|  |  |
| --- | --- |
| ICS | 03.080.99 |
| CCS | A 12 |

|  |
| --- |
| 3702 |

青岛市地方标准

DB3702/TXXXX—XXXX

残疾人托养服务规范

Specification of care services for the disabled

XXXX-XX-XX发布

XXXX-XX-XX实施

青岛市市场监督管理局  发布

1. 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XXX提出并归口。

本文件起草单位：青岛市残疾人联合会。

本文件主要起草人：

残疾人托养服务规范

* 1. 范围

本文件规定了残疾人托养服务对象条件、服务机构建设、服务机构管理、服务内容及要求、服务过程及服务评价与改进。

本文件适用于青岛市为残疾人提供寄宿制、日间照料、居家托养服务的机构。

* 1. 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 15630 消防安全标志设置要求

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

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

DB37/T 4240—2020 城镇残疾人居家托养服务规范

DB37/T 4241—2020 城镇残疾人日间照料托养服务规范

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

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。

[来源：GB/T 37516—2019，3.1]

寄宿制托养服务 **boarding care services**

采用24h集中居住和照料模式,为残疾人提供托养的服务。

[来源：GB/T 37516—2019，3.2]

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。

[来源：GB/T 37516—2019，3.3]

居家托养服务 **home-based care services**

通过一定的组织或机构，以适当的方式为分散居住在家庭中的、需要长期照料或护理的智力及重度肢体残疾人提供的托养服务。

* 1. 服务对象条件
     1. 寄宿制托养服务对象

应满足以下条件：

1. 具有青岛市户籍；
2. 城乡低保和低保边缘家庭；
3. 持有中华人民共和国残疾人证；
4. 有托养服务需求；
5. 申请服务时年龄处于16～59 周岁；
6. 经第三方医疗机构评估认定适宜寄宿托养、无传染性疾病的重度智力、精神残疾人；无生活自理能力的重度肢体残疾人。
   * 1. 日间照料托养服务对象

应满足以下条件：

1. 本文件4.1条a)~e)规定；
2. 经评估认定适宜日间照料，无传染性疾病的轻度智力、精神残疾人。
   * 1. 居家托养服务对象

应满足以下条件：

1. 本文件4.1条a)~e)规定；
2. 经评估认定适宜居家托养，无传染性疾病的重度智力残疾人、病情稳定的重度精神残疾人、重度视力残疾人和无生活自理能力的重度肢体残疾人。
   1. 服务方式
      1. 寄宿制托养服务

服务对象在机构食宿，服务机构按照服务协议为服务对象提供24小时集中照料服务。

* + 1. 日间照料托养服务

采用社区就近、就便日托的照料模式，由服务机构按照服务协议为服务对象提供服务。

* + 1. 居家托养服务

通过一定的组织或机构，以定期上门服务的方式为分散居住在家庭和社区中的服务对象，按照服务协议提供服务。

因地制宜、探索实施邻里互助、亲情照顾等居家托养服务模式，通过委托家政服务机构或其他组织，选聘有爱心和责任心的人员，依托现有或新建村(社区)公共服务场所，为符合条件且有居家托养服务需求的残疾人提供居家托养服务。

* 1. 服务机构建设
     1. 机构资质

残疾人托养服务机构应满足但不限于以下要求：

1. 依法登记（事业单位、民办非企业、工商登记），包括依法在民政部门登记成立或由国务院批准免于登记的社会组织，依法在行业主管部门登记成立的企业、机构等社会力量，各级残联所属的残疾人服务机构、社会组织（提供日间照料托养服务）；
2. 运营及信用状况良好；
3. 未出现重大事故；
4. 具有稳定的运营资金保障，管理运行制度相对完善；
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；
6. 保护服务对象隐私，妥善保管其个人信息及资料。

可依托符合条件的养老机构、长期护理保险定点服务机构等开展托养服务。

寄宿制机构应在6.1.1条基础上，按照机构类型分别满足以下要求:

1. 新建机构：
   1. 手续完备；
   2. 经当地区市级残联考察同意，政府部门批准、规划、立项；
   3. 属社会力量投资建设的机构，其土地、房产具备合法的所有权；
   4. 各级政府投资建设的机构，其土地、房产须具备合法的所有权或具有20年以上的合法有效的租赁合同(协议)；
   5. 房屋建筑质量安全符合GB 50300的规定，消防设施符合GB 15630；
   6. 有固定办公场所、起居室、食堂、浴室、护理保健室、文体活动室、劳动工作间等；
2. 依托社会资源开办机构：
   1. 有开展残疾人托养(寄宿制或寄宿制加日间照料)的专业能力和相应资质；
   2. 社会声誉好，有爱心和奉献精神。
3. 寄宿制机构包括新建机构和依托社会资源开办机构：新建机构是指由各级政府或社会力量投资新建设的专门用于残疾人托养服务的机构，或原机构新改造、扩建的机构；依托社会资源开办机构指由各级政府或社会力量依托现有正在运营的敬(养)老院、医院、养护院等社会资源，开办的残疾人托养服务机构。
   * 1. 场所及设施设备
        1. 寄宿制机构

6.2.1.1 机构建筑应当根据残疾人的生活需要进行设计，室内地面应选用平整、防滑材料，台阶、楼梯、扶手、卫生间、户外活动场所等设计要考虑供养对象生活安全和无障碍需要，并且不得采用易燃、易碎、化纤及散发有害有毒气味的建筑、装饰材料。

6.2.1.2 应达到民用建筑建设标准以及消防安全防震等规范要求；达到残疾人无障碍设施建设规范要求。

6.2.1.3 机构建筑面积及使用面积应符合GB/T 37516—2019中4.3.1条规定。

6.2.1.4 根据需要合理设置功能区、配备相应设施，室内设施、设备应无尖角凸出部分，设施设备配置要求如下：

1. 根据残疾人的实际需要配备居室设施，应配设单人床、床头柜、床头铃、衣柜、衣架、毛巾架、褥子、被子、毯子、床单、被罩、枕芯、枕套、枕巾、时钟、洗脸盆、暖水瓶、痰盂、病床便盆、尿壶、废纸桶、床头牌、鞋拔等；
2. 食堂应配设餐桌、坐椅、时钟、公告栏、废纸桶、窗帘、消毒柜、洗漱池、防蝇设备等；
3. 设置公共卫生间，配备残疾人蹲位，具有安全防护措施，通风良好、保持清洁。洗手间及浴室至少应配备尿池、坐便器、卫生纸、卫生纸专用夹、废纸桶、淋浴器、坐浴盆或浴池、防滑的浴池垫和淋浴垫、浴室温度计、抽气扇等；
4. 配有必备的洗衣设备，应有洗衣机、方便残疾人的晾晒衣服工具及场所等；
5. 应有供残疾人阅读、写字、绘画、娱乐的场所，该场所应提供图书、报刊、电视机和棋牌；
6. 设置康复室和健身场所，应有适合残疾人使用的健身、康复器械和设备；
7. 应有满足入住残疾人使用及培训的工疗和康复场所(地)、设施设备；
8. 设有接待来访场所。接待室配备桌椅、纸笔及相关介绍材料；
9. 室外活动场所达到100㎡，绿化面积达到60%；
10. 公共区域应设有明显标志，方便识别。应设置消防、公共信息等安全标志，在危险区域安装防坠、防滑、防摔等相关设施；
11. 应根据残疾人健康情况，准备足够的医疗设备和物资，配有急救药箱和轮椅车等。不设医务室或相关医疗力量不足的残疾人托养机构，应与专业医院签订合同。合同医院必须具备处理残疾人托养机构内各种突发性疾病和其它紧急情况的能力，能够承担残疾人常见病、多发病的日常诊疗任务；
12. 服务场所应装有空调或其他适用的取暖、降温设备,温度适宜。冬季室内温度不低于18℃，夏季不超过26℃，保证水、电供应；
13. 配置适宜的照明、消防设备,公共区域应设置应急照明灯；
14. 在公共区域安装实时监控装置，配备互联网云考勤管理设备；
15. 生活环境安静、清洁、优美，居室物品放置有序，顶棚、玻璃、墙面、地面、桌面、窗台洁净；有1部可供入住残疾人使用的公用电话。

