|  |  |
| --- | --- |
| ICS | 03.080.01 |
| CCS | A 00 |

|  |
| --- |
| 34 |

安徽省地方标准

DB 34/T 2471—XXXX

代替 DB 34/T 2471-2015

养老机构信息管理规范

点击此处添加标准名称的英文译名

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

安徽省市场监督管理局  发布

1. 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。

本文件代替DB34/T 2471-2015《养老机构信息管理规范》，与DB34/T 2471-2015相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

1. 增加了“基本原则”一章（见第4章）
2. 将“信息管理内容”细分了信息内容构成，并将2015版有关内容更改后纳入（见第5章）；
3. 更改了“信息管理要求”的具体要求和一般要求（见第6章）；
4. 增加了“监督与考核”（见第7章）。

本文件由安徽省民政厅提出并归口。

本文件起草单位：。

本文件主要起草人：。

本文件及其所替代文件的历次版本发布情况为：

1. 2015年首次发布为DB34/T 2471-2015；
2. 本次为首次修订。

养老机构信息管理规范

* 1. 范围

本文件确立了养老机构信息管理的基本原则，并规定了信息管理的内容和要求以及监督与考核的内容。

本文件适用于养老机构信息管理。

* 1. 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 23269 信息安全技术 信息系统安全管理要求

GB/T 35796 养老机构服务质量基本规范

MZ/T 168 养老机构老年人健康档案管理规范

* 1. 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

* 1. 基本原则
     1. 真实性

信息应为真实产生，不应人为纂改或编造。

* + 1. 完整性

信息应保证整体协调，内容齐全，流程完整。

* + 1. 时效性

信息的收集、处理、传递、反馈要及时迅速，确保有效。

* 1. 信息管理内容
     1. 信息构成

养老机构信息管理应包括但不限于：基本信息、内部管理信息、服务质量信息、入住对象信息、从业人员信息、安全管理信息等内容。

* + 1. 基本信息

包括但不限于以下信息：

1. 机构名称；
2. 组织机构代码（统一社会信用代码）；
3. 地址；
4. 类型；
5. 性质；
6. 执业许可证等。
   * 1. 内部管理信息

包括但不限于：

1. 服务提供管理制度、工作制度；
2. 志愿服务制度、社会工作服务制度；
3. 劳动合同、人员培训、岗位职责管理及考核、外包服务等人事管理制度合同档案；
4. 各项财务收支管理制度及信息；
5. 投诉处理制度及记录等。
   * 1. 服务质量信息

包括但不限于：

1. 入住对象出入院评估；
2. 开展生活照料、康复护理、文化娱乐、心理慰藉等服务所产生的服务信息及质量评价报告；
3. 服务对象满意度评价报告等。
   * 1. 安全管理信息

包括但不限于：

1. 环境安全制度及记录；
2. 食品安全制度及记录；
3. 消防安全制度及记录；
4. 灭火及应急疏散预案、突发事件应急预案；
5. 安全教育与培训记录等内容。
   * 1. 入住对象信息

包括但不限于：

1. 服务合同；
2. 老年人及相关第三方个人基本信息；
3. 病史记录、体检报告及评估报告等入住档案和健康档案等。
   * 1. 从业人员信息

包括但不限于以下人员的信息：

1. 管理人员；
2. 养老护理员；
3. 技师；
4. 社会工作者；
5. 医护人员；
6. 志愿者；
7. 其他人员等。

人员信息包括但不限于以下内容：

1. 个人基本信息，包括姓名、性别、年龄、籍贯、学历、联系方式等。
2. 服务资质证明；
3. 个人健康证明；
4. 岗位及职责等。
   * 1. 其他信息

包括但不限于：

1. 房屋信息；
2. 设施设备信息；
3. 与本机构相关的其他信息。
   1. 信息管理要求
      1. 基本要求

应建立收集、处理、发布等信息管理制度，建立收集、传递、发布信息的渠道。

应开展信息服务，具备向信息需求方提供信息和验证信息服务的能力。

重要信息、档案资料应由专人、专柜保管，主要供机构内部使用，如有关部门、单位、组织或个人因工作需要查阅、利用档案资料，须经主管领导批准同意。

应保护老年人及相关第三方信息，未经老年人或相关第三方同意，不应泄露老年人及相关第三方信息。

应开展信息管理知识宣传工作，增强员工的信息管理意识。

电子信息安全管理应符合GB/T 23269的相关要求，电子信息内容宜与纸质信息相符，两者宜同步更新。

宜定期或不定期的进行信息保密情况检查，如发现有泄密情况，应及时报告，并采取有效措施。

* + 1. 收集

信息收集应合理规划，满足机构工作需求。

信息收集过程应独立公正。

信息收集应确保信息的时效性。

应妥善保存信息收集记录和来源说明。

应做好信息资源的收集工作，开发多种渠道，不断提高收集质量和效率。

* + 1. 处理

应对收集到的信息进行接收、存储、转化等处理工作。

根据一定的准则要求来对信息进行识别和分类，通过过滤、筛选、转换等方法，提高信息处理的有效性。

通过修改、删除、补充等手段提取信息，提高信息的质量。

宜以现代信息技术为手段，通过对信息资源进行处理，进行统计分析利用。

* + 1. 传递

机构应制定科学的信息传递机制，明确信息传递的内容，充分利用信息技术，构建信息传递途径，实现信息的集成和共享。

信息传递应在规定的时间内完成，重要信息应及时上报，确保信息的及时性、有效性。

应对在机构内部传递的信息进行保密，并对其传递的信息负责，确保信息安全。

* + 1. 发布

信息发布前，应按照信息内容的完整性、准确性、时效性、安全性等要求进行信息审核，可通过线上或线下方式进行发布。

宜建立信息发布登记制度，对所有发布的信息、审核及登记记录应存档保存，以供日后检查使用。

宜建立信息发布安全制度，发布的信息应符合相关法律法规及政策要求，不应发布不良、虚假信息，并对发布信息进行复查，发现问题应及时更正。

* + 1. 归档

财务、人事、医疗和其他档案的保管期限，应符合GB/T 35796的相关要求。其中老年人健康档案管理应符合MZ/T 168的相关要求。

对保管期限已满的档案应进行鉴定，并采取处理。

树立和加强保密观念，做好文件、资料和档案等信息保密、保管工作。

应对重要信息及时定期备份，做好保存工作，防止信息丢失。

应做好“十防”工作。

* 1. 监督与考核

应设立投诉受理部门或人员，公开投诉电话和负责人联系电话。

宜实施信息管理工作的全过程监督，定期开展信息管理质量监督与考核，确保信息管理工作安全合理。

宜采取日常检查、定期检查、不定期抽查、专项检查等方式进行内部考核，每年应不少于1次，并形成考核报告。

监督考核内容包括但不限于：

1. 信息管理规范化、制度化建设；
2. 信息的动态管理工作质量；
3. 信息服务工作情况；
4. 工作满意度等。

