

ICS 03.080

A 12

备案号: XXXXX—XXXX

**MZ**

中华人民共和国民政行业标准

MZ/T XXXXX—2015

# 老年社会工作服务指南

Service guideline of gerontological social work

(征求意见稿)

2015 - XX - XX 发布

2015 - XX - XX 实施

中华人民共和国民政部 发布

## 目 次

前 言.....	II
引 言.....	III
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 服务宗旨.....	2
5 服务内容.....	2
6 服务方法.....	5
7 服务流程.....	6
8 服务管理.....	7
9 服务保障.....	9
参 考 文 献.....	11

## 前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由民政部社会工作司提出。

本标准由全国社会工作标准化技术委员会（SAC/TC 534）归口。

本标准主要起草单位：中国人民大学、深圳市民政局、深圳市社会工作者协会、深圳市标准技术研究院、深圳市鹏星社会工作服务社、广州市老人院、中国社会工作学会、“大爱之行”项目办、深圳市龙岗区正阳社会工作服务中心、东莞市普惠社会工作服务中心、东莞市蓝天关怀公益服务中心、厦门市湖里区霞辉老年社会服务中心、哈尔滨商业大学、合肥市爱邻社会工作服务社。

本标准主要起草人：隋玉杰、余智晟、张卓华、曾碧静、佃乾乾、常广财、陶书毅、王瑞芳、裴文琳、周巍、黄远清、王飞、郑超波、李雪、张晓曼、刘玉平。

## 引 言

《中华人民共和国老年人权益保障法》提出要“逐步改善保障老年人生活、健康、安全及参与社会发展的条件，实现老有所养、老有所医、老有所为、老有所学、老有所乐”。国务院印发的《关于加快发展养老服务业的若干意见》（国发〔2013〕35号），强调积极发挥社会工作者在养老服务中的专业作用。《养老机构管理办法》（民政部令第49号）进一步要求养老机构配备具有相应资质的社会工作者。各地积极落实国家要求，开展了各具特色的老年社会工作服务探索。为总结推广各地老年社会工作实务经验，科学规范、正确引导老年社会工作服务行为，切实保障老年社会工作服务质量，特制定本指南。

# 老年社会工作服务指南

## 1 范围

本标准规定了老年社会工作的术语定义、服务宗旨、服务内容、服务方法、服务流程、服务管理和服务保障等。

本标准适用于社会工作者为有需要的老年人及其家庭提供的老年社会工作服务。

## 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，仅所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 29353-2012 养老机构基本规范

MZ 008-2001 老年人社会福利机构基本规范

MZ/T 032-2012 养老机构安全管理规定

MZ/T 039-2013 老年人能力评估

MZ/T 059-2015 社会工作服务项目绩效评估指南

MZ/T 061-2015 志愿服务信息系统基本规范

社会工作者职业水平评价暂行规定 2006-07-20 人事部 民政部

社会工作者继续教育办法 2009-09-07 民政部

社会工作者职业道德指引 2012-12-28 民政部

## 3 术语和定义

### 3.1

**老年社会工作** the gerontological social work

社会工作者以老年人及其家庭为服务对象，秉承专业的价值理念，以科学的理论为指导，运用专业的方法和技巧开展服务，维持、改善和恢复老年人的社会功能，提高老年人的生活和生命质量。

### 3.2

**老年社会工作者** the gerontological social worker

从事老年社会工作服务且符合资质的社会工作者。

### 3.3

**适老化环境改造** the environmental transformation for old

以相关标准为依据，充分考虑老年人的身体机能及特点，设计和改造符合已进入老年生活或以后将进入老年生活人群的住宅、公共设施和社区环境等行动。

### 3.4

#### 临终关怀 hospice care

是指一种专注于在老年人生命晚期，通过多专业合作为老年人及其照顾者提供生理、心理、社交、灵性全方位服务，以提升老年人的生活品质和生命质量，让其舒适、无憾、有尊严离世的照顾服务。

