

ICS

备案号:

DB 62

甘 肃 省 地 方 标 准

DB 62/T —2019

虚拟养老院基本服务规范

2019 - - 发布

2019 - - 实施

甘肃省质量技术监督局 发布

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 虚拟养老院服务要求	1
5 虚拟养老院服务纠纷处理	9

前 言

本标准按照 GB/T1.1-2009 给出的规则起草。

本标准由甘肃省质量技术监督局、甘肃省民政厅提出。

本标准起草单位：甘肃省民政厅、兰州市民政局、兰州市城关区民政局、兰州市城关区虚拟养老院。

本标准主要起草人：文新龙、田春、朱端品、王进才、张鹏、丁军洲、李丽君、张志伟、秦田田、张智、朱文静、朱玉玲。

本标准由甘肃省民政厅归口并负责解释。

虚拟养老院基本服务规范

1 范围

本标准规定了虚拟养老院基本服务的术语与定义、服务质量要求、服务流程、服务双方权利及纠纷处理办法。

本标准适用于虚拟养老院。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期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 24421.1 服务业标准化工作指南第1部分 基本要求

GB/T 24421.3 服务业标准化工作指南第1部分 标准编写

3 术语和定义

《虚拟养老院系列管理标准术语与定义》中界定的虚拟养老院基本服务术语和定义适用于本标准。

4 虚拟养老院服务要求

4.1 服务企业要求和人员要求

《虚拟养老院加盟企业及从业人员要求》中界定的虚拟养老院服务企业及从业人员要求适用于本标准。

4.2 服务工具管理

4.2.1 服务用品、用具应配备齐全，定期检查、补充。

4.2.2 服务用品、用具应分类存放，使用后及时清洗、消毒。

4.2.3 消毒剂、清洁剂、洗涤剂 and 杀虫剂等有毒有害品应有规范的采购控制程序。

4.2.4 采购的服务用品、用具应是经国家指定检测机构检验合格，并符合环保产品要求。

4.3 基本服务内容及服务要求

4.3.1 生活照料类

4.3.1.1 助洁服务

(1) 洗漱等个人卫生应协助到位，容貌整洁、衣着得体、指（趾）甲清洁、长短适宜、无异味。

(2) 保持床铺清洁、干燥、平整。

(3) 饮食、如厕等应协助到位。

(4) 保持居室整洁、物具清洁、物品摆放整齐、环境卫生，定期通风，保持室内空气新鲜，无异味。

(5) 清洁、整理物品应事先获取服务对象或其家属同意，并于服务对象或其家属面前清洁、整理其个人物品。

(6) 根据服务对象特殊情况整理物品（如放置常用物品于中风老年人容易拿取的位置，老年痴呆患者的物品应简洁摆放，并于存放位置加上文字或图片，方便找寻）。

(7) 保持个人护理用具清洁及卫生，摆放有序。

(8) 配备充足及可使用的清洁工具，使用服务对象的清洁器材和耗材时，应事先获取服务对象或其家属同意。

(9) 遇呕吐物、血渍、排溺污物，应及时清洗消毒。

(10) 处理炉灶及电器时，应检查是否妥善安装、运作正常。

4.3.1.2 助浴服务

助浴服务包括上门助浴和服务场所助浴。

(1) 助浴前应进行安全提示。

(2) 助浴过程中应有家属或其他监护人在场。

(3) 助浴过程中应注意观察老年人身体情况，如遇老年人身体不适，应立即停止助浴，并采取相应应急措施。

(4) 上门助浴时应根据四季气候状况和老年人居住条件，注意防寒保暖、防暑降温及浴室内通风，防受凉、防烫伤。

(5) 助浴过程中应保护老年人隐私，尊重心理需求。

(6) 助浴过程中按需适用润肤露，选用安全环保、达标清洁用品。

(7) 外出助浴应选择有资质的公共洗浴场所或有公用沐浴设施的养老服务机构。

4.3.1.3 助洗服务

(1) 衣物卫生、整洁及妥善存放。

(2) 分类收集衣物、被褥和尿布，污物和洁物分开放置。

(3) 根据衣物的质地和颜色分类洗涤、晾晒。

(4) 衣物交收及纪录应清晰。

(5) 定期协助清洗及晾晒床单、被罩、枕巾、浴巾、被子、蚊帐、窗帘、沙发布套等家居织物。

(6) 贵重衣物应建议服务对象选择有资质的专业洗涤机构服务，并应事先获取服务对象或其家属同意，与服务对象或其家属点算清楚及签收，做到标识清楚、核对正确、按时送还，洗涤费用应实报实销。

