

# 《残疾人综合（职业）康复服务规范》

## （送审稿）编制说明

### 一、项目背景

根据《深圳市扶持残疾人就业办法》（深残联发〔2011〕8号）、《深圳市残疾人托养服务办法》（深残联发〔2012〕9号）和《深圳市残疾人辅助性就业服务办法》（深残发〔2013〕63号）的文件要求，进一步规范深圳市残疾人街道综合（职业）康复服务中心管理与服务，深圳市残联于2013年下发了《深圳市残疾人街道综合（职业）康复服务中心管理办法》，至今全市已建设完成74个残疾人综合（职业）康复服务中心，为智力、精神和重度肢体残疾人提供日间照料、辅助性就业、康复与技能训练、文体活动等基本公共服务。经过16年的发展，该服务受益面广，深得民心，真正实现了“服务一人、解放一家、造福全社会”的服务宗旨。

2017《广东省残疾人事业发展“十三五”规划》（粤残联〔2017〕28号）正式发布，提出全面实施“社区康园网络”品牌连锁化战略，至2022年先后发布了社区康园中心实施方案、社区康园中心服务规范地方标准、社区康园中心星级评定办法等相关文件和专业规定。深圳市残疾人综合（职业）康复服务中心是落实广东省社区康园中心的服务载体，充分展现了深圳市残疾人的服务水平，在全省日间托养服务发展体系中具有前瞻性、代表性、系统性和专业性。但受服务场地、人员、资金等因素影响，深圳市综合（职业）康复服务仍然呈现出标准不统一、服务水平有待进一步提升的现状，制定出台全市统一的管理规范和服务标准迫在眉睫。

## 二、工作简况

### （一）任务来源

根据《深圳市市场监督管理局关于批准下达 2023 年市地方标准拟立项项目的通告》（深市监通告〔2023〕49 号），《残疾人综合（职业）康复服务规范》列入 2023 年深圳市地方标准计划项目，由深圳市残疾人联合会（以下简称“市残联”）主导编制，深圳市残疾人综合服务中心（以下简称“综合中心”）协助推进具体工作，2024 年 11 月 30 日前期限完成，现申请延期至 2025 年 5 月 31 日完成。

### （二）主要起草过程

本标准的主要起草过程如下：

1. 2023 年 4 月，深圳市地方标准《残疾人综合（职业）康复服务规范》制定计划下达后，综合中心协助市残联组织成立了标准起草工作组，并制定了工作计划方案。

2. 2023 年 5 月-6 月，召开标准启动会，标准起草工作组确定了全市职康的基础摸底调查工作安排，以及收集和整理相关政策资料、国内相关标准、管理文献和相关的法律法规等资料的任务分工。

3. 2023 年 7 月至 2024 年 2 月，综合中心到全市多家街道残疾人综合（职业）康复服务中心进行走访调研，详细了解市内该项服务的开展情况。根据走访总结，综合中心决定增加工作组的专家力量，邀请了相关领域高校教授、实务专家、标准化制定专家加入了起草团队。

4. 2024 年 3 月-4 月，工作组设计规划了更为系统全面的全市调研工作，通过线上和线下实地走访结合，并与各级残联、运营组织、一线工作人员、残疾人及其亲友充分访谈和意见收集。

5. 2024 年 5 月-6 月，工作组根据全市调研掌握的信息分析，比较参考珠三角周边地区的同类服务情况，并结合研究上级相关文件精神

及文献资料，着手起草完整标准，制定出标准初稿。

6. 2024年7月，开展全市残联内部讨论会，针对标准初稿逐条分析、反复推敲，形成本标准的征求意见稿1稿。在此基础上，广泛征求了各区残联、相关协会及社会组织、高校教授等单位及个人建议，进一步修订完善，形成了征求意见稿2稿。

7. 2024年8月-10月，由深圳市残联通过书面发函的形式面向全市各区人民政府、残工委、以及其他相关单位进行书面意见征集。经工作组意见汇总及完善，形成征求意见稿3稿。

