

专家解读

随着数字经济的加持,智能后勤服务广泛应用于政务、学校、医疗、养老等领域;从“智能”迈向“智享”,成为智能后勤产业未来努力的方向——

后勤管理服务迎来全“智”时代

中国妇女报全媒体记者 徐阳晨

在上海市静安区彭浦新村街道,蓝色的大屏上正实时更新老年人口数量、特殊人群结构、养老补贴支出等数据……这是该辖区的养老服务“大脑中枢”——智慧养老服务平台,除了养老事务数据,辖区内照料中心、社区长者食堂等64家社区养老服务点位基础信息悉数登记,实现大数据联动。据悉,这样的“大脑中枢”链接着辖区的千家万户,家中老人突发状况时,只要按下“一键通”,蓝色大屏触控响应,工作人员就立即出动,前往住户家中查看情况。

近年来,随着数字经济的加持,广泛应用于政务、学校、医疗、养老等领域的“智能后勤管理系统”综合服务平台日趋成熟,高效服务特定人群,赋能管理者科学决策。智能后勤服务当下的技术进展如何?深耕民生领域的智能后勤服务未来发展重点是什么?中国妇女报全媒体记者邀请相关专家进行解读。

智慧养老有“智”度

“智慧养老又称智能居家养老,指利用先进的信息技术手段,面向居家老人开展物联化、互联化、智能化的养老服务。”中国老龄科学研究中心老龄经济与产业研究所副所长、研究员杨晓奇表示,智慧养老的核心在于应用先进的管理和信息化技术,将老人与政府、社区、医疗机构、医护人员等紧密联系起来。

目前,各地创新运行的智慧医养、一键通服务、居家体征监测App、穿戴设备等系统,都属于养老+互联网智能服务模式,不仅整合了社区、医疗、养老机构等资源,而且为老年人提供优质、快捷的养老服务,提升晚年幸福指数。杨晓奇指出,目前智慧养老的硬件问题在不断改善,软件环境也需跟上,即在用数据收集老年人行为信息的同时,也要注重养老的精神需求,通过网络技术以及社交网络平台,丰富老年人退休生活,促进老年人口再就业。让“智”度变为“温”度。

例如,专门设置老年人跳舞直播平台、老年人电视盒子、益智游戏娱乐等程序,在满足老年人精神生活的同时,助力其自然跨越数字鸿沟。“信息技术贵在精准识别,过去存在对老年人精神需求摸不准、难以量化的问题,现在可以以信息化分析结果作为参考,为老年人精准画像。”杨晓奇说。

深耕智能后勤领域多年,智能闸机系统智医(易)通行研发带头人常征认为,在养老领域,公益问诊、订餐送餐、助养服务、文化娱乐四大方向还有广阔的成长空间。“我们利用研发优势,按照当地社区的实际情况,开发的‘一点到家’智慧养老服务系统,空巢老人和孤寡老人等老年群体可以注册成为会员,进行线上挂号、专家咨询。”常征介绍。

医疗管理有“智”探

不仅是养老,近年来医疗领域的智能后勤服务也发展迅速。与过去手工申报、电话传呼方式不同,很多医院已实现“申领码上办”,医务人员只需打开相关小程序,花费不到一分钟的时间,就能完成一周需要使用物资的申请。

“线上采购,申请信息会实时传到采购部门,经审批后直达供应商,供应商则根据订单,快速配送至科室,整个过程既精准又高效,效率提升近一倍。”常征解释,传统的后勤管理面临系统冗杂、信息不畅、服务不精准、证件繁多等痼疾,而智能后勤用大数据为基石,凸显了“智能调度”和“路径规划”这一最优价值,“用算法分析对物进行实时追踪和监控,服务效能可成几何倍增长。”常征说。

同时,智能化还可以做“集大成者”,融合医疗创新技术和全生命周期管理理念。目前,很多医院的后勤管理智能化建设差异化明显。常征和团队在调研中发现,有些地区已建立了跨越各个医院的“超大型”后勤智能化集中管理平台,实现区域内各医院资源统一调度;有的医院建立了“内循环”管理系统,涵盖一站式报修平台、设施设备生命周期全过程管理系统、基于HIS(医院信息系统)的患者检查运送软件等;有的医院则倾向于硬件装配,对医疗废物、楼宇自动控制、运送调度中心系统实施流程化管理。无论哪种方式,“一体化”平台的集成操作,是智能后勤管理发展的主流方向。

“因为医院后勤管理人员年龄偏大、学历普遍不高,所有的技术必须围绕医院自身管理之困去量身定制,切实解决‘能接受’‘我要用’的问题。”常征强调,这也要求很多医疗后勤智能化系统要探索100%自主研发、100%落地实施的路径,让后勤管理真正“聪明”起来。



