中国工程建设协会标准

**居家养老智能化技术规程**

**Technical Specification for Intelligent Home Care**

**（征求意见稿）**

主编单位：国家康复辅具研究中心

批准单位：中国工程建设标准化协会

施行日期：2023年 月 日

**前 言**

根据中国工程建设标准化协会《关于印发<2021年第二批工程建设协会标准制订、修订计划>的通知》（建标协字〔2021〕20号）的要求，规程编制组经广泛调查研究，认真总结实践经验，参考有关国内外先进标准，并在广泛征求意见的基础上，制定本规程。

本规程共分为6章，主要内容包括：总则、术语、基本规定、智能化分类、服务智能化、监管智能化。

本规程由中国工程建设标准化协会无障碍环境与养老服务设施专业委员会专业委员会归口管理，受到科技部国家重点研发计划“主动健康和老龄化科技应对”重点专项“基于区块链的老年主动健康智能照护平台研究与应用示范”（项目编号2020YFC2008700）支持，由国家康复辅具研究中心负责具体技术内容的解释。执行过程中如有意见或建议，请及时反馈给解释单位（地址：北京经济技术开发区荣华中路1号，邮政编码：100176，电子邮箱：liman@nrcrta.cn）。

主编单位：国家康复辅具研究中心

参编单位：昆仑数智科技有限责任公司

上海伴平企业管理有限公司

北京易华录信息技术股份有限公司

无锡数据湖信息技术股份有限公司

北京航天数据股份有限公司

中国建筑科学研究院有限公司

无锡市社会福利中心

华东医院

江苏银泰健康科技有限公司

中国电力科学研究院有限公司

中汽研汽车工业工程（天津）有限公司

主要起草人：李曼、李艳梅、胡时斌、史朝煜、谷慧茹、李立峰、李增勇、李晓雪、李晓萍、钱志峰、杨宇波、杨伟山、方能炜、李云鹏、李言、郑洁皎、李琰、范永前、段林茹、门峰、董方岐

主要审查人：

**目 次**

[1 总 则 1](#_Toc5607)

[2 术 语 2](#_Toc28400)

[3 基本规定 3](#_Toc15799)

[3.1物联网感知 3](#_Toc30762)

[3.2网络通信 4](#_Toc30503)

[3.3养老数据管理 4](#_Toc18208)

[4 智能化分类 7](#_Toc10388)

[5 服务智能化 8](#_Toc10124)

[5.1 能力评估 8](#_Toc14939)

[5.2 生活照料 9](#_Toc9653)

[5.3 医疗护理 10](#_Toc16255)

[5.4 安全监控 11](#_Toc18698)

[5.5 精神慰藉 12](#_Toc10337)

[5.6 紧急救援 12](#_Toc21609)

[6 监管智能化 14](#_Toc30813)

[6.1 服务监管 14](#_Toc16842)

[6.2 人员监管 14](#_Toc32086)

[本规程用词说明 15](#_Toc7213)

[引用标准名录 16](#_Toc16485)

**Contents**

[1 General 1](#_Toc5607)

[2 Terms 2](#_Toc28400)

[3 Basic requirementsw 3](#_Toc15799)

[3.1Perception of the internet of things 3](#_Toc30762)

[3.2Network serviceyang 4](#_Toc30503)

[3.3Data management for elderly care 4](#_Toc18208)

[4 Intelligent classification 7](#_Toc10388)

[5 Service intelligence 8](#_Toc10124)

[5.1 Ability evaluation 8](#_Toc14939)

[5.2 Daily care 9](#_Toc9653)

[5.3 Health care 10](#_Toc16255)

[5.4 Safety Monitoring 11](#_Toc18698)

[5.5 Sprtitual comfort 12](#_Toc10337)

[5.6 Emergency rescue 12](#_Toc21609)

[6 Intelligent supervisionfu 14](#_Toc30813)

[6.1 Service supervision 14](#_Toc16842)

[6.2 Personnel supervision 14](#_Toc32086)

[Explanation of working in this specification 15](#_Toc7213)

[List of quoted standers 16](#_Toc16485)

