

社区养老休闲娱乐服务规范

Specification for leisure and entertainment service of community elderly care

2024 - 05 - 23 发布

2024 - 11 - 01 实施

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 服务内容	1
5 服务要求	1
6 服务流程	3
7 评价与改进	3
附 录 A （资料性） 社区养老休闲娱乐服务流程	5
附 录 B （资料性） 社区养老休闲娱乐服务满意度调查表	6
附 录 C （资料性） 社区养老休闲娱乐服务组织总结	7
参 考 文 献	8

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。

本文件由江西省民政厅提出。

本文件由江西省民政标准化技术委员会养老服务分技术委员会（JX/TC040/SC01）归口。

本文件起草单位：北京积善之家养老服务有限公司。

本文件主要起草人：王丽贤、戴文博、唐春晖、刘艳红、代文航、张成香、李明圆、龚辉、黄渊。

社区养老休闲娱乐服务规范

1 范围

本文件规定了社区养老休闲娱乐服务的服务内容、服务要求、服务流程、评价与改进。
本文件适用于居家、社区养老服务机构在社区开展的文化、教育、娱乐等活动的服务管理。

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。

DB36/T 1582 养老机构老年人服务档案技术规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

资源整合 resource integration

社区内各类组织在强调社会分工的同时，通过整合既有资源和争取更多资源，形成功能上的相互依存，实现共同的目标。资源整合包括了社区组织之间协调、合作的过程。

4 服务内容

- 4.1 室内活动。包括但不限于：阅读、朗诵、唱歌、跳舞、乐器演奏、书画、棋类、趣味游戏等。
- 4.2 健康养生活动。包括但不限于：健康知识讲座、慢病防治、脑健康记忆训练、家庭成员护理技能学习等。
- 4.3 家风传承活动。包括但不限于：往昔回忆、家风故事以及诚信故事讲述等。
- 4.4 纪念活动。包括但不限于：春节、端午节、中秋节、重阳节、生日、劳动节、建党节、建军节、国庆节等。
- 4.5 宣传教育活动。包括但不限于：爱国主义教育、法律法规、老年人防诈骗、生命尊严、消防安全知识等。
- 4.6 劳动体验活动。包括但不限于：园艺、手工制作、厨艺等。
- 4.7 集体旅游活动。包括但不限于：自然景观风光、历史景点、地方特色等旅游活动。
- 4.8 环境保护活动。包括但不限于：垃圾分类、旧物改造等。
- 4.9 文艺展演活动。包括但不限于：传统戏曲、广场舞、健身操等。
- 4.10 志愿活动。包括但不限于：文体活动参演、联欢慰问、银龄服务等。
- 4.11 其他活动。

5 服务要求

5.1 机构要求

- 5.1.1 应具备从事相关服务内容的资质证书，合法运营。服务外包第三方应具备相应资质。
- 5.1.2 应建立相关管理制度。包括但不限于：日常服务管理制度、安全管理制度、人员管理制度、应急预案等。
- 5.1.3 应在服务场所显著位置公布其服务指南、服务项目与收费标准等。
- 5.1.4 具备条件的机构可建立老年大学或老年学校。

5.2 人员要求

- 5.2.1 应具有相应资质和工作经验，定期培训，做好培训记录。资质应予以公示。
- 5.2.2 应具备良好的职业道德和沟通能力，服务过程中应统一着装并佩戴工牌。
- 5.2.3 应定期接受体检，需要持有健康证。

5.3 场所和设施设备要求

- 5.3.1 应符合相关房屋建筑标准，符合消防相关要求。
- 5.3.2 应具备开展相关服务的场地、设施设备。室内活动需要配置监控设备，活动场所应符合无障碍环境设计要求。
- 5.3.3 环境应保持安全、整洁、卫生。场所独立、专用，包括但不限于采取基本功能分区。
- 5.3.4 同一活动，场地应布局在同一层，且位置临近。
- 5.3.5 应配置无障碍设施和辅助用具。定期检查设施设备安全性，确保设施设备安全完好，能正常使用。

