|  |  |
| --- | --- |
| ICS  |   |
| CCS  | 点击此处添加CCS号 |

|  |
| --- |
|  43 |

湖南省地方标准

DB 43/T XXXX—XXXX

中医智慧康养服务规范

Service specification for traditional Chinese medicine intelligent health maintenance

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

湖南省市场监督管理局  发布

目次

[前言 II](#_Toc182921902)

[1 范围 1](#_Toc182921903)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc182921906)

[3 术语和定义 1](#_Toc182921907)

[4 基本要求 1](#_Toc182921909)

[5 服务内容 1](#_Toc182921914)

[5.1 健康管理、监测和预警 2](#_Toc182921915)

[5.2 诊断治疗 2](#_Toc182921920)

[5.3 回访 3](#_Toc182921921)

[6 服务流程 3](#_Toc182921922)

[6.1 接待 3](#_Toc182921923)

[6.2 预约 3](#_Toc182921924)

[6.3 评估 3](#_Toc182921925)

[6.4 诊断 3](#_Toc182921926)

[6.5 服务方案制定 4](#_Toc182921927)

[6.6 签订服务知情同意书 4](#_Toc182921928)

[6.7 服务准备 4](#_Toc182921929)

[6.8 服务实施 4](#_Toc182921930)

[6.9 服务回访 4](#_Toc182921931)

[6.10 资料归档 4](#_Toc182921932)

[7 服务评价与改进 4](#_Toc182921933)

[7.1 服务评价 4](#_Toc182921934)

[7.2 服务改进 5](#_Toc182921935)

[附录A（资料性）中医智慧康养服务流程图 6](#_Toc182921936)

1. 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。

本文件由湖南省中医药管理局提出并归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

中医智慧康养服务规范

* 1. 范围

本文件规定了中医智慧康养服务的基本要求、服务内容、服务流程、服务评价与改进。

本文件适用于提供中医智慧康养服务的机构。

* 1. 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 35796 养老机构服务质量基本规范

GB 38600 养老机构服务安全基本规范

GB/T 42465-2023 《人类生物样本中医信息基本数据集》

WS/T 484-2015 老年人健康管理技术规范

DB43/T 1641—2019 养老机构健康管理服务规范

DB43/T 1795-2020 养老机构分级护理服务规范

DB43/T 2058-2021 养老护理员培训规范

DB43/T 2063-2021 社区居家养老护理服务规范

DB43/T 2920-2024 医养结合机构基本护理服务规范

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

* + 1.

中医智慧康养 Traditional Chinese medicine intelligent health maintenance

利用现代信息技术，结合中医理论和方法，为有健康管理需求的人群提供全面、个性化的健康管理、疾病预防、健康促进等服务的全过程。

* 1. 基本要求
		1. 数据采集设备应符合国家相关标准，确保数据的准确性和稳定性。
		2. 提供上门护理服务的护士应具备护师及以上技术职称，至少具备 5 年以上临床护理工作经验。
		3. 智慧康养服务方案制定应遵循中医理论，结合现代健康管理方法，确保方案的科学性和有效性。
		4. 智慧康养服务过程应遵守操作规范，确保服务对象的安全和舒适。
	2. 服务内容

依托信息化手段，整合中医康养信息及资源，通过居家服务、院内服务、网络服务等形式提供健康评估、居家中医养生、信息咨询、健康教育、中医诊疗等中医智慧医疗专业化服务。

* + 1. 健康管理、监测和预警
			1. 健康管理服务应包括但不限于：健康数据采集、中医体质辨识、健康体检、健康教育、疾病预防、智能预警、转介服务。
			2. 由护士完成老年人健康信息采集，按照 WS/T 484—2015 的相关要求建立健康档案。
			3. 在专业人员指导下完成智能端中医体质辨识系统的数据录入。
			4. 由医生定期为服务对象进行健康检查，了解其目前健康状况及用药情况，服务对象应每年至少健康体检 1 次。
			5. 由医生制定服务对象健康监测方案，包括监测指标、监测频率、预警值等。
			6. 由医生对服务对象进行健康指标日常监测和日常治疗方案调整。
			7. 平台端应提供监测后的个性化健康教育，应包括但不限于：
				1. 中医养生知识宣教视频

依据中医理论，从体质辨识、四季养生、衣食住行等角度向服务对象推送相关中医养生知识视频。

* + - * 1. 中医传统功法视频

传统功法通过姿势的调节、呼吸的锻炼、意念的运行，调节和增强人体各部分机能，诱导和启发人体内在潜力，从而起到防病、治病、益智、延年的作用。推送视频内容包括但不限于：

——八段锦；

——易筋经；

——太极拳；

——五禽戏。

* + 1. 诊断治疗
			1. 在健康指标报警值出现的5分钟内由医生进行实时评估。对于不需要紧急就医的服务对象指导其临时处理，对于需要紧急就医服务对象协助其启动120急救。
			2. 中医适宜技术上门服务

开展延伸上门服务，广泛应用物联网设备终端、人工智能设施设备等，为居家服务对象提供中医保健服务。依据服务对象的实际身体情况，如中医体质辨识结果、中医症候分型结果，医护人员选择有针对性的中医适宜技术为其提供服务。包括但不限于：

