

上海市民政局 上海市残疾人联合会

沪民残福发〔2023〕1号

关于印发《困难重度残疾人养护机构 建设和服务指引（试行）》的通知

各区民政局、残联：

为保障残疾人基本养护需求，提升本市残疾人公共服务供给能力和水平，市民政局、市残联根据《关于推进本市“十四五”期间困难重度残疾人养护机构及床位建设的实施意见》（以下简称《实施意见》）有关要求，结合本市工作实际，联合制定了《困难重度残疾人养护机构建设和服务指引（试行）》，现印发你们，请遵照执行。

各区民政局、区残联要根据本市《实施意见》明确的工作任务，按照本指引全面梳理排摸辖区内困难重度残疾人入住需求，推进本

区困难重度残疾人养护机构和床位建设。

上海市民政局

上海市残疾人联合会

2023年5月4日

(此件主动公开)

困难重度残疾人养护机构建设和服务指引（试行）

一、总则

（一）目的和依据

1. 为适应本市困难重度残疾人照料设施建设发展的需要，制订本指引。

2. 本指引主要依据《残疾人托养服务机构建设标准（建标166-2013）》《就业年龄段智力、精神及重度肢体残疾人托养服务规范》（GB/T 37516-2019）以及《残疾人养护机构服务规范》（DB31/T 503-2010）制定，适用于困难重度残疾人照料设施建筑设计和服务，符合困难重度残疾人生理、心理特点，保证困难重度残疾人基本生活质量和照料服务有效开展。

（二）术语

1. 困难重度残疾人养护机构（以下简称“养护机构”）：是指本市根据《关于推进本市“十四五”期间困难重度残疾人养护机构及床位建设的实施意见》（沪民规〔2022〕13号）要求设置并依法登记的，为经评估后有照护需求的困难重度残疾人提供住养和日常生活护理服务的非营利性机构。

2. 困难重度残疾人（以下简称“残疾人”）：是指具有本市户籍18周岁以上不满60周岁，纳入本市最低生活保障覆盖范围，持有本市核发的《中华人民共和国残疾人证》且残疾等级被评为一级、

二级的残疾人或者三级智力残疾人。

3. 助残护理员（以下简称“护理员”）：现阶段是指经过养老护理员专业培训，掌握护理技能，从事残疾人养护服务的专职护理人员。

4. 康复辅助技术咨询师：是指根据功能障碍者的身体功能与结构、活动参与能力及使用环境等因素，综合运用康复辅助技术产品，为功能障碍者提供辅助技术咨询、转介、评估、方案设计、应用指导等服务且取得职业技能等级证书的人员。

二、建设要求

（一）基本规定

1. 养护机构应按照《关于印发〈残疾人服务机构管理办法〉的通知》（民发〔2018〕31号）要求，依法进行登记。

2. 养护机构选址应充分考虑残疾人的特殊性，选择方便残疾人及其家属出入、交通便利的地段。机构的房屋建筑宜为三层或三层以下；与其他建筑合并建设时，应设置于合建建筑的低层部分，且有独立的出入口。

3. 养护机构建设应符合《残疾人托养服务机构建设标准（建标166-2013）》的要求，配备与服务范围相适应的建筑设备和服务场地。建设级别应按寄宿制“二级，床位数80—240区间”标准执行，建筑面积指标数不少于床均36 m²；机构设置床位数大于250张，应按寄宿制“三级，床位数250以上区间”标准执行，建筑面积指标数不少于床均39 m²。

