ICS 03.080
CCS A 12

DB50

重 庆 市 地 方 标 准

DB 50/T ×××—202×

社区居家智慧医养结合服务规范

（征求意见稿）

（本草案完成时间：2022 年 10 月 28 日）

202×-××-××发布　　202××-××-××

重庆市市场监督管理局发布

目 次

前　　言 1
1 范围 2
2 规范性引用文件 2
3 术语和定义 2
4 总体要求 3
5 设置要求 3
6 服务内容 4
7 服务评价与改进 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》给出的规则起草。

本文件由重庆医科大学附属第一医院提出。

本文件由重庆市市场监督管理局归口

本文件起草单位：重庆医科大学附属第一医院、四联优侍科技养老产业有限公司、成都市第八人民医院、重庆市璧山区人民医院。

本文件主要起草人员：赵庆华、肖明朝、谢莉玲、黄欢欢、吴城妃、唐娇、肖峰、王瑞琪、赵林博、陈丽娟、阴倩羽、陈梅、许文馨、李航、黄万年。

社区居家智慧医养结合服务规范

1 范围

本标准规定了社区智慧医养结合服务的总体要求、设置要求、服务内容、服务管理与质量改进。

本文件适用于重庆市辖区范围内开展医养结合服务的基层医疗卫生机构，开展医养结合服务的社区养老机构参照执行。

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。凡是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 35796 养老机构服务质量基本规范

GB/T 31502 信息安全技术 电子支付系统安全保护框架

GB/T 35273 信息安全技术 个人信息安全规范

GB/T 35274 信息安全技术 大数据服务安全能力要求

GB/T 39680 信息安全技术 服务器安全技术要求和测评准则

JGJ/T 484 养老服务智能化系统技术标准

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

社区居家医养结合服务 community-based integrated medical and nursing care services

以居家为基础，以社区为依托，为老年人提供生活照料、疾病诊治、康复护理、心理支持等连续性、一体化的医疗卫生与养老服务。

3.2

智慧医养结合服务 intelligent integrated medical and nursing care services

利用物联网、云计算、大数据、人工智能等技术手段和各类智能终端设备，通过采集、汇总、分析研判涉老数据，实现健康管理、生活照料、康复护理等方面的智慧化医养结合服务。

[来源：DB34/T 3525—2019 3.1]

3.3

养老服务智能化平台 intelligent platform for elderly care service

指利用互联网、云计算、大数据、人工智能等技术手段有效整合社会资源、政治资源和信息资源，为老年人提供健康管理、生活照料、医疗护理服务、安全照护、休闲娱乐等智能化服务的传感网络系统与信息平台。

4 总体要求

4.1 服务对象应为辖区内社区及居家养老的60岁及以上签约老年人

4.2 应根据机构资质、规模大小和功能定位，合理配备相关的基础设施设备和人员。

4.3 应根据机构类型和特色，结合老年人服务需求进行智慧医养结合服务建设。

4.4 应建立健全各类安全管理体系，防范安全隐患。

4.5 应建立健全服务评价与改进机制，进行全程服务质量管理。

4.6 应以提供智慧化、个性化、多元化、专业化、高质量的医养结合服务为目标。

5 设置要求

5.1 设施设备要求

5.1.1 应配备实现智慧医养结合服务的平台（以下简称“平台”）与智能终端设备（以下简称“设备”）。

5.1.2 平台应符合JGJT484-2019中第4章、第5章和第6章相关规定。

5.1.3 设备宜参考《智慧健康养老产品及服务推广目录》，包括呼叫中心、呼叫终端设备、健康体检设备、安全监测设备、睡眠监测设备、视频监控设备、人脸识别设备等。

5.2 服务人员要求

5.2.1 应配备医师、护士、心理咨询师，宜配备康复治疗师、健康照护师、公共营养师、护工、社会工作者等人员。

5.2.2 应配备信息工程师。可设置信息技术相关岗位。

5.2.3 相应人员应具备合法的从业资格和良好的职业道德及专业知识技能。

5.2.4 相应人员应明确工作职责，定期参加与岗位要求相适应的智慧医养结合业务培训。

5.3 安全要求

5.3.1 服务器安全应符合GB/T 39680-2020的要求。

5.3.2 网络安全应符合GB/T 22239-2019中第6章规定的第一级安全要求。对于采用其他特殊技术或处于特殊应用场景的机构，应在安全风险评估的基础上，针对潜在风险采取特殊的安全措施作为补充。

