



现代养老丛书

现代养老服务

The Management of Modern
Geriatric Nursing Services

经营管理

蔡林海 著



上海科技教育出版社



现代养老丛书

The Management of Modern Geriatric Nursing Services

现代养老服务 经营管理

蔡林海 著



上海科技教育出版社

图书在版编目(CIP)数据

现代养老服务经营管理/蔡林海著. —上海:上海科技教育出版社, 2015.10

(现代养老丛书)

ISBN 978-7-5428-6317-1

I. ①现… II. ①蔡… III. ①养老—社会服务—研究—中国 IV. ①D669.6

中国版本图书馆CIP数据核字(2015)第229366号

责任编辑 叶 锋 李 翔

装帧设计 汪 彦 杨 静

现代养老丛书

现代养老服务经营管理

蔡林海 著

出版发行 上海世纪出版股份有限公司

上海科技教育出版社

(上海市冠生园路393号 邮政编码200235)

网 址 www.sste.com www.ewen.co

经 销 各地新华书店

印 刷 上海颀辉印刷厂

开 本 720×1000 1/16

印 张 9.75

版 次 2015年10月第1版

印 次 2015年10月第1次印刷

书 号 ISBN 978-7-5428-6317-1/R·434

定 价 26.00元

互联网 + 现代养老服务经营管理

1. “互联网+现代养老服务管理”是提升养老服务整体水平的大趋势

(1) 养老服务行业的现状与痛点

2014年中国老龄化人口已经达到2.2亿,其中60%患有慢性病,失能半失能老人超过5000万。今后数年,随着50后和60后快速老龄化,需要养老护理服务的高龄老人会日益增多。

中国现有养老服务机构46 000家,养老床位580万张,养老服务业的发展势头良好,但是,现有养老服务机构(特别是民办、新建)在经营上盈利的不足10%;一半以上长期处于亏损状态;养老服务机构整体的入住率偏低,养老床位空置率达到50%;养老服务机构的经营不但面对着亏损、利润低、投资回报慢、护理人员紧缺及人员流失率高的难题,而且承担着巨大的运营风险(养老护理责任风险)。

由于养老服务行业的这些痛点,导致了中国社会养老服务体系整体的水平偏低,老年人和家属对养老服务的满意度偏低的现状。

(2) “互联网+现代养老服务管理”是提升养老服务整体水平的“法宝”

养老服务是典型的“人对人”的服务,提高老年人和家属对养老服务的满意度是改善养老服务机构经营效益的重要途径,因为老年人和家属的满意度高所产生的口碑一定会提高服务机构的声誉从而提高入住率和服务利用率,入住率和服务利用率高了经营状况就会得到改善,养老服务机构运营只有实现盈利才能可持续发展。

另一方面,要提高老年人和家属的满意度就必须致力于提高养老服务的水平,同时还要具备一定的能力来应对护理人员紧缺,人员流失率高的难题以及运

营风险(养老护理责任风险)。

在互联网+的时代,发展“互联网+现代养老服务管理”是提升养老服务整体水平、解决养老服务经营难题、应对养老服务经营风险的重要“法宝”。

2. “护老专家云”是国内首套基于云计算的“互联网+现代养老服务管理”系统

(1) 中国老龄事业发展基金会“中日介护养老合作示范项目”:护老专家云

“护老专家云”(yunjiehu.com)是国内首套基于云计算的“互联网+现代养老服务管理”的软件系统,该系统是中国老龄事业发展基金会“中日介护养老合作示范项目”(介护,是看护、照顾的意思)的重要成果。

“护老专家云”可以为各类养老服务机构提高服务机构运营管理、养老服务标准化管理的全套解决方案,引进这套系统可以提高养老服务的水平、增加老年人和家属对养老服务的满意度,从而改善养老服务的经营效益。

(2) 互联网+是实现养老服务信息化的有效途径

在中国46 000家养老服务机构中养老服务信息化的普及率还十分低,目前,国内的养老信息化的产品主要局限于呼叫系统、家政热线和监控系统,由于缺乏拥有现代养老服务专业经验的软件系统开发商,所以,在国内市场,现代养老服务运营管理软件相当少,引进现代养老服务管理软件系统的服务机构更少。

另一方面,由于国内养老信息化产品的开发成本和导入成本都较高,许多养老服务机构有发展信息化的愿望,但缺乏信息化投资的资金和信息化的专业人才,这就导致整个养老服务行业信息化水平偏低的现状,这个现状也是中国养老服务整体水平偏低的一个主要原因。

