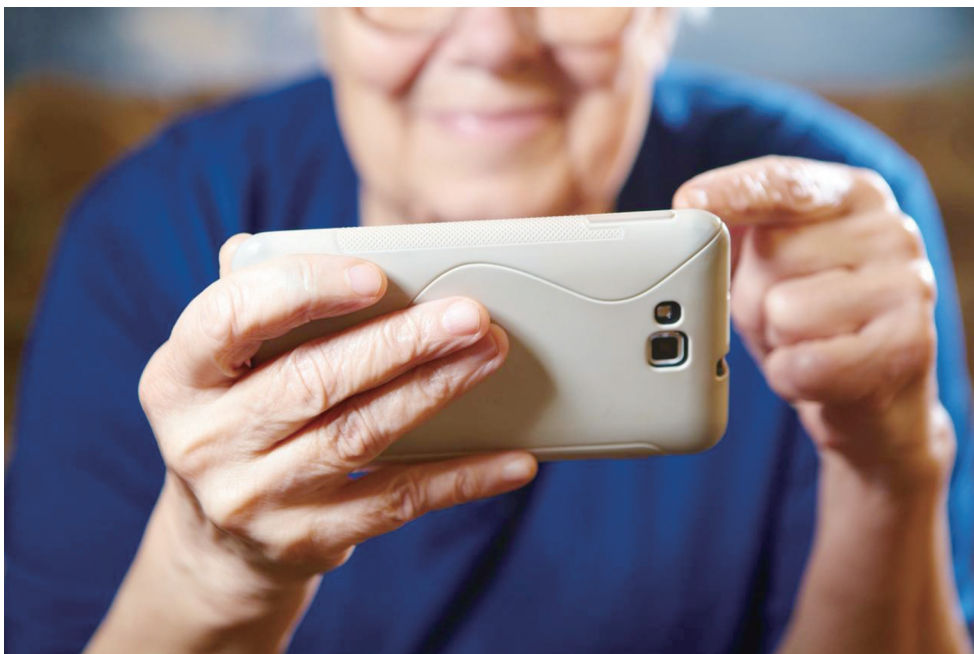


一看就懂 一学就会 符合老人操作习惯

老年人喜欢这样的智能设备



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为老人所用呢？

图片来自网络

■智能机器人给老人做伴儿

“小联，给我唱一首《东方红》。”家住北京市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”。“小联”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”。

在工作人员指导下，陈大爷初步掌握了机器人的操作。“小联，小联，我要听新闻。”平日里，陈大爷已习惯通过“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。如果老人突发意外，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：“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。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。老年人数量大、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，养老联合体成员单位已达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，感知老人是否正常使用水用气，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。”养老联合体工作人员杨秀婷介绍说。

■智慧平台背后有精准分工

在社区养老联合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。”北航社区养老联合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不慎跌倒爬不起来。当时正是凌晨4时许，儿子远在郊区，街坊邻居在熟睡。她的老伴儿年过九旬，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。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，崔桂荣和队友每周五都会按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……一波波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。像“小联”这样受欢迎的产品不多，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。

刘永利在社区为老志愿服务中，帮助最多的就是与她年纪相仿的老年人。在她看来，老人对智能设备接受程度低，一方面是不习惯操作电子产品，一方面是因为看不懂说明书。杨大爷的女儿给父亲买过好几款智能手环，可父亲总是戴上没多久就把它摘下来，丢在一旁闲置了。“我不习惯戴，手环没电了也不知道，作用不大。”杨大爷说。

调查中，不少老人表示，有的智能设备要经常充电，老人嫌麻烦；有的智能设备需要定期升级系统，老人更不明白。“我们不习惯联系客服，按提示操作也跟不上，就希望有人帮忙操作。”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，小狗就在家上蹿下跳，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。

来源：北京晚报