

T/NMSP

内蒙古标准发展促进会团体标准

T/NMSP 41—2025

残疾人托养服务规范

Specification of care services for persons with disabilities

2025-06-09 发布

2025-06-09 实施

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。

本文件由内蒙古自治区残疾人联合会提出并归口。

本文件起草单位：内蒙古自治区质量和标准化研究院、内蒙古自治区中医医院、内蒙古自治区残疾人康复服务中心。

本文件主要起草人：毕力格、王斌、王海霞、刘洋、张悦、吕燕卿、刘曦娟、李夏伟、蒋柠、王敏、徐晓强、王志敏、韩咏梅。

残疾人托养服务规范

1 范围

本文件规定了残疾人托养服务的服务机构、服务流程、服务内容、管理要求、服务评价与改进。本文件适用于就业年龄段残疾人托养服务机构开展托养服务。

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 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号
GB 15630 消防安全标志设置要求
GB/T 27306 食品安全管理体系餐饮业要求
GB 55019 建筑与市政工程无障碍通用规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

就业年龄段 working age

残疾人在年满16周岁至法定退休年龄的年龄段。

[来源：GBT 37516—2019, 3.4]

3.2

残疾人托养服务 care services for persons with disabilities

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、职业康复和劳动技能训练的服务。

[来源：GBT 37516—2019, 3.1]

3.3

托养服务机构 care service agencies

国家、社会和个人举办的，依法登记的为残疾人提供托养服务的机构。

3.4

寄宿制托养服务 boarding care services

采用24小时集中居住和照料模式，为残疾人提供托养的服务。

[来源：GBT 37516—2019, 3.2]

3.5

居家托养服务 home-based custodial care services

通过一定的组织或机构，以上门的方式为分散居住在家庭中符合条件的残疾人提供托养的服务。

3.6

服务对象 service recipients

就业年龄段，智力、精神及一、二级肢体残疾人。

4 服务机构

4.1 基本要求

- 4.1.1 托养服务机构的审批与注册登记手续应齐全。
- 4.1.2 应自有房或租赁固定场所，租赁房的租赁协议应不小于1年。
- 4.1.3 应有稳定的服务团队，有适宜的服务内容，执行托养服务相关规定，接受社会监督和业务主管部门的管理。

4.2 场所要求

4.2.1 场地环境

- 4.2.1.1 服务场所应环境宜居、交通便利、市政基础设施较为完善。
- 4.2.1.2 室内环境应整洁、卫生，空气畅通，宜有充足的采光条件。
- 4.2.1.3 在机构门口或醒目位置悬挂机构牌匾，各功能区域有醒目指示牌，廊道、道路畅通。
- 4.2.1.4 应设置配备无障碍设施的公共卫生间和安全防护设施，通风良好、无异味。

4.2.2 服务场所

- 4.2.2.1 开展居家托养服务的机构应有能够满足居家托养服务工作开展的场所和设施设备。
- 4.2.2.2 开展寄宿制托养机构室内使用面积不小于150 m²，日间照料机构室内使用面积不少于100 m²，应设置开展生活自理能力训练、社会适应能力训练、职业康复训练与劳动技能训练、组织劳动生产、文体活动的功能区。日间照料机构应有午间休息场所。
- 4.2.2.3 开展寄宿制托养服务的机构，床位不少于5张，单人间使用面积不少于10 m²，合居型居室人均面积不少于6 m²，房屋质量应符合国家标准，场地符合消防、安全管理要求。
- 4.2.2.4 宜按照托养服务需要布置功能用房，设置养护起居室、食堂、护理保健室、康复训练室、劳动（生产）工作间、图书阅览室、文体活动室、心理辅导室，配备能够保障生活自理和社会适应能力训练、职业康复和劳动技能训练、文体活动等开展所需的设施设备。
- 4.2.2.5 应在显著位置设置应急疏散图。

