

广东省残疾人联合会

粤残联函〔2019〕394号

关于地方标准《社区康园中心服务规范》 征求意见的函

各有关单位、专家：

地方标准《社区康园中心服务规范》现已完成征求意见稿，进入征求意见阶段。请各位专家对该标准提出修改意见，并于2019年9月13日前将修改意见和建议反馈到广东省残疾人就业服务中心。如无修改意见，请注明无意见。具体联系方式为：

联系人：刘效臣； 联系电话：020-83372620。

联系人：陈柏杨； 联系电话：020-83347020。

邮寄地址：广州市番禺区石北工业路17号广东省残疾人辅助器具资源中心大楼6楼。

电子邮箱：gdjyzx@126.com。

附件：1. 《社区康园中心服务规范》（征求意见稿）

2. 《社区康园中心服务规范》编制说明

3. 广东省地方标准征求意见反馈表

〔此页无正文〕



公开形式：依申请公开

广东省残疾人联合会办公室

2019年8月22日印发

DB44

广东省地方标准

DB 44/ XXXXX—XXXX

社区康园中心服务规范

Service specification of community daily care center

(征求意见稿)

XXXX—XX—XX 发布

XXXX—XX—XX 实施

广东省市场监督管理局 发布

目 次

前言.....	III
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.....	2
5 基本要求.....	2
5.1 机构资质.....	2
5.2 经费来源.....	2
5.3 场地设备.....	2
5.4 人员配备与岗位设置.....	3
5.5 品牌管理.....	3
6 服务要求.....	3
6.1 生活照料和护理.....	4
6.2 生活自理能力训练.....	4
6.3 社会适应能力训练.....	4
6.4 职业康复与劳动技能训练.....	4
6.5 文体娱乐及运动功能训练.....	5
7 服务流程.....	5
7.1 入托申请.....	5
7.2 适宜性评估.....	5
7.3 签订协议.....	5
7.4 制定个性化服务方案.....	5
7.5 转介.....	5
7.6 退托.....	5
8 服务管理.....	6
8.1 制度管理.....	6
8.2 财务管理.....	6
8.3 档案管理.....	6
8.4 信息化管理.....	6
8.5 安全管理.....	6
8.6 突发事件处理.....	8
9 服务质量评价.....	8
9.1 评价主体.....	8
9.2 评价依据.....	8

9.3 评价方式.....	8
9.4 评价频率.....	8
9.5 评价结果与改进.....	9
附录 A（资料性附录） 品牌标识.....	10
附录 B（资料性附录） 学员服务申请表.....	11
附录 C（资料性附录） 服务申请受理回执.....	12
附录 D（资料性附录） 服务对象评估表.....	13
参考文献.....	15

前 言

本标准按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本标准的附录A、附录B、附录C、附录D为资料性附录。

本标准由广东省残疾人联合会提出。

本标准由广东省公共服务标准化技术委员会（GD/TC91）归口。

本标准起草单位：广东省残疾人就业服务中心、深圳市残疾人联合会、广州市残疾人联合会、江门市残疾人联合会、东莞市残疾人联合会、中山市残疾人联合会、肇庆市残疾人联合会。

本标准主要起草人：。

社区康园中心服务规范

1 范围

本标准规定了社区康园中心的服务原则、基本要求、服务要求、服务流程、服务管理、服务质量评价。

本标准适用于广东省社区康园中心。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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 26341-2010 残疾人残疾分类和分级

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

GB 50763 无障碍设计规范

建标165 残疾人康复机构建设标准

3 术语和定义

GB/T 26341界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

残疾人 disabled person

在精神、生理、人体结构上，某种组织、功能丧失或障碍，全部或部分丧失从事某种活动能力的人。

[GB/T 26341-2010，定义3.2]

3.2

残疾人托养服务 care services for the disabled

为残疾人提供生活照料及护理、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。

[GB/T 37516-2019，定义3.1]

3.3

就业年龄段 working age

劳动者在年满16周岁至法定退休年龄的年龄段。

[GB/T 37516-2019，定义3.4]

3.4

社区康园中心 community daily care center

在街道（乡镇）或居委（村）层次上建立的为就业年龄段（3.3）的智力、精神、重度肢体残疾人及其他有需求的残疾人提供残疾人托养服务，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的综合性残疾人服务机构。

注：社区康园中心提供的残疾人托养服务可包括寄宿、日间、居家等多种形式。

4 服务原则

社区康园中心为残疾人提供托养服务应遵循以下的原则：

- 以人为本，解决急需；
- 政府主导，多元发展；
- 加强监管，服务优良。

5 基本要求

5.1 机构资质

5.1.1 社区康园中心应依法依规登记注册或申请审批手续齐全，经县级残疾人联合会（以下简称“残联”）审核，地级市残联审批，报省级残联备案。

5.1.2 社区康园中心包括以下三类：

- 国家机关、事业单位举办或其他组织利用国有资产举办的非营利性残疾人服务机构（事业单位及内设残疾人服务机构）；
- 在民政部门办理登记的民办非企业单位（社会服务机构）；
- 依据法律法规在工商行政管理部门办理登记的营利性残疾人服务机构。

