宿迁市残疾人联合会文件

宿残联发〔2022〕17号

关于印发宿迁市残疾人托养服务规范的通知

各县（区）残联，市各开发区、新区、园区政社办（社会事业局、劳动和社会保障局）：

现将《宿迁市残疾人托养服务规范》印发给你们，请遵照执行。

宿迁市残疾人联合会

2022年4月12日

（此件公开发布）

宿迁市残疾人托养服务规范

第一章　总则

一、范围

本规范规定了宿迁市残疾人托养服务的基本内容和要求、服务管理标准以及服务质量评估方法。

本规范适用于宿迁市残疾人托养服务机构提供的残疾人托养服务工作。

二、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。凡是不注曰期的引用文件，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

三、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。

1.残疾人托养服务机构：是残疾人托养具体承办机构，分别

为寄宿制、日间照料和居家托养机构。主要为16-59周岁智力、精神和重度肢体残疾人提供食宿、生活照护、辅助性就业、康复训练、文体活动、志愿服务、教育培训等服务项目，以大力提升托养对象生活自理能力、简单劳动能力和融入社会能力为服务目标。

2.残疾人托养服务：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、劳动技能训练、文体活动与心理、精神慰藉等服务。

3.寄宿制托养服务：采用24小时集中居住和照护模式，为残疾人提供托养服务。

4.日间照料托养服务：采用在社区就近、就便日托的照料模式，为残疾人提供托养服务。

5.居家托养服务：采用“线上呼叫+线下服务”的入户服务模式，为居家残疾人提供托养服务。

第二章　服务项目和内容

一、服务项目

（一）照护服务

为服务对象提供日常生活照护基本服务和特殊护理服务。

（二）膳食服务

按时提供餐饮服务，尊重服务对象饮食服务习惯，制定合

理配餐，针对不同饮食要求提供适宜的餐食服务。

（三）康复服务

为残疾人制定康复训练计划、康复效果评估等提供基本的康复训练等服务。

（四）医疗服务

设置独立医务室，配置专业医务人员和护士，为服务对象提供专业的医疗康复、卫生保健和常见病、多发病、日常药品发放等服务。

（五）教育服务

在专业技术老师指导下，对服务对象认知、感知、文化娱乐、体育、社会礼仪、交流沟通等基本知识的教育与训练等方面的培训服务。

（六）心理服务

为服务对象提供定期心理咨询、精神慰藉服务，参加社区或社会公益活动服务，提高服务对象融入社会的能力服务。

（七）技能培训服务

为托养残疾人开展生活技能、就业技能等参与社会的基本能力服务。

（八）辅助性就业服务

为服务对象提供简单劳动能力、劳动常识、劳动纪律和就业能力等服务。提供无障碍劳动生产环境，为有劳动就业愿望，但就业能力不足，需要长期给予支持的服务对象开展辅助性就

业训练，提高生活水平，培育自强自立意识，实现就业愿望。

（九）卫生环境服务

为服务对象提供室内卫生、用品用具保洁服务和室外公共区域内环境保洁服务。

（十）文体娱乐服务

为服务对象提供生活和工作所需的学习、健身和娱乐服务。

二、服务内容

（一）寄宿制及日间照料服务

1.照护服务

（1）保持服务对象衣服、被物的卫生、整洁、得体，定期换洗贴身内衣，夏季每天换洗，其它季节一周不少于3次；外衣裤，每月至少换洗2次；当内、外衣物有明显污渍时，则及时换洗。

