



智慧居家养老 运营方案

”

从客户案例中而来，为客户业务成功而生





华卫天和·大健康产业基地

关于公司—集团化背景，实力雄厚



集团背景：北京华卫天和健康科技集团有限公司

集团位于中关村科技园区大兴生物医药产业基地核心地带，占地面积近1.5万平方米，专注于生物医药初创企业孵化工作，控股企业涵盖生物制品储运及营销、体外诊断试剂研发生产及销售、病毒检验及灭活、生物医药研发、智慧养老等高新技术领域，已基本形成生物医药产业生态链，年产值达十亿元。

公司介绍：北京华卫迪特健康科技有限公司

公司成立于2011年，隶属于华卫天和集团旗下，是一家由美国留学归国人员创办的国家高新技术企业。2015年，在移动医疗健康管理的丰富积淀之上，公司打造出智慧养老品牌“医家通”，产品线涵盖居家养老、社区养老、机构养老、民政监管、医养结合、旅居养老、连锁养老、家庭养老床位等九大类别。目前，医家通智慧养老平台已为全国30个省市的1200多家养老机构提供了专业的企业级信息化服务。



公司资质与成就—背负责任砥砺前行



国家资质

- 1项发明专利证书
- 19项软件著作权
- 国家高新技术企业
- 双软认证企业
- 北京市新技术新产品(服务)证书

企业荣誉

- 2016中国养老医疗产业突出贡献奖
- 中关村示范区海外人才企业创业支持单位
- 中国社区发展协会社区驿站工作委员会副主任单位
- 中国民族卫生协会信息化专业委员会副秘书长单位
- 中关村智能养老产业联盟成员单位
- 中国科技产业化促进会会员单位



关于产品——领先的智慧养老服务商

医家通

领先的智慧养老服务商

医家通——以“物联网、互联网、云计算、大数据、人工智能”为核心技术，围绕养老服务场景，持续完善居家为基础、社区为依托、机构为补充、医养相结合、上层有监管的养老服务体系，构建养老行业全生命周期闭环生态开放平台。





企业领先-行业浪潮中脱颖而出



案例领先

- 已服务全国**30省1200+**家养老机构
- **30+**家金牌客户案例可实地参观
 - 项目**真实落地**，值得信赖



售后领先

- 业内**首家**设立客户成功部
- 拥有**高素质**技术研发人才
- 每年售后研发投入**300余万**
- 强大的**集团背景**及资源支撑



产品领先

- 拥有**9条**成熟的产品线
- 完整覆盖养老**全业态**
- 产品**每月**持续迭代，**永久**支持升级



目录

01

客户案例

02

建设背景

03

顶层架构

04

服务系统

05

智能硬件



PDF编辑试用



01

客户案例



客户案例（一）：江苏无锡 - 宜兴市社区便民服务中心

关键词：运营指挥中心 服务过程监督 政府购买



宜兴市人口共109万，人口老龄化率达29%，属于典型的老龄化城市。宜兴市提供家政等便民服务的单位多为散、乱、小的个体户或中介公司，不仅难以满足市民多样化、专业化的服务需求，还容易发生坐地起价等乱象。为有效解决此类问题，宜兴市社区便民服务中心（宜居乐养老服务中心，以下简称“中心”）经宜兴市民政局、市场监督管理局登记注册后正式成立。

中心与医家通合作，打造了“互联网+智慧养老”云平台，并部署了运营指挥中心系统，长者或其家属可以通过服务热线、“宜居乐智慧健康养老”微信公众号及“宜居乐”APP下单，可清晰了解服务项目价格，预约服务时间，备注服务要求，同时上门服务人员可通过APP实现上门服务和工单处理。服务过程要求拍摄服务现场照片进行上传，实现了对服务过程的监督核实。用户还可通过在线评价，参与服务监督，解决了以往存在的投诉难现象。

同时中心利用这一平台承接了政府购买公益性服务民办公助项目，以宜兴市区18个居家服务站为依托，开展居家援助和智慧养老服务等日常性服务内容。为目前服务中心为30000多名老人提供照料服务，在宜兴市获得了社会、政府的一致好评，受到江苏省省级、无锡市市级政府的赞许，居家养老已经成为江苏省的养老示范性标杆项目。



客户案例（二）：北京海淀 - 医养康（北京）健康管理有限公司

关键词：高端群体 服务综合体 长护险 日间照料 医养结合

医养康（北京）健康管理有限公司成立于2015年（以下简称“医养康”），是北京市、海淀区两级政府重点扶持的国家级高新技术企业，以其创新性PPP（政府和社会资本合作）养老模式纳入国家卫计委、民政部“国家级医养结合试点单位”，并被列入“海淀区十三五规划”。医养康致力于将机构养老、社区养老与居家养老相结合，打造街道—社区—家庭”三级养老服务体系，在街道择址建设医养康服务综合体，即民政系统的养老照料中心。

经过不断地探索改进，医养康在甘家口街道初步形成了“1个医养康服务中心（社区医养康服务综合体）+N个医养康服务站+家庭医养康服务终端”的**三级养老服务体系**（三个中心及多个驿站：海淀甘家口养老照料中心、甘家口社区卫生服务中心医养结合指导中心、医养结合指挥调度中心，6个养老服务驿站，10个站外延伸服务站）。

在海淀、大兴、通州共承接了7个**医养康托管项目**，累计服务社区老人4.5万人次，康复理疗服务2.6万人次，建立健康档案1.3万份，完成了甘家口地区87%的**居民健康数据采集和基本服务**，实施**老年人养老能力评估及需求调研**近1.6万人次，签订《智慧社区居家养老健康照护计划》5000多份，确立了标准化、可复制的020社区医养康服务综合体模式，已基本具备在海淀区其他街镇进一步推广的基础条件。





