

团 体 标 准

T/LJXQSCFW XXXX—XXXX

社区养老服务机构文化娱乐服务规范

Specifications of cultural activities service for elderly care in community

（征求意见稿）

XXXX—XX—XX 发布

XXXX—XX—XX 实施

重庆市两江新区市场服务协会 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 总则	1
5 服务提供要求	1
6 服务内容	2
7 服务组织	2
8 服务管理	3
9 评价与改进	3
附 录 A （资料性） 文化娱乐活动记录	4

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。

本文件由重庆两江新区社会保障局提出。

本文件由重庆两江新区市场服务协会归口。

本文件起草单位：重庆两江新区社会保障局、重庆两江新区民政事务中心、重庆市一福养老发展中心

本文件主要起草人：但堂文、李仕斌、高小奇、简丽莉、杨欣、王海霞、江渝、曾静。

社区养老服务机构文化娱乐服务规范

1 范围

本文件规定了社区养老服务机构开展文化娱乐服务的总则、服务提供要求、服务内容、服务组织、服务管理、评价与改进。

本文件适用于两江新区社区养老服务机构开展文化娱乐服务。

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 38600 养老机构服务安全基本规范
JGJ 450 老年人照料设施建筑设计标准
MZ/T 131 养老服务常用图形符号及标志

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

社区养老服务机构 community elderly care service institutions

主管部门认定的，为社区老年人提供集中活动场所，搭建居家养老服务网络和提供文化娱乐、医疗康复等服务的平台，包括街道养老服务中心、社区养老服务站等。

3.2

文化娱乐服务 cultural and entertainment services

为社区老年人提供文艺、文化、益智、体育、节假日、外出、教育等活动。

4 总则

4.1 应以党建引领为抓手，结合老年人需求、身心特点、设施设备等情况，开展安全健康、丰富多样的文化娱乐服务。

4.2 社区养老服务机构开展文化娱乐服务的安全管理应符合 GB 38600 的规定。

4.3 开展文化娱乐服务坚持公益性为主，可在低于市场价格的前提下适当收费。

5 服务提供要求

5.1 环境设施

5.1.1 应配备休闲娱乐区、文化教育区，并设有相应的设施设备。

5.1.2 功能区域无障碍设计应符合 JGJ 450 的相关规定，地面应防滑，设施设备的尖锐边角应进行防护处理。

5.1.3 应统一社区养老服务机构的门牌和标识，标识应符合 MZ/T 131 的相关规定。

5.1.4 功能区域室内外环境应整洁、通风、光线充足。

5.1.5 应定期对设施设备进行维护保养、清洁消毒。

5.2 人员

- 5.2.1 应根据文娱服务类型和活动人数配备工作人员或志愿者。
- 5.2.2 工作人员应具有有效的健康证明。
- 5.2.3 工作人员宜持有护理员、社会工作者、医生、护士等相应的资格证书。
- 5.2.4 工作人员应统一着装，佩戴工牌、仪表端庄、举止文明。
- 5.2.5 志愿者应具备与服务相适应的身体条件；宜安排工作人员全程关注志愿者服务行为。
- 5.2.6 应每月至少举行一次内部学习培训，培训内容包括但不限于政策文件、安全应急、服务技能等。

5.3 物资

- 5.3.1 提供的食品、道具、工具、宣传资料等活动物资，应符合以下要求：

- 食品为合格产品，在有效期内且未变质；
- 道具、工具易于老年人操作使用；
- 宣传资料内容积极、健康、醒目，易于阅读。

- 5.3.2 应备好应急物资，包括急救药品、急救箱（包）、饮用水等。

5.4 活动

- 5.4.1 每周开展 3 次以上组织性活动。
- 5.4.2 每季度至少开展 4 次集体活动，包括但不限于节假日、体育等。
- 5.4.3 每季度至少组织志愿者开展 4 次活动。

6 服务内容

- 6.1 服务内容按照活动类型划分：

- 文艺活动，包括但不限于唱歌、乐器演奏、戏曲、时装秀；
- 文化活动，包括但不限于书法、绘画、演讲、看书（报）、茶艺；
- 益智活动，包括但不限于：拼图、手工、谜语、棋牌；
- 体育活动，包括但不限于太极、健身操、手指操；
- 节假日活动，包括但不限于：国庆节、端午节、中秋节、重阳节、春节、元宵节；
- 外出活动，包括但不限于：观看演出、比赛、展览；
- 教育活动，包括但不限于：声乐课、书法课、舞蹈课、体育课、健康教育课、普法宣传课、维护权益课。

