

一拉一喊 就有人回应

西安2500户独居老人 用上“智能三件套”

■文/图 本报记者 朱娜娜

►雷锁贤家的卫生间安装了
“紧急呼叫器”。

1月21日午后,西安市长安区韦曲街道府东社区府东小区,76岁的独居老人雷锁贤刚睡完午觉,她指着床头的紧急呼叫器对记者说:“只要拉一下绳子、喊一声求助,马上就有人回应。”这款融入日常的智能设备,正是西安市民政局为独居老人量身打造的“智能三件套”之一。截至2026年1月19日,西安全市已有2500户75岁以上独居老人家庭完成安装调试,用科技力量为老年群体筑牢居家安全防线。



“智能三件套”中的移动胸牌,设有4个呼叫键。



扫码看视频

雷锁贤告诉记者,她从2019年开始独居生活,女儿远在外地工作,独自居家的安全问题始终是家人的牵挂。“老年人出事多在清晨和夜里,跌倒、突发疾病都是一瞬间的事。”作为退休医务工作者,雷锁贤对居家风险有着深刻认知。2025年10月,通过社区申报,家里免费安装了紧急呼叫器、红外感应监测和智能移动胸牌,这组“智能三件套”从此成为她的“贴身卫士”。

1月21日,记者走进西安民政应急呼叫客服中心,客服中心专席人员24小时轮值。当有老人拉响呼叫器或触发预警,系统会在第一时间弹出老人的姓名、家庭住址、联系方式及紧急联系人信息,客服人员随即进行回呼确认,同步

联动家属、社区工作人员,必要时对接医疗急救资源。

陕西公众信息产业有限公司智能联络事业部项目经理丁嘉慧介绍,截至2026年1月19日,西安应急呼叫平台已完成试点区域2500户老年



社区专干向独居老人介绍「紧急呼叫器」的用法。

人的设备安装与调试,累计接收预警信息3833次,响应率达100%,其中实际应急处置93件。

为破解独居、空巢老人应急救援难题,西安自2024年10月起启动应急呼叫服务试

点工作,以“保障老年人生命安全”为出发点,通过互联网、大数据、人工智能等新技术,构建居家养老风险预警体系。试点初期,面向城六区1000名本市户籍独居老年人提供免费服务;2025年,服务范围拓展至全市,新增1500户安装名额,累计完成2500户覆盖,实现“试点先行、分批实施”的阶段性目标。

据西安市民政局老龄工作处工作人员介绍,服务对象聚焦75周岁以上、独自居住(与配偶、子女不居住在同一区县)的西安市户籍老年人,各区县通过摸查筛选,将需求最紧迫的群体优先纳入保障范围。目前全市符合条件的独居老人摸底工作仍在推进,后续将逐步实现全覆盖。

事前预警、事中处置、事后回访

“智能三件套”虽小,却藏着大乾坤。这套由西安市民政局委托第三方服务机构提供的智能设备,通过无线连接技术与云端服务器联动,形成“事前预警、事中处置、事后回访”的闭环管理。

老年人智能移动胸牌主打“移动防护”,小巧便携的设

计适合老人外出佩戴,不仅设有SOS一键报警键,还预设3个应急呼叫电话,可直接联系亲属、社区工作人员或应急呼叫客服专席;红外感应监测设备安装于老人居家必经之处,通过探测人体红外线判断活动状态,若长时间未检测到移动,系统会自动触发预警;紧

急呼叫器则配备拉绳与按钮双重报警功能,床头、卫生间等关键位置的安装,方便老人在跌倒、突发疾病等紧急情况下快速求救。

丁嘉慧介绍,平台创建的三级应急联动救援机制,形成了立体救援网络:第一级为老年人亲属、监护人,作为

首选救援力量;第二级包括社区工作人员、物业人员、网格员、社区志愿者,按救援距离就近调度;第三级为第三方社会服务机构,提供专业支援。“启动第二、三级救援力量时,我们已建立相应保险保障制度,确保救援过程安全规范。”

人工关怀+智能预警 老年人安全有保障

长安区韦曲街道府东社区党委书记李祯介绍,社区现有34名独居老人,目前已有4位安装了“智能三件套”。“以前我们每天都会上门看望或电话问候,但人工关怀难免有疏漏,智能设备实现了24小时不间断监护。”李祯说,呼叫器虽小,却为老人安全兜了底,“对社区而言,这是新增的‘关爱武器’,我们联合大学生志愿者定期回访,结合智能预

警,全方位保障老人安全。”

三五三八社区副书记翟丹表示,社区7户符合条件的老人已全部安装设备,“老旧小区老人多,独居老人的安全一直是社区重点关注的问题。‘智能三件套’相当于给老人多了一层防护,也让社区工作更有抓手,居民们连连叫好。”

为确保服务质量,西安市民政局建立了严格的项目监管体系。市、区县民政部门全

程监测服务过程,指导运营单位制定规范化机制,通过线上线下联动、24小时值守等措施,保障响应迅速可靠。“我们要求服务机构‘一人一档’,用智慧手段留存完整的老年人服务档案,同时建立事后回访机制,及时收集老人反馈,优化服务流程。”西安市民政局相关负责人表示,通过定期评估验收,查看现场设备运行、应急处置流程等情况,确

保系统使用效果达标。

按照“试点先行、一次规划、分批实施”的原则,西安将逐步实现“智能三件套”对全市独居老人的覆盖。“后期,平台将逐步完善老人应急救助服务,整合社区医院、120服务等资源,实现医养结合服务,实时监测守护老人健康,采集健康数据及一键呼叫功能,着力打通服务老年人健康的‘最后一公里’。”