

# DB3212

## 泰 州 市 地 方 标 准

DB3212/T 2056-2018

### 养老机构文化服务规范

Standard of cultural service for pension institutions

地方标准信息服务平台

2018-12-30 发布

2018-12-30 实施

泰州市质量技术监督局 发布

## 前 言

本标准编写时严格执行了 GB/T 1.1-2009 给出的规定起草。

本标准由泰州市质量技术监督局提出。

本标准起草单位：泰兴市九久乐老年人服务中心、泰兴市民政局、泰兴市市场监督管理局。

本标准主要起草人：李宝泉、孔德亮、黄备战、钱振兴、卢云杰、印建华、徐珍女、沈石玉、黄国平。

地方标准信息服务平台

# 养老机构文化服务规范

## 1 范围

本标准规定了泰州市养老机构文化服务规范的术语和定义、基本要求、基本服务和服务评估。  
本标准适用于泰州市行政区内，经民政、卫生、工商部门批准注册的养老机构。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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—2012 养老机构基本规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

### 3.1

#### 养老机构的文化服务

养老机构在老年人物质生活得到基本保障的前提下，以满足老年人精神文化生活为基础，以沟通情感、交流思想，拥有健康的身心为基本内容，以张扬个性，崇尚独立，享受快乐、愉悦精神为目的提供的服务，具有广泛性、群体性、互动性、共享性等特征。养老机构的文化服务内容主要包括：老年教育、精神关爱、体育健身和休闲娱乐等。

## 4 人员要求

### 4.1 基本要求

4.1.1 宜配备与文化服务相适应的管理人员、服务人员 and 专业技术人员。

4.1.2 签订聘用合同或劳动合同，完善人员上岗程序并建有人事档案。

4.1.3 按行业要求掌握相应的知识和技能，并在上岗前通过岗前培训。

### 4.2 管理人员

4.2.1 应具备良好的组织、沟通与协调能力。

4.2.2 应持续关注老年人文化需求，负责文化服务项目的策划、管理、经营和队伍建设等管理工作。

4.2.3 确保文化服务工作正常开展，保持服务质量。

### 4.3 专业服务人员

4.3.1 电脑操作员应确保电脑系统运转畅通，信息反馈处理及时、准确。

4.3.2 文体辅导员应熟练掌握工作技能，积极承担实施各类文体娱乐活动；文化养老宣传和老年教育任务。

4.3.3 康复治疗师应根据老人健康状况实施老人参加各类康复训练和锻炼。

4.3.4 心理咨询师应负责老年人的心理评估、关怀和咨询服务工作，进行心理慰藉和疏导，做好精神关爱工作。

## 5 场地设施要求

### 5.1 通用要求

### 5.1.1 场所设置

应包括但不限于多媒体室、学习教育培训室、心理疏导室、保健健身室、老年活动室、棋牌室、书画阅览室、影视放映室、文艺节目排练室、室外健身广场、文化走廊和文化长廊等场所。

### 5.1.2 场地面积

应根据养老机构的养老服务规模而定，功能室面积应不低于 200 m<sup>2</sup>，室外健身场地不少于 100 m<sup>2</sup>。

### 5.1.3 场地布置

应按照 GB/T 29353—2012 的要求布置各类文化服务场所，做到用房资源配备合理、室内环境整洁优美、各项制度张贴上墙、活动设施配备齐全、敬老文化气息浓厚。

