

DB 3201

南 京 市 地 方 标 准

DB3201/T1188—2024

残疾人居家托养机构服务质量评价

Evaluation for service quality of home-based care institutions for disabilities

2024 - 03 - 19 发布

2024- 03 - 21 实施

南京市市场监督管理局 发 布

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。

本文件由南京市残疾人联合会提出并归口。

本文件起草单位：南京市残疾人联合会、南京市标准化研究院。

本文件主要起草人：沈群芳、夏滢、何宁、蒋兢、罗鑫、周红缨、肖维。

UB320

残疾人居家托养机构服务质量评价

1 范围

本文件规定了残疾人居家托养机构服务评价的原则、组织方、对象、内容、程序及服务质量改进。本文件适用于残疾人居家托养机构提供的残疾人居家托养服务质量的评价。

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。

DB32/T 2020 残疾人托养服务规范

3 术语和定义

DB32/T 2020界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

残疾人居家托养 home-based care for disabilities

为分散居住在家庭中的、需要长期照料或护理的残疾人上门提供的生活照料、康复护理、精神慰藉等服务。

3.2

残疾人居家托养机构 home-based care institutions for disabilities

具备一定服务能力，为符合条件的残疾人提供残疾人居家托养（3.1）服务的机构。

4 评价原则

4.1 客观性

评价组织或评价人员秉承公正的立场，依据客观事实进行评价。

4.2 全面性

评价内容包含残疾人居家托养服务的各个方面。

4.3 操作性

评价内容具有实用性，评价程序具有可行性，指标要素便于采集、量化。

5 评价组织方

相关市、区、街道残疾人联合会或其委托的第三方机构作为评价组织方。

6 评价对象

承接相关市、区、街道残疾人联合会组织的残疾人居家托养服务的机构。

7 评价内容

评价组织方应根据附录A的内容对残疾人居家托养机构进行服务质量评价。

8 评价程序

8.1 组织评价

8.1.1 评价组织方应提前发布残疾人居家托养机构服务质量的评价通知。

8.1.2 通知内容应包括但不限于：评价时间、评价要求、评价程序。

8.2 招募专家

8.2.1 应组织不少于 5 人的专家组成评价队伍。

8.2.2 专家应满足以下要求：

- 服务方面的专家具备 3 年及以上从事家政服务、心理咨询、特殊教育、医疗护理、社会工作、残疾人或养老照护服务的经验；
- 管理方面的专家具备 3 年及以上从事残疾人服务机构管理的经验；
- 学者专家具备 3 年以上从事残疾人服务相关研究的经验；
- 财务专家具有中级以上专业技术职称；
- 服务、管理方面的专家根据回避原则参与评价。

8.2.3 评价队伍中从事残疾人照护服务的专家至少 1 名，从事残疾人服务管理的专家至少 1 名，具有中级以上专业技术职称的财务人员至少 1 名。

8.3 实施评价

8.3.1 评价队伍应制定评价计划，充分做好评价准备，统一专家对评价的认识，推选专家组长。

8.3.2 评价队伍根据附录 A 的内容，通过实地检查、资料查验、调查问卷、重点抽查、随机抽查等方式进行评价活动。

8.3.3 在评价过程中发现残疾人居家托养机构存在下列情形之一的，应终止评价活动：

- 提供虚假资料，有伪造、涂改有关档案资料等弄虚作假行为；
- 无正当理由不配合或干扰评价活动。

8.4 公示结果

8.4.1 评价完成后，由第三方机构作为评价组织方的应将结果报相关市、区、街道残疾人联合会。

8.4.2 评价结果公示期不少于 5 个工作日。

9 服务质量改进

9.1 残疾人居家托养机构应根据评价结果，制定针对性的改进措施并限时完成整改，建立长效服务质量监督机制。

9.2 相关市、区、街道残疾人联合会应建立跟踪复查机制，及时复查评价中反馈问题的整改情况。

附 录 A
(规范性)

