

DB 33

浙 江 省 地 方 标 准

DB33/T 2453—2022

残疾人之家服务与管理规范

Service and management specification for Home for the disabled

2022 - 03 - 07 发布

2022 - 04 - 07 实施

浙江省市场监督管理局 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 服务场所及设施 2

5 人员配备及要求 2

6 服务内容及要求 3

7 运行管理 5

8 评价与改进 6

附录 A（规范性） 残疾人之家标识样式..... 7

附录 B（资料性） 残疾人之家服务设施设备及用品配置..... 8

附录 C（资料性） 残疾人之家服务与管理评价指标内容..... 9

前 言

本标准按照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。

请注意本部分的某些内容可能涉及专利。本标准的发布机构不承担识别专利的责任。

本标准由浙江省残疾人联合会提出、归口并组织实施。

本标准起草单位：浙江省残疾人教育就业协会、浙江省标准化研究院、浙江特殊教育职业学院、浙江康复医疗中心。

本标准主要起草人：周月如、胡红生、金龙、曹钢、严明、郑培、林文都、吴璐璐、王飞、赵海明、陈辉、王烁、沈斌莉、鲁杨、钟海平。

残疾人之家服务与管理规范

1 范围

本标准规定了残疾人之家的服务场所及设施、人员配置及要求、服务内容及要求、运行管理、评价与改进。

本标准适用于残疾人之家提供庇护服务和运行管理。

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标准必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本标准；不注日期的引用文件，其最新版本(包括所有的修改单)适用于本标准。

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号
GB/T 10001.9 公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号
GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志
GB 14881 食品安全国家标准 食品生产通用卫生规范
GB 14934 食品安全国家标准 消毒餐（饮）具
GB 15630 消防安全标志设置要求
GB/T 18883 室内空气质量标准
GB/T 18894 电子文件归档与电子档案管理规范
GB/T 19012 质量管理 顾客满意 组织处理投诉指南
GB/T 27306 食品安全管理体系 餐饮业要求
GB/T 31015 公共信息导向系统 基于无障碍需求的设计与设置原则
GB/T 38655 公共信息导向系统 人类工效学设计与设置指南
GB 50011 建筑抗震设计规范
GB 50016 建筑设计防火规范
GB 50300 建筑工程施工质量验收统一标准
GB 50642 无障碍设施施工验收及维护规范
GB 50763—2012 无障碍设计规范
建标166—2013 残疾人托养服务机构建设标准
《国家基本公共服务标准（2021年版）》（发改社会〔2021〕443号）
《残疾人基本康复服务目录（2019年版）》（残联发〔2019〕34号）

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1

残疾人之家 Home for the disabled

依法通过登记注册或依托合法主体创办，主要为劳动年龄段智力、精神和其他重度残疾人提供生活照料、技能培训、康复服务、文体服务和辅助性就业服务等日间服务的庇护机构。

注：庇护是为保障残疾人等特殊人群的基本权利而开展保护性服务，具有非营利性和社会福利性特征。

4 服务场所及设施

4.1 选址布局

4.1.1 应设置在人员相对聚集、交通较为便利、地质条件较好、地势相对平坦、市政基础设施较为完善、远离污染源和危险源的区域。

4.1.2 选址和规划布局应符合建标 166—2013 第三章的规定。

4.1.3 应根据服务项目设置功能区域，包括康复室、培训室、作业室、文体活动室、午休室、男女卫生间以及室外活动场地。有条件的机构宜建食堂和浴室，午休室宜安排“一人一铺（椅）”。各功能区域应满足环境宜居、采光充足。

4.1.4 服务场所主要功能区域应保持相对独立，宜设置单独的出入通道。

4.2 标识标志

4.2.1 机构标识应统一，并直观地设置在机构主要出入口的醒目位置。机构标识样式符合附录 A 的规定。

4.2.2 设置无障碍设施、禁烟等公共信息图形符号以及消防安全标志，符合 GB/T 10001.1、GB/T 10001.9、GB 13495.1、GB 15630、GB/T 31015、GB/T 38655 以及 GB 50763—2012 中附录 A、附录 B、附录 C 的规定。