5.3.3 信息安全应符合GB/T 35273-2020中第4章规定的个人信息安全基本原则。

5.3.4 若平台涉及电子支付模块，电子支付安全应符合GB/T31502-2015的要求。

5.3.5 大数据服务安全能力应符合GB/T35274-2017的要求。

5.3.6 机构应当建立健全各类安全危机应对体系和应急预案，定期培训和演练。

6 服务内容

6.1 健康管理服务

6.1.1 应采用平台为服务对象提供生活方式和健康状况评估服务，包括数据采集、服务档案建立、评估等级报告及服务计划等。

6.1.2 应采用平台为服务对象提供健康指导。

6.1.3 宜采用智能终端设备和上门巡查，结合签约服务需求，为服务对象提供家庭健康指导。

6.1.4 可采用智能终端设备为服务对象提供例行和全天候健康监测服务，监测服务内容包括健康风险评估、分析、预警等。

6.2 生活照护服务

6.2.1 宜根据服务对象日常生活需求，为其提供上门服务，包括生活照料服务、膳食服务、家政服务等，服务应符合 GB/T35796-2017 要求。

6.2.2 宜为服务对象提供代购、代取、文书代写等代办服务。

6.3 医疗护理服务

6.3.1 应通过平台定期为服务对象提供医疗护理咨询与指导性服务。

6.3.2 应结合签约服务需求，及时指派医护人员为服务对象提供医疗护理服务。

6.4 协调转诊服务

6.4.1 应与上级或签约医疗机构建立转诊绿色通道，结合签约服务需求，及时协调老年人转诊。

6.4.2 对于急危重症老年人，转诊时应派医护人员护送。

6.4.3 对于转回社区的康复期老年人，机构宜根据服务对象要求、病情需要提供定期随访、保健指导等服务。

6.4.4 宜通过平台为服务对象提供转诊预约、电子病历上传、下载等服务。

6.5 安宁疗护服务

具有安宁疗护资质的机构，可采用平台或智能终端设备，遵循《安宁疗护实践指南（试行）》为服务对象及家属提供安宁疗护服务。

6.6 中医药服务

6.6.1 具备中医药服务资质的机构，可采用平台或智能终端设备，为服务对象提供中医健康状态辨识、中医保健指导、中医诊疗服务。

6.6.2 具备中医药服务资质的机构，可为有需要的服务对象提供中医药康复服务，包括针灸

疗法、推拿按摩疗法、艾灸等。

6.6.3 具备中医药服务资质的机构，可根据《医疗机构中药煎药室管理规范》为有需要的服务对象提供中药煎煮服务。

6.7 康复服务

6.7.1 宜采用平台或智能终端设备提供康复服务管理，包括康复评定、康复计划、康复日志、康复治疗、康复锻炼指导等。

6.7.2 宜为有需要的服务对象提供物理治疗，包括运动治疗、物理因子治疗等。

6.7.3 宜为有需要的服务对象提供作业治疗，包括助行器使用、轮椅选择与使用、矫形器使用等。

6.8 心理精神支持服务

6.8.1 应提供情绪疏导、心理支持、危机干预、情志调节等服务，并对有心理问题的服务对象及时干预和定期随访。

6.8.2 宜采用平台或智能终端设备提供动态评估、咨询、干预和探访等服务。

6.8.3 宜根据老年人的心理状况，通过移动客户端和智能终端设备，向其推送生日祝福、日常问候、心理疏导等服务。

6.9 文娱活动服务

6.9.1 宜通过平台定期发布地方化、适老化的文娱活动资讯，如太极拳、舞蹈、书画、合唱等，并安排人员提供专业指导。

6.9.2 宜采用平台或智能终端设备提供活动管理服务，包括活动预约、活动记录、活动评价等。

6.9.3 宜采用平台或智能终端设备提供老年教学服务。

6.10 紧急救助与安全保障服务

6.10.1 当老年人突发疾病或发生意外，机构无法处理时，应第一时间联系亲属并协助就医。

6.10.2 报警求助功能应符合 JGJT484-2019 中 4.1.6 的相关要求。

6.10.3 应采用智能终端设备提供跌倒监测服务，宜包括人员定位、一键呼救、自动报警等。宜与定位系统、管理平台进行联动。

6.10.4 宜采用智能终端设备提供环境安全监测服务，包括房间温湿度、有害气体、可燃气体监测，自动报警等。可与管理平台进行联动。