- 6.2 服务内容按照组织对象划分：

- 自发性活动，指为老年人提供社区养老集中服务场地，方便其自主在进行看电视、棋牌等活动；
- 组织性活动，指工作人员组织开展的手工、书画、舞蹈、唱歌等活动。

7 服务组织

7.1 活动策划

- 7.1.1 开展组织性活动应提前一周制定计划并公示，根据场地布局和预约情况合理安排各类活动；同一时间参与人数不宜超过 100 人。
- 7.1.2 开展节假日、外出活动等集体活动，应制定活动方案，内容包括活动时间、活动地点、组织者、参与者、活动物资准备、活动流程、活动总结等。
- 7.1.3 社区养老服务机构宜将活动安排提前告知所属社区，必要时沟通链接相应人力和物资资源。

7.2 活动准备

- 7.2.1 活动前对老年人进行安全提示，对不适宜参与活动的老年人进行规劝。
- 7.2.2 需志愿者参与活动的情况，工作人员应提前确认志愿者的身份信息，告知其职责分工；宜与其签订安全告知书。
- 7.2.3 志愿者穿戴相应的工作标识，必要时做好个人防护。
- 7.2.4 应对场地、设施设备进行检查，包括但不限于：
 - 消防通道、灭火器材、安全标志等无异常；

——场所地面干燥、清洁、防滑，墙壁和设施设备边角经过防护处理；

——活动器材、物资齐全完好无异常。

7.2.5 开展外出活动应提前对活动路线进行规划、考察，选择适当的时间和路段带领老年人开展活动；老年人宜佩戴个人信息牌或防走失手环等。

7.3 活动实施及跟进

7.3.1 应按照计划或方案开展文娱服务，计划发生变化后应及时调整并提前告知，丰富老年人晚年生活的同时促进其身心健康。

7.3.2 应引导并协助老年人入场，维护现场秩序。

7.3.3 应观察活动过程中老年人的身体和精神状态，发现异常及时处理。

7.3.4 服务结束后应安排老年人安全有序离场，清点物资，并做好场所清洁卫生。

8 服务管理

8.1 安全管理

8.1.1 应制定文化娱乐突发事件应急预案和应急处置流程，预案包括但不限于老年人突发疾病、意外伤害应急预案。

8.1.2 每年至少1次对老年人意外突发事件进行应急演练，内容包括但不限于：跌倒、噎食、烫伤、触电、中暑、矛盾冲突。

8.1.3 活动中出现紧急突发事件，应立即按应急流程要求处理事件，处理结束后进行事件报告。

8.1.4 开展外出活动应向老年人或相关第三方提供服务风险告知书，提示服务过程中可能发生的意外风险和相应的处置措施，由服务对象或相关第三方签字确认；并为老年人购买意外险。

8.2 制度管理

8.2.1 应建立相关的管理制度，包括但不限于服务管理制度、人力资源管理制度、安全管理制度、设施设备管理制度。

8.2.2 应在场所明显位置公示服务时间、服务项目、收费标准、服务人员、服务流程等，休闲娱乐区、文化教育区等应有相应的管理制度。

8.3 档案管理

8.3.1 收集、整理活动方案、活动记录（见附录A）、签到表、活动图片、活动总结等服务资料。

8.3.2 服务资料宜统一编号存档，放置位置便于查找。

9 评价与改进

9.1 应采取设置意见箱、访谈询问等方式收集老年人的建议和意见，对收集到的意见进行及时处理。

9.2 主管部门委托第三方及各街道、社区每季度对社区养老服务机构开展实地运营评估，指导并督促其整改。

9.3 应每年开展不少于1次的文娱服务满意度测评，分析总结并形成满意度测评报告。

9.4 应定期召开工作例会、座谈会，对文化娱乐活动开展进行沟通交流，查找问题、分析原因，及时制定整改措施。

附 录 A
(资料性)
文化娱乐活动记录
表A.1 文化娱乐活动记录

活动主题	
活动时间	
活动地点	
参加人员	
活动内容	
活动照片	
备注	