

ICS

CCS 点击此处添加 CCS 号

DB 23

黑 龙 江 省 地 方 标 准

DB 23/T XXXX—2024

智慧式居家养老服务规范

联系人：王瑞

联系地址：哈尔滨道外区友谊东路 646 号

邮箱：5919535@qq.com

电话：13945699982

征求意见稿

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

2024 - XX - XX 发布

2024 - XX - XX 实施

黑龙江省市场监督管理局 发 布

目 次

前 言 II

引 言 III

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

 3.1 智慧式居家养老服务 1

 3.2 智慧式养老服务平台 1

 3.3 服务对象 1

 3.4 养老服务运营单位 1

4 管理要求 1

 4.1 管理机构 1

 4.2 服务机构 2

 4.3 服务人员 2

5 服务内容与要求 2

 5.1 助餐服务 2

 5.2 助浴服务 3

 5.3 助洁服务 3

 5.4 助行服务 3

 5.5 康复辅助 3

 5.6 相谈服务 4

 5.7 助医服务 4

 5.8 安全守护系统 4

 5.9 智慧服务养老平台 5

6 服务监管 8

 6.1 规范服务 8

 6.2 明确费用 8

 6.3 加强值守 8

7 服务质量评价与改进 8

 7.1 服务质量评测 8

 7.2 服务质量改进 9

附 录 A （资料性） 智慧式居家养老服务规范 10

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部分可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由黑龙江省民政厅提出。

本文件由黑龙江省养老服务专业标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：融智医康（哈尔滨）科技有限责任公司、黑龙江省民政厅、哈尔滨工业大学、黑龙江科技大学、黑龙江省社会康复医院。

本文件主要起草人：王瑞、代勇、李伟、任秉银、化青龙、王雷、王威、史艳梅、宫克。

引 言

面对老龄化人口的持续快速增长，结合我省实际情况提出了多方面的共同举措，实现老有所医、老有所养的总体目标。其中，居家养老作为数量最大的组成部分受到各级政府的高度重视。

针对居家养老的巨大紧迫需求，民政部、国家发展改革委、财政部、住房和城乡建设部、国家卫生健康委、银保监会、国务院扶贫办、中国残联、全国老龄办等9部委联合印发《关于加快实施老年人居家适老化改造工程的指导意见》（民发〔2020〕86号）。《指导意见》贯彻落实党中央、国务院部署要求，以需求为导向，推动各地改善老年人居家生活护理条件，增强居家生活设施安全性、便利性和舒适性，提升居家养老服务质量。

目前，利用互联网+技术，结合智能养老助老产品，解决护理人员不足、护理要求日渐苛刻等问题，为实施智慧式居家养老服务制定规范。

智慧式居家养老服务规范

1 范围

本文件规定了居家养老服务与管理的术语和定义、管理要求、服务内容与要求、服务监管、服务质量评价与改进等，为公众提供标准化、智慧化、专业化的康养服务。

本文件适用于黑龙江省内开展智慧居家养老服务的机构。

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/T10001.1公共信息图形符号 第1部分：通用符号
GB 14934 食品安全国家标准 消毒餐（饮）具
GB/T 17242 投诉处理指南
GB 19085 商业、服务业经营场所传染性疾病预防措施
GB/T 33168-2016 社区老年人日间照料中心服务基本要求
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 智慧式居家养老服务