6.2.1.5 应及时解决消防、照明、报警、通讯、取暖、降温、排污、安全防护等设施和生活设备出现的问题，严格执行相关规定，保证其随时处于正常状态。

6.2.1.6 应设置紧急疏散通道,保持道路畅通。

6.2.1.7 有精神残疾服务对象的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。

* + - 1. 日间照料机构

6.2.2.1 日间照料场所设置与功能要求应满足DB37/T 4241—2020中5.2.1条规定。

6.2.2.2 工疗场所建筑面积不低于100 ㎡，人均使用面积不低于3 ㎡。

6.2.2.3 农村专门机构的农疗场占地面积应不少于500 ㎡，其他机构的附设农疗场占地面积应不少于200㎡，组织开展种养业等农疗活动。

6.2.2.4 应根据服务对象特点和服务项目开展需求，合理设置服务功能区域，包括劳动技能训练室、康复训练室、娱乐活动室、就餐休息室等，布局合理。

6.2.2.5 应配备相应设施设备，具体要求如下：

1. 劳动室应配置相关劳动工作台(椅)、劳动工具、劳动材料以及适宜服务对象阅读的教辅材料；
2. 公共活动、娱乐场所配有电视机、图书报刊、棋牌、音响等基本娱乐设施和用品；
3. 配备必要的桌椅、储物柜和工作相关的书籍(杂志)；
4. 配有空调或其他合适的室内取暖、降温设备；
5. 配有宣传栏、培训或服务成果展示区(柜)；
6. 配备急救药箱、轮椅及适合存放精神残疾服务对象药品的专柜；
7. 配备远程监控、云考勤管理等安防设备；
8. 配置适宜的照明设备，公共区域设置应急照明灯；
9. 配备适合服务对象使用的健身、康复器械及满足服务需求的基本设施、设备和工具；
10. 保持床上用品清洁、平整、干燥，必要时随时换洗；
11. 室内家具和设施应无锐角或加装软性防撞设施；
12. 洗手间应设置适用于服务对象使用的如厕及洁手设施，地面使用防滑材料；
13. 过道宽度应能保证使用轮椅或辅助行走工具时通畅，过道和各室之间不应设置门槛；
14. 定期对服务设施和设备进行日常维护和保养，保持良好的工作状态，发生故障应及时修复。

6.2.2.6 场所标识应符合DB37/T 4241—2020中5.2.2条规定。

* + - 1. 居家托养机构

6.2.3.1 应有符合本文件要求的固定经营场所，机构对其使用权在5年(含5年)以上，建筑面积不小于60 ㎡，并有醒目的服务标志。

6.2.3.2 配有能够满足工作需要的办公设备，如电脑、打印机、传真机、复印机等。

6.2.3.3 工作环境整洁，卫生状况良好，安全、消防措施到位，具有良好的视觉形象。

6.2.3.4 基本通讯设备齐全，能够满足移动服务信息化系统的运行需求。

* + 1. 服务环境

环境整洁、卫生，室内外活动场所空气流通，采光良好。

公共标识设置与无障碍设施符合GB 50763的规定。

公共区域每日定时清扫、消毒。

应有防范老鼠、蟑螂、蚊蝇等害虫的措施。

服务设备和用品摆放有序，保持紧急疏散通道畅通。

* 1. 服务机构管理
     1. 岗位设置与人员配备
        1. 岗位设置

应根据服务对象和内容,按专、兼职结合原则设置岗位、配备人员：

——管理人员：应配备专职管理人员；

——专业技术人员：根据托养服务需求,配备专兼职医疗、护理、财务等专业技术人员；

——工勤人员：根据服务对象需求，配备相应的护工、安保、厨师、保洁等工勤人员；

——可整合社会资源，根据实际需要招募一定数量的志愿者和具备相应资质的社会工作者。

* + - 1. 寄宿制机构人员配备

7.1.2.1 应按照如下要求配备人员：

1. 配备专职管理人员不少于1名；
2. 按照工作人员(除管理人员)与寄宿残疾人不低于1：6，托管残疾人不低于1:8的比例配备足够的护理工作人员；
3. 配备常驻医疗人员。