客户案例（三）：青海海东 - 青海嘉特养老服务有限公司

海东市作为全省唯一的中央财政支持开展居家和社区养老服务改革试点城，大力推行养老服务设施‘公建民营’及‘民办公助’运营模式。

青海嘉特养老服务有限公司在成功中标区民政养老项目后，与医家通形成战略合作，建成“嘉特智慧医养服务云平台”。开展智慧养老服务、服务于平安区、乐都区、化隆回族自治县等多个日间照料中心。

通过智能一体机、血压计等设备对老人血压、血糖、心电图等健康指标进行检测，检测数据可实时同步到云平台老人健康档案中予以长期管理，老人健康档案与医院的数据连接后，为医生诊断提供了准确的数据。而且，大大减少的检查的环节，减轻了群众的经济负担，方便百姓及时就医，得到了老人的认可及民政领导的肯定。

项目二期，在医家通的倾力打造下，建成“居家养老服务大数据监控”大屏，对居家上门服务实时数据、健康检测实时数据、服务情况、工单数据等进行实时监控，对政府购买的居家养老服务情况定期考核、公示。大大提升了服务质量和 service 管理水平。

关键词：少数民族 农村养老 公建民营 日间照料





客户案例（四）：江苏仪征 - 美好家园孝慈养老服务中心

仪征市智慧养老服务信息平台在医家通的助力下，经需求调研、功能设计、开发测试，历时8个月，正式部署上线并投入使用。平台以居家养老服务系统为核心，具备工单派发和监管、数据存储和统计分析、呼叫中心、手机APP、养老机构监管等功能模块。彻底告别了“多平台混用、信息重叠、资源浪费”的旧时代，正式开启“大数据智慧养老”新征程！

智慧养老服务信息平台，改变了以往多次填写繁琐表格的现状，实现了全流程业务线上处理。由“线下”到“线上”，搭建呼叫中心系统，开设养老服务客服热线，6名客服专员24小时在线服务，负责工单派发、电话回访、服务监督、电话受理等。

评估师利用手机APP即可为老人进行养老评估，实现了评估的无纸化管理。为老人设置专属二维码，助老员按照约定的内容和时间开展上门服务。服务前先扫码定时定位，服务时拍摄服务前后对比照片上传至平台，服务结束请服务对象或亲属确认服务项目、时间、效果等内容，最后需扫码离开，整个过程可实现全面监管，有效提升服务质效。同时给民政部门开放端口及大数据监管中控大屏，可随时调取、查看服务数据，进一步加强服务事前、事中、事后监管。

仪征市智慧养老服务信息平台，通过“互联网+养老”的模式，形成了全人群覆盖、全方面服务、全过程管理、全天候响应的养老服务信息化基本框架，为加强养老服务监管、提高养老服务质量、优化服务资源配置提供了有力支撑，为当地更多老年人带来福音。

关键词：呼叫中心系统 服务过程监督 政府监管





客户案例（五）：山东青岛 - 首康壹家健康管理集团

青岛首康健康管理集团旗下运营着1家中高端医养融合护理院、5家居家养老服务中心，均有着成熟的社区居家养老服务体系以及“1+n+6”社区居家养老服务模式，并大力推行“时间银行”、“银龄委员会”两大新型养老模式。

与医家通合作后，项目一期建成了康宁颐养智慧管理云平台，平台可协助老人申请政府购买养老服务，政府监管人员和机构运营人员可以很方便地进行政府购买的审核及持续跟踪养老服务计划任务的执行情况，并对政府购买的服务进行管理。服务人员通过手机APP即可完成服务过程记录，实现了后台实时监管，确保了服务的时效和执行质量。所有上门服务人员都经过专业的技能培训及手机端APP操作培训，为所属街道城市社区和农村的老人提供六助服务，包括助餐、助医、助洁、助浴、助急、助乐，以及其它上门居家养老服务，用心为老人送上温暖周到的呵护。同时还为失能、失智、自理、半自理人群及周边社区老人提供多元化的医养融合养老服务，为老人们的幸福晚年生活保驾护航。

项目二期，在医家通助力下，打通了信息壁垒，与区民政统一管理平台进行对接，将老人服务数据进行实时上传，实现了民政统一监管，为开展居家养老业务的运营及政府监管提供了基础应用支撑。

