ICS 03.080.99
CCS A 16
备案号：96985-2024

MZ

中 华 人 民 共 和 国 民 政 行 业 标 准

MZ/T 235—2024

养老机构文娱服务安全规范

Specification for cultural and entertainment service safety of senior care organization

2024－12－26 发布　　2025－02－01 实施

中华人民共和国民政部　　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　基本要求 1
4.1　一般规定 1
4.2　人员要求 1
4.3　环境与设备用品要求 1
5　风险识别 2
5.1　老年人 2
5.2　环境与设备物品 2
5.3　其他 2
6　服务防护 2
6.1　安全告知 2
6.2　安全检查 3
6.3　观察及巡查 3
6.4　安全提醒 4
6.5　应急处置 4
7　评价与改进 4
附录 A（资料性）　文娱活动方案示例 5
附录 B（资料性）　文娱活动突发疾病处置流程 7
参考文献 8

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。

本文件由中华人民共和国民政部提出。

本文件由全国社会福利服务标准化技术委员会（SAC/TC 315）归口。

本文件主要起草单位：重庆市民政局、重庆市第一社会福利院、重庆市一福养老发展中心、广州市老人院、北京久久春晖养老服务有限公司。

本文件主要起草人：谭皖、杨胜普、彭友谊、田方利、倪伟、刘利、蒋冀、赵培庄、范丽华、钟雪、曾静、周灿、陈十、彭藜、李凤月、赖佳、陈畅、江渝、邓世献、钟莲香、梁好青、王更正。

养老机构文娱服务安全规范

1 范围

本文件规定了养老机构开展文娱服务的基本要求、风险识别、服务防护、评价与改进。

本文件适用于养老机构组织开展文娱服务的安全保障。

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/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

GB/T 10001.9 公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号

GB 38600 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

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

文娱服务 cultural and entertainment services

为满足老年人精神文化需求，养老机构提供或组织的文化教育、文艺活动、体育健身、休闲娱乐、外出活动、志愿活动、传统节日及纪念日庆祝、集体生日庆祝等适宜老年人的活动。

4 基本要求

4.1 一般规定

4.1.1 为老年人提供文娱服务，应遵循安全、自愿、适宜的原则。

4.1.2 应建立文娱服务基本安全制度及应急预案机制。文娱服务安全防护应符合 GB 38600 的规定。

4.1.3 应结合老年人身心特点、民族风俗习惯、地域文化、兴趣爱好、服务人员配置、设施设备、天气等实际情况，提供安全、健康、适老、文明的文娱服务。

4.1.4 应制定文娱活动方案，活动方案可参照附录 A，内容应包含安全预防措施、相关人员活动职责及应急处置流程。老年人如在文娱活动中发生意外，应立即报告并处理。附录 B 给出了突发疾病的处置流程示例。

