么样?”平日里,陈大爷已经习惯通过“小联”获取各种资讯,“小联”也会及时提醒陈大爷吃药,陪老人聊天、唱歌。老人需要陪同送医、叫车出行等服务时,只要动动嘴呼叫“小联”,后台的专业服务人员就会收到指示,立即安排上门服务。如果老人突

意外,只要通过语音通知“小联”,救助人员就会在18分钟内赶到家中。“有了这个机器人,心里觉得踏实多了。”陈大爷说。

前几天,“小联”突然无法对话了,陈大爷赶紧找到社区志愿者求助:“我家娃娃怎么不理我了?”志愿者上门调试后,“小联”恢复了正常。“我家娃娃又能跟我说话了。”陈大爷喜笑颜开。对于陈大爷来说,“小联”已经成为了他生活中的精神慰藉,缓解了寂寞和孤独。



智慧平台可满足多种需求

在北航社区,像陈大爷一样的独居老人很多。社区里60岁以上的老年人占社区总人口近30%,80岁以上的老人有1500多人,90岁以上的老人有200多人,是一个典型的老龄化社区。

“这些老年人的普遍需求是就医、出行、照护,还有送餐、康复等生活服务。此外,老人对文化娱乐等精神方面的需求同样强烈。老年人数量多、需求大,单靠社区居干的力量是无法满足的。”北航社区党委书记、居委会主任刘同华说。此前,社区帮助老人解决生活难题,靠的仅是一部电话,每天由居委会干部和志愿者

接听、记录老人各种需求,再联系对应的服务机构解决。

为更好地服务老人,今年初北航社区引入了养老服务联合体智慧养老服务模式。刘同华介绍,这一服务模式由政府指导、社区主导、公益助力、智库推动、养老机构优势互补、志愿力量补充相结合。老人的需求通过智能设备终端,传递到智慧养老服务平台上,平台有效对接服务供给与需求信息,依托平台整合多方专业服务团队,为老年人提供对应的服务。目前,养联体成员单位已达30余家,涵盖社区自治组织、基金会、智库和专业服务机构等。

在老人家中,除了智能机器人“小联”,还安装有非接触式监测仪、门磁、烟感、水流传感、燃气感应报警、“一键呼”等智能产品,同时为老人提供服务。

“通过这些设备,我们能知道老人什么时候出门、什么时候回来,感知老人是否经常用水用气,实时监测老人的活动轨迹,判断老人是否发生危险或是否需要帮助。当监测到老人意外摔倒或长时间不动弹时,设备会自动发出报警短信及跌倒位置信息,通知子女或指定人员,以便老人及时得到救助。”养联体工作人员杨秀婷介绍说。

智慧平台背后有精准分工

在社区养联体服务中心的中央大屏上,安装在老人家中的智能设备发出的所有呼叫数据,会实时显示在智慧养老平台上。大屏上滚动更新着订单情况,标明了老人的姓名、楼号、服务名称、时间和状态;还有安全感应器发出的告警提醒,都会作为工单精准派给专业服务商或社区志愿者。

“为老人提供服务的看似是智能设备,其实还是‘幕后’的服务人员。为老服务的事项又多又繁杂,还要随时响应老人的紧急呼叫,有些工作必须依托专业人员进行。如何让有限的人手发挥最大的作用?智慧养老平台通过

精准分工,可以提高服务质量。”北航社区养联体志愿服务队志愿者刘永利说。

前段时间,年过八旬的刘大妈起夜时不慎跌倒,一时爬不起来。当时正是凌晨4时许,儿子远在郊区,街坊邻居都在熟睡。她的老伴儿已年过九旬,一时不知该找谁求助。这时,老人想到了呼叫智慧养老平台。接到老人的求助信息后,后台工作人员一边迅速与999急救中心取得联系,一边指派附近的联讯安防工作人员和乐老汇的护工前去救援。很快,救助人员和车辆及时将刘大妈送往医院进行检查和治疗。

平台无法提供的服务,社区志愿者也能成为有益的补充。北航社区成立的十支志愿服务队有100多名志愿者,他们承担起了为老人送菜、取快递、买药、爱心出行等服务。

72岁的崔桂荣带领5名志愿者,与97岁的陈大妈结成了志愿帮扶对子。由于陈大妈年事已高、行动不便,还要照顾常年生病卧床的70多岁的儿子,崔桂荣和队友们每周五都会按照陈大妈开出的菜单去帮她采购食材,送货上门。“比起‘老老人’,我们这群‘小老人’尚有能力去照顾他们。而老人日常生活的一些小需求,就由我们力所能及地帮助他们。”

智能设备需兼顾老人需求

从常见的智能手环、“一键呼”,到专为老人设计的报警拐杖、监护床……一波又一波的智能养老设备在社区推广,有的社区光是为老人发放的“一键呼”就有好几种。但有不少智能设备成了“鸡肋”,老人觉得不好用,干脆被长期闲置。记者采访多位老人后发现,面对智能设备,学不会、怕用坏、认为没什么用,是大多数老人的顾虑。

“其实老人也渴望接受新事物,但很多产品功能多、操作复杂,我们花很长时间也只能学会一些简单功能,还有一些功能学了就忘。真有急事了,我还是习惯打电话求助。”胡大妈的抱怨,说出了很多老人的心声。

调查中,不少老人表示,有的智能设备需要经常充电,老人嫌麻烦;有的智能设备需要定期升级系统,老人更是弄不明白。“我们不习惯联系客服,按照提示操作也跟不上,就希望有会用的人帮忙操作。”杨大爷说。

此外,一些智能设备在实际应用中还存在误差。王大爷家中养了一只小狗,每当老人外出时,小狗就在家上蹿下跳,以至于红外监测设备识别错误,误将小狗的行为判定为老人在家摔倒,发出了紧急警报。闹了几次乌龙后,王大爷干脆把设备拆掉了。

那么,老人真正需要什么样的智能设备呢?杨大爷认为,智能设备首先要考虑老年人的接受度,尽可能简单易操作,让老人一看就懂,一学就会,使用上适应老年人的思维模式和操作习惯。

胡大妈认为,智能设备背后还要有专业人员的支持:“设备怎么用有人教,维护也有人管,遇到问题了能随时找到人帮忙,这样才能解决实际问题。”

此外,还有一部分老人不愿使用智能设备的原因,是舍不得花钱。老年人的消费观比较传统,偏向节俭,舍不得花几百上千元购买智能设备。即使目前进入老年人家庭中的智能养老设备大多是政府买单,有些老人还是不敢贸然尝试,担心电子产品容易损坏。因此,智能养老设备要想普及进万千老人家,价格也要更亲近普通的老年人群体。(北京晚报)