

### 智慧社区居家养老服务模式建设规范

Specification for the mode construction of smart community elderly home care services

地方标准信息服务平台

2021-09-30 发布

2021-10-30 实施



## 前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由安徽省民政厅提出并归口。

本文件起草单位：安徽省工业和信息化研究院、安徽晶奇网络科技有限公司、安徽省养老服务发展中心、淮北市杜集区养老服务指导中心。

本文件主要起草人：沈桂珍、姜晓宇、张结魁、朱颖、汪勇、盛争、冯婷婷、刘昆、马潇璨、方静、赵玉华。

地方标准信息服务平台



# 智慧社区居家养老服务模式建设规范

## 1 范围

本文件确立了智慧社区居家养老服务模式建设的基本要求,并规定了智慧城乡养老服务三级中心建设要求和评价与改进。

本文件适用于智慧县(市、区)养老服务指导中心、街道(乡镇)养老服务中心、社区(村)养老服务站的建设和。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中,注日期的引用文件,仅该日期对应的版本适用于本文件;不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

GB/T 17242 投诉处理指南

GB/T 22239 信息安全技术 网络安全等级保护基本要求

GB/T 35273 信息安全技术 个人信息安全规范

SB/T 10944-2012 居家养老服务规范

DB34/T 3236-2018 社区养老服务指南

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**城乡养老服务三级中心** three-level center of urban-rural elderly care service

具备城乡社区居家养老服务行业管理、资源链接、直接服务等功能的县(市、区)养老服务指导中心、街道(乡镇)养老服务中心、社区(村)养老服务站。

### 3.2

**智慧社区居家养老服务模式** mode of smart community elderly home care services

以城乡养老服务三级中心为基础,应用互联网、物联网、云计算、人工智能等新一代信息技术,构建智慧社区居家养老服务平台,通过线上线下相结合,为社区居家老年人提供社区照料、居家上门、信息咨询、业务受理、服务转介等综合性养老服务的智慧服务模式。

## 4 基本要求

### 4.1 技术要求

4.1.1 应具备与智慧社区居家养老服务模式相适应的平台架构、软件功能、网络安全、数据安全及其他应用。

- 4.1.2 宜采用 B/S 架构,支持主流操作系统含国产操作系统的跨平台部署,支持本地化部署及云部署。
- 4.1.3 宜按照 GB/T 22239 信息安全等级保护二级要求,提供全面的安全管理策略,用户信息安全管理应符合 GB/T 35273 的要求。
- 4.1.4 智慧养老设施设备接入应支持 MQTT、ZigBee、UDP、TCP/IP、HTTP/HTTPS 等常用物联网和网络通信协议。
- 4.1.5 人脸识别技术宜采用静默式活体检测,支持本地化部署,能够对辖区老年人面部特征进行优化。
- 4.1.6 应为各类用户群体提供多渠道、多终端的访问方式,包括计算机、手机、呼叫设备、微信公众号、小程序等。充分考虑老年人习惯,推行适老化和无障碍信息服务,保留必要的线下办事服务渠道。

## 4.2 数据对接要求

- 4.2.1 应与省、市、县级民政部门系统对接,支持老年人、养老服务机构、服务记录、业务办理审批等数据对接。
- 4.2.2 宜与医疗医保系统对接,支持老年人健康档案、长期护理保险等数据对接。
- 4.2.3 宜与第三方运营系统、第三方评估系统对接,支持运营服务、评估服务等数据对接。

## 4.3 设施设备配置要求

### 4.3.1 智慧养老设施设备

宜使用工业和信息化部、民政部、国家卫生健康委员会公布的《智慧健康养老产品及服务推广目录》中的智慧养老设施设备,智慧养老设施设备监测的数据应对接至智慧社区居家养老服务平台。

智慧养老设施设备包括但不限于以下:

- 呼叫中心;
- 健康体检设备;
- 睡眠监测设备;
- 呼叫终端设备;
- 视频监控设备;
- 人脸识别设备;
- 智能家居。

### 4.3.2 呼叫中心

宜具备外线呼叫接入、自动分配空闲坐席、呼叫排队等候、呼叫转移设置、通话录音、来电弹屏等功能。提供 7×24 小时呼叫服务,并妥善保管通话录音记录。

### 4.3.3 健康体检设备

宜具备血压、血氧、血糖、心率、体温、尿常规等检测功能,当测量数据超出设置的正常范围时,自动触发健康预警,通过平台、移动端应用、短信等方式通知服务人员、老年人或家属。