关键词：社区居家服务体系 政府购买 政府监管





合作客户（部分）



合作伙伴（部分）





客户地图 — 客户业务分布全国



30个

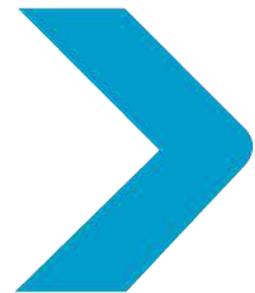
省级行政区域已覆盖

1200+

养老机构共同选择

30+

金牌客户实地考察



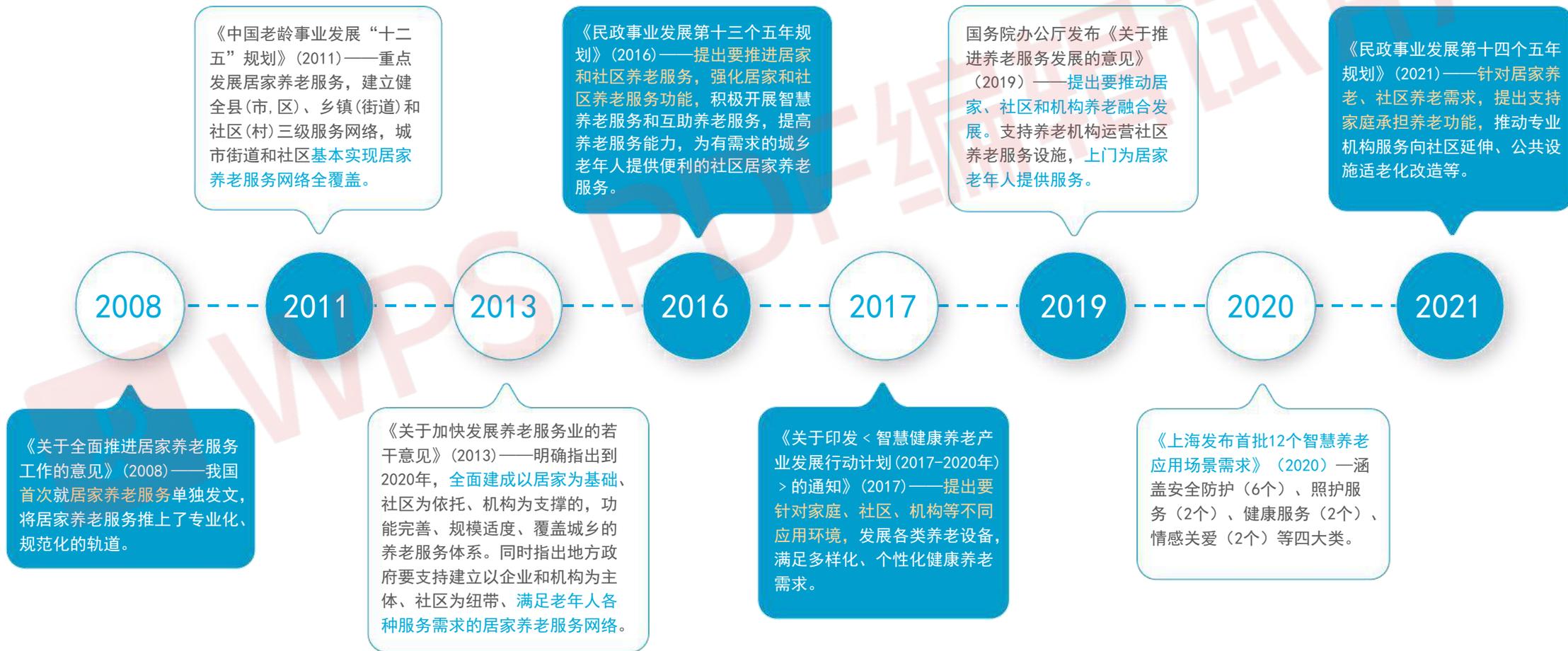
02

建设背景



历年居家养老政策（节选）

居家养老政策作为解决我国养老难题的重要社会福利政策，在各地的实践中取得了一系列积极的成果和可借鉴的经验。以下为我国部分社区居家养老相关政策：





居家养老运营痛点



居家服务如何盈利

运营决策缺乏数据支撑，投入与需求匹配不当导致成本浪费？



服务质量如何监管

服务人员的工单质量难以衡量，弄虚作假又该如何避免？



服务流程如何规范

服务流程混乱不统一，如何进行规范化管理及监督？



政府采购如何满足

政府采购项目中，需要满足哪些条件，实施方式，又该如何向相关部门展示？



突发事件如何预防

如何实现对老人进行24小时监护、意外事故的预警和及时处理？



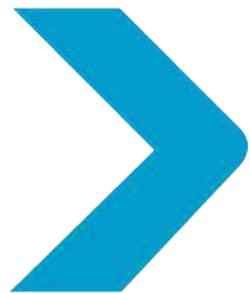
老人子女如何安心

老人在家的生活、护理以及突发情况，如何实时让子女知晓？



