

/智护新篇:从“人工巡房”到“数智协同”/

新华嘉悦·北京莲花池公寓推动AI+养老,并非一时兴起。

该公寓作为新华保险旗下城心高端养老品牌,定位于北京市城区的高端介助、介护型养老机构,建筑面积2.5万平方米,设有标间、套间共204间,约350张床位,自2017年开业运营以来,入住率逐年上升,目前已接近满住——98%的入住率意味着满负荷运营。

而住在这里的老人,绝大多数是高龄、失能或失智长者。公寓还专门设有认知障碍照护区,走廊和房间用高饱和度的色彩进行环境设计——因为认知症长者对空间色彩的感知力下降,鲜明的颜色相对容易被识别。

不过,在这样的现实面前,传统“人盯人”的照护模式越来越力不从心。

推动之前,公寓主要依靠护理员定时巡房、纸质健康档案、老人主动按铃求助。这套模式有几个显而易见的短板:夜间是监护盲区,护理员巡房有间隔,老人突发状况可能错过最佳干预时机;慢病数据是断层的,零散的纸质记录难以形成连续的健康趋势分析;应急响应受限于人员到位速度,从按铃到人到场,再快也需要时间。

与此同时,人力成本在逐年攀升。一线护理员的招聘越来越难,愿意干、能干好的年轻人更少。单纯靠增加人手来覆盖24小时无死角的安全防护与精细化健康管理,既不现实也不经济。

/下一站:从“单点预警”走向“全维认知”/

尽管取得了阶段性成果,但AI+养老这条路远非坦途。

北京商报记者了解到,技术适配与无感化之间的平衡,是第一个难题。毫米波雷达和智能床垫虽然力求“无感”,但对认知症长者而言,任何非常规设备都可能引发焦虑与抗拒。认知症长者可能无法理解头顶那个设备是什么,它会带来不安,甚至诱发行为问题。

现有算法在复杂居家化场景下也存在局限。被褥厚重时、多人搀扶时,毫米波雷达的识别精度会受到影响,存在一定的误报率。频繁的误警容易导致护理员“预警疲劳”——就如“狼来了”太多次,真“狼来了”反而没人信了。

人机协同与人才短板情况同样不能忽视。一线护理员平均年龄偏大,对AI系统的深度使用能力不足。数据标注、异常复盘这些操作,对很多护理员来说门槛不低。而兼具护理、医学背景与智能设备应用能力的复合型人才,在行业里极为稀缺。

隐私与尊严的边界也缺乏行业共识。毫米波雷达虽不拍摄画面,但它持续监测着老人的一举一动。那么,在精准监测与尊重隐私之间,分寸怎么拿捏?这一系列问题目前还没有统一的伦理规范。

从更宏观的行业视角看,智慧养老的“热度”与落地“实效”之间仍有明显落差。据中商产业研究院预测,2026年中国智慧养老市场规模将达7.85万亿元。政策也在密集出台,“十五五”规划建议将具身智能列为前瞻布局的未来产业。但市场大、政策热,并不意味着落地顺。从行业视角出发,有调研发现,部分养老机构的设备买来了,但老人不爱用、护理员不会用、维护跟

正是在这个背景下,公寓开始将目光投向技术。毫米波雷达、智能床垫、安全预警装置等设备陆续进场。这不是简单的“买几台设备装上”,而是一次服务流程的重构,目的是实现从“人盯人”到“人+系统”协同,从被动响应到主动预警。

推动之后的变化是结构性的。

首先是响应时效。过去,从老人发生意外到护理员发现,中间隔着巡房的间隔时间,以分钟计算。现在,跌倒预警可以在12秒内响应。毫米波雷达捕捉到异常姿态的瞬间,系统已经将警报推送到护理站终端。

其次是健康管理的逻辑变了。过去是“事后救治”,老人出事了才处理。现在是“事前干预”,系统通过数据分析提前识别风险。陈奶奶的低血糖、张爷爷的心率异常,都是在症状显现之前就被系统捕捉到了。

更重要的是,技术让有限的人力资源用在了刀刃上。护理员不再需要频繁巡房来确认每一位老人的安全,系统承担了“哨兵”的角色。人力被解放出来,去做那些机器做不了的事——陪伴、沟通、情感支持。

2025年10月,新华保险在第22届全渠道高峰论坛上明确提出,未来三到五年将投入至少30亿元实施大科技“AI+”战略。可以说,新华嘉悦·北京莲花池公寓的智慧化实践,正是这一战略在养老一线的落地样本。

