

北 京 市 地 方 标 准

DB11/T 1598.10—2020

居家养老服务规范 第 10 部分：信息采集与档案管理

Specification of home care service for the elderly—

Part 10: Information collection and records management

地方标准信息服务平台

2020-03-25 发布

2020-07-01 实施

北京市市场监督管理局 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
4 总体要求.....	1
5 信息采集.....	2
6 信息记录管理.....	3
7 档案管理.....	3
参考文献.....	6

地方标准信息服务平台

前 言

DB11/T 1598《居家养老服务规范》分为如下部分：

- 第1部分：通则；
- 第2部分：助餐服务；
- 第3部分：助医服务；
- 第4部分：助洁服务；
- 第5部分：助浴服务；
- 第6部分：助急服务；
- 第7部分：康复服务；
- 第8部分：呼叫服务；
- 第9部分：精神慰藉服务；
- 第10部分：信息采集与档案管理；
- 第11部分：服务满意度测评；

.....

本部分为DB11/T 1598的第10部分。

本部分按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本部分由北京市民政局提出并归口。

本部分由北京市民政局组织实施。

本部分起草单位：北京市老龄产业协会。

本部分主要起草人：臧美华、尹杰、蔡毅、汪凯、田阳。

地方标准信息服务平台

居家养老服务规范

第10部分：信息采集与档案管理

1 范围

本部分规定了居家养老服务信息采集与档案管理的总体要求、信息采集、信息记录管理档案管理。

本部分适用于居家养老服务组织开展的信息采集和档案管理。

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 18894-2016 电子文件归档与电子文件管理规范

GB/T 26316-2010 市场、民意和社会调查 服务需求

DB11/T 1598.1-9 居家养老服务规范

3 术语和定义

DB11/T 1598.1界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

档案 records

居家养老服务组织在服务活动中直接形成的有价值的各种形式的历史记录。

注：改写 DA/T 1-2000，定义 2.1。

3.2

档案管理 records management

档案的收集、整理、归档、保管、鉴定、统计和提供利用等活动。

注：改写 DA/T 1-2000，定义 2.4。

3.3

电子文件 electronic document

居家养老服务组织在服务过程中，通过计算机等电子设备形成、办理、传输和存储的数

字格式的各种信息记录。

注：改写 DA/T 58，定义 2.1。

4 总体要求

4.1 基本要求

应符合DB11/T 1598.1的相关要求。

4.2 服务组织要求

4.2.1 应依据相关法律、法规建立信息采集与档案管理的制度、岗位职责及工作程序。

4.2.2 应配备与信息采集与档案管理要求相匹配、并掌握相关知识的专（兼）职人员。

4.2.3 宜建立信息管理系统，信息管理系统包括但不限于信息的采集和整理、数据统计、档案管理、服务监管等功能。

4.2.4 政府支持的服务项目应符合相关信息上报要求。

4.2.5 应按档案类别配置档案管理用具及必要设备，并做好防火、防盗、防有害生物、防水、防潮、防尘。

4.3 人员要求

4.3.1.1 服务人员应具备以下能力：

- a) 较好的普通话水平；
- b) 人际交往能力和亲和力；
- c) 信息评估的能力；
- d) 信息记录的能力；
- e) 信息价值判断的能力；
- f) 信息及时传递的能力。