4. 建筑设备包括建筑及排水系统及设备、暖通空调系统及设备、

建筑供电配电系统及设备、弱电系统及设备和无障碍设施、食品卫生、消防安全和通讯报警等基础设施。

5. 宜根据残疾人的残疾类别及特点分别布局建筑物，以防止残疾人走失和相互伤害。宜根据传染病防控要求，布局建筑功能区。

（二）建筑设计

1. 住养居室

（1）应符合《就业年龄段智力、精神及重度肢体残疾人托养服务规范》（GB/T 37516-2019）的要求。

（2）单人间使用面积不小于 10 平方米。

（3）合居型居室每张床位的使用面积不小于 6 平方米。

（4）住养居室适当位置应有标明残疾人的姓名、护理等级和注意事项等内容的标识。

（5）住养居室宜设置卫生间，区域内设置就餐和活动空间。

2. 食堂

（1）应具备能满足残疾人多元化饮食需求的食堂。

（2）食堂应具备食品安全监管部门颁发的《食品经营许可证》。

3. 内设医疗机构

（1）应按照国家卫生健康部门相关要求设置内设医疗机构，承担残疾人常见病、多发病的日常诊疗服务。

（2）内设医疗机构的总建筑面积应不小于 40 m²，各功能室应独立设置。

（3）应建立特殊情况下与上级指导医院的绿色通道。

4. 康复室

宜设置适合残疾人生活技能锻炼等使用的康复活动室。

5. 心理疏导室

(1) 应设置供残疾人和护理员进行心理疏导、心理解压、心理咨询等使用的心理疏导室。

(2) 心理疏导室的布置应温馨、舒适，宜采用易于让使用者获得安全感、心理放松的颜色搭配。

(三) 专门要求

1. 无障碍设计

养护机构内的建筑物应配备基本的无障碍设施，并符合《无障碍设计规范》（GB 50763-2012）的规定，包括但不限于：

- 人员进出口应设置无障碍坡道；
- 过道、洗手间、浴室等应安装双侧扶手；
- 过道宽度应能保证轮椅或辅助行走工具的通行顺畅，过道和各类居室以及洗手间、浴室等不应设置门槛；
- 门窗桌椅尖锐角应设置防撞条和限位器等；
- 电器、开关应有防触电措施；
- 载人电梯应设置适合乘坐轮椅人员使用的操作按钮；
- 无障碍设施应有相应的标志标识和使用提示等。

2. 消防设计

养护机构房屋建筑耐火等级和消防设施的配置，应遵守国家建筑设计防火规范的有关规定，包括但不限于：

- 各楼层宜设置残疾人防灾避难区域,以满足应急救援要求;
- 消防设施标志的设置应符合《消防安全标志设置要求》(GB 15630-1995)的要求;
- 应根据要求配备微型消防站等消防设备。

(四) 建筑设备

1. 给水与排水

养护机构应有给水排水设施,并符合国家相关卫生标准的规定。排水、排污和废弃物的处理应该符合环保法规和有关规定。

2. 供暖、通风与空气调节

养护机构应配置室内温度调节设备,以保证室内温度冬季不低于 16℃、夏季不高于 28℃,并有通风换气装置。

三、服务要求

(一) 岗位设置及人员配置

1. 岗位设置: 养护机构应按照专、兼职相结合的原则,配置与服务范围相适应的管理人员、专业技术人员、护理员和工勤服务人员。

2. 人员配置:

(1) 管理人员配置: 管理人员数量及岗位设置由各区根据需要自行确定。

岗位要求应包括但不限于:

- 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;
- 熟悉残疾人领域相关法律法规与政策,掌握残疾人养护服

务相关专业知识。

(2) 专业技术人员配置：应配备专职医师、护士、康复辅助技术咨询师、财务人员等，有条件的可以聘用康复治疗师或康复护理师，各类专业技术人员均不低于 1 名。应根据实际需求相应扩大专业技术人员的配置。宜聘请一定数量的社会工作者和志愿者以提供心理咨询和心理疏导服务，以及适宜的助残服务。

岗位要求应包括但不限于：

- 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、心理咨询或疏导等专业服务的能力等。

(3) 护理员配置：应按不同护理等级，配备护理员。不同护理区域护理员与残疾人的比例在 1:1.5~1:3.5 为宜。

岗位要求应包括但不限于：

- 持有效的健康合格证且接受护理员相关岗位培训后方可上岗。
- 初建阶段可共享养老护理员专业培训资源完成培训。

(4) 服务人员配置：应根据需求配备相适应的水（电）工、安保、厨师，清洁工等各类服务人员。应根据实际需求相应扩大服务人员的配比，可招募一定数量的志愿者。服务人员应穿着本机构规定的分类制服，穿戴整洁，佩戴服务标识。