不上——科技助老的效能并未充分释放。

《中国银发科技发展报告(2025)》则指出,中国银发科技正由“单点创新”走向“系统集成”。该报告也提出了数据体系缺失、复合型人才不足、适老理念不充分等瓶颈。

针对行业面临的共同难题,新华嘉悦已经有了下一步的规划。

在技术层面,公寓计划引入垂类养老大模型,对现有智慧平台进行升级。目标是让AI不仅能监测跌倒,还能通过长期行为轨迹预测认知衰退风险、自动生成个性化康复与营养建议——从“单点预警”走向“全维认知”。

在人才培养层面,公寓计划设立“智慧康养实训基地”,将AI设备操作、数据解读纳入护理员培训体系。同时开发适老化简易交互界面,比如方言语音助手,降低技术使用门槛。在服务延伸层面,公寓计划借助居家养老服务,将毫米波雷达、智能药盒等技术推荐输送给周边居家老人。结合长护险与保险客户权益,探索“机构带社区、社区带家庭”的分级AI养老服务模式。在人文关怀层面,公寓计划引入具备同理心的交互机器人,弥补纯监测设备在情感层面的缺失。系统将持续追踪长者的社交与情绪数据,由社工与AI共同介入心理慰藉。

总体而言,公寓思路是“三位一体”——技术底座要充实,服务体系和运营体系要有效集合,从基础建设到价值创造形成一个完整的闭环。据了解,公寓计划在2026至2028年完成全域楼层的智慧化迭代。到那时,这栋位于莲花池畔的建筑,或许会成为北京城心AI+养老的一个标杆样本。

北京商报记者 胡永新

一线对话

对外经济贸易大学
保险学院院长谢远涛:

所谓技术“替代”
往往孕育着明天的“赋能”

北京商报:险资系养老社区聚焦AI的应用,有哪些积极影响?

谢远涛:保险资金负债端久期长,与养老服务的持续性和现金流特征天然匹配,这不是简单的跨界投资,而是资产负债表两端的深度协同。AI在这个场景中实质上是在破解一个结构性矛盾:养老服务需求刚性与人力供给刚性之间的缺口。在满负荷运营下,传统“人盯人”照护模式已经同时触及成本曲线和质量曲线的双重拐点——继续加入,成本不可持续;不加入,服务质量无法保障。AI的介入恰好在这个拐点上打开了一个新的可能性空间。

北京商报:在智慧养老领域,如何看待“技术到底是在替代人,还是在赋能人”的讨论?技术与人如何更好地分工协作?

谢远涛:把“替代”和“赋能”对立起来,本身就是一个伪命题。实际场景中两者同时发生,而且相互转化——今天的“替代”往往孕育着明天的“赋能”。算法确实接管了某些环节:夜间定时巡房的安全检查功能被雷达和床垫承接了,纸质档案被数字系统替代了。但需要看清的是,这些被接管的恰恰是护理工作中重复性最高、创造性最低、体力消耗最大的部分。凌晨三点逐间巡房,这个动作本身不产生照护价值,它的功能仅限于“确认无异常”——这是一种安全成本,不是照护行为。AI承担这部分功能之后,释放出来的人力可以转向真正产生照护价值的环节:个性化护理方案的制定、对长者的情感陪伴、与家属的深度沟通、对复杂状况的临场判断。

北京商报:未来三到五年,AI在养老社区的应用将走向何方?

谢远涛:新华嘉悦·北京莲花池公寓长者的反馈很有代表性——从“对头顶的雷达有顾虑”到“心里踏实了”,转变的关键不在于雷达本身有多精准,而在于系统做到了无需穿戴、无需操作、无需刻意配合。

未来三到五年,几个趋势相对清晰。一是多模态融合的深化。目前的雷达和床垫仍属于单一维度监测,未来会将心肺音采集、步态分析、面部微表情识别等多模态数据整合,形成立体化的健康画像,使得异常识别从“单一指标越界”升级为“多维度模式联合判断”,大幅降低误报率。二是预测窗口的前移。如果预判窗口能从当前的秒级提前到天级甚至周级,干预方案的选择空间将发生质变。三是向居家养老的规模化延伸。机构养老只是养老体系的金字塔尖,真正的需求在居家养老。当AI监测技术以轻量化、低成本形态进入家庭,并与社区护理服务网络打通时,“保险+科技+服务”的模式才真正完成闭环。这不仅是商业机会,更是应对人口老龄化最具可行性的路径之一。