### 4.3.4 睡眠监测设备

宜具备监测老年人在床/离床状态功能,并监测在床老年人的心率、呼吸、睡眠状况等信息。夜间长时间离床或健康数据异常时,自动预警提醒。

### 4.3.5 呼叫终端设备

应具备实时定位、一键呼叫、语音通话等功能。便携式呼叫设备应具备电子围栏功能，在老人超出电子围栏时自动触发预警提醒。

#### 4.3.6 视频监控设备

社区居家养老服务机构各出入口、接待大厅、楼道、活动室等公共场所应配套视频监控设备，并妥善保管视频监控记录。

#### 4.3.7 人脸识别设备

应具备人脸采集、人脸识别权限设置等功能。支持与门禁联动，可直接人脸识别自动开门，并记录通行记录，支持刷脸就餐、刷脸体检、刷脸参加活动等服务。

#### 4.3.8 智能家居

宜为老年人居家配置一键呼叫设备、红外探测、睡眠监测、烟雾探测、燃气探测、水浸探测、环境监测、智能窗帘、智能开关、智能音箱、智能服务机器人等智能家居设备。

### 4.4 人员要求

4.4.1 宜建立人员配备体系，保障人员岗位、技能、知识、职业操守等方面满足服务运营管理要求。

4.4.2 宜配备日常管理、养老护理、社会工作、医疗保健、志愿者、助老员、信息化运维等人员。

4.4.3 应遵纪守法，具有良好的为老服务意识，参与养老服务相关的专业知识和技能培训，不断提高服务意识和能力。

4.4.4 应具备符合岗位要求的职业道德规范和专业技能，具有合法的从业资格及相应的资格证书。

## 5 智慧城乡养老服务三级中心建设要求

### 5.1 智慧县（市、区）养老服务指导中心

#### 5.1.1 功能定位与功能区设置

5.1.1.1 整合辖区内养老服务资源，并对公众发布、宣传、展示；指导辖区内街道、社区养老服务资源统筹规划；对养老服务质量进行行业监督并受理投诉建议；统筹智慧社区居家养老服务平台建设。

5.1.1.2 应设置区域养老服务管理办公室、资源统筹管理办公室、成果展示室、为老服务孵化室、培训室、指挥调度室等功能区。

5.1.1.3 指挥调度室服务全县（市、区）呼叫中心运营和指挥调度工作，指挥调度大数据展示辖区养老服务资源及老年人、服务人员、服务工单、养老服务设施、运营分析等数据，统一指挥调度社区居家养老服务运营管理工作。

#### 5.1.2 智慧服务模式建设要求

##### 5.1.2.1 平台建设功能

智慧社区居家养老服务平台建设包括但不限于以下功能：

- 数据汇集；
- 公众服务；
- 服务调度；

- 服务监督；
- 绩效评价；
- 信用信息披露；
- 大数据分析。

#### 5.1.2.2 数据汇集

支持移动端自动识别身份证快速采集、数据导入、数据共享对接等方式汇集养老服务数据，包括但不限于以下数据：

- 老年人口信息：应包含老年人基本信息、健康信息、养老服务需求评估信息等；
- 养老服务设施：应包含养老机构、居家服务中心、日间照料中心、社区服务站等；
- 养老服务从业人员：应包含从事养老服务的医生、护士、护工、社会工作者、志愿者等；
- 第三方养老服务组织：应包含提供直接或间接服务的第三方养老服务组织信息；
- 养老服务政策：应包含国家、省、市、县各级发布的养老服务政策法规、办事指南等。

#### 5.1.2.3 公众服务

通过服务热线、网站、微信公众号、小程序、智能终端等服务窗口，为老年人、子女或社会公众提供养老服务资源查询、服务预约、服务下单、服务评价、建议投诉等公众服务。

#### 5.1.2.4 服务调度

公众发起的服务需求，汇集至指挥调度中心，平台根据用户的服务需求应自动匹配最优的养老服务机构，支持调度人员通过平台分发服务工单。

#### 5.1.2.5 服务监督

线下服务质量检查时，宜支持通过手机APP对服务质量问题拍照上传，各养老服务机构针对需要整改的问题进行整改并反馈，平台全程跟踪养老服务机构整改情况。

#### 5.1.2.6 绩效评价

应从老年人或家属、行业管理部门、第三方服务回访、养老服务机构自评等多维度对服务质量进行绩效评价管理。

#### 5.1.2.7 信用信息披露

应对存在违法违规、表彰奖励的养老服务机构进行信用信息披露，并对外公布机构信用名单。

#### 5.1.2.8 大数据分析

应建立所管辖区养老服务一张图，直观展示区域养老服务整体情况，包含辖区内老年人、养老服务机构、服务人员、服务活动、运营分析等信息，支持通过大数据资源进行慢病预测与提醒、健康管理指导等分析应用。

### 5.2 智慧街道（乡镇）养老服务中心

#### 5.2.1 功能定位与功能区设置



5.2.1.1 提供一站式养老服务咨询和业务办理窗口，对居民服务需求提供转介服务；受理和开展辖区内老年人需求评估；发展居家养老服务队伍，并进行人员培训和管理；提供志愿者登记和志愿服务储蓄服务。