5.4 安全管理

- 5.4.1 应根据老年人身心状况和需求开展活动。服务方案或计划应进行安全评估。
- 5.4.2 应建立休闲娱乐服务安全管理制度，强化安全意识，保障老年人生命健康安全。
- 5.4.3 应根据活动需要，制定对应突发事件应急预案，并定期组织培训、演练。预案包括但不限于：老年人意外伤害应急预案、老年人突发疾病应急预案等。
- 5.4.4 户外活动必要时应配备医护人员陪同出行，配备医疗急救设施设备及药品。
- 5.4.5 服务前应向服务对象或相关第三方告知活动风险。

5.5 资源整合

- 5.5.1 积极对接社会文化团体、老年大学等各类社会资源，实现资源效用最大化。建立资源整合与利用平台，搭建社区资源网络，壮大社区老年活动服务队伍。
- 5.5.2 创新服务方法。包括但不限于：体验式学习、互联网学习、在线学习。
- 5.5.3 发挥社工作用。依托“社工 + 义工”联动服务机制，运用专业方法，指导各类休闲娱乐活动开展。
- 5.5.4 应遵循因地制宜、挖掘特色、广泛参与的原则。

5.6 档案管理

- 5.6.1 应对服务协议、服务申请表、服务风险告知书、老年人基本信息登记表、医院体检证明、评估资料、服务方案、服务满意度、活动组织总结等信息建立档案。
- 5.6.2 应建立内部信息档案管理制度，妥善保管异常事件报告、视频监控、值班记录、交接班记录等原始资料，保管和记录要求应符合 DB36/T 1582。

