

居家养老智慧社区建设规范

Construction specification of smart community for the aged at home

地方标准信息服务平台

2023 - 05 - 30 发布

2023 - 07 - 01 实施

目 次

前言 III

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 基本要求 1

5 设施设备要求 2

6 人员要求 4

7 智慧城乡养老服务三级中心建设要求 4

8 评价与改进 8

地方标准信息服务平台

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。

本文件由天津市民政局提出并归口。

本文件起草单位：天津市民政局、河西区民政局、河西区委网信办、河西区养老服务中心、天津市标准化研究院、天津市河西城市基础设施投资有限公司、中民聚康（天津）养老产业发展有限公司、天津京东云海云计算有限公司。

本文件主要起草人：赵康建、李欣、申娜娜、尚凯、刘向军、刘文建、于曼、傅遴文、张祥磊、姚萍、庄建权、吴浩、张蕾、马秋实、范鑫惠、孙丹、李晓婷、展恒波、王亭亭、孙彩英、王天成、刘富强。

地方标准信息服务平台

居家养老智慧社区建设规范

1 范围

本文件规定了居家养老智慧社区建设的基本要求、设施设备要求、人员要求、智慧城乡养老服务三级中心建设要求、评价与改进要求。

本文件适用于智慧区级养老服务指导中心、街道（乡镇）级养老服务中心、社区（村）级养老服务中心的建设。

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

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、直接服务等功能的区级养老服务指导中心、街道（乡镇）级养老服务中心、社区（村）级养老服务中心。

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，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 应具备与居家养老智慧社区服务相适应的平台架构、软件功能、网络安全、数据安全及其他应用。

4.1.2 应用系统应设计严密、模式清晰、流程顺畅、控制风险。所有闭环运作流程均需要在系统内留下操作流程痕迹。

4.1.3 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。

4.1.4 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。

4.1.5 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 数据管理要求

4.2.1 宜整合公安、综治、社保、医保、卫生健康、残联、民政等部门数据，实现数据融合，建立本区统一的老年人口库。

4.2.2 按照行政管理区域划分，平台应实现区-街（乡镇）-社区（村）三级联动，支持老年人、养老服务机构、服务记录、业务办理等数据对接，各级管理人员可查看所在辖区范围内数据内容。

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、评估服务等数据的对接与交换。

4.3 平台运营要求

4.3.1 应协助系统进行数据维护录入，监管平台系统中产生的数据。

4.3.2 应每日巡视系统运行状态，确保平台系统运行正常，数据传输无异常。

4.3.3 应定期巡检智能设备数据，获取设备使用活跃度结果，每 6 个月全面检查系统智能终端设施状态，保障设施正常运行。

4.3.4 应根据业务数据及运营需求导出相关数据分析报表，指导运营决策。

4.3.5 应协助养老服务资源对接，及时整理并提交服务质量投诉、表扬情况。

4.3.6 应定期发布养老服务信息。

5 设施设备要求

5.1 基本要求

5.1.1 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居家养老智慧社区服务平台。

5.1.2 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。

5.1.3 充分考虑老年人使用特点，智能终端设备应使用安全、操作简单，相关按钮用颜色或大字体进行提示。

5.2 配置要求

5.2.1 平台操作设备

应包括电脑、网络、平台、监控、电视、电话、刷卡结算系统等居家养老服务管理平台操作设备。

5.2.2 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、智能外呼等功能。提供7×24小时呼叫服务，并妥善保管通话录音记录。

5.2.3 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。

5.2.4 视频监控设备

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。

5.2.5 人脸识别设备

宜具备人脸采集、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，并记录通行信息，支持刷脸就餐、刷脸体检、刷脸参加活动等服务。

5.2.6 智能家居设备

5.2.6.1 门磁感应终端

对入户门状态进行检测，对长时间未开启的，异常开合时推送报警信息。

5.2.6.2 红外人体感应探测器

应具备采集人体活动数据（能自动区分人体和宠物等）以及感知判断摔倒等功能，并对摔倒、24小时未感知到人体活动的，产生报警信息。

5.2.6.3 呼叫终端设备

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

5.2.6.4 智能监控终端

实时监测老年人日常除隐私空间的活动情况，可远程访问，实时语音交互。

5.2.6.5 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、入睡、翻身、起夜等各项数据，夜间长时间离床或健康数据异常时，自动预警提醒。

5.2.6.6 智能药箱

可精确控制药量，把握服药时间，记录服务方式，手机可随时把控。

5.2.6.7 尿不湿感应装置

对使用尿不湿的老年人，推送提醒更换信息等。

5.2.6.8 智能网关

可接收采集各类信息，与云端服务器互动。

5.2.6.9 电气火灾智能监控

宜包括但不限于：烟感报警器、燃气报警器、漏水报警器。

5.2.6.10 防走失定位

对老年人进行实时定位，随时发送报警信息。

5.2.6.11 其它智能家居

宜为老年人居家配置智能窗帘、智能开关、智能音箱、智能服务机器人等智能家居设备。

6 人员要求

- 6.1 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。
- 6.2 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。
- 6.3 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。
- 6.4 应具备符合岗位要求的职业道德规范和专业技能，具有相应的资格证书。