4.1.5 在养老机构外提供文娱服务，宜与老年人或监护人签订知情同意书，购买相关保险。

4.1.6 养老机构应对有必要保存的文娱活动档案资料存档。

4.2 人员要求

4.2.1 应根据文娱活动类型、人数以及老年人的身体状况按需配备服务人员，服务人员宜包括养老护理员、社会工作者、医生、护士、安保人员、志愿者等。

4.2.2 服务人员应通过安全培训，掌握相应的安全知识和技能，培训内容包括应急处置、沟通技巧、必要的护理和急救操作技能等。

4.3 环境与设备用品要求

4.3.1　文娱场所环境应整洁、通风。

4.3.2　文娱场所应符合消防安全要求。

4.3.3　文娱场所的出入口、地面、通道、设施等无障碍设计应符合 GB 50763 的相关要求，应设置轮椅、助行器等设备的放置区域。

4.3.4　文娱场所宜安装紧急呼叫装置。

4.3.5　文娱场所的图形标识应符合 GB/T 10001.1、GB/T 10001.9 的相关规定。

4.3.6　文娱场所应光线充足、均匀，灯具无明显眩光。

4.3.7　认知症老年人活动区域宜通过颜色、形状等易于识别的设计元素进行区分。

4.3.8　应定期对文娱场所设施设备进行检查，确保完好无损。

4.3.9　根据文娱活动需要配备安全适宜的物料及应急物品，如食品、道具、工具、急救药品、急救箱（包）、担架、饮用水等。

5　风险识别

5.1　老年人

应识别老年人参与文娱活动的风险因素，识别内容包括但不限于：

——活动类型与老年人能力等级（能力等级应按 GB/T 42195 相关要求确定）、身心状况的适宜程度；

——老年人对不同类型文娱活动的参与度、配合度；

——参与活动的老年人之间的人际关系。

5.2　环境与设备物品

应识别环境与设备物品的风险因素，识别内容包括但不限于：

——出入口、地面存在凹凸不平、湿滑、有障碍物等情况；

——墙壁、家具暴露边角未进行防护处理；

——通道宽度不足、有障碍物等情况；

——未设置安全警示标识、导向标识；

——未设置安全扶手、无障碍坡道及紧急呼叫装置；

——设备不适用、有损坏、数量不足、存在安全隐患等情况；

——活动道具/工具尖锐、有破损；

——食品/药品存在过期、变质情况，或无检验合格证明。

5.3　其他

其他应识别的风险内容包括但不限于：

——活动开展无计划、策划，工作人员职责任务不明确；

——未提前对工作人员开展安全教育及培训；

——未充分考虑天气因素；

——在养老机构外开展活动时，未安排适当服务人员全程陪同、未对交通工具进行安全检查。

6　服务防护

6.1　安全告知

开展活动前应告知老年人相关注意事项，包括但不限于：

——活动时间、地点、内容；

——天气状况提示；

——适合活动的着装；
——建议携带的随身物品。

6.2 安全检查

6.2.1 应检查老年人参与文娱活动的着装，如不适宜应告知其安全风险并劝导更换。检查内容包括但不限于衣裤是否过长、过短、过紧，是否穿着不适合活动的鞋。

6.2.2 应对场所、设备物品进行检查并确认，包括但不限于：
——活动场所大小与活动参与人数适宜；
——出入口及地面平整、防滑，无障碍物；
——墙壁、家具边角经过防护处理；
——通道、消防设施、安全标识、安全扶手等无异常；
——紧急呼叫装置完好有效可响应；
——活动设备物品完好无损且方便老年人操作；
——急救设施设备完好有效。

6.2.3 开展养老机构内户外活动或组织外出游览、参观等活动，应提前对路线、场地进行规划、考察，查询天气状况，如使用交通工具应进行安全检查。

6.3 观察及巡查

6.3.1 开展文娱活动，应有充足的服务人员在场，并安排人员负责现场安全巡查；外出活动时应配备至少一名医护人员全程陪同。

6.3.2 文娱活动过程中，服务人员应加强对老年人的观察，包括但不限于面色、表情、步态、肢体行为、情绪、健康等方面的动态变化。

6.3.3 文娱活动过程中，老年人行走、排队或久坐起身时，为防止老年人跌倒，观察及巡查事项包括但不限于：
——活动设备、物品对老年人产生阻碍，应调整活动设备、物品摆放位置，不可移动的应协助老年人改变行进路线；
——地面沾染活动物料，出现水迹、油迹或易使人滑倒的污渍、垃圾等，应立即清除或围挡；
——发现老年人出现站立不稳，应引导老年人休息；
——老年人久坐后起身前应注意提醒，必要时协助老年人起身。

6.3.4 文娱活动过程中，老年人可能接触到热水、加热食物时，为防止老年人烫伤，观察及巡查事项包括但不限于：
——热水、加热食物放置在与老年人有一定距离的平稳位置，热水和加热食物温度宜控制在 40℃及以下；
——老年人接近热水、加热食物时，应有工作人员协助。

6.3.5 文娱活动过程中，老年人需进食时，为防止老年人噎食或出现误食，观察及巡查事项包括但不限于：
——活动中需要的食品/药品存在污染、变质等情况，应立即妥善处理，可准备其他食品作为备选；
——活动现场有老年人或相关第三方带入不适合老年人食用的食品，应及时与老年人或相关第三方沟通后处理；
——活动现场应统一清点和发放安排好的食物，老年人应在工作人员的视线范围内进食。

6.3.6 文娱活动过程中，老年人在与他人互动交流时，为防止老年人出现他伤和自伤，观察及巡查事项包括但不限于：
——安排人员关注老年人的情绪及行为，主动与老年人交谈，发现异常采取适当方式询问老年人，及时作出调整，必要时进行劝离；
——如使用活动道具/工具，应安排专人清点，并全程关注老年人在活动中的使用情况。