## 4 服务宗旨

4.1 老年社会工作服务应致力于实现“老有所养、老有所医、老有所为、老有所学、老有所乐”的老龄工作目标。

4.2 老年社会工作服务应遵循独立、参与、照护、自我实现、尊严的原则，促进老年人角色转换和社会适应，增强其社会支持网络，提升其晚年的生活和生命质量。

## 5 服务内容

### 5.1 救助服务

老年社会工作者（以下简称“社会工作者”）应协助有需求的困难老年人获得政府和社会各类经济和物质救助，同时提供社会融入、心理疏导等服务，保障老年人基本生活条件，提升老年人生存质量。主要包括以下内容：

- 评估老年人，特别是空巢、高龄、失能、失独老年人基本物质生活条件和经济状况；
- 协助符合条件的老年人申请政府最低生活保障、特困人员供养、受灾人员救助、医疗救助、住房救助、临时救助等社会救助政策；
- 协助有需要的老年人获得单位和个人等社会力量的捐赠、帮扶和志愿服务；
- 提供与经济和物质援助相配合的心理疏导、能力提升、社会融入等支援服务。

### 5.2 照顾安排

社会工作者应评估老年人的需求，协助制定明确照顾计划，协调安排恰当、充分的老年照顾服务。主要包括以下内容：

- 组织开展老年人能力评估，包括日常生活活动、精神状态、感知与沟通、社会参与等方面内容，为老年人建立照顾档案；
- 协助有需要的老年人获得社区居家养老和日间照料等服务；
- 协助有需要的老年人申请机构养老服务；
- 协调老年人的长期照护安排，特别是居家照顾、社区照顾和机构照顾之间的衔接；
- 协助照顾者提升照顾技能。

### 5.3 适老化环境改造

社会工作者宜帮助有需要的老年人开展生活设施的无障碍、适老化改造，为老年人提供安全、舒适的生活环境。主要包括以下内容：

- 组织开展老年人居室安全评估；
- 帮助老年人，特别是失能、失智等有需要的老年人及家庭申请政府及社会资助，改造室内照明、防滑措施、安装浴室扶手等，减少老年人跌倒等意外风险；
- 积极为老年人营造友好的社区生活环境。

#### 5.4 家庭辅导

社会工作者应为有需要的老年人提供家庭辅导、矛盾调解等,促进老年人与家庭成员间的融洽关系,建设尊重、关心老年人的家庭环境。主要包括以下内容:

- 协助老年人处理与配偶的关系;
- 协助老年人处理与子女等的家庭内代际关系;
- 提供老年人婚恋咨询和辅导,保障老年人婚姻自由权益。

#### 5.5 精神慰藉

社会工作者应识别、评估、处理老年人的情绪问题,提供心理支持和情感关怀,协助形成积极、正向、有意义的精神状态。主要包括以下内容:

- 及时识别老年人的认知和情绪问题,必要时协调专业人士进行认知和情绪问题的评估或诊断;
- 为有需要的老年人提供心理辅导、情绪疏解、认知调节,帮助老年人摆脱抑郁、焦虑、孤独感等心理问题困扰;
- 联系和协助老年人获得家属及亲朋好友的尊重、关怀和理解;
- 帮助老年人适应角色转变,重新界定老年生活价值,认识人生意义,激发生活的信心和希望。

#### 5.6 危机干预

社会工作者应及时采取有效措施帮助那些因遭受突发危机事件、重大生活事件或严重灾难,面临较大精神压力的老年人回复心理社会平衡状况,安全度过危机。主要包括以下内容:

- 识别并评估老年人所面临的危机,包括危机的来源、危害程度,以及老年人应对危机的能力、过往应对方式及效果等;
- 统筹制定危机干预计划,包括需要干预的问题或行为、可采用的策略、可获得的社会支持、危机介入小组建立及分工、应急演练、信息沟通等;
- 及时处理最迫切的问题,特别是自杀、伤及他人、跌倒等可能危及生命安全的行为问题。必要时,需协调其他专业力量的支援,对老年人进行身体约束或其他限制行为;
- 进行危机干预的善后工作,包括对介入对象的回访、开展危机介入工作评估和小结、完善应急预案以预防同类危机的再发生等。

#### 5.7 支持网络建设

社会工作者应采取有效措施,整合老年人的家庭、邻里、志愿者等非正式支持及社区、社会组织及政府提供的正式支持网络,增强其社会支持功能。主要包括以下内容:

- 对老年人的社会支持网络进行评估,包括个人层面可给予支持的人数、类型、距离及所发挥的功能,以及社区层面老年人群的问题与需求、资源配置情况及需求满足情况;
- 综合使用各种策略以强化老年人社会支持网络,包括个人增能与自助、家庭照顾者支持、邻里互助、志愿者链接、增强社区权能等;
- 巩固支持网络成效,破除阻碍和限制支持网络发挥功能的机制,建立新机制。

#### 5.8 社区参与

社会工作者应组织开展社区活动,培训老年人兴趣团体和志愿服务团体,推动老年人积极参与社区事务,促进老年人与社会的融合。主要包括以下内容:

- 开展适合老年人的文化、体育、娱乐等各项活动,培养老年人兴趣团体,提升老年人的社会活跃度,丰富老年人的社会生活;

- 组织老年人积极参与各项志愿服务，培育老年志愿者队伍，发展老年志愿服务团体；
- 鼓励老年人参加适宜的生产性活动；
- 拓展老年人沟通和社区参与的渠道，促进老年人群体的社会融合。

### 5.9 老年教育

社会工作者应建立老年人学习平台，鼓励老年人根据兴趣学习相关知识和技能，满足老年人终生学习的需求。主要包括以下内容：

- 评估老年人兴趣爱好及教育需求；
- 推动建立老年大学、老年学习社等多种类型的老年人学习机构和平台；
- 与高校及各种专业机构合作，开展有关健康教育、文化传统、安全防范、新兴媒介使用等方面的学习培训课程，供老年人选修；
- 鼓励和支持老年人组建各种学习交流组织，开展各种学习研讨活动，扩大老年人的社会交往范围；
- 鼓励老年人将学习成果转化运用和传承，鼓励代际之间相互学习、增进理解。

### 5.10 咨询服务

社会工作者应建立畅通渠道，协调专业人士为有需要的老年人开展信息提供和问询解答服务，确保老年人获得准确、便捷、透明的资讯。主要包括以下内容：

- 开展现场咨询活动，开通咨询热线、建立网上咨询平台；
- 协调相关专业人士为老年人提供政策咨询、法律咨询、健康咨询、理财咨询等服务；
- 完善老年人信息提供和问询解答的机制和流程。

### 5.11 权益保障

社会工作者应采取多种措施，确保老年人从国家和社会获得物质帮助、享受社会服务和社会优待、参与和共享社会发展成果的基本权益。主要包括以下内容：

- 发现并及时报告老年人受虐待、遗弃、疏于照顾等权益损害事项；
- 开展社会宣传和公众教育，防止老年人被歧视、侮辱和其他不公平、不合理对待；
- 协助老年人享受社区和机构的各项养老服务，获得老年人补贴和高龄津贴等社会优待措施。

### 5.12 政策倡导

社会工作者应推动老年人社会政策与法律法规的完善，营造尊老爱老的社会氛围。主要包括以下内容：

- 研究、分析与老年人相关的法律法规及社会政策中在制定和执行中的不完善与不合理内容，向相关职能部门提出政策完善建议；
- 对社会公众进行教育、宣传，树立对老年人群体的客观、公正的社会评价。

