

ICS 03.080.99

CCS A 12

# DB 6109

## 安 康 市 地 方 标 准

DB6109/T XXX-202X

### 残疾人居家托养服务规范

(征求意见稿)

202X-0X-XX发布

202X-0X-XX实施

安康市市场监督管理局 发布



## 目 次

前言 .....	2
1 范围 .....	3
2 规范性引用文件 .....	3
3 术语和定义 .....	3
4 服务对象及要求 .....	3
5 服务方式 .....	3
6 服务内容与要求 .....	4
6.1 政策服务 .....	4
6.2 生活照料服务 .....	4
6.3 职业康复和劳动技能训练 .....	4
6.4 康复训练服务 .....	4
6.5 护理服务 .....	4
6.6 社会适应能力辅导服务 .....	4
6.7 心理疏导服务 .....	4
6.8 其他服务 .....	5
7 服务流程 .....	5
7.1 技能培训 .....	5
7.2 签订协议 .....	5
7.3 建立档案 .....	5
7.4 制定方案 .....	5
7.5 提供服务 .....	5
7.6 服务回访 .....	5
7.7 服务结束 .....	5
7.8 评估验收 .....	5
8 机构要求 .....	6
9 管理制度 .....	6
10 服务管理 .....	6
10.1 人员管理 .....	6
10.2 信息管理 .....	7
10.3 安全管理 .....	7
11 服务评价与改进 .....	7
11.1 自我评价 .....	7
11.2 业务主管部门评价 .....	7
11.3 服务改进 .....	7

## 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。

本文件由安康市残疾人联合会提出并归口。

本文件起草单位：安康市博思特家政服务有限公司、安康市残疾人联合会、岚皋县残疾人联合会、陕西省家政服务标准化技术委员会、安康市志成职业技能培训学校。

本文件主要起草人：王凡、刘璇、马天丽、张金柱、赵丽、曾政银、邱婷、胡金波、李玲、刘平良、梁娜、赵云、何福荣。

本文件由安康市博思特家政服务有限公司负责解释。

本文件为首次发布。

联系信息如下：

单位：安康市博思特家政服务有限公司

电话：13709152833

地址：陕西省安康市汉滨区新城街道木竹桥村一组

邮编：725000

# 残疾人居家托养服务规范

## 1 范围

本文件规定了残疾人居家托养的术语和定义、服务对象及要求、服务方式、服务内容与要求、服务流程、机构要求、制度管理、服务管理、服务改进。

本文件适用于为就业年龄段智力、稳定期精神及重度肢体残疾人提供的居家托养服务

## 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 37516 就业年龄段智力、稳定期精神及重度肢体残疾人托养服务规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 残疾人居家托养

借助残疾人家属、亲属或邻居之间，朝夕相处的感情优势和居住优势，以家庭为单位，由残疾人家属、亲属或邻居等对符合条件的智力、稳定期精神及重度肢体残疾人开展居家托养服务。

## 4 服务对象及要求

- 4.1 具有本市户籍且长期居住在当地。
- 4.2 持有效中华人民共和国残疾人证。
- 4.3 处于就业年龄段并待业，且智力、稳定期精神及重度肢体残疾人，男性服务对象应在 16 至 59 周岁，女服务对象应在 16 至 54 周岁。
- 4.4 自我护理能力较弱或丧失自我护理能力，有居家托养意愿及需求。
- 4.5 身体及精神状况稳定，无传染病及其他严重疾病。
- 4.6 对自己或他人无攻击性或伤害性行为。

## 5 服务方式

居家托养服务以家庭为依托，通过上门入户的方式，在残疾人家庭中开展。残疾人居家托养服务包括但不限于以下方式：

- 通过家属、亲属或邻居护理的方式为残疾人提供居家托养服务；
- 通过专业服务机构为残疾人提供居家托养服务。

## 6 服务内容与要求

### 6.1 政策服务

- 6.1.1 为服务对象宣传讲解政府出台的相关政策，协助服务对象开展政策查阅。
- 6.1.2 协助服务对象进行服务需求调查数据、申请文书填报等。

### 6.2 生活照料

- 6.2.1 根据需要为服务对象提供上门送餐服务或在服务对象家中协助准备膳食。
- 6.2.2 定期为服务对象理发、修剪指甲。
- 6.2.3 协助服务对象洗脸、洗脚、洗发、清洁口腔等。
- 6.2.4 根据服务对象或监护人的需求，协助服务对象进行洗浴。洗浴前，做好防滑防跌，控制室温水温，合理安排洗浴时间；洗浴后，根据需要协助服务对象穿着衣物，及时清理洗浴用品。
- 6.2.5 及时清洗服务对象更换的衣物，定期清洗床单、窗帘等家庭织物，保持清洁卫生。
- 6.2.6 定期清扫卧室、厨房、卫生间等居室，保持居室内环境卫生整洁，物品摆放整齐有序。
- 6.2.7 定期对居室进行消毒处理。