1. **总 则**

1.0.1为贯彻健康中国和积极应对老龄化社会的国家战略，推进居家养老智能化发展，规范智能技术和居家养老服务深度融合，制定本规程。

【条文说明】我国20世纪末已进入老龄化社会，且我国老龄化进程明显加快。面对人口老龄化的严峻形势，党的十九届五中全会明确提出“实施积极应对人口老龄化国家战略”。“十四五”时期是应对人口老龄化的重要窗口期，国家围绕健康中国、积极应对人口老龄化出台了一系列的措施和办法。我国现行“居家社区机构相协调，医养康养相结合”的养老服务体系，居家养老占据基础地位，已经成为国家、各级政府和全社会都非常重视的养老方式，符合我国“9073”养老模式。全面推进养老服务体系中具有基础地位的居家养老援助服务的发展和完善，是破解我国养老服务难题的重要出路。如何优化升级现有的居家养老援助服务体系，成为各界极为关注的议题。与此同时，人工智能、大数据、物联网、云计算、移动互联网等新一代信息技术的发展和延伸为居家养老服务提供了新的解决思路。

纵观养老整个行业，智能化水平程度普遍比较弱，特别是目前的居家养老服务管理标准、技术支撑标准等标准匮乏，现代居家养老援助服务的建设表现为“智能化”与“居家养老援助服务”的脱节悬浮现状。

本规程以智能化赋能居家养老服务提升为目标，给出居家养老智能化的基本规定和分类方法，并从服务智能化和监管智能化两个方面提出技术要求，为居家养老服务智能化提供技术指导。

1.0.2 本规程适用于居家场景下养老智能化性能提升，其他场景下智能化提升改造亦可参照本规程执行。

【条文说明】养老形式包括但不限于居家养老、社区养老、机构养老、旅居养老等模型，本规程规定了居家场景下服务和监管两个方面的智能化技术规程，其他场景下的智能化技术改造可参考本规程执行。

1.0.3 居家养老智能化技术除应符合本规程外，应符合国家现行有关标准的规定。

【条文说明】本规程给出居家场景下智能化方面提升的技术措施，但还不能涵盖居家场景下的全部技术内容，因此其它技术还应参照国家其他现行有关标准的规定。

1. **术 语**

2.0.1居家养老 home care endowment

以家庭为核心、以社区为依托、以专业化服务为核心，为居住在家的老年人提供以解决日常生活困难为主要内容的社会化服务。主要形式有两种：由经过专业培训的服务人员上门为老年人开展照料服务；日间服务中心或养老机构为老年人提供日托服务。

2.0.2智能养老终端 smart elderly assistive devices

能够为老年人、服务人员和相应监管部门等安全地提供养老服务的智能化养老终端和养老服务平台。

2.0.3居家养老智能化 intelligent home care services

利用互联网、物联网、云计算、大数据、人工智能等新一代信息技术手段，借助各类智能养老终端和控制终端，将智能化技术和产品应用于居家养老服务领域，打通养老服务关联的社会资源、政府资源、市场资源的各项数据，提高居家养老服务质量和服务效率。

2.0.4 居家养老服务供应商home care service personnel

居家养老服务供应商登记的业务范围包括居家养老服务及相关内容，具有开展服务所必需的场所和设施设备，配置一定数量的服务人员且应能提供生活照料、康复保健、家政服务、精神慰藉、文化娱乐、紧急救助等服务。

2.0.5 居家养老服务人员home care service personnel

具备养老服务技能或从业资质，从事居家养老服务的专职或兼职人员。

1. **基本规定**

**3.1物联网感知**

3.1.1居家养老物联网感知层利用物联网技术，感知和采集居家养老管理、服务过程中发生的事件及产生的数据，应配置智能养老感知终端和控制终端。

【条文说明】通过智能养老终端提供对居家养老场景的基础设施（环境、设备等）、养老服务过程等方面的识别、信息采集、监测和控制，使居家养老服务应用系统具有及时信息感知和指令执行的能力。