### 5.13 临终关怀

社会工作者应综合考虑老年人的全面需要，推动跨专业合作开展服务，提高临终期老年人生命质量，确保老年人舒适、有尊严地走完生命最后阶段。主要包括以下内容：

- 开展生命教育，帮助老年人树立理性的生死观；
- 协调医护人员做好临终期老年人的生活照料和痛症管理；
- 密切关注老年人的情绪变化，提供相应的心理支持；
- 协助老年人完成未了心愿及订立遗嘱、器官捐献等法律事务；

- 协助老年人及家属、亲友和解和告别，并讨论身后事的安排；
- 为老年人提供宗教信仰等灵性支持；
- 为有需要的老年人及家属提供哀伤辅导服务；
- 为照顾者提供支援服务。

## 6 服务方法

### 6.1 通用方法

社会工作者可以根据实际情况综合运用个案工作、小组工作、社区工作等社会工作直接服务方法及社会工作行政、社会工作督导、社会倡导、社会工作研究等间接服务方法。

### 6.2 常用方法

#### 6.2.1 缅怀疗法

6.2.1.1 社会工作者协助老年人透过对过去事务、感觉及想法的回忆，重新理解及评价过去不愉快的经历，从正面的角度去面对过去的失败和困扰，从而肯定自己，并促进他们对现况的适应。

6.2.1.2 适用于情绪抑郁、失智、自我封闭、对自己过去不满的老年人，也可以用于一般的老年人。

#### 6.2.2 人生回顾法

6.2.2.1 社会工作者引导老年人通过生命重温，帮助老年人处理在早期生命中还没有妥善处理的问题，从而解决长期的心结。

6.2.2.2 适用于竭力寻找人生意义和目的的老年人。

#### 6.2.3 现实辨识法

6.2.3.1 社会工作者通过向老年人提供持续的刺激和适当的环境提示，帮助他们与现实环境接轨。

6.2.3.2 适用于有轻度到中度失智或记忆力丧失的老年人。

#### 6.2.4 动机激发法

6.2.4.1 社会工作者通过个别方式和小组方式激发老年人的动机，帮助老年人改善自尊，重新获得有能力把握生活的感觉，并学习新的角色和技能，重返主流生活。

6.2.4.2 适用于认知能力明显有限，有一定的听力、视力和语言表达能力的老年人。

#### 6.2.5 园艺治疗法

6.2.5.1 社会工作者通过园艺作物栽培、让老年人体会植物的生命和生命周期，以此反映出老年人对内在世界的认识和学习整理或表达对外在世界的看法，以达到身、心、灵的改善。

6.2.5.2 适用于情绪急躁、认知能力有限、缺乏自信和社会参与动机不强的老年人，也可以用于一般的老年人。

#### 6.2.6 生命教育法

6.2.6.1 社会工作者通过开展直面生命和生死教育，促使老年人学会尊重生命、理解生命的意义以及生命与天人物我之间的关系，学会积极的生存、健康的生活与独立的发展；并通过彼此间对生命的呵护、记录、感恩和分享，由此获得身心灵的和谐，实现自我生命的最大价值。

6.2.6.2 适用于对生命认知有偏差的老年人、临终期老年人，也可以用于一般的老年人。

## 6.2.7 个案管理法

6.2.7.1 社会工作者评估老年人的需求，并安排、协调、监督、评估和倡导一套包含多种项目的服务，以满足服务对象的复杂需求。

6.2.7.2 适用于具有多重问题、复杂需求的老年人，也可以用于一般的老年人。

## 7 服务流程

### 7.1 接案

社会工作者在接案过程中应完成下列工作，包括但不限于：

- 确定服务资格；
- 介绍服务宗旨、服务政策、服务项目、服务范围等；
- 初步收集与老年人有关的信息；
- 初步判断老年人的问题和需要；
- 与老年人或主要照顾者建立专业关系。

### 7.2 预估

社会工作者在预估过程中应完成下列工作，包括但不限于：

- 优先评估老年人存在的危机，如健康风险、受虐、自杀、抑郁等特殊状况；
- 根据实际情况协调多专业进行综合性评估，包括问题、需求和资源状况；
- 识别最优先的需求及需求与资源的匹配度。