5.2 经费来源

社区康园中心应具备稳定的运营资金保障，建立完善的管理运行制度。

5.3 场地设备

5.3.1 房屋建筑

5.3.1.1 社区康园中心的选址宜在方便残疾人出入的交通便利之处。

5.3.1.2 社区康园中心应有固定的服务场所，建筑面积不少于 100 m²，房屋建筑质量安全应符合建标 165 的规定。

5.3.2 设施设备

5.3.2.1 应设置与服务内容相应的功能区，如独立开展生活自理和社会适应能力训练的场所、多功能的职业康复与劳动技能训练场所、文体活动场所、以及午间休息的场所。

5.3.2.2 应设置用于托养、社会适应能力训练、劳动技能训练以及开展文体活动的基本设施设备，且符合残疾人体能心态特征。

5.3.2.3 餐厅布局应合理，桌椅完备，保持干净整洁。

5.3.2.4 卫生间应设置具有安全防护设施的坐式蹲位和残疾人蹲位，保持通风良好、无异味。

5.3.2.5 根据服务规模、服务项目应设置清洗、消毒、保洁、盥洗等设施设备。

5.3.2.6 应配备预防控制蚊蝇、蟑螂、老鼠等病媒生物的设施设备及废弃物存放专用设施设备。

5.3.2.7 在公共区域安装实时监控装置，逐步推广应用独立感烟报警器，实现远程安全监控全覆盖。

5.3.3 消防安全、公共标识和无障碍建设

5.3.3.1 消防安全应符合 GB 15630 的有关规定。

5.3.3.2 公共标识应符合 GB/T 10001.9 的有关规定。

5.3.3.3 无障碍建设应符合 GB 50763 的有关规定规定。

5.4 人员配备与岗位设置

5.4.1 人员配备

5.4.1.1 应配备与其服务范围相适应的管理人员（或残疾人专职委员）和服务人员，服务人员与服务对象的比例应不低于 1:10。

5.4.1.2 根据服务功能需要，应配备专职或兼职的医疗、康复、护理、心理辅导、职业培训与教育、指导生产劳动等相关专业人员和志愿服务人员。

5.4.2 岗位设置

5.4.2.1 中心管理人员的岗位要求应满足：

- 具有管理工作经历；
- 具有社会工作、社会福利、康复医疗等相关学历或资质；
- 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专业知识；
- 每年参加 1 次以上的残疾人托养服务管理的相关培训。

5.4.2.2 专业技术人员的岗位要求应满足：

- 持有有效的专业资格证书；
- 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（每年）参加符合相关专业规范要求的业务学习或专业培训。

5.4.2.3 相关服务人员的岗位要求应满足：

- 符合法律法规及行业要求持证上岗；
- 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）参加相关行业组织的业务培训。

5.5 品牌管理

应对社区康园中心进行标准化、规范化的品牌管理：

- a) 统一名称。在沿用“阳光家园”名称的基础上，统一使用“社区康园中心”品牌名称。
- b) 统一标识。在沿用“阳光家园”标识的基础上，统一使用广东省社区康园中心视觉形象识别系统，标识应在社区康园中心的软件和硬件上广泛应用，标识样式参见附录 A。
- c) 统一编号。社区康园中心由省残联根据中心所在地的地市、县区、镇街等统一编号；
- d) 统一宣传。社区康园中心应根据省残联的要求统一对外宣传的模式、口号、内容、服务等内容。

注：硬件包括主入口、科室牌、公告栏、背景板、公共标识、设施设备、公用车辆、名片、信纸信封、邀请卡及封套、职员铭牌、徽章、旗帜、档案盒及文件袋、工作证、会员卡、宣传单页、服装等。

