

ICS 03.080.01
A 12
备案号: 33230-2012

DB32

江苏省地方标准

DB32/T 2020-2012

残疾人托养服务规范

Specification for Disability Support Services

2012-02-10 发布

2012-04-10 实施

江苏省质量技术监督局 发布

前 言

为提升残疾人托养服务质量和水平，指导和规范残疾人托养服务工作，推进残疾人社会保障体系和服务体系的建设，特制定本标准。

本标准由江苏省残疾人联合会提出。

本标准的起草单位：南京市鼓楼区残疾人联合会、南京市残疾人联合会、常州市残疾人联合会、苏州市残疾人联合会、南京市质量技术监督局鼓楼分局。

本标准主要起草人：叶芬梅、商应征、周洁、王韵、李秀文、史红芳、王文伟、孙守典、刘宁、瞿华。

残疾人托养服务规范

1 范围

本标准规定了残疾人托养服务的术语和定义、托养服务机构、服务人员、服务内容及要求、服务管理以及服务质量考核与改进。

本标准适用于残疾人托养服务机构提供的服务。

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。凡是注明日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注明日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）均适用于本文件。

GB/T 10001.1 标志用公共信息图形符号 第一部分：通用符号

GB 14881 食品企业通用卫生规范

GB 15630 消防安全标志设置要求

GB/T 19012 投诉处理指南

JGJ 50-2001 城市道路和建筑物无障碍设计规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1

残疾人托养服务 Disability Support Services

为 16~60 周岁的智力残疾人、精神残疾人和其他类别重度残疾人提供生活照料、技能培养、康复养护与精神慰藉等服务。

3.2

护理等级 Nursing Level

根据服务对象功能独立性评估结果所确定的服务需求，提供护理的程度。

4 托养服务机构

4.1 基本要求

4.1.1 依法建立，申请审批、注册登记手续齐全，合法运营。

4.1.2 公开服务项目，在显著位置标示服务指南与工作流程。

4.1.3 公共标识设置应符合 GB / T10001.1 的规定。

4.1.4 机构应有稳定的收入来源，以保证发展的可持续性。

4.1.5 机构建设和发展应坚持公益优先原则。

4.2 基础设施与设备

4.2.1 托养服务机构宜设置在交通便利的区域。

4.2.2 服务场所应为自有用房或协议承租5年以上。

4.2.3 配置与其服务范围相适应的固定服务场所，包括办公场所、住养居室、食堂、护理保健室、文体活动室、康复室、心理咨询室、劳动（生产）工作间等场所。

4.2.4 建筑面积：全日制托养机构总床位不少于20张，平均每床建筑面积不少于10m²；日间照料托养机构和庇护型工场平均每床建筑面积不少于10 m²。

4.2.5 过道、洗手间、浴室等公共场所应使用防滑防跌地面材料、安装扶手等无障碍设施，全日制残疾人托养机构的建筑设计符合JGJ50-2001的规定。

4.2.6 安装空调或其他适用的取暖、降温设备，提供全时热水供应。

4.2.7 配置照明设备，在公共区域设置应急照明灯。

4.2.8 工作环境整洁、卫生，保持空气流通，具备充足的采光条件。

4.2.9 消防设施符合GB15630的规定。

5 服务人员

5.1 通用要求

5.1.1 从业要求

5.1.1.1 持有有效的从业资格和职业资格证书。

5.1.1.2 接受过残疾人基本生理与心理知识培训。

5.1.1.3 遵纪守法，遵守职业道德，尊重和善待残疾人。

5.1.2 仪表与行为

5.1.2.1 统一着装，佩戴服务工牌。

5.1.2.2 保持微笑，使用文明用语。

5.1.2.3 对残疾人有爱心，服务耐心细致。

5.1.3 人员配备

5.1.3.1 配备与其服务范围相适应的管理人员、护理人员、康复人员、特殊教育教师、心理咨询人员、膳宿服务人员、卫生保洁人员、财务管理人员、安保人员等。

5.1.3.2 专职服务人员与服务对象的配置比例应不低于1:4。

5.1.3.3 内设医疗机构的，应配备专业医务人员。

5.1.3.4 机构内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；机构内有智力残疾服务对象的，应配备具有特殊教育资格或经过相应业务培训具有上岗证的教师。