残疾人居家托养机构服务质量评价指标

残疾人居家托养机构服务质量评价指标见表A. 1。

表 A. 1 残疾人居家托养机构服务质量评价指标

评价项目		评价内容
服务机构	组织管理	遵守国家有关法律法规，具有合法经营资质并在有关部门登记备案，具备为残疾人提供居家托养服务的能力，自觉接受社会和业务主管部门的监督管理
		具备固定办公经营场所，有稳定的运营资金保障和完整的运行管理制度
		至少配备3名管理人员及服务人员
		管理人员及服务人员总人数和服务对象人数的比例不应低于1:10
	服务队伍	具有良好的政治素养和职业道德，具有本人身份证明、健康证明
		熟练掌握相应业务知识和岗位技能，对需持证上岗的岗位，应持有有效从业资格和职业资格证书
		接受一定学时的残疾人居家托养服务相关培训并考核合格或者具备为残疾人提供社会工作、康复训练、就业指导、心理咨询等专业服务的能力
		配备满足服务需要的康复、心理咨询、社会工作、医疗等专业技术人员，并根据实际需求招募一定数量的志愿者
		通过签约等形式与专家、学者建立合作关系
		可选择能力较好的残疾人参与居家托养服务的辅助性工作
服务内容	餐饮制作/配送	根据需要为服务对象提供上门送餐服务或在其家中协助准备膳食
		确保膳食制作干净卫生，用餐结束后及时清洗餐具，清洁桌面、灶台等
		上门送餐时，应核对服务对象的姓名、菜品、数量，确认无误后签收
	个人卫生	注意防范服务过程中服务对象烫伤、跌倒、受寒等风险
		服务完成后及时清理场地和用具
	洗涤	注意防范因不恰当的洗涤方式造成衣物、织物的破损、丢失、染色等风险
		清洗前应注意检查污渍、残留物、破损情况、是否有遗留物品等
		清洗完毕应根据物品的不同质地进行晾晒、熨烫和叠放、归位
	居室清洁	注意安全操作，防止磨损地面、损坏室内物品
		保证清洁后环境洁净、无灰尘，地面无积水，家具、家电等物品摆放整齐有序
		清洁完毕，应及时清洗、整理清洁工具
	进食	耐心陪伴，注意防范噎食和烫伤等风险
	排泄护理	排泄后，注意保持服务对象局部皮肤清洁、干燥，经常清洗会阴和肛门周围
		及时清理便器，并根据使用情况进行消毒
	其他	按照服务对象或监护人的要求可以提供其他合法、安全并经过所在服务机构批准同意的服务
康复护理	体征、情绪监测	观察服务对象的意识状态、面部表情、睡眠和饮食等，给出健康指导
		为服务对象提供血压、心率、体温以及血糖等重要生理指标的测量服务，并详细记录测量数据

表 A.1 残疾人居家托养机构服务质量评价指标（续）

评价项目			评价内容
服务内容	康复护理	体征、情绪监测	观察服务对象的精神状态： ——精神症状：包括意识障碍、幻觉、妄想、病理性情感、意志活动、自制力、定向力，以及毁物、外走、伤人、自杀等行为； ——心理状况：包括服务对象心理负担和心理需求，急需解决的问题，以及心理护理的效果； ——社会功能：包括学习、工作、社会交往和日常生活能力。
		用药	严格按照医嘱要求，为服务对象提供用药提醒服务，并协助服务对象正确服用药品，提醒药品种类、剂量、给药时间、给药途径 经过服务对象的授权和监护人的同意，可为服务对象代购非处方药
		肢体康复	由专业康复技术人员提供服务，注意防范服务对象受伤等风险
		心理咨询	经常与服务对象进行交流，了解其心理特点，针对性地开展心理疏导，有需要提供心理支持的及时向其本人或监护人提出建议 给长期照顾残疾人的照顾者（家属）提供心理情绪支持，协助家属进行情绪疏导，缓解长期照顾的身心压力
	文娱及教育		根据服务对象需求提供健康向上的文娱服务活动以及护理、康复、保健等相关健康教育
	服务受理		应积极宣传残疾人居家托养服务，掌握服务区域内服务对象的相关信息，及时受理服务对象的咨询和服务申请 应主动上门拜访服务对象，热心接待前来咨询的服务对象 接待与沟通内容包括： ——了解服务对象的基本需求； ——详细登记服务对象的家庭状况、残疾类别和等级； ——了解服务对象目前已经得到的政府扶持/服务项目； ——查看服务对象实际居住环境； ——介绍机构服务项目及范围。 应详细记录服务对象的相关信息，及时解答服务对象及其监护人的疑问
服务流程	综合评估		充分评估服务对象的家庭、心理、生理（致残）、社会、健康、安全风险等情况，评估内容包括但不限于服务对象的病史、生活习惯、家庭状况、致残过程、治疗及康复经历、现功能残存情况、日常生活活动能力、心理状态、有无并发症、认知能力等 对服务对象的生活能力进行评估，并做好详细记录
	方案制定		根据服务对象的实际情况制定个性化的居家托养服务方案 方案内容应包括但不限于： ——服务对象基本信息； ——具体服务内容； ——服务方式及频次； ——服务人员要求； ——操作规程、规范； ——服务过程需要的设施设备及相关用具； ——服务反馈； ——其他必要的内容。

