

贵州省残疾人联合会文件

黔残联发〔2022〕30号

省残联关于印发《贵州省基层残疾人托养服务 基本规范（试行）》的通知

各市（州）残联：

为推进我省残疾人托养服务规范发展，《贵州省基层残疾人托养服务基本规范（试行）》已经省残联研究通过，现印发你们，请各地依据《规范》，结合本地实际，积极探索创新，全面推动残疾人托养服务工作高质量发展。



2022年11月28日

贵州省基层残疾人托养服务基本规范（试行）

为了贯彻落实《贵州省“十四五”残疾人保障和发展规划》，全面推动残疾人托养服务工作，依据《就业年龄段智力、精神及重度残疾人托养服务规范》（GB/T37516—2019），结合我省实际，制定本规范。

一、总则

第一条 残疾人托养服务，是指为残疾人提供生活照护、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。

第二条 基层残疾人托养服务，是指在城市街道、社区和农村乡镇、村为智力、精神和重度肢体残疾人提供的居家托养、日间照料和寄宿托养服务，以提高服务对象生活质量和社会参与能力，减轻家庭及社会负担。

第三条 本规范所指服务对象和条件：

服务对象应以满足以下条件的智力残疾人、康复期精神残疾人、重度肢体残疾人及其他有需求的残疾人：

- 具有本省户籍；
- 持有中华人民共和国第二代和第三代残疾人证；
- 处于 16—59 周岁；
- 自理能力较弱，有居家照料需要；
- 身体及精神状况稳定，对自己或他人无攻击或伤害性行

为；

——无传染病及其他严重疾病。

二、残疾人居家托养服务

第四条 残疾人居家托养服务，是指通过一定的组织或机构，主要通过上门、远程支持等适当方式为分散居住在家庭中的、需要长期照料或护理的智力、精神、重度肢体残疾人及其他有需求的残疾人提供的托养服务。