7.1.2.2 机构主要负责人应：

1. 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；
2. 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；
3. 从事本业务管理工作2年以上。

7.1.2.3 相关从业人员应：

1. 遵纪守法，具有从事残疾人工作的职业素养；
2. 熟练掌握残疾人托养的基本知识和专业知识，具备社会工作类、康复类等专业工作经验；
3. 定期参加符合相关业务学习或专业培训（每年至少1次）。
4. 专业技术人员和工勤服务人员持证上岗；
5. 残疾人及监护人的满意度达到80%以上。
   * + 1. 日间照料机构人员配备

7.1.3.1 应按照如下要求配备人员：

1. 配备专职管理人员不少于1名；
2. 按每8名~10名残疾人配备1名工(农)、娱疗日间照料服务及管理人员或专(兼)职工(农)指导师。

7.1.3.2 主要负责人应:

1. 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；
2. 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;
3. 从事本业务管理工作2年以上。

7.1.3.3 专业技术人员应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知识和服务能力。

7.1.3.4 相关从业人员应熟悉残疾人权益保障相关法律政策，定期参加业务学习或培训（每年至少1次），实行持证上岗制度。

* + - 1. 居家托养人员配备

7.1.4.1 应按照如下要求配备人员：

1. 配备专职管理人员不少于1名；
2. 按每4名~6名残疾人配备1名管理、服务人员，以提供相应生活照料和护理、生活自理能力、社会适应能力训练服务；
3. 配备至少1名能够从事心理咨询和疏导的专业服务人员或社会工作者。

7.1.4.2 主要管理人员应具有大专以上文化程度，在法定劳动年龄段内，具有中级以上职业指导员职称。

7.1.4.3 对需持证上岗的岗位，应按有关法律法规规定持有效的从业资格和职业资格证书。

7.1.4.4 相关从业人员应了解残疾人居家托养法律法规和相关政策，定期参加业务学习或培训（每年至少1次）。

7.1.4.5 居家托养护理(服务)员条件为：

1. 有爱心和责任感，尊重和善待残疾人，能够为其提供居家照料服务，文明友善、耐心细致；
2. 年龄原则上为18-60周岁，初中以上文化程度；
3. 应无传染病和精神病史,参加统一查体,具有健康证明；
4. 应参加统一培训,并取得劳动部门颁发的职业资格证书或区市残联颁发的上岗证。

7.1.4.6 服务人员每年至少参加12个学时以上的业务培训活动。

* + 1. 制度要求

残疾人托养服务机构应建立符合GB/T 37516—2019中7.1规定的基本制度。

残疾人托养服务机构服务回访制度。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，建立服务质量跟踪随访登记、服务满意率等档案。

残疾人托养服务机构安全管理制度。建立突发事件处理预案；注重场所及设施安全、人身财产安全、卫生安全、医疗安全等。

* + 1. 安全要求

应符合GB/T 37516—2019中7.2规定的安全要求。

* + 1. 应急要求

应符合GB/T 37516—2019中7.3规定的安全要求。

* + 1. 其他管理要求
       1. 寄宿制机构

7.5.1.1 应有机构证书和法人资格证书，并悬挂在醒目位置。

7.5.1.2 按照有关规定和要求，制定适合实际工作需要的规章制度。

7.5.1.3 应有与入住残疾人或其法定监护人签订的具有法律效力的托养服务协议书。

7.5.1.4 应有简单介绍本机构最新情况的书面图文资料。其中须说明服务宗旨、目标、对象、项目、收费及服务使用者申请入住和退出服务的办法与发表意见的途径、本机构处理所提意见和投诉的承诺等。这类资料应满足服务对象使用需求。

