

DB 31

上海市地方标准化指导性技术文件

DB 31MZ/Z 003—2024

精神障碍社区康复服务机构管理要求

Management requirements for community-based rehabilitation institution
for mental disorders

2024 - 10 - 30 发布

2024 - 12 - 01 实施

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 管理要求	2
4.1 机构要求	2
4.2 人员要求	2
4.3 场所要求	2
4.4 设施设备	3
4.5 制度管理	3
5 服务要求	3
5.1 服务对象	3
5.2 服务内容	4
5.3 服务程序	4
附录 A（资料性） 保密承诺书	7
附录 B（资料性） 回访记录	8
参考文献	9

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。

本文件由上海市民政局提出并组织实施。

本文件由上海市民政局归口。

本文件起草单位：上海市民政局、上海市卫生健康委员会、上海市残疾人联合会、上海市精神卫生中心、中国质量认证中心有限公司、上海市民政第一精神卫生中心、上海市民政第二精神卫生中心、上海市民政第三精神卫生中心、上海乐宜社工服务中心、上海新途社区健康促进社、上海长宁望前残疾人服务中心。

本文件主要起草人：孙晓红、孙洁怡、张素贤、丛翰文、吴宏、马宁、周萍、蔡军、蒋琳娜、徐敏、张爱香、朱芸、王艳红、沈祝阳。

精神障碍社区康复服务机构管理要求

1 范围

本文件规定了精神障碍社区康复服务机构的管理要求和服务要求。
本文件适用于上海市精神障碍社区康复服务机构的设置和运营管理。

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。

MZ/T 094-2017 社会工作方法 个案工作

DB 31MZ/Z 002-2023 精神障碍社区康复服务规范

3 术语和定义

MZ/T 094-2017、DB 31MZ/Z 002-2023界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

精神障碍 mental disorders

由各种原因引起的感知、情感和思维等精神活动的紊乱或者异常，导致患者明显的心理痛苦或者社会适应等功能损害。

[来源：DB 31MZ/Z 002-2023，3.1]

3.2

精神障碍社区康复 community rehabilitation of mental disorders

让精神障碍患者在社区得到服务，克服疾病所导致的各种功能缺陷，促进躯体功能、心理功能、社会功能和职业功能的康复，从而回归社会的活动。

[来源：DB 31MZ/Z 002-2023，3.2]

3.3

精神障碍社区康复服务机构 community-based rehabilitation institution for mental disorders

为精神障碍患者提供社区康复服务的组织。

注：组织包括依法成立的社会服务机构（民办非企业单位）、事业单位及企业。

3.4

个案管理 case management

以面临多重问题或需要的个人或家庭为服务对象，由精神障碍社区康复服务机构的专业服务人员统筹协调服务过程，促进跨专业合作，满足服务对象复杂需求的整合服务模式。

[来源：MZ/T 094-2017，3.2，有修改]

3.5

个案工作 case work

以有需要的个人或家庭为服务对象，运用个别化的工作方式，增强其解决困难和适应社会的能力，促进其与环境和谐发展的一种专业社会工作方法。

[来源：MZ/T 094-2017，3.1]

4 管理要求

4.1 机构要求

- 4.1.1 应具有独立法人资格并对外公示社会组织法人登记证书或营业执照。
- 4.1.2 业务范围或者经营范围应涉及社会工作、康复医疗服务、残疾人/心智障碍患者康复服务、精神障碍患者康复服务之一。
- 4.1.3 具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录，近三年信用记录良好。
- 4.1.4 参照附录 A 签署保密承诺书并履行相关保密责任。

4.2 人员要求

4.2.1 人员配置

- 4.2.1.1 机构应至少配备 1 名具有 3 年以上相关工作经验的管理人员。
- 4.2.1.2 机构中具有精神卫生、社会工作、心理学相关专业学历或职业资格证书的服务人员应占全体员工的 30%以上。
- 4.2.1.3 机构中专业服务人员与签约服务对象配比不应低于 1:30，其中专职人员不应低于 1:100。

4.2.2 培训要求

- 4.2.2.1 精神障碍社区康复服务从业人员应根据实际需要接受相关的专业知识培训、实务技能培训。
- 4.2.2.2 直接服务人员每年接受的培训不应少于 20 小时。
- 4.2.2.3 培训方式可多样化，包括但不限于外部培训、机构内培训。
- 4.2.2.4 参与评估的专业服务人员应经过精神障碍康复需求评估能力培训。

