

DB42

湖 北 省 地 方 标 准

DB42/T 1847—2022

居家和社区养老服务信息管理要求

Information management requirement for home and community elderly
care service

地方标准信息服务平台

2022 - 04 - 25 发布

2022 - 06 - 25 实施

湖北省市场监督管理局 发布

目 次

前言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本要求	1
5 人员信息	1
6 服务信息	2
7 管理信息	3
8 信息处理	3
9 信息利用	4
10 信息保管	4
附录 A（资料性） 居家和社区养老服务项目清单	5

地方标准信息服务平台

地方标准信息服务平台

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由湖北省民政服务标准化技术委员会养老服务标准化工作组提出并归口。

本文件起草单位：宜昌市社会福利院、湖北省标准化与质量研究院、湖北省养老机构协会。

本文件主要起草人：熊长英、熊唯、朱宸缈、何苗苗、刘卫、李波、朱雪芹、江丹、游加宝、厉燕妮、梁高芳、赵曼、张璐颖、张运。

本文件实施应用中的疑问，可咨询湖北省民政服务标准化技术委员会养老服务标准化工作组，联系电话：027-88226002，邮箱hbsbyfws@126.com；对本文件的有关修改意见建议请反馈至宜昌市社会福利院，联系电话：0717-6834978。

地方标准信息服务平台

居家和社区养老服务信息管理要求

1 范围

本文件规定了湖北省居家和社区养老服务信息管理基本要求、人员信息、服务信息、管理信息、信息处理、信息利用和信息保管要求。

本文件适用于湖北省居家和社区养老服务机构信息管理工作。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 18894 电子文件归档与电子档案管理规范

GB/T 35273 信息安全技术 个人信息安全规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

居家和社区养老服务 home and community elderly care service

以家庭为核心，以社区养老服务资源为依托，整合社会力量，为老年人提供上门或托养服务，包括但不限于生活照料、膳食服务、清洁服务、文体娱乐、助医服务、安全服务等养老服务的统称。

4 基本要求

4.1 应制定信息管理制度，信息管理的方法应安全、科学、规范。

4.2 应设专人负责信息管理，明确其工作职责，信息管理人员应签订保密协议，做好信息保密管理。

4.3 收集的信息应确保完整、清晰、真实；存储信息的载体及辅助材料应符合长久保管的需要。

4.4 记录人员信息应符合 GB/T 35273 的相关要求。

4.5 信息管理应注意保护老年人隐私。

5 人员信息

5.1 工作人员信息

开展居家和社区养老服务的工作人员包括但不限于服务机构管理人员、护理人员、医疗人员、社工人员、后勤服务人员、志愿者，信息主要包括但不限于以下内容：

——个人基本信息，如姓名、性别、出生年月、学历、身份证号、联系方式、工作经历；

——具备相关服务能力的证明；

——个人健康证明；

- 所提供的服务类型、服务内容；
- 所属机构的信息；
- 专业培训经历。

5.2 服务对象信息

记录服务对象信息，包括但不限于：

- 老年人基本信息，如姓名、性别、出生年月、地址、联系方式、既往病史；
- 老年人家庭联系人（或紧急联系人）信息，如姓名、与老年人关系、联系方式等；
- 老年人健康档案，包括身体能力评估表（自理程度、相关病历）、生活方式与习惯（日常作息）、心理状况评估表或咨询表；
- 服务合同或服务申请表；
- 申请的服务内容，包括服务时间、服务方式、服务类型等；
- 膳食记录、饮食喜好；
- 文体娱乐活动记录及喜好；
- 其他需求及喜好。

6 服务信息

6.1 服务项目清单

服务项目清单应公开，清单样式可参照附录A，清单信息包括但不限于：

- 服务类别；
- 服务项目名称；
- 服务项目内容明细；
- 对应服务项目的收费标准；
- 其他服务须知。

6.2 服务记录信息

服务记录信息包括但不限于：

- 服务类型；
- 服务人员信息；
- 服务时间；
- 服务地点；
- 服务内容；
- 服务过程；
- 服务价格；
- 服务所用设施设备（或医疗器械设备）；
- 服务所用物品、药品、耗材等；
- 其他服务记录；
- 老年人或家属签字确认。

6.3 服务评价信息

服务评价信息包括但不限于：

- 老年人或其家属、监护人评价；

- 提供服务人员的自我评价；
- 服务组织评价；
- 第三方组织评价。

7 管理信息

7.1 财务信息

财务信息包括但不限于：

- 工作人员薪酬、管理经费、审批补贴、其他额外收支等；
- 服务组织的其他各类财务收支情况。

7.2 设施设备及用品信息

设施设备及用品信息包括但不限于：

- 服务过程中必要的设施、设备、器材使用及维护信息，根据服务机构提供的项目内容配备的相应设备，例如康复辅具、适老化设备；
- 服务过程中必要的用品，例如上门服务应携带的消毒用品、鞋套等。

7.3 规章制度

规章制度包括但不限于：

- 建立社区居家养老服务组织的各类管理制度；
- 服务网络及责任分工；
- 服务对象范围；
- 社区居家养老服务组织的其他规章制度。

7.4 资料信息

资料记录包括但不限于：

- 宣传及新闻、图片、影音、培训考核资料；
- 会议活动资料；
- 日常运营过程中收集和产生的各类文件及台账等。

8 信息处理

8.1 信息收集

信息收集可通过以下渠道：

- 建立服务人员信息资料库，包含个人基本信息、服务特长等；
- 建立老年人健康档案，包含老年人基本个人信息、身体能力评估、心理评估等；
- 日常运营过程中收集和产生的各类文件及台账等；
- 自我评价和外部建议；
- 服务对象及其家属满意度调查信息；
- 社会舆论及监督评价信息。