6 服务要求

6.1 生活照料和护理

6.1.1 根据服务对象特点进行分级护理，照料和护理过程中，应保护服务对象的人身权益，尊重服务对象的人格和尊严。

6.1.2 尊重服务对象的民族风俗和饮食习惯，提供健康饮食和营养食谱：

——提供用餐服务的，应定时供餐，为服务对象提供合理、规律的膳食服务；

——按照服务对象要求，制定个性化食谱，提供点餐、加餐、助餐、送餐等服务。

6.1.3 为服务对象提供行为看护、活动协助、助药等生活照料和护理服务内容。

6.1.4 为服务对象提供如厕、洁手等便利，协助服务对象保持身体清洁、衣物卫生。

6.1.5 协助有需要的服务对象进行户外活动，天气情况允许的条件下，保证服务对象每天有不少于 1 小时的户外活动时间。

6.1.6 注意观察服务对象的行为和健康情况，及时提供必要的提醒、协助和保护。发现异常时，及时处理并联系家属或监护人。

6.2 生活自理能力训练

6.2.1 根据服务对象的需求和特点，制订适宜的训练计划，集体课程计划应当张贴在显著位置。

6.2.2 指导服务对象进行自行洗漱、更衣、进食、如厕等基本生活自理活动训练。

6.2.3 帮助服务对象有计划地进行清洁卫生、饮食料理等家务劳动能力训练，提供自助饮食、清洗衣物、整理床铺、公共场所卫生清洁服务等培训活动。

6.2.4 宜定期组织训练考评，考评结果记录存档，并依此调整或完善训练计划。

6.3 社会适应能力训练

6.3.1 指导服务对象在模拟场景（如超市、银行、医院、公共交通等简单社会场景）中进行社会适应性训练，提供物品购买、钱币存取、挂号取药、交通工具乘坐、寻求帮助等培训项目。

6.3.2 定期安排服务对象家属或监护人、志愿者到中心内进行活动，鼓励服务对象接待访客或外出参加社区或社会公益活动，逐步拓展直接参与社会生活方面的能力。

6.3.3 为有需要的服务对象提供教育培训、图书阅览、上网、收看电视和收听广播等服务，使其对社会和舆情具备一定的知晓度。

注：教育培训可包括普及基本礼仪和两性知识等社会行为准则和常识，提供沟通能力和沟通技巧的培训等内容。

6.3.4 为服务对象提供心理疏导和心理健康服务。

6.3.5 密切关注心理和行为出现异常的服务对象，应召集专业人员进行座谈分析，为其制订行为矫正方案。心理和行为出现极端异常、严重影响其他服务对象正常生活甚至人身安全的，应立即转介至专业医疗机构就诊。

6.4 职业康复与劳动技能训练

6.4.1 为服务对象提供职业适应性测评、职业规划指导、职业心理咨询、职业介绍和职业康复训练等服务。

注 1：职业适应性测评包括身体体能、职业潜能、认知能力、社交与心理、工作适应和工具使用等。

注 2：职业康复训练是在对服务对象进行模拟工作环境或适应职场的能力评估，并结合服务对象的身体状况和身体潜能分析其职业能力优势的基础上，训练提升其职业技能和职场适应能力。

6.4.2 在服务对象参与生产劳动前，根据个人实际情况，进行必要的安全和技能培训。

6.4.3 组织有需要的服务对象开展与其行为能力相适应的辅助性生产劳动，比如手工制作、种养殖、盆栽花艺、组装零配件、理发等，劳动时间、劳动强度、劳动安全保护应与服务对象相匹配。

6.4.4 中心应与从事辅助性就业的服务对象或其监护人签订相关协议。

6.5 文体娱乐及运动功能训练

6.5.1 应定期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，为有需要的服务对象提供运动功能训练服务。指导服务对象安全、规范地使用娱乐设施和运动辅助器具，帮助其身体运动功能得到恢复或代偿。

6.5.2 根据服务对象的身体情况，选择合适训练方法，确定恰当的运动量。对服务对象的运动功能进行评估，并适时调整训练计划。

6.5.3 定期对服务对象的家属或监护人进行培训，形成中心、家属/监护人和服务对象功能训练体系，使服务对象在中心之外也能得到持续的文体娱乐及运动功能训练。

6.5.4 服务对象的身体状况发生较大变化时，及时将服务对象转介到专业医疗康复机构进行诊断和治疗。

7 服务流程

7.1 入托申请

7.1.1 残疾人的家属或监护人向社区康园中心提出入托申请，填写申请表（参见附录B），并提供户口簿、身份证、残疾人证和体检证明等材料。

7.1.2 社区康园中心收到入托申请后应提供给家属或监护人受理回执（参见附录C）。

7.2 适宜性评估

在服务对象进入社区康园中心前，通过适应期训练观察对其进行智力、适应行为和职业等适宜性评估（评估表参见附录D），确定是否符合入托条件。

7.3 签订协议

对符合入托条件的服务对象，与其家属或监护人签订具有法律效力、权责清晰的服务协议，一年一签。协议内容包含（但不限于）服务内容、服务方式、服务时间和三方责任义务等内容。

7.4 制定个性化服务方案

7.4.1 制定满足服务对象需求的服务计划：

- a) 根据综合服务对象的共性需求，制定集体训练课程；
- b) 根据服务对象的残疾类型和等级，并参考适宜性评估结果制定适合服务对象的个性化服务方案。

7.4.2 依据集体训练课程和个性化服务方案提供服务对象所需的各项服务，记录服务过程并存档。定期评估服务效果，测评服务对象的身心功能，并根据服务效果调整服务计划。