第五条 居家服务的内容

——生活照料服务。为残疾人提供饮食生活服务、个人卫生服务、家庭环境卫生服务、其他服务；

——康复保健服务。为残疾人提供康复护理服务、健康咨询服务、预防保健服务、医疗协助服务；

——基本诊疗服务。为残疾人提供量血压、测体温、测血糖、针灸推拿等服务。

第六条 居家服务的方式

残疾人居家服务方式包括但不限于以下方式：

——通过专业机构（组织）为残疾人提供居家服务。

——政府购买公益性岗位为残疾人提供居家服务。

——通过志愿服务组织为残疾人提供居家服务。

——通过邻里互助的方式为残疾人提供居家服务。

第七条 居家服务的机构（组织）要求

——具有合法经营资质、具备相关资质证书的医疗、康复、

托养、家政服务等社会服务机构，均可为服务对象提供居家托养服务；

——机构（组织）应依法建立、合法运营，具有与其业务范围相适应的经营场所，审批与注册登记手续齐全；

——机构（组织）应有稳定的运营资金保障，有完整的管理运行制度；

——机构（组织）应遵守有关国家法律法规，执行残疾人托养相关规定，并自觉接受社会监督和业务主管部门的管理；

——应保护服务对象的隐私，妥善保管其个人信息及资料。

第八条 居家服务的人员要求

人员配置：

——应按照专、兼职相结合原则，配备相应的管理人员和专业服务人员；

——配备能够从事残疾人护理和普通家务劳动的专业服务人员，其数量以满足需要并能提供本规范规定的生活照料和护理、生活自理能力训练服务为原则；

——配备至少 1 名专职或兼职能够从事心理咨询和疏导的专业服务人员或社会工作者；

——配备专兼职康复、医疗专业技术人员，其数量以满足需要并能提供本规范所规定的社会适应能力训练为原则；

——可整合社会资源，根据实际需要招募一定数量的志愿者，积极吸纳社区居民参与机构的志愿服务工作。

管理人员：

——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，并有一年以上的管理工作经历；

——遵纪守法，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、主要政策和专业知识等；

——财务等专业岗位的管理人员应当持有有效的从业资格和职业资格证书；

——每年至少参加 1 次以上的管理培训活动。

服务人员：

——应具有本人身份证、健康证明。对需持证上岗的岗位，应按照国家法律法规规定持有有效的从业资格和职业资格证书；

——对残疾人居家托养相关法律法规与政策有一定了解，熟练掌握相应地业务知识和岗位技能；

——遵纪守法，遵守职业道德，尊重和善待残疾人，对服务对象文明友善、耐心细致；

——每年至少参加 8 个学时以上的业务培训活动；

——提供服务时统一着装。

第九条 居家服务的合同要求

服务机构、服务人员和服务对象或其监护人三方应签订服务合同（协议），服务合同（协议）的主要内容家包括：

——服务机构和服务对象的名称/姓名、地址/住所、联系方式；

- 开展居家托养服务的地点、方式和期限；
- 居家托养服务的内容；
- 服务报酬及支付形式；
- 服务对象财物、安全的保障约定；
- 服务人员服务期间安全保障的约定；
- 对服务过程中突发紧急状况的处理约定；
- 违约责任；
- 合同的终止、变更、续定和解除的条件；
- 约定的其他事项。

第十条 制定个性化服务方案

根据服务对象的实际情况与服务对象或其监护人共同协商制定个性化的居家托养服务方案，具体方案内容应包括：

- 服务的具体内容；
- 服务方式；
- 操作规程、规范；
- 服务过程需要的设施设备及相关工具；
- 服务反馈；
- 特殊情况的处理。

第十一条 居家服务的制度要求

服务机构应建立以下基本管理制度：

- 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虐待、不被胁迫；不得要求服务对象从事服务

机构应当自行承担的活动；

——服务管理制度。明确服务提供内容、服务流程、服务承诺、收费标准等，并在显著位置公开服务项目、服务指南、工作流程和作息制度等；

——行政管理制度。明确工作人员的岗位和 workflows，实行岗位责任制；建立完善合同、档案等人事管理制度；建立完善财务管理制度，接受社会捐助，保证专款专用，凭证、账簿符合财务相关规定，财务公开；规范设备及用品的购置、使用、保养、报废等管理制度；