03

顶层架构



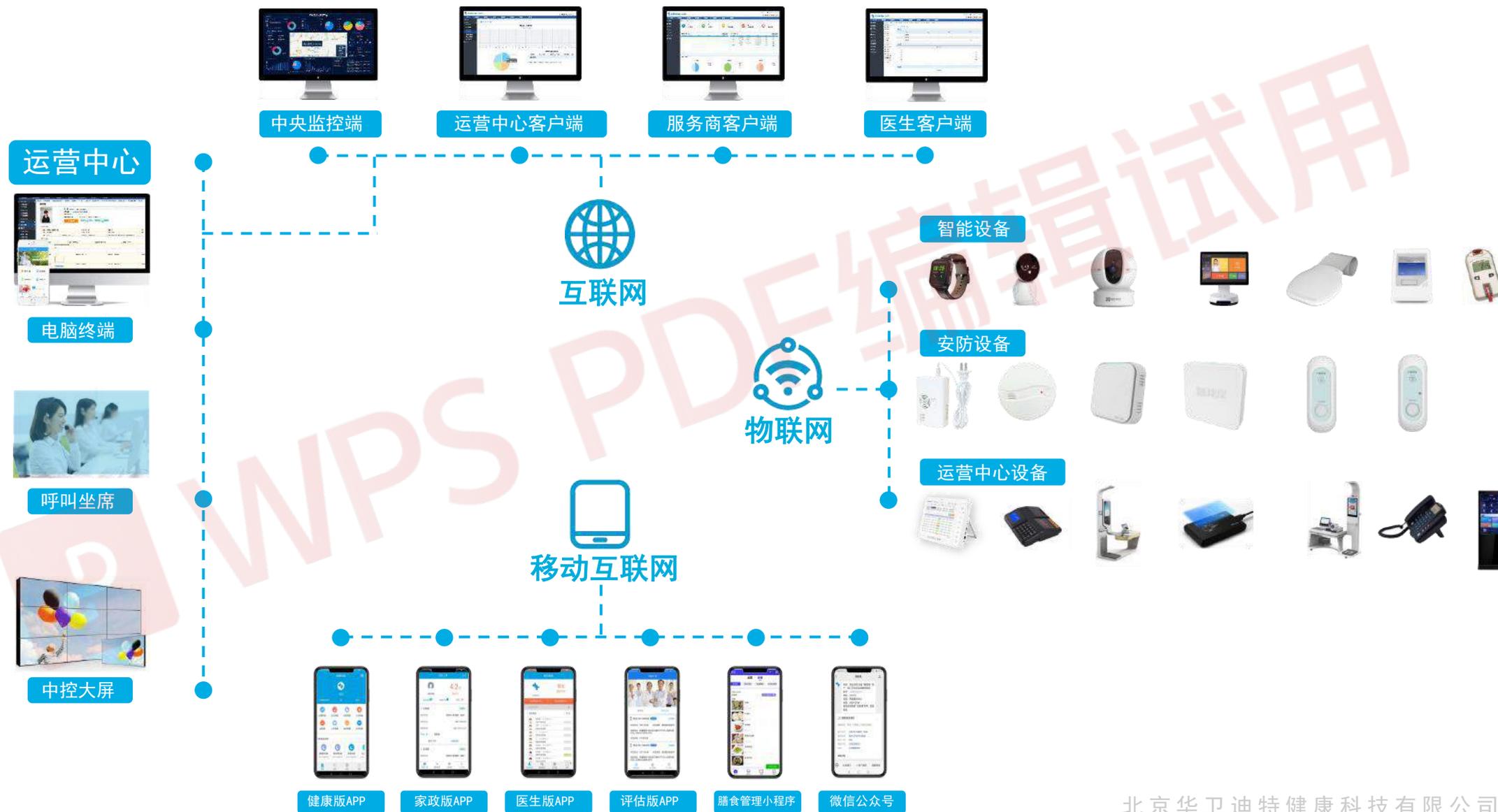


两大顶层架构（一）：居家养老部署架构



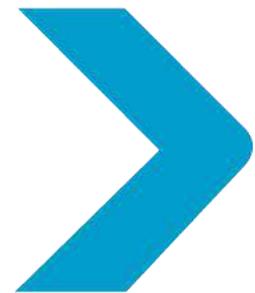


两大顶层架构（二）：居家养老平台架构





PDF编辑试用



04

服务系统



两大基本服务场景（一）：呼叫上门服务场景



打电话/SOS/微信端/APP

1. 需求受理
5. 工单回访



呼叫中心

2. 服务派单



老人（或子女）

3. 上门服务
4. 服务评价



服务人员

服务流程规范



1. 上门服务刷卡签到



2. 服务中



3. 服务结束刷卡签退



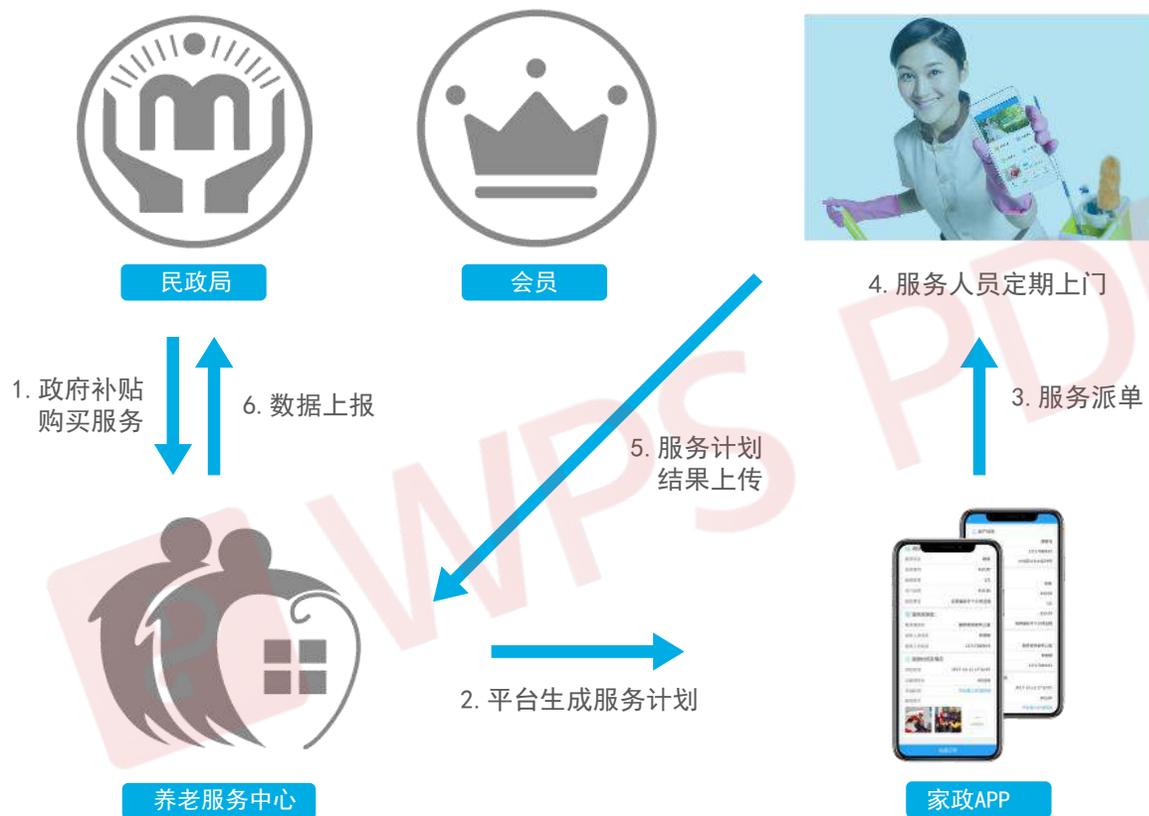
5. 平台整体数据监控



4. 评价（老人/子女）



两大基本服务场景（二）：计划上门服务场景



服务流程规范





九大延伸管理体系（一）：中央控制平台管理体系

中央控制大屏



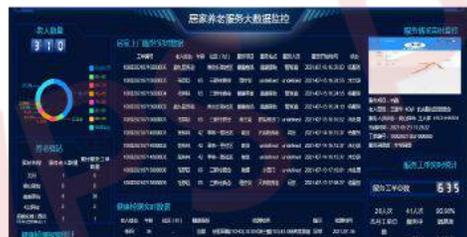
区域监管平台



居家安防总控平台



老人防走失智能监控



居家养老服务大数据监控

利用大数据技术结合超窄边接屏，将养老数据直接呈现，做到数据分析结果一目了然。