7.5 转介

根据服务对象的实际需求，在定期测评其身心功能的基础上，提供服务对象所需的转介服务，比如转介至医院或其他服务机构。

7.6 退托

当出现服务对象主动申请退托、不再符合入托条件或发生严重违纪达到强制退托要求等几种情况时，对服务对象办理退托手续，并对其各项资料进行归档整理。

8 服务管理

8.1 制度管理

8.1.1 应实行岗位责任制，明确工作人员的权利、义务和职责分工，建立工作人员考勤、培训、考核等管理制度。

8.1.2 应建立服务对象出入、监护人联系以及志愿者组织等事项的管理制度。

8.1.3 应制定服务说明书和服务提供规范，包括组织架构、服务宗旨、服务对象、服务内容、服务承诺、服务流程等内容，并在显著位置公布。

8.1.4 应定期制定工作计划和撰写工作总结，建立改善提高服务质量的工作机制。提供质量提供规范，根据质量控制指标，明确不合格服务的预防措施。

8.2 财务管理

8.2.1 应建立财务管理制度，凭证、单据、账目齐全并符合财务规定，财务报表定期公开。接受社会捐助、政府补助资金、政府购买服务资金专款专用，并有详尽使用记录。

8.2.2 应建立财务报告制度，按要求向行政业务主管单位或购买服务主体提供资金的使用情况、项目执行情况、绩效报告等材料。

8.2.3 应建立固定资产管理制度，对物资的购置、领用、借出、保养和报废等进行登记管理。

8.2.4 应建立资金管理制度，人员工资补助的发放采用银行交易的方式，避免直接使用现金结算。

8.3 档案管理

8.3.1 档案包括管理档案、服务档案和服务对象个人档案。

8.3.2 管理档案包括（但不限于）中心及工作人员信息、政策法规、管理制度、工作计划与总结等。

8.3.3 服务档案包括（但不限于）服务对象名册、服务记录、服务成效资料等。

8.3.4 服务对象个人档案应一人一档，包括（但不限于）以下资料：

- 基本资料：如服务申请表、服务协议、家属联络簿、残疾证复印件、体检报告复印件等；
- 服务资料：适应性评估表、学员个人计划、各阶段评估表等；
- 其它资料。

8.3.5 档案材料应定期整理归档，并按规定次序排列。按照不同类别、载体和保管期限分别进行编号，并编制档案目录编号和封面。

8.4 信息化管理

8.4.1 应建立服务对象基本信息录入制度，将服务对象的档案信息、培训课程、训练测评结果、辅助性就业情况等录入“广东省残疾人托养（社区康园中心）信息管理系统”。

8.4.2 应建立中心信息化管理制度，实现业务的信息化管理，将中心的基本信息、管理制度、课程设计、服务内容、服务流程等内容统一录入系统，并定期进行信息平台维护、信息资源更新，以及保障信息系统安全。

8.5 安全管理

8.5.1 设施、设备安全

- 8.5.1.1 应配备必需的消防设施及消防器材，设置紧急疏散通道并保持畅通。
- 8.5.1.2 应安装危险物品（电源、热源、水池、刀具、绳索、化学品、药品等）的安全防护设施，并设置警示标识。
- 8.5.1.3 应在过道、洗手间设置防滑、防摔设施。
- 8.5.1.4 各类器械的使用安全注意事项应设置在活动区显著位置，并定期对器械进行检查和维护。

8.5.2 人员安全

- 8.5.2.1 应实施人员出入登记制度，服务对象每天填写签到、签退记录表，发现异常记录时及时报告。
- 8.5.2.2 应为服务对象准备便于随身携带、注明姓名与中心联系方式的标识或卡片。
- 8.5.2.3 组织服务对象开展外出活动前应与其家属或监护人沟通并征得同意。
- 8.5.2.4 应考略服务对象特点，采取必要措施保障服务人员的人身安全。

8.5.3 卫生安全

- 8.5.3.1 组织服务人员每年进行健康检查，服务人员在取得有效健康合格证明后方可上岗，定期组织服务人员学习相关卫生法律知识和公共场所卫生知识。
- 8.5.3.2 应保持空气流通，服务场所干净、整洁、无异味。
- 8.5.3.3 应定期对生活用具、娱乐设施、运动辅助器等设施设备进行清洗和消毒。
- 8.5.3.4 应定期组织开展蚊蝇、蟑螂、老鼠等病媒生物的防制工作，并及时清运废弃物。
- 8.5.3.5 要求服务对象每年提供有效的健康合格证明，方可接受中心服务。发现有患传染病迹象的服务对象时，及时通知家属或监护人，并采取有效的隔离、消毒和转介治疗服务措施。

8.5.4 药物安全

- 8.5.4.1 代发代管医疗药品应有有效的委托书和交接记录。
- 8.5.4.2 药品应由专人、专柜保管，避免丢失、损坏和过期失效。
- 8.5.4.3 药品使用应严格按照医嘱执行，服务人员提醒有需要服药的服务对象按时定量服用药物，必要时协助服药，用药后注意有无不适反应。
- 8.5.4.4 在智力、精神类服务对象服药时，应认真检查其口腔，确认药已咽下方可离开。