由政府主导，依托社区和社会力量，为居家的老年人提供生活照料、家政服务、康复护理和精神慰藉等方面服务的一种服务形式。

3.2 智慧式养老服务平台

依托信息化手段，整合养老服务信息资源，通过窗口服务、电话服务和网络服务，为老年人提供居家养老服务的线上线下一体化信息平台。

3.3 服务对象

符合当地条件，并居住在家庭的高龄、失能、残疾老年人（以下统称特殊困难老年人）。

3.4 养老服务运营单位

为居家特殊困难老年人提供服务的企业或社会组织。

4 管理要求

4.1 管理机构

- 4.1.1 省、市、县（市、区）民政部门、乡镇（街道）政府、社区（村）居委会等组织是居家养老服务管理机构。
- 4.1.2 应设立养老服务指导机构，配备专职人员，负责指导协调居家养老服务工作的开展。
- 4.1.3 应掌握服务对象的生活状况、家庭状况、身体状况、经济状况建立特殊困难老人健康档案。
- 4.1.4 建立居家养老服务对象评估体系和服务补贴制度。项目地区对符合条件的经济困难的失能、部分失能老年人等群体组织开展排查摸底，聘请专业机构按照相关标准对特殊困难老年人进行综合能力评估和经济状况评估，确定服务对象。
- 4.1.5 建立智能养老服务平台，接受服务对象的服务请求和紧急求助，并将服务对象的需求反馈到紧急联系人或服务机构。
- 4.1.6 建立健全全民参与养老服务的渠道和机制，鼓励志愿者参与居家养老服务。

4.2 服务机构

- 4.2.1 应具有合法的经营资质，具有相关资质证书。
- 4.2.2 应具有与其业务范围相适应的管理人员和服务人员。
- 4.2.3 应具有与其业务范围相适应的经营场所、基础设施和设备。
- 4.2.4 对服务项目明码标价，实施公开承诺服务。

4.3 服务人员

- 4.3.1 具有合法的劳动从业资格。
- 4.3.2 信守职业道德，遵纪守法，熟悉居家养老服务程序和规范要求。
- 4.3.3 具有符合工作岗位要求的文化程度、健康状况证明及语言表达能力。
- 4.3.4 无精神病史和各类传染病。
- 4.3.5 尊老敬老，富有爱心，宽容，忍让。

5 服务内容与要求

在为特殊困难老年人提供服务前，应与居家养老服务对象签订居家养老服务协议。

5.1 助餐服务

5.1.1 基本内容

助餐服务的基本内容包括但不限于：

- a) 协助进食；
- b) 集中进餐；
- c) 上门送（做）餐。

5.1.2 服务要求

- 5.1.2.1 符合国家、省有关食品安全法律法规的规定。
- 5.1.2.2 尊重特殊困难老年人的饮食习惯。
- 5.1.2.3 注意营养、合理配餐，每周有食谱。
- 5.1.2.4 助餐服务点应配置符合特殊困难老年人特点的无障碍设施。
- 5.1.2.5 送餐运输工具应保持清洁卫生，餐具做到每餐消毒。
- 5.1.2.6 配餐人员持有“中华人民共和国人力资源和社会保障部”或“中华人民共和国国家卫生健康委员会”颁发的相关营养类证书。

5.2 助浴服务

5.2.1 基本内容

助浴服务的基本内容包括但不限于：

- a) 上门助浴；
- b) 外出助浴。

5.2.2 服务要求

5.2.2.1 助浴前应进行安全提示。

5.2.2.2 助浴过程中应有家属或其他监护人在场。

5.2.2.3 助浴过程中应注意观察特殊困难老年人身体情况，如遇身体不适，协助采取相应应急措施。

5.2.2.4 上门助浴时应根据四季气候状况和特殊困难老年人居住条件，注意防寒保暖、防暑降温及浴室内通风。外出助浴应选择有资质的公共洗浴场所或有公用沐浴设施的养老服务机构。

