

# 大同助老：敲开智慧居家幸福养老门

本报记者 邸东芳

近日，省委办公厅省政府办公厅下发的《关于支持社区居家养老服务发展的意见》中，“大同助老”的做法和经验被列为主要推广内容。

2018年5月，大同市被列为全国第三批居家和社区养老试点城市，以此为契机，2019年，全市居家和社区养老服务改革专项行动（简称“大同助老”）全面启动。坚持“党委领导、政府主导、部门协同、社会参与、市场运作”，链接银行保险金融产品、社区养老设施、服务商家等资源，提供六助服务（助救、助购、助餐、助医、助洁、助行），大同助老对接线上线下、贯通供给需求，满足老年人多层次、多样化养老需求，构建起没有围墙的“虚拟养老院”，让老年人尽情享受互联网时代的快捷便利。

## 多方联动 构建社会化助老新格局

2019年，我市开始建设全市统一管理、综合开放的智慧居家和社区养老服务云平台，构建居家和社区养老服务网络，以“满足高龄、空巢老年人生活基本需求，实现高龄、空巢老年人照护基本覆盖”为目标，致力形成一刻钟线上线下助老服务圈，积极探索可推广、可复制、可持续的养老服务新业态。

全市居家和社区养老服务改革专项行动率先以平城区为试点，为70岁以上老年人发放“大同市助老服务卡”，为75岁以上空巢、独居、生活困难老年人免费配用398贴心保，今年，市政府又出台了398贴心保服务费第一、二年免费，第三、四年减半收费等扶持政策。

据市智慧居家和社区养老服务中心有关负责人介绍，398贴心保是一款智能助老产品，可实时捕捉身体姿态数据，智

能跌倒判断精准率超过98%，高龄老人按键即可求助，报警后自动启动双向语音通话、技术定位。贴心保可“一机多用”，为老年人与外界建立连接提供了有效手段，跌倒智能判断、自动报警、定位关怀、一键呼入、工单派送……满足老年人特别是高龄、空巢老人养老服务需求。

依托398贴心保智能化终端设备、398智慧养老云平台、拥有70个座席的呼叫中心以及社区助老服务站、助老服务员，大同助老为老年人搭建起线上、线下无缝对接的服务圈。到今年10月底，共发放助老服务卡11690张，持卡老年人达到83%；配用398贴心保的老年人有7582位，达到持卡老年人的64.8%。

目前，大同助老“六助”服务已经落地。  
**助救：**与110、120等救助机构联手完

善救助机制，已为7位老年人成功实施紧急救助；

**助购：**发放助老服务卡，引入34个社区商家参与服务，让老年人像年轻人一样享受互联网和人工智能带来的高品质生活；

**助医：**与我市7家公立医院签订协议，开设就医绿色通道，让老年人享受便捷、优质的医疗服务；

**助餐：**推出洁净菜、放心粮，为老年人把好健康饮食、抵御病毒的第一道关口；

**助洁：**与家政公司签约，为老年人提供专业的家政服务；

**助行：**与49位出租车司机达成协议，老年人通过“大同助老”预约，可享受点对点接送服务。

据统计，今年6月1日到10月31日，大同助老“六助”服务建单量达到55498份。



大同助老调度中心



调度中心呼叫座席



为老年人发放贴心保



讲解贴心保使用方法



工作人员送货上门

（均为资料照片，由市智慧居家和社区养老服务中心提供）

## 解决痛点 让老年人链接智能时代

市智慧居家和社区养老服务中心对市内10个小区的8693户家庭进行专访后发现，上世纪80年代建造的小区中，老年住户占比高达51.5%，上世纪90年代建造的小区中，老年住户占比为27.6%。绝大多数老年人都希望在家里、在亲人身边、在自己熟悉的地方养老。但在对655位75岁以上老人走访中发现，除了7%的老年人会用手机打电话，几乎所有的老年人无法获取智能服务。面对扫码、网上下单、移动支付、自动存取款等繁杂的智能化操作，他们已成为智能社会的“失能者”。解决这一痛点，让老年人链接智能时代成为迫切的现实问题。