8. 2024年11月-2025年1月，经深圳市残联和工作组多次开展联席会议，结合过往政策衔接以及未来发展思考，最终形成送审稿。

### **三、主要内容的依据**

#### **（一）文献依据**

工作组系统性地梳理了国内有关残疾人托养、就业服务相关的管理标准和文献等资料，确定本标准相关技术指标和主要标准框架。

#### **（二）政策依据**

以《深圳市残疾人街道综合（职业）康复服务中心管理办法》深残发〔2013〕106号和《深圳市促进残疾人就业办法》深残规〔2022〕2号文件为基础，参考相关国家和地方现行的法律法规、规章和标准，结合我省社区康园中心具体内容要求，确定本标准主要规范内容。

#### **（三）调研依据**

充分与各区残联、各服务机构、残疾人及亲友座谈交流，立足深圳本土实际，通过实地和线上调研，梳理了全市目前残疾人综合（职业）康复服务开展的特点、重点、难点，确定了本标准具体各项指标的具体内容和具体要求。

### **四、同类标准对标情况**

在国标 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》以及省标 DB44/T 2256《社区康园中心服务规范》的指导下，以深圳市现有残疾人综合（职业）康复服务的实际为基础，结合深圳市地方特色和风俗习惯，制定本服务标准。

与国标和省标相比，本标准紧密围绕市情实际，有诸多先进之处，如：1）创新概念。本标准首次提出“残疾人综合（职业）康复服务”的概念，并进行了定义。2）创新服务内容。本标准较 2013 年发布《深圳市残疾人街道综合（职业）康复服务中心管理办法》相比，创造性地提出了“4+2”的新服务内容要求，明确了四项残疾人服务和两项残疾人家庭服务，清晰了服务的具体形态。并将家属支持服务和政策及辅具支持服务纳入要求的服务内容中，扩宽了残疾人托养服务的范畴，为服务的多样化发展提供参考依据和思路。3）创新场所配套。结合深圳市无障碍示范城市的先进经验，提出了服务机构周边主要交通出入口满足无障碍建设要求。鼓励设置智能工具和科技产品，便于残疾人在无障碍服务体验、无障碍信息交流等方面的日常使用。4）创新工作团队。针对服务机构的建设结合珠三角其他地市，以及国内其他先进地市的发展现状，明确了社会工作者或就业支持服务工作人员在服务中的重要性。5）创新服务理念与机制。服务原则中要求开展服务必须遵循自愿自主和自强自立原则，服务实施与国际主流服务理念接轨，体现《残疾人权利公约》倡导的核心理念，以及残疾人的人权主体地位。强调服务应与特殊教育服务、养老照护服务等相关工作建立衔接机制。6）创新服务流程。与国标和省标表相比，增加了从服务整体覆盖面角度出发，围绕需求调研、服务设计、服务实施、服务总结、反思与规划、服务转介六个方面系统全面的阐述了残疾人综合（职业）康复服务开展的具体流程。

## 五、主要条款说明及主要技术指标

标准的编制参阅了相关国家和地方现行的法律法规、规章制度、规范性标准、国内有关残疾人托养服务、就业服务的各类文献，综合考虑管理单位和执行单位的需要，结合目前全市综合（职业）康复服务的实际情况、实地调研现状、评价方法，依据相关要素的起草要求和表述规则，构建了残疾人综合（职业）康复服务规范的基本框架，包括服务原则、服务人员、服务场所、服务对象、服务内容等方面内容。

本标准在起草编制时，服务原则主要参考结合 DB44/T 2256-2020 的具体要求以及深圳现有服务模式积累。在服务场所配置、人员配置、服务内容、管理制度、服务评价等方面均参考了 GB/T 37516—2019 和 DB44/T 2256-2020 的部分内容。在关于房屋建筑质量安全、消防安全、公共标识和无障碍建设主要参考了 GB/T 55019-2020 相关内容。

本标准的服务内容分类是在《深圳市残疾人街道综合（职业）康复服务中心管理办法》深残发〔2013〕106 号中关于残疾人综合（职业）康复服务的“四位一体”的基础要求上，结合《深圳市残疾人托养服务办法》深残发〔2012〕9 号和《深圳市促进残疾人就业办法》深残规〔2022〕2 号文件相关发展要求，立足于现有 10 年服务发展的积累，形成了本标准第 8 章“服务内容”、第 9 章“服务流程及要求”和第 10 章“服务管理”部分。具体框架内容如下：