4.2.3 各功能区域应设置标识标牌，明示 4.1.3 所提到的功能区域名称和使用范围，标识标牌应完好、清晰。

4.3 设施设备及用品配置

4.3.1 人均室内外活动面积应满足各项服务功能开展需要，机构建筑面积不小于 100 m²。

4.3.2 建筑质量、安全性能、无障碍环境应符合 GB 50011、GB 50016、GB 50300、GB 50763 以及建标 166—2013 第五章等规定。

4.3.3 应配置满足残疾人生活和生产所需的各类设施设备及用品（见附录 B），包括基础硬件类、生活照料类、技能培训类、康复服务类、文体服务类、辅助性就业类、安全应急类、宣传展示类等。

4.3.4 设施设备配置应符合建标 166—2013 第六章的规定，无障碍设施应符合 GB 50642 以及 GB 50763—2012 第 3 章以及 8.5 的规定。

4.3.5 各类设施设备及用品应满足残疾人的安全防护需求，使用功能完好，并根据需要提供使用说明。

5 人员配备及要求

5.1 人员配备

5.1.1 根据服务功能、服务规模设置管理岗、服务岗和专业技术岗等岗位，明确各岗位工作职责、人员配备等要求。

5.1.2 应配备专（兼）职的管理服务人员以及医护人员、心理咨询师（或取得心理咨询师培训合格证

书的人员)、康复治疗师(或经过专业培训的康复服务人员)等专业技术人员,专职人员与残疾人比例不低于1:10,专(兼)职人员不少于2人,且专职人员不少于1人。

5.2 人员要求

5.2.1 专业技术人员应持有与其岗位相适应的职业资格证书或证明。

5.2.2 接受岗前体检以及每年定期体检,办理健康证。

5.2.3 管理服务人员、专业技术人员应参加各类专业知识和技能培训活动,且满足以下要求:

- 学习培训内容包括残疾人相关法律法规、政策文件、制度规范以及生活照料、康复服务、应急处理、心理干预等知识和技能;
- 学习培训的形式包括内部学习、外出见学、集中培训;
- 每季度参与培训次数不少于1次;
- 经集中培训并考核合格。

5.2.4 人员仪容仪表、言行举止应满足:

- 仪容仪表整洁端正,注意个人卫生,统一着装或佩戴标识;
- 言语得体,保持微笑,文明用语,态度温和,精神状态饱满;
- 服务耐心、周到。

6 服务内容及要求

6.1 基本要求

6.1.1 康复服务、文体服务、辅助性就业服务等应符合《国家基本公共服务标准(2021年版)》的最新要求。

6.1.2 应有符合机构实际的各类服务操作规范、规程或手册,明确服务对象、内容、时间、地点、流程、质量要求和指标等,并按要求提供服务。

6.1.3 服务前应与服务对象签订服务(就业)协议,明确双方职责(权利和义务)、服务内容及要求。

6.1.4 每周提供服务的时间不少于5天(节假日除外),每天提供服务的时间不少于4小时。

6.2 服务对象

应为满足以下条件的智力、精神和其他重度残疾人提供服务:

- 持有残疾人证;
- 16周岁至法定退休年龄或领取退休金(养老金)之日;
- 具备一定生活自理能力和劳动能力;
- 精神残疾人经评估精神状况稳定,对自己或他人无伤害或攻击性行为,可以参与社会活动;
- 无传染病及其他严重疾病。

