

时刻关注老人最核心需求 智慧养老院有多“智慧”？

“小城，小城，给伯伯跳支舞。”话音刚落，小城便扭动起腰肢，跳起舞来。张伯伯边欣赏边录视频。几步远的小怡，正在充电“休息”，它能按照设定好的路线，自己上楼打扫卫生。张伯伯散步时遇到过勤劳的小怡，还和小怡一起乘过电梯。

小城和小怡是城怡养护院的两个机器人，一个负责娱乐，一个负责消毒保洁。这家位于上海市普陀区的养老院去年5月正式运营，为民政部门力推的智慧养老院，通过打造“从入院到离院”的全周期智慧服务体系，强化数字赋能，提升养老“新能级”。

这两年，类似这样主打“智能化”的养老院在上海越来越多。截至目前，全市已有36家基本完成建设任务。

智慧养老院到底有多“智慧”？入院老人的多样化需求能否满足？记者实地探院。



养老院里的老人们

隐秘的角落少了

智慧养老院与传统养老院的差异，从进门那一刻起，就能体验到。

在上海市第四社会福利院门口，来给记者“开门”的，不是工作人员，而是一台仪器。在网上预约的访客，只需对着仪器扫一下脸即可。

“有点像是到了银行大厅，第一步‘取号’”。市民刘先生准备探望80多岁的母亲，扫脸取号后，便直接前往母亲所住的楼层。另一位家属来拿医保卡，原来要跑到后排院楼，现在只需等在门口，不一会儿，就有人送来医保卡。

如果说，门禁是智慧养老院的“门户”，那么，中控中心则是智慧养老院的“中枢”，相当于“大脑”。院内所有公共部位的实时场景，在中控中心的屏幕上都一览无余。记者探访发现，这几乎是所有智慧养老院的标配。

“传统养老院也有监控，但没有装那么多摄像头，留下不少死角。智慧养老院公共区域所有楼层24小时都有监控。”位于长宁区的万宏悦馨养老院相关负责人李栋云说。

记者了解到，大部分摄像资料保存30天，有的45天，最长可以保留3个月。一位家属对此颇有感触：“了解到所有公共部位都不留死角，没有‘隐秘的角落’，我才放心让80岁的老母亲住进来。”

在市第四社会福利院，认知障碍老人的胸前佩戴着一个布艺香囊，这其实是一套蓝牙定位系统，胸牌正面记录了老人姓名等信息，背面嵌入定位系统，实现自动定位及报警。为确保老人安全，室外广场还圈出一片安全区域，一旦老人越界，离开这个区域，后台工作人员就会从平台上看到走失预警信号。

万宏悦馨养老院也划定了类似的电子围栏，通过自动定位，来辨别老人的行动范围，一旦他们离开安全区域，平台就会发出警示，以实施特别保护。

对高龄老人来说，摔跤更是“不可承受之痛”，几乎每个智慧养老院的电子设备对此都下足功夫。第四福利院有一个巡逻机器人，一旦探测到老人跌倒，第一时间发出警报。

“以前老人防摔倒，一般会戴着智能手环，但感应性不是很好，护理员搀扶老人时也容易发生误报，有的老人还不愿意戴手环，觉得自己像戴着‘电子手铐’。”李栋云说，现在的AI设备优化升级了，实施24小时无时不在的监护，能够辅助捕捉到老人跌倒意外的发生，而在AI护佑下的老人是“无感”的。

护理员“减负”

“以前交接班时，都是口头大致性的描述，现在所有的照护行为都有数据留存。”此前在医院工作的“95后”王敏萱，如今是城怡养护院的楼组长，老人们亲切叫她“萱萱”。

智能化管理之后，工作台上堆积如山的文件不见了，护理员普遍感到“减负”，“当然减的不是工作量，减的是工作交接和任务配单的沟通成本，这样护理人员可以把更多精力放在老人的照护上。”王敏萱说。

这一点，“80后”护理员周梁燕深有感触：此前她在第四福利院的老院工作，“以前都是手工记录，每天在这方面要花不少时间精力，有时候忙于照护老人，可能就忘了记录，交接者未必能够了解之前的情况”。