——信息管理制度。规范工作人员及服务对象的信息登记、管理、查阅、删除、销毁、更新等。服务机构也可根据实际情况建立网络信息系统，但应尊重和保护服务对象的个人隐私；

——档案管理制度。按照不同类别、载体和保管期限对档案材料进行编号，编制档案封面，并按规定次序定期整理归档，其中，档案分管理档案、服务档案和服务对象个人档案；

——投诉处理制度：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；

——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。

三、残疾人日间照料

第十二条 残疾人日间照料是指在街道或社区就近、就便日托模式，为残疾人提供生活照料和看护、康复训练、技能培训、

适当生产劳动以及休闲娱乐活动等服务，以提高服务对象生活质量和社会参与能力，减轻家庭及社会负担。

第十三条 日间照料的服务对象是经评估认定符合托养条件的有一定生活自理能力、能够自行参加日间照料服务机构活动、本人自愿或监护人同意接受社区日间照料的残疾人。

第十四条 日间照料的内容

——生活照料。包括日间看护、集中助餐、理发、衣服洗涤等；

——康复训练。根据服务对象的身体情况，为服务对象开展以运动功能和日常生活为主的运动康复训练，增强其生活处理能力和参与社会生活能力；

——生活能力训练。主要是为服务对象进行衣食住行等日常生活的基本能力训练；

——社会适应能力训练。主要通过特定场景模拟、重现等方式帮助残疾人了解、熟悉社会场景，克服或缓解心理行为上的障碍，逐渐掌握社会交往的基本技能；

——技能培训。通过组织残疾人参加适当劳动技能的学习，帮助他们提高劳动技能，能参加一定社会劳动。

——辅助性就业。通过集中组织残疾人参加适当生产劳动，帮助他们提高劳动技能，改善身体生活状况。

——文体活动。组织服务对象开展舞蹈、游戏、跑步、体操、跳绳等文体娱乐活动。

第十五条 日间照料的方式

残疾人日间照料主要有以下方式：

——通过非营利性专业机构、组织为残疾人提供日间照料服务；

——通过营利性专业机构、组织为残疾人提供日间照料服务；

——通过设置为事业单位的机构、组织为残疾人提供日间照料服务。

第十六条 日间照料的机构（组织）要求

——机构（组织）应依法建立、合法运营，审批与注册登记手续齐全；

——机构（组织）应有稳定的运营资金保障，有完整的管理运行制度；

——机构（组织）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、辅助性就业与文体活动的场所和基本设施；

——机构（组织）应遵守有关国家法律法规，执行残疾人托养相关规定，并自觉接受社会监督和业务主管部门的管理；

——机构（组织）应与社区健康服务中心建立医疗服务保障机制；

——机构（组织）应保护服务对象的隐私，妥善保管其个人信息及资料。

第十七条 日间照料的人员要求

人员配置：

——应按照专、兼职相结合原则，配备相应的管理人员和专业服务人员；

——配备专兼职医师、康复治疗师或护士、财务人员，以及社会工作者、心理辅导人员、就业服务人员等，其数量以满足需要并能提供本规范所规定的社会适应能力训练为原则；

——可整合社会资源，根据实际需要招募一定数量的志愿者，宜积极吸纳社区居民参与机构的志愿服务工作。

管理人员：

——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，并有两年以上的管理工作经历；

——遵纪守法，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、主要政策和专业知识；

——财务等专业岗位的管理人员应当持有有效的从业资格和职业资格证书；

——每年至少参加 1 次以上的管理培训活动。

服务人员：

——应提供本人身份证、健康证明。掌握相应的业务知识和岗位技能，对需持证上岗的岗位，应按照有关法律法规规定持有有效的从业资格和职业资格证书；

——对残疾人居家托养相关法律法规与政策有一定了解，熟

练掌握相应的业务知识和岗位技能；

——遵纪守法，遵守职业道德，尊重和善待残疾人，对服务对象文明友善、耐心细致；

——每年至少参加 8 个学时以上的业务培训活动；

——提供服务时统一着装。

第十八条 日间照料的协议要求

——日间照料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；

——协议应明确规定托养服务的内容、标准、方式、时间、收费、民事责任和投诉处理等必要事项并显著提示；

——协议应包括风险告知书，显著提示服务对象或监护人相关风险，并就责任事项进行约定。

第十九条 日间照料的制度要求

日间照料机构应建立以下基本管理制度：

——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虐待、不被胁迫；不得要求服务对象从事服务机构应当自行承担的活动；

——服务管理制度：明确服务提供内容、服务流程、服务承诺、收费标准等，并在显著位置公开服务项目、服务指南、工作流程和作息制度等；

——行政管理制度：明确工作人员的岗位和工作流程，实行岗位责任制；建立完善合同、档案等人事管理制度；建立完善财

务管理制度，接受社会捐助，保证专款专用，凭证、账簿符合财务相关规定，财务公开；规范设备及用品的购置、使用、保养、报废等管理制度；

——信息管理制度：规范工作人员及服务对象的信息登记、管理、查阅、删除、销毁、更新等，服务机构也可根据实际情况建立网络信息系统，但应尊重和保护服务对象的个人隐私；

——档案管理制度：按照不同类别、载体和保管期限对档案材料进行编号，级编制档案封面，并按规定次序定期整理归档，其中，档案分管理档案、服务档案和服务对象个人档案；

——投诉处理制度：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，对服务质量投诉的处理程序应按照 GB/T17242 的规定执行；