### 6.3 职业康复和劳动技能训练

- 6.3.1 根据服务对象的康复需求，对服务对象提供适宜在家庭环境中进行的职业康复功能训练和辅导。
- 6.3.2 借助专业人员，有针对性地对服务对象提供适合其身体和心理条件状况的技能培训课程和训练服务，如自理能力、交通出行、语言交流等。
- 6.3.3 为服务对象提供自愿参与简单生产劳动的机会，对有一定劳动能力并有就业意愿的服务对象进行就业指导、职业介绍服务和优惠政策咨询等。

### 6.4 运动功能训练

- 6.4.1 指导并协助有需要的服务对象正确使用配发的康复辅助器具进行身体功能康复训练，包括肢体功能、平衡功能、语言功能等。
- 6.4.2 指导并协助有需要的服务对象或其监护人正确使用保健仪器。

### 6.5 护理服务

- 6.5.1 为服务对象提供血压、心率、体温等生理指标的测量服务，并记录测量数据。
- 6.5.2 协助服务对象正确服用药品，确保药品种类、剂量、给药时间、给药途径正确。
- 6.5.3 观察服务对象的精神状态和心理状况。

### 6.6 社会适应能力训练

- 6.6.1 对有需求的服务对象提供简单的家务劳动训练和辅导。
- 6.6.2 为适宜的服务对象提供参与真实社会活动的机会，鼓励服务对象多参与社会交往活动。
- 6.6.3 指导服务对象能正确使用手机、电脑等电子产品。
- 6.6.4 协助有需要的服务对象通过网络、电视、广播、书籍等多种方式了解新闻和知识。

### 6.7 心理疏导服务

- 6.7.1 有针对性开展心理疏导，提高服务对象心理适应能力、交流沟通能力及社会参与能力。

6.7.2 通过特定场景模拟重现等方式帮助服务对象了解、熟悉社会场景，克服或缓解心理和行为上的障碍，改善不良意识、行为和消极倾向，减轻服务对象的心理障碍。

## 6.8 其他服务

根据服务对象需求，提供以上服务条款之外的合法服务。

## 7 服务流程

### 7.1 技能培训

由专业培训服务机构对服务对象的家属、亲属或邻居进行残疾人居家托养服务技能培训。培训结束后，由主管部门及培训机构对参训人员进行评估和考核，合格者发放技能证书。

### 7.2 签订协议

7.2.1 与服务对象或其家属、监护人签订具有法律效力、权责清晰的居家托养服务协议。

7.2.2 协议明确服务内容、服务方式、服务时间及双方义务等必要事项。

### 7.3 建立档案

7.3.1 建立居家托养服务对象信息档案，档案内容应包括服务对象基本情况、家庭情况、残疾类别及等级、托养需求、监护人信息等。

7.3.2 应妥善保管服务对象个人信息及资料，保护服务对象隐私。

### 7.4 制定方案

根据服务对象的家庭情况、残疾类型、等级及潜在需求等，制定个性化的居家托养服务方案，方案应包括服务对象及要求、服务内容、服务方式、服务时间、评估验收等。

### 7.5 提供服务

签约服务人员按照服务方案，结合服务对象的具体情况，及时提供相应服务，并做好相关记录。

### 7.6 服务回访

服务机构定期安排工作人员通过上门、电话等方式对服务对象进行回访，及时掌握服务人员的服务质量和满意度，并做好相关资料留存。

### 7.7 服务结束

签约服务期满或因其他原因结束服务时，服务人员与服务对象、居家托养服务机构做好交接工作。

### 7.8 评估验收

#### 7.8.1 服务机构对服务人员的验收

为提升服务质量，托养服务机构成立验收评估组，对服务对象在服务前和服务后的个人状况、家庭环境改善情况、服务满意度等进行综合等级评价。

#### 7.8.2 主管部门对服务机构的验收

每期服务项目完成后，主管部门组织各级残联、残协和残疾人家属、部分村民代表，对服务机构的服务质量和内容进行综合等级评价。

## 8 机构要求

- 8.1 具有合法经营资质，审批与注册登记手续齐全，具有经营许可证。
- 8.2 服务机构应具有与其业务范围相适应的经营场所。
- 8.3 服务机构应有稳定的运营资金保障，以保证发展的可持续性。
- 8.4 服务机构应有健全的管理制度和管理人员、专业人员、服务人员岗位职责。
- 8.5 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。
- 8.6 具有社会工作、社会福利、特殊教育、康复、医疗等相关学历或相关专业培训。
- 8.7 熟悉残疾人相关法律法规与政策，掌握残疾人托养的相关知识。
- 8.8 配备有一定数量的专职的管理人员。
- 8.9 配备有一定数量的专业人员，具体包括从事残疾人居家托养的社会工作人员；残疾人就业服务指导或心理咨询、疏导的专业人员；专业医务人员或康复技术人员、专业心理治疗师或心理咨询师；专业财务人员等。
- 8.10 储备或配备有一定数量、稳定合作关系的服务人员，具体包括家政服务人员、护工人员、居家托养服务人员。