### 5.1.4 场地安全

应建立各室安全管理制度，定期检查维护活动器材，确保老年活动和器材使用安全无事故。

## 5.2 功能室设施要求

各功能室设备设施的配置包括但不限于一下要求：

### 5.2.1 多媒体室

应配备计算机、电视机、录像机、录音机和游戏机等设备

### 5.2.2 学习教育培训室

应配备学习、教育、培训、会议的桌椅、讲台、音响、视频等。

### 5.2.3 心理疏导室

应配备音乐艺术疗法的设备，开展谈心交流的沙发、桌椅等。

### 5.2.4 保健健身室

应因地制宜配备相应的保健仪器和老年健身器材。

### 5.2.5 室外健身广场

应设立老年舞池并配有适合老年人特点的锻炼器材。

### 5.2.6 老年活动室

应根据老年棋牌、书画、阅览、影视等服务项目的要求，配备棋牌、麻将及桌椅，书橱及书籍，电视、影视及播放设备。

### 5.2.7 文艺宣传排练室

应配备相应的音响、服装、化妆用品、器乐演奏设备等。

### 5.2.8 文化长廊及走廊

展示文艺演出、文化活动、文化产品、养生保健和敬老文化的图片和文字。

## 6 文化服务

### 6.1 老年教育服务

### 6.1.1 服务要求

6.1.1.1 对老年人的学习需求进行评估，制定教学计划，设计适合老年人特点的健康型、知识型等教育活动。

6.1.1.2 根据教学计划和教育活动，选用、选编或自编培训教材。

6.1.1.3 教学计划和具体培训教育开课应提前一周公示培训内容、时间、地点等。

### 6.1.2 健康保健知识教育

6.1.2.1 定期开展特定主题的健康教育宣传和知识讲座等活动，每季度开展一次老年人健康咨询活动，传授老人必要的保健知识、技能和预防相关疾病的方法。

6.1.2.2 设立健康宣传专栏，根据一年四季疾病流行情况及时更新健康宣传栏的内容。

### 6.1.3 安全知识教育

6.1.3.1 内容主要包括人身安全、财产安全等。

6.1.3.2 设立安全宣传栏，每月更新图片、海报内容。

6.1.3.3 开展安全知识讲座，组织老人参与安全演练。定期组织老人观赏安全影像视频。

6.1.3.4 开展特定主题的安全教育宣传活动和老年人安全咨询活动。

### 6.1.4 法律维权教育

6.1.4.1 组织老年人学习法律法规，积极调处各类矛盾纠纷，维护老年人的合法权益。

6.1.4.2 设立法律维权宣传栏，更新图片、海报内容。

6.1.4.3 开展特定的主题法制教育宣传、法律知识讲座和老年人法律咨询活动。

### 6.1.5 专业知识培训

6.1.5.1 主要包括但不限于摄影书画、音乐、网络、智能手机等专业知识的学习和培训。

6.1.5.2 建立摄影书画室，聘请专业老师指导上课；组织老年人外出游览、观光、采集风景；开展老年摄影、书画作品展览。

6.1.5.3 成立音乐辅导班，聘请相应的专业老师进行音乐知识辅导；满足老年人对不同时期、不同风格的曲目需求，设立卡拉OK室、点歌台，帮助老人搭建自娱自乐平台，定期更新曲目。

6.1.5.4 成立网络培训班，聘请智能设施操作员，为有学习网络意愿的老人开展网络知识培训，为老人提供上网查阅资料，网络游戏、网上代购、远程互动、视频聊天等服务。

