

上海智慧养老应用场景参考说明

为便于各养老服务企业和机构理解智慧养老应用场景需求，更有针对性地开发相应产品、技术和实践应用，现就应用场景的概念、分类、要求等内容进行说明如下。

1、主要目的

1.1 贯彻落实《智慧健康养老产业发展行动计划(2017-2020年)》、《上海市深化养老服务实施方案(2019-2022年)》，促进本市智慧养老产业发展。

1.2 针对当前智慧养老产业发展领域中存在的“重技术、轻需求”、“重产品、轻服务”、“重概念、轻场景”等现象，系统性引导企业围绕需求、结合场景开发普适性强的产品及系统，丰富智慧养老产品供给。

1.3 通过场景描述的方式，直观呈现信息技术与养老服务的融合发展，推动智慧养老产品和服务落地应用。

2、基本概念

2.1 **智慧养老**，以提升老年人自主能力和生活质量为目标，主要运用物联网、云计算、大数据等新一代信息技术，突破传统服务的时间、空间等局限，提供实时、快捷、高效、低成本，物联化、互联化、智能化的养老服务。

2.2 **智慧养老应用场景**，主要包括时间、空间、产品支持、服务提供等要素，并与人的身心健康和社交需求相匹配。

2.3 **智慧养老产品**，面向老年人衣、食、住、行、乐、康、养、医、护等各个方面的应用需求，助力养老服务及管理的智能型终端和系统。

3、基本要求

3.1 紧贴用户需求。坚持“以老年人为中心”的理念，着眼最直接、最现实、最迫切的需求，实现个人、家庭、社区、机构与养老资源的有效对接和优化配置。

3.2 形成服务闭环。按“小切口、标准化、可组合”原则设计应用场景，针对不同人群或情况，全面考虑所相关的服务对象、服务流程、服务环境、服务保障等环节，提供完整的解决方案。

3.3 强化服务配套。在提供技术与产品时，可采用自主研发、企业合作的方式，同步提供相应的服务支持，确保服务响应及时、服务资源可及、服务保障可持续。

3.4 力求价廉物美。充分考虑现阶段老年人及养老服务机构的支付能力，尽可能控制前期投入和后期运营费用，提供成本可控、质量可靠、持续有效、高性价比的产品和服务。

3.5 注重人文关怀。尊重老年人行为习惯、情绪情感、人格尊严，以“赋能”为前提，增强老年人自理、自主能力。产品和服务体现人性化、有温度，不宜简单替代老年人现有的生活能力。

4、场景分类

4.1 根据老年人的养老需求和服务功能，应用场景主要分为五类：安全防护类（Ⅰ类）、照护服务类（Ⅱ类）、健康服务类（Ⅲ类）、情感关爱类（Ⅳ类）、生活服务类（Ⅴ类）。

4.2 安全防护类（Ⅰ类）。主要包括紧急救援、烟雾报警、跌倒报警、走失报警等。

4.3 照护服务类（Ⅱ类）。主要包括生活护理、医疗保健、康复护理、认知障碍照护、远程照护等。

4.4 健康服务类（Ⅲ类）。主要包括健康监测、健康管理、康复辅具配备及使用指导等。

4.5 情感关爱类（Ⅳ类）。主要包括心理支持、精神慰藉、

文化教育娱乐等。

4.6 生活服务类（V类）。主要包括生活起居照料、膳食营养、助浴、洗涤与清洁卫生、住宿等。

5、场景适用

5.1 单个场景

5.1.1 用户类型。主要面向以下用户提供服务：

- 老年人（C端）。指老年人及其家庭成员等。
- 养老服务机构（B端）。指提供居家、社区、机构养老服务的设施和组织。

- 政府（G端）。指提供公共服务与管理的政府系统。

5.1.2 场所类型。主要在以下空间中提供服务：

- 居家。服务主要在老年人住所内开展。
- 社区。服务主要在社区的养老服务设施或场所内开展。
- 养老机构。服务主要在全日集中住宿的机构内开展。

5.1.3 人群类型。主要指以下老年人：

- 自理老人。主要指日常生活无需他人照顾的老年人。
- 失能老人。主要指丧失生活自理能力的老年人。按照程度不同可分为轻度失能老年人、中度失能老年人和重度失能老年人。

