



中华人民共和国国家标准

GB/T 37516—2019

就业年龄段智力、精神及重度肢体残疾人 托养服务规范

Specification of care services for intellectual, mental and severe physical
disabilities at working age

2019-06-04 发布

2020-01-01 实施

国家市场监督管理总局 发布
中国国家标准化管理委员会

目 次

| | |
|---------------------|-----|
| 前言 | III |
| 1 范围 | 1 |
| 2 规范性引用文件 | 1 |
| 3 术语和定义 | 1 |
| 4 岗位设置及人员配备 | 2 |
| 4.1 基本要求 | 2 |
| 4.2 岗位设置及人员配置 | 2 |
| 4.3 场所要求 | 2 |
| 5 服务内容 | 3 |
| 5.1 主要服务内容 | 3 |
| 5.2 辅助服务内容 | 4 |
| 6 服务过程 | 4 |
| 6.1 接待服务 | 4 |
| 6.2 签订协议 | 4 |
| 6.3 制定个别化服务方案 | 4 |
| 6.4 提供服务 | 5 |
| 6.5 转介服务 | 5 |
| 7 服务管理 | 5 |
| 7.1 制度要求 | 5 |
| 7.2 安全要求 | 5 |
| 7.3 应急要求 | 6 |
| 7.4 社会监督 | 6 |
| 8 服务评价与改进 | 7 |
| 8.1 服务质量评价 | 7 |
| 8.2 服务持续改进 | 7 |
| 参考文献 | 8 |

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由全国服务标准化技术委员会(SAC/TC 264)提出并归口。

本标准起草单位:南京市残疾人联合会、南京特殊教育师范学院、南京市鼓楼区残疾人联合会、南京市质量技术监督局、南京市鼓楼区市场监督管理局。

本标准主要起草人:何侃、程凯、谢德俊、朱京芝、张新龙、任占斌、杜晓镇、周黎丽、马兰、徐建中、张晓峰、尹冬华、焦佳凌、周红缨、宋新明、张瑶、张良、孙守典、许有云、董晓燕、王影、丁卫泽、郁汉涛、沈群芳、胡新星、王友松。



就业年龄段智力、精神及重度肢体残疾人 托养服务规范

1 范围

本标准规定了就业年龄段智力、精神及重度肢体残疾人托养的服务机构、服务内容、服务过程、服务管理、服务评价与改进方面的基本要求。

本标准适用于为就业年龄段智力、精神及重度肢体残疾人提供的托养服务。

本标准不适用于为精神残疾人中的特困人员、流浪乞讨人员、低收入人群、复员退伍军人等特殊困难群体提供集中救治、救助、护理、康复和照料等服务的社会福利机构。

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 10001.1 公共信息图形符号 第1部分:通用符号

GB 15630 消防安全标志设置要求

GB/T 26341 残疾人残疾分类和分级

GB/T 27306 食品安全管理体系 餐饮业要求

GB 50300 建筑工程施工质量验收统一标准

GB 50763 无障碍设计规范

3 术语和定义

GB/T 26341 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

残疾人托养服务 **care services for the disabled**

为残疾人提供生活照料及护理、生活自理和社会适应能力训练为主,辅之以运动功能训练、职业康复与劳动技能训练的服务。

3.2

寄宿制托养服务 **boarding care services**

采用24 h集中居住和照料模式,为残疾人提供托养的服务。

3.3

日间照料托养服务 **day care services**

采用在社区就近、就便日托的照料模式,为残疾人提供托养的服务。

3.4

就业年龄段 **working age**

劳动者在年满16周岁至法定退休年龄的年龄段。

4 岗位设置及人员配备

4.1 基本要求

4.1.1 残疾人托养服务机构的审批与注册登记手续应齐全。

4.1.2 残疾人托养服务机构应有稳定的运营资金保障,有完善的管理运行制度。

4.1.3 残疾人托养服务机构应遵守国家有关法律法规,执行残疾人托养服务相关规定,并自觉接受社会监督和业务主管部门的管理。

4.2 岗位设置及人员配置

4.2.1 岗位设置

残疾人托养服务机构应根据服务对象和内容,按专、兼职结合原则设置岗位与配备人员:

——管理岗:专职管理人员配备应不低于1名。

——专业技术岗:应根据寄宿制或日间照料的托养服务需求,配备专兼职的医师、康复治疗师或护士、财务人员,以及社会工作者、心理辅导人员、就业服务指导人员等。有精神残疾托养服务对象的残疾人托养服务机构应有专职或签约的精神卫生医疗工作人员。

——工勤服务岗:应根据服务对象需求配备相应的护工、安保、厨师、清洁工等各类服务人员。

——可招募一定数量的志愿者。

4.2.2 人员配置

4.2.2.1 管理人员

残疾人托养服务机构管理人员的岗位应满足以下要求:

——具有管理工作、社会工作、社会福利、康复医疗等相关学历或经历。

——遵纪守法,熟悉残疾人托养服务相关法律法规与政策,掌握残疾人托养服务相关专业知识。

——每年参加1次以上的残疾人托养服务管理的相关培训。

4.2.2.2 专业技术人员

残疾人托养服务机构专业技术人员的岗位应满足以下要求:

——持有与其岗位相适应的有效的职业资格证书、职业水平能力证明或接受过相应专业技能培训。

——遵纪守法,具有从事残疾人工作的职业素养。

——具备提供残疾人社会工作、医疗或康复、就业指导、心理咨询或疏导等专业服务的能力。

——定期(每年)参加符合相关专业规范要求的业务学习或专业培训。

4.2.2.3 工勤服务人员

残疾人托养服务机构工勤服务人员的岗位应满足以下要求:

——符合法律法规及行业要求且持证上岗。

——遵纪守法,具有从事残疾人工作的职业素养。

——掌握相应的业务知识和岗位技能,并接受过相关专业培训。

——定期(每年)参加相关业务培训。

4.3 场所要求

4.3.1 残疾人托养服务机构应有固定的服务场所,房屋建筑质量应符合 GB 50300 的规定。寄宿制托

养服务机构建筑面积应按照床位不少于 10 张,单人间使用面积不小于 10 m²;合居型居室人均可使用面积不小于 6 m²。残疾人托养服务机构选址宜在方便残疾人出入的交通便利之处,且有两个方向的出入口。如只有一个出入口,则应设置应急通道。

4.3.2 室内环境应整洁、卫生,空气畅通,应有充足的采光条件。无障碍设施应符合 GB 50763 的要求。

4.3.3 应设置公共卫生间,配备残疾人蹲位。有条件的托养服务机构可配备座便器、合居型居室配单独卫生间,具有安全防护措施,通风良好、保持清洁无异味。

4.3.4 应设置公共洗涤场所,配备洗涤用具并有热水供应。

4.3.5 服务场所应有取暖、降温设备,温度适宜。应配置适宜的照明、消防设备,公共区域应设置应急照明灯,居室和卫生间应配置紧急呼叫设备。

4.3.6 服务场所应配置应急处理所需的急救药箱、轮椅等与障碍程度相适应的设备,宜提供康复器械、运动器材、图书报刊、电视机、计算机和互联网等设备。

4.3.7 残疾人托养服务机构应设置消防、公共信息等安全标志。消防设施标志应符合 GB 15630 的要求、公共标识应符合 GB/T 10001.1 的要求。

4.3.8 寄宿制托养服务机构应设置起居室、食堂、卫生保健室、康复训练室、文体活动室等,并配备养护起居、护理服务、文体活动等设施。可根据需要设置劳动(生产)工作间、心理辅导室,并配备相应的设施。

4.3.9 日间照料托养服务机构应有开展生活自理和社会适应能力训练的功能区,以及午间休息场所,宜有开展职业康复与劳动技能训练、辅助性就业及文体活动的场地和基本设施。

5 服务内容

5.1 主要服务内容

5.1.1 生活照料和护理

5.1.1.1 尊重服务对象的民族风俗和饮食习惯,应提供膳食和饮用水的供应服务,并按照服务对象的要求,提供点餐、加餐、助餐、送餐等服务。

5.1.1.2 应根据服务对象需求提供起床、洗漱、穿脱衣物等起居服务,陪护洗浴、如厕、身体清洁等护理服务,床铺整理、室内清洁等卫生服务。

5.1.1.3 应为有需求的服务对象提供服药、辅具使用、陪护购物等特殊服务。

5.1.1.4 应协助服务对象进行户外活动,无特殊情况应保证其户外活动每天不少于 1 h。

5.1.1.5 寄宿制托养服务机构与服务对象本人或其监护人协商确定后,应进行分级护理并用记录卡片显著标注。根据服务对象的级别和需求提供 5.1.1.1~5.1.1.4 所述服务,并定期提供健康体检服务。