“护老专家云”采用互联网+的方式为养老服务机构提供运营管理的全套解决方案,大大降低了养老服务机构进入信息化的“门槛”,只要有互联网和电脑(包括智能终端设备)、不需要信息技术的专业人才就可以用非常低的成本实现养老服务的信息化。因为“护老专家云”是基于阿里云计算的“互联网+现代养老服务管理”的软件系统,信息数据的安全保密性可以得到充分的保证。所以说,互联网+是实现现代养老服务信息化的有效途径。

3. “互联网+现代养老服务管理”可以为养老服务机构带来哪些效果？

采用“互联网+现代养老服务管理”方式的“护老专家云”软件系统是日本养老服务运营管理20年的经验和技术与中国国情的“结晶”，也是日本养老服务标准化、专业化、服务管理现代化的“集大成”。采用“护老专家云”可以为养老服务机构带来以下5大效果。

(1) “护老专家云”是养老服务“运营管理的专家”

采用“护老专家云”就是通过互联网引进了“中日养老服务运营管理的专家团队”。“护老专家云”可以指导养老服务经营管理层更好地对本机构进行运营管理，从而改善经营效益。

许多养老服务机构为了提高自己的运营管理水平、为老人提供优质的服务、提高自己的经营效益而花费巨资聘请养老服务的运营管理专家团队做咨询指导。但是，由于国内的养老服务体系的建设刚起步，服务水平高、经营效益好而且运营成功的养老服务机构不多，拥有丰富的运营管理成功经验的专家团队相当少，虽然有一些香港和台湾地区或是国外经验的专家团队，但是聘请这些专家团队的费用相当高，许多养老服务机构负担不起。如果采用“护老专家云”通过互联网就可以低成本地“聘请到中日养老服务运营管理的专家团队”来指导和支援服务机构的运营管理。

“护老专家云”是中日技术专家根据日本养老服务第一线20年来积累的运营管理经验和技術结合了中国的国情而设计的软件系统，可以适用于机构养老（养老院、老年公寓、养老社区）和社区养老（日间服务、上门服务、短期托老）。这套系统由8大运营管理项目、250个小项目构成。系统采用日程表的形式，可以让经营层、管理层、第一线的班组长一目了然地、随时掌握整个服务机构运营状况，其中包括员工和排班情况、老人的服务需求、服务的预约和实施状况，养老床位的运转、食堂运营以及服务收费等实际情况。“护老专家云”能为服务机构带来由中日运营管理专家指导日常实际运营管理的效果，从而有效地管理入住率和服务利用率。

(2) “护老专家云”是新建养老服务机构运营管理的“入门指南”

对于新建的养老服务机构来说，采用“护老专家云”可以实现通过互联网获取新建养老服务机构运营管理“入门指南”的效果。

许多来自不同行业的运营管理人员在新建养老服务机构运营管理上往往不知道从何处着手、应该如何着手、怎样开展业务,摸索的时间越长运营管理走上轨道的时间就会拖得越长,经营的损失就越大,投资的回收期就会更长。因为“护老专家云”系统化、标准化地安排了养老服务机构平时日常运营管理的主要业务流程,具备指导新手从基本掌握运营管理直到入门的功能,新建机构的运营管理人员可以借此快速地提高整个机构的运营管理水平。

(3) “护老专家云”是“养老服务标准化管理的专家”

采用“护老专家云”就等于通过互联网聘请到了“中日养老服务标准化管理的专家”。“护老专家云”除了具备支援养老服务机构运营管理的功能外,它的最大的特色就是对养老服务进行标准化管理,以便提高养老服务的质量、增加老人和家属对养老服务的满意度。

“护老专家云”的养老服务管理项目由 10 个大项目和 120 个小项目构成,全面地设定了养老服务的标准化程序,从而指导养老护理员按照统一的、标准化的程序提供优质服务,安排好老人按照计划接受自己称心的服务。

无论是老员工还是新手都按照设定好的标准化的服务程序工作,这样就保证了服务质量的稳定性,也保证了不同员工为老人提供的服务质量的均衡性。更重要的是,采用标准化的服务程序可以缩小新、老员工之间服务熟练度的差距,大幅度减少因为人员流动或辞职对养老服务质量带来的负面影响,避免因员工辞职或流动导致服务质量下降,从而避免了老人和家属因此产生的不满。