6.3.7　文娱活动前后，老年人往返活动现场或活动中途离场，为防止老年人走失，观察及巡查事项包括但不限于：

——应在活动前中后清点老年人人数，核对老年人名单，发现异常立即安排人员寻找；

——如路途较复杂或岔路较多，应在去往活动现场的必经之路和岔路等处设置明显的引导指示标识，或安排人员指引；

——充分考虑走失风险系数较高的老年人，对于患有（疑似）认知症、坐轮椅的老年人应有工作人员接送。

6.3.8　文娱活动过程中应加强秩序维护，防止出现老年人拥挤、推搡等情况，观察及巡查事项包括但不限于：

——现场活动秩序出现问题，立即提醒老年人注意安全，安排工作人员为老年人进行引导；

——在游戏互动、领取礼品等环节出现混乱，应立即安抚老年人，必要时调整活动安排。

6.3.9　文娱服务结束后，应安排老年人有序离场，并跟踪观察老年人的身心状况至少半小时。

6.4　安全提醒

应对老年人进行安全提醒，包括但不限于：

——合理调整参与活动时间；

——避免剧烈运动；

——活动用品（食品）使用说明和注意事项；

——跌倒、烫伤、走失、食品误食、噎食等方面的风险防护。

6.5　应急处置

6.5.1　文娱活动中发生老年人身心异常、突发疾病或其他突发事件，应立即评估老年人身心状况是否适宜继续参加活动，判断突发事件发生的紧急程度、发展态势和可能造成的危害程度。

6.5.2　评估后，应立即中止不适宜老年人的活动，并采取检查生命体征、就地休息、安抚、用药、送医、劝离等相应措施。

6.5.3　如发生其他突发事件，应根据事件情况按应急预案要求进行处置。

6.5.4　应根据应急预案要求执行报告程序，并做好相关记录。

7　评价与改进

7.1　关注、识别文娱服务安全风险，定期评价文娱服务安全风险识别、风险分析、风险控制的技术方法，分析存在的安全隐患，制定防范措施，为养老机构防范文娱服务安全风险提供保障。

7.2　听取老年人及相关第三方对文娱服务安全工作的意见建议，分析意见建议的科学性和可行性，采纳科学可行的意见建议。

7.3　对文娱活动过程中的突发事件进行回顾总结，修订、完善应急预案，改进、优化应急处置措施。

附 录 A
（资料性）
文娱活动方案示例

本附录给出了文娱活动方案的示例，具体内容如下：

XX活动方案

一、活动主题

……

二、活动目的

……

三、活动时间

……

四、活动地点

……

五、活动安排

……

六、人员分工

1.成立活动应急安全小组，由活动主办部门负责人担任组长，组员包含医生、护士、养老护理员、社会工作者、疏散引导员及机动人员。

2.根据活动规模配备医生X名，携带急救工具和药品驻守活动现场，设置临时医疗救护区域，根据需要配备轮椅、便携担架等转运工具，及时响应老年人的就医需求。（注：大型活动，应就近停放救护车。）

3.养老护理员X名，活动前后，协助老年人出行，安全往返于居室和活动区域；活动时，就近分布于老年人身边，随时观察老年人的身心状况，并及时协助老年人参与活动。

4.社会工作者X名，活动前，评估老年人参与活动的适宜性，检查活动道具、设备的安全性，发布活动通知并告知注意事项；活动时，维护活动秩序、跟进活动流程、做好矛盾调解，关注老年人的身心状况。

5.疏散引导员X名，活动前，检查活动场地、主要通道、出入口、防火门等应急疏散设施的安全完整性；活动时，驻守主要通道，负责引导出入秩序、疏散人流，避免拥堵、踩踏和跌倒事件。

6.机动人员X名，活动前，协助活动组织方和应急安全小组做好准备工作；活动时，巡视现场，随时关注老年人的身心状况，根据应急安全小组工作需要及时补位，提供活动现场的其他临时性服务工作。

七、经费预算

……

八、应急预案

（一）天气恶劣

1.提前根据天气预报预判天气的风险等级。

2.视情况变更至安全活动场地或取消活动。

3.提前告知老年人活动安排并做好沟通解释工作。

4.提前准备雨具、轮椅、拐杖等备用出行设备。

5.提前做好地面防滑、防水、防跌倒处理。

6.缩小活动参与范围，并组织服务人员与老年人结伴出行、往返。

7.活动期间做好天气提示和安全提醒，必要时可终止活动。

8.活动结束后，入户或电话确认老年人安全返回房间。

（二）突发疾病

1.活动现场人员随时观察老年人的身心状况。

2.发现意外应立即联系医护人员急救，并将事件报告应急安全小组和行政总值班人员。

3.医护人员对老年人生命体征进行初步检查。

4.若老年人病情可控，应在采取适当措施后，送往就近医院进一步观察，并有当班护理员陪伴照护；若老年人病情紧急，应组织专业医护人员就地进行抢救，并立即拨打急救电话，不少于两名服务人员陪同救治。

