



# 团 体 标 准

T/CAS XXX—XXXX

## 残疾人托养机构生活照料及护理服务规范

Norms for life care and nursing services in institutions for the  
disabled

2022-XX-XX 发布

2022-XX-XX 实施

中国标准化协会 发布

内部讨论资料，严禁非授权使用

## T/CAS XXX—XXXX

中国标准化协会（CAS）是组织开展国内、国际标准化活动的全国性社会团体。制定中国标准化协会标准（以下简称：中国标协标准），满足企业需要，推动企业标准化工作，是中国标准化协会的工作内容之一。中国境内的团体和个人，均可提出制、修订中国标协标准的建议并参与有关工作。

中国标协标准按《中国标准化协会标准管理办法》进行制定和管理。

中国标协标准草案经向社会公开征求意见，并得到参加审定会议的 75%以上的专家、成员的投票赞同，方可作为中国标协标准予以发布。

在本标准实施过程中，如发现需要修改或补充之处，请将意见和有关资料寄给中国标准化协会，以便修订时参考。

本标准版权为中国标准化协会所有，除了用于国家法律或事先得到中国标准化协会的许可外，不得以任何形式或任何手段复制、再版或使用本标准及其章节，包括电子版、影印件，或发布在互联网及内部网络等。

内部讨论资料，严禁非授权使用

中国标准化协会地址：北京市海淀区增光路 33 号中国标协写字楼  
邮政编码：100048 电话：010-68487160 传真：010-68486206  
网址：www.china-cas.org 电子信箱：cas@china-cas.org

内部讨论资料，严禁非授权使用

## 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 基本原则 .....	1
5 机构要求 .....	1
6 人员要求 .....	2
7 生活照料及护理要求 .....	2
8 能力训练 .....	4
9 档案管理 .....	5
10 服务质量保障 .....	5

内部讨论资料，严禁非授权使用

## 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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利，本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由中国标准化协会提出。

本文件由中国标准化协会归口。

本文件主要起草单位：绍兴科艺标准技术咨询有限公司、浙江旅游职业学院、浙江省民宿产业联合会、浙江旅游职业学院无障碍旅游研究所。

本文件主要起草人：

内部讨论资料，严禁非授权使用

# 残疾人托养机构生活照料及护理服务规范

## 1 范围

本文件规定了残疾人托养机构生活照料及护理服务的术语和定义、基本原则、机构要求、人员要求、生活照料及护理要求、能力训练、档案管理和服务质量保障的要求。

本文件适用于残疾人托养机构为不能独立实现日常生活活动的残疾人提供全天候生活照料及护理服务。

## 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 26341 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 50300-2013 建筑工程施工质量验收统一标准

GB 50763-2012 无障碍设计规范

## 3 术语和定义

### 3.1

**残疾人托养机构** care services institution for the disabled

为残疾人提供生活照料及护理、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专业服务的各类机构（以下简称机构）。

[来源：GB/T 37516-2019, 3.1]