4.3.1.4 助餐服务

(1) 确保进餐者及协助进餐人员均有采取合适的卫生措施。

(2) 为上肢肌肉及关节无力的服务对象提供进食辅助器材，以协助他们维持独立进食的能力。

(3) 对被评估为有吞咽困难的服务对象，应根据医疗专业人员的喂食指导意见，并为服务对象选择质地及稀稠度适合的食物。

(4) 针对不能自行进食的服务对象，应以合适方法与速度进行喂食。

4.3.1.5 助医服务

(1) 确保服务对象在就医前准备好身份证、病历、诊疗卡、医保卡等证件。

(2) 应根据服务对象的身体状况和要求规划和选择合适的往返交通路线及交通工具、助行工具。

(3) 协助服务对象与医生的问诊交流,包括向医生表达服务对象的重要状况、协助记录医生医嘱、提醒服务对象执行医嘱、将就诊情况汇报服务对象家属及上级主管。

(4) 遇紧急送医情况,应全程陪护服务对象办理挂号、入院、取药等手续,安抚服务对象情绪,且与服务对象家属保持沟通,直至家属到医院交接为止。

4.3.1.6 代办代购服务

代购入院老人需要的日常生活用品;代办入院老人生活中的日常琐事;与虚拟养老院相关加盟企业联系,代为办理家用电器故障维修。

(1) 明确老人需要代购代办的具体事宜及要求,按照入院老人要求进行代购代办。

(2) 如代购代办过程中需要发生变更时要及时与老人沟通。

(3) 代购代办完成后给入院老人明确物品损坏与注意事项等,并得到老人认可。

(4) 代购代办中要注意安全性、时限性、准确性、方便性。

(5) 代办服务范围一般为日常生活事务,不包括处理重要个人物品或贵重财物。

(6) 代办服务时应当面清点钱物、证件、单据等,做到当面清点并签字。

4.3.1.7 搬运、整理服务

为入院老人进行迁居以及家庭内物品的搬运,为入院老人进行家庭内大件物品整理。

(1) 明确老人需要搬家、搬物的具体事宜及要求,按照入院老人要求进行搬家、搬物。

(2) 搬运过程中不能损坏物品,确保完好无损。

(3) 搬运特殊物品要请专业人员;

(4) 搬运、整理完毕,需得到入院老人认可。

(5) 搬运物品要注意安全性。

4.3.1.8 接送服务

接送入院老人就医、外出参加活动等。

(1) 明确入院老人接送需求(如:目的地、过程陪伴等)

(2) 准时接送入院老人,入院老人要求变更时,及时与入院老人沟通。

(3) 接送过程中确保安全性、时限性、准确性。

(4) 入院老人安全送到目的后,应与委托人明确交接。

4.3.2 饮食服务类

4.3.2.1 集中用餐

(1) 符合国家和本市食品安全法律法规的规定。

(2) 尊重老年人的饮食生活民族习惯。

(3) 注意营养、合理配餐,每周有食谱。

(4) 提前一周为用餐老人预订膳食。

- (5) 助餐服务点应配置符合老年人特点的无障碍设施。
- (6) 送餐运输工具应保持清洁卫生，餐具做到每餐消毒。
- (7) 助餐服务点及送餐运输工具应有统一的虚拟养老院标识。

4.3.2.2 上门送餐

接到订餐电话后确认订餐内容。备餐过程确保食品卫生及安全，最后根据入院老人需求及时送到老人家中。

4.3.2.3 上门做餐

- (1) 及时与入院老人沟通，明确老人需求。
- (2) 制定科学、合理的食谱，采买原料并记录有关账目。
- (3) 掌握原料的清洗和加工方法，掌握制作主食和菜肴的工艺流程。正确使用厨具和炊具，并及时清洗和消毒。
- (4) 安全正确使用基本调味品。
- (5) 鉴别食品成熟性状。
- (6) 正确鉴别食品质量、妥善保存食品。
- (7) 服务结束，与入院老人及时确认。
- (8) 虚拟养老服务人员必须持证（健康证、烹调师资格证书、虚拟养老服务人员上岗证）上岗。

4.3.3 陪护照料类

4.3.3.1 老人照料

- (1) 帮助老人梳洗、穿衣。
- (2) 照料卧床老人，更换卧床老人的床单，保持干燥、清洁，定时翻身。
- (3) 帮助吞咽困难老人的喂食，能够制作适宜的食物，协助老人完成正常的饮食。
- (4) 协助老人完成大小便排泄、便器、纸尿裤的使用。
- (5) 协助老人使用轮椅拐杖等助行工具，预防意外事故的发生。
- (6) 对老人居室进行合理布置。
- (7) 为老人读报、读书。