3.1.2 智能养老感知终端应设置环境感知设备、安全感知设备、图像感知设备、身份感知设备、位置感知设备，应符合以下基本规定：

1具备对养老服务场所的基础设施（环境、设备等）、养老服务过程等方面的信息获取、采集、感知、识别和处理的能力；

2 具备对老年人物理信息和生理信息的识别、采集、监测、预警等能力；

3 具有网络接入功能，将感知数据传送到网络。

【条文说明】

环境感知设备包括压力、温湿度、烟雾传感器等，具备采集与老年人健康指数相关的基本环境信息的能力，如温度、湿度、气压等环境状态；

安全感知设备包括甲烷传感器、智能床头护理终端等，具备对涉及老年人安全信息及行为的采集能力，如火警、有害气体、跌倒或其他突发事件；健康感知设备包括便携式健康监测设备、固定式健康检测机、智能床垫等；

图像感知设备包括摄像头、照相机等，具备对养老服务环境、人员等进行图像采集的能力，具备对视频图像采集并进行数字化编码的能力，遵守信息安全保护和个人隐私保护；

身份感知设备包括身份识别标签/传感器、读写设备等，具有对养老相关基础设施（环境、设备等）、养老服务等统一身份编码的能力，具备对身份编码进行统一识别和管理的能力；

位置感知设备包括定位基站、定位标签（腕表、胸牌等）、读写设备等，支持一种或多种定位技术，如卫星定位（如 BDS、GPS）、WIFI 定位、蓝牙定位等，具备对设备、人员的定位能力，支持一键呼叫、电子围栏设定功能；

3.1.3 智能养老控制终端应设置环境控制设备、通告、警示设备等，应符合以下基本规定：

1 具备对居家养老服务相关的基础设施、环境、设备和人员等要素进行管理和控制的能力；

2 具备远程管理和服务的接口；

3 具备网络通信、数据处理和协议转换的功能；

4 具备根据应用和指令进行自动或者手动调控的功能。

【条文说明】环境控制类设备例如空气过滤器、空气温度调节器等；通知警示类设备例如危险指示灯、声音报警器、语音指示器、视觉警告器等。

**3.2网络通信**

3.2.1 基于网络通信设备连接物联网感知层设备和应用终端，通过网络融合，使得感知层的设备与各个业务系统之间实现相互的数据传输、共享、整合及业务协同。

3.2.2 居家养老服务可通过互联网、电信网、广播电视网等进行网络通讯，涵盖有限网络、无线局域网、蓝牙传输网等，应符合以下基本规定：

1 具备简单部署的特性，支持自动上线和配置，实施管理和维护的能力；

2 具备高可靠性，如采用备份、负荷分担、冗余配置等设计方法；

3 具备支持多媒体数据传输，支持视频、语言等多业务并发的能力；

4 具备安全访问能力，保障信息的安全传输。

【条文说明】居家养老相关网络通信的规划、建设、运营、维护等应按照互联网安全保护和信息安全技术要求，符合《网络安全法》等法律规定，符合现行国家标准《信息安全技术 网络安全等级保护基本要求》 GB/T 22239、《信息安全技术 物联网数据传输安全技术要求》GB/T 37025、参考T/ZAII 031—2021《居家养老服务智能技术建设规范》等。

**3.3养老数据管理**

3.3.1 居家养老智能化服务应规范数据采集的原则、目的和用途，确保采集数据的合法、合规、符合伦理等要求，确保数据质量。

1 养老数据的高敏感性和高隐私性，在采集相关养老数据时，依照最小化原则进行数据采集，征得个人授权许可。

2 以用户为中心保障养老数据安全，技术上应覆盖信息录入、个人隐私管理、加密存储、访问控制等多个环节的养老数据保护。

【条文说明】数据来源应包括基础信息资源（如公安信息资源、人社信息资源等），智慧养老应用领域信息资源（如感知数据资源、服务信息资源等）和互联网信息资源（开源网络知识库）等；

应遵循促进公平公正原则，充分保障老年人使用智能化服务的知情权和选择权，维护老年群体的合理合法权益，维护个人信息安全，符合《数据安全法》、《个人信息保护法》等规定。

3.3.2 应选择合理的电磁光等物理存储介质，通过存储加密、数据备份、故障恢复等技术策略，考虑数据长时间、低延迟、低成本、高节能、长寿命、高安全可靠的存储要求，满足数据存储成本和时间要求。

【条文说明】磁光电存储是指通过使用包含磁带、磁盘、光盘、固态盘/卡等，或者两种及以上存储介质。应考虑根据数据分级存储方式和不同类型介质的特性选择相应类型的存储介质。