——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。

第二十条 日间照料的安全要求

——日间照料机构场所房屋建筑质量安全、消防设施、无障碍环境应符合国家相关规定的要求，接受有关部门的日常消防检查、培训、演练；

——应有保障场所安全的管理、防疫制度；

——应在危险区域设置警示标识，并制定相关措施防止服务对象接触到电源、热源、水池、刀具、绳索、化学品、药品等危险物品，机构内应安装防坠、防滑、防摔等相关防护设施；

——应设置紧急应急疏散通道，保持道路畅通，保障消防设施和安全防护设施的设备完好；

——应实施服务对象出入登记制度，宜为智力和精神服务对象准备便于随身携带、注明姓名与机构联系方式的标识或卡片；

——应对餐具、炊具和操作环境按时清洁和消毒，保障生活饮用水安全；

——应保障服务对象不受凌辱、侵害与虐待；

——应对服务对象的个人身份、家庭及监护人情况及个人隐私等进行保密，不得泄露、出售或非法向他人提供。

第二十一条 服务评价和社会监督

——日间照料机构应定期对服务质量进行自我评价或第三方评价，评价方式为满意度调查、现场评估、自查报告；

——日间照料机构应以适当方式公布监督电话、网络联系等方式，接受社会投诉并形成处理意见；

——日间照料机构应制定来访接待制度。

四、残疾人寄宿制托养

第二十二条 残疾人寄宿制托养服务是指由专业机构采用24小时集中居住和照料模式，为残疾人提供托养服务。一般采用封闭或半封闭式模式开展托养服务。服务对象包括但不限于不能独立生活而家庭又无法给予充分照料的残疾人，旨在为服务对象获得合适的住宿照顾和所需要的训练和支持，以提高他们的生活质量并提高他们的独立生活能力。

第二十三条 寄宿制托养服务的内容

服务内容主要包括：

——生活照料和护理。应提供膳食和饮用水服务；应根据服务对象需要提供起床、洗漱、穿脱衣物等起居服务，陪护洗浴、如厕、身体清洁等护理服务，床铺整理、室内清洁等卫生服务；应为有需求服务对象提供服药、辅具使用、陪护购物等特殊服务；应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；

——生活自理能力训练。应对有需求的服务对象自行洗漱、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；应对有需求的服务对象进行清洁卫生、饮食料理等家务劳动能力训练；应能够提供清洗衣物、整理房间、公共场所卫生清洁服务等技能培训，以及健康、自我护理等知识培训；

——社会适应能力训练。应对有需求的服务对象提供基本礼仪、基本人际关系、两性知识等社会行为准则和常识的教育辅导，宜提供社会沟通能力、沟通技巧的培训；应能够提供心理疏导和心理健康服务；应能够提供模拟和真实（如超市、银行、公共交通等场所）的社会适应能力训练，宜提供物品购买、钱币存取、交通工具乘坐、寻求帮助等知识和技能培训；应对有需求的服务对象提供教育培训、图书阅览、上网，和收看、收听电视广播等服务；应能够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；

——运动功能训练。为有需求的服务对象提供运动功能训练，指导其规范使用辅助器具，帮助其身体运动功能恢复或代偿；根据服务对象的身体情况，开展运动功能评估，适时调整训练计划，选择合适的训练方法，确定恰当的运动量，并定期对服务对象监护人进行必要的运动功能训练的培训；

——职业康复与劳动技能训练。根据服务对象的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，进行模拟工作环境或适应职场的实际能力评估，并结合服务对象的身体状况和职业潜能分析其职业能力优势，训练其职业技能、提升其职场适应能力；根据职业适应性测评结果进行职业技能康复训练，对有就业意愿的服务对象提供适宜的职业介绍、辅助性或支持性就业服务。

