

ICS 03.080.99
CCS A 16

DB3212

泰州市地方标准

DB3212/T 1093—2022

助残上门服务规范

2022-03-08 发布

2022-03-15 实施

泰州市市场监督管理局 发布

前 言

本文件按照 GB/T 1.1-2020《标准化工作导则 第一部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由泰州市市场监督管理局监督局提出并归口。

本文件起草单位：泰兴市九久乐老年人服务中心、泰兴市市场监督管理局、泰兴市延令街道办事处。

本文件主要起草人：黄备战、李兴、卢云杰、朱钧、宋建威、徐珍女、沈石玉、黄国平。

助残上门服务规范

1 范围

本文件规定了泰州市助残上门服务的术语和定义、人员要求、组织管理、服务及服务改进。本文件适用于泰州市行政区域内，帮助残疾人提供上门服务的服务机构和组织。

2 规范性引用文件

本文件无规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

残疾人 disabled person

在心理、生理、人体结构上某种组织功能丧失或者不正常，全部或者部分丧失以正常方式从事某种活动的人。

3.2

上门服务内容 home service content

通过一定的组织或机构，以合适的方式为分散居住在家庭和社区中符合条件的智力、精神和重度肢体残疾人，提供基本生活照料和护理、生活自理能力训练、社会适应能力辅导、职业康复和劳动技能训练、运动功能训练等方面的社会服务。

3.3

上门服务组织（企业） door-to-door service organization (enterprise)

依法成立为残疾人提供残疾人服务的各类组织（企业）、残疾人之家（站）等。

3.4

上门服务对象 door-to-door service object

户籍在本地区或居住在家庭和社区中符合条件的智力、精神和长期需要专人照料或护理的重度肢体残疾人。

4 人员要求

4.1 管理人员

4.1.1 应从事过管理工作，具有社会工作类、社会福利类或康复类等相关学习或培训经历。

4.1.2 熟悉残疾人相关法律法规与政策，熟练掌握残疾人托养的基本知识、主要政策和专业知识。

4.1.3 应持有有效的从业资格和职业资格证书。

4.1.4 主要管理人员平均年龄不宜超过 55 周岁。

4.1.5 参加过管理培训活动。

4.2 专业人员

4.2.1 内设医疗部门的机构应配备专业医务人员。

4.2.2 应配备康复专业技术人员，其数量能以满足需要并能提供本规范所规定的运动功能训练服务为原则。

4.2.3 有精神残疾服务对象的，应配备精神卫生医师、专业心理治疗师或经过相应专业卫生医疗机构上岗培训并考核合格的专业人员。

4.3 服务人员

- 4.3.1 根据服务对象需求配备适宜的护理员。
- 4.3.2 应熟练掌握相应的业务知识和岗位技能。
- 4.3.3 参加业务培训活动。
- 4.3.4 应具有本人身份证明、健康证明，并接受过托养服务与专业培训。
- 4.3.5 遵纪守法，遵守职业道德，尊重和善待残疾人，对待服务对象应文明友善、耐心细致。

5 组织管理

5.1 人员管理

- 5.1.1 应配备专职和兼职管理服务人员，人员数量以能满足对服务对象提供各种服务需求配比，至少要有1名专职管理人员和1名专业服务人员。
- 5.1.2 应配备至少1名残疾人就业服务指导员和1名能够从事心理咨询和疏导的专业人员。
- 5.1.3 可根据实际需要招募一定数量的社会工作者和志愿者。
- 5.1.4 应具有本人身份证明、健康证明。对需持证上岗的职业，应按有关法律法规规定持有有效的从业资格和职业资格证书。
- 5.1.5 通过选聘、培训确认服务人员，签订劳动合同，帮助符合条件的人员协助办理社会保险；
- 5.1.6 建立工作人员、考核、奖惩等工作规范及相关信息档案。
- 5.1.7 持有所从事工种的国家职业资格证书者优先聘用。
- 5.1.8 工作人员应统一着装，佩戴胸牌。

5.2 制度管理

- 5.2.1 接受服务的残疾人须经地方残联进行登记认证、按时年检，（有条件的服务机构或组织可以每年评估一次）。
- 5.2.2 服务机构或组织应制定工作计划和活动方案，并报经主管部门审批。
- 5.2.3 所有的收费服务内容应实行明码标价，让残疾人在有选择的自由空间选择服务。有协议要求的要严格履行协议内容。
- 5.2.4 应建立日常管理、服务活动记录等台账资料，重点记录不同类型的残疾人在不同情况下所接受的各种服务，满足残疾人的个性化服务需求。
- 5.2.5 服务机构要落实专人负责安全工作，具体包括但不限于食品安全、消防安全、交通安全、防盗、防诈骗等，制定相关的应急处置措施。
- 5.2.6 服务机构应配合基层残联建立残疾人口信息数据库，及时登记本辖区内残疾人信息，实行动态管理，进行分析研究，并按要求及时上报相关信息资料。有条件的可与大数据智能平台接驳。
- 5.2.7 有条件的服务机构应建立实现接听、记录、联络、救助、备案等衔接有序的高效服务体系，并做好相关记录。