4.3.1.2 应遵守信息安全保密制度。

4.3.1.3 应掌握计算机系统的使用技能。

5 信息采集

5.1 采集对象

养老服务区域内有服务需求的老年人。

5.2 采集内容

信息采集内容应包括但不限于：

- a) 基础信息；
- b) 健康信息；
- c) 评估信息；
- d) 老年人服务需求信息；
- e) 监护人或紧急联系人信息；
- f) 满意度评价信息。

5.3 采集方式

信息采集方式宜采用面对面询问、问卷和电话询问等方式。

5.4 采集要求

5.4.1 采集原则

5.4.1.1 可靠性原则：应保证信息来源的可靠性，采集的信息应反映服务对象的真实状况。

5.4.1.2 完整性原则：采集的信息内容应完整无误、记录准确。

5.4.1.3 时效性原则：应根据老年人的诉求，及时进行信息采集，保障信息采集的时效。

5.4.2 现场采集

5.4.2.1 现场采集应符合 GB/T 26316-2010 第 6.3 条的要求。

5.4.2.2 应帮助老年人或监护人、紧急联系人填写信息采集表。

5.4.2.3 信息采集人员对信息进行核实，保证内容真实准确。

5.4.2.4 信息采集对象和信息采集人员应在信息采集文件上签字。

5.4.2.5 不应超范围收集个人信息。

6 信息记录管理

6.1 服务记录

服务过程中应建立服务记录，服务记录应真实、准确、完整。

6.2 信息复核

6.2.1 服务组织应对现场信息和服务记录进行复核和验证，抽查比例不低于 10%。

6.2.2 服务组织应对不符合填写规格、缺乏完整性、准确性和内容矛盾的信息进行复核。

6.2.3 复核人员应做好复核记录并签字。

6.3 信息处理

6.3.1 应进行信息编辑与整理，包括数据录入、编码、编校、文件准备和制表等。

6.3.2 应对归并、编辑以及数据处理过程进行周期性检查。

6.3.3 应根据服务对象变化情况随时更新。

6.4 信息安全

6.4.1 信息记录文件应按规定的期限保存。

6.4.2 信息记录未经授权不应公开。

6.4.3 应安全存放所有信息记录，以防止不当使用、损害或意外损失。

6.4.4 信息管理系统应对信息记录进行备份。

7 档案管理

7.1 档案内容

7.1.1 档案应包括老年人基本信息档案、服务提供档案和服务组织管理档案。

7.1.2 老年人基本信息档案包括但不限于以下内容：

a) 个人信息；

- b) 健康信息，包括体检表、能力评估量表等；
- c) 监护人或紧急联系人信息；
- d) 服务需求和接受服务信息，包括服务需求评估量表等。

7.1.3 服务提供档案包括 DB11/T 1598.2 至 DB11/T 1598.9 服务过程中的各类记录。

7.1.4 服务组织管理档案包括但不限于以下内容：

- a) 服务人员信息记录；
- b) 服务需求与服务对接信息记录；
- c) 服务组织管理信息记录，包括管理制度、管理流程、人员管理、安全、培训、财务管理、文化娱乐等；
- d) 资产管理信息记录。

7.2 纸质文件归档要求

7.2.1 质量要求

7.2.1.1 归档文件材料应为原件并真实、准确、齐全、完整。

7.2.1.2 已破损的文件应予修整，字迹模糊或易褪变的文件应予复制。

7.2.2 整理方法

7.2.2.1 纸质归档文件的整理包括装订、分类、排列、编号、编目、装盒、备考表等。

7.2.2.2 归档文件应按件装订。

7.2.2.3 归档文件的分类宜按照年度、保管期限等分类方法进行。

7.2.2.4 归档文件应在分类方案的最低一级类目内，按事由结合时间、重要程度等排列。

7.2.2.5 归档文件应依分类方案和排列顺序逐件编号。

7.2.2.6 归档文件应按编件号顺序装入档案盒，并填写档案盒封面、盒脊及备考表项目。

7.2.3 归档时间要求

7.2.3.1 服务对象基本信息资料应在服务协议签订后三天内整理归档。

7.2.3.2 服务档案应在服务活动结束后一周内整理归档。

7.2.3.3 其他档案应按月整理归档，做到月结月清。

7.2.3.4 档案的有效保存期不低于 5 年。

7.3 电子文件归档要求

7.3.1 电子文件应保证真实、完整、有效。

7.3.2 电子文件的归档、管理应符合 GB/T 18894 第 6 章和第 9 章的要求。

7.4 档案利用

7.4.1 应建立档案查阅制度，包括查阅手续、查阅权限、查阅人证明文件、方法方式等。

7.4.2 档案不应用于商业用途。

7.5 档案销毁

7.5.1 保存期满后，方可销毁。

7.5.2 服务组织负责档案的销毁，销毁前应由服务组织负责人和档案保管人员进行鉴定并签字。

- 7.5.3 销毁档案应编制档案销毁册，登记所销毁档案资料的时间、数量和主要内容目录、编号。
- 7.5.4 销毁档案时，应遵循保密原则及有关规定并指派专人负责监督销毁，参加档案销毁的人员都要在销毁清册上签字。
- 7.5.5 不应将销毁的档案作废纸出售。

地方标准信息服务平台

参考文献

- [1] GB/T 3792-1983 文献著录总则
 - [2] GB/T 9705-2008 文书档案案卷格式
 - [3] DA/T 1—2000 档案工作基本术语
 - [4] DA/T 18-1999 档案著录规则
 - [5] DA/T 22—2000 归档文件整理规则
 - [6] DA/T 31—2005 纸质档案数字化技术规范
 - [7] DA/T 58—2014 电子档案管理基本术语
-

地方标准信息服务平台