

SZSD

数 字 山 东 工 程 标 准

SZSD14 0001—2024

智慧社区养老服务导则

Guidelines of smart community elderly care services

2024 - 04 - 15 发布

2024 - 06 - 01 实施

德州市大数据局 发 布

目 次

前言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 场所设施要求 1

5 平台设备要求 2

 5.1 概述 2

 5.2 智慧社区养老服务平台 2

 5.3 养老设施设备 2

6 机构要求 2

 6.1 服务机构 2

 6.2 服务人员 3

7 服务要求 3

 7.1 上门服务 3

 7.2 紧急服务 3

 7.3 社区长者日间照料中心服务 4

8 管理要求 4

 8.1 档案管理 4

 8.2 人员管理 5

 8.3 定位管理 5

 8.4 预警管理 5

 8.5 结算管理 5

 8.6 监督管理 5

 8.7 安全管理 5

参考文献 6

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。

本文件由德州市大数据局提出并归口。

本文件起草单位：德州市大数据局、中通服咨询设计研究院有限公司。

本文件主要起草人：张枰、马瑞良、孙广华、徐泽毅、贾俊星、付梓伟、王成帅、马磊。

智慧社区养老服务导则

1 范围

本文件规定了智慧社区养老服务的设施要求、机构要求、服务要求和管理要求。
本文件适用于指导德州市智慧社区养老服务的规划、建设和管理。

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 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

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

长者 *elder*

居住在社区内的60周岁及以上老年人。

3.2

智慧社区养老服务 *smart community elderly care services*

以家庭为核心，以社区长者日间照料中心为依托，利用新一代信息技术，为社区长者提供日间托管、生活照料、医疗保健、康复护理、精神关爱、紧急救助等智慧服务。

3.3

社区长者日间照料中心 *community elderly day care center*

在社区建立为社区长者提供集中活动场所，搭建居家养老服务网络和提供日间照料等养老服务的平台。

4 场所设施要求

智慧社区养老服务设施应符合以下要求：

- 配备体检区、照护区、康复区、评估区、就医区、用餐区、活动区、休息区等场所的，应为防滑地面，配备适宜的照明设备，并保证良好的采光和通风条件；
- 公共活动用房包括阅览室、棋牌室、书画室、健身室和多功能厅，公共活动用房、生活用房及卫生间应设紧急呼叫装置，紧急呼叫信号应能传输至护理站或总值班室；
- 根据设施情况和实际需要设置医务室、护理站、心理疏导室、保健室、康复室等医疗保健用房，需符合医疗机构基本标准并取得医疗机构执业许可；
- 公共区域设有明显标识，符合长者生理特征，位置明显、信息精准、图文清晰；
- 活动场所布置合理，清洁整齐，公共健身设施符合相关标准规范；

- f) 出入口、接待大厅、楼道、餐厅等公共场所应安装视频监控设施，并妥善保管视频监控记录；
- g) 社区长者日间照料中心配置适合长者的无障碍设施和适老化设施。

5 平台设备要求

5.1 概述

应构建智慧社区养老服务平台，并接入相关智慧养老设施设备。宜使用《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，包括但不限于呼叫中心、健康体检设备、睡眠监测设备、可穿戴设备等。

5.2 智慧社区养老服务平台

通过线上线下相结合，为社区居家长者提供社区照料、上门服务、求救预警、健康监测、药品托管等综合性养老服务的智慧服务模式，具体要求如下：

- a) 应接入智慧社区综合信息平台；
- b) 应具备与智慧社区居家养老服务模式相适应的软件功能、网络安全、数据安全及其他应用等；
- c) 支持主流操作系统和国产操作系统的跨平台部署，支持本地化部署及云部署；
- d) 智慧养老设施设备接入时，应支持常用物联网和网络通信协议；
- e) 宜充分考虑长者习惯，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；
- f) 宜与医疗医保系统对接，支持长者健康档案、长期护理等数据对接；
- g) 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。

5.3 养老设施设备

5.3.1 呼叫中心

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。

5.3.2 健康体检设备

具备血压、血氧、血糖、心率、体温等健康检测功能，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、长者或家属。

5.3.3 睡眠监测设备

具备监测长者在床/离床状态功能，并监测在床长者的心率、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。

5.3.4 可穿戴设备

具备实时定位、一键呼叫等功能。宜具备电子围栏功能，超出预置范围或进入危险区域时自动触发预警提醒。宜具备监测生命体征功能，当数据超出设置的正常范围时，自动触发预警，通过平台、移动端应用、短信等方式通知服务人员、长者或家属。

6 机构要求

6.1 服务机构

服务机构应符合以下基本要求：

- a) 具备合法的经营证件；
- b) 具备与其业务范围相适应的固定经营场所、基础设施；
- c) 有符合业务量需求的专/兼职管理人员和护工；
- d) 环境、安全、卫生等方面应符合相关规定；
- e) 公开服务项目、收费标准、投诉监督电话等；
- f) 对护工开展岗前、岗中培训及安全培训，建立员工档案。