7.5.1.5 应有可供相关人员查阅和向有关部门汇报的工作计划、定期统计资料、年度总结和评估报告以及针对存在问题采取的相应对策。

7.5.1.6 认真检查、详细了解残疾人的身体状况和致残原因，规范建立个人健康档案、诊疗计划和康复评估记录，并长期保存。

7.5.1.7 应有全部工作人员、管理机构和决策机构的职责说明、工作流程及组织机构图。

7.5.1.8 应有工作人员工作细则和选聘、培训、考核、奖惩等相关管理制度。

7.5.1.9 严格执行有关外事、财务、人事、捐赠等方面的制度规定。

7.5.1.10 签订预防事故责任书，确保安全，全年无重大责任事故。

7.5.1.11 护理人员严格落实各项治疗、护理、康复措施，严禁发生事故。

7.5.1.12 服务项目收费按照当地物价和残联部门规定执行，收费项目既要逐项分计，又要适当合计。收费标准应当公开，便于查阅。

7.5.1.13 建立工作人员和入住残疾人花名册。入住残疾人的个人资料除供有需要知情的人员查阅外，应予以保密。

7.5.1.14 严防智力残疾人和精神残疾人走失。为智力和精神残疾人佩戴写有姓名和联系方式的卡片，或采取其它有效措施，便于走失后查找。

7.5.1.15 对病情不稳定的精神残疾人有约束保护和处理突发事件的措施。

7.5.1.16 建立智力正常残疾人及家属参与机构管理的管理委员会。

7.5.1.17 对长期入住的无完全民事行为能力残疾人的个人财产应予以登记，并办理有关代保管服务手续。

7.5.1.18 工作人员在工作时间内应佩戴服务工牌。

7.5.1.19 配备24小时值班人员,实行人员出入登记制度。

* + - 1. 日间照料机构

7.5.2.1 机构证书和法人资格证书齐全，并悬挂在醒目位置。

7.5.2.2 制定与提供服务相适应的岗位工作标准，明确岗位设置和岗位职责，并上墙公示。如工作(管理)人员岗位守则、学员(托管对象)守则、教学计划等。

7.5.2.3 制定适合实际工作需要的规章制度，如日常记录、考勤、考核、设备设施管理、财务管理、家长或监护人联系等制度。

7.2.5.4 与残疾人或其法定监护人签订具有法律效力的托养服务协议书，建立托养人员档案和花名册。

7.2.5.5 签订预防事故责任书，确保安全，全年无重大责任事故。

7.2.5.6 日间照料机构法定工作日应开放，服务时间每天宜为6小时~10小时。

7.2.5.7 设置固定的社会开放日，在预先约定的情况下接受公众参观。

7.2.5.8 工作人员统一着装、佩戴服务工牌，使用文明用语、热心周到服务。

7.2.5.9 公共区域应设有明显标志，方便识别。

7.2.5.10 正式入托前，应设适应观察期，适应期观察时间一般为1周（五个工作日），根据实际情况可适当延长时间。适应观察前，机构应与申请人及监护人签订适应观察期服务协议。