6.10.5 宜采用智能终端设备提供定位预警服务，包括人员定位、滞留报警、一键呼救、越界报警、电子围栏等。可与视频系统、管理平台进行联动。

7 服务管理与质量改进

7.1 服务管理

7.1.1 应配合上级主管部门对机构的智慧服务能力、服务质量、服务成效等进行评估。

7.1.2 应建立健全上门服务人员的准入制度和培训制度,并定期进行培训考核。

7.1.3 应建立健全上门服务的全流程监控体系，宜为服务人员提供定位追踪系统、配置工作记录仪，建立一键报警、超时预警等功能。

7.2 质量改进

7.2.1 应建立机构内部服务质量自我监督与绩效考核等工作机制，并通过满意度测评、服务质量问卷调查、群众意见反馈等方式，完善服务质量的内、外部评价。

7.2.2 对服务过程中出现的设备问题或不良事件，应及时评估并报告上级相关人员。

7.2.3 定期组织开展服务质量研讨会，分析智慧系统和运行过程中存在的问题，并制定改进完善措施。

参 考 文 献

[1] 居家（养护）老年人身体健康评估服务标准（草案）[J]. 中国老年保健医学,2018,16(03):25-27.

[2] 中华人民共和国老年人权益保障法.全国人民代表大会常务委员会

[3] 关于进一步做好养老服务业发展有关工作的通知.发改办社会[2015]992 号

[4] 智慧健康养老产品及服务推广目录（2020 年版）.中华人民共和国国家卫生健康委 中华人民共和国工业和信息化部 中华人民共和国民政部

[5] 安宁疗护实践指南（试行）.国家卫生计生委

[6] 医疗机构中药煎药室管理规范.中华人民共和国卫生部 国家中医药管理局

重庆市地方标准

社区居家智慧医养结合服务规范

编制说明

2023 年 1 月 8 日

重庆市地方标准

《社区居家智慧医养结合服务规范》

编制说明

一、工作简况

（一） 任务来源

本标准制定任务来源于重庆市市场监督管理局《重庆市市场监督管理局关于征集 2022 年地方标准制修订项目计划的通知》（渝市监发〔2022〕40 号）。本标准由重庆医科大学附属第一医院提出，由重庆市卫生健康委员会归口。

（二） 标准制定背景与目的

1. 背景

截至 2021 年底，我国 65 岁及以上人口占总人口 14.2%。据中国人口与发展研究中心预测，到 2025 年，我国 65 岁及以上的老年人将达到 2.21 亿。随着我国国情变化和时代发展，老年人对养老服务的需求呈现出个性化、多样化、多层次的特点，而传统意义上的家庭养老已经不能完全满足现阶段养老服务的需求。基于空巢家庭、独居家庭、单一子女家庭的老年人自我照护、他人照护能力已经难以匹配老龄化社会需求的现状，加强社区居家医养结合工作意义重大。近年来，国家出台一系列政策以推进社区居家医养结合工作发展，

如《关于进一步推进医养结合发展的指导意见》提出发展居家社区医养结合服务，包括积极提供居家医疗服务、增强社区医养结合服务能力等，将居家社区医养结合工作放到了重要位置。

智慧医养结合服务指通过整合“线上-线下”资源，打破信息壁垒，促进信息传递和共享，以有效破解医养分离问题，助力养老服务事业发展。2015 年，国务院印发《关于积极推进“互联网+”行动的指导意见》，提出依托现有互联网资源和社会力量，以社区为基础，搭建养老信息服务网络平台，提供护理看护、健康管理、康复照料等居家养老服务。

然而，重庆市社区居家智慧医养结合服务尚处于起步阶段，存在服务与需求不匹配、智慧化建设不完善、规章制度不健全等问题。基于此，通过运用互联网、物联网、智能终端等先进技术，开发养老服务信息化平台，发展居家社区智慧养老服务可能成为我国健康养老产业的下一个突破点。

2. 目的

针对我市社区居家智慧医养结合服务存在着供需不均衡、质量不达标、资源不对称、智慧化建设不完善等现状问题，亟需制定科学、有效的社区居家智慧医养结合服务规范。一方面，有助于提高重庆市社区居家智慧医养结合服务的质量与效率，使得使用者有章可循，管理者有据可依；另一方