5.1.3.5 至少配备1名经公安部门认可的安保人员。

5.1.3.6 按不同护理等级，配备专职护理员，护理人员中男女比例应根据实际情况安排，但不应均为同性。

5.1.3.7 可根据实际需要招募一定数量的社会工作者和志愿者。

5.2 管理人员

- 5.2.1 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。
- 5.2.2 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和专业知识。
- 5.2.3 主要管理人员平均年龄不宜超过 50 岁。
- 5.2.4 每年参加管理培训至少 1 次。

5.3 服务人员

- 5.3.1 具有本人身份证明、健康证明等资料，持证上岗。
- 5.3.2 熟悉残疾人托养的法律、安全、卫生等基本知识。
- 5.3.3 掌握相应的业务知识和岗位技能，并能熟练运用。
- 5.3.4 每年参加业务培训至少 1 次。

6 服务内容及要求

6.1 生活照料

6.1.1 卫生保洁

- 6.1.1.1 每天清扫居室和公共区域至少 1 次，每周消毒灭菌至少 1 次。
- 6.1.1.2 采取措施确保室内无蝇、无蚊、无鼠、无蟑螂、无臭虫。
- 6.1.1.3 床位更换时，应进行常规消毒处理。遇服务对象患传染病或死亡的，应对床位和居室进行特殊消毒处理。
- 6.1.1.4 每周换洗床单、枕套、枕巾、被套等物件至少 1 次，遇特殊情况应及时换洗。

6.1.2 膳宿服务

- 6.1.2.1 餐饮制作与提供应符合 GB14881 的规定。
- 6.1.2.2 食品应每天留样，至少保留 24 小时。
- 6.1.2.3 餐后及时清洗餐饮器具并消毒，及时清扫厨房。
- 6.1.2.4 按时提供餐饮服务，尊重服务对象饮食习惯。
- 6.1.2.5 宜注意营养、合理配餐，能为残疾人提供适宜的软食、半流食、流食等特殊餐饮和点餐、加餐、助餐服务。
- 6.1.2.6 制定合理的作息制度并在显著位置标示。
- 6.1.2.7 全日制托养机构应设置专门的宿舍，日间照料、庇护型就业托养机构应安排专门的休息房或休息间。
- 6.1.2.8 服务对象用餐、休息期间，应有值班工作人员定时查房，并做好值班记录，值班表上墙。
- 6.1.2.9 每月召开膳宿管理会议至少 1 次，必要时征求服务对象或其家属、监护人意见。

6.1.3 护理服务

- 6.1.3.1 根据服务对象特点进行分级护理，并用记录卡片标注在显著位置。
- 6.1.3.2 服务对象衣物定期换洗。贴身内衣裤，夏季应每天换洗，其他季节每周不少于 3 次；外衣裤，每月换洗至少 2 次。遇特殊情况，应及时换洗。
- 6.1.3.3 协助服务对象起床、就寝、穿衣、脱衣、排便等。帮助长期卧床的服务对象定时翻身变换卧姿、清洁皮肤。
- 6.1.3.4 协助服务对象洗澡或擦身，夏季每天至少 1 次，其他季节每周至少 1 次。协助服务对象洗头、修剪指甲、清洁口腔。
- 6.1.3.5 视天气情况，每天保证服务对象到户外活动 1 小时。

- 6.1.3.6 对精神残疾服务对象进行护理时，应注意保护和监护。遇特殊情况时，应及时通知其家属或监护人，由专业医技人员或在其指导下适时采取安全保护和监督措施，或及时转入专业治疗机构。
- 6.1.3.7 对智力残疾服务对象进行护理时，应注意保护和观察，避免沟通障碍，造成意外伤害。
- 6.1.3.8 在护理过程中，应尊重服务对象的人格和尊严，特别保护女性智力残疾人和精神残疾人的人身权益。

6.2 技能培养

6.2.1 基本要求

- 6.2.1.1 技能培养应包括生活自理能力培养、生活劳动能力培养、社会生产劳动能力培养。
- 6.2.1.2 充分考虑服务对象的需求和特点，制定适宜的培养与训练计划。
- 6.2.1.3 制定培训课计划，并张贴在显著位置。公开明示培训人员岗位职责。
- 6.2.1.4 外出社会实践时，应确保服务对象的安全，并事先与监护人充分沟通。
- 6.2.1.5 定期评估培训效果，并以适当方式公布。

