

居家社区养老娱乐休闲服务规范

Specification of entertainment and culture service for home based
community elderly care service

2023-05-11 发布

2023-06-11 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 基本要求	1
5 服务项目与质量要求	1
6 服务评价与改进	2
附录 A（资料性） 休闲娱乐服务计划	3
附录 B（资料性） 休闲娱乐服务记录	4
附录 C（资料性） 设施设备检查维修服务记录	5

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。

本文件由内蒙古自治区民政厅提出并归口。

本文件起草单位：内蒙古至善养老服务有限公司、蕾娜范(呼和浩特)养老服务有限公司、鄂尔多斯市东胜区民政局、内蒙古自治区质量和标准化研究院。

本文件主要起草人：辛晓锋、常俊芳、李圩、张铎、郝玮。

居家社区养老娱乐休闲服务规范

1 范围

本文件规定了居家社区养老娱乐休闲服务的基本要求、服务项目与质量要求、服务评价与改进等内容。

本文件适用于居家社区养老服务机构。

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。

- DB15/T 3018 居家社区养老服务机构基本要求
- DB15/T 3019 居家社区养老服务人员基本要求
- DB15/T 3020 居家社区养老服务质量日常监测评价规范

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 基本要求

4.1 环境及设施设备要求

应符合DB15/T 3018的规定。

4.2 人员要求

4.2.1 应符合 DB15/T 3019 的规定。

4.2.2 宜由专业社会工作者负责娱乐文化活动的组织实施。

4.3 管理要求

4.3.1 宜为老年人提供相对固定的文化教育娱乐活动场所。

4.3.2 应提供开展娱乐文化活动所必需的设施、设备和器材。

4.3.3 应设置娱乐休闲活动的管理人员。

4.3.4 应制定娱乐休闲活动的管理制度，明确具体的娱乐活动项目。

5 服务项目与质量要求

5.1 服务形式

室内服务和室外服务；个案活动、小组活动和集体活动。

5.2 服务流程

确定服务内容-制定服务计划-分阶段实施-效果评价。

5.3 服务步骤

告知-评估-工作准备-讲解、实施活动-记录-效果评价。

5.4 服务内容及要求

5.4.1 服务内容

- 5.4.1.1 手工类：刺绣、编制、雕刻等。
- 5.4.1.2 文化教育类：书法、绘画、阅读等。
- 5.4.1.3 康乐活动类：交谊舞、民族舞、轮椅操、手指操等。
- 5.4.1.4 精神慰藉类：关怀访视、生活陪伴、情感交流等。

5.4.2 服务要求

- 5.4.2.1 安排服务时间得当，避开老年人休息时间。
- 5.4.2.2 服务时注意观察老年人表现，出现身体不适等情况应立即停止。
- 5.4.2.3 应根据老年人的能力和需求制定娱乐文化服务工作计划实施，详见附录 A；开展娱乐休闲服务应建立活动台账，见附录 B。
- 5.4.2.4 老年人活动场所应干净整洁，温度适宜、地面平整干燥、无积水。
- 5.4.2.5 组织集体活动时，应配置工作人员维持秩序，按照活动要求及参与人员情况配置专业服务人员。
- 5.4.2.6 室外活动时要根据天气等情况合理安排。
- 5.4.2.7 服务完成后，要整理现场，及时清理、消毒设施设备。
- 5.4.2.8 服务完成后，应及时进行活动评价和总结。

5.5 质量要求

服务完成率100%，老年人满意率 \geq 95%。

5.6 安全要求

- 5.6.1 应为老年人提供安全的服务场所和适老化设施设备。
- 5.6.2 提供的娱乐文化服务项目应符合老年人的生理、心理特点，按照工作流程进行。
- 5.6.3 应建立娱乐文化服务安全管理检查制度。
- 5.6.4 开展各项服务时，应以老年人自愿参加为原则，服务过程中应全程保障老年人安全。
- 5.6.5 应建立老年人娱乐文化服务的安全管理机制，制订相关应急预案。
- 5.6.6 娱乐活动设施设备及用品应定期检查和维修，并建立检查维修台账，见附录 C，保障安全正常使用。

6 服务评价与改进

服务质量的评价工作按照DB15/T 3019执行。

附 录 A
(资料性)
休闲娱乐服务计划

休闲娱乐服务计划表见表A.1。

表A.1 休闲娱乐服务计划表

序号	年度计划	月度计划	周计划	每天计划	责任人	备注

附录 B
(资料性)
休闲娱乐服务记录

休闲娱乐服务记录表见表B.1。

表B.1 休闲娱乐服务记录表

序号	服务时间	活动内容	参与人员	实施效果评价	负责人	备注

附 录 C

(资料性)

设施设备检查维修服务记录

设施设备检查维修服务记录表见表C.1。

表C.1 设施设备检查维修服务记录表

检查时间	设备名称	问题说明	维修时间	维修完成情况	负责人	备注