居家养老呼叫中心解决方案

**项目背景**
    在现行生育政策不变的情况下，2010年，中国60岁及以上老年人口将达到1.74亿，约占总人口的12.78％，其中80岁以上高龄老年人将达到2132万，占老年人口总数的12.25％。2050年，中国老龄人口将达到4.37亿，65岁以上老人占总人口比例将达到27.8％，80岁及以上高龄老人占总人口比例将从2000年的1%更快速地上升到2050年的9.1%。届时，中国老年人口数量比发达国家老年人口总和还要多出3700万人，老年人口总量将超过世界第三人口大国美国的总人口（3.95亿）。
    老年人是社会的宝贵财富，他们曾经为国家、社会和家庭做出过贡献，其晚年生活应当得到切实保障。经济社会的快速发展为建立完善老年保障事业创造了有利条件，大力发展养老服务业，不断满足广大老年人的物质生活与精神文化需求，是坚持以人为本、全面落实科学发展观的根本要求，也对促进家庭和睦、人际关系融洽、构建社会主义和谐社会具有直接而深刻的影响。同时，大力发展养老服务业能够有效提高包括广大老年人在内的全体人民的生活质量，促进相关行业发展，推动经济增长，符合经济社会协调发展的总体要求。
**方案特点**
    1、符合民政部门管理特点及国家建设居家养老服务体系之“政府主导、社会参与”的方针。根据民政部门的管理需要，平台可构建“市、区（县）、街道办事处（行政村）、居委会”四级或多级运营管理体系。
    2、服务功能强大、实用，可实现全方位的为老服务应用。紧急救援（地图化显示、短信通知亲属、组织服务机构实施响应救援）；生活帮助（家政服务、日托照顾、订餐送水等等，项目内容可随时定制）；主动关怀（通过电话、短信讲天气预报、养生保健、医疗卫生、养老政策等信息主动发送给服务对象）。
    3、多种配套终端产品可选择（一键通呼叫器、老人手机，多种型号可选），满足不同养老人群的个性化需求。
    4、通过生理参数检测仪量血压、血糖、血氧、脉搏等信息，系统进行远程采集与传输，通过GPRS与居家养老健康信息分析系统进行数据通信，提供不受距离、物理位置或者环境约束的医疗服务。
    5、呼叫中心功能强大，服务对接安全快速；电子化工单形成闭环管理，对入网服务机构进行评级，保障服务体系健康完善。
    6、电信级运营平台、系统运营稳定可靠；模块化构建、部署快速、可平滑升级，满足未来需要。
    7、电子围栏监控，有效结合GIS/GPS定位系统，对部分需要重点照顾的老人进行实时监控，如遇老人踏出日常活动区域，将通过语音、短信联动预警，通知其家属，保证老人的安全。
    8、“互联网+养老”模式，对于服务的预约，服务工单的处理，不再局限于PC端，平台支持APP预约服务、找人、查询老人状态、工单状态，同时支持服务人员通过微信对工单进行受理及反馈，基于移动互联的应用会是居家养老服务顺应“互联网+”的最佳实践。
**适用范围**
    各省民政厅、市民政局、区民政局或老龄处等民政部门；
    社区服务中心类民办非企业单位。