（2）支持、帮助功能障碍服务对象做好起床、就寝、穿衣、脱衣、就餐等事项。

（3）协助服务对象洗浴或擦身，夏季每天不少于1次，其它季节每周不少于1次。

（4）助浴时，根据季节气候状况和服务对象身体条件，做好防寒保暖、防暑降温及通风。

（5）支持、协助服务对象管理日常生活。日常梳洗，包括头、脸、口腔、手、脚、下身部位的清洁、理发、修剪指（趾）甲、剃须；保持身体干净、无异味。

（6）协助行动不便的服务对象如厕及便后清洁。

（7）在正常天气条件下，保证服务对象每天有不少于2小时的户外文体、休闲活动。为行动不便和生活不能完全自理的服务对象提供户外活动的协助。

（8）每天整理床铺，原则上每周晾晒被褥一次。

（9）护理精神残疾服务对象时，应注意保护和监护。遇情绪不稳定，应由专业医务人员或在其指导下适时采取安全保护和监护措施；遇精神病复发，应立即送医院就诊。

（10）护理智力残疾服务对象时，应注意保护和观察，避免因语言表达障碍或认知障碍造成意外伤害。

（11）护理患有特殊疾病的服务对象时，应注意观察。为特殊护理的服务对象提供24小时护理服务。

2.膳食服务

（1）残疾人托养服务机构食堂应取得政府主管部门颁发的《餐饮服务许可证》、《卫生许可证》等相关证明。

（2）餐饮制作和提供，应符合相关食品卫生法规的要求。食品应每天留样，至少保留24小时。

（3）按时提供一日三餐，全天供应冷热饮用水，餐饮卫生应符合GB/T 27306相关规定。

（4）根据服务对象特点，每周制订、翻新食谱，保证餐饮的安全、营养和健康。为特殊服务对象及时提供特殊饮食。

3.康复服务

（1）建立适宜服务对象特点的康复计划，按计划开展康复训练。

（2）建立日常康复训练档案，做好服务对象1人1档。

（3）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。

（4）根据服务对象康复训练情况和康复评估效果及时调整康复训练计划。

4.医疗服务

（1）建立医务室。

（2）聘用执业医师，为服务对象提供医疗、康复训练、卫生保健服务。

（3）医务人员每天1次查房问询，医务、护理人员每周至少1次联合查房巡诊。

（4）为服务对象每半年进行1次常规体检。

（5）定期组织服务对象参加健康教育，自我保健、自我护理知识的学习和训练。

（6）代发代管药品，应有服务对象监护人的委托书；药品使用应按医嘱执行。

（7）接受医疗药品时，应查阅、核对就诊病历卡、处方单等。

（8）医疗药品应由专人、专柜保管，避免丢失、损坏和过期失效。

（9）应督促或协助服务对象按医嘱服药。对精神类药物的服用，应实施严格监督。

（10）代发代管药品的服务工作由医务室指派专门医务人员负责实施。

5.教育服务

（1）为服务对象提供适宜的运动训练、作业训练等教育训练的必备场所和设施。

（2）教育培训工作应在特教老师、康复治疗师等专业技术老师的指导下进行，可以开设语文、数学、音乐、体育、心理等方面课程。应制定教育培训计划，定期评估教育培训效果，建立日常教育培训档案。

