

两江新区团体标准

《社区养老服务机构文化娱乐服务规范》

编制说明

一、编制过程说明

（一）任务来源，起草单位，主要起草人

按照《关于印发两江新区社区养老服务设施运营水平提振行动“十条”措施的通知》（渝两江保障小组办发〔2021〕26号）以及《关于印发重庆两江新区社区居家养老服务管理办法的通知》（渝两江管办发〔2022〕130号），结合两江新区社区养老服务特色优势选定主题并制定标准。本标准由两江新区社会保障局委托重庆市一福养老发展中心起草，并完成标准征求意见、送审、报批阶段。本标准由重庆市两江新区社会保障局提出并归口。

本标准起草单位：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。

（二）制定标准的背景

根据第七次全国人口普查数据显示：重庆市人口总数为3205.4万人，60周岁及以上老年人701.04万人，占总人口的21.87%；65周岁及以上老年人547.36万人，占总人口的17.08%，

人口老龄化程度仅次于辽宁、上海、黑龙江、吉林居全国第五、西部第一，人口老龄化率高出全国3个百分点，重庆市人口老龄化、空巢化、高龄化态势将进一步加剧。

党的二十大报告指出，“实施积极应对人口老龄化国家战略”“推动实现全体老年人享有基本养老服务”。中共中央办公厅、国务院办公厅印发《关于推进基本养老服务体系建设意见》，提出健全基本养老服务体系，是实现基本公共服务均等化的重要任务。人口老龄化是今后较长一段时期我国的基本国情，重庆是全国老龄化率较高的省市之一，迫切需要加快完善以居家为基础、社区为依托、机构为补充、医养结合的多层次养老服务体系。

两江新区作为重庆市下辖的副省级新区、国家级新区，也是中国内陆第一个国家级开发开放新区，已按照全覆盖文件完成“一街道一中心，一社区一站点”的建设要求，截止目前，两江新区共有48家社区养老服务机构投入运营，并率先实施“中心带站”，在助餐、助洁、助行等，特别是文化娱乐服务方面积累了丰富的经验，持续探索在社区居家服务提供和质量提升，让老年人更好享受社区居家服务，过上幸福愉悦的晚年生活。

（三）制定标准的必要性和意义

1.有利于落实十四五规划中对建立健全老年人关爱服务体系的工作要求

政府十分注重老年人群体的人文关怀需求。在《重庆市养老

服务体系建设“十四五”规划（2021—2025年）》中提到，应做好老年人文化娱乐服务，支持开展符合老年人特点的文化娱乐活动，培育老年品牌文艺团队，支持老年文化作品创作；引导老年人科学健身，支持符合老年人生活习惯、生理特征、心理特点的体育健身、康复体操、康复游戏等的研发、展示、体验、推广，普及老年人安全健身知识。制定该团体标准，明确区域内社区养老服务机构提供的文化娱乐服务内容，落实政府对老年人享受文化娱乐的各项要求，让老年人在安全、适老、愉悦的社区环境中安度晚年。

2.有助于完善新区社区养老服务体系

2021年起，两江新区已逐步建立以居家为基础、社区为依托的养老服务体系，区域内除了金山街道养老服务中心等个别设施外，多数中心和站点均未设置托养床位，提供的服务主要以文化娱乐、助餐、助洁等为主，其中文化娱乐服务尤为突出。文化娱乐服务涵盖文艺、文化、益智、体育、节假日等，各个运营商也积极对接老年大学或专业教师，为老年人开展专业的文化教育服务；2017年，地方标准《社区养老服务规范》出台发布，该标准提出社区养老服务的内容，但没有具体涉及到文化娱乐方面的内容，制定本团体标准既体现了新区社区养老服务的特色，也是对新区社区养老服务体系的完善。

3.有助于规范和提升社区居家文化娱乐服务质量

老年人是社会的一个特殊群体，普遍存在身体机能衰退，大脑功能发生改变，感知觉能力降低，意识性差，反应迟钝，注意力不集中等问题，并且老年人对于丰富的文化娱乐服务有较大的需求，而社区养老服务机构的重要职能之一就是为老年人提供文化娱乐服务。目前，虽然新区养老服务设施都提供了文化娱乐服务，但是部分设施提供的文化娱乐服务内容相对单一，主要是棋牌、唱歌等，并且对中大型活动的风险管控能力较差。制定该团体标准，提炼总结服务内容、形式以及安全防范要求，切实保障老年人的活动安全，进一步规范和提升文化娱乐服务质量，推进新区社区养老服务机构服务质量迈入新阶段，让老年人安全养老、放心养老，享受高质量社区养老服务。