* + - 1. 居家托养机构

7.5.3.1 服务许可证、营业执照齐全，并悬挂在醒目位置。

7.5.3.2 在执业场所应张贴服务规范、服务内容、工作流程、服务和投诉电话等。

7.5.3.3 应有开展残疾人居家托养服务有关法律法规、规范性文件和标准等资料，认真执行，无违法违规行为。

7.5.3.4 与残联或有关单位、残疾人或其监护人签订具有法律效力的协议书，协议书须明确双方责任和权力，格式规范、责任明确。

7.5.3.5 建有工作人员和被服务残疾人花名册等相关档案资料。

7.5.3.6 建立健全经营管理制度(岗位职责、财务管理、资料保管、服务质量反馈、投诉处理等制度)，并装订成册或上墙。

7.5.3.7 服务质量反馈表、投诉处理意见表等跟踪服务材料填写率100％，并能全部妥善处理。残疾人和监护人满意率90%以上。

7.5.3.8 经营、服务活动中的各类质量记录，内容真实、清楚、齐全，整理归档。

7.5.3.9 服务人员统一着装、佩带工号牌，使用普通话。

7.5.3.10 为残疾人提供上门服务,每周上门服务时间不少于10小时，月标准服务时间60小时。

* 1. 服务内容与要求
     1. 寄宿制托养服务
        1. 膳食服务

8.1.1.1 服务机构食堂应获得主管部门许可，配备厨师和炊事员。

8.1.1.2 厨师和炊事员持证上岗，严格执行食品卫生法规，严防发生食物中毒事件。

8.1.1.3 配餐营养、合理，每周有食谱。根据残疾人的需要或医嘱要求，制作普食、软食、半流食、流食及其它饮食。

8.1.1.4 为生活不能自理的残疾人送饭到居室，根据需要喂水喂饭。

8.1.1.5 应对餐具、炊具和操作环境按时清洁和消毒，餐饮食品每天留样24小时。

8.1.1.6 每月召开1次膳食管理会，征求智力正常的残疾人及其他残疾人监护人的意见，满意率达到80％以上。

8.1.1.7 照顾不同残疾人的饮食习惯，尊重少数民族的饮食习俗。

* + - 1. 护理照料

8.1.2.1 每天清扫房间1次，保持室内清洁，应做到无蝇、无蚊、无鼠、无蟑螂、无臭虫，无异味。

8.1.2.2 卫生保健人员定期查房巡诊，每天1次。

8.1.2.3 为服务对象提供干净、得体的服装，并定期换洗。夏季经常换洗，其它季节每周1次。

8.1.2.4 整理床铺，进行常规消毒处理。

8.1.2.5 每周换洗1次被罩、床单、枕巾(必要时随时换洗)。

8.1.2.6 帮助生活不能自理的残疾人起床、洗漱、穿衣、脱衣。

8.1.2.7 协助残疾人洗浴，夏季每周不少于2次，其它季节每周不少于1次；协助残疾人理发，每月1次；协助残疾人洗头，修剪指甲。口腔护理清洁无异味。

8.1.2.8 毛巾、洗脸盆应经常清洗，便器每周消毒1次。

8.1.2.9 协助残疾人上厕所排便。

8.1.2.10 为行走不便的残疾人配备临时拐杖、轮椅车和其它辅助器具。

8.1.2.11 Ⅰ°褥疮发生率低于5％，Ⅱ°褥疮发生率为零(发生严重低蛋白血症，全身高度浮肿、癌症晚期、恶液质等患者除外)。对因病情不能翻身而患褥疮的情况应有详细记录，并尽可能提供防护措施。

8.1.2.12 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小时。

8.1.2.13 特别保护女性智力、精神残疾人的人身权益不受侵犯。

8.1.2.14 对患有传染病的残疾人要坚持既不影响他人又尊重病患残疾人原则，及时采取特殊保护措施隔离、治疗，对相应床位、居室进行全面消毒处理。

8.1.2.15 根据服务对象级别和需求，实行程序化个案护理，定期提供健康体检服务（每年1次），视情调整护理方案。

8.1.2.16 为有需求的服务对象提供服药、陪护购物等合理服务。

8.1.2.17 服务人员24小时值班。

* + - 1. 康复训练

8.1.3.1 肢体残疾人康复训练服务内容和要求如下：

1. 根据残疾人要求和实际情况，为其装配假肢与矫形器、轮椅车、助行架、拐杖、内脏托带及其它康复和功能补偿的辅助器具，进行康复治疗和康复训练；
2. 为肢体残疾人提供熟练的护理服务，对残肢肿胀、皮肤感染、溃疡等常见残肢病提供规范化的医疗服务，对残肢状况不良的残疾人及时进行康复治疗、康复训练和康复评定；
3. 对个别残肢需要修整或患有难治残肢病的残疾人，经其本人和家属同意后，及时送医院治疗；
4. 对装肢前需要进行残肢训练的截肢者，应有康复训练人员一对一、有计划地进行增大残肢肌力和活动范围的功能训练；