（3）为适宜的服务对象提供认知、感知培训，手、眼、脑协调能力培训，开展生活常识教育。

（4）开展文化体育、休闲娱乐活动，定期组织社会各界人士与服务对象进行互动活动，开展融入社会的实践演练。

（5）组织服务对象参观、考察社会政治、精神、物质文明成果。

6.心理服务

（1）服务工作人员平均每天不少于20分钟与服务对象进行交流对话，及时沟通信息。

（2）开辟同类别残疾人活动室，为服务对象提供交流场所，满足服务对象的情感交流和人际交往需求。

（3）工作人员应为服务对象提供心理疏导和心理健康的关爱服务。

（4）对有心理障碍的服务对象，及时与家庭或监护人沟通，通过专业心理咨询师共同做好服务对象的心理疏导工作。

（5）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）鼓励服务机构开展适宜的集体活动。

（7）定期邀请心理咨询师、社会工作师介入工作。

7.技能培训服务

（1）制定适宜的技能培训与训练计划、培训课程。

（2）组织简单的生活自理、生活劳动和社会生产活动训练，开发服务对象能力，调整或完善培训计划。

（3）通过适宜的方式定期评估培训效果，及时记录、考评服务对象。

（4）通过专业机构评估服务对象的身体功能和职业能力，适时对服务对象的职业适应能力进行技术指导。

（5）引进社会力量为服务对象提供职业技能培养、职业介绍、职业能力开发等专业服务。

8.辅助性就业

为服务对象提供相应的劳动就业条件，对服务对象进行劳动能力评估，与服务对象或家属、监护人签订劳动协议，保障服务对象合法权益。设立劳动生产项目，组织托养服务对象自

愿开展生产劳动，获得劳动收入。

9.卫生环境服务

（1）室内应保持干净、空气新鲜、无异味，居室清扫每天至少1次。

（2）每月2次换洗床单、枕套、枕巾、被套等，保持床上用品清洁、平整、干燥；必要时，随时换洗。

（3）清洗毛巾、洗脸盆，保持干净。

（4）及时倾倒便器，配置消毒器械，卫生间每周至少消毒1次。

（5）保持居室内的生活护理用具清洁、摆放有序。

（6）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相关特殊消毒。

（7）对居室和公共区域至少每周进行1次消毒灭菌。

（8）应采取措施，杀灭老鼠、蟑螂、蚊蝇等，防止虫害对服务对象健康和安全造成危害。

（9）下水道畅通，公共区域内雨后无积水。

（10）楼内走道设置垃圾箱，设置垃圾中转站，并及时运出处理。确保机构区域内空气新鲜，无异味。

10.文体娱乐服务

（1）定期开展各类讲座、播放影视资料和收看电视等。

（2）组织服务对象开展娱乐活动、图书阅览。

（3）组织服务对象开展体育活动，定期组织户外活动。

（4）制定适宜服务对象的文体娱乐计划方案，确保服务对象安全。

11.其他服务

（1）提供日常生活物品（贵重物品除外）代保管服务，方便存取。

（2）为智力残疾和生活不能完全自理的服务对象代保管物品。

（3）提供日常生活用品的代购服务和信件邮寄、报刊订阅服务。

（4）为其他类型残疾服务对象提供交流、表达能力培训服务等。

（二）居家托养服务内容

包含但不限于以下服务内容。

1.生活照料服务

（1）保洁服务：保持卧室、厨房、卫生间等居室内部整洁，物具清洁。保洁用具应及时清洗，保持清洁。个人卫生应协助到位，容貌整洁、衣着适度、洗发理发、指（趾）甲整洁、无异味等。

（2）洗涤服务：定期翻晒、更换床上用品，保持床铺清洁、平整。上门洗涤应分类洗涤衣物并做到洗净、晾晒。

（3）配（助）餐服务：应具备家庭餐饮的基本知识，能正确使用厨具、炊具、餐具，并清洗和按时消毒。能根据服务对

象的需求按食谱配送餐。

（4）助浴服务：助浴前应进行安全提示。助浴过程中应有家属或其他监护人在场，注意观察残疾人身体情况，如遇残疾人身体不适，协助采取相应应急措施。外出助浴应选择就近有资质的公共洗浴场所，并注意途中安全。

（5）助行服务：助行服务一般在残疾人住宅小区及周边区域内，应注意途中安全。使用助行器具时应按助行器具的使用说明进行操作

（6）代办服务：代办服务范围一般为日常生活事务。代办服务时应当面清点钱物、证件、单据等。

（7）维修服务：家电维修与保养。家居供水排水系统维修与保养。应按残疾人要求进行，维修后无安全隐患，能正常使用。

2.康复护理服务

（1）康复保健：正确使用康复保健器材,了解服务对象的康复需求。由专业人员到服务对象家里指导和开展康复保健活动。

（2）助医服务：协助残疾人家属带残疾人到医院就诊，应注意途中安全。及时向残疾人家属或其他监护人反馈就诊情况。代为配药的范围为诊断明确、病情稳定、治疗方案确定的常见病、慢性病。应做到当面清点钱款和药物等。

