

# DB52

## 贵州省地方标准

DB52/T 1553.6—2020

---

### 易地扶贫搬迁安置社区 第6部分：老年服务中心服务规范

Relocated community of poverty alleviation—  
Part 6: Service specification for elder service centre

2020 – 12 – 22 发布

2021 – 04 – 01 实施

贵州省市场监督管理局

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 总体要求 ..... 1

5 服务内容及要求 ..... 2

6 服务流程 ..... 3

7 服务管理 ..... 3

8 评价与改进 ..... 4



## 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。

本文件由贵州省市场监督管理局提出。

本文件由贵州省民政厅归口。

本文件起草单位：贵州省市场监管专业技术人才开发中心、大方县市场监督管理局、大方县九驿站街道办事处、贵州省标准化院。

本文件主要起草人：洪潇、张继胜、王小庭、郭庆华、戚婉君、韩沁、周云、陈永利、方基泽、沈涛、祝玮、陈小丽、杜培江、张正、石敏、李良懿、陈卓、伍官灵。



## 易地扶贫搬迁安置社区 第 6 部分：老年服务中心服务规范

### 1 范围

本文件规定了易地扶贫搬迁安置社区老年服务中心服务的总体要求、服务内容及要求、服务流程、服务管理、评价与改进等。

本文件适用于易地扶贫搬迁安置社区（以下简称“安置社区”）老年服务中心的服务与管理。

### 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 17242 投诉处理指南

GB/T 33169 社区老年人日间照料中心设施设备配置

DB52/T 1553.1 易地扶贫搬迁安置社区基本服务设施建设指南

DB52/T 1553.2 易地扶贫搬迁安置社区服务评价与改进规范

### 3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

### 4 总体要求

#### 4.1 原则

4.1.1 遵循公益性、专业性、便利性原则。

4.1.2 服务对象为年满 60 周岁及以上且具有自理能力的老年人。

#### 4.2 场所

4.2.1 应有固定的服务场所，建筑面积应满足安置社区老年服务实际需求，房屋结构不宜用临时建筑。

4.2.2 可与安置社区其他服务功能共用场所，并满足老年服务的使用需求。

4.2.3 服务场所采光充足，温湿度适宜，环境干净、明亮、卫生，空气质量应符合 GB/T 18883 的要求。

4.2.4 服务场所可划分活动室、阅览室、休息区等。

#### 4.3 设施设备

应符合GB/T 33169和DB52/T 1553.1的要求。

#### 4.4 人员

4.4.1 配备数量应与老年人的服务人数、人次、功能、范围相适应。

4.4.2 应具有良好的为老服务意识和职业道德，组织、沟通与协调能力，熟练掌握相应的业务知识和岗位技能。

4.4.3 应导入社会工作专业理念、方法、技巧，提升管理与服务水平。

4.4.4 宜充分利用安置社区医疗机构配备医疗卫生人员。

4.4.5 宜设立志愿者和社工服务岗位，为志愿者和社工队伍开展为老服务提供便利。

4.4.6 应签订聘用合同或劳动合同，服务人员上岗前应进行培训。

4.4.7 应统一着装，佩戴工牌、礼貌用语、通俗易懂，服装整洁、仪表端庄、精神饱满、微笑服务，诚实守信、亲切和蔼、举止大方、积极主动。

#### 4.5 制度

4.5.1 应建立基本管理制度，包括组织架构、服务场所管理、后勤管理等。

4.5.2 应制定服务流程管理制度，包括服务环节、服务过程、服务程序、服务操作等。

4.5.3 应建立老年人需求评估制度，包括了解学习活动需求、及时调整服务内容等。

4.5.4 应制定服务质量评价制度，包括定期质量分析、满意度调查、听取意见和建议、研究采纳、改进老年活动服务等。