5.3 助洁服务

5.3.1 基本内容

助洁服务的基本内容包括但不限于：

- a) 居室整洁；
- b) 物具清洁。

5.3.2 服务要求

5.3.2.1 保持卧室、厨房、卫生间等居室内部整洁，物具清洁。

5.3.2.2 用于生活护理的个人用具应保持清洁。

5.3.2.3 定期翻晒、更换床上用品，保持床铺清洁、平整。

5.4 助行服务

5.4.1 基本内容

助行服务的基本内容包括但不限于：

- a) 陪同户外散步；
- b) 陪同外出。

5.4.2 服务要求

5.4.2.1 助行服务一般在特殊困难老年人住宅小区及周边区域内。

5.4.2.2 助行服务应注意途中安全。

5.4.2.3 使用助行器具时应按助行器具的使用说明进行操作。

5.5 康复辅助

5.5.1 基本内容

康复辅助的基本内容包括但不限于：

- a) 群体康复；
- b) 个体康复。

5.5.2 服务要求

5.5.2.1 康复辅助应在专业人员指导下进行。

5.5.2.2 康复辅助应符合特殊困难老年人的生理心理特点。

5.5.2.3 康复辅助过程中应注意观察特殊困难老年人的身体适应情况，防止损伤。

5.5.2.4 康复辅助根据需要配备相应的康复器具。

5.5.2.5 群体康复可借助公共服务场地设施，指导和组织特殊困难老年人开展肢体功能性康复训练。

5.5.2.6 个体康复一般提供：

- a) 被动运动的肢体功能性康复训练；
- b) 辅助运动的肢体功能性康复训练；
- c) 保健性康复。

5.5.2.7 康复辅助专业人员应具有“中华人民共和国人力资源和社会保障部”或“中华人民共和国国家卫生健康委员会”颁发的相关康复理疗类证书。

5.6 相谈服务

5.6.1 基本内容

相谈服务的基本内容包括但不限于：

- a) 谈心交流；
- b) 读书读报。

5.6.2 服务要求

5.6.2.1 相谈服务应以舒缓心情、排遣孤独为原则。

5.6.2.2 预先了解特殊困难老年人兴趣爱好等情况。

5.6.2.3 相谈过程中应与特殊困难老年人保持良性互动。

5.6.2.4 相关服务人员应持有“中华人民共和国人力资源和社会保障部”或“中华人民共和国国家卫生健康委员会”颁发的相关心理咨询类证书。

5.7 助医服务

5.7.1 基本内容

助医服务的基本内容包括但不限于：

- a) 健康档案；
- b) 上门巡检；
- c) 药物管理；
- d) 常规生理指数监测。

5.7.2 服务要求

5.7.2.1 为特殊困难老年人建立健康档案。

5.7.2.2 请有护理资质的人员上门巡检。

5.7.2.3 帮助特殊困难老年人进行药物管理。

5.7.2.4 监测终端应符合相关国家的法律法规和标准要求。

5.7.2.5 终端设备支持心电、血压、脉搏、血氧、血糖、体脂等体征参数采集。

5.7.2.6 监测终端可独立或并行工作，可通过网络通信（有线或无线），将采集的体征参数实时传输至平台系统。

5.7.2.7 助医服务人员应持有“中华人民共和国人力资源和社会保障部”或“中华人民共和国国家卫生健康委员会”颁发的相关执业医师类证书。

5.8 安全守护系统

5.8.1 基本内容

安全守护服务的基本内容包括但不限于：

- a) 接受紧急呼叫;
- b) 定期上门查看;
- c) 定期电话查询。

5.8.2 服务要求

- 5.8.2.1 对政府补贴对象做到定期上门和电话查询服务。
- 5.8.2.2 应制定应急处理预案,接到紧急呼叫,应通知相关机构及时赶到服务对象家中。
- 5.8.2.3 终端设备应支持远程监测、一键呼救、语音通信、精确定位、超长时间待机、设置快捷号码进行语音通信等功能。
- 5.8.2.4 终端设备应支持北斗定位。

5.8.3 呼叫中心

- 5.8.3.1 应支持分布式部署,支持电话本地接入。统一调度,必要时可建立呼叫分中心和远程坐席。
- 5.8.3.2 可最大支持 50 路电话线路并发,支持排队等候功能,支持异地呼入。
- 5.8.3.3 坐席设置应满足平台的服务规模,支持异地坐席,并配备完整的座席设施(如专业坐席话务耳麦等)。
- 5.8.3.4 正常情况下,采用 VoIP 语音通信,语音延迟不超过 30 毫秒。
- 5.8.3.5 支持短信群发、电话录音等功能。
- 5.8.3.6 7×24 小时无间断服务。