3.文化体育服务

（1）文化娱乐：组织开展各类文化娱乐活动，丰富残疾人

精神文化生活。如参加唱歌、集体庆生、才艺展示等集体活动。

（2）体育活动：组织开展适合服务群体的体育项目竞赛活动，激发残疾人拼搏进取、勇敢面对生活的信心。

（3）社会融合：组织开展与残疾人日常生活、劳动、健康等相关的各种知识讲座。根据托养对象的实际情况，由服务人员指导有需要的托养对象了解电视、网络、广播、报刊、杂志等信息传递的媒介。协助和指导托养对象通过相应信息传递媒介了解社会新闻和知识。向残疾人宣讲国家重大政策，提高残疾人了解和适应社会能力。

（4）外出游玩：定期组织残疾人游览周边旅游景点，帮助残疾人感受文明城市建设成果。

4.精神慰藉服务

心理健康：以舒缓心情、排遣孤独为原则。相谈过程中应与残疾人保持良性互动，调节其心理状态，促进服务对象的心理健康。

5.辅助性就业服务

劳动服务：根据托养对象的实际情况，由服务人员指导托养对象在家庭中进行简单技能的劳动训练和辅导。借助“残疾人之家”为有一定劳动能力的残疾人提供辅助性就业培训、指导和劳动服务。