8.2 信息记录

信息记录可通过以下方式：

- 信息及时记录并归档，归档材料真实完整、图文清晰；
- 建立档案目录；
- 电子数据、录音带、磁盘、照片等特殊载体材料，与纸质文件材料一并归档，确保可读可用；
- 可按人员类别、年度、保管期限分类整理；
- 对老年人健康档案有序归档，应包含归档章、档案盒封面、盒脊、备考表等项目；档案应统一编号，档案号是为老年人进行档案设置的唯一性编码，原则上同一名老年人多次签约的应使用同一档案号。

9 信息利用

9.1 总则

- 9.1.1 应建立信息申请和使用制度，明确办理程序。
- 9.1.2 提供便利的信息查阅服务，不断完善信息服务方式和手段。

9.2 检索

- 9.2.1 工作人员对信息检索系统账号、密码予以妥善保管。
- 9.2.2 工作人员掌握正确的信息检索方式，根据检索内容、时间、类别进行准确检索。

9.3 借阅

- 9.3.1 公职人员、老年人本人及其委托代理人在确需情况下可申请借阅档案。
- 9.3.2 借阅经管理负责人签批，借阅档案应提供有效身份证明，并进行审核。
- 9.3.3 做好借阅登记，及时归还。
- 9.3.4 借阅人员对借阅的档案应妥善保管，不应涂改、转借、毁损、复印。

9.4 复印

- 9.4.1 老年人本人及其委托代理人可申请复印档案。
- 9.4.2 管理负责人签字批准。
- 9.4.3 可复印的内容包括健康档案记录、检查报告单。
- 9.4.4 复印记录签字登记并备案。

10 信息保管

- 10.1 明确公开信息、保密信息类别。
- 10.2 同类型档案格式统一，标识鲜明，科学分类。
- 10.3 电子信息的管理定期备份，加密重要文件，电子档案管理参照 GB/T 18894 的要求执行。
- 10.4 建立档案的收进、移出登记簿，及时登记，过期档案的销毁应做好记录。
- 10.5 档案库房安全，并有防盗、防光、防火、防潮、防鼠、防虫和温度控制、湿度控制等设施。
- 10.6 对计算机设备和计算机密码进行保护，保证数据信息安全。
- 10.7 电子信息存储有系统防磁保护装置。
- 10.8 档案的保管期限一般至少为 10 年。

附 录 A
(资料性)
居家和社区养老服务项目清单

A.1 居家和社区养老服务项目清单见表 A.1。

表A.1 居家和社区养老服务项目清单

服务类型	服务项目	服务内容
助餐服务	就餐	一荤一素一汤加主食
		一荤两素一汤或两荤一素一汤加主食
		两荤两素一汤加主食
助行服务	陪同外出	户外活动陪伴，陪护行动不便的老年人到户外活动，包括参加社区活动、散步、购物等
	上门送餐 (需提前 2 天预订)	一荤两素或两荤一素
助浴服务	洗浴	洗头
		洗澡（温水擦浴、沐浴）
		床上洗浴
更换衣物	根据自理能力及活动情况，协助更换衣物	
助洁服务	居家清洁	对客厅、卧室、厨房、洗浴间、卫生间物品等居家环境进行清扫、清洁
	物品整理	整理床铺（铺床、叠被子）及其他物品
洗涤服务	清洗与晾晒	按需求清洗与晾晒衣服、床上用品（床单、被套枕套）、窗帘、毛巾等
	洗涤	洗涤方式分为上门洗涤和集中送洗，大件、贵重衣物可采用集中送洗方式
助医服务	协助就诊	陪同就诊前提醒老年人做好就诊准备，告知老年人就诊相关信息
		协助老年人与医生进行问诊交流，协助老年人表达身体状况、记录医嘱
委托服务	协助用药	提醒老年人按医嘱按时用药，协助有需要的老年人用药，观察用药半小时后有无不良反应，做好用药记录
	代购	帮老年人购买米面粮油蔬菜等生活用品
委托服务	代取药	为老年人去各医院、药店取药，需提前预定（仅限本市区医院）

表A.1 居家和社区养老服务项目清单（续）

服务类型	服务项目	服务内容
康复服务	康复咨询	健康咨询、康复咨询、康复指引
	器材锻炼	安全性高、操作简便、服务对象可自行开展的器材锻炼（如按摩椅、手指训练器、拼图、握力器等）
	康复训练	肢体类康复训练（如腰椎康复训练、关节放松训练等）、认知感官类训练（如记忆力训练、认知测试等）
	康复理疗	针灸理疗、穴位针灸、足部理疗、器械按摩、中风物理治疗、颈肩推拿、按摩推拿、拔罐刮痧等
助乐服务	老年教育	老年课堂，如钢琴、摄影、书法绘画、英语、计算机、编织、手工等
	文体娱乐	棋牌、歌舞、打球、书画、阅读、太极、健康操、生日会、茶话会、游园会等
心理疏导服务	心理慰藉	按需求提供沟通、情绪疏导、心理咨询等
其他服务	/	/
注：“其他服务”由服务机构根据自身能力组织开展；收费标准依据机构所在地区物价水平合理定价。		

地方标准信息服务平台