

DB4403

深 圳 市 地 方 标 准

DB4403/T XXX—XXXX

残疾人综合（职业）康复服务规范

Integrated (vocational) rehabilitation service specification for
persons with disabilities

（送审稿）

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 实施

深圳市市场监督管理局 发 布

目 次

前言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 服务原则 1

5 服务人员 2

6 服务场所 3

7 服务对象 3

8 服务内容 3

9 服务流程及要求 5

10 服务管理 6

11 服务评价 6

参考文献 8

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。

本文件由深圳市残疾人联合会提出并归口。

本文件由深圳市残疾人联合会组织实施。

本文件起草单位：深圳市残疾人综合服务中心、广东省新一咨询服务有限公司、乐山师范学院、南京特殊教育师范学院、华南农业大学公共管理学院、深圳市福田区残疾人联合会、深圳市罗湖区残疾人联合会、深圳市宝安区残疾人联合会、深圳市龙华区残疾人联合会。

本文件主要起草人：何义林、毛振中、言洁、谢秀晓、张巧敏、何侃、吴鹏飞、李锦顺、廖慧卿、杨金龙、吴秀娟、魏毛毛、荣丽娟、陈平兰、王坤、陈磊珍、翁华君。

残疾人综合（职业）康复服务规范

1 范围

本标准规定了残疾人综合（职业）康复服务的服务原则、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

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/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

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

残疾人综合（职业）康复服务 Integrated (vocational) rehabilitation service specification for persons with disabilities

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、文体及社会融合服务，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。

3.2

综合（职业）康复服务中心 Integrated (vocational) rehabilitation service center

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

4.1 自愿自主原则

残疾人接受服务必须以自愿为前提，有服务内容的自主选择权。

4.2 自强自立原则

通过参加综合（职业）康复服务，残疾人有动力自己劳动和生活，减少对他人的依赖。

4.3 精准服务原则

可根据残疾人的实际需求，精准提供个性化、专业化的服务内容。

4.4 多元创新原则

在活动主题、服务形式上要结合社会发展不断创新。探索引入科技产品和数字产品，提高康复效果。

5 服务人员

5.1 岗位设置

5.1.1 业务管理岗

业务管理岗负责统筹残疾人综合（职业）康复服务运行管理，统筹项目年度计划制定、服务开展、日常资源维护、监督、指导其他岗位人员的日常工作。从业人员应符合下列要求：

- 由服务运营单位委任（可兼任），有残疾人工作经验和管理工作经历。
- 熟悉残疾人相关法律法规与政策，熟练掌握残疾人托养、就业等领域的基本知识、公共政策和服务技能。

5.1.2 专业技术岗

5.1.2.1 应配备专职社会工作者或专职开展就业支持服务的工作人员，心理咨询师、康复治疗师、医疗卫生等其他专业服务人员可兼职，负责日常专业服务的开展。

5.1.2.2 专业技术岗位应兼职或全职担任残疾人综合（职业）康复服务项目服务管理岗位，从业人员应符合下列要求：

- 遵纪守法，具有残疾人服务的职业素养。
- 大专以上学历，具备提供残疾人社会工作、康复训练、就业指导、心理咨询或心理辅导等相应的专业服务的能力，持有相关的专业资质证书。
- 有比较明确的残疾人托养与就业服务职业发展规划。

5.1.3 工勤服务岗

可根据实际需要设置工勤服务岗位，包括护工、安保、厨师、清洁等服务人员，负责基本生活照护、膳食、安保、清洁等服务。从业人员应符合下列要求：

- 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（每年）参加相关业务培训。

5.2 人员配备

残疾人综合（职业）康复服务中心专职技术岗位工作人员不少于1人，工作人员与建档签订协议的残疾人服务对象配备比例应不低于1:10。

6 服务场所

6.1 选址布局

6.1.1 开展残疾人综合（职业）康复服务应有固定的服务场所，宜设置在人员相对聚集，方便残疾人出入的交通便利之处。

6.1.2 应根据辖区特色、残疾人特点进行环境布置。设立康复训练室、职业康复室、综合活动室、心理咨询室等功能室或功能区。根据基础设施条件，结合周边残疾人实际需求，可增设盲人按摩室、医疗保健室、职业评估室、阅览室、文化娱乐室等。

