

安康市地方标准
《残疾人居家托养服务规范》(征求意见稿)
编制说明

安康市博思特家政服务有限公司

2024年6月

安康市地方标准《残疾人居家托养服务规范》（征求意见稿）编制说明

一、任务来源

依据《安康市市场监督管理局关于征集 2023 年安康市地方标准制（修）订项目的通知》（安市监函〔2023〕32 号）的相关要求，2023 年 3 月，安康市博思特家政服务有限公司主导提出安康市地方标准《残疾人居家托养服务规范》申请。2023 年 9 月，安康市市场监督管理局正式发布《安康市市场监督管理局关于下达 2023 年安康市地方标准制修订项目计划的通知》（安市监函〔2023〕485 号），将《残疾人居家托养服务规范》（AK25-2023）列入年度制修订项目计划之中。

二、目的意义

安康市地方标准《残疾人居家托养服务规范》的编制，源于我市对残疾人福利事业的持续关注和深入发展，同时也积极响应了国家对残疾人事业发展的号召以及满足市场的需求。残疾人居家托养服务是残疾人社会保障体系的重要组成部分，对于提升残疾人生活质量、促进残疾人社会融合具有重要意义。习近平总书记在党的二十大报告中明确指出，完善残疾人社会保障制度和关爱服务体系，促进残疾人事业全面发展。这一重要指示不仅指明了新时代做好残疾人事业发展的方向，也为我们制定《残疾人居家托养服务规范》提供了坚实的理论基础和行动指南。

随着物质文明、精神文明及生态文明的不断发展，人民生活水平日益提高，残疾人群体对于提高自身生活质量和幸福指数的期盼也愈发强烈。特别是在居家托养服务方面，亟需一套科学、规范、人性化的服务标准来保障服务质量，以更好地满足他们的个性化需求。目前，安康市持证残疾人13.16万人，其中就业年龄段残疾人4.72万人，居家托养服务需求量大，但现有的服务标准和体系尚不完善，难以满足广大残疾人及其家庭的需求。因此，编制《残疾人居家托养服务规范》成为我市残疾人福利事业发展的当务之急。

本次申报的地方标准，旨在对我市残疾人居家托养服务的实施进行更为严谨、细致的规范，提升服务品质与层次，确保残疾人的合法权益得到全面、切实、有效的保障。通过制定详尽、具体的服务标准，为服务提供者提供一套清晰、明确的操作指南，进一步完善残疾人的关爱服务体系，为我市残疾人居家托养工作向规范化、标准化、专业化、品质化迈进奠定了坚实的制度基础。

三、标准起草工作过程

（一）筹备阶段

2023年1月上旬成立标准起草工作组，明确主导单位、参编单位、标准起草人员等职责和分工。

本标准起草单位：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。

标准主要起草人员：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。

2023年1月下旬，标准起草工作组制定了标准起草工作计划并召开工作启动会，部署了起草工作任务、时间进度安排、工作技术路线等，落实了标准起草工作所需的各项资源保障。

（二）起草阶段

2023年2月，按照工作计划安排，工作组通过文献研究，收集国内外关于残疾人居家托养服务的相关资料，了解其发展状况和经验做法，为标准的制定提供理论支撑和实践依据。开展实地调研，深入了解我市残疾人居家托养服务的现状和需求，收集一线服务人员和服务对象的意见和建议，并结合残疾人“阳光家庭”试点项目，将残疾人居家托养服务的实际需求与经验做法融入标准制定之中。同时，工作组组织多次内部讨论会议，对标准的框架、内容、术语定义等进行深入研讨，确保标准的科学性和规范性。在充分讨论的基础上，工作组完成了标准初稿的编写工作。

（三）征求意见阶段

2023年10月-2023年12月，工作组将标准初稿发送至各参编单位及相关部门，广泛征求意见。通过召开座谈会、发放调查问卷等方式，收集各方面的反馈意见，并对意见进行认真梳理和分析。针对收集到的意见，工作组对标准初稿进行了修改和完善，进一步提高了标准的实用性和可操作性。

（四）形成征求意见稿

2024年6月，标准起草工作组将标准初稿发送至各参编单位及相关部门，广泛征求意见。通过召开座谈会、发放调查问卷等方式，收集各方面的反馈意见，并对意见进行认真梳理和分析。针对收集到的意见，工作组对标准初稿进行了修改和完善，形成了征求意见稿。

