

《残疾人综合（职业）康复服务规范》解读

一、编制背景

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，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年《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。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重要服务载体，其服务水平充分展现了深圳市在全省日间托养服务发展体系中的前瞻性、系统性和专业性。编制《残疾人综合（服务）规范》旨在明确残疾人综合（职业）康复服务中心开展服务的具体原则、场所要求、具体内容和专业流程等要求，为进一步推动全市残疾人综合（职业）康复服务的高质量发展提供有力支撑。

二、目的和意义

编写《残疾人综合（职业）康复服务规范》是落实中国残联阳光家园建设、广东省社区康园中心建设、深圳市残疾人保障和发展规划

的重要决策部署，是建设残疾人高质量康复、托养、就业、教育、维权等综合性服务最重要的前沿阵地，可为深圳全市残疾人综合（职业）康复服务中心的服务开展提供有效的指引，对满足新时代背景下残疾人的多样化服务需求，是非常必要的，也是非常及时的。

三、主要内容

本文件主要内容包括范围、规范性引用文件、术语和定义、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、服务管理和服务评价，共计十一个章节。主要内容说明如下：

（一）范围

提出本文件主要技术内容和适用范围。

（二）规范性引用文件

列出规范性引用文件清单。

（三）术语和定义

列出了“残疾人综合（职业）康复服务”和“综合（职业）康复服务中心”的定义。

（四）服务原则

结合国际先进服务理念，最终明确自愿自主、自强自立、精准服务、多元创新四项服务原则。

（五）服务人员

从业务管理岗、专业技术岗、工勤服务岗、人员配备四个维度来规范服务开展所需的工作人员。

（六）服务场所

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。

（七）服务对象

定义服务对象范围为：辖区内法定就业年龄段，符合 DB44/T 2256—2020 相关入托标准，且无传染疾病的户籍残疾人。有精神疾病的残疾人患者须经评估，具有稳定的精神状况。

（八）服务内容

本文件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、文体及社会融合服务）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。

（九）服务流程及要求

本文件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。

（十）服务管理

服务管理包括制度建设和安全管理。其中制度建设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。

（十一）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。

四、主要创新

（一）创新服务内容

本文件较 2013 年发布的《深圳市残疾人街道综合（职业）康复服务中心管理办法》相比，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。

（二）创新场所配套

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。

（三）创新工作团队

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。

（四）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、养老服务等相关工作建立衔接机制。

（五）创新服务流程

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地阐述了残疾人综合（职业）康复服务开展的具体流程。

五、附则

本文件由深圳市残疾人联合会提出并归口，其起草单位有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。