岗位要求应包括但不限于：

- 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，并接受相关专业培训。

（二）服务内容

养护机构提供的服务应当包括但不限于生活照料和护理、生活自理能力训练、社会适应能力训练、基本康复、心理康复、个性化康复、保健助医、药品管理、膳食服务等，基本内容应符合《就业年龄段智力、精神及重度肢体残疾人托养服务规范》（GB/T 37516-2019）的要求。

1. 服务提供：入（出）院管理

（1）达成入住协议前养护机构应向残疾人或其家属、监护人提供清晰和准确的服务信息，包括服务设施、服务内容和项目、护理等级、收费标准、服务承诺等。

（2）入住前养护机构应对残疾人进行适宜性观察、评估，有必要的可以进行家访。残疾人应持有 60 天内专业医疗机构或康复机构出具的体检报告及病历，以确定其身体状况稳定并具备入住条件。

（3）正式入住前养护机构应与符合入住条件的残疾人或其监护人等有民事行为能力的责任主体签订试住协议，约定相应的试住时间，试住时间 1 个月为宜。

（4）试住期满，经养护机构综合评定，符合入住条件的，养护机构应与残疾人或其监护人等有民事行为能力的责任主体签订具有法律效力、权责明晰的入住养护协议书，协议一年一签。

（5）养护机构应建立残疾人个人档案，一人一档，详细记录健

康状况及注意事项，并做好存档工作。

(6) 发生协议中约定的视作服务终止的情况时，应及时完成物品清点、财务结算等，办理出院手续，协议即时终止。

(7) 区民政局、区残联要指导养护机构拟制相关协议。协议一般载明下列事项：

——残疾人养护机构的名称、住所、法定代表人或者主要负责人、联系方式；

——残疾人指定的经常联系人或者其监护人等的姓名、住址、身份证明、联系方式；

——服务内容和方式；

——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；

——当事人协商一致的其他内容。

2. 服务保障：信息管理

(1) 残疾人入住时，养护机构应收集包括个人基本情况、养护协议、健康检查等信息，并签订入住、风险告知、委托发药等协议。

(2) 养护期间应及时保存护理、康复评估等记录，应保存重大疾病医疗记录。

(3)应尊重和保护残疾人个人隐私,妥善管理健康和活动等档案。

(4)应公开养护机构的基本信息,包括服务设施、服务内容、残疾人、服务流程、收费标准等。

(5)应根据残疾人或监护人提供的残疾人体检报告,建立残疾人健康档案。

(三) 服务管理

1. 场所要求

(1)住养居室应配备符合残疾人起居特点的家具,各种家具、用具应采用无尖锐角以及突出部分等的设计。

(2)各类场所内存放各类工具、危险物品,以及可自行操作的设备,应设有效防护装置,防止残疾人拿取或误操作。

(3)用于供缺少自制能力和有暴力倾向的残疾人居住的住养居室,应设置适合于采取安全保护和监护措施的设施。

(4)每个住养居室的合适位置及卫生间、公共活动区域应设置紧急呼叫装置。

(5)公共区域和需要监控的区域应加装视频监控设备并具备保留不少于90天的音、视频资料的能力。

(6)过道及应急通道应设有应急照明装置。

(7)食堂餐具应采用无毒、耐高温、不易碎的材料。

(8)内设医疗机构应配备与所开展的诊疗科目相适应的、符合相关规定的诊疗设备。

(9)康复室和心理疏导室宜配备与开展康复服务、心理疏导服

务相适应的必要设备以及康复辅助器具。

(10) 公共标识的设置应符合《标志用公共信息图形符号第 1 部分：通用符号》(GB/T 10001.1-2012) 的要求。

(11) 养护机构配备电梯等特种设备，应按照相关要求办理使用手续。

2. 服务评价与改进

(1) 应定期进行服务质量评价，包括养护机构自我评价和残疾人或监护人评价。养护机构自我评价和残疾人或监护人评价至少每年一次。残疾人或监护人评价时，可采用意见征询、实地察看等方法。养护机构应根据评价结果采取有效措施，持续提高服务质量。

(2) 主管部门应建立评价指标，定期（至少每年一次）对养护机构服务质量进行测评。评价指标包括但不限于以下内容：

——意外伤害事故发生率

——压疮发生率

——服务质量投诉率

——无障碍设施完好率

——护理服务满意度

——康复服务满意度

主管部门根据质量评价情况，指导养护机构加以改进。