6.其他服务

（1）公益活动：由服务人员陪同为有行为能力的残疾人自

愿参加公益活动提供服务。

（2）其他：残疾人其他正当需求，且符合居家照料服务目的和要求，没有安全隐患的服务项目。

第三章　人员管理

一、服务人员

（一）寄宿制托养服务人员配置

1. 按不同托养护理类别、等级，配备专职的护理员工。护理员工与服务对象的比例为：

——专人护理：1：1.5；

——全护理：1：2.5；

——半护理：1：3.5；

——自理：1：10。

2. 食堂配备专职厨师和专职或兼职营养士（师）。食堂工作人员均有健康证、工作证等持证上岗。

——厨　师：1：50

——采购员：1：80

——服务人员：1：30

3. 康复、心理咨询、社会工作需配备专业康复理疗师、心理咨询师、社会工作师。

——康复理疗师：1：60

——心理咨询师：1：80

——社会工作师：1：80

4. 医疗卫生配备专业的医生、护士，持证上岗。

——执业医生：1：80

——注册护士：1：60

5. 组织或配备助残志愿者、团体提供适宜的助残服务，开展社会互动活动。

（二）日间照料制托养服务人员配置

服务人员与服务对象的配置比例不低于1:10。其他岗位服务人员可根据机构托养人员具体情况配置，也可参照寄宿制托养或与其他福利性机构人员兼职配置。

（三）居家托养服务人员配置

服务人员与服务对象的配置比例不低于1:15，其他岗位服务人员可根据托养服务机构具体情况配置。

（四）从业要求与仪表行为

1. 各类专业服务人员，应取得相关专业从业资格。

2. 护理人员应接受相关专业技术人员的业务岗位培训与考核，胜任本职工作。

3. 护理人员应具备包括生活护理、康复护理、特殊护理（褥疮预防、意外损伤监护）等残疾人护理所需的专门知识和技能。

4. 护理人员应身体健康，持有有效的健康证明等资料，持证上岗。服务时，应文明友善、耐心细致。

5. 尊重服务对象及其家属、监护人，解答询问热情、耐心。

6. 服务人员应穿着岗位制服，穿戴整洁，佩戴服务标识。

7. 保持个人卫生，勤洗手，不留长指甲。

8. 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。

二、管理人员

1. 从事过管理工作，具有社会工作类、社会福利类或康复医疗类等相关学习培训经历。

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。

3. 主要管理人员平均年龄不宜超过50周岁，最大不超过55周岁。

4. 每年参加管理培训不少于1次。

第四章　托养管理

一、托养管理

（一）托养协议

1. 向服务对象或其家属、监护人提供清晰和准确的服务信息，包括服务项目和内容、托养护理的类别等级、服务设施、收费标准、服务承诺等。

2. 与服务对象或其家属、监护人签订具有法律效力的托养

护理、就业、培训等服务协议书。

3. 依据各类托养协议规定，安排入住、提供相应的服务。

4. 入驻集中托养服务机构，在签订各类协议前，应进行托养适应性观察和评估。

（二）等级评估

1. 正式托养前，应对服务对象做身体检查，作为护理等级评估的参考依据。

2. 进行护理等级评估，首次评估应在一个星期内完成。

3. 护理等级评估至少每半年复核一次。应根据服务对象状况的变化，必要时，及时重新评估。

4. 护理等级评估应由相关护理专业人员进行，并得到家属或监护人认可。

5. 应根据护理等级评估结果，提供相应等级的护理服务。

二、信息管理

1. 建立服务对象档案，1人1档，及时录入和保存服务对象信息，包括个人基本情况、各类托养协议、健康检查、托养类别、等级评估、康复评估、医疗记录等。

2. 服务对象档案应予以严格保密，实施查阅控制制度。

3. 档案由专人管理，信息登记真实、完整及时更新。

三、投诉处理

1. 设置意见箱，方便服务对象及其家属、监护人投诉、提出意见和建议的途径。

2. 服务对象及其家属、监护人可向残疾人托养服务机构的管理部门提出对托养服务机构的意见、建议和投诉，服务机构在24小时内受理，负责处理和回复服务对象及其家属、监护人的投诉，回复时间最长不超过3天（自接到投诉之日起）。

四、服务质量评估

（一）评估要求

1. 残疾人托养服务机构的业务管理部门组织成立第三方评估小组对托养服务机构定期进行服务质量考核评估。

2.考核评估内容包括机构的自我评估，服务对象或家属、监护人满意度调查和第三方评估。考核评估工作原则上每季度开展一次。

3. 评估时，可采用意见征询、实地察看、定期走访、满意度调查和检查考核等方法。

4. 根据评估结果，督促机构及时实施改进，不断提高服务质量。

（二）评估指标

建立评估指标，对托养机构服务能力进行测评。评估指标包括但不局限于以下内容：

——意外事故发生率≤5‰

——褥疮发生率=0%

——服务质量投诉率≤5%

——服务设施完好率=100%

——服务对象满意度≥90%

——家属（或监护人）满意度≥90%

第五章　环境设施标准

一、设施与环境

寄宿制与日间照料服务机构设施与环境主要包含：

1. 机构应设置在交通便利、环境良好、有适当人流的区域，应有固定的服务场所,房屋建筑质量应符合 GB50300 的规定，无障碍设施应符合 GB50763 的要求。

2. 室内环境应整洁、卫生，应有充足的采光条件，卫生间应有安全防护措施,通风良好、保持清洁无异味。

3. 应设置公共洗涤场所，配各洗涤用具并有热水供应。

4. 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各。

5. 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。

6. 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 GB15630 的要求、公共标识应符合 GB/T10001.1 的要求。

7. 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、辅助性就业室、文体活动室等，并配备养护起居、护理服务、文体活动等设施。可根据需要设置心理辅导室,并配各相应的设施。生活用房的使用面积，单人间不小于10平方米；双人间不小于15平方米；三人间不小于20平方米（上述面积标准不包括卫生间）。室外活动场所的面积不小于人均5平方米。

8. 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。日间照料机构服务场所建筑面积低于150 平方米，室外活动面积不低于100平方米。