5.通知老年人家属，告知事发缘由及处理过程，给予心理支持。

6.根据老年人的治疗情况，持续与老年人家属保持联系。

7.参与人员、应急安全小组及相关负责人共同对事发经过进行梳理、调查、取证，并做好工作记录。

8.应急安全小组和相关负责人向养老机构院长汇报事件情况，按事件紧急重大程度，必要时向上级主管部门汇报。

9.应急安全小组应对事件进行分析、总结。

（三）其他

……

附 录 B
（资料性）
文娱活动突发疾病处置流程

老年人在文娱活动中突发疾病情况处置流程见图B.1。

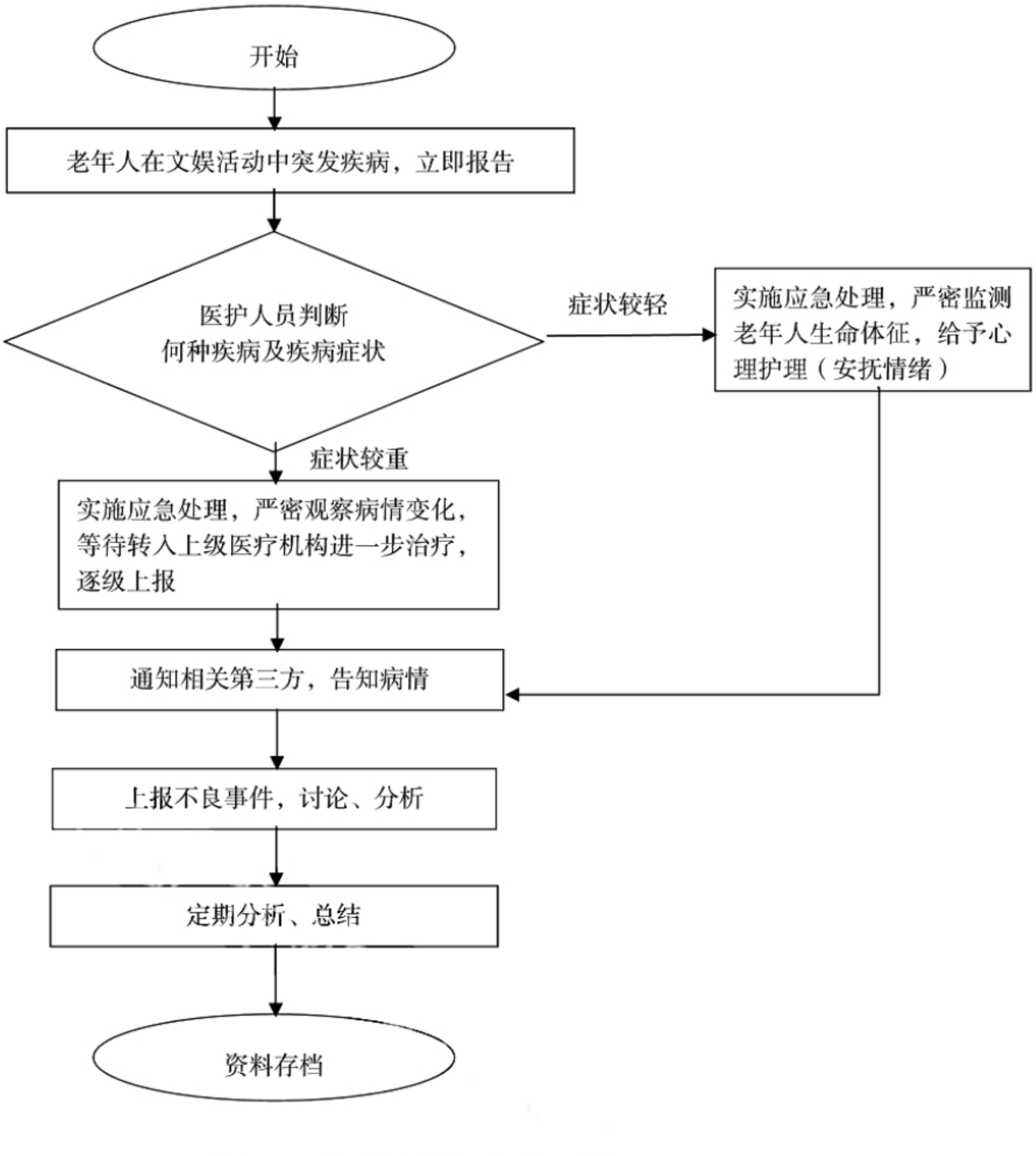

图 B.1 文娱活动突发疾病处置流程图

参 考 文 献

[1] GB/T 35796　养老机构服务质量基本规范
[2] 中华人民共和国老年人权益保障法.全国人民代表大会常务委员会.2018.
[3] 老年人活动策划与组织[M].北京:海洋出版社,2017.
[4] 老年人活动策划与组织[M].北京:北京师范大学出版社,2021.
[5] 老年活动策划与组织（第三版）[M].南京:南京大学出版社,2022.