8.5.5 信息安全

- 8.5.5.1 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。
- 8.5.5.2 因对外宣传、来访介绍等活动需要使用反映服务对象个人正面图像影像等资料的，应进行技术处理后或征得对象本人或家属、监护人同意并签署知情书后方可使用。
- 8.5.5.3 开展来访参观、义工活动、新闻采访等活动时，应公告来访须知，通知相关人员尊重服务对象隐私权，未经服务对象本人或家属、监护人同意或技术处理，不得将服务对象照片、视频在社交媒体、电视、网络等媒体公开。
- 8.5.5.4 定期或及时向行政业务主管部门上报中心相关信息，在对外报送前须经中心负责人审核同意。凡属涉密信息，执行保密工作规定，由中心负责人管理。

8.5.6 财产安全

对服务对象进行财产安全教育，对于服务对象获得政府救助的资金情况，及时与本人、家属或监护人联系，确定财产保存方式，保证服务对象财产安全，避免发生偷盗或遗失现象。

8.6 突发事件处理

- 8.6.1 建立以防火、防盗、防灾、防走失、突发疾病和意外受伤为核心的应急预案，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。
- 8.6.2 发生火灾时，组织服务对象按预定路线进行消防疏散。如火势危急，立即拨打 119 火警电话，并采取力所能及的灭火方式控制火势蔓延。
- 8.6.3 服务对象突发疾病时，采取适宜的护理措施，立即通知机构医务人员或拨打 120 急救电话，或直接安排人员、车辆送医疗机构救治，并立即通知家属或监护人。
- 8.6.4 服务对象意外受伤时，根据伤情采取适当的处置措施。如伤情轻微，则自行进行常规消毒、包扎、涂药。如伤情严重，立即拨打 120 急救电话，或直接安排人员、车辆送医疗机构救治，并立即通知家属或监护人。
- 8.6.5 对于突发事件，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。

9 服务质量评价

9.1 评价主体

9.1.1 自我评价

中心应定期进行服务质量自我评价，以达到自我监督、自我管理和自我提升服务的目的；也可在第三方评价时，提交自查报告和所需材料。

9.1.2 业务主管部门考核

中心应主动接受政府业务主管部门考核，包括年度业务考核评定、第三方机构评价、星级评定等。

9.2 评价依据

建立服务质量评价指标，评价依据包含（但不限于）第5-8章内容。

9.3 评价方式

9.3.1 满意度调查

由服务对象或其监护人在服务阶段性结束后，根据服务内容和效果等进行满意度评价。

9.3.2 自查报告

- 9.3.2.1 应根据本标准要求自查，或可通过设立意见箱、召开座谈会、家长会、社会投诉等方式进行服务质量的社会监督。
- 9.3.2.2 定期进行服务质量跟踪随访，并在随访记录表上做好记录。
- 9.3.2.3 每季度应至少召开一次家属或监护人会议，或由专人上门家访，收集服务反馈意见和建议，根据反馈信息完成自查报告。

9.3.3 现场评估

由第三方评价机构或由业务主管部门组织的专家团队，在机构服务现场进行服务质量综合评价。

9.4 评价频率

中心应每季度至少开展一次自我评价，接受业务每年至少一次的主管部门或第三方评价。此外，应定期接受所属行业领域的系统专业督导。

9.5 评价结果与改进

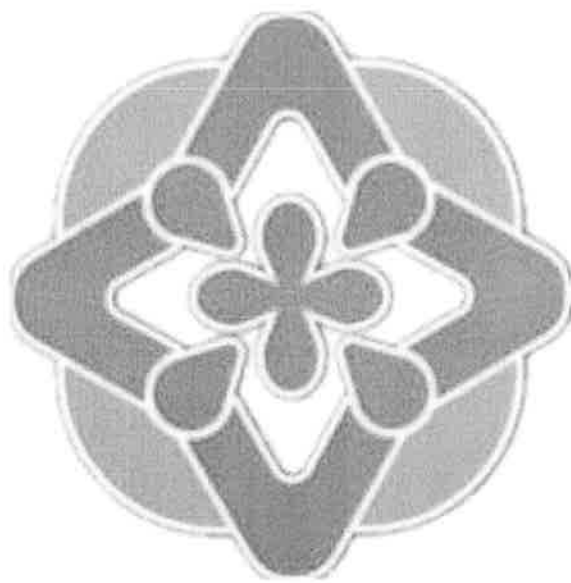
9.5.1 以适当方式公开服务质量评价结果，服务质量评价与激励制度相结合，依此制定相应奖惩制度，以改进服务质量。