4.3.3.2 医疗陪护

- (1) 配合医护人员完成老人的给药并保管药品。
- (2) 观察老人的液体出入量及皮肤、头发和指（趾）甲的变化、老人不舒服状况。
- (3) 用常规消毒方法对便器等常用物品进行消毒。
- (4) 合理使用热水袋、冰袋进行护理。
- (5) 正确掌握体温计的使用方法。
- (6) 进行简单的护理记录，配合医护人员完成对老年人高血压病、冠心病、中风、帕金森病、糖尿病、退行性关节炎、痛风、便秘、老年性痴呆症等常见病的护理。

- (7) 遵医嘱，帮助特殊老人进行肢体被动运动。
- (8) 协助老人使用适宜健身器材。
- (9) 对外伤出血、烫伤、噎食、摔伤等意外情况及时报告并做出初步的应急处理。

4.3.3.3 康复护理

- (1) 开展服务前及有需要时，应由专业人员评估服务对象的身体状况并制定训练计划。
- (2) 康复训练应由专业人员或在专业人员指导下按计划实施。
- (3) 应告知服务对象训练的目的及安全注意事项，确保设备完好（如螺丝无松动、安全带长度合适等），确保场地安全（如检查场地通风换气、防滑、无障碍物等）。
- (4) 协助服务对象使用康复器材时，应注意观察老年人的身体、训练状况，及时给与协助、指导和鼓励，保障服务对象安全。
- (5) 对服务对象的身体情况、训练情况、效果及反馈等有文字记录，对突发事件有处理指引方案。

4.3.3.4 医疗保健

- (1) 应为服务对象建立健康档案，档案包括健康纪录、病历记录、个人药物记录尤其是否有过敏史等。
- (2) 应根据服务对象实际情况制定有针对性的预防方案，并进行基础性的防治。
- (3) 应定期评估服务对象健康状况，如常规生理指数监测（体温、血压、心率、体重等）；为有需要的服务对象提供医疗护理服务（如造口护理、引流导尿管等）；服务对象要定时服药的，应了解服务对象的药物处方，有条件的服务机构为服务对象提供储存药物，正确备药、派药或喂药等服务，并制定处理药物事故的工作程序或指引。
- (4) 应制订医疗保健突发事件处理指引方案。

4.3.4 家政便民类

4.3.4.1 常规保洁

家庭居室环境保洁，包括庭院、顶棚、护栏、地下室、车库等的保洁；家庭居室室内保洁，包括地面、墙面、门窗、隔断、厨房、卫生间、卧室、大厅、阳台等的保洁；家庭生活设施及物品保洁，包括灶具、洁具、家具、电器、工具、轮椅、衣物、窗帘等的保洁。

- (1) 明确入院老人服务要求，及时与老人沟通。
- (2) 入院老人家庭居室环境：物品摆放有序，整齐清洁，无乱放、乱挂。
- (3) 入院老人家庭居室室内：整洁美观、目测无尘、空气清新无异味、温度适宜。
- (4) 入院老人家庭生活设施与物品：整齐有序、洁净无浮尘。
- (5) 服务结束，与老人沟通确认保洁工作达到老人要求。

4.3.4.2 专项保洁

入院老人家中地板、地毯、地砖、空调、抽油烟机、煤气灶、家庭居室消毒、空气治理、病虫害防治等的专业保洁。

(1) 明确入院老人服务要求，及时与老人沟通。

(2) 地板打蜡：地面清洗干净、无残余旧蜡、无杂物、无污迹，墙面、踢脚板及室内摆放物干净、无溅洒污点，打蜡均匀、薄厚适当、蜡面光亮无流痕、无黄斑、整体一致。

(3) 地毯清洗：清洗前的吸尘工作认真全面，移动物品井然有序、回归原位无损失，重点污渍清洗干净、表面平滑。

(4) 室内空气清新。

(5) 居室消毒：应确定病毒种类与需消毒的物品，选择正规合适的消毒剂与消毒方法，配置有效的消毒溶液，保证足够的消毒灭菌时间，消毒结束后做好善后工作。

(6) 居室病虫害防治：应确定害虫种类，选择合适的杀虫剂与杀虫方法，配置有效的杀虫溶液，保管好暂时未用的杀虫剂，提醒客户收藏好食物以防污染，保证足够的消毒灭菌时间，做好善后工作。