美尔特集团智医(易)通行智慧打卡系统,实现体温测量、人脸识别、考勤记录三合一检测技术。受访者供图

AI助力促“智”变

在智能化服务中,机器人技术的应用表现亮眼。“养老领域,机器人可以适时、灵活地照护失能或有行动障碍的老人,平安校园领域,机器人在巡逻、防爆、科普问答上有着不可替代的优势;公共服务领域,智能机器人已经实现多场景覆盖,减轻人力压力,承担了更多极限作业。”清宝引擎机器人研发带头人王磊介绍,在工业时代,机器人通过固定指令完成工业任务,而人工智能演进后,机器人被赋予学习、独立思考的能力,变得更有“人情味”。

另外,机器人承载的大模型垂直领域,也让智能化服务更“直观”。比如“三高”人群、患失眠症的老人,如果不会使用复杂检测仪器,只需要以问答、指令方式与机器人对话,即可随时检测自身健康状况。“很多老人都有数字使用障碍,全感知机器人跨越了这一障碍。”王磊说。

此外,人工智能技术的新成果,也是“降本增效”的一剂良方。常征指出,业内流行的智能云仓模式,模拟人脑的“感知”,可实时掌握各大仓库的耗材库存,加快货物出清周期,降低企业常态化备货量,是控制成本、紧跟市场需求的技术风口。

以“智享与普惠化”发力下一程

如何从“智能”迈向“智享”,是智能后勤产业努力的方向。业内认为,未来智能后勤服务的关键触点是个性化服务能力和数据共享能力。“有了数据和技术,我们将继续向协同共享、普惠服务的目标前进。”常征也坦言,目前



浙江工商大学“师生一件事”智慧综合体。来源:光明日报

发展最大的挑战之一是信息安全,智能后勤产业的核心数据如供应链、物流、客户数据等一旦泄露或被黑客攻击,将对企业和客户造成巨大的损失。

另外,人工智能算法的复杂性和不确定性,也使系统安全变得更为脆弱。“我们要加强对数据产品的安全评价与消费监督项目(以下简称项目)。围绕老年人的感知能力、操作能力和认知能力等关键因素,开展一系列关于典型养老辅具品类的适老化评估。评估结果显示,养老辅具在实用性、安全性、设计感等方面依然存在突出问题。”

杨晓奇认为,目前的智慧后勤虽然进步很快,但细节问题不断,各地项目差异化明显。“要抓住两个技术节点,一是要尽早实现技术标准的统一,二是要把控服务的质量。”他解释,尽早实现统一的技术标准,可为互联互通打下基础,否则将造成资源的浪费,形成信息孤岛。同样,智慧化并不意味着成本和价格的“高大上”,应向智能普惠化方向引导,把控好综合运行质量,为大众提供优质价廉的服务。

时讯

中国妇女报全媒体记者 徐阳晨

质量不佳、溢价高、功能鸡肋等问题亟待改善
中消协:养老辅具并非越贵越好

近日,中消协委托中国家用电器研究院共同开展养老辅助器具及适老化产品质量评价与消费监督项目(以下简称项目)。围绕老年人的感知能力、操作能力和认知能力等关键因素,开展一系列关于典型养老辅具品类的适老化评估。评估结果显示,养老辅具在实用性、安全性、设计感等方面依然存在突出问题。

养老辅具并不是越贵越好。项目实测结果显示,有些价格较低的产品,反而在细节设计和功能设定上比价格昂贵的产品适老化水平更高(如助行车、移位机等)。在选购时,最好能根据家中老人的实际需求进行合理选择,目前市场上低价依然可以买到实用、安全的高质量产品。

个别产品功能“花哨”,实用性差。有些养老辅具为贪图价格上的追高,会添加一些老年人根本用不到的“花哨”鸡肋功能(如影音娱乐、蓝牙功能等),且这类功能复杂的界面设计不仅影响产品的正常操作,还会造成安全隐患。另外,有些产品的实用性较差,容易致使老年消费者产生极大的生理不适感(如背包式移位机、吊式移位机等);有些产品由于自身体积较大,需要占用更多的空间,小户型家庭并不适合使用(如移位机、爬楼机等);还有些产品不仅不好用,可替代性还强,只需简单的辅具或人力辅助即可完成需求(如翻身器、移位机等)。上述情况均需消费者慎重考虑,如确有需求,可先去线下门店体验后再决定是否选购。

使用说明不全,安全警示不完善。测评显示,个别产品由于设计简单,产品实物并未附带相应的使用说明书,需要消费者通过购物网站的商品详情页去“自行领会”使用方法。此外,有些产品在使用说明中未注明或强调使用禁忌及适用人群的身体情况等,如消费者不慎操作错误,很容易造成老人身体的二次损伤(如翻身器等)。

价格乱象,缺乏保障。项目结论提示,养老辅具的实用性和价格并不能“划等号”,不少养老辅具的产品标价与质量不相符,货不对板、价格虚高,例如,通过在某电商平台“久蒙家装建材专营店”选购的一台标价为5878.6元的洗澡椅,实际到货的却是只有百元品质的普通产品。消费者的知情权、选择权和公平交易权的保护工作亟待加强。