6.3 生活照料

6.3.1 应为残疾人配备易于辨认的服装或标识。

6.3.2 应指导或协助残疾人做好个人卫生,养成良好的卫生习惯,做到外貌干净、衣着整洁、无异味。

6.3.3 根据残疾人身体状况、饮食习惯等因素,为其提供营养均衡、荤素搭配、安全健康的膳食和饮用水服务,每周公布食谱。

6.3.4 餐饮具宜专人专用。

6.3.5 每日晨检，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。

6.3.6 配备常用非处方药品，实行专人、专柜保管。督促有需要的残疾人按医嘱服药，并做好相关记录。

6.4 技能培训

6.4.1 根据残疾人需要制定技能培训服务计划，培训应覆盖机构内全部残疾人，培训内容包括：

——洗漱、如厕、穿衣、吃饭、煮饭、整理床铺、洗衣服、打扫卫生等生活自理能力培训；

——社交礼仪、社会场景参与等社会适应能力培训；

——来料加工、零件组配项目以及其他适宜残疾人的劳动技能培训。

注：社会场景参与包括去超市、银行、医院以及乘坐公共交通等活动。

6.4.2 定期组织残疾人开展各类技能展示和竞赛活动，每季度组织不少于1次。

6.5 康复服务

6.5.1 根据残疾人不同情况及康复评估结果制定康复服务计划，康复服务项目应在《残疾人基本康复服务目录（2019年版）》的指导下开展。

6.5.2 应委托医疗机构对首次进入机构的残疾人进行初步体检和传染病筛查，并每年对残疾人进行定期体检，体检项目包括心、肺、肝、肾等主要脏器功能和血、尿、粪常规及血生化检查等。

6.5.3 由康复治疗师或指导管理服务人员定期为残疾人开展康复服务，对每位残疾人开展康复评估每年不少于1次。

6.5.4 由心理咨询师（或取得心理咨询师培训合格证书的人员）或指导管理服务人员定期开展心理咨询（辅导）服务，每月不少于1次。

6.5.5 与医疗机构签订医疗服务协议，建立畅通的转诊转介渠道。

6.6 文体服务

6.6.1 根据残疾人特点制定文体活动计划，包括体育健身、文艺演出、才艺展示、文体比赛、游览参观、工艺品义卖、联谊活动等。每天组织开展文体活动时长不少于0.5个小时，每年组织文体比赛活动不少于2次，每年组织户外活动不少于2次。