4.2.3 设施设备

- 4.2.3.1 应配备适宜的消防设施设备，消防设施标志应符合GB 15630的要求，公共信息标识应符合GB/T 10001.1的要求。
- 4.2.3.2 应具备无障碍环境设施，场所应符合GB 55019的相关要求。
- 4.2.3.3 应有取暖、降温设备，公共区域应设置应急照明灯，居室和卫生间应配置紧急呼叫设备。
- 4.2.3.4 服务场所应配置应急处理所需的急救药箱、轮椅等与障碍程度相适应的设备，宜提供康复器械、运动器材、图书报刊、电视机和计算机等设备。
- 4.2.3.5 应设置公共洗涤场所，配备洗涤用具。
- 4.2.3.6 应在服务场所公共区域安装视频安防监控系统、紧急报警装置。视频监控记录应至少保存3个月。
- 4.2.3.7 应定期对设施设备进行维护、更换，保证设施设备完好。

4.3 人员要求

4.3.1 管理人员

4.3.1.1 托养服务机构应设置管理岗位，负责统筹托养服务机构或服务项目运行管理，安排和落实服务计划。

4.3.1.2 从事管理岗位的人员应符合下列要求：

- 心理健康，具有良好的政治素养和职业道德，有群众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的基本知识、公共政策和服务技能；
- 有比较明确的残疾人托养服务职业发展规划；
- 有专科以上学历、相关专业背景或3年以上从业经验；
- 专职管理人员应不低于1名。

4.3.2 专业技术岗位

4.3.2.1 托养服务机构应设置专业技术岗位，根据托养服务需要配备专职或兼职社会工作者、就业辅导员、心理咨询师、康复师、教师、财务等专业人员，负责生活自理能力训练、社会适应能力辅导、运动功能训练、职业康复与劳动技能训练等服务和活动；有精神残疾人托养服务对象的托养服务机构有专职或签约的精神卫生医疗工作人员，或经医疗卫生机构上岗培训合格的专业技术人员。

4.3.2.2 应配备至少1名专职或兼职医护人员。

4.3.2.3 从事专业技术岗位的人员应符合下列要求：

- 应具有相应的职业资格证书；
- 心理健康，具有良好的政治素养和职业道德；
- 接受过残疾人托养服务培训并考核合格；
- 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；
- 每年参加不少于20课时的残疾人托养服务继续教育，内容涵盖政策趋势、理论知识和实务技巧。

4.3.3 工勤服务岗位

4.3.3.1 托养服务机构应设置工勤服务岗位，根据居家、日间、寄宿不同服务方式及服务对象需要，配备护工、安保、厨师、清洁、理发、家政等服务人员，负责基本生活照护、膳食、安保、清洁等服务。

4.3.3.2 从事工勤服务岗位的人员应符合下列要求：

- 心理健康，职业道德良好；
- 掌握相应的业务知识和岗位技能，并接受过相关专业培训；
- 每年应参加业务及职业道德培训，主要内容应涵盖综合职业素质训练和实际操作技能训练；
- 服务人员与服务对象配置比例不低于1:5。