养老辅具需弱化“老年人”刻板标签。中消协相关负责人表示,很多老人在内心不愿意被定义为“衰老”,想要追求和享受更高的生活质量和生活品位。因此,养老辅具和相关适老产品的设计,不仅要注重安全放心、性能优良、操作方便与经济实惠,同时还要追求环保、美观、温馨以及情感上的共鸣,弱化“老年人”标签,增强“人文关怀”属性,使老年人既享受到优质的产品体验服务,又能得到更高层次的心灵上的尊重和满足。

行业新动态

杨时

养老服务“盯上”年轻人

截至2022年底,我国60岁以上老年人已经达到2.8亿人,随着积极应对老龄化上升为国家战略和老年人对养老服务需求的不断增加,养老服务行业人才呈现供不应求的局面。为了吸引更多高校毕业生等青年人从事养老服务行业,最近多地出台入职奖励等优惠政策。

多地出台新政吸引毕业生

日前,山西省出台措施,对2023年7月起入职从事老年人服务的从业人员给予3万~6万元的一次性入职奖励;山东省对养老机构中的毕业生入职人员,分别给予1万~2万元的一次性入职奖励。目前,全省共有1211名大中专毕业生获得奖励1232万元;深圳市自2023年5月1日起,符合相关条件的养老机构从业人员不仅可以享受8000~15000元入职补贴,入职后还可以享受每月100~800元的岗位补贴;西安市近期出台措施,对见习期满,留用率达到50%以上的见习单位,按留用人数给予每人2000元的一次性补贴;江苏省还将养老护理员和养老服务管理人员纳入城市积分、准入落户政策范围。

除了入职补贴,云南、山东等地还搭建养老人才供需对接平台。山东省民政厅日前举办了养老服务相关专业应届毕业生现场招聘会,通过交流研讨、现场招聘等活动,促成校企合作意向73份,一些养老机构主动对接相关院校,希望能够吸引年轻人到养老机构就业。

养老护理人才供不应求

为吸引年轻人进入养老行业,政府部门、养老服务单位都想了很多办法。虽然近年来通过出台支持政策等措施,加快推进养老服务业人才队伍建设,但目前养老人才仍然远远不能满足市场的需求。

例如,在江苏省南通市300多家养老机构中,超过50岁的中老年护理员数量占到65%。为了推动护理服务人员专业化,每年养老机构都会从职业院校“抢订”毕业生。

据了解,山东、江苏、河南等多家职业院校2023年养老护理相关专业的毕业生供不应求。山东省是全国养老专业招生规模最大的省份,2023年有4000多名毕业生,却远远不能满足市场需求,一些企业早早就到学校招人。

民政部相关负责人表示,下一步,民政部将会同相关部门研究制定加强养老服务人才队伍建设的政策措施,推动健全养老服务人才培养评价使用激励等机制,推动养老护理员等一线服务人员的平均薪酬待遇,原则上不低于上年度当地居民服务业平均工资水平;拓宽人才来源渠道,打造多层次、应用型、复合型养老服务人才队伍。

本期关注

把握机遇 创新引领 实现“她价值”

——聚焦2023夏季达沃斯论坛“亚洲女性企业家”分论坛

中国妇女报全媒体综合报道

唯有创新才能应对挑战

华熙生物科技有限公司董事长兼总经理赵燕在对话中认为,企业家不分性别。对企业来说,唯有创新才能应对挑战,要有很强的市场洞察力才能知道社会的变化,适应变化。此外,企业还要承担社会责任,顺应社会大势前进。面对国内国际大变局,墨守成规无法应对挑战。

谈及当今女性在社会经济发展及家庭中所担当的重要角色,赵燕则指出,女性不同的角色并不冲突,建议大家调整好心态,合理安排计划,发挥女性的韧性和创造性等优势,不断推动社会的发展进步。

作为百事公司大中华区第一位本土女性CEO,首席执行官谢长安表示,企业家精神是一种更为泛化的概念,这不仅是企业家本身所需要拥有的力量,也是不同的岗位都需要发挥的精神。从根本上说,企业家精神不分男女。

谢长安认为,女性企业家在观察力、共情能力、自我迭代、对市场的嗅觉、对消费者需求度的把握等方面有特别可贵的优势,很多女性高管在各自的岗位上也有很突出的表现。她呼吁社会提供一块良好的土壤,帮助女性领导者更好地发挥优势。



编者按

在亚洲成为世界经济增长引擎的同时,越来越多的女性企业家在其中发挥越来越大的作用,甚至影响着世界商业的格局。近日,2023天津夏季达沃斯论坛——“亚洲女性企业家”多方利益相关者对话举行,围绕“女性领导力、消除性别差距、性别平等的可持续进展”等焦点议题,参会的优秀女性企业家们分享了她们的观点。

图片新闻



“急救地摊”受热捧

近日,在河南省洛阳市涧西区广州市场步行街的“急救地摊”上,专业人员向市民讲解海姆立克急救法,并与大家互动示范传授急救技能。黄政伟/摄