## 4 基本原则

4.1 以人为本，护理先行，突出抓好护理服务质量。

4.2 以残疾人为机构，以质量为核心的服务方式。

## 5 机构要求

5.1 应有合法的经营资质和相关资质证件，并在经营场所醒目位置明示相关证照等。

5.2 应有与其业务范围相适应的管理人员和护理人员。

5.3 应制定本机构的经营管理制度并组织实施。

5.4 应建立完善的残疾人护理专业培训体系并对护理人员进行适时培训。

## T/CAS XXX—XXXX

5.5 机构应有固定的服务场所，面积达标，房屋建筑质量应符合 GB 50300-2013 的规定。选址宜在方便残疾人出入的交通便利之处，且有两个方向的出入口。

5.6 室内环境应整洁、卫生，空气畅通，宜有充足的采光条件；无障碍设施应符合 GB 50763-2012 “8.4”和“8.5”的条款要求。

## 6 人员要求

### 6.1 管理人员

6.1.1 具有 2 年以上相关业务领域的管理经验，熟悉与养老助残相关的法律法规与政策，具有良好的组织、沟通与协调能力，尊重残疾人，有较强的助残服务意识。

6.1.2 持有与岗位相适应的职业资格证书或证明。

6.1.3 应定期参加残疾人托养服务管理的培训。

### 6.2 护理人员

6.2.1 应持有与岗位相适应的有效的职业资格证书。

6.2.2 应掌握基本护理理论、基本护理知识、基本护理技能。掌握整体护理知识和技能，熟练运用不同护理方法护理不同需求残疾人。

6.2.3 定期参加符合相关专业规范要求的业务学习或专业培训。

6.2.4 人员仪容仪表、言行举止应满足：

——仪容仪表整洁端庄，注意个人卫生，统一着装；

——态度亲切和蔼、举止礼貌文雅；

——尊重残疾人文化和民族差异、营造温馨舒适的服务环境。

### 6.3 生活照料人员

生活照料人员应符合以下标准要求：

——应经过上岗培训，具备相应业务能力，熟悉岗位职责和工作程序；

——主动热情，精神饱满，举止端庄大方，使用文明用语；

——个人卫生情况良好；

——尊重残疾人的人格尊严和合法权利。

## 7 生活照料及护理要求

### 7.1 卫生照料

#### 7.1.1 个人护理

7.1.1.1 夏季应每日协助残疾人更换贴身衣物，其他季节每周不少于三次，衣物有明显污渍时，应及时换洗。

7.1.1.2 应协助卧床残疾人每 2-3 小时翻身一次，防止压疮发生。

#### 7.1.2 晨晚间照料

应每日对残疾人进行晨晚间护理，协助残疾人洗脸、刷牙、洗脚、擦身、洗澡等。

### 7.1.3 居室整理

- 7.1.3.1 保持残疾人居室清洁、安全、舒适、无异味。
- 7.1.3.2 每日进行地面、卫生间的清扫，开窗通风，擦拭桌面。
- 7.1.3.3 各种物品摆放整齐，居室、过道禁止堆放杂物。
- 7.1.3.4 保持床单位整洁，床单被套宜每半月换洗一次，床单被套有明显污渍时，应及时换洗。

### 7.2 睡眠照料

#### 7.2.1 调节情绪

对残疾人开展心理疏导，减轻其焦虑、恐惧等不良情绪，平静心情，帮助入睡。

#### 7.2.2 睡眠知识宣教

教导残疾人自我处理失眠的各种措施，如定时就寝，热水泡脚，适度运动等。

#### 7.2.3 提供良好环境

提供清洁、安静、温湿度适宜、光线合适、无噪音、无异味的良好睡眠环境。

#### 7.2.4 使用药物

残疾人使用催眠药、抗焦虑药物及镇静剂等药物时，应做好用药护理和药效及副作用的观察。

### 7.3 饮食照料

- 7.3.1 进食前半小时停止打扫卫生，整理与进食无关的物品。
- 7.3.2 护理人员应衣帽整洁、洗手、戴口罩，协助残疾人采取舒适的进食体位，并给予适当支托。
- 7.3.3 对能自行进食但需要协助的残疾人，应将食物、餐具等放在残疾人易取放的位置，给予必要的帮助。
- 7.3.4 对不能自行进食或视力障碍的残疾人，应给予喂食，并根据残疾人的进食习惯、进食的次序与方法等耐心喂食，每次喂食适量，喂食速度适中，温度适宜，以便咀嚼和吞咽，饭和菜、固体和液体食物应轮流喂食。
- 7.3.5 用餐过程加强巡视，观察进食情况，评估饮食营养需求是否得到满足。
- 7.3.6 加强对抢食、暴饮暴食等不良饮食行为的管理。
- 7.3.7 进食后及时撤去餐具，提醒和协助残疾人洗手、漱口或做口腔护理。
- 7.3.8 做好进食记录（如进食种类、量、进食时和进食后的反应等）。

### 7.4 排泄照料

- 7.4.1 注意保护残疾人隐私，便后及时通风。
- 7.4.2 体弱的残疾人排便时，应予以身体适当的支托。
- 7.4.3 为女性残疾人清洁时应注意水温，注意从上向下，由前向后擦洗，以免粪便污染尿道，造成泌尿系统感染。
- 7.4.4 处理便盆时，注意观察残疾人粪便、尿的颜色、性状等，以便及时发现异常情况。