从养老信息管理到养老机构统计、从居家养老服务到安全监护信息展示成为最具代表性的信息化养老模式。

客户部署示例





九大延伸管理体系（二）：老人档案管理体系



老人基础档案

老人综合查询

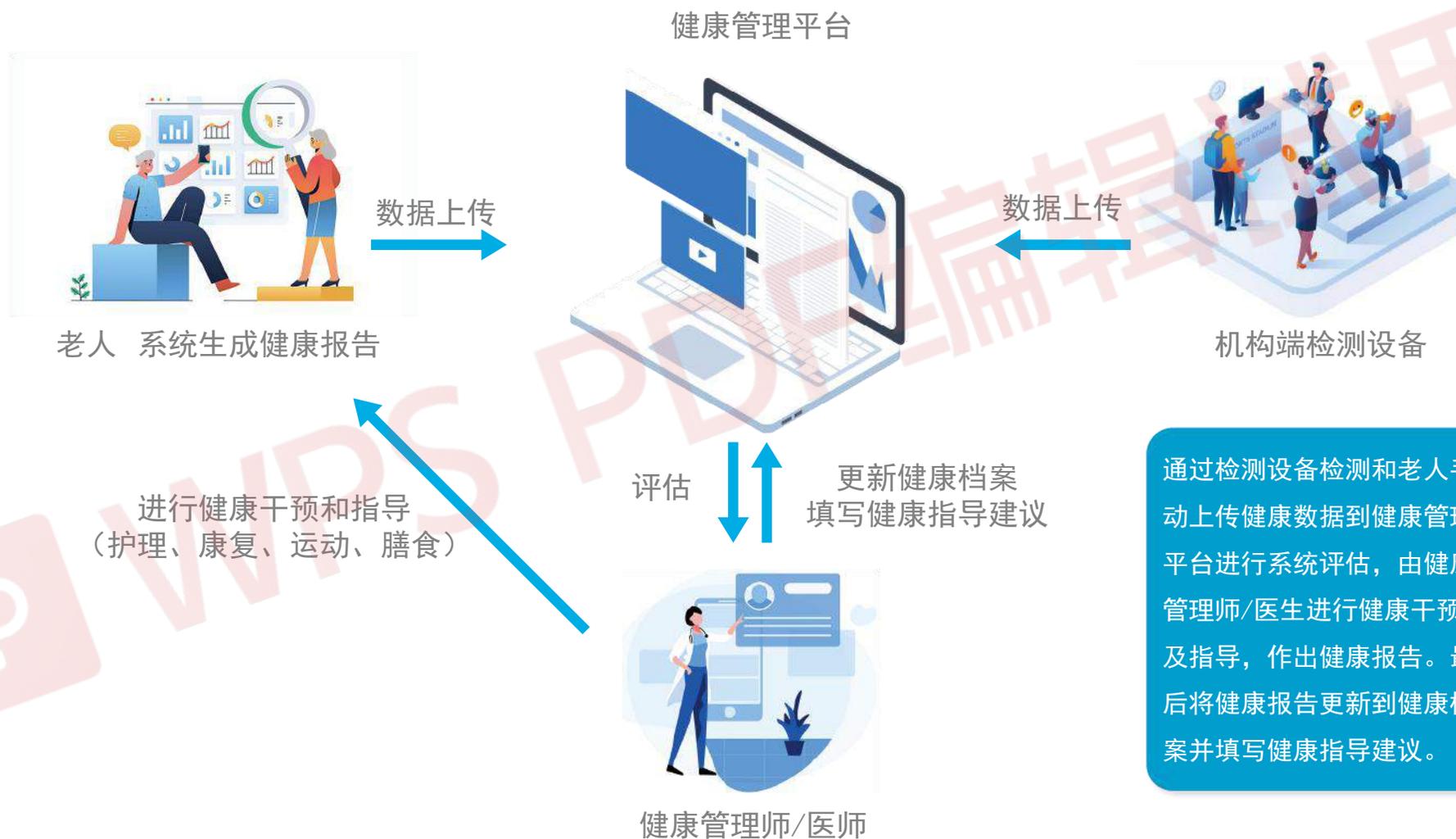


九大延伸管理体系（三）：老人能力评估体系



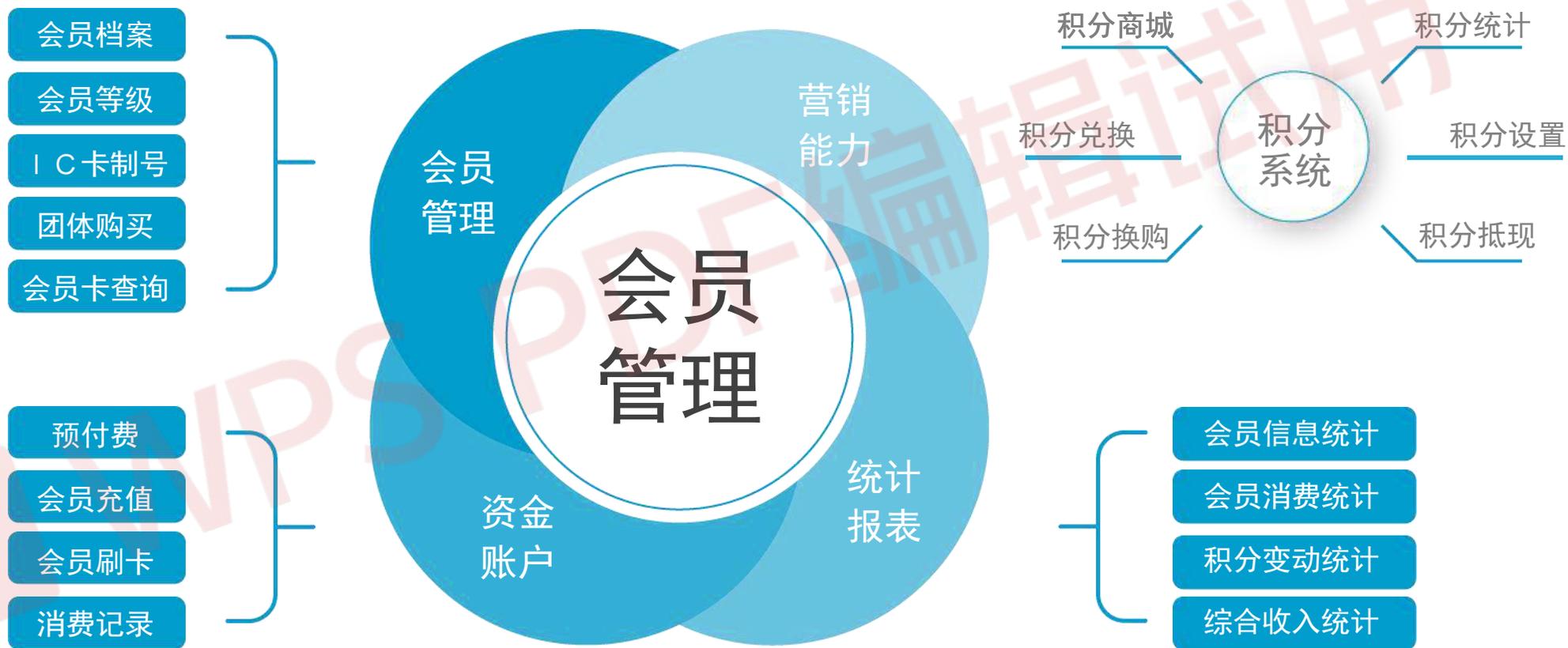


九大延伸管理体系（四）：老人健康管理



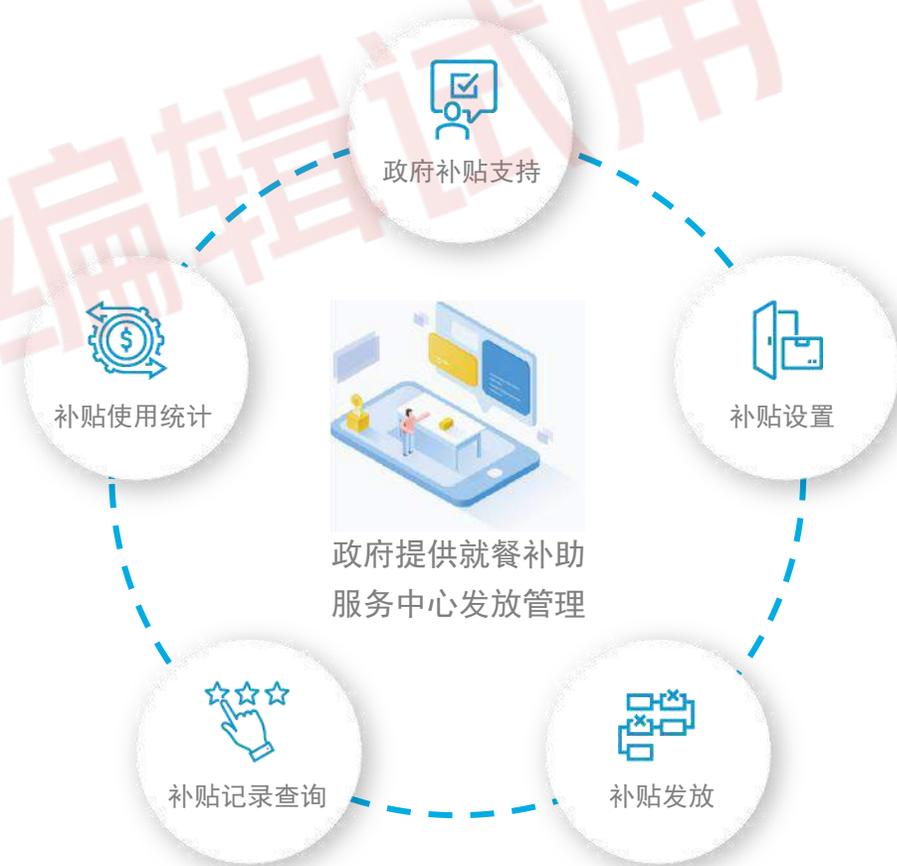


九大延伸管理体系（五）：会员管理体系





九大延伸管理体系（六）：老人膳食管理体系





九大延伸管理体系（七）：活动管理体系



老年大学



户外娱乐



发布活动



活动报名



人脸签到



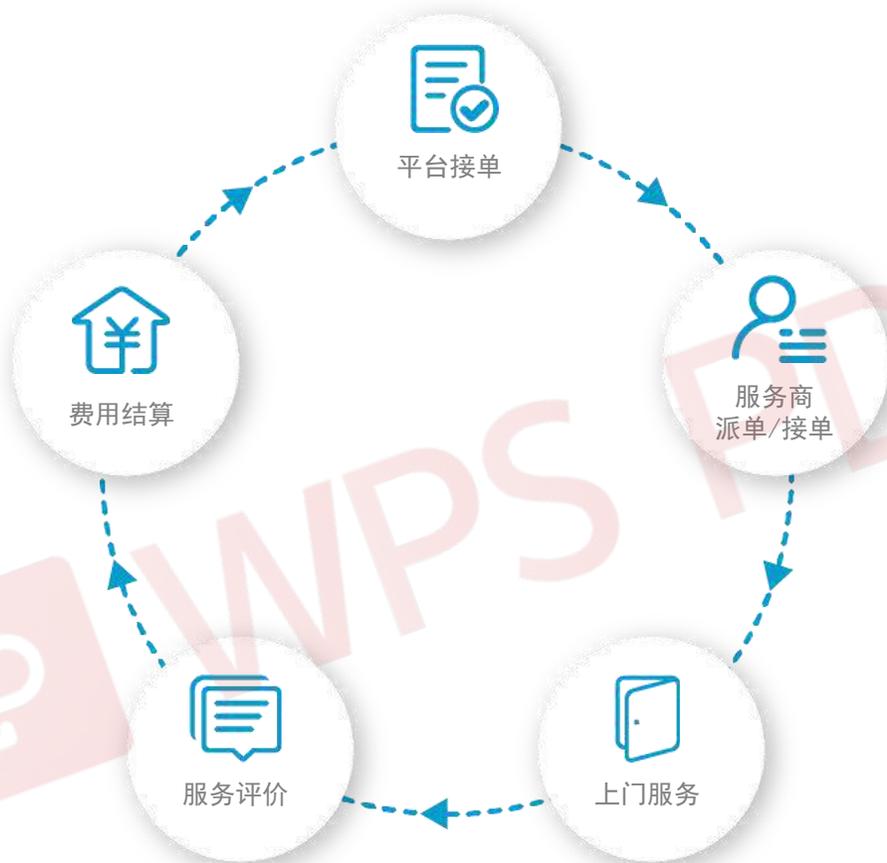
活动总结



- 老人社区活跃度实时展现
包括老人服务、呼叫来电、到店消费等信息
- 可实现人脸信息采集、活动报名、活动签到、签退等
- 支持社区养老活动精彩图文视频等形式展现
- 终端大屏实时监控，高效清晰



九大延伸管理体系（八）：服务商管理体系



服务流程规范