6.1.5.5 成立智能手机培训班，聘请专业人员教会老人会使用手机APP进行现代交流，包括微信、QQ、天气预报、智能健康数据同步等。

## 6.2 精神关爱服务

### 6.2.1 服务要求

应从群体和个体两方面积极实施精神慰藉。

### 6.2.2 服务内容

#### 6.2.2.1 人际交流

每月至少一次组织老年人参加集体活动，通过读书读报、谈心聊天、旅游、娱乐等活动搭起老年人之间相互交流、相互了解的桥梁，帮助建立新的朋友圈。

#### 6.2.2.2 心理咨询疏导

6.2.2.2.1 利用心理疏导室为有心理问题和心理障碍的老人开展个人咨询服务或团体精神慰藉服务，提

供包括治疗老年人的一般心理问题、严重心理问题、神经性心理问题、精神病康复心理问题的心理咨询服务。

6.2.2.2 建立心理支持服务机制，组织心理咨询工作评估，做好记录、建立档案。

### 6.3 体育健身服务

#### 6.3.1 服务要求

6.3.1.1 应遵守循序渐进的原则，逐渐加大运动量，直至达到有效强度、有效时间。

6.3.1.2 防止过度疲劳或意外损伤，运动过程中应加强医疗监督。

#### 6.3.2 服务内容

##### 6.3.2.1 跳舞健身

根据季节、环境、爱好提供交谊舞、扇子舞，扭秧歌等项目的辅导培训，组织老年跳舞健身活动，融音乐、运动、娱乐为一体。

##### 6.3.2.2 太极健身

组织有兴趣的老年人开展强身健体、修养身心的太极拳、剑锻炼。

##### 6.3.2.3 垂钓健身

帮助老人培养耐力，克服焦虑、浮躁等不利心理，有计划的开展垂钓活动。

##### 6.3.2.4 散步健身

指导老人跑、走交替活动。

##### 6.3.2.5 养生体操

指导老人学习“五行养生操”、“黄帝养生操”、“阴阳平衡操”等传统的中医养生健体项目。

### 6.4 休闲娱乐服务

#### 6.4.1 服务要求

休闲娱乐服务应根据老年人的文化娱乐和兴趣爱好等开展服务，包括但不限于读书看报、文艺宣传、下棋打牌、生日聚会、集邮收藏、种花养鸟等，引导老年人参加符合自身特点的娱乐活动，参与率应不低于80%。

#### 6.4.2 服务内容

##### 6.4.2.1 读书看报

每天定时开放老年人阅览室，提供适合老人特点的书籍、报刊、杂志；组织老年人开展阅览活动，活动结束后应将书籍、报刊、杂志整理有序，摆放到位；对需要借阅书籍的老人按规定办理借阅手续。

##### 6.4.2.2 文艺宣传

组织本机构有特长的职工、老人开展自娱自乐活动，有条件的养老机构可成立老年艺术团队，开展以养老、法律、安全、健康为内容的节目创作、排练和演出。

##### 6.4.2.3 下棋打牌

常年开放老年活动室，老年人自由选择安排麻将、棋牌等活动，动手动脑，以棋（牌）会友。每半

年开展一次老年棋牌竞赛活动。

#### 6.4.2.4 生日聚会

为过生日的老人举办集体生日聚会。邀请子女参加，制作经典图片，组织歌舞酒会，通过影像视频，留下珍贵资料，可根据老人需要刻录光盘。

#### 6.4.2.5 集邮收藏

引导老年人利用自己充裕的闲暇时间进行集邮、字画、古玩等收藏活动；可成立收藏品展览室，鼓励老人将自己有收藏价值的精品进行集中展示。

#### 6.4.2.6 种花养鸟

开设培训班，帮助老年人掌握种植花卉、饲养鸟类的方法要领。

### 7 服务评估

#### 7.1 评估总则

- 7.1.1 服务评估坚持科学合理、客观公正、公开透明的原则。
- 7.1.2 每年至少开展一次针对本机构文化养老服务的全面评估。
- 7.1.3 评估人员应依据本标准中的相关要求开展服务评估工作。

#### 7.2 评估方式

##### 7.2.1 服务人员自评

服务人员对自身服务能力、服务专业性和服务成效进行自评。

##### 7.2.2 服务对象评估

通过对接受文化养老服务的老年人进行问卷调查、结构访谈等方式，了解服务对象对文化养老服务的满意度。

##### 7.2.3 社会第三方评估

为确保文化养老服务评估的专业性和客观性，由开展文化养老服务的机构或该机构的上级管理部门，委托社会第三方评估机构负责评估工作。

##### 7.2.4 上级管理部门直接评估

由上级管理部门自上而下，直接开展服务评估，了解所管辖机构的文化养老服务开展情况。

#### 7.3 评估实施过程

- 7.3.1 评估工作由所选评估方式对应的评估主体负责，成立评估工作小组，负责所有评估工作。
- 7.3.2 评估工作小组按照本标准的评估要求，通过审查相关资料、现场评审、老年人及其家属满意度调查等方式开展评估工作。
- 7.3.3 评估组提出评审意见，形成评估结果，公示评估报告。
- 7.3.4 评估结果公示、奖惩措施执行。
- 7.3.5 服务改进：
  - 对出现的不合格服务进行纠正，消除或降低不合格服务给老年人造成的不良影响；
  - 分析产生不合格服务的原因，制定整改措施，并跟踪整改措施的落实情况。
- 7.3.6 整理、归档和妥善保管评估资料。

7.3.7 对文化养老服务的方式方法不断探索、总结、评估、提高，努力创建养老机构文化养老的品牌。

---

地方标准信息服务平台