6.2.2 生活自理与劳动能力培养

- 6.2.2.1 生活自理能力培养包括洗漱、大小便、吃饭、穿衣和整理床铺等能力的培养。
- 6.2.2.2 通过洗衣服、打扫卫生、做花、穿珠子、拣择蔬菜等方式培养服务对象的劳动能力。
- 6.2.2.3 应注意劳动工具使用的安全性，工作人员应在场指导，确保服务对象的安全。
- 6.2.2.4 应制定详细的培养考评标准，通过适宜的方式定期考核服务对象的生活自理与劳动能力。
- 6.2.2.5 培养考评结果应记录存档，并依此调整或完善培养计划。

6.2.3 生产劳动能力培养

- 6.2.3.1 服务机构应鼓励支持服务对象从事生产劳动。
- 6.2.3.2 为服务对象从事生产劳动或准备就业提供必要的培训。
- 6.2.3.3 与服务对象或家属、监护人签订劳动协议，保障服务对象的合法权益。
- 6.2.3.4 合理处置劳动成果和收益，及时记录处置方式与结果。
- 6.2.3.5 提供职业准备、职业选择、职业适应、职业发展等职业心理咨询服务，帮助和引导服务对象正确地认识社会与认识自己，提高服务对象的社会适应能力。
- 6.2.3.6 通过开展职业技能竞赛等方式开展职业技术指导。
- 6.2.3.7 宜通过身体功能评估和职业能力评估，适时对服务对象的职业适应性进行测评和评价，调整职业服务计划。
- 6.2.3.8 可开设技能培训课程、组织简单生产活动等，开发服务对象的职业能力。
- 6.2.3.9 鼓励联合社会力量为服务对象提供职业技能培养、职业介绍、职业能力开发专业评定服务。

6.3 康复养护与精神慰藉

6.3.1 康复养护

- 6.3.1.1 康复养护包括康复训练、医疗保健与代发代管药品等服务。
- 6.3.1.2 建立日常康复记录档案，做到服务对象 1 人 1 档。
- 6.3.1.3 建立适宜服务对象特点的康复计划，按计划开展康复训练。
- 6.3.1.4 应由专业机构定期进行康复训练效果评估，评估结果应及时告知服务对象及其监护人。
- 6.3.1.5 根据服务对象的康复情况，及时调整或改进康复训练计划。
- 6.3.1.6 每年提供 1 次常规身体检查服务。
- 6.3.1.7 可开设专门诊疗室或依托专业医疗机构提供医疗保健服务。

- 6.3.1.8 代发代管药品，应有有效的委托书。
- 6.3.1.9 接受、代发医疗药品或协助用药时，应查阅、核对就诊病历卡、处置单等，并做好详细登记。
- 6.3.1.10 药品应由专人、专柜保管，避免丢失、损坏和过期失效。

6.3.2 心理支持

- 6.3.2.1 服务人员每天与服务对象的交流时间应不少于 15 分钟。
- 6.3.2.2 每月举办家庭联谊会至少 1 次。
- 6.3.2.3 宜在重要节假日开展适宜服务对象的集体活动。
- 6.3.2.4 定期安排服务对象家属或监护人、志愿者等与服务对象进行沟通交流。
- 6.3.2.5 组织服务对象参加社区或社会公益活动。
- 6.3.2.6 鼓励服务对象通过接待访客等方式，提高融入社会的能力。

6.3.3 文体娱乐

- 6.3.3.1 为服务对象提供生活和工作所需的学习、健身和娱乐服务。
- 6.3.3.2 学习、健身和娱乐服务主要包括：
 - 开展生活常识教育；
 - 开设美术、音乐等课程，定期开展各类讲座；
 - 定期播放影视资料；
 - 组织服务对象开展娱乐活动；
 - 组织服务对象开展体育活动；
 - 定期组织户外活动。
- 6.3.3.3 制定适宜服务对象的文体娱乐计划与方案。
- 6.3.3.4 在学习、健身和娱乐过程中应确保服务对象安全。

7 服务管理

7.1 制度建设

- 7.1.1 应建立合同责任机制，与服务对象或其家属、监护人签订具有法律效力的托养服务协议，签约率 100%。
- 7.1.2 服务人员岗位职责明确，公开上墙。
- 7.1.3 应有残疾人托养服务人员人事制度、档案制度、服务流程等工作制度。
- 7.1.4 财务制度健全，凭证、账簿符合财务规定。社会救助、援助资金专款专用，有详细使用记录，定期公开财务报表。
- 7.1.5 应有服务回访制度和风险防范机制。