4.5.5 应建立人员管理制度，包括招录、培训、考核、奖惩、辞退等。

4.5.6 应建立安全管理制度，包括活动安全、设施设备安全、老年人人身安全等。

### 5 服务内容及要求

#### 5.1 社会融入培育

5.1.1 向老年人提供文化、教育、体育、社会组织等活动。

5.1.2 组织文体活动、展览活动、对外交流活动，搭建老年人展示平台。

5.1.3 设计并实施老年社会工作服务项目，满足老年人多元化、个性化服务需求。

5.1.4 根据老年人的生理、心理特征，帮助解决老年个体及群体性问题。

#### 5.2 民俗文化服务

5.2.1 结合地域文化特色，组织开展非物质文化遗产传承或体现地域传统文化的项目推广活动。

5.2.2 在重阳节等节日，开展敬老爱老活动。

5.2.3 创新开发适合老年群体的特色项目及活动。

#### 5.3 社会组织培育

5.3.1 引入专业为老服务社会组织，开展专业化精准服务和多元化特色服务。

5.3.2 搭建社会组织参与平台，培育老年精神文化项目。

5.3.3 建立为老服务志愿者和社工管理机制，明确招募、报名、审查、日常管理、服务监管、奖惩流程。

5.3.4 对为老服务志愿者和社工的服务质量、服务时数进行监管，策划开展形式多样的服务活动，做好服务记录。

#### 5.4 老年活动

应根据功能定位和老年人需求，合理设置服务项目。基本服务项目包括但不限于：

a) 棋牌类；



- b) 阅读类;
- c) 书画类;
- d) 声乐类;
- e) 体育类;
- f) 舞蹈类;
- g) 保健类;
- h) 其他。

## 5.5 老年宣传

- 5.5.1 开展社会主义核心价值观宣传教育,弘扬敬老爱老传统美德,建设孝亲敬老文化。
- 5.5.2 开展人口老龄化国情、老龄政策法规宣传,增强接纳、尊重、帮助、关爱老年人的意识,提升老年人自尊、自立、自强、自爱意识。
- 5.5.3 应通过媒体、网站、宣传资料、宣传栏等形式展示特色文化、团队、活动等,吸引老年人参与。

## 6 服务流程

### 6.1 调查登记

通过上门登记、热线电话等方式了解安置社区老年人信息。

### 6.2 服务评估

根据老年人提供的信息,对其个人身体、服务需求及其他事项进行评估。

### 6.3 服务接收

通过服务评估、愿意接受服务的老年人签订服务协议。

### 6.4 服务提供

按照服务协议约定的内容进行老年人服务。

### 6.5 突发处置

服务过程中遇到突发情况时,应按照制定的应急预案、疾病处理措施及时做好应急处置。

### 6.6 服务结束

提醒老年人安全回家,并做好服务后的相关工作。

## 7 服务管理

### 7.1 信息公开

- 7.1.1 应及时发布服务信息,内容包括服务时间、服务内容、服务方式、服务流程、有关须知及规则、服务人员、联系方式、监督和投诉电话等。
- 7.1.2 应及时发布公告信息,遇公共安全、特殊情况等突发事件和安排变化应提前发布信息。

## 7.2 安全管理

7.2.1 应有安全工作的责任分工，对设施设备进行管理和维护，正确使用消防器材。

7.2.2 应对服务可能伤及老年人的物品、设备设施、通道、走廊、活动场所等采取安全防范措施，定期检查维护，保障老年人的安全。

7.2.3 应对服务过程中的各种事故和突发事件及时处理。

## 7.3 应急管理

7.3.1 应建立突发事件应急机制，制定应急预案，明确处置重点和任务，细化责任分工，提出具体要求，并定期演练。

7.3.2 老年人活动区域宜安装应急安全保障相关设备，定期检查维护，做好预防，杜绝或减少老年人在活动中的安全隐患。

7.3.3 老年人突发疾病时，应及时妥善处置，立即通知安置社区医疗服务机构，必要时通知医疗救护机构。

## 7.4 档案管理

应收集服务信息及资料进行整理、归档和保存，档案内容包括安置社区老年人基本信息、服务评估、服务协议、服务项目、服务记录等，并应妥善保管、及时更新。

## 7.5 服务监督

7.5.1 对外公布监督、投诉电话，主动接受安置社区及老年人监督。

7.5.2 投诉处理按 GB/T 17242 的规定进行。

## 8 评价与改进

按照DB52/T 1553.2的规定进行。

---