(4) “护老专家云”是养老服务的操作手册和培训教材

采用“护老专家云”就等于通过互联网获得了“养老服务的标准化操作手册和员工培训教材”。国内的养老服务机构普遍面临着员工素质低、员工流动性大、服务现场没有科学标准的服务规范等难题,这些难题也是养老服务水平低、质量差,以及老人和家属满意度低的主要原因。

在“护老专家云”中,由 10 个大项目和 120 个小项目构成的养老服务管理程序实际上就是指导员工进行养老护理服务的操作指南,有了这个操作指南,员工可以按照标准化的格式为老人预约服务、记录服务内容和结果,从而积累养老服务的经验和技能,并且实现这些信息在不同业务之间、不同职务之间、不同员工之间的共享,从而提高服务水平和运营管理的效率。通过服务管理积累的经验和

技能还可以用作本机构自有的员工培训的实用教材。

(5) “护老专家云”是预防事故、进行风险管理的“利器”

采用“护老专家云”等于具备了预防养老服务事故、进行风险管理的能力。新、老员工按照标准化的服务程序操作,对养老服务进行预约和实施结果的科学管理,可以大幅度降低产生服务事故的概率,保证服务机构正常运行。可以说,“护老专家云”提供的养老服务的标准也就是预防事故的标准。

另一方面,养老服务的预约和服务内容以及服务结果的记录是老人养老生活的真实记录,老人从何时开始入住或是接受服务、需要什么服务、接受过什么服务在服务履历表上一目了然,这也是服务机构为老人提供养老服务的凭证,是向家属说明老人接受服务的依据,在万一发生事故时,服务预约和服务内容结果的记录可以成为应对事故处理的法律责任的依据。

(6) “护老专家云”是市场化竞争的武器

采用“护老专家云”等于拥有了在养老服务市场竞争取胜的武器。现在,国内的养老服务机构大部分面临着如何摆脱困境,如何实现盈利的紧要课题,通过互联网+的方式,采用“护老专家云”引进运营管理的专家、养老服务标准化的专家,获得员工的服务操作手册和培训教材,具备预防事故防范风险的能力,养老服务机构就一定会在提高自己的养老服务水平、改善运营管理和提高经营效率上取得飞跃进步,而且还可以在市场竞争中取胜。

总之,互联网+与现代养老服务管理的结合是中国社会养老服务体系建设的的大趋势,希望本书的出版能够推动社会养老服务体系整体的运营管理水平,从而大幅度地提高我们的老年人养老生活的品质。

蔡林海

2015年9月6日

于北京辉盛阁

序 言 现代养老服务业呼唤经营管理 / 1

第一章 现代养老服务的概念 / 6

- 第一节 什么是现代养老服务 / 6
- 第二节 养老服务与现代养老服务的区别 / 8
- 第三节 现代养老服务的特殊性 / 10
- 第四节 经营是现代养老服务与传统养老服务的重要区别 / 11
- 第五节 现代养老服务的经营管理将摒弃“养老淘金”的行为 / 12

第二章 现代养老服务经营管理者的条件 / 13

- 第一节 现代养老服务经营管理者的要件与资质 / 13
- 第二节 现代养老服务经营管理者的使命 / 16
- 第三节 现代养老服务中经营管理者的作用 / 16
- 第四节 现代养老服务经营管理应该具备的基本姿态 / 17

第三章 现代养老服务经营管理入门 / 19

- 第一节 现代养老服务的经营战略与经营目标 / 19
- 第二节 现代养老服务的经营计划 / 21
- 第三节 现代养老服务机构经营管理的基本框架 / 22
- 第四节 现代养老服务经营管理的主要工作 / 25