第二十四条 寄宿制托养服务机构的资质要求

——机构（组织）应依法建立、合法运营，审批与注册登记手续齐全；

——机构（组织）应有稳定的运营资金保障，有完整的管理运行制度；

——机构（组织）应遵守有关国家法律法规，执行残疾人托养相关规定，并自觉接受社会监督和业务主管部门的管理；

——机构（组织）应保护服务对象的隐私，妥善保管其个人信息及资料。

第二十五条 寄宿制托养服务机构场所要求

——寄宿制托养服务机构房屋建筑质量安全、消防设施、无障碍环境应符合国家相关规定的要求。建筑面积应按照床位不少于 10 张；单人间使用面积不少于 10 m²；合居型室人均可使用面积不小于 6 m²；

——室内环境应整洁、卫生，空气畅通，应有充足的采光条件。应有符合规定的无障碍设施；

——应设置公共卫生间，配备残疾人蹲位。有条件的托养服务机构可配备坐便器、合居型居室配单独卫生间；

——应设置公共洗涤场所，配备洗涤用具并有热水供应；

——服务场所应有取暖、降温设备。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备；

——服务场所应配置应急处理所需的急救药箱、轮椅等，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；

——寄宿制服务机构应设置起居室、食堂、卫生保健室、康复训练室、文体活动室等，并配备养护起居、护理服务、文体活动等设施；可根据需要设置劳动（生产）工作间、心理辅导室，并配备相应的设施。

第二十六条 寄宿制托养机构岗位设置及人员配置岗位设置

寄宿制托养服务机构应根据服务对象和内容，按专、兼职结

合原则设置岗位与配备人员：

——管理岗：专职管理人员配备应不低于 1 名；

——专业技术岗：应根据寄宿制托养服务的需求，配备专兼职的医师、康复治疗师或护士、财务人员，以及社会工作者、心理辅导人员、就业服务指导人员等；

——工勤服务岗：应根据服务对象需求配备相应的护工、保安、清洁工等各类服务人员；

——可招募一定数量的志愿者。

第二十七条 人员配置

管理人员。寄宿制托养机构管理人员的岗位应满足以下：

——具有管理工作、社会工作、福利工作、康复医疗相关学历或经历；

——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；

——每年参与一次以上的残疾人托养服务管理的知识培训。

专业技术人员。寄宿制托养机构专业技术人员的岗位应满足以下要求：

——持有与其岗位相适应的有效的职业资格证书、职业水平能力证明或接受过相关专业技能培训；

——遵纪守法，具有从事残疾人工作的职业素养；

——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服务的能力；

——定期参加符合相关专业规范要求的业务学习或专业培训。

工勤服务人员。寄宿制托养服务机构工勤服务人员的岗位应满足以下要求：

——符合法律法规及行业要求且持证上岗；

——遵纪守法，具有从事残疾人工作的职业素养；

——掌握相应的业务知识和岗位技能，并接受过相关专业培训；

——定期参加相关业务培训。

第二十八条 寄宿制托养服务制度要求

寄宿制托养服务机构应建立以下基本制度：

——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虐待、不被胁迫；不得要求服务对象从事服务机构应当自行承担的活动；

——服务管理制度。明确服务提供内容、服务流程、服务承诺、收费标准等，并在显著位置公开服务项目、服务指南、工作流程和作息制度等；

——转诊制度。建立签约医院机制，对有医疗需求和突发身体变故的服务对象，应及时转诊签约医院治疗；

——行政管理制度。明确工作人员的岗位和工作流程，实行岗位责任制；建立完善合同、档案等人事管理制度；建立完善财务管理制度，接受社会捐助，保证专款专用，凭证、账簿符合财