6 服务

6.1 服务要求

- 6.1.1 服务机构或组织要对接受服务的残疾人对象进行信息采集和服务评估，根据残疾人的生理需求和心理特点，结合自身现有服务器械，在确保安全的前提下组织开展相关服务。（与地方残联或村居残疾人之家签署服务协议，依据协议内容开展服务）。
- 6.1.2 开展上门服务前须提前了解残疾人生理情况和服务需求，开展有针对性地服务；有偿服务须经残疾人或家属申请、评估、双方签订服务协议方可进行。
- 6.1.3 应通过多种服务内容如生活照料护理、自理能力训练、适应能力训练、康复技能训练、运动功能训练等，满足残疾人生理与心理需求。
- 6.1.4 应通过多种服务方式活动如理发、理疗、剪指甲、测量血压、足浴、测量体重等日常服务项目丰富残疾人生活。
- 6.1.5 开展健康讲座、免费体检、义诊活动、上门慰问等活动项目提高残疾人生活品质。

6.1.6 通过开设书画、剪纸、戏曲、唱歌、舞蹈、象棋、沙龙或者运动比赛等项目满足不同残疾人的需求，拓展兴趣服务，提升残疾人的精神生活品质。

6.1.7 结合时事政治，在重大节日和特定场合，积极配合政府部门开展相应的公益活动。

6.1.8 任何人不得从事残疾人上门服务以外的其他活动，不得推销保健产品，不得从事邪教活动。

6.2 服务内容

6.2.1 生活照料和护理

6.2.1.1 应尊重服务对象的人格和尊严，特别注意保护女性服务对象的人身权益不受侵害。

6.2.1.2 应根据季节和天气情况为服务对象提供合理的身体清洁服务和衣物换洗服务，保持服务对象身体清洁、无异味，衣物卫生、整洁、得体。

6.2.1.3 对有需要的服务对象提供起床、穿衣、就寝、脱衣、整理床铺、如厕等基本起居服务。

6.2.1.4 应根据服务对象的特点，合理提供营养配餐，尊重服务对象饮食习惯。

6.2.1.5 协助服务对象进行户外活动。在天气情况允许的条件下，户外活动不少于1小时。

6.2.2 生活自理能力训练

6.2.2.1 根据服务对象的需求和特点，制定适宜的训练计划。

6.2.2.2 指导服务对象进行基本生活自理活动训练，使其能够自行洗漱、如厕、穿衣、吃饭等。

6.2.2.3 指导服务对象学习简单家务和劳动，使其能够在协助和指导下完成煮饭、拣择蔬菜、整理床铺、洗衣服、打扫卫生等活动。

6.2.2.4 应与服务对象的家属或监护人及时沟通训练的内容和情况，以便服务对象的生活自理能力可以重复巩固训练。

6.2.3 社会适应能力训练

6.2.3.1 指导服务对象进行社会适应性训练，提高其参与社会生活的能力。

6.2.3.2 应着重关注心理和行为出现异常的服务对象。

6.2.3.3 为有需要的服务对象提供教育培训、图书阅览、上网和收看收听电视广播等服务，使其对社会和舆情具备一定的知晓度。

6.2.3.4 开展适宜的文化、体育、娱乐活动，可根据实际情况组织比赛、展示或表演，使其具备基本的人际交往兴趣和能力。

6.2.3.5 为服务对象提供日常心理疏导和心理健康关爱服务，每天交流时间应不少于15分钟。

6.2.3.6 可定期安排服务对象家属或监护人、志愿者参加社会活动，鼓励服务对象接待访客或外出参加社区或社会公益活动，逐步拓展其在直接参与社会生活方面的能力。

6.2.4 职业康复和劳动技能训练

6.2.4.1 根据实际情况开设专业的劳动技能培训课程，开发服务对象的职业能力。

6.2.4.2 服务对象参与生产劳动之前，应根据个体实际情况对其进行必要的培训。

6.2.4.3 为有需要的服务对象提供职业指导、职业心理咨询、职业适应评定、职业康复训练、职业介绍等服务。

6.2.4.4 组织有需要的服务对象开展与其行为能力相适应的简单基本生产劳动，通过劳动帮助其活动肢体、锻炼大脑、集中注意力、协调手眼。

6.2.5 辅助性就业

6.2.5.1 有条件的与爱心企业等社会力量合作建立职业康复车间，使部分服务对象实现辅助性就业，获得一定的劳动收入。

6.2.5.2 为条件适宜的服务对象提供支持性就业，进而实现社会性就业。

6.2.5.3 合理处理劳动生产成果和可能获得的收入。

6.2.6 运动功能训练服务

6.2.6.1 应根据服务对象的身体情况，开展运动功能评估，制定训练计划。

6.2.6.2 应定期对服务对象的监护人进行必要的简单技术培训，使其得到持续的运动功能训练。

6.2.6.3 应提供适当的以运动功能为主的训练，指导其规范使用矫形器和训练器具，帮助其巩固医疗康复效果，使其身体运动功能得到恢复或代偿。

6.2.6.4 服务对象身体状况发生较大变化时，应及时转介到专业医疗康复机构进行诊断和治疗。

7 服务评价与改进

7.1 服务评价

服务评价应包括以下内容：

- a) 服务对象满意度；
- b) 家属/监护人满意度；
- c) 服务时间的准确率；
- d) 服务项目完成率；
- e) 有效投诉结案率；

7.2 服务改进

7.2.1 助残服务机构应采取措施，对出现的不合格服务进行纠正，消除或降低不合格服务给客户造成的不良影响。

7.2.2 助残服务机构应分析产生不合格服务的原因，制定整改措施，并追踪整改措施的落实情况。

7.2.3 助残服务机构应通过信息的收集与分析，不断创新服务与管理，持续改进服务质量。