九大延伸管理体系（九）：人事管理体系



员工信息管理



员工信息全面归档, 打造高效信息平台



劳动合同管理



体检信息管理



评估师



医生



社区管家



员工保险管理

 3 合同到期提醒	 6 体检到期提醒	 4 保险到期提醒
---	---	---

重要事项准时提醒, 有效规避劳动风险!!



移动端应用



健康版App

家政版App

医生版App

评估版App

膳食管理小程序

支持健康版（子女版）App、医生版App
不管子女在哪里都可以帮助老人选择服务项目。同时，子女可以对老年人进行定位查找，防止老人走丢。



微信消息通知

服务项目

健康档案

工单详情

微信端支持家庭版本（子女端、老人端）
可随时查看健康档案，购买服务项目
工单详情等。



智慧居家养老服务体系

呼叫上门服务场景

计划上门服务场景

中央控制平台
管理体系

老人档案
管理体系

老人能力
评估体系

老人健康
管理体系

会员
管理体系

老人膳食
管理体系

活动
管理体系

服务商
管理体系

人事
管理体系



PDF编辑试用

05

智能硬件

——五大智能应用方案



五大智能应用方案（一）：智能居家照护方案





智能家居照护方案 — 门磁传感器



门磁传感器

安装位置一：入户门

- 报警条件：
1. 老人24小时未出门或未回家