3.3.3 具备实现各应用子系统及智慧养老终端所产生的数据加工、处理、融合能力。

【条文说明】对养老数据及其内在的规律进行分析，识别不同数据的关联、挖掘数据价值，至少应：

获得业务视角和用户视角下的数据应用的需求，以静态或动态场景需求为导向，通过养老数据分析挖掘，洞察符合养老实际、老人家属可负担会使用、企业可持续、政府可监管的精准养老服务；

识别支持养老数据分析挖掘的有效数据源，合法合规进行数据抽取、清洗和转换等预处理，开展规律性、交互性和关联性分析；

融合业务、数据、算法和技术，挖掘养老数据及其之间的规律，开展养老数据治理与应用价值研究；

通过数据脱敏处理、数据加密、数据溯源、防泄漏等技术策略，建立养老数据分析的安全和隐私保护机制，符合法律法规和行业监管等要求。

3.3.4居家养老服务供应商、相关监管部门等应对数据生命周期内的各项活动，包括数据收集、存储、传输、使用、共享、公开、使用等进行管理，保障数据安全。

【条文说明】健康养老数据关系个人隐私和国家安全，居家养老服务供应商、相关监管部门开展健康养老数据处理活动时，应遵循《数据安全法》、《个人信息保护法》等相关法律、行政法规，尊重社会公德和伦理，遵守商业道德和职业道德。

1. **智能化分类**

4.0.1居家养老智能化包括服务智能化和监管智能化。

4.0.2 服务智能化应具备能力评估、生活照料、医疗护理、安全监控、精神慰藉、紧急救援等功能要求。

1能力评估：为老年人能力评估提供统一、规范和可操作的智能化评估工具，科学划分老年人能力等级，作为政府制定养老政策，为老年人提供适宜养老服务的依据。

2生活照料：利用智能化手段为老年人提供助餐、助洁、助急、助浴、助行、助购等生活辅助服务。

3医疗护理：利用智能化手段为老年人提供用药提醒、康复护理、健康管理等服务。

4安全监控：利用智能化手段为老年人提供基于与环境、位置、生命体征等信息联动的紧急呼救服务。

5精神慰藉：利用智能化手段为老年人提供情感陪护、社交娱乐、兴趣培养、健康宣教等服务。

6 紧急救援：居家养老服务供应商针对危及老年人生命健康和安全的突发状况提供紧急救援的辅助性活动。

4.0.3 监管智能化应具备从服务监管和人员监管等方面进行自动智能监督功能。

1. **服务智能化**

**5.1 能力评估**

**5.1.1** 能力评估智能化系统是根据老年人的身心状况和照护需求进行定时或可持续地测评，根据评估结果进行分类护理。

【条文说明】

1. 能力综合评估从老年人自理和活动能力、认知能力与精神状态、感知觉与沟通能力等维度进行。对日常生活自理、活动能力和定向力、记忆力、注意力、回忆力、语言能力，以及意识状态、视觉、听觉等进行评估，得出身体失能评估结果。 对日常生活自理、工具性生活自理、活动能力和定向力、记忆力、注意力、回忆力、语言能力、情绪与行为，以及意识状态、视觉、听觉进行评估，得出认知失智评估结果。
2. 照护需求评估从自理和活动能力、认知能力与精神状态、感知觉与沟通能力、社会参与和支持、特殊照护、居住环境与辅助器具设施等多个维度进行。 对日常生活自理、工具性生活自理、改变和保持身体姿势；定向力、记忆力、注意力、回忆力、语言能力；意识状态、视觉、听觉；社会持评定量表；常见症状、疾病查询；适老化（无障碍）设施与康复辅助器具配置等进行评估，得出照护需求评估结果。
3. 为应对老年人身体状况的变化，应定期或即时（老人身体状况突变）对老年人进行评估，并基于评估结果制定科学、合理、个性化的服务方案