（四）主要起草过程

《社区养老服务机构文化娱乐服务规范》团体标准主要经历筹备立项、信息收集、标准编写、征求意见等阶段，目前进入送审阶段。

1.筹备立项阶段

2022年7月，两江新区社会保障局与重庆市一福养老发展中心签订合作协议，两江新区社会保障局确定标准主题和标准名称，由重庆市一福养老发展中心起草《社区养老服务机构文化娱乐服务规范》团体标准，并完成征求意见、送审、报批阶段。

2.信息收集阶段

2022年8月-2023年1月,重庆市一福养老发展中心通过“实地+线上”相结合的方式对48家社区养老服务机构开展调研工作,收集、总结提炼信息。

3.标准编写阶段

重庆市一福养老发展中心在信息收集的基础上,结合文献资料,内部召开会议对标准框架内容讨论,充分吸纳专家宝贵意见,对标准内容修改完善。于2022年12月形成《社区养老服务机构文化娱乐服务规范》团体标准初稿,并提交两江新区社会保障局审核。

4.征求意见阶段

2023年2月-3月,面向两江新区广泛征求意见,本标准共收到18条意见,采纳18条。重庆市一福养老发展中心根据专家意见,并通过对48家社区养老服务机构开展季度考核收集到的信息修订标准,于2023年6月形成送审稿。

(五)制定标准的原则和依据,与现行法律、法规、标准的关系

1.制定标准的原则和依据

标准制定主要依据《重庆市养老服务体系建设的“十四五”规划(2021—2025年)》《重庆市社区居家养老服务全覆盖实施方案》(渝府办发〔2019〕110号)等文件对功能区以及文化娱乐服务提出要求,地方标准《社区养老服务规范》对文娱服务

内容提出指导意见。本标准严格按照地方政策及标准相关规定起草。

2.与现行法律、法规、标准的关系

本标准参考的法律、法规以及强制性标准包括《养老机构服务安全基本规范》（GB 38600）、《养老机构管理办法》。本标准与现行法律、法规和强制性标准无冲突。

二、技术性说明

（一）主要条款、技术指标的说明

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养老文化娱乐服务。

2 规范性引用文件

本文件主要引用了 3 个标准，其均为现行有效的，包括：《养老机构服务安全基本规范》（GB 38600）、《老年人照料设施建筑设计规范》（JGJ 450）、《养老服务常用图形符号》（MZ/T 131）。

3 术语和定义

本文件共有 2 个术语和定义，分别是社区养老服务机构和文化娱乐服务。

4 总则

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、适老的文化娱乐服务。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。社区养老服务机构应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

本章主要包括4个方面，分别是环境设施要求、人员要求、物资要求以及活动要求。环境设施要求主要包括功能区设置、无障碍设计、标识标牌等，人员要求主要包括人员配置、持证、培训等，物资要求主要包括普通物资以及应急物资，活动要求主要包括组织性活动、集体活动以及志愿者活动的频次。

6 服务内容

服务内容按照服务类型划分为文艺、文化、益智、体育、节假日、外出、教育活动；按照组织对象划分为自发性和组织性活动。

7 服务组织

7.1 活动策划。日常活动应提前一周制定活动计划并公示。开展节假日、外出活动等集体活动，应制定活动方案。社区养老服务机构宜将活动安排提前告知所属社区。

7.2 活动准备。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。需志愿者参与活动的情况，站点工作

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。应提前对场地、设施设备进行安全检查。

7.3 活动实施及跟进。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。引导并协助老年人入座，维护现场秩序。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。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 服务内容

8.1 安全管理。制定文化娱乐突发事件应急预案和应急处置流程。每年至少 1 次对老年人意外突发事件进行应急演练。出现紧急应急时间后应立即处理后上报。开展外出活动应向服务对象或相关第三方提供服务风险告知书。

8.2 制度管理。建立相关的管理制度。公示上墙相关资质、服务内容及标准、制度流程。

8.3 收集、整理、保管活动方案、活动记录、活动图片、活动总结等服务资料。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

本章明确文化娱乐服务评价与改进的方式和频次。应采取设置意见箱、访谈询问、会议等方式听取老年人的建议和意见；每

年开展不少于1次的服务的满意度测评；定期召开工作例会、座谈会，进行沟通交流，查找问题、分析原因，及时制定整改措施。

10 附录

本文件给出资料性附录A，即文化娱乐活动记录。

（二）标准在编写过程中意见分歧情况

无。

（三）贯彻标准的措施建议

建议两江新区社会保障局将本标准纳入培训计划内容，积极宣贯，并采取措施鼓励新区社区养老服务机构积极采用此项标准，从而促使文化娱乐服务更加适用、规范。

《社区养老服务机构文化娱乐服务规范》团体标准起草小组

2023 年 7 月 18 日