四、标准编制原则和主要内容

（一）编制原则

在编制《残疾人居家托养服务规范》的过程中，遵循了以下原则：一是以人为本，以残疾人的需求和福祉为出发点和落脚点；二是科学规范，确保标准的制定符合科学原理和实践经验；三是可操作性强，确保标准能够在实际工作中得到有效应用；四是前瞻性，充分考虑未来残疾人居家托养服务的发展趋势和需求变化。

同时，我们也依据了相关法律法规和政策文件，如《中华人民共和国残疾人保障法》《十四五阳光家园计划——智力、精神和重度肢体残疾人托养服务项目实施方案》《残疾人托养服务基本规范（试行）》等，以确保标准的制定符合国家和地方的政策导向和要求。

（二）主要内容

1、标准制定范围与标准化对象的确定

对于残疾人居家托养服务而言。残疾人居家托养服务是残疾人福利事业的重要组成部分，旨在为残疾人提供便捷、舒适、安全的居家生活环境，提升其生活质量和社会参与度。

因此，本标准的制定范围主要围绕残疾人居家托养服务的各个方面，包括服务对象及要求、服务方式、服务内容与要求、服务流程、机构要求、管理制度、服务管理和评价与改进等，以确保服务的规范化和标准化。

标准化对象主要确定为残疾人居家托养服务的提供者和服务接受者。对于服务提供者，标准将明确其应具备的资质、能力和服务要求，以确保其能够提供符合规范的服务。对于服务接受者，标准将关注其需求和权益保障，确保服务能够满足其个性化需求，并保障其合法权益不受侵犯。

2、标准要素内容的确定

本标准正文共包括十一个章节。除范围、规范性引用文件和术语定义外，共包含服务对象及要求、服务方式、服务内容与要求、服务流程、机构要求、管理制度、服务管理和评价与改进八章主体内容（核心技术要素），基本勾勒出残疾人居家托养服务的总体活动要求。

第3章术语和定义。本章规定了残疾人居家托养的术语和定义，是借助残疾人家属、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。

第4章服务对象及要求。本章规定了服务对象应满足的要求，包括但不限于户籍及居住要求、残疾人证要求、年龄

及就业状况、自我护理能力、健康状况及行为表现等方面，确保了服务的针对性和适宜性。

第5章服务方式。本章规定了居家托养服务的方式，明确了通过专业机构或家属、亲属或邻居护理等方式，确保提供的居家托养服务能够更加贴合残疾人的实际状况和需求，从而实现更为精准和有效的服务供给。

第6章服务内容与要求。本章从政策服务、生活照料、职业康复和劳动技能训练、运动功能训练、护理服务、社会适应能力训练、心理疏导服务及其他服务8个方面详细阐述了服务的内容与要求，以人性化的服务理念，为服务对象提供全方位、多层次的服务内容和要求，帮助他们恢复身体健康、提高生活质量、增强社会适应能力。

第7章服务流程。本章从技能培训、签订协议、建立档案、制定方案、提供服务、服务规范、服务结束等7个方面，构建了一个完整且系统化的服务流程，确保残疾人居家托养服务的系统性、规范性和有效性，为残疾人提供更加贴心、专业的居家托养服务。

第8章残疾人居家托养服务机构应满足的要求。本章规定了机构需要满足的一系列要求，包括但不限于经营资质、经营场所、运营资金、管理制度等方面，以确保服务的持续性、稳定性及安全性，从而为残疾人提供安全、专业且贴心的居家托养服务。

第 9 章管理制度。本章对管理制度进行了详细的规定，涵盖了服务管理制度、人事管理制度、培训管理制度、权益保障制度等 9 项，为服务机构构建了坚实基础，使其能够持续、稳定、安全地为残疾人提供居家托养服务，满足他们的需求，提高他们的生活质量。

第 10 章服务管理。本章详细规定了残疾人居家托养服务机构在人员管理、信息管理和安全管理方面的要求，为残疾人居家托养服务构建一个全面、细致且严谨的管理体系，为服务过程的高效、安全性和人性化提供了坚实的制度保障。

第 11 章服务评价与改进。本章从自我评价、业务主管部门评价及服务改进 3 个方面，重点强调了残疾人居家托养服务机构在提升服务质量方面应采取的措施，通过不断的服务改进，推动整个服务体系的持续优化，为残疾人提供更加优质、专业的居家托养服务。

五、与有关的现行法律法规和强制性国家标准的关系

本标准与相关法律法规、规章及相关标准协调一致，没有冲突。

六、知识产权说明

无

七、标准性质建议说明

建议审批发布为推荐性地方标准。

八、采标情况

无

九、重大分歧意见的处理经过和依据

无

十、其他应说明的事项

无

《残疾人居家托养服务规范》起草组

2024年6月21日