7 智慧城乡养老服务三级中心建设要求

7.1 智慧区级养老服务指导中心

7.1.1 功能定位与功能区设置

- 7.1.1.1 指导辖区内街道（乡镇）、社区（村）养老服务资源统筹规划，指导智慧居家养老服务设施建设及运营工作；
- 7.1.1.2 指导辖区内养老服务机构做好助餐、助医、家政、照护等综合为老服务，并对服务质量进行监督；
- 7.1.1.3 负责区智慧居家养老服务平台、区养老服务热线的管理和应用；
- 7.1.1.4 负责区级服务中心运营和指挥调度工作，辖区内养老服务资源及老年人、服务工单等大数据分析工作，统一指挥调度街道（乡镇）、社区（村）居家养老服务运营管理工作。
- 7.1.1.5 结合各区实际情况设置功能区，包括但不限于区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。

7.1.2 智慧服务模式建设要求

7.1.2.1 平台建设功能

智慧社区居家养老服务平台建设应包括但不限于以下功能：

- 数据汇集；
- 大数据分析；
- 管理功能；
- 公众服务；
- 服务调度；
- 绩效评价；
- 信用信息披露。

7.1.2.2 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：应包含老年人群体分布、基本信息、健康信息、社保、享受的补贴、养老服务需求信息等；
- 养老服务机构信息：应包含直接或间接提供服务的居家服务中心、日间照料中心、第三方养老服务组织等；
- 养老服务从业人员：应包含从事养老服务的管理人员、医生、护士、护工、社会工作者、志愿者等；
- 养老服务政策：应包含国家、市、区各级发布的养老服务政策法规、办事指南等。

7.1.2.3 大数据分析

- 7.1.2.3.1 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，促进辖区养老资源的优化配置。
- 7.1.2.3.2 根据老年人消费下单形成的数据，对养老服务机构的服务占比、养老服务类别、服务场景、消费方式、服务方式、消费金额等多项数据指标进行统计分析，明确老年人服务需求，优化服务供给。
- 7.1.2.3.3 通过智能感知设备监测老年人的安全健康情况，查看智能设备老年人安装群体、安装设备老年人信息、设备预警信息等，分析老年人群体健康服务需求，运用大数据资源对老年人群体进行慢病预测和提醒、健康管理与指导分析。

7.1.2.4 管理功能

具备对入驻智慧社区居家养老服务平台的养老服务机构（包括养老服务设施运营商、养老服务供应商等）的审核管理、实时监管、服务质量评估、退出管理等功能。同时具备为各项政府补贴发放提供数据支撑等功能。

7.1.2.5 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信息发布与查询、服务预约、服务下单、服务评价、建议投诉等公众服务。

7.1.2.6 服务调度

公众发起的服务需求，汇集至平台指挥调度中心，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。

7.1.2.7 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。

7.1.2.8 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。

7.2 智慧街道(乡镇)级养老服务中心

7.2.1 功能定位与功能区设置

- 7.2.1.1 负责辖区内居家养老服务中心规划建设和日常运营指导、监督和管理；
- 7.2.1.2 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；
- 7.2.1.3 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“时长记录”。

7.2.1.4 结合各街道(乡镇)实际情况设置功能区,包括但不限于配、就餐区,日托、社区卫生服务中心(健康驿站)等直接为老服务功能区,服务转介办公室,一站式服务窗口,老年人能力评估室等。

7.2.2 智慧服务模式建设要求

7.2.2.1 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。

7.2.2.2 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。

7.2.2.3 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。

7.2.2.4 服务转介

街道(乡镇)接收到的服务转介需求,宜根据周边服务资源情况,通过平台转介给相应养老服务机构。

7.2.2.5 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。

7.2.2.6 志愿服务

宜提供志愿者信息登记、志愿服务活动统计、监管、评价以及实行积分管理等功能。

7.2.2.7 直接为老服务相关功能

直接为老服务相关功能见7.3.2。

7.2.3 直接为老服务

直接为老服务内容按SB/T 10944-2012第5章的要求执行。

7.3 智慧社区(村)级养老服务中心

7.3.1 功能定位与功能区设置

7.3.1.1 具体组织开展本社区(村)的居家养老服务工作,包括为社区(村)老年人提供助餐、助医、家政、照护等服务,或者与区域内其他为老服务组织进行资源合作,统筹提供日间照护、入户上门等直接为老服务。

7.3.1.2 结合各社区(村)实际情况设置功能区,包括但不限于公共服务区,配、就餐区,日托功能区,卫生服务中心(健康驿站)等功能区,提供文体娱乐活动、康复治疗、教育学习活动及场所设施。

7.3.2 智慧服务模式建设要求

7.3.2.1 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；
- 照护服务；
- 文娱活动；
- 健康管理；
- 主动关怀；
- 智能预警；
- 移动端服务。

7.3.2.2 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。

7.3.2.3 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。

7.3.2.4 照护服务

为老年人提供日常照料、助餐、助浴等照护服务，平台应具备服务登记、服务照护管理等功能。

7.3.2.5 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。

7.3.2.6 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。

7.3.2.7 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。

7.3.2.8 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。

7.3.2.9 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。

7.3.3 直接为老服务

直接为老服务内容应按SB/T 10944-2012第5章的要求执行。

8 评价与改进

- 8.1 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，评价和反馈渠道应包括但不限于网络、电话、智能终端、服务窗口。
 - 8.2 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。
 - 8.3 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。
 - 8.4 应建立服务监督和改进制度，当服务不合格时，应及时分析原因并制定整改措施。
 - 8.5 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