在市第四社会福利院，30多位

重度失能老人拥有专属的“翻身卡”。每隔多少小时翻了一次身、往左还是往右翻，此类细节统统记录在“数据大脑”，护理员不必重复询问老人或前一班护理员。“如果要为老人翻四次身，而护理员只翻了两次，智能设备就会发出提醒，以防止有人遗忘、偷懒或是应付了事。”

智慧养老院基本上都配备了智能床垫，可以实时采集老人的体温、血压、心率、血氧等数据，并对异常状况实时预警，比如老人上厕所如果20分钟没有回到床位，就会发出警报。如果这位老人的报警次数高于平均数，说明这位老人要加大护理等级。

记者也注意到，沪上这些智慧养老院的运营时间尚不长，目前处于数据积累的阶段，要让数据发挥出更大效能，需要把老人的其他基础数据都打通。比如，通过与餐饮

数据的交叉分析，可以帮助为老人制定个性护理方案，自动计算老人每日营养摄入、关联忌口、特殊餐食等。老人能够第一时间了解摄入的营养参数，营养师也根据“大数据”调整老年人食谱，做到均衡膳食与健康膳食。

数据的打通还包括与外部资源的对接，几乎每家智慧养老院都有互联网就医服务项目。比如城怡养护院与仁济医院合作打造“云诊室”，在养老院里配备便携式一体机检测设备，可对老年人体温、血压、心率、血氧等健康指标一键监测，并将自动记录、上传相关数据。云诊室还配有健康云问诊设备，老人可以在工作人员的协助下远程挂号、线上复诊、线上配药、云问诊等，有效减轻家属的就医负担，也让老人不出院门就能给专家会诊。

关键是用户需求

城怡养护院有跳舞机器人、保洁机器人，第四社会福利院则有下棋机器人、送餐机器人，这些酷炫的AI机器人，为院里老人增添了沉浸式的科技感。不过在实地探访中，引起记者兴趣的倒是几样看起来平平无奇的智能设备。

一个是智能呼叫器。护理员周梁燕给记者出示戴在手腕上的一块“手表”，“老人一按铃，我的手表就会响，显示哪一床的老人在呼叫，我会赶过去查看。”

在传统养老院，老人如果感到不适，会起身按铃呼叫。铃声响后，几乎整条走廊里都听得见，夜晚会吵醒其他老人。周梁燕戴的“手表”就解决了这个困扰，老人打铃之后，只有值班护理员听得见声音，整个走廊里都很安静，其他老人不再被打扰。

这是第四社会福利院开发的“5G呼叫”系统，技术难度系数并不是很高，但是对养老院的老人来说，温馨又实用。“这是我们养老院提出个性化需求后，和科技公司一起设计的，这个发明我们还申请了专利。现在一人打铃，众人叫醒的状况不再有了。”第四社会福利院长姜学勤说。

养老院里，一位护理人员通常

要照护4~8位老人。老人上厕所时，护理员一般要在一旁陪着，如果其他老人有急事，护理员就要抽身离开一会。这时，上厕所的老人如果出现站不起身、跌倒等突发情况，护理员就会顾此失彼。

针对老人如厕这个痛点，第四福利院研发了“安舒板”装置。这是一个外观形似桌子的设备，老人两只脚踏在上面，桌子可以根据老人坐高、身高调节，如果老人上好厕所，或者发生什么突发情况，他可以按动“安舒板”的响铃，让护理员立即回到他身边。为了让“安舒板”好用、管用，设计迭代了好几个版本，

老人们体验后纷纷说好，如今已成为这家养老院里每间房的标配。78岁的刘伯伯夸赞说，“上厕所时护理员陪在一边，我需要他们，但也挺难为情的，现在不仅顾及了我的隐私，又保障了安全。”

记者也注意到，有的养老院引进了非常高精尖的智能助浴设备，但是使用率并不是很高，半年多的时间里只用过两回。“不是最新、最先进的智能设备就一定管用，好用的一般都经过了二次开发。”姜学勤道出个中规律。

“不是为了智而智，关键还是要抓住用户需求。”姜学勤说。（解放日报）



城怡养护院的跳舞机器人小城