**5.1.2** 宜通过智慧养老终端设备实时、准确监测老年人生理指标，对老年人自理和活动能力、认知能力与精神状态、感知觉与沟通等综合能力评估做出科学评估。

【条文说明】应充分考虑当前需求的时效，采用智能养老终端设备等智能化技术设备满足老年人当前及一段时间内的可持续性、发展性要求。

对日常生活自理、活动能力和定向力、记忆力、注意力、回忆力、语言能力，以及意识状态、视觉、听觉等进行评估，得出身体失能评估结果。

对日常生活自理、工具性生活自理、活动能力和定向力、记忆力、注意力、回忆力、语言能力、情绪与行为，以及意识状态、视觉、听觉 进行评估，得出认知失智评估结果。

**5.1.3** 智能照护需求评估可从自理和活动能力、认知能力与精神状态、感知觉与沟通能力、社会参与和支持、特殊照护、适老化环境与康复辅助器具设施设备等维度进行。

**5.2 生活照料**

**5.2.1** 饮食智能化系统应为老年人提供智能饮食评估、定制菜单、刷脸结算等，利用智能康复辅具设备，提供饮食建议、进餐助食服务。

【条文说明】开发适老化的点餐APP、小程序等，为老年人、家属或监护人提供智能化的助餐服务。宜用利用智能化康复辅具帮助有进食困难的老年人提供进食服务。对老年人助餐服务机构、场所、资质、人员、配餐要求等可参考各地方的政策、法规，比如北京市发布了《居家养老服务规范 第2部分：助餐服务》DB11/T 1598.2-2019标准来规范了居家养老助餐服务的总体要求、服务内容与要求、操作要求和服务评价与改进。

**5.2.2** 照护人员宜通过电动洗浴床、洗浴椅等智能化产品为老年人提供自动擦洗清洁服务，降低照护人员护理强度和难度，提升居家养老服务能力。

【条文说明】利用智能清洁助浴产品为老年人提供助浴助洁服务，提高老年人清洁洗浴的舒适度和生活质量，降低照料人员的难度。清洁洗浴等服务不仅仅是智能化工具的使用，还包括居室环境清洁、个人用品清洁等，为老年人提供上门助洁助浴服务的机构、资质、人员等要求，可参考各地方的政策、法规，比如北京市发布了《居家养老服务规范 第4部分：助洁服务》DB11/T 1598.4—2018、《居家养老服务规范 第5部分：助浴服务》DB11/T 1598.5—2018标准、《居家养老援助服务规范》ZDWJ/T0067-2016来规范了居家养老助洁助浴服务的总体要求、服务内容与要求、操作要求和服务评价与改进。

**5.2.3** 宜使用智能化排泄产品，实时监测老年人尿量或尿湿情况，提醒照料人员辅助解便或更换衣物。

**5.2.4** 宜通过辅助移位机、卧床转运机、定位手环等智能化移位产品为老年人提供辅助移位服务，提供移动出行、出行导航、路况识别、智能避障等服务，减轻照料人员的护理难度，预防老年人丢失，提供出行便利。

【条文说明】生活照料服务包括但不限于为居家老年人提供日间照料和助餐、助洁、助浴、助行、助购等生活服务，从老年人急需的助餐、助洁、助浴、助行服务四个方面做智能化规定。对于实际为老服务过程中提供的其他生活照料服务，也可参照本规程进行智能化专项改造。

**5.3 医疗护理**

**5.3.1**用药提醒智能化宜建立老人每日用药数据电子档案，提供在服药时间自动提醒老人用药以及药品种类和用量的服务。

【条文说明】数据电子档案应符合《健康档案共享文档规范》WS/T 483-2016 健康档案共享文档规范。

**5.3.2**康复服务的智能化应符合以下规定：

1 康复师应将老年人健康相关信息与医疗信息结合进行评估和诊断，通过智能化的康复训练产品为老年人提供专业化的肢体运动康复、视听力康复、言语康复、心肺康复、神经康复等；