第四章 现代养老市场入门 / 26

- 第一节 “现代养老市场”的概念 / 26

第二节 现代养老服务市场的主要构成 / 28

第三节 养老护理用品与设备市场 / 32

第四节 养老信息化市场 / 40

第五章 现代养老服务的基础知识 / 42

第一节 现代养老服务中照料护理的目的 / 43

第二节 照料护理的两种类型 / 44

第三节 现代养老服务中的照料护理的三种形式 / 45

第四节 照料护理卧床不起老人的原则 / 46

第五节 照料护理阿尔茨海默病患者的原则 / 48

第六节 照料护理的工作内容与分类 / 49

第七节 照料护理时养老护理员应有的姿态 / 54

第六章 现代养老服务的服务管理 / 56

第一节 什么是现代养老服务的服务管理 / 56

第二节 现代养老服务中服务管理的架构和三大要素 / 58

第三节 现代养老服务管理的三个环节 / 59

第四节 养老服务结构的管理 / 60

第五节 养老服务过程的管理与服务的标准化 / 62

第七章 现代养老服务管理的科学方法 / 64

第一节 服务的标准化与服务的个性化 / 65

第二节 现代养老服务中服务过程的“可视化” / 67

第三节 现代养老服务中的服务记录 / 69

第四节 现代养老服务管理中的“PDCA管理循环” / 71

第五节 现代养老服务经营管理中的“人力资源的管理” / 75

第八章 现代养老服务的财务管理 / 77

第一节 现代养老服务的经营损益表 / 78

第二节 现代养老服务机构的经营分析 / 79

第三节 现代养老服务的经营收益性 / 82

第九章 现代养老服务的市场营销管理 / 87

第一节 如何开展现代养老服务的市场营销 / 88

第二节 中国的现代养老市场:今后5—10年的预测 / 92

第三节 中国现代养老市场的市场需求分析 / 95

第四节 中国现代养老市场的市场结构分析 / 98

第五节 中国现代养老市场需求的扩张与新的商机 / 100

第十章 现代养老服务事故预防与风险管理 / 103

第一节 养老服务机构事故与风险 / 104

第二节 养老服务事故与风险的评估 / 107

第三节 养老服务事故的预防与风险管理 / 109

第十一章 日本的养老服务体系及其经营管理 / 112

第一节 日本的社会养老:实现保健、医疗、养老服务的一体化 / 112

第二节 日本养老“介护保险”制度的创设及其制度的概要 / 115

第三节 日本“介护服务”的主要内容与养老服务的标准化 / 120

第四节 日本社会养老服务体系的人力资源战略 / 123

第五节 开放养老服务市场:增加养老服务的供给量、提高养老服务的品质 / 128

第十二章 “护老专家云”:互联网+现代养老服务 / 131

第一节 什么是“护老专家云” / 131

第二节 “护老专家云”的主要功能 / 133

现代养老服务业呼唤经营管理

发展现代养老服务业,第一个阶段需要养老床位等养老服务的硬件资源;第二个阶段需要专业化、训练有素的人力资源;第三个阶段需要经营管理,养老服务的硬件、软件、服务对象以及提供服务的人力资源都需要科学的经营和管理,这样才能有效地满足老龄化社会对现代养老服务日益增大的需求。

中国正在跑步进入老龄化社会,近年社会养老服务体系有了较大发展。随着各级政府的各种鼓励政策以及“养老床位补贴”等扶持措施的到位,养老床位等硬件资源在“大干快上”的情况下,紧缺的局面数年之内就会得到缓解。但是,中国的老龄化社会马上会面临“现代养老服务业所需要的专业化、训练有素的人力资源 and 经营管理长期严重短缺”的局面。现代养老服务,如果只有养老床位等硬件资源,而没有专业化、训练有素的人力资源 and 科学的经营管理的话,那么,“现代”二字就无从谈起。中国的养老服务,只有重视养老服务的专业化人力资源开发和经营管理这两大领域,才能实现现代化。

本书就是为推进中国养老服务业现代化的进程,在中国老龄事业发展基金会的指导下,通过开展“中日介护养老合作示范项目”,根据中国的国情,参照日本在现代养老服务经营管理研修培训方面的成功经验而编写的一本现代养老服务领域的入门教科书。

1. 中国的社会养老服务体系需要专业化的经营管理人才

众所周知,中国正在跑步进入老龄化社会,2014年中国的老龄人口已经达到2.2亿,此后5—10年,老龄人口的数量还将以每年800万—1000万的规模增加。为了应对社会老龄化、建设好社会养老服务体系,各级政府纷纷出台相关政

策,提出了“每千位老人30张养老床位”的发展目标。我们相信,只要各级政府和社会各界积极参与、加大投资力度,并且资金到位的话,这个发展目标很快就会实现。但是,“每千位老人30张养老床位”仅仅是一个硬件性的数值目标,这个目标实现后,我们马上会面临“如何管理好每千位老人30张养老床位”的问题,可以说,在今后几年,中国建设社会养老服务体系将会面临的最大问题是养老服务缺乏现代化的经营管理,而且缺乏专业化的经营管理的人才。