4.3.4 人员配备

4.3.4.1 应与机构内所有员工签订劳动合同或就业协议。

4.3.4.2 应为员工缴纳社会保险。

4.3.4.3 服务人员应持有有效健康证明。

5 服务内容

5.1 照料服务

5.1.1 膳食

5.1.1.1 应根据服务对象的民族风俗和服务对象特点提供膳食及相应服务，宜提供点餐、加餐、送餐等服务。

5.1.1.2 对无法自行取餐的服务对象，应将食物、餐具放置在服务对象易于拿取的位置，对能自行用餐的服务对象提供送餐服务。

5.1.2 用药服务

5.1.2.1 应准确记录服务对象的药品种类、剂量、用药时间、用药方式等。

5.1.2.2 应严格按照医嘱用药，观察和询问服务对象用药后的状态，并及时记录和反馈。

5.1.3 清洁卫生

5.1.3.1 应每天打扫房间，保持房间整洁、空气清新、无异味。

5.1.3.2 每月更换床单、被罩、枕巾、晾晒被褥等床上用品不应少于2次，必要时随时换洗。

5.1.3.3 应及时清洗服务对象的更换衣物。

5.1.3.4 污染衣物的收集、处理应远离服务对象的居住区域。

5.1.4 健康检测

5.1.4.1 应每天观察服务对象的意识、睡眠及饮食等。

5.1.4.2 应根据服务对象身体特点，定期测量血压、心率、体温等重要生理指标，并记录。

5.1.5 户外活动

5.1.5.1 应指导或协助服务对象外出，如协助轮椅上下楼、上下车接送等。

5.1.5.2 应指导或协助身体状况允许的服务对象进行适宜的社区或户外活动；无特殊情况应保证其户外活动每天不少于1h。

5.2 生活自理能力训练

5.2.1 应开展生活自理能力评估，制定并适时调整训练计划，根据服务对象的特点选择合适的训练内容和方法。

5.2.2 应开展个人卫生能力训练，如训练洗脸、洗手、刷牙、漱口、身体保洁、更换护理用品等方面的自理能力。

5.2.3 应开展进食能力训练，包括训练使用各种餐具的能力。

5.2.4 应开展穿脱衣物能力训练。

5.2.5 应开展移动能力训练，主要包括上下床、室内走动及在床、椅、轮椅、厕所、浴室等区域之间的移动，提高服务对象自主活动能力。

5.2.6 应开展居家劳动技能训练，包括餐前准备训练、煮饭做菜训练、餐后清洁训练、衣物整理训练、打扫卫生训练等。

5.3 社会适应能力训练

5.3.1 应开展社会适应能力评估，制定并适时调整辅导计划，根据服务对象的特点选择合适的辅导内容和方法。

5.3.2 应开展文明礼仪辅导，提供心理情绪疏导和心理健康服务。

5.3.3 应开展社交沟通辅导，学习沟通常识。

5.3.4 应开展社区环境适应辅导，在模拟场景和真实场景中了解各种场所的功能及社会公共服务资源的使用。

- 5.3.5 应开展社会融合适应辅导，根据服务对象特点开展文化体育活动。
- 5.3.6 应开展法律知识和自我保护辅导，提升安全防护意识和自我保护能力。

5.4 职业康复与劳动技能训练

- 5.4.1 应提供职业适应性测评，宜动态调整职业康复与劳动技能训练计划。
- 5.4.2 应开展与服务对象状况相适应的职业康复与劳动技能训练，在真实的劳动生产项目或实践中提升其职业认知、劳动技能和职场适应能力。
- 5.4.3 农村地区托养服务中，应根据农村生活和农业生产特点，开展种植、养殖、加工等实用技术培训，改善服务对象生产生活条件，开发公益性岗位，增加就近就便就业机会。

5.5 运动功能训练

- 5.5.1 应开展运动功能评估，制定并适时调整训练计划，根据服务对象的功能障碍特点选择合适的训练方法，确定恰当的运动量。
- 5.5.2 应开展运动功能训练，指导其规范使用辅助器具，帮助其身体运动功能恢复。
- 5.5.3 应定期对服务对象监护人进行必要的运动功能训练的培训。

5.6 辅助性就业

- 5.6.1 应提供与服务对象能力相适应的支持性就业、辅助性就业和居家灵活就业信息和机会，提高劳动生产能力，增加经济收入。
- 5.6.2 对有就业意愿的服务对象应提供适宜的辅助性生产劳动项目，劳动时间、劳动强度、劳动安全保护应与服务对象的劳动能力相匹配。
- 5.6.3 对从事辅助性就业的残疾人应发放劳动报酬。

6 服务流程

6.1 服务接待

服务机构应及时接收服务对象的需求信息，并按下列流程进行：

- 了解服务对象的需求；
- 记录服务对象的残疾类别、残疾等级等基本情况；
- 介绍服务机构提供的服务项目、收费标准、入出机构流程；
- 做好记录，并及时反馈。

6.2 能力评估

- 6.2.1 残疾人托养服务机构为残疾人提供服务前，应对残疾人服务需求、身心状况等与服务相关的基本情况进行适宜性评估，并根据残疾类型、残疾等级和评估结果制定适合的服务方案，实施分级分类服务。
- 6.2.2 应开展定期评估和及时评估，根据评估结果调整服务方案，并保存评估记录。
- 6.2.3 评估结果与建议应以书面方式及时、准确告知残疾人及监护人，并以残疾人及监护人能够理解的方式进行解释说明。