4.2.3 综合素养

- 4.2.3.1 热爱本职工作，加强职业道德培养，在服务过程中应遵循以下守则：
 - 平等对待服务对象；
 - 坚守保密原则，尊重服务对象合法权利；
 - 持续提升服务技能和服务质量。
- 4.2.3.2 应秉承以复元为导向的精神障碍社区康复服务理念。
- 4.2.3.3 应身心健康状况良好，适宜从事社区康复服务工作。
- 4.2.3.4 应熟悉精神卫生领域相关政策法规、服务规范/要求。
- 4.2.3.5 应具备应对服务中各类突发事件的处理能力。

4.3 场所要求

- 4.3.1 服务场所应符合 DB 31MZ/Z 002-2023 中 5.3 场地设施的要求。
- 4.3.2 机构提供精神障碍社区康复服务的站点或服务场所，应向辖区内相关民政部门报备。
- 4.3.3 固定服务场所面积不应小于 30 m²，有康复活动特殊需要可使用其他外部场地。
- 4.3.4 服务场所应具备开展精神障碍社区康复服务的基本条件，包括但不限于：
 - 康复活动空间；

- 私密的访谈空间；
- 供服务对象休息的安静空间。

4.3.5 应定期排查并消除服务场所中可能存在的安全隐患，包括但不限于：

- 消防安全；
- 可能造成自伤、他伤的物品或设施；
- 不良感官刺激。

4.3.6 应保持舒适、安静、整洁的服务环境。

4.4 设施设备

4.4.1 应配备精神障碍康复评估、康复训练必需的工具。

注：工具包括多种形态，如评估量表、用于引导的图文、音频设备等。

4.4.2 应配备存放服务对象档案、服务记录的存放柜。

4.4.3 服务场所出入口、公共活动空间等重点区域应配置监控设备，视频保存期限不应少于 1 个月，并保护服务对象隐私。

4.4.4 服务场所应配备消防设施并定期检查，确保消防设施能正常使用。

4.5 制度管理

4.5.1 应建立管理组织架构、设置工作岗位、确定岗位职责。

4.5.2 应建立发展目标、中长期发展规划、年度工作计划及总结。

4.5.3 应制定、实施、改进相关文件，包括但不限于：

- 服务管理制度；
- 场所、设施设备管理制度；
- 服务管理制度；
- 人力资源管理制度；
- 后勤保障制度；
- 档案管理制度；
- 安全管理制度；
- 隐私保护制度；
- 督导制度；
- 投诉管理制度；
- 满意度测评制度；
- 持续改进制度。

注：隐私保护制度包括服务对象照片、视频、档案使用制度，监控管理制度，场所使用管理制度等。

4.5.4 应建立应急管理机制，制定应急预案并定期演练，符合 DB 31MZ/Z 002-2023 中第 8 章的特殊情况处置要求。

4.5.5 应建立服务评价与改进机制，符合 DB 31MZ/Z 002-2023 中第 9 章的要求。

5 服务要求

5.1 服务对象

服务对象包括：

- a) 主要服务对象，应为经医疗卫生机构治疗评估后精神病症状稳定，有康复意愿，不需全日住院但需积极康复的患者。
- b) 辅助服务对象，宜包括精神障碍患者家属及照料者。

5.2 服务内容

5.2.1 提供的主要服务内容应包括但不限于：

- 服药训练；
- 预防复发训练；
- 躯体管理训练；
- 生活技能训练；
- 社交技能训练；
- 职业康复训练；
- 心理治疗和康复；
- 同伴支持；
- 日间照料。

5.2.2 提供的辅助服务内容应包括但不限于：

- 家庭支持服务：
 - 社会救助；
 - 社会福利政策和专业康复资源链接；
 - 帮助家庭了解专业康复知识；
 - 照料技能培训；
 - 家庭喘息服务；
 - 建立患者家庭同伴支持网络。
- 社区支持服务：
 - 法律法规和政策宣传；
 - 社区支持网络建构；
 - 友好社区环境建设。