6 服务流程

6.1 方案

6.1.1 应根据场地大小、资金状况、人数等制定方案。

6.1.2 方案内容应包括但不限于：名称、内容、时间、地点、参与人员、所需物资和经费预算。

6.1.3 开展外出、纪念等大型活动，应结合老年人需求或社区所在地主管部门的要求，合理制定活动方案并进行公示。必要时，应为参加活动的老年人购买保险。

6.1.4 做好安全隐患排查工作。如对活动场地、设施设备进行检查和调试，准备相关应急预案等。

6.2 评估

6.2.1 老年人风险评估

老年人参加活动的风险评估内容包括但不限于：

——老年人的身体状况，包括视力、听力、平衡力、自理能力、疾病情况等；

——老年人的心理状况，包括情绪、精神状态等。

6.2.2 环境和设施设备风险评估

评估内容包括但不限于：

——地面，如是否存在积水、障碍物、不平整；

——通道，如是否狭窄、高差过大、阻塞；

——场所，如是否缺少安全警示标识；

——用火、用水、用电、用气安全防范措施是否到位；

——食品/药品，如是否过期、变质、无检验合格证；

——道具/工具，如是否尖锐、厚重、破损、易燃易爆、有毒。

6.3 实施

6.3.1 应按照方案要求开展服务。

6.3.2 应配备安全员，做好服务安全管理。服务开始前，向老年人介绍活动内容、开展示范和热身指导。及时处理活动中出现的风险行为。

6.3.3 服务过程中，应注意安全防范。随时观察老年人情况，询问需求，出现异常情况及时处理。

6.3.4 意外情况发生时，应及时启动应急预案，判断现场情况，做好现场处置，并及时上报情况。

6.3.5 服务结束应安排人员及时清点人数，做好秩序维护，指导活动人员安全有序退出场地，保障活动人员和车辆安全返程。

6.4 服务流程图

参见附录 A。

7 评价与改进

7.1 评价

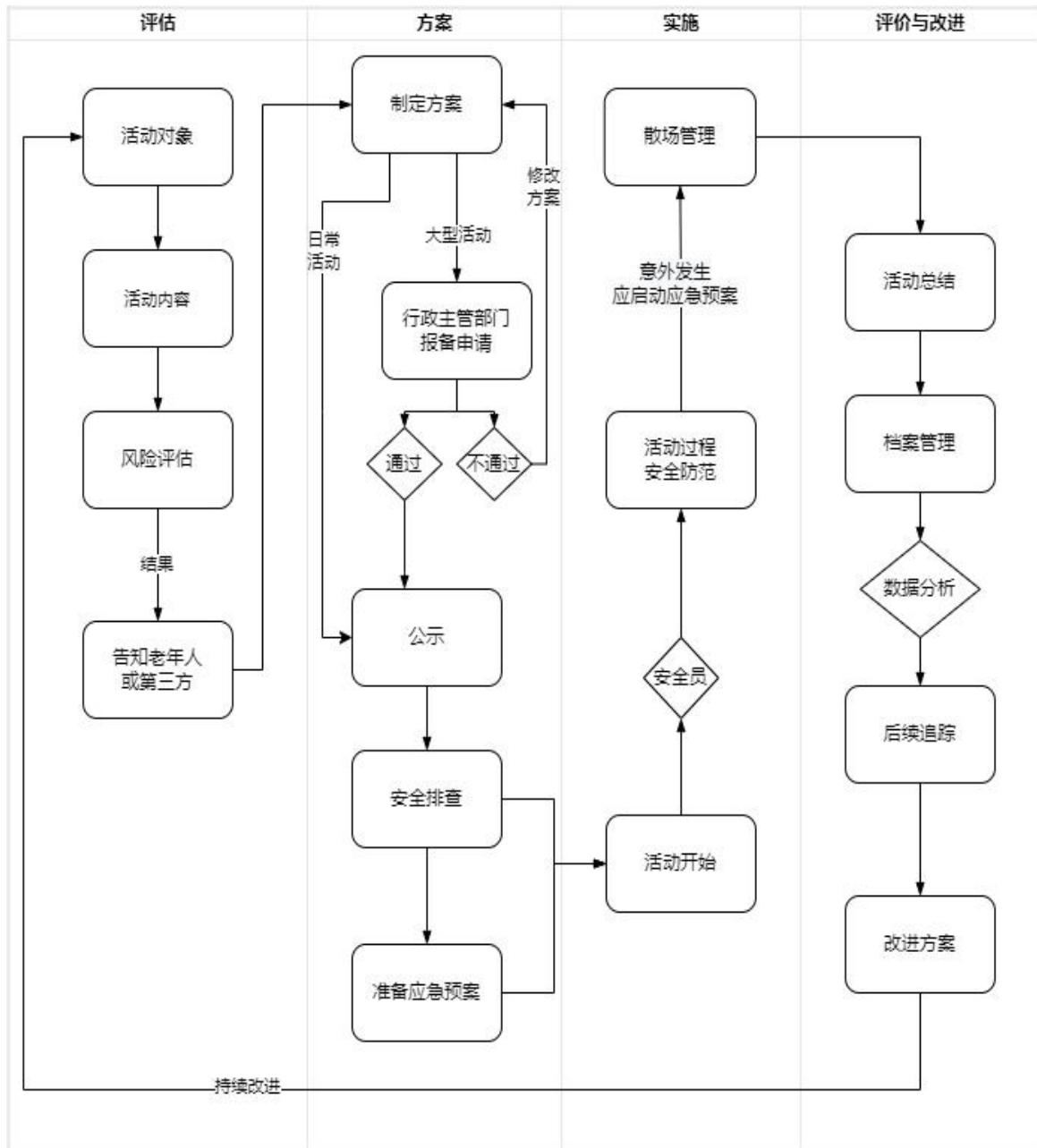
应与老年人及相关第三方加强交流评估。包括但不限于以下方式：实地走访、召开座谈会、电话访谈了解情况。并做好相应记录。

7.2 改进

7.2.1 应建立服务效果整体评价机制。定期对服务效果、服务质量、老年人满意度进行测评。对存在的服务质量问题，采取改进措施。必要时对不同的文化娱乐服务进行分类评价，参见附录 B、附录 C。