9.5.2 根据服务质量评价结果进行综合分析，并制定有效措施，持续提升残疾人托养服务的能力和水平。

9.5.3 应通过日常工作汇报、定期工作例会、座谈会、残疾人亲友协会等相关会议，进行沟通交流、查找问题、分析原因，及时制定针对性措施。

附 录 A
(资料性附录)
品牌标识

社区康园中心的品牌标识样式见图A.1。



图A.1 社区康园中心品牌标识样式

附 录 B
(资料性附录)
学员服务申请表

学院服务申请表见表B.1。

表 B.1 学院服务申请表

学员服务申请表

申请人基本资料						
姓名		性别		出生年月		(一寸免冠 照片)
民族		籍贯		婚姻状况		
学历			残疾类别			
残疾证号						
家庭住址				联系电话		
生活来源	个人所得 ☐ 家庭供养 ☐ 享受低保 ☐ (元/月) 不定期社会救助 ☐ 享受五保供养(农村) ☐		需要受 中心的服务项目	庇护就业 ☐ 辅助性就业 ☐ 劳动技能学习 ☒ 社工服务 ☐ 日间托管 ☐ 康复训练 ☐		
监护人	姓名		年龄		联系电话	
	与残疾人 关系		工作地点 /职位			
声明	本人自愿申请成为 残疾人社区康园服务中心学员，愿意接受中心提供的服 务，遵守中心的规章制度。					
	申请人签名： 监护人签名： 日期：					

附 录 C
(资料性附录)
服务申请受理回执

服务申请受理回执

_____残疾人社区康园服务中心收到_____提交的学员服务申请表，
经中心的初步评估，同意其前来我中心接受一个月的适应考察期；若通过，则可签订服务协议，进一步发展为中心学员，特此通知。

回复编号：_____

回复时间：_____

备注：编号为两位数字，是为方便工作人员记录申请服务的人数，如 01，则是第一个提交申请表的服务对象。回执一式两份，一份发放给服务对象或其家属，一份中心存档。

附 录 D
(资料性附录)
服务对象评估表

***社区康园中心服务对象初评表见表D.1，服务对象ADL量表（Barthel）指数得分记录统计表见表D.2。

表 C.1 ***社区康园中心服务对象初评表

*****社区康园中心服务对象初评表**

一、基本资料						
姓名		学历		残疾类别		户籍
经济状况						
照料现状	监护人照料 ☐ 自己照料 ☐ 无人照料 ☐ 其他 ☐					
二、主要困难或问题						
主述问题或困难						
三、特殊问题						
社会适应能力	金钱管理		有无自伤或伤人		能否独立乘车	
	沟通情况				家务劳动	
	会否使用电话		单独购物		有无走失情况	
有何特长与爱好			接送需求		有无服药	
过往病史			过敏史		食物禁忌	
其他						
四、评估意见						
综合评估意见	（这里要说明 ADL 的分值） 评估人： 填表日期： 年 月 日					

填表说明：该表为服务对象申请中心服务时候填写，并结合ADL量表结果作为是否招收该服务对象的参考标准。

表 C.2 服务对象 ADL 量表 (Barthel) 指数得分记录统计表

服务对象 ADL 量表 (Barthel) 指数得分记录统计表

姓名:

年龄:

残疾类别:

项目	独立	部分独立或需部分帮助	需极大帮助	完全依赖	评估结果
1、进餐	10	5	0	0	
2、洗澡	5	0	0	0	
3、修饰(洗脸、刷牙、刮脸、梳头)	5	0	0	0	
4、穿衣(系鞋带、纽扣)	10	5	0	0	
5、大便	10	5 (每周<1 次失控)	0 (失控)	0	
6、小便	10	5 (每 24h<1 次失控)	0 (失控)	0	
7、用厕(擦净、整理衣裤、冲水)	10	5	0	0	
8、床椅转移	15	10	5	0	
9、平地走 45 米	15	10	5	0	
10、上下楼梯	10	5	0	0	
总分					
评定标准	独立	轻度依赖	中度依赖	重度依赖	完全依赖
	100 分	75-95 分	50-70 分	25-45 分	0-20 分

填表说明: 该表为服务对象申请中心服务时候进行初步评估使用, 并作为是否招收该服务对象的其中一项参考依据, 分数低于45分的将不接收。

参 考 文 献

- [1] GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号
 - [2] GB/T 18883 室内空气质量标准
 - [3] GB 50642 无障碍设施施工验收及维护规范
 - [4] MZ/T 009 残疾人社会福利机构基本规范
 - [5] MZ/T 059 社会工作服务项目绩效评估指南
 - [6] 国务院. 国务院关于印发加快推进残疾人小康进程的意见：国发〔2015〕7号. 2015
 - [7] 民政部 人力资源社会保障部 卫生计生委 中国残联. 关于印发《残疾人服务机构管理办法》的通知：民发〔2018〕31号. 2018
 - [8] 中共广东省委 广东省人民政府. 关于加快残疾人事业发展的决定：粤发〔2009〕9号. 2009
 - [9] 广东省人民政府. 广东省人民政府关于加快推进残疾人小康进程的实施意见：粤府〔2015〕121号. 2015
 - [10] 中国残联 国家发展改革委 民政部等八部门. 关于发展残疾人辅助性就业的意见：残联发〔2015〕27号. 2015
 - [11] 国务院. 国务院关于印发“十三五”加快残疾人小康进程规划纲要的通知：国发〔2016〕47号. 2016
 - [12] 广东省残疾人联合会 广东省发展和改革委员会. 广东省残疾人事业发展“十三五”规划：粤残联〔2017〕28号. 2017
 - [13] 广东省残疾人联合会. 广东省残联关于印发《2018年全省社区康园中心项目实施方案》的通知：粤残联〔2018〕60号. 2018
 - [14] 广东省残疾人联合会. 广东省残联关于印发《2019年全省社区康园中心项目实施方案》的通知：粤残联〔2019〕46号. 2019
-