(7) 空调、抽油烟机与煤气灶保洁：应按照专业清洁技术方案进行清洁。

(8) 服务结束，与老人沟通确认保洁工作达到老人要求。

4.3.4.3 修门换锁

修门换锁服务执行公安部门的有关规定。

4.3.4.4 家用电力线路故障维修检查

检查老人家中供电线路是否存在安全隐患，有无破损；电器开关、插座是否安全完好；对检查出的故障点进行维修。

(1) 与入院老人沟通，确认故障现象。

(2) 对寻找出的故障原因与老人及时沟通，安全处理。

(3) 服务完毕，与老人及时确认。

(4) 作业过程中，注意安全防护，使用绝缘工具，杜绝无证（电工操作证）上岗作业。

4.3.4.5 上下水管道设备维修

检查上下水管道、阀门、水表、水咀等设施是否完好；找出故障点，更换维修水表、阀门、管道等损坏设施；疏通下水管道。

(1) 与入院老人沟通，确认故障现象。

(2) 对寻找出的故障原因与老人及时沟通，安全处理。

(3) 服务完毕，与老人及时确认。

(4) 作业过程中，注意安全防护，持证（管道工上岗证书）上岗。

4.3.5 文化娱乐类

参观各类书画作品展览会；参观博物馆或纪念馆等；组织入院老人游览公园；组织入院老人参与社区各项文化、体育、教育娱乐活动；组织入院老人参与社区治安、环境和精神文明建设活动。

(1) 合理安排活动时长、频率，活动场地应有活动时间安排表。

(2) 活动场所工作日每天开放 6 小时以上。

- (3) 活动场所内的物资购买、借用等应有明确记录。
- (4) 提供适合不同兴趣和能力的服务对象的活动。
- (5) 阅览、书法、绘画、音乐、棋牌、歌舞等文化康乐活动不少于 5 项。
- (6) 设施设备有专人维修保养，并有相应记录。

4.3.6 心理慰藉类

4.3.6.1 心理咨询

对入院老人的情绪变化进行观察，并与老人进行心理沟通；向入院老人宣讲心理保健知识；对入院老人人际交往中存在的不和谐现象与矛盾进行分析疏导；协助解决临终入院老人的心理与社会需求；与老人进行情感交流并予以心理支持。

- (1) 耐心倾听老人倾诉。
- (2) 通过沟通和交谈了解老人心理困惑，并合理疏导。
- (3) 通过交谈，有针对性的给出温和、适宜的意见或建议。
- (4) 咨询人员要持证上岗，注意礼仪礼节及交流方式。

4.3.6.2 心理治疗

对入院老年人离退休综合症进行疏导治疗；对入院老人寂寞孤独、忧虑、恐惧、焦虑、固执、依赖、抗药、悲观等不良情绪进行疏导治疗。

- (1) 耐心倾听老人诉求。
- (2) 找到问题点，给出治疗建议。
- (3) 持续跟踪回访接受治疗的入院老人状况，并及时与其亲属沟通，科学治疗。
- (4) 咨询人员要持证上岗，注意礼仪礼节及交流方式。

4.3.6.3 精神慰藉

精神慰藉包括精神支持、情感交流、关怀访视等服务，服务形式包括陪同聊天、陪同散步等。

- (1) 每周电话问安不少于 1 次，耐心倾听，与老年人谈话每次不少于 15 分钟，有谈话记录。
- (2) 服务对象生日、传统节日应电访或上门问候。
- (3) 定期（如中国传统节日）组织志愿者关怀探视、慰问服务对象。
- (4) 在陪聊、谈心过程中应尊重服务对象的需要，语速适中，耐心、细致，不应有意打探隐私，达到心理疏导和抚慰的效果。
- (5) 为生活方式经历重大改变的服务对象（如入院、丧偶、丧子、重大疾病确诊等），提供个别的心理关顾服务，以协助其适应生活方式转变
- (6) 安排服务对象与家属共同参加活动。

4.3.7 法律服务类

为入院老人进行法律法规政策宣讲；入院老人社会保障、交通事故、赡养、财产继承、婚姻、房产、医疗等方面的法律法规政策咨询；按照虚拟养老院要求为入院老人提供法律援助。

- (1) 耐心、细致倾听老人诉求。
- (2) 正确、客观、简洁地解释法律法规。
- (3) 注意沟通技巧和方法。
- (4) 咨询人员要持证上岗。

4.3.8 临终关怀类

根据老年人或亲属要求对有需求的老人开展临终关怀服务。

- (1) 应根据老年人病情及时联系、通知亲属。
- (2) 密切关注老人的情绪变化，提供相应的心理支持。
- (3) 协调老人完成未了心愿、订立遗嘱、器官捐献等法律事务。
- (4) 对已故老年人进行身体和室内环境清洁、整理及消毒。
- (5) 协助亲属整理遗物及联系相关方处理后事。
- (6) 协助委托人办理费用结算等事宜。