5.1.2 生活自理能力训练

5.1.2.1 应对有需求的服务对象进行自行洗漱、自助饮食、穿脱衣物、进食、如厕等自我照顾能力训练和行走、上下楼梯等室内外移动能力训练。

5.1.2.2 应对有需求的服务对象进行清洁卫生、饮食料理等家务劳动能力训练。

5.1.2.3 应能够提供清洗衣物、整理房间、公共场所卫生清洁服务等技能培训,以及健康教育、自我护理等知识培训。

5.1.3 社会适应能力训练

5.1.3.1 应对有需求的服务对象提供基本礼仪、基本人际关系、两性知识等社会行为准则和常识的教育辅导,宜提供社会沟通能力、沟通技巧的培训。

5.1.3.2 应能够提供心理疏导和心理健康服务。

5.1.3.3 应能够提供模拟场景和真实场景(如超市、银行、公共交通等场所)的社会适应能力训练,宜提供物品购买、钱币存取、交通工具乘坐、寻求帮助等知识和技能培训。

5.1.3.4 应对有需求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。

5.1.3.5 应能够开展有助于服务对象人际交往能力提升和兴趣培养的文体娱乐活动。

5.2 辅助服务内容

5.2.1 运动功能训练

5.2.1.1 为有需求的服务对象提供运动功能训练,指导其规范使用辅助器具,帮助其身体运动功能恢复或代偿。

5.2.1.2 根据服务对象的身体健康情况,开展运动功能评估,适时调整训练计划,选择合适的训练方法,确定恰当的运动量,并定期对服务对象监护人进行必要的运动功能训练的培训。

5.2.2 职业康复与劳动技能训练

5.2.2.1 根据服务对象的需求提供职业适应性测评,包括:身体功能、职业潜能、认知能力、社交与心理、工作适应和工具使用等。宜进行模拟工作环境或适应职场的实际能力评估,并结合服务对象的身体状况和职业潜能分析其职业能力优势,训练其职业技能、提升其职场适应能力。

5.2.2.2 根据职业适应性测评结果进行职业康复训练,并提供职业规划指导服务。定期评估服务对象的身体健康和劳动能力,及时调整职业康复与劳动技能训练计划,提供职业介绍、辅助性或支持性就业服务。

5.2.2.3 对有就业意愿的服务对象应提供适宜的辅助性生产劳动项目,劳动时间、劳动强度、劳动安全保护应与服务对象的劳动能力相匹配。残疾人托养服务机构应与从事辅助性就业的服务对象或其监护人签订相关协议。

6 服务过程

6.1 接待服务

6.1.1 残疾人托养服务机构接受服务对象或其监护人申请后,工作人员应详细登记服务对象的家庭情况、残疾类别和残疾等级,充分了解服务对象的服务需求和隐私保护需求。

6.1.2 残疾人托养服务机构应依据服务对象的残疾类别和等级证明、专业医疗机构诊断证明和体检报告等进行风险评估,以确定服务对象的托养适宜性,评估结果应告知服务对象或其监护人。对有精神病史的服务对象,确定其病情稳定并适宜从专业医疗机构转介至托养服务机构,应以专业医疗机构出具的诊断证明为准。

6.2 签订协议

6.2.1 残疾人托养服务机构应与服务对象或其监护人签订具有法律效力、权责明晰的托养服务协议,也可与获得法律授权的人员或机构签订托养服务协议。

6.2.2 协议应明确规定托养服务的内容、标准、方式、时间、收费、退费、民事责任和投诉处理程序等必要事项并显著提示。

6.2.3 协议应包括风险告知书,显著提示服务对象或其监护人相关风险;并就保险事项进行约定。

6.3 制定个别化服务方案

残疾人托养服务机构应依据评估结果与服务对象或其监护人共同商讨制定适宜的个别化托养服务

方案。

6.4 提供服务

残疾人托养服务机构应依据个别化服务方案提供服务对象所需的各项服务,包括制定适宜的训练计划,并定期评估服务对象的身心功能,根据服务对象的特点适时调整服务方案,结果记录存档等。

