

## （三）智慧养老——汇晨老年公寓

导读：随着我国人口趋于老龄化，老年人口服务成为城市亟待解决的社会问题之一。汇晨老年公寓位于北京市昌平区，应用整合了多项现代化的信息技术，有效提高养老服务水平，让老年人体会到贴心的服务。综合性的养老解决方案，可以帮助城市提升养老产业水平，促进城市健康产业发展，化解由养老难带来的社会隐忧。汇晨老年公寓所采用的解决方案值得借鉴。

### 一、背景介绍

目前中国 65 岁以上人口占人口总数的 14.8%，今年将突破 2 亿大关，老年人口年均增长 800 万人，到 2050 年将达到 4.3 亿。而由于人口政策的影响，未来 10 年独居老人数量也将呈爆发性增长。与此同时，随着人们生活水平的提高，老年服务需求逐渐发生改变，不再局限于一般的家政服务和生活照料，高质量的照护保健成为发展趋势。

传统养老院的标准大都停留在“温饱”的基础上，在管理方面过分强调“人身安全”，因此居住在其中的老人都会被进行许多行动上的限制与要求。同时养老院也面临着服务规范化、标准化的难题。养老机构需要响应快速且灵活的管理机制，在提升服务品质的同时，降低运营成本。

### 二、对策和解决方案

生活在北京昌平区北七家汇晨老年公寓的 700 多位老人率先体验到智能的养老服务。

作为北京首家以国际标准建设的老年社区，汇晨老年公寓采用的养老机构信息化管理系统是一套具备中国特色的养老机构管理服务软件平台，涵盖老年公寓入住服务流程管理、自理及护理业务管理、老年公寓运营管理和信息化办公管理功能。

举例来说，在老人护理服务方面，护理长针对每个老人的不同身体状况，通过平板电脑分派任务，护理人员根据流程为老人进行身体检查并记录相关信息。所有信息将直接汇总到后台的



养老机构信息化管理系统中。当老人的生命体征出现异常时,系统会自动报警,并将相关任务提交给医务部门。医生根据这些信息做出判断,主动为老人提供相应的服务。

如果老人房间的灯坏了,相关人员只要在平板电脑中输入报修信息,后台就会将这一任务自动转发给维修部门。维修人员根据系统自动生成的派工单进行修理,消费结算也会在后台自动完成。

### 三、成效

汇晨养老公寓充分运用了面部自动识别、射频识别 (RFID)、云计算、移动计算等多项技术。

养老机构信息化管理系统主要包括三个模块。第一,护理模块。这是整个养老机构的一个核心业务功能模块。老人入住公寓后应该享受几级护理服务,哪些项目免费,哪些项目收费等,都通过护理模块实现了标准化管理。第二,工作流程管理模块。为老人提供的服务包括哪些环节、先后顺序如何、采取怎样的监督机制等都可通过工作流程管理模块实现标准化、流程化和规范化,从而提升服务质量,提高服务效率。第三,老人档案管理模块。

在汇晨老年公寓,工作人员为每个老人制定护理计划,老人的健康档案、家庭档案、病史等都包括在内。这样,工作人员在为每个老人提供护理服务时就有据可查。

4000 台移动终端设备通过无线网络,医护人员可以利用终端设备收集并查询入住者的基本信息、检查结果、病历信息、医嘱、医嘱执行时间、病情观察时间、记录结果等信息,并在房间的床头集中展示,从而实现移动医护保健功能。移动终端设备还可以实现餐厅的动态点菜功能,并作为后勤部的工作管理台。

这套智慧养老管理系统于 2012 年 3 月开始研发。目前,整个系统运行正常。作为一个商业化产品,可在类似的养老机构中应用,汇晨养老集团旗下 3 个养老公寓项目均已引入该系统。三处老年公寓共享一个 IT 平台,数据中心设在汇晨老年公寓,由 NEC 为其提供服务器、网络设备、备份系统和相关软件等。NEC 运用云计算技术将三个养老机构的数据进行统一存储与管理,既减轻了系统管理和维护的工作量,又降低了成本。

### 1. 提升服务品质

通过养老机构信息化管理系统,数据提取快捷、准确,数据内容更加丰富,为决策和提供主动服务奠定了基础。从老人入住开始就实现服务全过程数字化,一个很重要的目标是用信息化的模式收集数据,包括基础健康数据、医疗服务过程数据,最终的目的是以这些数据为依据,驱动各部门制定服务方案和日常工作计划,科学管理其养老服务过程与结果。比如,目前某些养老院老人走失率比较高,汇晨至今无一例走失情况发生。

老人家属也是养老产业的一个重要服务方,要让家属安心放心,就要提供足够的数据和信息,让他们感受、认同养老服务成果。护理模块的标准化管管理使服务能做到有理有据、有登记有评估。

### 2. 提高工作效率

在养老行业,招工难是一个普遍现象。得益于养老机构信息化管理系统带来的效率提升,汇晨养老公寓节省了大量劳动力,从某种程度上缓解了劳动力不足的问题。

今后公寓将研发和部署养老院老人一卡通系统,即每一位老人入住时领取“一卡通”,可以在查询机上轻松获取老年公寓里的服务导航、园内消费记录、账号信息等。同时,“一卡通”内将植入 RFID 芯片,所以还兼具门禁、定位以及紧急呼叫等功能,当老人遇到紧急情况时,可以通过随身携带“一卡通”随时进行服务请求呼叫,护理人员可以通过后台追踪,实时获知其位置信息。

#### 四、总结与思考

养老护理作为朝阳产业具有广阔的前景,有很大的提升空间。利用信息技术手段可以有效提升养老的服务水平和效率。汇晨老年公寓在利用信息技术方面的创新,值得在我国其他地区养老产业中进行推广。