6.3 服务协议签订

- 6.3.1 托养服务机构应与服务对象（或监护人）签订具有法律效力、权责明晰的托养服务协议。
- 6.3.2 服务协议应包括下列内容：
 - 残疾人服务机构的名称、地址、法定代表人或者主要负责人、联系方式；

- 残疾人或者其代理人指定的经常联系人的姓名、住址、身份证明、联系方式；
- 服务内容和服务方式；
- 收费标准以及费用支付方式；
- 服务期限和地点；
- 当事人的权利和义务；
- 协议变更、解除与终止的条件；
- 违约责任；
- 争议解决方式；
- 风险告知书；
- 当事人协商一致的其他内容。

6.4 服务提供

- 6.4.1 应依据服务方案提供所需各项服务，根据服务对象特点适时调整服务方案，并记录存档。
- 6.4.2 居家托养服务中，应对服务对象家庭照护提供支持和指导，提升服务对象自我照护和自我发展能力，增强家庭照护功能，促进家庭照护责任落实。
- 6.4.3 日间托养服务中，应与就业、康复、教育、文体等服务结合，满足服务对象多样性、连续性和发展性需求，促进日间服务与社区服务融合发展。
- 6.4.4 寄宿托养服务中，应充分考虑服务对象差异化需求，提升服务对象自主生活能力，缓解家庭生活照料困难，为残疾人全面发展和家庭就业增收创造条件。

6.5 服务转介

- 6.5.1 应根据服务协议和服务对象的动态变化需求提供转介衔接服务。
- 6.5.2 服务对象身心健康变化时，宜协助转介衔接适宜的医疗场所。服务对象职业能力变化时，宜协助转介衔接适宜的工作场所。
- 6.5.3 服务对象年龄阶段变化、户籍变化及居住地变化时，宜转介衔接适宜的托养机构。
- 6.5.4 应根据服务对象差异化和多元化需求，提供转介衔接服务。可在居家托养服务、日间托养服务、寄宿托养服务等不同服务方式之间转介衔接。
- 6.5.5 可开展跨机构、跨地区、跨部门、跨专业的合作与转介衔接服务。

6.6 服务退出

- 6.6.1 有下列情形之一时，应退出服务：
 - 服务对象主动申请退出服务，或明确拒绝接受服务；
 - 服务对象患有传染性疾病并处于传染期，或其他疾病需要长期住院治疗；
 - 服务对象户籍变更不再符合服务条件，或长期不在服务区域居住；
 - 服务对象去世；
 - 经过评估不适宜服务的其他情况。
- 6.6.2 托养服务机构应根据不同的情形，按照规定的程序办理退出服务。服务退出资料应与本周期服务档案一并归档保存。

7 管理要求

7.1 制度要求

7.1.1 应建立健全管理制度，包括但不限于安全管理制度、应急管理制度、消防管理制度、环境卫生管理制度、设施设备管理制度、财务管理制度、档案管理制度、无障碍环境管理制度。