 2. 敞开时间超过半小时

安装位置二：冰箱门

- 报警条件：
1. 老人24小时未打开冰箱
 2. 敞开时间超过半小时





智能家居照护方案 — 红外探测器



红外探测器



安装位置一：客厅

报警条件： 24小时未感应到老人活动

安装位置二：卫生间

报警条件： 12小时未感应到老人活动



智能居家照护方案 — 紧急呼叫器



紧急呼叫器



安装位置一：固定安装在家/老人随身携带

报警条件：当遇紧急情况，老人按一键紧急呼救键



智能家居照护方案 — 水浸传感器



水浸传感器



功能：实时漏水监控，精准探测险情

报警条件：当检测处水位高度达到设定值



智能家居照护方案 — 燃气泄漏报警器



燃气泄漏报警器



功能：实时燃气泄漏监控，精准探测险情

报警条件：当可燃气体泄漏并达到设定浓度时，
将发出声光报警信号



智能家居照护方案 — 烟雾探测器



烟雾探测器



功能：高精度离子式探测，实时烟雾火情监控

报警条件：当烟雾浓度达到报警值，
设备立刻发出声光报警信号



智能家居照护方案 — 摄像头



摄像头

功能：

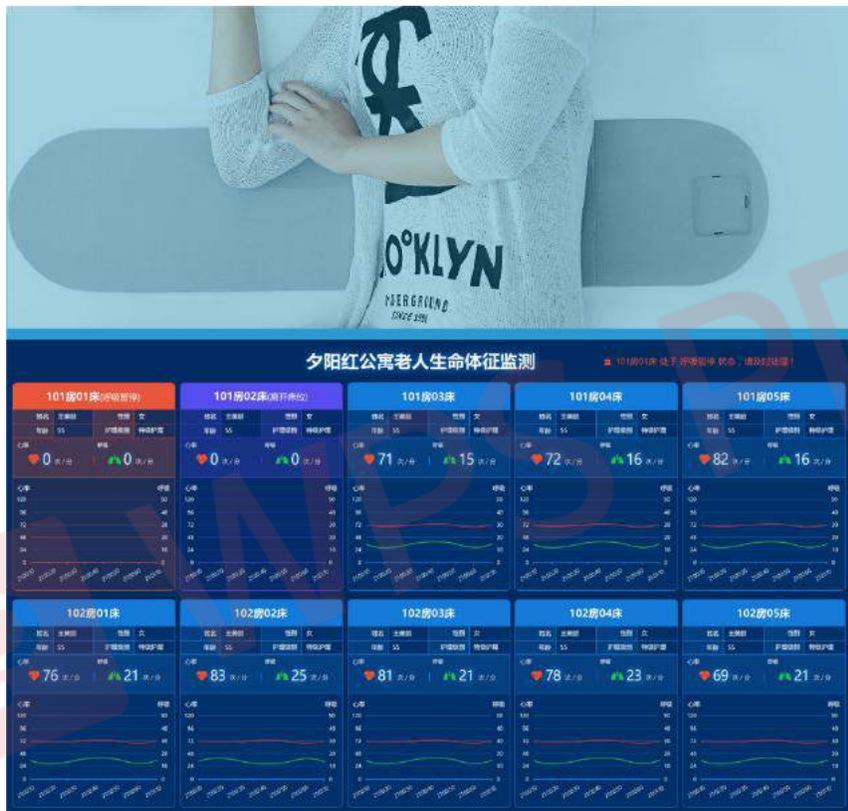
当系统出现报警或收到紧急呼叫，工作人员及家属可一键开启家中摄像头，360度查看老人状况。