### 7.3 计划

社会工作者在计划过程中应完成下列工作，包括但不限于：

- 邀请老年人及其家庭的参与；
- 设定服务计划的目的和目标；
- 目标的制定应符合 SMART 原则（S=Specific 具体、M=Measurable 可衡量、A=Achievable 可达、R=Relevant 可评估、T=Time-based 有时限）；
- 制定介入策略、行动步骤及进度安排；
- 拟定预期存在的困难、风险及其应对策略和预案；
- 明确社会工作者、老年人和照顾者各自的任务和角色；
- 制定过程评估和成效评估计划及指标；
- 拟定服务所需的人力、经费、设备设施等资源保障。

### 7.4 介入

直接介入的主要任务有：

- 促使老年人、家庭及相关人员学会运用现有资源；
- 对老年人与环境产生的冲突进行调解；
- 运用各种能够影响老年人改变的力量帮助老年人实现积极的改变；
- 发挥老年人的能力。

间接介入的主要任务有：

- 注意发掘和运用老年人所在社区或机构的资源；
- 协调和链接各种老年人服务的资源和系统；

- 改善老年人所处的环境；
- 促进老年人政策的改善。

## 7.5 评估

社会工作者在评估过程中要完成下列工作，包括但不限于：

- 根据服务计划中制定的过程评估和成效评估计划开展评估；
- 采取多种方式收集和分析服务相关客观资料；
- 老年人及服务相关方主观感受和意见建议收集；
- 撰写评估报告。

## 7.6 结案

社会工作者在结案过程中应完成下列工作，包括但不限于：

- 根据服务效果和具体情况确定能否结案；
- 巩固老年人及所处环境已有的改变；
- 增强老年人独立解决问题的能力 and 信心；
- 避免或妥善处理因结案产生的负面情绪；
- 透过多种方式定期回访和追踪老年人的情况。

## 8 服务管理

### 8.1 质量管理

#### 8.1.1 质量管理体系的建立

建立老年社会工作服务质量管理体系，质量管理体系文件应包括以下内容：

- 老年社会工作服务质量方针和质量目标；
- 老年社会工作服务质量手册；
- 为确保老年社会工作服务质量所需的文件，包括制度和记录；
- 明确服务过程中工作人员的职责、权限及其相互关系。

#### 8.1.2 服务质量过程控制

8.1.2.1 老年社会工作服务提供过程应严格按照老年人社会工作服务流程和质量手册开展服务。

8.1.2.2 社会工作者应识别、分析对服务质量有重要影响的关键过程，并加以控制。

8.1.2.2 真实、全面、及时、准确记录服务情况。

#### 8.1.3 服务成效评估

定期对老年社会工作服务成效进行监督评估：

- 社会工作者应对服务成效进行定期自评；
- 督导者应对社会工作者服务成效进行阶段性核查；
- 服务机构管理者应对社会工作者的服务成效进行测评；
- 老年人或主要照顾者应对服务效果进行评价；
- 主管部门对社会工作者服务成效开展定性或定量的评估检查，有条件的可委托第三方评估。

#### 8.1.4 投诉与争议处置

- 8.1.4.1 社会工作者和服务机构应建立畅通的渠道，收集与服务质量相关的投诉和改进建议。
- 8.1.4.2 社会工作者和服务机构对收到的投诉和建议应予以及时回应和反馈。
- 8.1.4.3 社会工作者和服务机构根据意见和建议，采取有效的纠正预防行动，持续改进服务质量。

## 8.2 督导管理

### 8.2.1 督导制度建设

建立老年社会工作服务督导制度，包括但不限于以下方面的制度和机制：

- 根据老年人社会工作需要和社会工作者情况，配备有资质督导者，并明确督导者职责和权利；
- 制定督导工作计划、流程，并记录督导过程；
- 定期对督导工作进行评估。

