

ICS

备案号:

DB 62

甘 肃 省 地 方 标 准

DB 62/T —2019

虚拟养老院系列管理术语与定义

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

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。

虚拟养老院系列管理术语与定义

1 范围

本标准规定了与虚拟养老院有关的术语和定义。

本标准规定的所有要求是基本的、通用的，旨在适用于虚拟养老院建设。本标准的制定考虑了GB/T19000标准中所阐明的质量管理体系要求。

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

下列术语和定义适用于本标准。

3.1 虚拟养老院

利用信息技术手段，通过面向居家老年人的呼叫中心、网络系统、信息平台 and 智能通信设备及APP软件，将政府、加盟企业（组织）、社区、家庭与个人互联，提供实时、快捷、高效、低成本的智能化居家养老服务。

3.2 入院老人

与虚拟养老院签订协议并享受虚拟养老院所提供服务的年满60周岁及以上老人（患有传染性疾病、精神疾病的除外）。

3.3 居家养老服务

指以家庭为核心、以社区为依托、以专业化服务为依靠，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。

3.3.1 生活照料类

为入院老人提供饮食照料、环境及个人清洁卫生、排泄护理、转移护理等日常生活照料的服务。

3.3.2 饮食服务类

虚拟养老院购买餐饮服务类加盟企业的部分服务，为入院老人提供就近的餐饮服务，入院老人可以刷卡就餐、指纹就餐。

3.3.3 陪护照料类

虚拟养老院从业人员对老人的个人卫生、健康进行护理，包括但不限于按照老人饮食的基础原则科学合理的进食，保证老人的营养需求；掌握老人的起居特点，为老人提供安全舒适的生活服务等。

3.3.4 家政便民类

虚拟养老院为方便入院老人对家庭事务进行实际操作和科学管理，以其所在家庭为服务对象购买包括水电维修、管道疏通、清洁清洗、修门换锁、搬家运输等在内的服务并提供话费充值、公用事业缴费、

行政事业缴费、出行购票等各类便民服务。

3.3.5 文化娱乐类

虚拟养老院为入院老人购买休闲、文化娱乐类加盟企业的部分服务，组织放松身心、增加生活情趣的活动并提供活动场所。

3.3.6 精神慰藉类

虚拟养老院购买心理咨询机构或者接受义工（志愿者）的部分服务，比如心理咨询、心理治疗等，为入院老人传播心理健康知识，增加入院老人心理保健意识，促进老人心理健康的服务。

3.3.7 法律服务类

虚拟养老院购买律师事务所或者接受义工（志愿者）的部分服务，维护入院老人的合法权益和帮助解决遇到的法律纠纷等服务。

3.3.8 安宁服务类

虚拟养老院向临终的入院老人提供适应其生理、心理和社会需求的照顾，比如购买政府殡葬管理部门的部分服务，解决困难、孤寡等入院老人老有所归的社会问题，使临终老人生命得到尊重。

3.3.9 卫生医疗类

虚拟养老院购买医疗服务类加盟企业的部分服务，为入院老人提供就近的医疗服务，医疗服务类加盟企业为入院老人建立医疗档案。

3.3.10 家庭管理类

虚拟养老院以提高家庭物质、精神生活质量为中心的一种特殊的家庭组织和建设活动。旨在提高家庭管理效率，减轻入院老人劳务负担。分为五大类：家庭教育、家庭关系、家庭健康、家庭文化、家庭财政管理。

3.3.11 托管服务类

在家庭以外，由虚拟养老院组织与实施的、为虚拟养老院入院老人提供的看护服务，包括为失能、半失能老人提供的全日制、半日制托管服务，入院老人临时生活照管服务等。

3.3.12 老年用品服务类

包括用品展示与咨询、租赁、回收及捐赠服务。

3.3.13 安全援助服务类

包括安全设施的安装、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。

3.4 虚拟养老院加盟企业

虚拟养老院加盟企业是指在依法注册成立，自主经营，独立核算，从事家政便民、医疗服务、餐饮服务、心理慰藉等能满足老年人养老需求的各类大、中型生活服务型企业或民非组织，并按照约定条件加盟虚拟养老院，开展为老服务工作的企业或机构。

3.5 虚拟养老服务人员

具备法定劳动资格，经虚拟养老院考核后可从事虚拟养老服务的人员。分为：

3.5.1 居家养老服务员

虚拟养老服务人员的资格系列名称，指掌握相应的居家养老服务知识与技能，并经过考核合格后的星级居家养老服务人员。

备注：本标准中的居家养老服务人员服务内容为基本居家养老服务工作，上岗证（从事居家养老服务人员上岗所必须的资格证书，规定持证人员具备的技能和提供服务的类别）和星级居家养老服务人员资格证书由地方（县级以上）虚拟养老管理部门制发。

3.5.2 专项居家养老服务员

居家养老服务从业人员的资格系列名称，指具备较熟练的在居家养老服务门类下的某专项劳动技能，并经考核合格后的星级居家养老服务人员。

3.5.3 居家养老服务师

居家养老服务从业人员的资格系列名称，指能对入院老人进行家庭助理、管家、家庭理财、家庭安全服务的居家养老服务从业人员。

3.6 不符合

任何与工作标准、程序、法律法规、定义、管理规范等的偏离，其结果能直接或间接导致入院老人伤害或疾病、财产损失、生活环境破坏或这些情况的组合。

3.7 纠正措施

为消除已发现的不符合的原因，使工作的预期效果与制定的管理计划保持一致所采取的书面指示与实际措施。

3.8 预防措施

为消除潜在不符合的原因或其他潜在不期望情况的发生所采取的措施。