市智慧居家和社区养老服务中心有关负责人说：“消除互联网时代的‘信息鸿沟’，必须为老年人提供简单、易学、好操作的智能终端设备，398贴心保应运而生。只需轻轻一按，即可启动语音通话，老年人用起来非常方便。高龄、空巢老年人想买东西用贴心保下单，如同在用老年版‘美团’；用贴心保叫车，就和滴滴打车一样方便。这就是我们想让老年人融入到互联网和人工智能时代的初衷。”

依托简单、易用的智能终端设备，加上智慧居家和社区养老服务云平台24小时服务，老人们有什么需求，服务马上送到。

推行“互联网+医疗”服务，大同助老

与公立医院签订协议，开通老年人就医绿色通道。现在，平城区75岁以上空巢、独居老年人和80岁以上高龄老年人看病，一按398贴心保就能享受优先挂号、预约专家、定时看病、免费导诊等服务。

实现医养联通，便捷老年人就医，前移老年人失能预防端口，大同助老与120急救中心联手组织“大同助老救在身边”服务，让老年人意外跌倒或突发急病时能够第一时间得到救助，并已在3个社区医疗卫生中心，用398智能服药监测器为792名老年高血压患者进行管理干预，开了智能技术进行社区高血压干预的先河。

## 贴心关爱 让老年人乐享便捷服务

90岁的老人杨林（化名）感觉身体不适，第一时间用398贴心保按键求助，很快，市智慧居家和社区养老服务调度中心接通了电话，了解情况后立即呼叫120急救车。与此同时，杨林预留的个人基础信息、既往病史已经转接到救护人员手中：救护药品准备到位、救护设施准备到位、救治措施准备到位……120急救车风驰电掣赶往定位地点，无障碍对接，患者被及时送到市五医院。此时，绿色通道开启，院内医护人员已经就位，一场针对患者慢阻肺引发心

衰、哮喘的救治马上展开，最终老人转危为安。老人身体状况逐渐好转，一家人激动地逢人便说：“助救服务真方便，太管用了！”

11月25日8时许，家住魏都御苑的王平（化名）老人的子女通过398贴心保来电求救，称老人摔倒了，无法行动，急需救护车。接报后，大同助老第一时间拨打120并与急救工作人员说明老人情况、所处位置、联系人电话，老人得到及时救治。下午电话回访得知，老人是软组织受损，因救治及时，没有产生别的

后果，一家人对大同助老服务特别满意。

如今，家住御东新区的张喜（化名）老人已经习惯了用398贴心保买菜、买粮，下单后，工作人员很快会将生活物品送上门。“用起来很简单、很方便，还送货上门，太适合我们老年人了！”

王玉（化名）老人也喜欢上了398贴心保，主要用于助洁、家庭维修服务，一按键，问题全部解决。前段时间，因家里厨房下水道堵塞，助老服务专员接单后第一时间上门为其疏通，老人连连称赞。

## 借船出海 推动康养产业跨越发展

大同助老的服务模式、康养体系得到中国光大控股集团的高度重视，该集团成立光大养老健康有限公司，在全国布局养老健康产业的过程中，大同398博爱康养服务中心成为山西唯一入围的项目。在省、市多方协调推动下，双方合作推动大同康养产业步入新阶段。

下一步，双方将致力把“大同助老”

和398康养中心打造成山西省和中国光大康养服务标杆项目；在光大养老已经进驻的49个城市和今后陆续扩展的城市里，运用398智慧养老云平台和398贴心保，在大同建设中国光大智慧养老服务平台和数据中心；建设大同御河生态康养示范园，通过与光大银行、光大保险、光大中青旅的协同发展机制，再造一个

北方“乌镇”，以此对接光大旅居养老资源，打造京津冀养老养生后花园；建设景区助老服务站，依托398智慧养老云平台、398贴心保和光大中青旅、光大保险的有序协同，通过为景区老年游客提供安全助游服务，线上链接、线下配送，构建包括大同在内的山西土特产品直销通道，实现“文旅+康养”融合发展。