7.2 服务流程

- 7.2.1 应通过有效途径接收服务信息咨询与反馈。
- 7.2.2 入住前应由专业机构对服务对象进行护理等级评估，评估结果应得到家属或监护人认可，且每年复核一次，必要时及时重新评估。
- 7.2.3 公开服务收费项目和收费标准，应明示相关费用的减免政策。
- 7.2.4 编制托养服务方案，确定服务对象、服务内容、服务方式、服务流程、服务设施及其他事项等。
- 7.2.5 及时掌握服务情况，通过电话、家访、网络等途径收集服务反馈意见，并以适当方式告知相关人员。服务过程中遇到特殊情况时，服务人员应及时向服务机构反馈相关情况。

7.2.6 按照服务协议提供相应服务，尊重并保护服务对象的隐私。

7.3 安全与应急处置

7.3.1 安全措施

7.3.1.1 在公共区域安装 24 小时实时监控装置。

7.3.1.2 安保人员应实行定期巡视制度，巡视时间可为每 3 小时 1 次。

7.3.1.3 设立门卫制度，制作服务对象个人信息卡片，非机构工作人员进入机构需实行登记制度。

7.3.1.4 服务对象在托养期间外出，应与其家属或监护人沟通并征得同意。

7.3.1.5 机构内有精神残疾服务对象的，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。

7.3.1.6 应在危险区域（电源、水池、锋利器械、绳索等）设置警示标识。

7.3.2 应急处置

7.3.2.1 应建立以防火、防盗和预防突发疾病为核心的应急预案，定期组织管理人员和服务人员进行应急预案的演习。

7.3.2.2 应有专门的紧急疏散通道，保持通道畅通。

7.3.2.3 在发生突发事件时，应及时向主管机构及相关部门报告。

7.4 信息与档案管理

7.4.1 建立服务人员档案，服务对象 1 人 1 档。

7.4.2 组织机构、工作人员及服务对象等信息的登记应真实、完整并及时更新。

7.4.3 及时汇总、分类和归档服务及管理过程中形成的各类文书及资料。

7.4.5 信息与档案应以纸质报告或电子文档的形式呈现。

7.4.6 档案由专人管理，建立档案保存和保密机制。

7.4.7 档案保管应完整，不遗失。

7.5 公共关系管理

7.5.1 机构宣传与影响

7.5.1.1 每年应举办公益性活动至少 1 次。

7.5.1.2 动员服务对象参与机构举办的公益性活动。

7.5.2 政府关系

7.5.2.1 接受相关政府部门的领导和业务指导，定期进行沟通与交流。

7.5.2.2 承担政府部门交办的事项，接受政府部门的监督与考核。

7.5.2.3 在筹资、业务能力和拓展影响等方面，可借助政府力量发展自身。

7.5.3 邻里关系

7.5.3.1 可吸纳社区居民、社区志愿者参与残疾人托养工作。

7.5.3.2 每年应与所在社区举办 1-2 次联谊活动。

7.5.4 企事业关系

7.5.4.1 服务机构宜与企业建立合作关系，制定周密的合作计划，拓展发展空间。

7.5.4.2 服务机构与企事业的合作，应尊重残疾人，保障服务对象的合法权益。

7.5.4.3 可通过共同举办活动、展览、赞助、义卖等方式与企业开展合作。

7.5.5 社会反馈

7.5.5.1 主动接受社会监督，公开监督与投诉电话。

7.5.5.2 应有固定的社会开放日，在适宜情况下接受公众参观。

7.5.5.3 以适当方式公开公布服务机构的重要决定与重大安排。

7.5.5.4 应在3个工作日内明确回复社会投诉与反馈意见。

7.5.5.5 应依据 GB/T19012-2008 的要求处理投诉事件。

8 服务质量考评与改进

8.1 定期进行服务质量考核与评价，考评方式包括机构自我评价、服务对象或家属及监护人评价和第三方评价。

8.2 建立考评指标，考评依据包括但不限于以下内容：

- 行业规范与服务标准；
- 内部规章制度与管理要求；
- 岗位职责与要求；
- 管理与服务记录；
- 社会反馈与投诉。

8.3 考评时，可采用实地察看、定期走访、意见征询、满意度调查和考核评比等方法。机构自我评价每年至少1次，服务对象或家属及监护人评价每半年至少1次，第三方评价可为两年1次。

8.4 服务质量考核结果应以适当方式公开。

8.5 服务质量考核应与激励制度相结合，依此制定服务奖惩制度，持续提高服务质量。