- 无感看护
- 双向语音对讲
- 支持多终端查看





智能家居照护方案 — 睡眠监测毯



睡眠监测毯

功能：微体动传感，非穿戴无感监测心率、呼吸等

报警条件：老人体征数据异常，将自动报警至平台



五大智能应用方案（二）：室外定位报警方案



- 精准定位
- 健康监测
- 跌倒识别
- 双向通话
- 电子围栏
- 紧急呼救

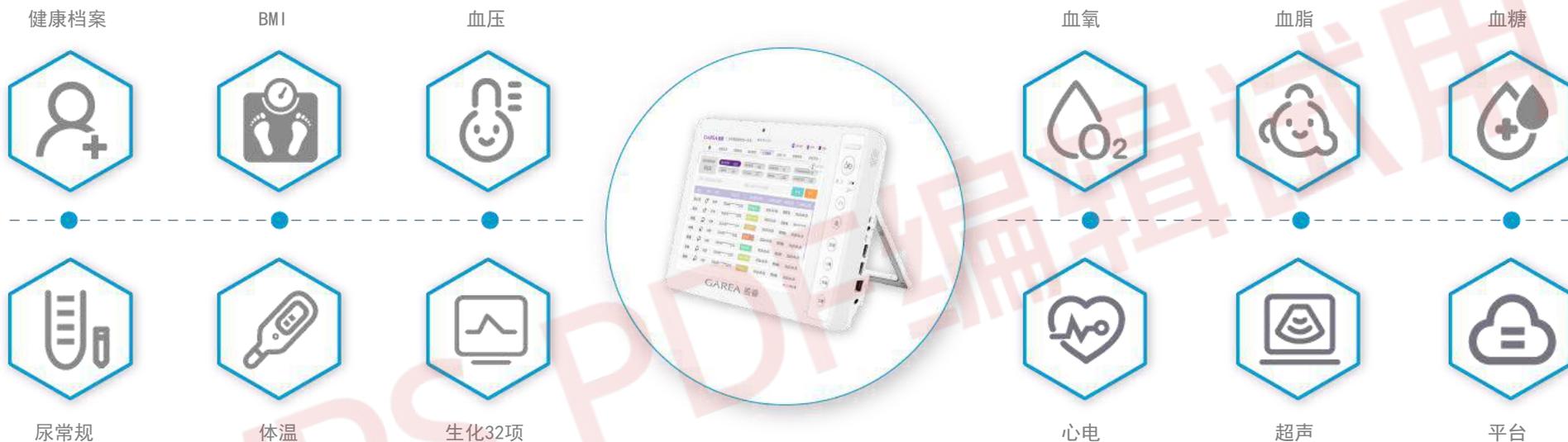
功能：工作人员和家属APP端可随时查看老人的行动轨迹和监测数据

报警条件：当老人意外跌倒或紧急呼救时，手表主动报警，平台联动做出救助措施





五大智能应用方案（三）：智能健康监测方案



- 医疗级别检测仪器
- 身份识别，自动建档
- 数据智能采集、上传
- 一键生成健康档案





智能健康监测方案 - 其它健康设备



血压仪



血糖仪

大型检测一体机





五大智能应用方案（四）：驿站会员终端方案 — 会员刷卡



当读取到会员IC卡后，后台将显示会员老人资料
服务工单，付费记录等信息，一目了然。



驿站会员终端方案 — 人脸识别签到机

- 老人社区活跃度实时展现，包括老人服务呼叫来电、到店消费等信息
- 可实现人脸信息采集、活动报名、活动签到、签退等
- 支持社区养老活动精彩图文、视频等形式展现
- 终端大屏实时监控，高效清晰





五大智能应用方案（五）：中医理疗终端方案

中医综合诊断系统（增强型）

脉象诊断系统；体质辨识系统；中医舌面象诊断系统
中医养生调理系统；经典处方系统



中医综合诊断系统（便携机）

中医脉象诊断系统，舌象诊断系统，中医体质辨识系统
望闻问诊断系统，个性化养生调理系统：含食疗、食谱、针灸按摩穴位



理疗设备-负离子康健仪

激活细胞、修复损伤细胞、减少酸性、氧化、臭氧、乳酸等
破坏人体健康因素给生命体内创造良好的环境，激活细胞
新陈代谢，增强人体自然治愈能力克服疾病。



中医脉象诊断系统

中医脉象诊断系统，中医体质辨识系统
个性化养生调理系统，WiFi传输



理疗设备-红外神灯

辅助治疗、风湿骨病、关节疼痛、肌肉扭伤、伤口恢复
急慢性风湿性关节炎、颈椎病、肩周炎、腰肌劳损
软组织伤的辅助治疗。



理疗设备-电脑中频治疗仪

镇痛、消炎、促进血液循环、刺激神经肌肉的增强与收缩
模拟中医推拿、按摩手法并内置临床经验75个处方



理疗设备-高电位

降低血液粘稠度，改善心脑血管的血液供应。





五大智能应用方案