2 应将康复情况定期上传信息化平台，有助康复师动态监测老人康复结果，适时调整康复方案。

**5.3.3**失能护理的智能化应符合下列规定：

1 通过信息化平台将老人失能等级信息传送到护理员及管理人员终端，失能评估信息包含但不限于穿衣、移动、行动、如厕、进食、洗澡能力。

2 失能护理过程对于失能评估综合评定后老人在护理过程中的难点、重点及对应的策略及时发送到护理人员终端，对于日常检点人员日常检查，可有侧重点进行日常巡检。

3 宜通过智能翻身床等产品终端，满足卧床老年人定期翻身动作要求，智能提醒照护人员辅助翻身、扣背，预防褥疮发生。

**5.3.4**健康管理的智能化服务应符合以下规定：

1 应通过穿戴设备实时/定时采集老年人的心率、脑氧、心电、血压、呼吸、体温、体重、血糖、血脂、血氧等健康信息，满足老年人24小时持续监测基本生理信息的要求。

2 应具备记录老年人的每日睡眠质量和每日活动量等数据信息能力。

3借助人工智能、大数据等智能技术，对老年人的健康信息进行数据挖掘分析评估，能够给老年人定期提供健康报告和异常健康状况报警提醒。

4宜搭建健康管理类信息平台/APP与医疗系统平台对接共享老年人健康信息，实现远程医生线上为老年人提供健康评估、健康咨询、预约挂号、导诊、复诊、转诊等服务。

【条文说明】很多老年人患有老年病或慢性病，而慢性病和老年病不需要像急性病到医疗进行医疗救助，而通过居家医疗护理方式进行长期管理。医疗护理是为居家老年人提供的综合评估，康复管理、陪同就医、用药服务和延续服务等内容，指导老年人正确使用康复、保健仪器，提醒和帮助老年人按时服药。延续服务是指依据医院出院小结，为回家的老年患者协助提供的继续医疗、护理、功能康复和社会支持等活动。

医疗护理的服务人员主要包括健康主管和服务人员。健康主管应具有医疗或护理执业资格，具备对老年人进行综合评估，并能根据评估结果做出个性化干预方案，提出就诊建议的能力，定期参与相关业务培训和实践，更新业务知识和技能。

本规程从为居家老年人需要的用药提醒、康复服务、失能护理、健康管理等四个方面做智能化规定。对于实际为老服务过程中提供的其他助医服务，也可参照本规程进行智能化专项建设和改造。

**5.4 安全监控**

**5.4.1** 人身安全防护的智能化服务应符合以下规定：

1应通过摄像头、穿戴式或无感式等智能化产品实时监测老年人生理、体态状态，发生意外情况时，能够迅速主动报警通知护理人员。

2应通过智能可穿戴式产品实时监测老年人位置信息，在发生异常情况时能够及时锁定老年人位置。

3应配备智能床垫等智能化产品，实时监测老年人离床状况，当监测到老人坠床、夜间长时间离床或其他异常状态时，能够在规定时间内主动报警通知护理人员。

**5.4.2** 环境安全监测的智能化服务应符合以下规定：

1应在卫生间、厨房等位置安装漏水传感器，具备自动预警、自动关闭水阀等功能。

2应在起居室（厅）、卧室、厨房等位置安装烟雾浓度探测器，具备自动预警、自动关燃气阀等功能。

3应在厨房安装燃气探测器，具备自动预警、自动关闭燃气阀等功能。

4应配备智能温控设备，实现水温控制，防止老年人烫伤。

5应在居家生活老年人容易发生意外的区域出入口设置紧急预警系统。

【条文说明】居家养老服务供应商应该能够利用智能化手段及时发现危机老年人生命健康和安全的突发情况，并提供紧急救援的辅助性活动。以免发生冲击社会道德底线的事件。本规程从老年人身体健康、环境安全两个角度，和出现危机时的一键呼叫等基本方面进行了规定。对于实际为老服务过程中提供的其他应急服务，也可参照本规程进行智能化专项建设和改造。

**5.5 精神慰藉**

**5.5.1**兴趣统计

应通过信息化平台对老人兴趣爱好进行标签化处理，社工、文娱人员依次能够定期展开活动提供精准信息支撑。

**5.5.2** 情感陪护

应通过远程视频、情感陪护机器人、心理辅导等智能产品终端或APP，能够为老年人提供网络探视、情感交流、心理咨询等服务，缓解老年人孤独感。

**5.5.3** 社交娱乐

宜通过社交、游戏类等智能产品终端或APP，为老年人提供线老年人提供线上、线下的社交娱乐服务，丰富老年人精神生活。

【条文说明】很多老年人因患有慢性病或老年病而心里压力过大，同时由于长期孤独生活而容易患抑郁或自杀倾向，对于老年人的身心健康产生了较大危害。居家养老服务过程中，满足老年人的精神需求不仅能够为老年人带来实际欢乐，通过智能化手段满足个性化精神需求，能够为居家养老服务公司塑造良好的口碑。