### 8.2.2 督导工作内容

督导工作内容包括：

- 行政性督导工作，包括社会工作者的招募与选择、引导与安置、工作计划与分配、工作监督、总结与评估、工作授权与协调，积极与政府和服务机构联系，推动老年人政策改善及机构发展；
- 教育性督导工作，包括教导有关“老年人群体”、“社会工作”、“社会服务机构”、“老年人相关社会问题”、“工作过程”等方面的知识，提供专业性建议和咨询，提高社会工作者服务知识和技能，协助实现专业发展；
- 支持性督导工作，包括处理社会工作者在服务过程中所面临的挫折、不满、焦虑等各种情绪；给予关怀和支持，增强安全感、温暖感；协助社会工作者发现工作成效，自我欣赏，激发积极的工作情绪和士气，并对机构逐渐产生认同感和归属感；增强专业满足感和价值感，促进专业认同，使社会工作者愿意持续投身老年社会工作事业。

## 8.3 风险管理

### 8.3.1 风险制度建设

建立健全老年社会工作服务风险管理体系，包括以下方面内容：

- 识别风险，确定何种风险可能会对老年社会工作服务产生影响，量化不确定性的程度和每个风险可能造成损失的程度；
- 控制风险，制定切实可行的风险预案和应急方案，编制多个备选的方案，并明确风险管理的基本流程，对服务机构和社会工作者所面临的风险做好充分的准备；
- 规避风险，在既定目标不变的情况下，改变方案的实施路径，消除特定的风险因素。

### 8.3.2 风险识别、分析和评估

#### 8.3.2.1 风险识别

社会工作者应对老年社会工作服务中需求风险、计划制定风险、组织和管理风险、人员风险、环境风险、服务质量风险、过程风险等方面进行识别。

#### 8.3.2.2 风险分析

社会工作者应对风险进行分析，可以利用风险清单进行分析，建立一个尺度，反映风险发生的可能性，然后描述风险的后果，分析风险对服务各方面的影响。

#### 8.3.2.3 风险评估

社会工作者应评估风险发生后对风险的性质、范围及时间三个因素产生影响,应定期复查风险清单,评估每一个风险,以确定新的情况是否引起风险的概率及风险发生改变的后果。

### 8.2.5 风险预案

社会工作者应在服务策划时一并制订风险预案,对应急指挥体系与职责、人员、技术、装备、设施设备、物资、处置方法及其指挥与协调等预先做出具体安排。

### 8.2.6 应急处置

社会工作者应根据风险的类型及影响程度,采取以下处置策略:

- 回避风险:对不可控制的风险应采取回避措施,避免不必要的风险,所有的服务活动要在国家有关的法律、法规允许的范围内进行;
- 减少风险:对于无法简单回避的风险,设法减少风险。应建立风险预警机制和风险控制体系,及时与服务各方沟通,获取支持、配合和理解;
- 转移风险:把部分风险分散出去,可购买老年人意外保险及公共责任险;
- 接受风险:在力所能及的范围内从事服务,承担风险。

## 9 服务保障

### 9.1 人员要求

#### 9.1.1 老年社会工作者

##### 9.1.1.1 老年社会工作者应具备以下资质之一:

- 获得国家颁发的社会工作者职业水平证书;
- 具备国家承认的社会工作专业专科及以上学历。

##### 9.1.1.2 老年社会工作者在开展具体工作中,应遵守以下要求:

- 应遵守《社会工作者职业道德指引》;
- 应掌握涉及老年人有关的法律、法规、政策;
- 应具备开展老年社会工作服务所需的老年学等方面的基本知识;
- 应接受社会工作专业继续教育,不断提高职业素质和专业服务能力;
- 应推动多学科合作,与其他专业人士相互尊重、共享信息并有效沟通。