6.5 转介服务

残疾人托养服务机构应根据所签协议和服务对象的实际情况,在定期评估服务对象身心功能基础上,提供其所需的转介服务,如转介至医院或转介至适宜的工作场所等。

7 服务管理

7.1 制度要求

残疾人托养服务机构应建立以下基本管理制度:

- 权益保障制度。保护服务对象和各项权益,确保其入托期间不受虐待、不被胁迫;不得要求被服务对象从事服务机构应当自行承担的活动。
- 行政管理制度。明确工作人员的岗位职责和 workflow,实行岗位责任制。建立完善合同、档案等人事管理制度。建立完善财务管理制度,接受社会捐助,保证专款专用,凭证、账簿符合财务相关规定,财务公开。规范设备及用品的购置、使用、保养、报废等管理制度。
- 信息管理制度。规范工作人员及服务对象的信息登记、管理、查阅、删除、销毁、更新等。各地残疾人托养服务机构也可根据实际情况建立网络信息系统,但应尊重和保护服务对象的个人隐私。
- 服务管理制度。明确服务提供内容、服务流程、服务承诺、收费标准等,并在显著位置公开服务项目、服务指南、workflow和作息制度等。
- 转诊制度。建立签约医院机制,对有医疗需求和突发身体变故的服务对象,应及时转诊签约医院治疗。
- 投诉处理制度。应设立投诉受理部门,公开投诉电话和负责人电话。及时受理、处置、答复投诉。

7.2 安全要求

7.2.1 场所及设施安全

残疾人托养服务机构应采取以下多项措施加强场所及设施安全:

- 应有保障场所安全的管理制度。
- 寄宿制托养服务机构应设置门卫,配备 24 h 值班人员,实行人员出入登记制度。在公共区域安装实时监控装置。
- 应在危险区域设置警示标识,并制定相关措施防止服务对象接触到电源、热源、水池、刀具、绳索、化学品、药品等危险物品;机构内应安装防坠、防滑、防摔等相关防护设施。
- 应设置紧急疏散通道,保持道路畅通,消防设施应符合 GB 15630 的要求。
- 有精神残疾服务对象的精神残疾人托养服务机构,宜设置独立的管理区域,并在入住房间和集中区域增设安全防护门窗。

7.2.2 人身与财产安全

残疾人托养服务机构应保障服务对象与服务人员的人身权益及财产安全,包括:

- 应保障服务对象不受凌辱、侵害与虐待。
- 对服务对象托养期间的外出活动,应与其家属或监护人沟通并征得其同意。
- 宜为智力和精神残疾服务对象准备便于随身携带、注明姓名与机构联系方式的标识或卡片。
宜为残疾人购买综合保险或组织残疾人购买意外伤害保险。
- 应考虑服务对象特点,采取必要措施保障服务人员的人身安全。
- 应采取各种必要措施保障服务对象的财产安全。

7.2.3 卫生安全

残疾人托养服务机构在提供服务过程中应注重卫生安全,包括:

- 应对餐具、炊具和操作环境按时清洁和消毒,寄宿制托养服务机构提供的餐饮食品应每天留样,至少保留 24 h,符合 GB/T 27306 的要求。
- 定时、定期更换床单和衣物,对床铺进行常规消毒处理。
- 应有防范老鼠、蟑螂、蚊蝇等害虫的措施。
- 服务对象患传染病或死亡,应对床位和居室进行全面消毒处理。
- 对服务对象的个人卫生应加强管理、指导与照料。

7.2.4 医疗安全

残疾人托养服务机构在涉及提供医疗服务方面,应严格遵守相关医疗规定,包括:

- 代发代管医疗药品,应有有效的委托书;接受医疗药品时,应查阅核对就诊病历卡、处置单等,做好药品交接保管记录;医疗药品使用应严格按照医嘱执行。
- 药品应由专人、专柜保管,避免丢失、损坏和过期失效。
- 及时、妥善处理医疗垃圾。