6.6.2 有计划地定期组织残疾人外出开展宣传活动及服务社会（社区）活动，普及和宣传现代文明社会残疾人观和助残扶残服务理念。

6.6.3 通过门户网站、移动客户端、公众号、报刊杂志、电视广播、宣传标语等渠道开展宣传活动。

6.7 辅助性就业服务

6.7.1 为残疾人提供稳定的劳动项目，拓宽产品供应和销售渠道。

6.7.2 选择科学适宜的辅助性就业服务模式，并做好监督管理。

6.7.3 开发和挖掘与机构内残疾人劳动能力相匹配的工作岗位，为残疾人参与自我管理创造条件。

6.8 社会融合服务

6.8.1 有计划地定期组织残疾人服务社会（社区）活动，每季度不少于1次，并对残疾人进行服务社会适应性培训和指导。

6.8.2 与志愿服务组织或党（团）组织等签订志愿服务协议，定期有计划地组织开展志愿服务，无特殊情况下，每月开展志愿服务或党团共建活动不宜少于1次。

6.8.3 应对首次参加活动的志愿人员开展残疾人服务相关知识培训。

6.9 延伸服务

6.9.1 宜为社区居民提供辅具展示租借、社区服务、政策法规宣传等服务。

6.9.2 宜为居家照护残疾人提供生活照料、康复指导等服务。

7 运行管理

7.1 制度建设

建立完善并落实各项管理和服制度，包括安全和风险管理、事故处置、设施设备、环境卫生、财务管理、捐赠管理、采购运输、出入管理、岗位管理、合同管理、信息档案管理等。

7.2 环境卫生管理

7.2.1 每日开展公共区域保洁，保持室内环境和用品干净整洁，无明显蛛网、积灰，无鼠蚊蝇蟑等病媒生物。

7.2.2 开展室内环境布置和绿化，有序摆放服务设备和用品，配置绿植花卉。

7.2.3 通风良好，无明显异味，空气质量符合 GB/T 18883 的规定。

7.2.4 餐饮具、炊具、空调、消毒柜、床单、衣物、操作环境等应定期清洗消毒。

7.3 安全与应急管理

7.3.1 开展食品安全监督和日常管理，膳食服务应满足 GB 14881、GB 14934、GB/T 27306 等规定。

7.3.2 定期开展或接受消防检查，每年组织开展消防安全演练和学习不少于 2 次。

7.3.3 各功能区域（含户外活动场地）监控设备正常运行，监控录像资料至少保留 30 天以上。

7.3.4 实行人员出入登记管理制度，安排人员负责信息登记核查，在突发公共卫生事件发生期间按要求做好防控措施。

7.3.5 识别服务风险，制定残疾人走失、意外伤害、工伤事件、突发疾病、情绪（精神）失控、火灾、食物中毒等应急（安全）事件处置预案，明确处置方法、流程。

7.3.6 应做好各类场所及设施设备安全防护措施，符合残疾人安全防护要求，并有专人管理。安全防护措施包括但不限于：

- 卫生间、浴室等场所防滑防摔措施；
- 阳台、窗户等高空场所防坠措施；
- 设施设备进行锐角安全处理或加装软性防撞设施；
- 菜刀、剪刀等锐器管理；
- 电源、电器、热源等安全防护；
- 化学品、药品等妥善保管。

7.3.7 应对残疾人的身份信息、家庭情况、健康信息等个人隐私和信息进行保密，不泄露、出售，并避免遗失。

7.4 信息管理

7.4.1 按照“一人一档”要求建立残疾人个人档案，档案内容包括残疾人个人基本情况、体检资料、服务（就业）协议书、康复（能力）评估记录、康复服务方案以及其他服务记录等，个人档案管理的期

限不少于 3 年。

7.4.2 按照“一日一志”要求建立工作记录，记录管理服务开展情况、人员出勤情况、非日常性活动（如党团共建、志愿服务、社会活动、检查考核）、特殊事件（如意外及安全事件）等。

7.4.3 做好受赠资金或物资接收、使用情况记录，做到真实、准确。

7.4.4 各类档案应记录完整、及时更新，并符合 GB/T 18894 的要求。

7.4.5 开展数字化考勤管理，宜应用数字化管理系统进行管理，实现信息实时更新、远程查询，数据保存期限不少于 2 年。

7.4.6 机构服务内容、服务理念、岗位职责以及安全管理、考勤管理等主要管理和服务制度应在室内外适宜位置张贴（挂）。

7.4.7 管理服务人员、专业技术人员的姓名、照片、岗位以及资格证、健康证等人员信息应在机构内醒目位置张贴（挂）。

7.4.8 机构获得社会捐助、政府补助资金收支情况及财务报表、收费标准等应定期公开、公示。

8 评价与改进

8.1 服务评价

8.1.1 应定期开展残疾人之家服务与管理评价，评价指标内容见附录 C。

8.1.2 评价应遵循独立、客观、公正、规范的原则。

8.1.3 评价方式包括机构自评、服务对象及其监护人满意度测评、第三方评估、行业主管部门监督考核等。

8.1.4 评价方法包括日常抽查、定期检查、年度评估和专项检查。

8.2 服务改进

8.2.1 建立与残疾人监护人线上线下日常沟通交流机制，通过公布联系电话、邮箱等，畅通监护人意见反馈和投诉处理渠道。

8.2.2 每年召开家属或监护人会议不少于 2 次，或者由专人进行家访，收集服务反馈意见和建议。

8.2.3 制定投诉处理流程和要求，畅通投诉处理渠道，公开投诉受理信息，投诉处理按 GB/T 19012 的要求执行。

8.2.4 根据满意度测评、内外部评价和意见反馈、投诉处理等情况，制定并实施纠正和预防措施。

8.2.5 对纠正预防措施的有效性进行跟踪评价，持续改进服务质量。

附录 A
(规范性)
残疾人之家标识样式

残疾人之家标识样式按图A. 1。



图A. 1 残疾人之家标识样式

附 录 B
(资料性)