### 1. 范围

本标准规定了服务原则、服务人员、服务场所、服务对象、服务内容、服务流程及要求、服务管理、服务评价方面的基本要求。

本标准适用于残疾人综合（职业）康复服务中心开展服务。

### 2. 规范性引用文件

GB/T 10001.9 标志用公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号

GB 15630 消防安全标志设置要求

GB/T 18883 室内空气质量标准

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

GB 55019 建筑与市政工程无障碍通用规范

建标 165 残疾人康复机构建设标准

DB44/T 2256-2020 社区康园中心服务规范

### **3. 术语和定义**

本标准包括以下涉及的术语和定义：

#### **1) 残疾人综合（职业）康复服务**

为就业年龄段残疾人提供生活照料与护理、康复与技能训练、辅助性就业、文体活动服务，为其家庭开展家属支持和政策及辅具支持的“4+2”综合服务模式。

#### **2) 残疾人综合（职业）康复服务中心**

经区残疾人联合会批准成立，并接受上级残疾人联合会业务指导的社区公益性残疾人服务机构。

### **4. 服务原则**

《社区康园中心服务规范》规定了“以人为本、解决急需；政府主导、多元发展；增权赋能、助人自助；加强监管、服务优良”的服务原则。在社区康园中心的服务原则基础上，结合国际先进服务理念，最终明确残疾人综合（职业）康复服务应遵守自愿自主、自强自立、精准服务、多元创新四项基本原则。

### **5. 服务人员**

参照《深圳市残疾人街道综合（职业）康复服务中心管理办法》深残发〔2013〕106号对残疾人综合（职业）康复服务中心运营提出的相关要求，结合 DB44/T 2256-2020 相关社区康园中心建设要求，结合调研深圳残疾人服务供给的质量诉求，标准从业务管理岗、专业技术岗、工勤服务岗、人员配备五个维度来规范服务开展所需的工作人员。

## **6. 服务场所**

服务场所主要结合 DB44/T 2256-2020 相关社区康园中心建设要求，以及在调研中的现实情况围绕选址布局、房屋建筑、设施设备、消防安全及无障碍建设、标识标志五个维度进行制定。

## **7. 服务对象**

参照国标及省标要求，结合深圳职康中心 15 年发展现有模式积累，以及现有服务对象的迫切需求。最终定义为服务对象范围为：就业年龄段，没有影响或威胁他人生活、学习和工作的行为，且无传染病和严重身体疾病的辖区户籍残疾人及其家属。患有精神疾病的残疾人，须经评估精神状况稳定，对自己和他人无伤害、无攻击性行为。同时也规定了接受和退出服务的流程。

## **8. 服务内容**

本标准设定了四项残疾人服务（生活照料与护理、康复及技能训练、辅助性就业服务、文体活动服务）和两项残疾人家庭服务（家属支持服务、政策及辅具支持服务），并提出了具体的内容要求。

## **9. 服务流程及要求**

本标准的服务流程包括需求调研、服务设计、服务实施、服务总结、反思与规划、服务转介六个环节

## **10. 服务管理**

服务管理包括制度要求和安全管理。制度主要包括日常管理制度、服务管理制度、沟通管理制度、信息管理制度。安全管理及突发事件应急机制的具体内容，应符合 DB44/T 2256-2020 的相关要求。

## **11. 服务评价**

服务评价包括评价主体、评价依据、评价方式、评价结果与改进四个方面。

## **六、是否涉及专利等知识产权问题**

无

## **七、重大分歧意见的处理经过和依据**

无

## **八、实施本标准的措施建议**

本标准实施后，标准起草单位可会同标准化技术机构组织深圳市的开展标准服务的单位及相应业务主管部门对本标准进行宣贯，可以采用培训班、讲座、论坛等多种形式。利用各种宣传媒体，使相关单位尽快熟悉、了解、掌握和应用本标准，促进相关单位按照标准开展残疾人综合（职业）康复服务。此外，标准使用的服务机构可将其贯彻落实本标准的心得体会通过微信、官网及企业公告宣传栏等渠道予以分享交流及宣传。