换句话说,社会养老服务体系的建设,不但要有硬件方面的发展目标,还需要有软件方面的发展目标。这个软件方面的发展目标包括现代养老的专业化经营管理人才的教育培训。

目前,我国的养老院、社区养老服务中心等养老服务机构或设施的负责人基本上来自五湖四海,有的是政府机关干部,有的是街道社区干部,有的是退休医生,也有的是退休的老护士长,有的是企业的管理人员,还有许多是民企老板。他们的共同的特点如下:一是没有接受过现代养老服务经营管理的专业教育;二是没有参加过现代养老服务经营管理的研修和培训;三是几乎没有掌握养老服务中照料护理的技能和相关的知识;四是大多数人没有2—3年以上养老服务第一线的实际工作经验,也几乎没有学习和掌握现代养老服务的专业知识和经营管理手法的机会。缺乏训练有素的养老护理员、养老服务机构或服务设施的负责人没有机会掌握现代养老服务经营管理的基础知识和手法,这就是中国养老服务业发展水平低的主要原因之一。为了提高中国的现代养老服务业的发展水平,我们在针对养老护理员开设“养老护理技能”网上培训的同时,还专门为来自五湖四海的养老服务机构负责人提供研修培训的机会,这本教科书就是根据中国的国情,参考日本10多年来行之有效的现代养老服务经营管理研修培训课程编写的。

2. 《现代养老服务经营管理》的主要内容

现代养老服务经营管理共有十二章。在此,先将各章的主要内容简要介绍如下:

第一章:现代养老服务的概念。对于“养老服务”一词,大家都耳熟能详,但是对于“现代养老服务”却知之甚少。本章首先为大家树立“现代养老服务”的概念,在这基础上,从服务的基本理念、经营管理、人力资源、服务管理、设施硬件、服务种类等六个方面进一步阐述现代养老服务与传统养老服务的区别,此外,还会向大家介绍现代养老服务的四个特殊性,以便于大家更好地理解现代养老服务。

第二章:现代养老服务经营管理者的条件。要做好现代养老服务,离不开一位优秀的经营管理者。本章首先介绍了在日本担任现代养老服务经营管理者所应具备的资格及条件,然后联系中国国情,重点介绍了现代养老服务管理者的四个基本资质,即:①有道德修养,②遵纪守法,③敬业、诚信、有爱心,④认真学习掌握现代养老服务的专业知识。接着为大家讲解现代养老服务经营管理者的三个使命及其所应起到的五个作用。

第三章:现代养老服务经营入门。现代养老服务经营管理者首要的使命是筹划经营战略、制定经营目标。本章首先为大家讲解现代养老服务的经营战略及经营目标的概念,然后为大家讲解如何设定经营目标。在此基础上,为大家介绍现代养老服务经营计划的七大构成要素(①经营理念、②外部环境、③内部资源、④事业战略、⑤组织结构、⑥管理系统、⑦业绩评价系统)。接着,向大家介绍养老服务机构经营管理的基本框架。最后向大家介绍现代养老服务经营管理的主要工作(四个把握、五个开展)。

第四章:现代养老市场入门。社会老龄化对养老护理服务、养老护理用品设备以及金融保险服务带来了新的需求,新的需求产生新的市场领域,这就形成了现代养老市场。本章先为大家介绍现代养老市场的概念,然后通过居家养老服务市场、机构养老服务和住宅型养老(养老地产)服务市场以及支援养老服务市场的三个细分市场为大家具体分析其构成,最后为大家介绍养老护理用品市场及养老信息化市场的主要内容。

第五章:现代养老服务的基础知识。本章首先为大家引进“自立”的概念。说到“自立”,大家会联想到人的成长过程中的“自立”,如“生活上的自立”以及“经济上的自立”等,那么,养老服务领域中所说的“自立”是指什么呢?现代养老服务提出照料护理应该以支持和帮助老人自立为主要目的。接着为大家介绍照料护理的两种类型(伺候型照料护理和自立型照料护理)、三种形式(扶助、口头扶助和看护)。然后为大家介绍照料护理卧床不起老人的四个要点以及照料护理阿尔茨海默病患者的原则;最后为大家讲解照料护理中的“ADL”和“IADL”的概念及分类,以及照料护理服务时,养老护理员应有的姿态。

第六章:现代养老服务的服务管理。现代养老服务为了提高服务的品质,增加老人及其家属对服务的满意度,就必须对服务进行评价与管理。本章首先为大家讲解现代养老服务中服务管理的概念,然后,为大家讲解现代养老服务管理中的三个环节(服务结构的管理、服务过程的管理和服务成果的管理)。此外,我们着重介绍服务过程管理中的服务标准化,以洗浴服务为例,向大家具体说明如何把洗浴服务的提供过程细分为12道标准化作业工序,从而实现服务过程的标