面，能为国家相关政策的制定和服务体系的建设提供参考，助力智慧健康养老产业的高效发展。

（三） 主要工作过程

1.基本思路

起草组按照以下思路进行标准的编制：

（1）成立起草组，查阅相关的标准规范及法律法规。

（2）调研重庆地区社区居家老年人对智慧养老的接纳程度和服务需求。

（3）调研重庆地区一、二级医疗机构智慧医养结合服务的供给现状。

（4）梳理和分析社区居家医养结合服务、社区居家养老服务、社区居家智慧医养结合服务和社区居家智慧养老服务的现状及特点。

（5）充分利用网络等信息资源，查阅相关资料。

（6）编制并形成标准的征求意见稿。

（7）采用召开会议和函询两种方式广泛征求意见。

（8）整理收集到的意见并形成标准的送审稿。

（9）召开评审会，并根据评审会意见形成标准的报批稿。

2.标准起草计划

项目起止时间为 2022 年 1 月-2023 年 10 月，起草过程如下：

（1）2022 年 1 月-2022 年 3 月，查阅相关标准规范、政策法规、文献资料，编制标准编写大纲和主要章节内容，制定标准草案。

（2）2022 年 4 月-2022 年 6 月，修改标准内容，制定标准讨论稿，

（3）2022 年 7 月-2022 年 10 月，完善标准内容，制定标准征求意见稿。

（4）2022 年 11 月-2023 年 2 月。完善标准内容，制定标准送审稿。

（5）2023 年 3 月-2023 年 6 月。完善标准内容，制定标准报批稿。

（6）2023 年 7 月-2023 年 10 月。完善标准内容，制定标准总校稿。

二、 标准编制原则及主要内容依据

（一） 标准编制原则

1. 协调性

为了达到标准协调的目的，本标准涉及术语、地方标准编写原则等遵循现行的DB61/T 1245《社区智慧养老服务导则》、DB34/T 4030《智慧服务模式规范》、DB37/T 4087《社区医养结合服务基本规范》。

2. 普适性

本标准为具备相关资质的社区卫生服务中心和社区居家养老服务中心开展智慧医养结合服务确立共同使用和重复使用的条款，规范开展智慧医养结合服务

3.实用性

标准起草遵循国家标准、政策、规范要求，并在借鉴了国内外智慧医养结合服务的相关制度和经验基础上起草，兼顾不同层次的社区卫生服务中心和社区居家养老服务中心，有助于提升智慧医养结合服务开展的质量与效率。

4.协商一致

标准的起草单位在4家之上，在充分讨论基础上形成初稿，并征求标准编制专家意见达成共识，在此基础上形成《社区居家智慧医养结合服务规范》草案。

（二） 标准的主要内容与依据来源

1.依据

《中华人民共和国标准化法【2017年修订】》

《重庆市地方标准管理办法》

《中华人民共和国老年人权益保障法》

《中华人民共和国民法典》

2.主要内容

（1）标准名称

本地方标准项目名为：《社区居家智慧医养结合服务规范》。

（2）范围

本标准规定了社区居家智慧医养结合服务的总体要求、设置要求、服务内容、服务管理与质量改进。

本文件适用于重庆市辖区范围内开展医养结合服务的基层医疗卫生机构，开展医养结合服务的社区养老机构参照执行。

（3）规范性引用文件

本文件所引用的国家有关规范、规程、标准均为现行且有效的，条文中给出编号，以便于使用时查找。规范性引用文件包括：

GB/T 22239 信息安全技术 网络安全等级保护基本要求

GB/T 35796 养老机构服务质量基本规范

GB/T 31502 信息安全技术 电子支付系统安全保护框架

GB/T 35273 信息安全技术 个人信息安全规范

GB/T 35274 信息安全技术 大数据服务安全能力要求

GB/T 39680 信息安全技术 服务器安全技术要求和测评准则

JGJ/T 484 养老服务智能化系统技术标准

（4）术语和定义

本文件明确了社区居家医养结合服务、智慧医养结合服务、养老服务智能化平台等术语和相关定义，以避免概念上的歧义。

上述术语和定义因在不同领域的表述不尽相同，容易产生歧义，因此，本标准重新进行定义，并注明这些术语和定义仅适用于本文件。

（5）配置原则

本章明确了社区卫生服务中心和社区居家养老服务中心在开展智慧医养结合服务时应遵循的相关原则。

（6）服务内容

本文件参照相关地方标准和文献，并且结合了实地调研情况，制定了社区居家智慧医养结合服务的服务内容，包括健康管理服务、生活照护服务、医疗护理服务、协调转诊服务、安宁疗护服务、中医药服务、康复服务、心理精神支持服务、文娱活动服务、紧急救助与安全保障服务。

（7）服务评价与改进

为保证智慧医养结合服务开展效果和质量，这部分要求重庆市辖区范围内开展医养结合服务的基层医疗卫生机构，开展医养结合服务的社区养老机构建立反馈机制，实时进行服务质量的评价和改进，并及时处理投诉事件。

详见附件：《社区居家智慧医养结合服务规范》（草

案）。

三、 与国际同类标准对比情况

目前无相关国际标准。

四、 与现行法律、法规和标准关系

现行法律、法规和标准无重大分歧。对涉及社区居家医养结合服务和社区居家智慧医养结合服务相关内容的法律、法规、制度和标准，进行了依据参照，不具有冲突关系。