广东省地方标准《社区康园中心服务规范》

编制说明

一、任务来源

根据《广东省质监局关于批准下达 2018 年省地方标准制修订计划项目（第一批）的通知》[粤质监标函〔2018〕629 号]，《社区康园中心服务规范》列入 2018 年广东省地方标准制修订计划，由广东省残疾人就业服务中心、深圳市残疾人联合会、广州市残疾人联合会、江门市残疾人联合会、东莞市残疾人联合会、中山市残疾人联合会、肇庆市残疾人联合会负责起草制定本标准，归口部门为广东省残疾人联合会，技术归口单位为广东省公共服务标准化技术委员会，完成期限为两年。

二、编制背景、目的和意义

为响应《国务院关于印发“十三五”加快残疾人小康进程规划纲要的通知》（国发〔2016〕47 号）“到 2020 年，残疾人权益保障制度基本健全、基本公共服务体系更加完善，残疾人事业与经济社会协调发展，残疾人社会保障和基本公共服务水平明显提高”的政策号召，广东省残疾人联合会发布《广东省残疾人事业发展“十三五”规划》（粤残联〔2017〕28 号），提出要建立完善残疾人托养服务体系，推进残疾人托养服务标准化建设，继续实施“阳光家园计划”，全面实施“社区康园网络”品牌连锁化战略，到 2020 年，每个街道（乡镇）至少建立一所社区康园中心。为建立完善我省残疾人托养服务体系，广东省残联相继出台 2018 年和 2019 年全省社区康园中心项目实施方案，指导社区康园中心在省内各街道（乡镇）有序、保质、全面铺开和建设实施，保障“社区康园中心”品牌的顺利推广，加强残疾人托养机构服务规范化管理，提升我省残疾人托养服务水平，促进残疾人托养服务的健康发展。

广东省有智力、精神残疾人和重度肢体残疾人 96.67 万人，其中持证 56 万人，就业年龄段 40 万人，这些残疾人医院不接受、不能正常就业、很难融入社会，需要长期监护照料，家庭承受着最沉重的精神压力和经济负担，部分严重精神障碍患者逐年增加，也成为影响公共安全的重大隐患。为满足残疾人托养服务

基本需求，进一步提高我省残疾人托养服务能力和服务水平，多年来，我省大力发展社区康园中心建设。社区康园中心是在街道（乡镇）或居委（村）层级上建立的为就业年龄段的智力、精神、重度残疾人及其他有需求的残疾人提供日间生活照料护理、生活自理能力训练、社会适应能力辅导、职业康复与劳动技能训练、文体娱乐、辅助性就业及运动功能训练等基本公共服务，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的综合性残疾人托养机构。社区康园中心项目分别于 2011 年、2017 年先后纳入到省政府民生实事，计划 2018-2020 年连续三年加快推进实施社区康园中心项目建设，制定全省统一的中心管理规范 and 残疾人托养服务标准。社区康园中心标准化，是我省完成国家规定的精准康复率达到 80%的根本保证，是大力发展残疾人辅助性就业的重要载体，是开展残疾人康复、托养、教育、就业、维权等综合性服务最基础的前沿阵地。

三、编制的思路和原则

（一） 编制思路

本标准以《广东省残联关于印发〈2019 年全省社区康园中心项目实施方案〉的通知》粤残联〔2019〕46 号、国家标准 GB/T 37516《就业年龄段智力、精神及重度肢体残疾人托养服务规范》为基础，结合我省社区康园中心在服务要求、服务流程、服务管理和服务质量评价等方面的运营现状和存在问题，系统性地梳理了相关的管理标准和文献等资料，确定了社区康园中心的相关服务规范。

（二） 编制原则

本标准制定遵循以下原则：

1. 协调性原则

本标准在起草过程中参考了相关国家和地方现行的法律、法规、规章和标准，保证了标准的协调性和一致性。

2. 合理性和完整性原则

本标准的编制充分参考了国内有关残疾人托养服务的各类文献，综合考虑了管理单位和执行单位的需要，确保所提出的评价要求具备合理性和完整性。

3. 可操作性原则

本标准从全局出发，综合考虑广东省已建各社区康园中心的现实情况，评价

方法结合实地调研现状，具有实际可操作性。

4. 规范性原则

本标准按照 GB/T 1.1—2009《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》的规定进行编写。