6.2 房屋建筑

场所建设标准应符合建标 165 的规定，房屋建筑质量安全应符合 GB 50300 的规定。

6.3 设施设备

6.3.1 设施设备应符合 DB44/T 2256—2020 的相关规定。

6.3.2 配置的康复器材应匹配恒常接受服务的残疾人基本需求。

6.3.3 宜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。

6.4 消防安全及无障碍建设

6.4.1 消防安全标志设置应符合 GB 15630 的有关规定。

6.4.2 无障碍建设应符合 GB 50763 的有关规定

6.5 标识标志

6.5.1 开放时间、服务简介、特色项目、服务流程、服务标准、服务预告、管理制度、人员资质、投诉渠道等内容应在显著位置予以公示和展示。

6.5.2 公共标识应符合 GB/T 10001.9 的有关规定。

7 服务对象

7.1 基本范围

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。

7.2 入退流程

残疾人接受和退出残疾人综合（职业）康复服务的流程应按照 DB44/T 2256—2020 的相关规定执行。

8 服务内容

8.1 残疾人服务

8.1.1 生活照料与护理

- 8.1.1.1 应对有需求的残疾人开展体温、血压、仪容仪表等方面的晨检服务。每日观察残疾人精神及身体状态，发现异常情况应及时联系监护人或医疗机构。
- 8.1.1.2 宜根据残疾人不同残疾类型，不同残疾等级的实际需求，通过行为看护、行动辅助等方式，协助或指导其进行如厕、午休、就餐等服务。
- 8.1.1.3 有食堂或与餐厅合作提供午餐的，宜根据残疾人身体状况、饮食习惯等因素，为其提供营养均衡、安全健康的膳食服务，应保证食物合格、安全，餐具达到消毒要求，每周提前公布食谱。
- 8.1.1.4 有服药需求的，鼓励残疾人自主服药，和家属与工作人员共同监督，并做好相关记录。
- 8.1.1.5 每天宜有不少于1小时的体能锻炼及休闲活动时间。

8.1.2 康复及技能训练

- 8.1.2.1 定期为残疾人进行生活自理能力、运动功能、社会适应能力等方面的评估，制定康复计划，开展康复治疗服务。
- 8.1.2.2 为有需求的残疾人开展洗漱、如厕、身体保洁、更换卫生用品、穿衣、吃饭、打扫卫生等技能训练服务，提升残疾人生活自理能力。
- 8.1.2.3 宜开展模拟家庭生活、情景式技能训练服务，提高残疾人居家自主生活能力。
- 8.1.2.4 为有需要的残疾人提供运动功能康复训练服务，如体能训练、平衡能力训练、协调能力训练。
- 8.1.2.5 开展有助于提高残疾人社会适应能力的服务。如文明礼仪训练、交通出行训练、社区资源使用训练、社区活动服务、行为及心理问题等。

8.1.3 辅助性就业服务

- 8.1.3.1 定期为残疾人进行精细动作、职业技能、职业态度及礼仪等方面评估，制定职业康复训练计划，提升残疾人职业能力。
- 8.1.3.2 通过赋权增能，建立多元支持环境，让残疾人参与劳动生产，获得相应的收入。
- 8.1.3.3 积极开发产品代加工、文创产品制作及销售、爱心企业实习基地合作、就业车间等适合残疾人的辅助性就业项目。
- 8.1.3.4 为有就业意愿且有就业能力的残疾人提供技能培训、模拟面试、就业推荐、就业跟进等支持性就业服务。