务相关规定，财务公开；规范设备及用品的购置、使用、保养、报废等管理制度；

——信息管理制度。规范工作人员及服务对象的信息登记、管理、查阅、删除、销毁、更新等，服务机构也可根据实际情况建立网络信息系统，但应尊重和保护服务对象的个人隐私；

——档案管理制度。按照不同类别、载体和保管期限对档案材料进行编号，编制档案封面，并按规定次序定期整理归档，其中，档案分管理档案、服务档案和服务对象个人档案；

——投诉处理制度。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。

第二十九条 寄宿制托养服务机构安全要求

场所及设施安全。寄宿制托养服务应采取以下各项措施加强场所及设施安全：

——应有保障场所安全的管理、防疫制度；

——服务机构应设置门卫、配备 24 小时值班人员，实行人员出入登记制度，在公共区域安装实时监控装置；

——应在危险区域设置警示标识，并制定相关措施防止服务对象接触到电源、热源、水池、刀具、绳索、化学品、药品等危险物品，机构内应安装防坠、防滑、防摔等相关防护设施；

——应设置紧急疏散通道，保护道路畅通，消防设施符合国家相关规定要求。

——有精神残疾服务对象的托养服务机构，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。

人身与财产安全。服务机构应保障服务对象与服务人员的人身权益及财产安全，包括：

——应保障服务对象不受凌辱、侵害与虐待；

——对服务对象托养期间外出活动，应与其家属或监护人沟通并征得其同意；

——宜为智力和精神残疾服务对象准备便于随身携带、注明姓名与机构联系方式的标识或卡片；

——应考虑服务对象特点，采取必要措施保障服务人员的人身安全；

——应采取各种必要措施保障服务对象的财产安全。

卫生安全。托养服务机构在提供服务过程中应注重卫生安全，包括：

——应对餐具、炊具和操作环境按时清洁和消毒，提供的餐饮食品应每天留样，至少保留 24 小时；

——定时、定期更换床单和衣物，对床铺进行常规消毒处理；

——应有防范老鼠、蟑螂、蚊蝇等害虫的措施；

——对服务对象的个人卫生应加强管理、指导与照料。

医疗安全。托养服务机构在涉及提供医疗服务方面，应严格遵守相关医疗规定，包括：

——代发代管医疗药品，应有有效的委托书；接收医疗药品时，应查阅核对就诊病历卡、处置单等，做好药品交接保管记录；

医疗药品使用应严格按照医嘱执行；

——药品应由专人、专柜保管，避免丢失、损坏和过期失效；

——及时、妥善处理医疗垃圾。

信息安全。托养服务机构应对服务对象的个人身份、家庭及监护情况及个人隐私等进行保密，不得泄露、出售或非法向他人提供；托养服务机构应采取技术措施和其他必要措施，确保信息安全，防止服务对象个人信息泄露、丢失，在发生或可能发生信息泄露、丢失情况时，应立即采取补救措施。

第三十条 寄宿制托养服务机构应急要求

——应建立以防火、防盗、防灾为核心的应急预案，定期组织管理人员和服务人员进行应急预案的培训和演习；

——应建立以防范走失、突发急病和意外受伤为重点的应急预案，并制定相关应急处理措施，纳入人员培训内容；

——发现有患传染病迹象的服务对象，应及时启动应急预案，通知其家属或监护人，并采取有效的隔离、消毒和转介治疗等服务措施；

——对于突发事件，应及时向主管单位及相关部门汇报，并有完整的过程和应急处理记录。

第三十一条 寄宿制托养服务机构社会监督

——应以适当方式公布监督电话、网络联系等方式，接受社会投诉并形成处理意见；

——应有固守的社会开放日，可接受公众参访、交流互动；

——应制定来访接待制度。

第三十二条 寄宿制托养服务机构评价

——托养服务机构应通过内部的工作检查考核、主管单位组织的考核评定和社会监督评议等方式进行服务质量考核与改进；

——托养服务机构应通过设立意见箱、召开座谈会、家长会、社会投诉等方式进行服务质量社会监督考核；

——服务质量评价结果应以适当方式公布。