四、编制过程与内容的确定

（一）编制过程

本标准的主要编制过程如下：

1. 2018年8月，广东省地方标准《社区康园中心服务规范》制定计划下达后，各起草单位共同成立了标准起草工作组，并制定了工作计划方案。

2. 2018年8月至10月，标准起草工作组查阅社区康园中心服务相关的资料，收集和整理国内相关标准、管理文献及国内相关的法律法规等文件，结合社区康园中心服务现状，确定了标准草案基本框架的初稿。

3. 2018年10月至12月，标准起草工作组在天河区棠下街康园工疗站、车陂街康园公疗站、河源市东源县城社区康园中心等多家机构开展多次调研，结合2018年广东省社区康园督导项目（2018年6月至12月）对全省21个地市社区康园中心的督导反馈，详细了解省内社区康园中心的基本情况。随后，工作组根据调研情况着手起草完整标准，制定了标准的初稿。工作组经多次沟通及研讨，形成标准的工作组讨论稿。

4. 2019年3月，召开专家研讨会。标准起草单位组织行业专家对本标准的工作组讨论稿展开内部研讨，参会专家对标准的条款内容进行逐项研究、讨论，并提出修改意见，建议标准起草工作组在现有工作基础上，结合区域特点，完善标准内容，补充地方特色。

5. 2019年4月至7月，编制标准征求意见稿。标准起草工作组汇总整理研讨会上的修改意见，并根据采纳的修改意见对标准进行逐条理解、反复推敲，形成本标准的征求意见稿，并完成本稿的编制说明。

6. 2019年8月，开展标准征求意见工作。

（二）内容的确定

本标准规定了社区康园中心服务原则、基本要求、服务要求、服务流程、服

务管理和服务质量评价。

五、内容说明

（一）关于标准的适用范围

本标准适用于广东省社区康园中心。

（二）关于标准的属性

根据《中华人民共和国标准化法》，涉及安全、卫生要求方面的标准，以及法律、行政法规规定强制执行的标准是强制性标准，其他标准是推荐性标准。因此，工作建议本标准作为推荐性广东省地方标准发布。

（三）有关条款的说明

1. 术语和定义

本标准涉及残疾人的类型和等级，包括以下术语：

- 1) 参考 GB/T 26341-2010 中对“残疾人”的定义；
- 2) 参考 GB/T 37516-2019 中对“残疾托养服务”和“就业年龄段”的定义；
- 3) “社区康园中心”具有广东地方特色，是由广东省残联统筹的建设项目，本标准对其进行定义。

2. 服务原则

根据《广东省残联关于印发〈2019 年全省社区康园中心项目实施方案〉的通知》粤残联〔2019〕46 号的要求，社区康园中心应坚持“以人为本、解决急需、政府主导、多元发展、加强监管、服务优良”的服务原则。

3. 基本要求

根据《广东省残联关于印发〈2019 年全省社区康园中心项目实施方案〉的通知》粤残联〔2019〕46 号，对社区康园中心提出基本要求，依次为机构资质、经费来源、场地设备、人员配备与岗位设置和品牌管理，规范残疾人托养服务。

4. 服务要求、服务流程、服务管理、服务质量评价

根据国家标准 GB/T 37516《就业年龄段智力、精神及重度肢体残疾人托养服务规范》以及标准起草工作组和 2018 年广东省社区康园督导项目对全省社区康园中心的调研现状，确定本标准在服务内容、服务流程、服务管理、服务质量评价等这几个方面的内容。

服务要求指对日间生活照料和护理、生活自理能力训练、社会适应能力辅导、职业康复与劳动技能训练和文体娱乐及运动功能训练等内容提出要求；服务流程包括入托申请、适宜性评估、签订协议、制定服务计划、制定个性化服务方案、转介和退托；服务管理包括制度管理、财务管理、档案管理信息化管理、安全管理和突发事件处理，其中安全管理包括设施设备安全、人员安全、卫生安全、药物安全、信息安全和财产安全；服务质量评价包括评价主体、评价依据、评价方式、评价频率和评价结果与改进。

六、其他

（一）与现行相关法律、法规、规章及相关标准，特别是强制性标准的协调性

本标准符合现行有效的国家相关法律、法规、规章及相关标准。

（二）重大分歧意见的处理经过和依据

无

（三）本标准涉及专利技术情况

无

（四）贯彻本标准的要求和措施建议

本标准实施后，标准起草单位可会同标准化技术机构组织广东省的社区康园中心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社区康园中心服务。此外，社区康园中心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。

《社区康园中心服务规范》工作组

2019年8月

附件 3

广东省地方标准征求意见反馈表

年 月 日

标准名称	社区康园中心服务规范		
提出意见 和建议的 单位和 (或)专家	单位名称(盖章)		
	专家姓名		
	通讯地址和邮编		
	联系电话		
	E-mail		
条文编号	需要修改的内容	修改意见 或建议	理由

(纸面不敷, 可另增页)