**5.6 紧急救援**

5.6.1 应在卫生间、浴室、床旁等区域配备智能呼叫终端，能够给老年人提供紧急状况下及时呼叫服务。

5.5.2 居家养老服务供应商提供的紧急救援应满足以下规定：

1在工作期间内接受呼救者的呼救信息或发现紧急情况后，应快速确认呼救地点、呼救人员身份、出现的状况和诉求。

2 服务人员根据突发状况，应立即联系相应医疗、公安、消防、物业等机构。

3 协助老年人通知其家属或监护人。

4服务人员赴现场，在专业救援人员未到来之前对老年人进行安抚并采取相应的措施。

5服务人员应配合医疗、公安、消防、物业等机构开展现场应急救援工作。

1. **监管智能化**

**6.1 服务监管**

**6.1.1** 监管部门应利用网站、微信、APP等智能技术对居家养老服务机构进行监管，监管内容应包括居家养老服务机构的服务质量、运营管理、信息化建设、服务评价情况等进行智能化有效监管。

【条文说明】服务质量监管包括：居家养老服务供应商应提供智能化的服务，包括生活照料、医疗护理、安全监控、精神慰藉、紧急救援等是否符合监管要求。

运营管理包括：包括信息化制度建设、智能化服务流程建设、智能化服务交互质量等是否符合监管要求。

信息化建设包括：是否建设有养老服务平台、智能养老终端管理、养老数据管理等是否符合监管要求。

服务评价情况：微信公众号、APP等运营情况、媒体宣传情况等是否符合监管要求。

6.1.2 监管部门应利用网站、微信、APP、视频、语音智能技术对居家养老服务人员进行监管，监管内容应包括服务人员的实时位置、服务的实时状态、服务时长、服务频次、服务质量、服务效果等进行监管。

**6.1.3** 居家养老服务中使用智能养老终端，应明确在居家养老服务过程中产生风险、意外事故的责任主体，建立问责和责任可追溯机制。

**6.1.4** 智能养老终端因产生质量问题或发生故障等不能正常使用的，应及时组织人员或协调产品供应商或居家养老服务供应商进行维修或更换。

**6.1.5**居家养老服务供应商应定期回访智能养老终端使用情况，并听取老年人及相关第三方的建议和意见，回访情况应如实记录、保存、汇总。

**6.2 人员监管**

**6.2.1**智能化服务所需的各类工作人员应具备相应的从业资格或经过技能培训后上岗，定期对工作人员进行相关的专业技能培训。

**6.2.2**尊重和保护老年人隐私，不得泄漏或利用其信息从事与智能化服务无关的任何其他活动。

**6.2.3** 应对老年人及相关第三方开展有关智能化服务方面的学习宣传教育。

# 本规程用词说明

**1** 为便于在执行本规程条文时区别对待，对要求严格程度不同的用词说明如下：

**1）**表示很严格，非这样做不可的用词：

正面词采用“必须”，反面词采用“严禁”；

**2）**表示严格，在正常情况下均应这样做的用词：

正面词采用“应”，反面词采用“不应”或“不得”；

**3）**表示允许稍有选择，在条件许可时首先应这样做的用词：

正面词采用“宜”，反面词采用“不宜”；

**4）**表示有选择，在一定条件下可以这样做的用词，采用“可”。

**2** 本规程中指明应按其他有关标准执行的写法为“应符合……的规定”或“应按……执行”。

# 引用标准名录

《养老机构服务安全规范》GB38600

《信息安全技术 信息系统同意安全技术要求》GB/T 20271

《信息技术 安全技术 信息安全控制实践指南》 GB/T 22081

《信息安全技术 网络安全等级保护基本要求》 GB/T 22239

《信息安全技术 云计算服务安全能力要求》 GB/T 31168

《信息安全技术 大数据服务安全能力要求》 GB/T 35274

《养老机构服务质量基本规范》GB/T 35796

《养老服务智能化系统技术标准》 JGJT 484