5.2.1.2 应设置直接为老服务室、服务转介办公室、一站式服务窗口、老年人能力评估室、培训室等功能区。

## 5.2.2 智慧服务模式建设要求

### 5.2.2.1 平台建设功能

智慧社区居家养老服务平台建设包括但不限于以下功能：

- 服务受理；
- 需求评估；
- 服务转介；
- 服务培训；
- 志愿服务；
- 直接为老服务。

### 5.2.2.2 服务受理

通过“一站式”业务受理窗口，应为老年人提供业务咨询、服务预约、事项办理、投诉建议等服务。

### 5.2.2.3 需求评估

应为老年人提供养老服务需求评估服务，平台包含评估方案设置、评估报告、评估提醒、评估档案等功能，支持第三方评估机构使用。

### 5.2.2.4 服务转介

街道接收到的服务转介需求，宜根据周边的服务资源情况，通过平台转介给养老服务机构或第三方养老服务组织。

### 5.2.2.5 服务培训

宜提供养老服务培训材料上传、下载、在线学习、培训活动登记等功能。

### 5.2.2.6 志愿服务

宜提供志愿者信息登记、志愿服务活动管理、志愿时间储蓄兑换等功能。

### 5.2.2.7 直接为老服务相关功能

直接为老服务相关功能见 5.3.2。

## 5.2.3 直接为老服务

直接为老服务内容见 5.3.3。

## 5.3 智慧社区(村)养老服务站

### 5.3.1 功能定位与功能区设置

5.3.1.1 为社区老年人提供日托、全托以及上门服务,或者与区域内其他为老服务组织进行资源合作,统筹提供助餐、助浴、托养等服务;提供文体娱乐活动、康复治疗、教育学习活动及场所设施。

5.3.1.2 应设置集中照护室、助餐室、助浴室、健康指导室、文娱活动室等功能区。

### 5.3.2 智慧服务模式建设要求

#### 5.3.2.1 平台建设功能

智慧社区居家养老服务平台建设包括但不限于以下功能:

- 智能工单;
- 一键呼叫;
- 集中照护;
- 文娱活动;
- 健康管理;
- 主动关怀;
- 智能预警;
- 移动端服务。

#### 5.3.2.2 智能工单

通过统一受理、分派、服务、回访等流程环节保障社区居家养老服务闭环管理,宜包含下单、派单、上门服务、人脸识别认证、服务照片、语音评价、服务回访等功能。

#### 5.3.2.3 一键呼叫

支持通过一键呼叫设备呼叫家属、呼叫中心或社区居家工作人员,平台应记录呼叫信息,并在用户呼叫时,宜提供呼叫弹屏、声音播报、短信等多种提醒方式。

#### 5.3.2.4 集中照护

为老年人提供日常照料、助餐、助浴等全方位集中照护服务,应支持老年人入住登记、服务照护管理、老年人退住等功能。

#### 5.3.2.5 文娱活动

宜提供活动预约、活动记录、活动评价等全流程活动管理功能。

#### 5.3.2.6 健康管理

宜提供生命体征监测、健康检查、慢病管理、健康处方、慢病预测等管理功能。

#### 5.3.2.7 主动关怀

宜通过电话、视频、走访、信息推送等方式,对空巢独居、失能失智老人等提供主动关怀服务。

#### 5.3.2.8 智能预警

应对智慧养老设施设备采集的数据进行指标分析,针对超出预警设置的阈值,自动触发预警,支持弹屏提醒、声音播报、移动端消息推送、短信等方式进行多端预警提醒。

### 5.3.2.9 移动端服务

宜通过移动 APP、小程序或微信公众号等移动端应用，提供老年人信息查询、服务下单、服务接单、人脸识别认证、定位轨迹、服务照片、语音评价等功能。

### 5.3.3 直接为老服务

直接为老服务内容按 DB34/T 3236-2018 第 6 章和 SB/T 10944-2012 第 5 章的要求执行。

## 6 评价与改进

- 6.1 应提供服务质量评价和反馈渠道，评价主体包含老人或家属、社会公众、行业管理部门、第三方回访机构等，反馈渠道包含网络、电话、智能终端、服务窗口等。
- 6.2 宜从服务对象满意度、服务投诉率、服务完成率、服务及时性等维度进行评价监督。
- 6.3 应主动接受社会监督，对外公布监督渠道，投诉事件处理应符合 GB/T 17242 的要求。
- 6.4 应建立服务监督和改进制度，当服务不合格时，及时分析原因，并制定整改措施。
- 6.5 宜通过服务评价、行业监督、评估回访等信息的收集与分析，创新服务管理模式并持续提高服务质量。

---

地方标准信息服务平台