5.3 服务程序

5.3.1 受理申请

5.3.1.1 宜对服务街镇内的服务对象开展排摸，鼓励有需要的服务对象申请康复服务。

5.3.1.2 应受理服务对象的服务申请，包括但不限于以下情况：

- 居（村）民委员会等社区组织协助申请；
- 医疗卫生机构协助申请；
- 个人申请。

5.3.2 适宜性评估

5.3.2.1 应在服务对象提出康复服务申请后的5个工作日内完成适宜性评估并出具评估结果。

5.3.2.2 适宜性评估应由具有精神卫生、社会工作或心理学相关专业的人员完成，。

5.3.2.3 适宜性评估的内容应包括核实申请人的基础信息、申请人的社区康复需求和接受康复服务意愿。

注：基础信息包括申请人是否曾经接受过医疗卫生机构诊断和治疗，是否病情稳定等情况。

- 5.3.2.4 可通过查阅资料、电话访谈、视讯、面访、小组评估等方式了解申请人的社区康复需求和接受康复服务意愿。
- 5.3.2.5 若机构无法接受服务申请应向服务对象及主管部门说明原因。
- 5.3.2.6 因机构承接能力不足而无法接受申请，需要申请人等候时间超过 3 个月的，应向所在辖区内相关民政部门报备，安排转介。
- 5.3.2.7 对于未曾就医的疑似精神障碍患者，应建议其到医疗卫生机构就诊。

5.3.3 综合评估

- 5.3.3.1 自适宜性评估通过后的 10 个工作日内，应在服务对象或家属、照料者知情同意的情况下，组织评估团队对服务对象进行综合评估，并出具评估意见。
- 5.3.3.2 评估工具宜参照 DB 31MZ/Z 002-2023 附录 G、H、I、J 给出的各项评估表。
- 5.3.3.3 评估组组成人员应包括精神卫生专业服务人员、社会工作者等，人数为单数且不少于 3 人。
- 5.3.3.4 应按照 DB 31MZ/Z 002-2023 中基线评估的方法开展综合评估。
- 5.3.3.5 评估意见应包括服务对象当前是否适合参加社区康复和康复服务类型等内容。
- 5.3.3.6 应根据评估意见，确认是否接受服务申请和制定个性化康复计划。

5.3.4 签约建档

- 5.3.4.1 应与确认服务的服务对象或家属签订服务协议，主动告知服务对象或家属、照料者服务内容、方式、时限、双方权利与义务等内容。
- 5.3.4.2 服务协议的形式宜参照 DB 31MZ/Z 002-2023 附录 F 的要求。
- 5.3.4.3 应为服务对象建立档案，形成一人一档，内容包括基本情况登记、综合评估、个人康复计划、服务记录等材料，并由服务对象、家属或照料者授权的照料人签字确认。
- 5.3.4.4 基本情况登记表的形式宜参照 DB 31MZ/Z 002-2023 附录 E 的要求。

5.3.5 提供服务

- 5.3.5.1 应遵循 DB 31MZ/Z 002-2023 中第 4 章的服务基本原则。
- 5.3.5.2 应由机构专职的专业服务人员负责个案管理。
- 5.3.5.3 应基于个性化康复计划，组建与服务内容相匹配的服务团队为服务对象提供主要服务。
注：服务团队中的人员包括专职、兼职或志愿服务的专业服务人员。
- 5.3.5.4 应由社会工作者为服务对象的家庭及社区提供辅助服务。
- 5.3.5.5 应对经评估有必要的服务对象开展个案工作，接受个案工作的服务对象占比不宜低于 10%。
- 5.3.5.6 应根据服务对象共性需求开展集体康复活动，每次集体康复活动至少配置 2 名服务人员，每名服务对象全年累计参加康复活动宜大于 4 次。
- 5.3.5.7 应保持对服务对象提供关怀，每季度不少于 1 次，方式包括面访、电话、视讯、微信等。
- 5.3.5.8 应为每位服务对象建立服务记录，包含个性化康复计划的执行情况并定期归档。
- 5.3.5.9 对于连续 6 个月不接受社区康复服务的签约服务对象，应主动上报主管部门。

5.3.6 阶段性评估

- 5.3.6.1 应按照 DB 31MZ/Z 002-2023 中过程评估的要求定期组织专业服务人员或服务对象的康复效果、疾病状态、生活自理能力、就业意愿和就业能力等情况开展评估。
- 5.3.6.2 定期评估应每 6 个月至少开展一次，评估组人员应至少包括精神卫生专业服务人员、社会工作者各 1 人。