表 A.1 残疾人居家托养机构服务质量评价指标（续）

评价项目		评价内容
服务流程	签订服务合同	服务机构应向服务对象或监护人介绍服务机构相适应性的服务项目和服务内容，并签订服务合同
	签订服务合同	服务合同的主要内容包括但不限于： ——服务机构和服务对象的名称/姓名、地址/住所、联系方式； ——开展居家托养服务的地点、方式、频次和期限； ——居家托养服务的内容； ——服务报酬及支付方式； ——服务对象财物、安全的相关保障约定； ——服务人员服务期间安全的相关保障约定； ——对服务提供过程中突发事件的处理约定； ——违约责任； ——合同的终止、变更、续订和解除的条件； ——其他约定事项。
	入户服务	服务人员应按照服务方案和服务合同的内容，结合服务对象的具体情况，及时提供相应服务，并做好服务过程的各项记录
		应定期评估服务对象的身心情况，根据服务对象的身心发展变化适时调整服务方案，并将相关记录及时归档保存
		每次主动入户服务前应电话联系服务对象或其监护人，确认服务时间和项目
		机构应根据服务对象的状况选择适合的服务人员，服务过程中服务人员应保持和服务对象的良好沟通，服务方式和内容应获得服务对象的同意
		服务机构应鼓励服务人员依托信息系统实现基础信息汇总、服务过程线上流转、服务记录 and 监控等功能
		有条件的服务机构宜每次安排一男一女两位服务人员上门开展服务
	回访与归档	服务机构应通过电话等形式对每次入户服务进行回访，每季度抽取30%~50%的服务对象进行上门回访，每年服务对象上门回访率达100%
		服务人员应在每次入户服务完成后及时归档服务资料
	应急处置	服务中出现突发状况时（如服务对象跌倒、昏迷、抽搐、行为异常等），服务人员应迅速拨打120急救电话，告知亲属或监护人，采取必要的现场应急处置措施，及时向服务机构汇报情况，协助后续处理
	服务终止	签约期满或因其他原因结束服务时，服务人员应主动做好交接工作，转移工作台账至机构，征求服务对象意见
服务管理	管理制度	服务管理制度 明确服务提供内容、服务流程、服务承诺、收费标准等，并在显著位置公开服务项目、服务指南、工作流程、收费标准、补贴标准和作息制度等
		权益保障制度 保护服务对象的各项权益
		安全管理制度 实行安全管理责任制，建立健全安全管理制度，内容包括但不限于安全培训、安全操作、安全检查、消防、安保、设施设备、人身财产等方面的安全管理
		行政管理制度 明确工作人员的岗位职责和工作流程，实行岗位责任制；建立完善合同、档案等人事管理制度；建立完善财务管理制度，接受社会捐助，保证专款专用，凭证、账簿符合财务相关规定，财务公开；规范设施设备及用品的采购、使用、保养、报废等管理制度

表 A.1 残疾人居家托养机构服务质量评价指标（续）

评价项目		评价内容
服务管理	管理制度	教育培训制度 针对服务人员和管理人员开展理论与操作培训，每位服务人员每年应参加2次、总计不少于12学时的专业服务培训，定期组织岗位技能竞赛，不断提高专业技术水平
		信息管理制度 规范工作人员及服务对象的信息登记、管理、查阅、删除、销毁、更新等；宜在尊重和保护服务对象个人隐私的前提下建立网络信息系统
		投诉处理制度 公开投诉电话和负责人电话，及时受理、处置、答复投诉，规范处理流程和要求 通过设立意见箱、召开家属或监护人座谈会等方式开展服务质量监督 应制定来访接待制度，规范来访接待程序
	安全管理	人身安全 保障服务对象不受凌辱、侵害和虐待 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 为服务人员购买相关意外保险 应考虑服务对象特点，采取必要的措施保障服务人员的人身安全
		卫生安全 按时对服务用具清洁和消毒 加强对服务对象个人卫生的管理、指导和照料
	信息安全	采取相应技术措施，对服务对象相关的个人隐私进行保密，不应泄露、出售及非法向他人提供
		发生隐私信息泄露或丢失时，应立即采取相应补救措施
	应急管理	建立以服务对象噎食、烫伤、摔倒、走失、疾病、受伤等突发意外为重点的应急预案
		定期组织管理人员和服务人员开展应急预案培训及演练
		突发应急情况时，及时启动应急预案，同时逐级汇报，保留完整、真实的应急处理过程记录
	服务记录档案管理	服务机构应为服务对象建立服务记录档案，实行1人1档
		档案内容包括但不限于： ——服务对象信息登记表； ——综合评估报告； ——托养服务合同； ——居家托养服务记录。
		服务机构应实时动态更新服务档案，按档案管理相关规定保存服务记录档案
服务改进	每季度开展1次自我评价	
	应通过满意度调查、定期服务质量跟踪随访、召开座谈会、上门回访等方式收集评价资料，邀请服务对象及其监护人对服务内容和效果等进行满意度评价，收集服务反馈意见和建议	
	定期分析收集评价素材，撰写自查报告，视情况对家属或监护人公开相关自查结果	
	应通过定期召开工作例会、残疾人及其亲友座谈会等方式开展沟通交流，查找问题、分析原因，及时制定针对性措施	
	应对日常工作中发现的问题及时纠正处理，制定整改措施	
	应对评价出具的结果报告及时综合分析，制定有效改进措施，持续提升服务能力和水平	
	服务质量评价应与激励、奖惩制度相结合，调动服务人员积极性	

参 考 文 献

- [1] DB12/T 1218—2023 党政机关食堂服务质量评价与改进规范
 - [2] DB32/T 2020—2012 残疾人托养服务规范
 - [3] DB37/T 4240—2020 城镇残疾人居家托养服务规范
 - [4] DB37/T 4468—2021 农村残疾人居家托养服务规范
 - [5] DB43/T 2362—2022 残疾人托养服务规范
-