——装肢后，应有专职人员对残疾人进行矫正行走姿势的步态训练，并做好评估记录。

8.1.3.2 智力残疾人康复训练服务内容和要求如下：

1. 利用传统疗法(如针灸)、物理疗法(各种理疗设备)对智力残疾人进行康复治疗；
2. 通过日常生活能力训练、手工作业训练，对智残人进行智力训练；
3. 利用运动疗法、作业疗法，对智力残疾人进行肢体训练；
4. 利用语言治疗和矫正训练设备进行听力训练、语言训练。

8.1.3.3 精神残疾人康复训练服务内容和要求如下：

1. 按照个人康复方案实施康复治疗和康复训练，及时进行康复评估。康复参训率达到90％以上，康复有效率达到85％以上；
2. 有针对性地举办各种形式的技能训练，为安置康复期精神病人就业及参加生产劳动创造条件；
3. 定岗康复项目不得少于8个，每个项目必须有专职人员指导精神病人康复。
   * + 1. 生活自理能力训练

8.1.4.1 结合服务对象特点和需求，开展自行洗漱、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。

8.1.4.2 结合服务对象特点和需求，开展清洁卫生、整理房间、饮食料理等家务劳动技能训练。

8.1.4.3 应提供健康教育、自我护理等知识培训。组织智力健全和部分健全的残疾人每月进行1次健康教育和自我保健、自我护理知识的学习。

* + - 1. 社会适应能力训练

8.1.5.1 应对有需求的服务对象提供基本礼仪、沟通技巧、两性知识等教育辅导。

8.1.5.2 应提供心理疏导和心理健康服务，要求如下：

1. 与智力健全和部分健全的残疾人每天交谈1０分钟及以上，做好谈话周记。及时掌握每个残疾人的情绪变化，对普遍性问题或极端的个人问题集体研究解决。精神病人酌情处理；
2. 经常组织残疾人进行必要的情感交流和社会交往；
3. 不定期开展送温暖、送欢乐活动，助力消除残疾人心理障碍；
4. 对生存时间有限(6个月或更少)的患者实施临终关怀。

8.1.5.3 应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、知识技能培训。

8.1.5.4 应对有需求的服务对象提供教育培训、图书阅览、上网,收看、收听电视广播等服务。

8.1.5.5 应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。每周开展1次有益于残疾人身心健康的集体性文娱或体育活动。

8.1.5.6 为有劳动能力的残疾人自愿参加公益活动提供服务或给予劳动的机会。组织有活动能力的残疾人每季度参加1次公益活动。

* + - 1. 辅助服务内容

8.1.6.1 运动功能训练的服务内容和要求如下：

1. 指导有需求的服务对象规范使用辅助器具,帮助其身体运动功能恢复或代偿；
2. 根据服务对象的身体情况,开展运动功能评估，适时调整训练方案，定期对服务对象监护人进行必要的运动功能训练培训。

8.1.6.2 职业技能训练的服务内容和要求如下：

1. 根据服务对象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；
2. 结合服务对象身体状况和职业潜能，提供职业技能和适应能力训练，及时调整训练计划，提供职业规划或介绍、辅助性或支持性就业服务。

8.1.6.3 帮办协办服务内容和要求如下：

1. 帮助残疾人或协助监护人办理有关社会事务；
2. 对基本稳定康复，并经专业医院鉴定，达到正常参与社会生活能力的精神残疾人和具有一定劳动能力的智力残疾人，向相关单位或街道推荐就业，按有关政策提供享受国家财政扶持、减免税收等优惠政策建议；
3. 对采用药物维持治疗三年以上、病情稳定的“三无”未婚精神残疾人，当其申请结婚时，如符合法律规定，视情况为他们提供登记结婚、有效避孕等方便条件；
4. 残疾人去世后，协助妥善处理后事，及时向当地残联报告、注销其托养人员身份。
   * 1. 日间照料托养服务
        1. 生活照护