##### 9.1.1.3 老年社会工作者岗位设置应符合下列要求:

- 每个养老机构应根据服务对象的数量、自理能力的高低、服务的类型、服务的复杂性等因素进行社会工作岗位设置和人员配备,300个床位以上的大型养老机构宜设社会工作专业部门;
- 城市社区中每1000名老年人宜配备一名以上的老年社会工作者,农村社区可参考上述标准,多个社区配备一名老年社会工作者。

#### 9.1.2 老年社会工作督导者

##### 9.1.2.1 老年社会工作督导者除满足社会工作者的资质和要求外,还应满足以下要求:

- 需在老年服务领域从事社会工作服务五年以上(含五年);
- 对社会工作价值伦理有认同度,拥有良好的社会工作专业知识,具有丰富的老年社会工作实务经验和督导技巧。

##### 9.1.2.2 应根据老年社会工作服务开展情况及社会工作者能力水平情况,配备符合资质的老年社会工作督导者。

### 9.1.3 为老服务志愿者

9.1.3.1 应建立志愿者服务管理制度，做好志愿者的登记、培训、记录、激励、评价等工作。

9.1.3.2 建立社会工作者和志愿者联动机制，根据服务需要招募符合资质的志愿者，协助社会工作者开展老年社会工作服务。

### 9.2 设施设备

9.2.1.1 应设置开展社会工作服务所必须的个案工作室、小组室、多功能活动室等场所。

9.2.1.2 宜配备电脑、录音、录像、音响等硬件设备保障社会工作者提供服务的需要。

9.2.1.3 应提供符合老年人特征的辅助设施设备，如扶手椅、放大镜、助听器等设施设备。

9.2.1.4 社会工作服务场所宜布置安全、舒适、温馨，适合老年人使用。

### 9.3 信息化建设

#### 9.3.1 信息化系统建设

9.3.1.1 应建立老年社会工作服务的信息管理系统。

9.3.1.2 运用现代化的互联网技术，对老年人、志愿者及社会工作服务过程中所产生的信息进行系统化的管理。

#### 9.3.2 信息处理

9.3.2.1 应建立信息采集、识别、存储、检索、传输和评审机制，为老年社会工作服务提供及时、安全、准确的信息支持。

9.3.2.2 应做好老年社会工作服务信息保密工作，维护老年人合法权益。

9.3.2.3 应建立老年社会工作服务数据库，定期开展服务数据统计分析，并用于服务成效评价及社会工作研究与相关决策。

### 9.4 服务档案管理

9.4.1 应建立老年社会工作服务档案管理制度，包括档案的归档范围及要求、档案移交、档案储存及保管、档案的借阅、档案销毁等内容。

9.4.2 应建立符合档案管理要求的服务档案管理室，并指定专人负责服务档案管理工作。

9.4.3 应对老年社会工作服务过程的资料进行及时归档，包括：

- 老年人基本信息档案，包括老年人的基本信息、服务受理和评估记录、服务资质证明等；
- 服务过程的记录，包括个案、小组、社区服务等相关服务记录；
- 服务质量监控记录，包括考核情况、服务质量目标完成情况和服务计划调整情况等；
- 服务转介和跟踪记录，包括服务转介情况及跟踪回访情况记录。

### 参 考 文 献

- [1] GB/T 29353-2012 养老机构基本规范
  - [2] MZ/T 001-201 老年人能力评估
  - [3] 《社会救助暂行办法》中华人民共和国国务院令649号
  - [4] 《中华人民共和国老年人权益保障法》中华人民共和国主席令第72号
  - [5] 《养老机构管理办法》中华人民共和国民政部令第49号
  - [6] 《老年社会工作 生理、心理及社会方面的评估与干预（第二版）》
  - [7] 《生命教育导师》
  - [8] 《中级社会工作综合能力》
  - [9] 《二十一世纪老年社会工作》
  - [10] 《香港社会服务联会服务发展(长者)怀旧治疗执行指引》
  - [11] 《中级社会工作实务》
-