——拔罐；

——刮痧；

——中药熏洗；

——耳穴压豆；

——中药保留灌肠；

——推拿按摩；

——中药熏洗。

5.2.3 中医治疗干预方案

 通过中医体质辨识和症候分型，利用智能穿戴设备、远程医疗体系，提供中医治疗干预方案。包括但不限于：

——食疗

——情志疗法

——运动疗法

——中药治疗

——针灸治疗

——中医适宜技术

* + 1. 回访

5.3.1通过在线平台、移动端应用程序、人工智能设备等智慧信息手段对服务对象进行回访。

5.3.2根据诊断治疗结果、治疗干预方案和服务对象需求开展针对性回访，提供中医康复指导，关注服务对象饮食、睡眠、运动等生活习惯。

* 1. 服务流程
		1. 接待
			1. 线下接待

依据GB/T 42465-2023《人类生物样本中医信息基本数据集》的要求完成相关数据采集后，现场培训服务对象使用平台以及智慧设备，对服务对象的培训进行现场考核。

* + - 1. 线上接待

 依据GB/T 42465-2023《人类生物样本中医信息基本数据集》的要求完成相关数据采集后，与服务对象预约好上门安装以及培训的时间后，上门进行平台安装与智慧设备调试，并对培训进行考核。

* + 1. 预约
			1. 线下预约

 服务对象在中医智慧康养服务机构现场预约。

* + - 1. 线上预约

 在智慧平台上使用预约服务功能，包括但不限于服务内容、服务时间、服务费用。

* + 1. 评估
			1. 线下评估

 由机构依据服务对象具体情况提供院内服务或专科转诊服务。

* + - 1. 线上评估

 通过智能穿戴设备、移动医疗应用程序等工具采集服务对象的健康数据进行评估。

* + 1. 诊断
			1. 线下诊断

 根据机构内康养服务设备采集的数据和检查结果进行诊断。

* + - 1. 线上诊断

 依据线上后台数据采集内容，如主诉内容、舌诊图片、脉诊仪显示结果等，提出相应的中医证型诊断。

* + 1. 服务方案制定
			1. 根据评估、诊断结果，有具有资质的服务人员制定服务方案。
			2. 服务方案应细化健康问题，进行分层分类服务。
			3. 根据服务对象需求，提供线上服务和线下服务。
		2. 签订服务知情同意书
			1. 服务内容的收益和风险完全告知。
			2. 采用易理解的语言，确保服务对象充分理解并自主选择的权益。
			3. 服务对象和服务人员均需同意签字。
		3. 服务准备
			1. 做好环境准备，保护隐私，温湿度适宜。
			2. 做好用物准备，准备齐全，摆放有序，在有效期内。
			3. 做好服务对象准备，向服务对象说明本次服务的内容、目的和意义。
			4. 做好服务人员准备，着装整洁，洗手，戴口罩。
		4. 服务实施
			1. 根据服务方案提供线上服务、线下服务。
			2. 实施过程中尊重服务对象的自主选择权，保护服务对象的隐私。
		5. 服务回访
			1. 完成服务的次日对接受服务的对象进行回访。
			2. 每6个月进行1次随访追踪，了解服务对象的健康状态、服务需求和满意度。
			3. 通过定期随访和数据分析，评估健康干预的效果，对健康方案进行调整和优化。
		6. 资料归档
			1. 管理要求

每月应对接待记录、预约记录、评估记录、诊疗记录、服务记录等进行整理，装订成册，归档保存。

* + - 1. 保存时间

档案保存时间不少于15年。

* 1. 服务评价与改进
		1. 服务评价

7.1.1　服务评价包括服务组织自我评价、服务对象或相关第三方评价和第三方评价。

7.1.2　宜设置服务质量检查部门，配备专（兼）职的服务质量检查人员，制定服务质量检查标准、程序和要求。

7.1.3　宜采取日常检查、定期检查、不定期抽查、专项检查等方式进行自我评价。每年开展自我检查、内部考核与评价不少于1次，并形成检查与评价报告。

7.1.4　宜建立满意度测评机制，采取设置意见箱、问卷调查、访谈、电话、微信等多种形式听取服务对象或相关第三方对服务的建议或意见，对收到的投诉和意见应及时回应和反馈。

7.1.5　服务满意度测评应每年不少于 1 次，并形成分析报告。

7.1.6　服务评价内容宜包括但不限于：服务方案、服务内容、服务方法、服务流程、服务时间、服务频次、服务人员、服务效果、服务满意度、服务记录和服务档案归档情况。

7.1.7　有条件的服务组织，可委托专业的第三方开展服务评价。

7.2　服务改进

7.2.1　应定期对服务效果进行总结，对出现的服务质量问题进行分析，提出整改措施。

7.2.2　应跟踪整改措施的落实，及时改进并评价整改效果，做到持续改进服务质量。

1.
2. （资料性）
中医智慧康养服务流程图

图A.1给出了中医智慧康养的服务流程。

**图A.1 中医智慧康养服务流程图**