5.8.4 智能终端设备

为满足智慧式居家养老服务要求,推荐采用(包括但不限于)以下智能终端设备

- a) 智能护理床:帮助失能老年人完成起身、侧翻、上下床、吃饭等动作;可实现远程视频对讲、远程操作;
- b) 无线报警器:当遇到紧急状况触发设备报警时,具备向紧急联系人拨打电话、发送信息功能。设备应具备定位功能、声光报警功能,待机时间应大于 1 个月、满足 IPV6 等级以上防水要求;
- c) 跌倒报警器:当发生跌倒触发设备报警时,具备向紧急联系人拨打电话、发送信息功能。设备具有定位功能、声光报警功能;
- d) 水浸报警器:当房间里水超过预警设置触发设备报警时,具备向紧急联系人拨打电话、发送信息功能。设备具有定位功能、声光报警功能;
- e) 烟感报警器:当出现烟、刺激性气体触发设备报警时,具备向紧急联系人拨打电话、发送信息功能。设备具有定位功能、声光报警功能;
- f) 一键呼叫:当遇到紧急状况触发设备报警时,具备向紧急联系人拨打电话、发送信息功能。设备具有定位功能、声光报警功能。

5.9 智慧服务养老平台

5.9.1 平台基本内容包括但不限于:

- a) 每日查房;
- b) 定期电话寻访;
- c) 特殊困难老年人活动监测;
- d) 特殊困难老年人服药提醒;
- e) 咨询服务;
- f) 紧急情况处理;
- g) 亲情关怀;
- h) 信息集中管理;

i) 服务资源集中调度。

5.9.2 服务要求

5.9.2.1 安排有护理资质的人员每天2次视频查房。

5.9.2.2 对特殊困难老年人进行电话问询。

5.9.2.3 对特殊困难老年人活动进行24小时监测。

5.9.2.4 提醒特殊困难老年人按时吃药。

5.9.2.5 为特殊困难老年人提供咨询服务。

5.9.2.6 对特殊困难老年人的紧急呼叫进行处理。

5.9.2.7 生日关怀、节日关怀。

5.9.2.8 利用人工智能技术的养老服务平台与呼叫中心，对管辖内各养老照护家庭的信息，进行信息的统一采集与管理，完成养老服务需求信息和工作状态的远程接入。

5.9.2.9 通过养老服务平台与呼叫中心合理调度，依据养老要求、规章制度与相应服务时间，将护理资源与智能康养设备按照优化策略进行资源的优化调度，高效快捷的完成服务过程管理。

5.9.3 基本服务流程

5.9.3.1 基本要求

- a) 应统一受理服务，统一派单。形成受理、派单、处置（服务）、督办、回访等的闭环服务流程，所有闭环服务流程均应在系统内留下操作痕迹，实现平台对居家养老服务的全过程管理；
- b) 应为每位需要服务的老年人生成唯一识别码，机构服务人员上门服务时通过唯一识别码进行对接，实现平台对居家养老服务的实时跟踪。

5.9.3.2 受理

- a) 呼叫中心受理特殊困难老年人通过呼叫终端、信息平台、多媒体终端等方式提交的服务需求；
- b) 若为咨询服务类需求，可在线或电话直接答复；无法在线解决问题的，需安排服务组织提供上门服务；
- c) 需居家养老服务组织处理和服务的，对特殊困难老年人服务需求进行初步判断，包括服务内容、服务要求、服务组织等。优先选择特殊困难老年人指定服务组织提供服务，若其未指定服务组织则通过系统自动匹配最佳服务方案，选择服务组织，并生成服务工单。

5.9.3.3 派单

对已生成的服务工单进行审核，审核内容主要包括但不限于：

- a) 服务需求内容是否描述清晰、完整；
- b) 工单内容语句是否描述清晰，有无错别字；
- c) 服务类型判定是否准确等；
- d) 对不符合要求的工单及时进行修改，无误后通过信息平台派发至特殊困难老年人所选的服务组织。