- 认知障碍老人。主要是指感知、记忆、思维等存在障碍的老年人。按照程度不同可分为轻度认知障碍老年人、中度认知障碍老年人和重度认知障碍老年人。

- 高龄老人。主要指80岁以上的老年人。

- 独居老人。主要指独自居住生活的老年人。

- 纯老家庭。主要指家庭全部人口的年龄都在60岁以上的家庭。

5.2 组合场景

可根据上述不同用户、不同场所、不同人群的需求，组合不同的单个场景，提供整合性的解决方案。

6、瓶颈问题

6.1 技术问题

6.1.1 电池续航能力。便携式、穿戴式设备的电池续航能力普遍不足，充电次数频繁，充电时间较长，部分电池充电设备接口较难使用，导致老年人长期使用不便利，经常性忘记佩戴或不愿意佩戴。

6.1.2 设备佩戴舒适度。部分穿戴式设备长期佩戴不舒适，没有针对老年人的心理和身体特点设计，往往导致老年人觉得麻烦不愿意佩戴，甚至产生抵触情绪。

6.1.3 设备标准化。市场同类智慧养老的产品多样，但不同厂家的同类产品技术和服​​务缺乏统一标准，数据共享和平台对接存在较大障碍。

6.1.4 用户体验度。面向老年人应用的智能化产品设备种类繁多，但对需求缺少针对性的梳理整合，给老年人的学习和使用带来困惑，需要提高产品操作的简便性和用户体验度。

6.2 服务问题

6.2.1 数字鸿沟。部分智能设备没有考虑并尊重老年人的行为习惯，且缺少对老年人使用新技术的技能指导，导致老年人不会用、不愿用。

6.2.2 及时响应。紧急呼叫、紧急救援、防走失等设备安装后的后续服务存在缺口，当发生响应需求时，不能有效及时地传递和反馈。

6.3 费用问题

6.3.1 成本控制。现有大部分智慧养老产品主要使用流行

的概念或前沿技术，产品的功能追求“高大上”，为了高科技而高科技，往往导致产品成本较高，价格昂贵，叫好不叫座。

6.3.2 支付能力。受老年人的消费习惯和收入水平等因素制约，对智慧养老产品和服务的支付能力相对有限。如果产品和服务本身无法很好的满足需求，老年人自费购买的意愿不高。

6.4 隐私问题

6.4.1 隐私保护。监测、报警等设备涉及老年人的个人隐私，导致老年人在使用时存在顾虑。

6.4.2 监护人授权。安全防护类智能产品需要获取老年人的一些隐私数据或监控老年人的行动，尤其是认知障碍老人使用的产品，需要明确各方的权利和义务。

7、支持与发展

7.1 产业扶持。通过专项资金扶持等手段，鼓励企业开展技术攻关。通过开展智慧养老产品研发、系统搭建、标准制定及应用示范，进一步丰富产品供给，提供适合老年人个性化需求的多样化终端产品和全面化的服务系统，实现老年人服务的自适应匹配。

7.2 宣传推广。对于稳定、可靠、性价比较高的产品或解决方案，市民政部门将积极向养老服务机构推广、向社区宣传。

7.3 资源支持。鼓励经实践成熟的应用场景解决方案和相应技术、产品，参与申报中国老年福祉产品创新创业大赛。对大赛获奖或入围的产品，可以获得知识产权服务、优先进入产品目录、专区展示、媒体宣传、资本对接、商用转化等专项支持。

7.4 引导发展。鼓励老年人和社会各界不断提供新的需求，市民政局后续将持续发布智慧养老应用场景需求，积极引导企业开发解决方案和优秀产品。