6.2 服务人员

社区长者日间照料中心的管理人员、护工、医生、评估师等服务人员应符合以下要求：

- a) 持有有效的身份证件；
- b) 持有健康证明；
- c) 具有符合工作岗位要求的文化程度，具有相应的职业资格证书；
- d) 具备与服务内容相适应的岗位技能；
- e) 耐心细致，具备与长者良好沟通的能力；
- f) 尊重民族习俗和宗教信仰，保护服务对象隐私和信息安全。

7 服务要求

7.1 上门服务

7.1.1 家政服务

应提供保洁、卫生、维修等服务。

7.1.2 生活照料服务

应提供长者个人清洁、饮食、服药、助行、康复护理、医疗保健、心理疏导、文化娱乐等服务。

7.1.3 委托服务

应按照长者需要，提供代领、代缴、代办、代购等服务。

7.2 紧急服务

7.2.1 紧急呼援

设有紧急呼援装置（如呼叫器、拉绳报警器等），与社区长者日间照料中心联动，接收长者紧急呼救信号，收到求救信号后及时采取相应措施，比如可走就医绿色通道，并立即通知其家属或监护人等。

7.2.2 定位搜寻

使用有定位功能的可穿戴设备（如手环等），迅速准确定位长者所处位置。

7.2.3 一键呼叫

使用一键呼叫设备（如智能手环、智能胸卡等），直接报警至家属或社区长者日间照料中心，相关人员立即联系长者或上门探访。

7.2.4 健康预警

使用可穿戴设备或智能床垫等，长者的健康指标（如血压、心率、血氧、体温等）达到设定阈值后，自动向社区长者日间照料中心、护工移动端、长者子女端发出预警，相关人员进行闭环处理。

7.3 社区长者日间照料中心服务

7.3.1 体检服务

配备智能健康体检一体机、便携式体检设备、智能血压计、智能血氧计、智能血糖计、心电图等健康监测设备，监测数据存入长者健康档案。

7.3.2 健康管理服务

提供缺血性心血管风险评估、中医体质评估、健康评估、健康干预、膳食计划等健康管理服务，以及心理咨询、心理治疗等心理服务。

7.3.3 评估师服务

提供长者生活能力评估、焦虑、抑郁、压疮、吞咽障碍、坠床跌倒风险因子评估、综合评估等专业性评估服务，并计入长者健康档案。

7.3.4 药品托管服务

提供长者药品托管服务，包括送药上门、临期提醒、药量提醒等服务。

7.3.5 康复服务

提供长者肢体康复训练设备，辅助长者进行康复训练。提供康复指导，如合理膳食、注意事项、精神心理康复、临床康复护理等服务。

7.3.6 理疗服务

提供长者理疗服务，如中医理疗、养生等服务。

7.3.7 餐饮服务

提供公共就餐环境，营养膳食服务；并支持在线订餐、送餐上门等服务。

7.3.8 娱乐服务

提供适合长者身心健康的文化娱乐、教育学习、体育健身等活动。

8 管理要求

8.1 档案管理

8.1.1 信息档案

建立社区长者信息档案，录入长者基本信息、健康状况、家属信息、居住信息、需求情况等进行统一平台化管理。

8.1.2 健康档案

建立社区长者健康档案，包括视力、体质、血压、血糖、心电、病例、血氧、血尿酸、血脂、体温、心率、尿检等健康数据，通过智能化体检设备自动采集或人工录入维护，建立数字化健康档案。

8.1.3 合同档案

合同档案管理包括签约服务合同、协议、消费凭证等资料的归纳存储。

8.2 人员管理

人员管理包括社区长者日间照料中心的管理人员、护工、医生、评估师等服务人员的建档管理、权限管理、职责管理和考核管理等。

8.3 定位管理

实时查询定位功能，包括长者当前位置、电子围栏、出围栏报警、定位设备状态等，进行平台化管理，出现报警后自动通知护工或监护人。

8.4 预警管理

位置预警、长者健康指标预警、拉绳求救、一键求救、呼叫求救等汇集到预警控制中心，记录相关预警数据信息并关联相关人员进行处警。

8.5 结算管理

长者消费信息的明细、分类、统计同步至长者或其监护人，满足社区长者日间照料中心的各项费用汇集统计及运营费用统计。

8.6 监督管理

社区应主动接受服务监督，对服务质量、服务对象满意度、家属/监护人满意度、服务时间准确率、服务项目完成率、有效投诉结案率等进行评价，发现问题与建议及时整改。

8.7 安全管理

信息安全等级保护符合GB/T 22239的相关要求，个人信息安全符合GB/T 35273的相关要求。

参 考 文 献

- [1] GB/T 20647（所有部分） 社区服务指南
 - [2] 工业和信息化部 民政部 国家卫生健康委. 《智慧健康养老产品及服务推广目录》（工信部联电子函（2023）176号）. （2023-06-27）[2023-06-30]. https://www.miit.gov.cn/jgsj/dzs/wjfb/art/2023/art_0a2514571b5a4786b497f2065a280999.html
-