5.9.3.4 服务提供

- a) 居家养老服务组织接到服务工单后，应根据服务工单的要求选择和派出合适的服务人员；
- b) 服务人员上门服务时，应通过特殊困难老年人唯一识别码利用终端设备进行对接，启动服务过程，提供相应的居家养老服务项目；
- c) 服务结束后，服务人员应对服务过程进行记录，并按要求填写服务需求完成情况、服务结果、满意度等信息形成服务回单，返回至信息平台。

5.9.3.5 督办

- a) 平台应对下列服务事项进行督办：
 - 1) 服务对象多次或集中反映的服务事项；
 - 2) 超过承诺服务时限未进行服务的事项；

- 3) 服务对象对服务结果不满意的事项等。
- b) 平台督办的方式包括但不限于电话沟通、网上平台催办等方式；
- c) 平台应对督办情况进行详细的记录，并作为服务评价内容。

5.9.3.6 跟踪回访

- a) 呼叫中心对流转至回访环节的服务工单进行审核，对不符合回单要求的工单及时与居家养老服务组织沟通并安排二次派单；
- b) 回访用户，了解用户服务需求是否解决，收集服务对象意见及建议，调查服务满意度，并准确的将回访结果写入服务工单；
- c) 对服务过程中存在的问题及时沟通，并持续跟踪，直至服务需求解决。

5.9.4 服务内容与要求

5.9.4.1 健康管理

- a) 健康信息动态采集：利用健康监测终端设备，采用有线或无线网络与平台对接，动态采集特殊困难老年人的基础健康信息，并实时上传、记录在健康档案中；
- b) 健康信息预警：针对特殊困难老年人健康状况设置预警值，当超过设置的数值出现异常时，系统自动发出健康报警，呼叫中心将健康预警信息通过短信、电话、微信等方式实时传达给指定联系人；
- c) 健康评估：根据服务对象的需求，由健康专家或是医生结合特殊困难老年人的基础信息和健康指标参数，对其健康状况和发展趋势进行统计分析，提出健康评估意见并反馈服务对象；第三方评估机构也可利用平台中的健康信息评价或认定其照护等级；
- d) 制定健康档案管理的相关制度，管理特殊困难老年人健康信息档案，档案内容包括：姓名、性别、既往史、家族史等基本信息，以及一般健康检查、日常健康监测数据、健康状况及其疾病用药情况、健康评价等健康信息。

5.9.5 平台技术管理

5.9.5.1 运行维护管理

应建立平台运行维护管理体系，对平台的技术支撑资源进行运行维护管理，技术支撑资源包括：

- a) 基础环境，包括安全监控系统、消防系统以及机房动力和环境等；
- b) 主机系统，包括应用服务器、数据库服务器、存储/备份系统等；
- c) 应用系统，包括操作系统、数据库系统、中间件以及业务系统等；
- d) 网络系统，包括网络基础设施和软件，如核心交换、路由器、防火墙、入侵检测系统等；
- e) 安全系统：包括入侵检测（或防御）系统、防火墙、漏洞扫描、杀毒软件等在内的设施和软件。

5.9.5.2 信息安全管理

- a) 应保护用户隐私，用户信息安全管理应符合 GB/T35273 的要求；
- b) 应配备防火墙、入侵检测系统等安全设备，防止外部入侵，保证信息平台和数据安全；
- c) 应建立信息安全事件应急预案，发生信息安全事件时能快速恢复数据和系统运行。

5.9.5.3 数据管理

- a) 信息平台上发布和收集到的服务信息、记录和资料应安全、准确保存，重要信息应做异地数据备份；
- b) 服务组织应通过加密的数据上报接口将养老服务信息实时上报至信息平台，数据应准确、一致、安全；
- c) 信息平台应对信息资源进行合理科学的权限设置，在信息安全的前提下，确保平台服务对象能便利的使用相关信息；