7.1.2 规章制度、工作流程、服务承诺、投诉方式等信息内容应真实、准确、完整，便于服务对象了解、获取。

7.2 安全管理

7.2.1 场所安全

7.2.1.1 危险区域应设置警示标识。应有相关措施防止服务对象接触到电源、热源、水池、刀具、绳索、化学品、药品等危险物品。

7.2.1.2 寄宿托养服务场所应配备安全员，并设置门卫，实行人员出入登记制度。

7.2.2 人身安全

7.2.2.1 托养服务机构对服务对象托养期间的外出活动，应与其家属或监护人沟通并征得其同意。

7.2.2.2 托养服务机构应对易摔、易坠床、站立或行走不稳的服务对象，采取必要的防护措施。

7.2.2.3 托养服务机构宜为智力和精神残疾服务对象准备便于随身携带、注明姓名与机构联系方式的标识或卡片。

7.2.2.4 托养服务机构宜购买残疾人服务机构综合保险，开展日间托养服务和寄宿托养服务的机构宜组织残疾人购买意外伤害保险。

7.2.2.5 托养服务机构宜加强工作人员心理健康和职业素质管理，预防工作人员对服务对象的伤害。

7.2.2.6 托养服务机构宜加强工作人员职业安全培训和管理，预防服务对象对工作人员的伤害。

7.2.3 设施安全

7.2.3.1 托养服务场所的走道、卫生间应有防滑、防摔设施，洗浴间应有通风透气的相关设施。

7.2.3.2 托养服务场所楼层在两层或以上时，应在楼道加装防护设施，防止坠楼等安全事故发生。

7.2.3.3 有不同残疾类别的服务对象的机构，宜分别设置相对独立的服务区域。

7.2.3.4 机构建筑的出入口、通道等区域及室内、室外场地均应设有无障碍设施。

7.2.4 食品卫生安全

7.2.4.1 托养服务机构应按照服务提供的要求，对餐具、炊具和操作环境按时清洁和消毒，餐饮食品应每天留样，至少保留 48 h，应符合 GB/T 27306 中的规定。

7.2.4.2 托养服务机构应有针对老鼠、蟑螂、蚊蝇等防范措施。

7.2.5 医疗药品安全

7.2.5.1 医疗药品使用应严格按照医嘱执行，并做好使用记录。

7.2.5.2 代发代管医疗药品，应有有效的委托书，并做好代管代发记录。

7.2.5.3 接受医疗药品时，应查阅核对就诊病历卡、处置单等，做好药品交接保管记录。

7.2.5.4 药品应由专人、专柜保管，避免丢失、损坏和过期失效。

7.2.6 信息安全

应对服务对象的个人身份、家庭及监护人情况进行保密，并保护服务对象的服务需求、个人隐私等信息。

7.2.7 财产安全

应向服务对象开展财产安全教育。服务对象获得政府救助或其他资助资金需要代管时，应及时与其本人或监护人联系，确定财产保管方式，保证服务对象财产安全、避免发生偷盗或遗失现象。

7.3 应急管理

7.3.1 托养服务机构应建立以自然灾害、事故灾难、公共卫生事件、社会安全事件为核心的应急预案，定期组织托养服务工作人员进行应急预案的培训和演习。

7.3.2 托养服务机构应建立以防走失、突发疾病和意外受伤为重点的应急预案，应急预案应包括下列应急处理措施：

- 服务对象走失、严重情绪问题等危急情况发生时上门协助处理；
- 服务对象突发严重疾病时协助送医院、协助办理住院手续、协助安排生活照顾；
- 服务对象或家庭主要成员生活重大变故事件时上门协助处理；
- 与服务对象利益密切相关的其他突发事件发生时协助应急处置。

7.3.3 应急预案应纳入托养服务工作人员培训内容。

7.3.4 突发事件时，托养服务机构应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。

7.4 档案和信息化管理

7.4.1 托养服务机构应建立托养服务档案，包括基本服务记录档案和服务管理记录档案。

7.4.2 基本服务记录档案应包括服务对象基本信息表、托养服务记录表和其他工作表格。

7.4.3 服务管理记录档案应包括服务采购协议、服务计划方案、工作人员信息、服务考核情况、服务质量目标完成情况、服务计划调整情况、财务管理情况。

7.4.4 托养服务档案管理应定点集中存放，方便查阅，严防毁损、散失和泄露服务对象隐私信息。档案保存期限自服务提供之日起不少于15年。

8 服务评价与改进

8.1 服务评价

8.1.1 满意度调查

在阶段性服务结束后，组织服务对象或其监护人对服务进行满意度评价，每年至少1次。

8.1.2 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，以实地观察、资料检查、对象访谈等为依据进行服务质量综合评价。

8.1.3 日常自查

托养机构在日常工作中，对照管理制度和服务规范进行自查。宜通过设立意见箱、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。应定期进行服务质量跟踪随访，并做好记录。日间服务和寄宿服务每年应至少召开1次家属或监护人会议，或上门家访，收集服务反馈意见和建议。

8.2 服务持续改进

8.2.1 根据满意度测评、内外部评价、投诉处理和意见反馈等情况，统计分析、查找原因，采取必要的纠正措施和预防措施。

8.2.2 对整改措施的有效性和实施效果进行跟踪，持续改进服务质量。

全国团体标准信息平台