8.1.4 文体及社会融合服务

- 8.1.4.1 定期组织残疾人开展舞蹈、游戏、跑步、体操、打篮球、跳绳等文体娱乐活动，并培育具有共同兴趣的残疾人形成文体兴趣互助小组。
- 8.1.4.2 宜开展文艺演出、才艺交流、文体比赛、残健融合等活动，充分展示残疾人积极向上的精神面貌。
- 8.1.4.3 围绕相关节日，不定期举办社区宣传活动、社区义卖活动、社区文化活动等形式多样的社会倡导活动。
- 8.1.4.4 链接公益组织、爱心企业，开展丰富多样的助残志愿服务。吸纳残疾人及其家属参加志愿服务。

8.2 残疾人家庭服务

8.2.1 家属支持服务

为有需求的残疾人家属开展心理疏导服务，搭建家属与家属之间互助支持网络，缓解家属照料压力，提高家属的合作参与意识。

8.2.2 政策及辅具支持服务

8.2.2.1 为有需要的残疾人及其家属开展政策咨询、安全知识普及、惠残业务办理协助等服务。

8.2.2.2 宜整合资源储备残疾人辅助器具，为辖区内有需要的残疾人及其家属提供辅具申请、借用、体验、使用指导等服务。

9 服务流程及要求

9.1 需求调研

9.1.1 定期对签订服务协议残疾人进行具体需求分析，并结合政策、资源配置、需求迫切性等因素，确定残疾人年度内优先服务的需求目标。

9.1.2 需求调研应出具需求分析报告。如有需求开展个案管理服务的残疾人，须在需求分析报告中明确具体名单。

9.2 服务设计

9.2.1 个案管理服务

9.2.1.1 专职技术工作人员 3 人或以上服务团队适合开展个案管理服务。

9.2.1.2 个案管理服务以 1 年为周期，中途可以服务转介或退出。

9.2.1.3 整合其他跨专业团队，对确定年度提供个案管理服务的残疾人，开展生活自理能力、社会适应能力和职业能力等维度的评估，并制定个案管理服务计划。

9.2.1.4 个案管理服务计划必须本人及其监护人同意，并结合其意见方可正式开展服务。

9.2.2 项目服务

9.2.2.1 不同残疾人的共性需求，通过项目服务设计进行满足。

9.2.2.2 不同项目应兼顾残疾人整体残疾类别、性别、年龄等方面的特点。制定项目实施计划必须包括但不限于：

- 项目定位、服务人数、服务目标、服务内容、服务指标。
- 实施进度、所需人员、资金、场地、技术、设备、器材等。
- 预计成效、风险评估、后续计划等。

9.3 服务实施

9.3.1 1 年不少于 1 次的阶段性计划和总结，阶段性计划及总结应回应年度计划的具体要求。

9.3.2 建立服务管理机制，服务开展过程需要进行专业审核。开展服务使用的专业手法应遵守专业标准和流程。

9.3.3 服务实施中可以进行有必要的计划调整，但调整应有相应的审核流程。

9.3.4 服务实施中应体现《残疾人权利公约》倡导的“平等、参与、共享”核心理念，以及残疾人的人权主体地位。

9.4 服务总结

9.4.1 通过成效测评工具，测评计划设定的服务目标是否达成。

9.4.2 应统计周期内的指标完成情况，以及整合资源情况。

9.4.3 应整理汇总服务开展是否回应各利益方需求的数据。包括但不限于：

- 回应残疾人需求数据：满意度分析、参与度分析、残疾人收入。
- 回应残疾人家属需求数据：满意度分析。
- 回应政府需求数据：媒体报道、来访参观、优秀案例、优秀项目。

9.5 反思与规划

- 9.5.1 对年度服务执行过程中，各个流程是否完善，以及各个流程的标准要求是否达成进行总结反思。
- 9.5.2 形成书面服务总结反思资料，并提出具有实操性的服务改进对策，用于指导下一周期的服务设计及开展。