7.2.2 应建立服务安全评价机制，对服务计划、服务实施方案的安全风险进行事后评价，持续改进完善。

附录 A
(资料性)
社区养老休闲娱乐服务流程



图A.1 社区养老休闲娱乐服务流程

附录 B

(资料性)

社区养老休闲娱乐服务满意度调查表

活动日期:

活动主题:

尊敬的老年朋友:

您好!此问卷采用不记名随机调查形式,问卷信息将严格保密,结果仅用于提高我们的服务水平,绝无商业用途。请您根据在活动过程中的真实感受填写,十分感谢您的支持与帮助,祝您愉快!

xxx养老机构/服务中心

请以打“√”的形式填写下表:

项目	评价				
	非常 满意	比较 满意	一般	不太 满意	非常 不满意
您对服务人员服务态度的综合评价					
您对服务环境及无障碍设施的综合评价					
您对活动介绍的综合评价					
您对活动方式的综合评价					
您对活动内容的综合评价					
您对整体感受的综合评价					
您对活动时间的选择	<input type="checkbox"/> 上午 <input type="checkbox"/> 下午				
您的性别	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女				
您的年龄	<input type="checkbox"/> 60岁以下 <input type="checkbox"/> 60-75岁 <input type="checkbox"/> 75岁以上				
您还希望参加哪些活动 (请写下活动名称)					
您的其他建议					

附录 C

(资料性)

社区养老休闲娱乐服务组织总结表

表C.1 社区养老休闲娱乐服务组织总结表

服务项目编号：

活动时间：

活动主题：				
活动目的：				
参与人员结构分析：				
男性： 名	女性： 名	合计： 名	其他备注：	
低龄老年人： 名	一般老年人： 名	高龄老年人： 名	其他备注：	
活动成果分析：（在选中结果上打勾）				
一、目标完成结果：	1. 目标达成	2. 需要微调	3. 需要大幅改善	
二、参加者反应：	1. 大部分非常好	2. 部分反应好	3. 整体反应不好	
三、活动参与人员全面评价（评分从1到5，最低1分，最高5分，在选中分数上打勾）				
1. 活动完成程度：	理解力：1 2 3 4 5	精神集中度：1 2 3 4 5	继 续 性：1 2 3 4 5	其他：
2. 身体能力反馈：	体 力：1 2 3 4 5	协 调 度：1 2 3 4 5	机 敏 度：1 2 3 4 5	其他：
3. 社交能力反馈：	和谐度：1 2 3 4 5	交 流 机 会：1 2 3 4 5	表现机会：1 2 3 4 5	其他：
四、活动组织总结（评分从1到5，最低1分，最高5分，在选中分数上打勾）				
1. 组织是否恰当：1 2 3 4 5		2. 安全风险控制：1 2 3 4 5		
3. 活动场所准备：1 2 3 4 5		4. 活动内容和参加人数是否匹配：1 2 3 4 5		
5. 工作人员配置是否合适：1 2 3 4 5		6. 工作人员讲解是否清晰：1 2 3 4 5		
7. 其他评价（请简要记述）：				
五、本次活动小结和反思：	1、本次活动总评分（总分75分），便于今后横向纵向对比；2、如果成果有不尽如意的项目，可以重点分析查找原因。			

参 考 文 献

- [1] GB/T 37276 2018 养老机构等级划分与评定
 - [2] MZ/T 133—2019 养老机构顾客满意度测评
 - [3] DB36/T 807-2023 养老机构消防安全管理规范
 - [4] DB36/T 1011-2018 社区老年人日间照料中心服务质量规范
 - [5] DB36/T 1581-2022 养老机构老年人精神慰藉服务规范
 - [6] DB36/T 1639-2022 社区居家养老服务规范
 - [7] DB36/T 1641-2022 养老机构突发事件应急预防与处置规程
 - [8] 养老机构管理办法（中华人民共和国民政部令第66号）
-