应符合DB37/T 4241—2021中7.1.1条规定。

* + - 1. 膳食服务

应符合DB37/T 4241—2021中7.2条规定。

* + - 1. 康复训练

应符合DB37/T 4241—2021中7.3条规定。

* + - 1. 心理支持

应符合DB37/T 4241—2021中7.4条规定。

* + - 1. 文体娱乐

8.2.5.1 为服务对象提供符合应符合DB37/T 4241—2021中7.5条规定的文体娱乐活动。

8.2.5.2 在天气等情况允许的条件下，每天协助服务对象到室外活动不少于1小时。协助做好外出提示提醒、物品准备和安全防护。

* + 1. 居家托养服务
       1. 政策服务

应符合DB37/T 4240—2020中8.1条规定。

* + - 1. 生活照料服务

应符合DB37/T 4240—2020中8.2条规定。

* + - 1. 照护服务

应符合DB37/T 4240—2020中8.3条规定。

* + - 1. 生活自理能力训练

8.3.4.1 对服务对象进行个人卫生训练，协助不能独立完成个人卫生清洁的服务对象每天定时清洁口腔、皮肤，保持头发清洁；通过床上洗头、擦浴和浴室洗澡等方式，协助服务对象进行洗浴护理和训练。

8.3.4.2 对具有一定坐位平衡能力和控制能力的服务对象进行穿衣训练，按照先脱后穿的顺序进行，坐位不平衡时，服务人员应给予支持。单侧偏瘫的服务对象穿前开襟的衣服时，先穿患肢，再穿健肢；脱衣时先脱健肢，再脱患肢。训练衣物应宽松、轻便、舒适、方便穿脱，纽扣、拉链应改造为尼龙搭扣、按扣或松紧带，鼓励使用辅助性用具。

* + - 1. 社会适应能力辅导

应符合DB37/T 4240—2020中8.5条规定。

* + - 1. 家庭和社区生活支持

应符合DB37/T 4240—2020中8.6条规定。

* 1. 服务过程
     1. 服务接待

应按照DB37/T 4240—2020中9.1条规定的程序进行接待。

* + 1. 评估认定

应按照DB37/T 4240—2020中9.2条要求，对服务对象及其监护人进行询问。

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(或由托养机构委托第三方机构进行评估认定)，评定结果应告知服务对象或其监护人。风险评估内容及方法如下：

1. 服务对象身体是否患有传染性疾病情况，由具有医疗资质的医疗机构进行检查认定；
2. 服务对象的家庭经济、共同生活的家庭成员等情况，由当地民政部门核实认定；
3. 托养服务对象中符合特困条件的残疾人由民政部门纳入特困人员救助供养范围；
4. 托养服务对象中符合《山东省精神卫生条例》规定的精神残疾人看护照料服务工作按照有关条款规定执行；
5. 多重残疾人申请托养服务，按其持证类级别的最高类级别申请服务。
   * 1. 方案制定

应按照DB37/T 4240—2020中9.3条要求制定方案。

* + 1. 签订服务合同

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, 可与获得法律授权的人员或机构签订托养服务协议。

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

服务协议宜一年一签。

服务协议的主要内容应按照DB37/T 4240—2020中9.4条要求。

* + 1. 提供服务

应按照DB37/T 4240—2020中9.5条和9.7条要求提供服务。

* 1. 服务评价与改进
     1. 服务评价

应按照DB37/T 4240—2020中11.1条~11.4条要求开展服务评价。评价内容为本文件第5章~第9章内容。

* + 1. 服务持续改进

持续改进应符合DB37/T 4240—2020中11.5条要求.

通过设立意见箱、社会开放日、公布监督电话等方式，接受社会监督、公众参访、交流互动、服务对象家属探视。发生服务质量投诉或争议，妥善处理并做好记录保存。可与服务对象或其家属协商处理，也可请消费者协会或其它有关部门处理，必要时可诉诸法律。

建立与其他社会福利机构的服务对接与转衔机制、志愿者服务工作机制。