二、设备与用具

寄宿制与日间照料服务机构设备用具主要包括：

1. 根据服务对象的类别和实际状况，卧室内的基本配置应包括单人床、床头柜、衣柜、垃圾桶、窗帘。高档配置应有沙发、办公桌椅、空调、电视机、卫生间、衣柜等。

2. 卧室内和公共过道应设置应急照明灯，特护人员的床头应设置紧急呼叫装置。

3. 为行动不便的服务对象提供病床便盆、尿壶。

4. 卧室内家具和各种设施应无锐角。

5. 配备急救药箱、轮椅和担架。

6. 有符合环境卫生要求的药品存放、配发场所。

7. 设置公用电话。

8. 配置健身康复器械，辅助性就业设备，以及图书、报刊、电视机、棋牌等设备。

9. 对服务设施和设备进行日常维护，保持状态完好。发生故障，应及时维修。

第六章　安全应急措施

一、安保措施

（一）寄宿制与日间照料服务机构

1.安保人员

（1）残疾人托养服务机构公共部位应设置安保人员。

（2）设置门卫，实施人员出入登记制度。

（3）安保人员应经培训合格，取得相关资质。

（4）安保人员应实行定期巡视制度。

2.服务对象安全

（1）宜为智力和精神残疾服务对象准备便于随身携带的、注明姓名与托养中心联系方式的标识或卡片，有条件的服务机构可为其配备有GPS定位功能辅助用具。

（2）应对女性智力、精神残疾服务对象采取特殊保护措施。

（3）对易发生坠床、坐椅意外或站立、行走不稳的服务对象，应采取防护措施，如提供保护器具等。

3.安全措施

（1）应有防止服务对象接触到危险物品（电源、热源、刀剪具、绳索等）的措施。

（2）智力残疾和精神残疾服务对象使用的卧室和楼道，应加装防护设施，防止发生坠楼等意外事故。

（3）设置监控系统，主要通道、路口、角落设置监控视频，实行24小时监控。

（4）托养服务机构应建立安全应急预案。

4.消防安全

（1）增强防火意识，严格执行GB 15630消防安全标志设置要求。应配置必需的消防设施设备，消防器材应在有效期内并状态良好。

（2）服务建筑设施应设置紧急疏散通道，任何时候都要保持畅通。

（3）残疾人托养服务机构进出道路应保持通畅，确保在紧急情况下，消防车或救护车进出顺畅。

（4）托养服务机构应建立消防应急预案。每半年，组织工作人员、服务对象进行一次消防演练。

（二）居家托养服务机构

1. 服务对象安全

（1）宜为智力和精神残疾服务对象准备便于随身携带的、注明姓名与托养中心联系方式的标识或卡片，有条件的服务机构可为其配备有GPS定位功能辅助用具。

（2）应对女性智力、精神残疾服务对象采取特殊保护措施。

（3）为精神、智力残疾人提供服务须有监护人在场。

2. 消防安全

（1）增强防火意识，严格执行GB 15630消防安全标志设置要求。应配置必需的消防设施设备，消防器材应在有效期内并状态良好。

（2）机构建筑设施应设置紧急疏散通道，任何时候都要保持畅通。

（3）机构进出道路应保持通畅，确保在紧急情况下，消防车或救护车进出顺畅。

（4）托养服务机构应建立消防应急预案。每半年，组织工作人员、服务对象进行一次消防演练。

二、应急处置

1. 托养服务机构应建立安全应急预案。

2. 应识别意外风险，采取预防措施，建立有针对性的应急预案。

3. 应配备受过残疾人急救技能培训合格的护理、医护或管理人员，实行24小时值班。

4. 遇到服务对象突发疾病或意外受伤，应立即启动应急预案，并在1小时内通知家属或监护人。

5. 遇到服务对象走失，应启动应急预案，组织寻找，并联系公安部门和家属配合查找。

6. 遇食物中毒事件，应启动应急预案，并联系卫生部门采取相应措施。

第七章　附则

1. 本规范自发文之日起试行。

2. 本规范由市残联负责解释。

宿迁市残疾人联合会办公室　　2022年4月12日印发