准化管理。

第七章:现代养老服务管理的科学方法。现代养老服务在进行服务过程的管理时,不仅要求服务的标准化,还应要求实现服务的人性化和个性化。本章首先为大家介绍如何采用“老年人生活功能检查表”对老人的身心状态和生活状况进行评估,进而针对每位老人提供个性化服务。接下来,为大家讲解现代养老服务中服务过程的“可视化”、现代养老服务中的服务记录以及现代养老服务管理中的“PDCA 管理循环”的具体内容。我们以社区养老服务中心的养老服务为例,为大家具体讲解如何应用“PDCA 管理循环”进行现代养老服务管理。最后具体分析了现代养老服务经营管理中的“人力资源的管理”的重要性。

第八章:现代养老服务的财务管理。要保持现代养老服务机构“可持续发展”,需要通过财务管理来改善其收益结构、提高其经营效益。本章首先为大家介绍现代养老服务的经营损益表,在此基础上,向大家介绍如何做好现代养老服务机构的经营分析。此外,还会为大家介绍现代养老服务的一些主要经营指标,阐明入住率80%是养老服务机构的盈亏平衡点。

第九章:现代养老服务的市场营销管理。中国进入老龄化社会后面临了一个现实问题,一方面,公办养老服务机构养老床位供不应求;另一方面,民办养老服务机构的养老床位大量“空置”,大约80%的新建的养老服务机构的入住率在20%左右徘徊,要达到养老服务机构经营的“底线”——80%入住率这个盈亏平衡点似乎遥遥无期。要提高入住率,必须做好市场营销管理。本章先为大家介绍现代养老服务的市场营销管理的三大步骤(收集市场信息、调查与访问、分析与决策),并对中国养老服务市场今后5—10年作出了预测,重点分析今后5—10年是中国现代养老产业发展的黄金时代。

第十章:现代养老服务的事故预防与风险管理。随着中国跑步进入老龄化社会,为了满足老人对照料护理服务的需求,养老服务行业作为新兴的服务业在政府的大力支持和鼓励下得到了迅速的发展。与此同时,在养老服务的第一线,养老服务的事故和风险也随之增多。本章为大家介绍如何做好养老服务事故与风险的评估,怎样才能做好养老服务事故预防和风险管理。

第十一章:日本的养老服务体系及其经营管理。与日本等先期进入老龄化社会的发达国家相比,中国在实现养老服务现代化方面虽然刚刚起步,但是却有“后发优势”,我们应该发挥这个“后发优势”引进现代养老服务的经营管理技术和经验。本章向大家重点介绍日本养老服务体系及其经营管理,主要包括:社会养老服务政策与法规的制定与实施,社会养老服务的标准化,社会养老服务人力资源开发培养教育体系,现代养老产业的培育,发展新型养老地产的法规政策和

产业指导等方面。

第十二章:“护老专家云”:互联网+现代养老服务。在各级政府的大力支持下,全国主要地区养老机构与社区养老服务中心的建设初见成效,但是,这只是“硬件”方面的成效,由于我国的养老服务体系建设刚刚起步,“软件”方面,特别是在现代养老服务的管理方面,还相当薄弱。“护老专家云”就是参照日本现代养老服务管理的先进理念以及养老信息化管理的成功经验,结合中国社会老龄化的国情而开发的一套基于云计算的互联网+现代养老服务管理软件系统。本章主要介绍这一软件系统的特点、功能,以及它在推进养老服务标准化和现代化方面的作用。

现代养老服务的概念

本章首先为大家介绍什么是现代养老服务,然后,从①提供服务的基本理念,②由职业经营管理者进行经营管理,③训练有素的养老护理员,④专业化的服务与服务质量管理,⑤技术性、方便性、安全性好的硬件,⑥为老人提供必要的服务等六个方面,为大家分析传统的养老服务与现代养老服务的主要区别;最后,介绍现代养老服务的四个特殊性,帮助大家更好地理解现代养老服务以及现代养老服务的经营管理。

第一节 什么是现代养老服务

在解释什么是现代养老服务之前,我们还是先看看平时大家熟悉的术语“养老服务”是什么概念吧。

1. 养老服务的概念

一般而言,养老服务指的是为老人提供生活服务,满足其物质生活和精神生活的基本需求,它以向老人提供生活照料、家政维修、医疗保健、精神慰藉、安全防护、文化体育等为主要内容。