残疾人之家服务设施设备及用品配置

残疾人之家服务设施设备及用品配置见表B. 1。

表B. 1 残疾人之家服务设施设备及用品配置

序号	类别	主要设施设备及用品
1	基础硬件类	供电设施、给排水设施、排污设施、废弃物处理设施、弱电系统、照明设备、空调设备以及无障碍设施设备等。
2	生活照料类	桌、椅、柜及卧具等生活服务设施。
3	技能培训类	加工台、文具、黑板、培训设备（用具）和材料等。
4	康复服务类	抓握杆、站立、固定座椅、玩教辅助器具、符号沟通板等康复和技能训练辅助器具。
5	文体服务类	电视机、图书报刊、棋牌、运动器材等。
6	辅助性就业类	作业台、作业区、劳动工具等。
7	安全应急类	监控设备、消防设备、门禁、应急照明灯、紧急呼叫设备、心肺复苏机、急救药箱等。
8	宣传展示类	宣传栏、展示区（柜）、宣传手册等。

附 录 C

(资料性)

残疾人之家服务与管理评价指标内容

残疾人之家服务与管理评价指标内容见表C.1。

表C.1 残疾人之家服务与管理评价指标内容

序号	一级指标	二级指标	评价指标内容
1	基础条件	名称标识	机构的名称和标识醒目，易辨识。
2		环境氛围	环境整洁温馨，无病媒生物。
3		场地位置	有适宜的场地。
4		功能布局	各功能区域及设施齐备，设置合理。
5		无障碍环境	机构各区域无障碍设计符合要求。
6		设施设备	配置齐全，功能完好。
7		视频监控	视频监控全覆盖（除隐私区域外）。
8		服务对象	有稳定的服务对象。
9		人员配备	有专（兼）职管理服务人员。
10		空调设备	配有空调设备，功能完好。
11		卫浴设施	设有卫生间及浴室。
12	生活照料	着装标识	服务对象统一着装或佩戴标识。
13		个人卫生	服务对象个人卫生状况良好。
14		饮食服务	提供午餐、饮用水服务。
15		晨检	每日晨检，方法科学，内容适宜。
16		协助服药	妥善保管药物，协助服务对象服药。
17	技能培训	生活自理	科学地开展生活自理能力培训。
18		社会适应	科学地开展社会适应能力培训。
19		劳动技能	有针对性开展劳动技能培训。
20		技能竞赛	组织各类技能展示及竞赛。
21	康复服务	体检	组织服务对象进行体检。
22		康复评估	定期开展康复评估。
23		康复训练	科学地开展康复训练。
24		医疗保障	提供必要的医疗保障服务。
25		心理康复	服务对象心理状况得到改善。
26	文体服务	文体活动	组织开展各类文化及体育活动。
27		户外活动	组织开展各类游览及参观活动。
28		文化展现	展现残疾人工作及服务的宗旨和理念。
29		宣传报道	有宣传和报道的载体和活动。

表C.1 残疾人之家服务与管理评价指标内容（续）

序号	一级指标	二级指标	评价指标内容
30	辅助性就业	劳动项目	劳动项目适宜稳定。
31		就业增收	实现就业增收。
32		就业保障	为服务对象提供社会保障。
33		就业转化	支持服务对象实现社会就业。
34	社会融合	服务社会	组织开展回馈社会的服务活动。
35		志愿服务	积极开展志愿服务和共建活动。
36		捐赠管理	规范管理受赠资金和物资。
37	机构管理	学习培训	开展管理服务人员培训，促进能力提升。
38		管理制度	有必要的管理制度并有效落实。
39		个人档案	逐人建立个性化服务档案。
40		工作日志	建立管理和服务工作记录。
41		消防安全	符合消防安全方面的要求。
42		应急管理	有应急事件处置预案并定期演练。
43		预防意外	有预防意外事件发生的措施。
44		资金使用	资金使用合理，管理规范。
45		数字化运用	运用数字化手段开展管理。
46		信息展示	进行必要的信息公布。
47		员工关爱	重视员工的待遇和发展。
48		定期座谈	定期组织集中座谈交流。
49		日常交流	密切与服务对象家庭沟通联络。
50	满意度	服务对象及家庭服务满意度	服务对象及家庭对管理服务满意。
51	延伸服务	延伸服务内容情况	开展辅具租赁、社区服务、信访代办等创新赋能项目。