- d) 应定期评估数据存储、数据通信的安全性，制定数据存储、数据备份、数据恢复等的策略；必要时使用第三方提供的灾备服务（本地或异地）。

5.9.6 服务评价与考核

5.9.6.1 平台应提供服务质量信息反馈和投诉的渠道，主要包括网络、电话、手机 APP、微信等。

5.9.6.2 主管部门、服务平台、服务组织、服务对象以及第三方可对信息平台的整体服务质量进行评价，评价内容包括信息系统、呼叫服务、智能终端使用等，评价指标可包括：服务对象满意度、服务及时率、投诉率、有效投诉结案率等。

5.9.7 其他服务

以上基本服务以外的服务，如辅助器具租赁、无障碍设施改造等。

6 服务监管

6.1 规范服务

服务机构必须严格按照双方签订的服务协议提供专业服务，并为服务对象制定风险预案，服务前做好各项服务安全预案与事项告知，并对上门服务团队和服务质量持续进行评估，对服务的特殊困难老年人及其家属定期开展满意度调查。鼓励提供居家护理服务的机构为其服务工作人员购买第三方责任险、意外险等。

6.2 明确费用

家庭养老照护床位收费参照经物价局等相关部分核准的养老服务标准，床位费价格由服务机构根据设施设备的安装和维护费用确定，护理费价格应当参照当前养老服务市场相同护理等级的价格，所有费用由服务机构与特殊困难老年人或其监护人签订协议确定。

6.3 加强值守

智慧养老服务平台与呼叫中心必须实行24小时值班，掌握特殊困难老年人的日常活动及生命体征情况，接受其健康咨询，发现异常情况及时处理，并通知其监护人，必要时立即派人上门处置。

7 服务质量评价与改进

7.1 服务质量评测

7.1.1 评价主体

服务质量评价主体包括但不限于：

- a) 管理机构对服务机构进行评价；
- b) 服务机构自我评价；
- c) 服务对象或家属、监护人评价；
- d) 第三方评价。

7.1.2 评价指标

服务质量评价指标如下：

- a) 服务对象满意度；
- b) 家属/监护人满意度；
- c) 服务时间准确率；

- d) 服务项目完成率;
- e) 有效投诉结案率。

7.1.3 评价方法

服务质量评价方法包括但不限于:

- a) 意见征询(上门、电话、信件、网络);
- b) 实地查看;
- c) 检查考核。

7.2 服务质量改进

7.2.1 服务质量信息反馈

7.2.1.1 服务机构应当提供服务质量信息反馈的渠道, 主要包括网络、电话、信函等形式。

7.2.1.2 应做好如下记录:

- a) 反馈人的姓名、地址和联系方式;
- b) 反馈的主要内容、情况, 改进意见和建议。

7.2.2 信息处理

7.2.2.1 应制定信息处理表格, 以便对反馈信息进行统计分析。

7.2.2.2 应对投诉信息进行分析并按照服务承诺进行处理。投诉处理时限应不超过十个工作日。
投诉处理应符合 GB/T 17242 规定。

7.2.3 管理机构质量改进

7.2.3.1 管理机构根据服务对象的需求和社会经济发展情况调整补助标准和服务对象分类标准, 不断扩大居家养老服务范围, 逐步提高补助标准。

7.2.3.2 管理机构应根据考评情况、服务对象投诉情况, 定期对居家养老服务实体进行调整, 对服务评价低的服务机构予以淘汰或降级处理。

7.2.4 服务机构质量改进

居家养老服务机构应定期回访用户, 根据评价过程中发现的问题与建议, 及时改进, 不断提高服务质量。

附 录 A
(资料性)
智慧式居家养老服务规范

姓名		性别		出生年月		民族	
家庭地址				身份证号码			
生活自理情况	☐ 自理 ☐ 半失能（智） ☐ 失能（智）						
主要疾病							
家庭人口		本人年收入		家庭年收入			
户籍所在地	区(县) 街（镇）						
居住	☐ 与子女同住 ☐ 与亲友同住 ☐ 与配偶同住 ☐ 独住						
禁忌							
婚姻状况		监护联系人		联系电话			
申请居家养老服务内容							
上门服务内容			服务时间				
服务方式							
主要服务要求							
老人、配偶及子女情况	姓名	关系	工作单位	联系方式		备注	
备注							