4.3.9 托管服务类

(1) 配备有医疗、护理等专业人员，能提供医疗、护理等专业服务。

(2) 原则上，临时托养一次最长不超过 7 天，且同一老人一年申请临时托养服务的次数不宜超过 4 次。

(3) 宜与周边社区医疗机构建立联动机制，便于及时转介。

4.3.10 老年用品服务类

老年用品服务包括用品展示与咨询、租赁、回收及捐赠服务。

4.3.10.1 用品展示与咨询

(1) 展示的用品应清楚、如实标明产品的适用人群、规格型号、特点介绍及生产和经销商联系方式等信息。

(2) 应对所有用品登记造册，妥善保管，定期核查，做好核查记录。

(3) 老年人咨询时，工作人员应耐心讲解和指导，并至少示范 2 次用品的使用方法，告知其注意事项。

4.3.10.2 租赁、回收及捐赠服务

(1) 出租的用品应符合国家质量标准，保证老年人使用安全。

(2) 租赁双方应按照合同的规定签订租赁合同，明确双方基本信息、用品信息、租赁费用、租赁期限、违约责任等内容，保证双方的合法权益。

(3) 租赁期至的用品应统一回收、统一消毒、统一清洗，确保再次出租用品的卫生。

(4) 对于不便租借或服务点暂缺的用品，工作人员应及时联系相关用品供应商，提供转介或代购服务。

(5) 接收捐赠品或转赠捐赠品，应有捐赠、签收等文字记录。

4.3.11 安全援助服务类

安全援助包括安全设施的安裝、紧急呼援、定期上门查看、定期电话查询、适老化家居改造、改善老年人家居安全环境等。

4.3.11.1 安全防护

(1) 呼叫器、求助门铃、远红外感应器等安全防护器材应符合国家规定，质量完好率达 100%，其功能应符合老年人的特点和需求。

(2) 了解老年人家庭设施的安全状况，不定期检查水、气、取暖、降温等设施运行情况，排除安全隐患。

4.3.11.2 紧急呼援

(1) 定期安排紧急呼援服务公司人员上门维护终端通讯设备，保持通讯设备使用正常、线路畅通，并有相关记录。

(2) 应保持呼援平台坐席 24 小时有人值班，确保紧急呼援来电 5 秒内接听。

(3) 话务员应语音清楚、语速适中，语气镇定、有耐心。

(4) 话务员应定期接受急救知识、养老政策等有关培训。

4.3.11.3 定期上门查看，定期电话查询

(1) 定期协同有资质的专业人员检查服务对象家庭的水、电、煤气等设施运行情况，排除安全隐患，并有相关记录。

(2) 针对三无、五保、孤寡、独居、纯老（空巢）、失能（伤残）、计生特扶（含失独）、低保低收等特殊服务对象，应提供至少每三天一次的电访；针对高龄、重病、失能中的独居服务对象，应提供至少每周一次的上门探访。

4.3.11.4 适老化家居改造

(1) 改造前，应对服务对象的家居环境、房屋结构进行科学、专业的评估，并制定合理的改造方案。

(2) 适老化家居改造应由具有资质的机构或专业人员提供服务。

(3) 发现服务对象家居存在安全隐患的，应主动告知服务对象或其家属，情况较轻的，应提出局部适老化家居改造建议；情况严重的，应及时通知相关部门并协助转移服务对象到安全的场所。

5 虚拟养老院服务纠纷处理

5.1 纠纷处理办法

5.1.1 虚拟养老服务人员在服务过程中与入院老人发生纠纷时，应及时向虚拟养老服务企业反映，服务企业根据实际情况，协调入院老人妥善解决。

5.1.2 虚拟养老服务人员在服务过程中与入院老人发生纠纷时，虚拟养老服务企业与入院老人协调无效时，应及时向虚拟养老院反映，由虚拟养老院出面协调解决。

5.1.3 虚拟养老院的院长对服务过程的纠纷，经与入院老人协商同意，有让步使用、放行或接收的批准权。

5.2 协商和解无效时

—请求虚拟养老服务行业协会调解。

—提请仲裁机构仲裁。

—向法院提请诉讼。