9.6 服务转介

- 9.6.1 针对有特殊需求、不适宜接受综合（职业）康复服务的残疾人，应开展对应的转介服务。做好转介的沟通和协调工作，记录转介过程并追踪转介后的情况。
- 9.6.2 残疾人综合（职业）康复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。

10 服务管理

10.1 制度建设

10.1.1 日常管理制度

- 10.1.1.1 应建立工作人员的岗位职责、服务守则。
 - 10.1.1.2 应建立服务场所的功能室使用制度、服务开展的档案管理制度和财务管理制度等日常运营制度。
- #### 10.1.2 服务管理制度
- 10.1.2.1 应建立接受和退出服务的标准和流程。
 - 10.1.2.2 宜建立日常各项服务开展的专业标准和服务流程。
 - 10.1.2.3 宜建立年度服务运作的服务成效监测制度。

10.1.3 沟通管理制度

应建立与残疾人及其家属的沟通联络制度。

10.1.4 信息管理制度

应建立保护残疾人隐私的保密制度、意见收集及投诉处理制度、对外宣传信息管理制度等。

10.2 安全管理

应建立安全管理及突发事件应急机制，具体内容应符合 DB44/T 2256-2020 的相关要求。

11 服务评价

11.1 评价主体

11.1.1 自我评价

应每年在固定时间进行1次服务质量自我评价。评价本年度服务成效，并对比往年服务成效情况。

11.1.2 外部评价

应主动接受外部考核及评价，如业务主管单位对其进行年度业务考核、第三方评价机构进行评价、省市残联举办的社区康园中心星级评定等。

11.2 评价依据

应建立服务质量评价指标，评价依据包括但不限于本标准第4-10章内容。各评价指标必须具有具体的评价工具。

11.3 评价方式

11.3.1 满意度调查

阶段服务结束后，组织残疾人或其监护人围绕服务内容和效果等方面进行满意度评价。服务满意度评价每年至少开展一次，采用不记名方式进行。

11.3.2 现场评估

第三方评价机构和业务主管部门对综合（职业）康复服务进行评价考核时，应在现场进行。社区康园中心星级评定依据具体通知执行。

11.4 评价结果与改进

具体内容应符合 DB44/T 2256-2020 的相关要求。

参 考 文 献

- [1] 残疾人权利公约, 联合国, 2006
- [2] 社区康复指南, 世界卫生组织, 2011
- [3] GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分: 通用符号
- [4] GB/T 18883 室内空气质量标准
- [5] GB 50642 无障碍设施施工验收及维护规范
- [6] MZ/T 009 残疾人社会福利机构基本规范
- [7] MZ/T 059 社会工作服务项目绩效评估指南
- [8] 李锦顺, 陈文超, 吴鹏飞等. 社区康园中心专业服务运营教程[M]. 上海: 东方出版中心, 2019
- [9] 何侃. 中国残疾人托养服务专业化研究[M]. 南京: 南京师范大学出版社, 2024
- [10] 国务院“十四五”残疾人保障和发展规划的通知: 国发〔2021〕10号. 2021
- [11] 中国残联办公厅“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: 残联厅函〔2021〕262号. 2021
- [12] 广东省人民政府 广东省残疾人就业办法: 粤府办〔2019〕31号. 2019
- [13] 广东省人民政府 广东省“十四五”残疾人保障和发展规划: 粤府函〔2021〕375号. 2022
- [14] 广东省残疾人联合会 广东省社区康园中心星级评定办法(试行): 粤残联〔2021〕136号. 2021
- [15] 广东省残疾人联合会 广东省“十四五”残疾人托养照护服务实施方案: 粤残联〔2022〕130号. 2022
- [16] 深圳市残疾人联合会 深圳市“十四五”残疾人保障和发展规划: 深残规〔2022〕3号. 2022
- [17] 深圳市残疾人联合会 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. 2013
- [18] 深圳市残疾人联合会 深圳市财政局 深圳市人力资源和社会保障局 深圳市促进残疾人就业办法: 深残规〔2022〕2号. 2022