## T/CAS XXX—XXXX

7.4.5 便秘的残疾人应注意指导其多喝水，多吃含粗纤维丰富的食物，必要时协助残疾人进行腹部按摩。

7.4.6 腹泻的残疾人应注意饮食调理，酌情给予清淡的流质或半流质食物，避免摄入油腻、辛辣、高纤维食物等。

### 7.5 冷热护理

7.5.1 应由专业护理人员完成，避免对残疾人造成伤害。

7.5.2 应用取暖物品时应注意检查表面完好，无破损，无漏水。使用过程中，加强巡视，如发生烫伤，应立即停止使用，进行局部降温并报告。

7.5.3 对于存在感觉、运动功能障碍的残疾人，不宜使用热水袋等取暖物品。

7.5.4 冷护理时应观察残疾人用冷部位的血液循环状况，如出现皮肤苍白、青紫或有麻木感，应立即停止用冷措施。

### 7.6 给药护理

7.6.1 应由专业护理人员进行操作。

7.6.2 根据医嘱用药，医疗药品使用严格按照医嘱执行。代发代管医疗药品，应有有效的委托书。

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

7.6.4 药品应由专人、专柜保管，避免丢失、损坏和过期失效。

7.6.5 按医嘱合理安排用药时间，发药时按三查七对原则，确保发药准确、无误。

7.6.6 观察用药后反应，如有异常应及时通知医生。

### 7.7 精神慰藉

7.7.1 精神慰藉应由具有相关资格的护理人员进行。

7.7.2 为托养机构内残疾人提供心理疏导、心理关爱、团体辅导等服务，提高服务对象的心理健康水平。

7.7.3 应每天与服务对象进行必要的交流沟通。

7.7.4 宜在重要节假日组织开展适宜服务对象的集体活动。

7.7.5 定期安排残疾人家属或监护人、志愿者到机构内进行活动，鼓励残疾人主动接待访客或外出参加社区或社会公益活动。

7.7.6 对心理或行为出现异常的残疾人应密切关注，根据必要程度，召集专业人员进行座谈分析，为其制订行为矫正方案。对其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。

## 8 能力训练

### 8.1 生活自理能力训练

应按照GB/T 37516-2019中5.1.2的要求执行。

### 8.2 社会适应能力辅导

应按照GB/T 37516-2019中5.1.3的要求执行。

### 8.3 运动功能训练

应按照GB/T 37516-2019中5.1.4的要求执行。

### 8.4 职业康复与劳动技能训练

应按照GB/T 37516-2019中5.1.5的要求执行。

## 9 档案管理

9.1 档案记录应客观、真实、规范、及时。

9.2 书写记录按照日期、时间顺序用黑色或蓝黑色水笔书写，记录者签全名。

9.3 书写记录必须完整，突出重点，避免重复，含糊不清。

9.4 个人档案应连续记录，以便全面掌握残疾人的情况，达到对残疾人整体化的护理效果。

9.5 保管护理档案的房间应清洁、干燥。护理文书按照年限顺序放置，保持页面整洁、无污渍，防止破损。

9.6 残疾人退托后，整理归档，统一保管。

9.7 不应将档案外借和擅自携出。

## 10 服务质量保障

### 10.1 满意度调查

服务机构要定期或不定期通过有效的渠道和方法收集残疾人的反馈意见，做好残疾人满意度调查，了解残疾人护理人员的服务情况，从而改进服务质量，提高服务水平。

### 10.2 质量监督

10.2.1 残疾人托养机构应当自觉接受社会及相关部门的监督，对客户反馈的意见进行登记、整理，针对反馈意见采取纠正或改进措施，并及时对客户反馈的意见给予答复。

10.2.2 残疾人托养机构应对服务不规范、质量不达标的护理人员提出警告并限期改进，对多次被投诉的护理人员应进行重新培训，培训后仍不达标的应予以辞退处理。

---

---

ICS 03.080

CCS A 12

关键词：残疾人托养机构、生活照料及护理

---

---