7.2.5 信息安全

残疾人托养服务机构应对服务对象的个人身份、家庭及监护人情况及个人隐私等进行保密,不得泄露、出售或非法向他人提供。残疾人托养服务机构应采取技术措施和其他必要措施,确保信息安全,防止服务对象个人信息泄露、丢失。在发生或可能发生信息泄露、丢失的情况时,应立即采取补救措施。

7.3 应急目次

7.3.1 应建立以防火、防盗、防灾为核心的应急预案,定期组织管理人员和服务人员进行应急预案的培训和演习。

7.3.2 应建立以防范走失、突发疾病和意外受伤为重点的应急预案,并制定相关应急处理措施,纳入人员培训内容。

7.3.3 发现有患传染病迹象的服务对象,应及时启动应急预案,通知其家属或监护人,并采取有效的隔离、消毒和转介治疗等服务措施。

7.3.4 对于突发事件,应及时向主管单位及相关部门汇报,并有完整的过程和应急处理记录。

7.4 社会监督

7.4.1 应以适当方式公布监督电话等联系方式,接受社会投诉并形成处理意见,对投诉人员、处理时限、处理态度、处理结果记录存档、跟踪反馈等增加相关规定。

7.4.2 应有固定的社会开放日,可接受公众参访、交流互动,以及家属探视。

7.4.3 应制定来访接待制度,规范来访接待程序。

7.4.4 应建立与其他社会福利机构的服务对接与转衔机制。

7.4.5 应建立志愿者服务工作机制。

8 服务评价与改进

8.1 服务质量评价

8.1.1 服务评价主体为自我评价或第三方评价。残疾人托养服务机构应定期进行服务质量跟踪随访，每季度应召开家属或监护人会议，或上门家访收集服务反馈意见和建议，以完成自查报告。自查报告应包含家属或监护人所提意见、建议及满意度调查情况，可对家属或监护人及相关人员公开。服务质量评价宜采用在服务现场综合评估的第三方评价。

8.1.2 服务评价方式为满意度调查、现场评估、自查报告。满意度调查每年应不少于一次；自查评定周期宜为每季度一次；现场评估应以核查材料、实地检查、服务对象问卷调查、自查报告为依据综合评价；宜设立意见箱、召开座谈会、家长会、社会投诉等方式进行服务质量的社会监督。

8.1.3 服务评价内容应符合第4章～第7章的要求。

8.1.4 服务评价结果应以适当方式公开。

8.2 服务持续改进

8.2.1 应通过定期工作例会、座谈会、残疾人亲友协会等相关会议，进行沟通交流，查找问题、分析原因，及时制定针对性措施。

8.2.2 应针对日常工作中发现的问题及时上报相关部门，并制定整改措施。

8.2.3 应针对第三方评价提供的服务质量评价结果进行综合分析，并制定有效措施，持续提升残疾人托养服务的能力与水平。

8.2.4 服务质量评价应与激励制度相结合，依此制定服务奖惩制度，以改进服务质量。

及 人 业 服

- [1] GB 14881—2013 食品安全国家标准 食品生产通用卫生规范
 - [2] GB/T 19012—2008 质量管理 顾客满意 组织处理投诉指南
 - [3] GB/T 27306—2008 食品安全管理体系 餐饮业要求
 - [4] GB/T 29353—2012 养老机构基本规范
 - [5] GB/T 35796—2017 养老机构服务质量基本规范
 - [6] MZ 009—2001 残疾人社会福利机构基本规范
 - [7] SB/T 10944—2012 居家养老服务规范
 - [8] 建标 143—2010 社区老年人日间托养中心建设标准
 - [9] 建标 166—2013 残疾人托养服务机构建设标准
 - [10] DB11/T 148—2008 北京市养老机构服务质量规范
 - [11] DB12/T 526—2014 天津市养老机构服务规范
 - [12] DB32/T 2020—2012 江苏省残疾人托养服务规范
 - [13] 残疾人康复和托养设施建设指导意见(试行)(中国残疾人联合会 2011)
 - [14] 智精残疾人托养机构护理服务规范(中国残疾人联合会 2014)
 - [15] 残疾人托养服务基本规范(试行)(中国残疾人联合会 2013)
-