|  |  |
| --- | --- |
| ICS  | 01.040.01  |
| CCS  | A 00 |

|  |
| --- |
|  3211 |

镇江市地方标准

DB 3211/T XXXX—2024

养老机构文化活动服务规范

Specification for cultural activity services in elderly care institutions

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

镇江市市场监督管理局  发布

目次

[前言 II](#_Toc179362003)

[1 范围 1](#_Toc179362004)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc179362005)

[3 术语和定义 1](#_Toc179362006)

[4 基本要求 1](#_Toc179362007)

[5 服务类型 2](#_Toc179362008)

[6 服务内容 2](#_Toc179362009)

[7 服务评价与改进 3](#_Toc179362010)

[参考文献 4](#_Toc179362011)

1. 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。

本文件由镇江市社会福利服务中心提出。

本文件由镇江市民政局归口管理。

本文件起草单位：镇江市社会福利服务中心。

本文件主要起草人：杨守红、郭宇光、辛岚英、马越、马策呈。

养老机构文化活动服务规范

* 1. 范围

本文件界定了养老机构文化活动的术语和定义，规定了养老机构文化活动服务的基本要求、服务类型、服务内容、服务评价与改进的要求。

本文件适用于养老机构开展各类文化活动服务。

* 1. 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/T 29353 养老机构基本规范

GB/T 35796 养老机构服务质量基本规范

GB 38600-2019 养老机构服务安全基本规范

GB/T 42195 老年人能力评估规范

GB 50763 无障碍设计规范

MZ/T 190 养老机构服务礼仪规范

《江苏省养老机构等级划分与评定评分细则（第三版）》

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

养老机构文化活动 cultural activity services in elderly care institutions

养老机构为老年人提供的文化方面的活动，包括但不限于文艺活动、体育活动、休闲益智娱乐活动、传统节日、纪念日活动、生日活动、外出游览和参观等。

* 1. 基本要求

养老机构应符合GB/T 29353的要求，文化活动的开展应遵循“安全自愿、适宜有益”的原则。

养老机构应建立文化活动的各项规章制度并实施，包括但不限于日常活动管理制度、安全管理制度、培训管理制度、文化娱乐设施设备运行维护管理制度、重要节日活动策划管理制度、活动室管理制度、志愿者管理制度。

养老机构应制定安全机制，按照GB 38600的要求及时识别活动服务过程中的风险。

服务人员包括养老机构工作人员和志愿者，人员数量配备应符合活动的基本要求。服务人员礼仪应符合MZ/T 190的要求，并宜持有医生、教师、护士、社会工作者、护理员等相应的资格证书或有一定服务技能的专业人员。服务人员应掌握文化活动服务流程，能熟练使用文化娱乐相关设备并掌握风险防范措施。

文化活动场所应符合GB 50763的要求，室内光线充足，保持空气流通，温湿度适宜，且保持活动场所地面干燥、平整、防滑，墙壁边角和家具应有防护处理。

文化活动的道具、工具等设备设施应安全、卫生，符合适老化要求，且有专人对设施设备进行管理和定期维护保养。书籍音像等宣传资料内容积极、健康、醒目，易于阅读。

养老机构应配备日常所需的应急物资，包括但不限于急救药品、急救物(包) 等。

* 1. 服务类型

养老机构开展文化活动服务类型如表1。

1. 文化活动服务类型

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 活动名称 | 活动对象 | 活动方式 | 活动频次 |
| 文艺活动 | 轻度失能、中度失能及能力完好老年人 | 唱歌、舞蹈、戏曲、乐器演奏、折纸、书画、诗歌朗诵等 | 结合实际开展活动，每日可组织2次以上 |
| 体育健身活动 | 轻度失能及能力完好老年人 | 各种球类、太极拳、八锻锦、保健操等 |
| 休闲娱乐活动 | 轻度失能、中度失能、重度失能及能力完好老年人 | 看电影电视、民俗技艺等 |
| 益智活动 | 轻度失能、中度失能、重度失能及能力完好老年人 | 棋牌、益智手工游戏、蒙台梭利游戏、读书读报等 |
| 志愿活动 | 轻度失能及能力完好老年人 | 社会团体关爱老年人活动、老年人参加社区、社会活动等 |
| 传统节日及纪念日庆祝活动 | 轻度失能、中度失能、重度失能及能力完好老年人 | 在重阳节、 中秋节、春节等节日期间开展联欢、联谊等活动 | 传统节日、纪念日活动每年5次以上 |
| 集体生日 | 轻度失能、中度失能、重度失能及能力完好老年人 | 开展形式多样的联谊活动等 | 每月至少开展1次 |
| 外出活动 | 轻度失能及能力完好老年人 | 自然景观旅游、疗养型旅游，观看电影、演出、比赛、展览等 | 每年1次以上 |

* 1. 服务内容
		1. 活动准备

应按照GB/T 42195的要求对老年人能力进行评估，确定老年人能力等级。应根据老年人特长和兴趣需求和风险等级，提供适宜其身体健康状况的文化娱乐服务。应制定适合本机构的年度文化娱乐活动计划，内容包括活动名称、责任人、活动时间、活动频次等，较大文娱活动应制定风险评估和审批制度，并制定应急预案。每次活动内容方案及流程应提前7天公示，如临时调整应提前告知。

应根据活动项目对活动所需用品和场地进行检查和准备，配备必要的医护人员，并制定应急预案。

活动开展时间应因地制宜，兴趣活动小组活动时长宜在1h以内，大型集体活动时长宜为1h～1.5h。外出活动前应征询老年人及其相关第三方的意见，签订服务合同，为其购买相关保险。

* + 1. 活动开展

应按照文化娱乐服务计划开展服务。

活动过程中，服务人员应全程陪同，并及时询问老年人的需求并给予服务。

活动过程中，服务人员应密切观察老年人的身体状况和情绪变化，出现问题及时进行处置。

* + 1. 活动结束

服务人员应引导有自理能力的老年人先行离场，半自理和无自理能力的老年人应在服务人员的陪同下离场。回到护理区后，服务人员应清点确认老年人人数。

根据实际需求，服务人员应及时为老年人测量生命体征等，确保老年人情绪良好，身体状态稳定。

应及时清点设备设施，并做好场所清洁卫生。

应做好活动的总结和归档。档案包括但不限于活动方案、活动开展情况、活动老人反馈情况、影像资料等，并展示老年人的活动成果。

* 1. 服务评价与改进

养老机构应建立投诉处理机制，公开投诉电话，设立专人负责，并在10个工作日内形成处理结果并及时反馈，应做好投诉档案管。

养老机构应根据GB/T 35796-2017 的要求定期开展服务评价，开展满意度测评，形成服务质量评价报告，并制定整改措施，有持续改进的记录，每年不少于1次。

参考文献

[1] 《养老机构等级划分与评定》国家标准实施指南（2023版）