5.3.6.3 若服务对象在社区康复期间病情复发，应立即通知家属或照料人，及时协助服务对象转入医疗卫生机构开展救治，并向所在辖区内相关民政部门报告。

5.3.7 结案与回访

5.3.7.1 服务对象处于下列情形之一的，机构应进行结案处理：

- 病情复发转介至医疗卫生机构治疗；
- 需转异地或者其他社区康复服务机构；
- 服务对象已基本康复，可在社区正常生活；
- 实现就业或者辅助性就业；
- 服务对象主动申请退出服务；
- 服务对象连续 1 年以上不参加社区康复服务。

5.3.7.2 结案后 1 个月内应完成首次回访，1 年内回访不少于 1 次。

5.3.7.3 宜由原服务提供者担任回访人员，可采用电话、视讯、面访等方式进行回访并形成记录。

5.3.7.4 回访的内容以及记录形式参照附录 B。

5.3.7.5 应在回访结束后 2 个工作日内，汇总回访过程和结果。

附录 A
(资料性)
保密承诺书

图A.1给出了保密承诺书的内容示例。

保密承诺书

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国精神卫生法》等规定，在为精神障碍患者提供社区康复服务过程中，(机构名称)_____郑重承诺：

- 1.严格遵守保密原则，未经精神障碍患者及监护人（含经监护人授权的照料人）同意，不得向第三方透露涉及患者个人身份信息和其他可能危害精神障碍患者权益的隐私信息。
- 2.保管好精神障碍患者的社区康复服务资料。
- 3.保密原则例外。经社会工作者或精神科医师评估，认为精神障碍患者有可能出现行为失控危及自身和他人人身安全或司法机关介入调查时，社会工作者有权利告知患者家属、主管医生、护士或配合司法机关提供相关真实资料。
- 4.有专门规定的按其规定执行。

承诺人（精神障碍社区康复服务机构法定代表人）：
年 月 日

图 A.1 保密承诺书

附录 B
(资料性)
回访记录

图B.1给出了回访记录的内容示例。

回访记录

姓名：

回访内容	
<input type="checkbox"/> 就业患者	1. 能完成岗位任务，履行岗位职责 <input type="checkbox"/> 高效完成 <input type="checkbox"/> 基本完成 <input type="checkbox"/> 不能完成 2. 能良好处理人际关系 <input type="checkbox"/> 很好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 糟糕 3. 工作满意度 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意
<input type="checkbox"/> 接受其他类型社区康复服务患者	1. 生活自理状况 <input type="checkbox"/> 能自我照料 <input type="checkbox"/> 需要协助 <input type="checkbox"/> 不能独立生活 2. 参加劳动状况 <input type="checkbox"/> 没有问题 <input type="checkbox"/> 基本可以 <input type="checkbox"/> 不能 3. 理解交流状况 <input type="checkbox"/> 没有困难 <input type="checkbox"/> 轻度困难 <input type="checkbox"/> 困难
<input type="checkbox"/> 结束康复服务且无就业、未接受其他社区康复服务的对象	1. 生活自理，能自我照料 <input type="checkbox"/> 完全没有问题 <input type="checkbox"/> 基本可以 <input type="checkbox"/> 完全不能 2. 功能恢复，能参加劳动 <input type="checkbox"/> 完全没有问题 <input type="checkbox"/> 基本可以 <input type="checkbox"/> 完全不能 3. 社会参与，能无障碍交流 <input type="checkbox"/> 完全没有问题 <input type="checkbox"/> 基本可以 <input type="checkbox"/> 完全不能
<input type="checkbox"/> 是否规律服药	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否

回访人员签名： _____ 回访日期： _____ 年 月 日

图 B.1 回访记录

参 考 文 献

- [1] 关于加快精神障碍社区康复服务发展的意见（民发〔2017〕167号）
 - [2] 关于印发《精神障碍社区康复服务工作规范》的通知（民发〔2020〕147号）
 - [3] 关于积极推行政府购买精神障碍社区康复服务工作的指导意见（民发〔2020〕148号）
 - [4] 关于开展“精康融合行动”的通知（民发〔2022〕104号）
 - [5] 关于印发严重精神障碍管理治疗工作规范（2018年版）的通知（国卫疾控发〔2018〕13号）
 - [6] 关于印发《精神障碍社区康复服务资源共享与转介管理办法》的通知（民发〔2023〕70号）
 - [7] 关于推进本市精神障碍社区康复服务发展的实施意见（沪民残福发〔2023〕4号）
-