## 9 管理制度

- 9.1 服务管理制度：明确服务内容、服务方式、服务流程、服务时间等。
- 9.2 人事管理制度：建立和完善人事档案管理制度，明确管理人员和服务人员的岗位职责和工作流程，实行岗位责任制。
- 9.3 培训管理制度：管理人员、服务人员每年应参加规定学时的理论和实践培训，不断提高管理和服务水平。
- 9.4 权益保障制度：保护服务对象的各项权益，确保其享受托养服务期间不受外来欺凌、侵害和虐待。
- 9.5 档案管理制度：规范服务对象的信息登记、查阅、删除、销毁、更新等。尊重和保护服务对象的个人隐私。
- 9.6 财务管理制度：保证专款专用，凭证、账簿符合财务相关规定；规范设备及用品的购置、使用等。
- 9.7 投诉管理制度：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。
- 9.8 应急管理制度：应建立以防火、防盗、防灾、突发意外为重点的应急预案，并制定相关应急处理措施。
- 9.9 回访管理制度：通过入户、电话等途径收集服务反馈意见，及时掌握服务情况。

## 10 服务管理

### 10.1 人员管理

10.1.1 按照专、兼职相结合原则，配备相应的管理人员和专业服务人员，其数量以满足需要并能提供本文件所规定的生活照料、康复训练、社会适应能力辅导和心理疏导为原则。

10.1.2 服务人员必须取得提供相应服务的资格证书、持证上岗。

10.1.3 服务人员必须熟悉残疾人相关法律法规与政策，遵纪守法，遵守职业道德，有爱心、责任心、尊重和善待服务对象。

10.1.4 服务人员必须遵守服务机构的规章制度，定期参加服务机构的专业培训。

## 10.2 信息管理

10.2.1 服务机构建立完善服务对象信息档案，做到一人一档，对服务对象的个人身份、家庭及监护人情况和个人隐私等进行保密，不得泄露或非法提供给他人。

10.2.2 服务对象信息档案包括个人基本情况、家庭情况、监护人情况、服务协议、服务方案、服务记录等资料。

10.2.3 服务机构采取必要技术措施，确保信息档案安全；在发生或可能发生信息泄露、丢失的情况时，立即采取补救措施。

## 10.3 安全管理

10.3.1 服务期间，保障服务对象人身财产不受侵害。

10.3.2 服务期间，对易摔、易坠床、站立或行走不稳的服务对象，采取必要的防护措施。

10.3.3 定期组织管理人员和服务人员进行应急预案培训和演练；对于突发事件，及时向主管部门及相关部门汇报，并有完整的过程和应急处理记录。

## 11 服务评价与改进

### 11.1 自我评价

11.1.1 服务机构应开展服务质量自我评价，按照本文件规定的服务内容和要求、服务流程、服务管理等要求进行服务质量自我评价与分析，以达到自我管理和自我提升服务的目的。

11.1.2 服务机构应定期邀请主管部门、各级残联组织、服务对象、服务人员召开专题座谈会，通过沟通交流，查找问题，总结经验，及时纠正并制定整改措施。

### 11.2 业务主管部门评价

11.2.1 业务主管部门定期组织相关镇残联、村（社区）残协、残疾人专职委员、残疾人家属和村民代表，对服务机构的服务质量和内容进行综合评价。

11.2.2 业务主管部门通过服务对象调查、日常检查考核、社会监督等方式，综合研判分析，监督服务质量，提高托养服务水平。

11.2.3 业务主管部门综合研判评估，服务机构评定为A的，正常支付项目资金，作为下期服务机构优先对象进行考量；评定为B的，正常支付项目资金，并提出进一步要求；评定为C的，责成整改后支付项目资金，不作为续签合同对象。

### 11.3 服务改进

11.3.1 服务机构应定期召开工作会议，进行沟通交流，查找问题，分析原因，及时制定针对性的改进措施。

11.3.2 对于日常工作和服务回访中发现的问题，及时制定整改措施，必要时上报业务主管部门。

11.3.3 服务改进主要依靠如下指标：

- (a) 国家、省、市、县有关残疾人优惠政策；
- (b) 主管部门监管意见要求；
- (c) 托养服务资料中的有关数据；
- (d) 托养对象及监护人反馈意见；
- (e) 社会反馈信息；
- (f) 承接机构内部对员工的考核考察。

11.3.4 服务机构通过研判分析，制定有效措施，不断改进服务与管理，持续提高服务质量和服务能力。

---