

# 拉萨智慧养老 让民生服务触手可及

当70多岁的拉巴老人在林周县唐古乡的冬夜突发哮喘，按下床头紧急呼叫器的瞬间，民政服务热线和子女手机同时响起。15分钟后，村医带着氧气瓶冲进老人家中——这发生在雪域高原的紧急救援场景，正是拉萨市民政局数智化转型的生动实践。从藏汉双语的救助申报系统，到精准预警的智能平台，这座高原古城正用数字技术打破地理阻隔与服务壁垒，让民生保障的暖流渗透到每一个角落。

文/记者 梁兰 图/资料图



德庆镇老幼日间照料中心的老人。



在德庆镇老幼日间照料中心，护理人员正搀扶老人去就餐。



在德庆镇老幼日间照料中心，护理人员正在给老人按摩。



拉萨某日间照料中心的老人。



拉萨某日间照料中心的老人。

## 从“跑腿办事”到“指尖服务” 技术让民生服务“跑”起来

“以前办低保要跑乡民政办三次，现在在家用藏语说话就能申请。”说起智慧救助系统，从那曲来拉萨打工的次仁竖起了大拇指。去年冬天，他在工地冻伤双脚无法工作，身无分文的他抱着试试看的心态，用手机藏语语音功能提交了救助申请。让他意外的是，10分钟后就收到了城关区民政局的回复，当天下午工作人员就上门核查，3天后救助金和棉衣就送到了他手上。

这是拉萨智慧救助系统的日常写照。针对拉萨流动人口多、分布散的特点，系统专门设置“困难

流动人口”申报入口，藏汉双语切换、语音填报等功能，让不识字的农牧民也能轻松操作。“过去救助申请要经过村、乡、县三级审批，光跑路就要花三四天。”拉萨市民政局相关负责人解释，现在系统会根据申请人定位自动划分网格，像外卖派单一样把任务分给对应网格员，从申报到救助的闭环流程平均缩短至72小时。

在养老服务领域，80多岁的失能老人洛桑感受到了更贴心的变化。这位住在八廓街附近的老人长期卧床，过去，每月要等社区网格员上门才能完成养老金认证，就

医更是要等子女请假陪同。如今，智慧养老平台为他建立了“一人一档”，系统分析他的病历和用药记录后，不仅会自动提醒用药时间，还定期安排社会组织上门助医、助浴，“系统比我还清楚父亲的需求，上个月刚说膝盖疼，第二天就有医生上门了。”洛桑的女儿笑着说。

目前，拉萨已有11家社会组织入驻智慧养老平台，累计为20万余人次提供助餐、助医等“六助”服务。平台对需求的识别准确率超过98%，养老服务需求响应速度显著提高，曾经“人找服务”的被动局面，正在变成“服务找人”的主动作为。

## 从“经验判断”到“数据说话” 智能平台守护百姓“安全感”

拉萨市智慧养老信息平台的大屏幕上，跳动的数据流实时刷新着全市民生动态，闪烁的光点标记着5289台紧急呼叫设备的位置。这个集纳了6大核心数据集、23项关键指标的智能平台，正在成为民生保障的“千里眼”和“顺风耳”。

城关区娘热街道的平措老人对此深有体会。这位60多岁的老人患有轻度认知障碍，去年在散步时走失。家人慌乱之际，社区网格员通过他佩戴的智能手环定位，不到1小时就在堆龙德庆区找到了他。“手环不仅能定位，爷爷跌倒或心率异常时，我们手机和社区都会收到警

报。”平措的孙子说。

这样的安全感来自真金白银的投入。拉萨市投入48235万元，为10家养老机构和15家日间照料中心装上智能床垫、烟雾报警器和SOS紧急呼叫按钮。这些设备就像24小时在岗的“安全卫士”，截至目前已处理跌倒、心率异常等告警12572次，处置响应时间缩短到5分钟。“过去夜里查房要挨个敲门，现在系统自动预警，老人安全更有保障了。”拉萨市社会福利院院长扎西顿珠说。

智能平台的精准性更体现在救助领域。尼木县塔荣镇的次仁曲宗一家至今记得去年那场“及时雨”：家中两人同时查出肝病，每月

透析费用让家庭不堪重负。就在她四处借钱时，县民政局工作人员主动找上门，原来系统触发红色预警，24小时内就为她家发放了3万元临时救助金，还协调医院落实了医疗救助政策。

这套智能研判系统就像一位“算账能手”，会自动比对165万名服务对象的家庭收入、医疗支出和住房情况等数据，利用算法与当地最低生活保障、医疗救助等政策参数比对，精确计算救助金额，通过“一卡通”直接发放，有效防止资金截留和挪用。智慧救助系统已累计识别492名突发困难群众，发放临时救助金126.47万元，实现了零差错、零挪用。

## 从“各自为战”到“协同共治” 数据打通服务“最后一公里”

在自治区人民医院住院的边巴没想到，躺在病床上就能拿到临时救助金。因急性阑尾炎手术花光积蓄的他，通过医院的“病床申请”通道提交材料，民政系统直接调取他的住院信息并完成审核，1.5天后救助金就到了账。“不用家属跑腿，真是救了急。”边巴说。

这背后是跨部门数据共享的突破。拉萨市民政局与经信局、大数据局共建数据交换机制，过去需要数周的审批现在24个小时就能完成。目前已有327名住院患者通过“病床申请”获得救助，平均到账时间从过去的7

天压缩到1.5天，实现救助申请“零跑腿”。

针对西藏群众的使用习惯，藏文版智慧养老APP的推出更显贴心。60多岁的达瓦老人用藏语语音查询到最近的助餐点，还预约了上门理发服务。“字认不全没关系，说话就行，特别方便。”达瓦老人笑着说。这款APP覆盖了95%的服务区域，已为2万余人次提供预约服务。

更细致的服务延伸到了基层。堆龙德庆区的“银发顾问”最近忙着用系统给老人讲解养老政策，屏幕上能直接调出类似案例和

政策条款。“以前全靠脑子记，现在有系统帮忙，老人问啥都能说清楚。”据统计，“银发顾问”已开展政策咨询140余次，服务全流程实现数字化管理。

站在布达拉宫脚下眺望，这座古城的数智化转型仍在加速。拉萨市民政局相关负责人表示，下一步将继续拓展智慧平台功能，让“政策找人”成为常态。就像高原上的阳光总能穿透云层，这些跳动的数据流正化作温暖的民生保障网，让每一位生活在这里的人，都能感受到时代发展带来的温度与力量。