

TXXXXX

湖州市质量与标准化协会

T/XXXX XXX—2026

残疾人社区康复服务指南

（征求意见稿）

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 服务原则 1

5 服务内容 2

6 服务流程 3

7 服务管理 3

8 评价与改进 4

参考文献 5

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。

本文件由德清县残疾人联合会提出。

本文件由湖州市质量与标准化协会归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

残疾人社区康复服务指南

1 范围

本文件提供了残疾人社区康复服务的服务原则、服务内容、服务流程、服务管理和评价与改进等内容指导。

本文件适用于助残社会组织面向城乡社区残疾人开展社区康复服务活动。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

残疾人社区康复服务

依托城乡社区阵地，助残社会组织整合医疗、教育、职业、社会等资源，因地制宜、就近就便地为辖区残疾人提供残疾预防和宣传、康复需求调查评估、康复指导、转介与随访、信息咨询与知识普及等服务。

4 服务原则

4.1 公益普惠

立足社区公共服务定位，面向各类残疾人开展普惠性康复服务，保障服务公平可及，让符合条件的残疾人都能便捷获得适宜的社区康复服务。

4.2 以人为本

充分尊重残疾人及家属的意愿与人格尊严，以帮助残疾人恢复或者补偿功能，减轻功能障碍，增强生活自理和社会参与能力作为根本目标。

4.3 需求导向

以残疾人个体康复需求为核心，结合残疾类型、残疾等级、年龄阶段、身体状况、生活环境等因素开展个性化评估，制定差异化康复方案，注重服务实效性。

4.4 专业规范

综合运用医学、教育、职业、社会、心理和辅助器具等专业措施，严格按照标准化的服务流程、操作规范和服务标准开展康复服务。

5 服务内容

5.1 残疾预防和宣传

5.1.1 为预防致残性伤害和残疾的发生，开展以下干预措施，包括但不限于：

- 免疫接种、围产期保健、孕前孕期预防性健康咨询；
- 交通安全、公共场所安全宣教，减少意外伤害、暴力伤害；
- 普及健康生活方式、精神卫生知识，规避各类致残危险因素；
- 安全照护科普，针对老人、儿童、高危人群开展防护指导。

5.1.2 为预防损伤后形成残疾，开展以下干预措施，包括但不限于：

- 残疾早期筛查、辖区居民定期健康体检；
- 慢性病、外伤、神经损伤等危险因素管控，纠正不良生活习惯；
- 并发症预防宣教，损伤后早期医疗介入、早期康复干预。

5.1.3 为预防残疾后出现残障，开展以下干预措施，包括但不限于：

- 持续性功能康复训练；
- 假肢、矫形器、生活辅助器具适配与使用指导；
- 康复咨询、居家支持性医疗与护理服务；
- 必要的代偿、矫形类手术转介对接。

5.2 康复需求调查评估

5.2.1 通过调查服务对象的一般资料、既往史、康复状况、社会方面相关问题，对辖区残疾人的功能障碍性质、部位、范围、严重程度、预后及康复潜能等进行全面摸排。

5.2.2 从服务对象的身体功能、日常生活能力、心理状态、社会参与能力、居家环境适配等维度，为服务对象开展康复评估。

5.2.3 根据评估结果，为每位服务对象制定个性化、阶段性的社区康复方案。

5.2.4 建立残疾人社区康复服务档案，并依据康复进度动态复评，同步调整个性化康复方案。

5.3 康复指导

5.3.1 结合残疾人功能障碍、经济条件、社区资源条件，协助家庭医生签约，开展居家、社区内基本公共卫生服务和健康管理。

5.3.2 开展居家康复指导，指导残疾人及家属掌握居家康复训练方法、护理技巧、安全防护要点等。

5.3.3 指导残疾人及家属自制简易居家康复器具、自助辅助用具，用简单、实用的方法协助残疾人进行功能活动。

5.3.4 提供辅助器具的品类、适配渠道等相关信息，指导残疾人及家属正确选购、使用辅助器具。

5.3.5 根据残疾人肢体、感官功能障碍情况，评估家庭、社区公共空间无障碍改造需求，提供改造方案建议，协助落实无障碍设施调整。

5.3.6 针对残疾人自卑、焦虑、抑郁等心理问题，通过沟通、疏导、鼓励，指导开展心理康复与社会融入支持。

5.3.7 引导残疾人家属理解、关心残疾人，并支持、配合其康复训练。

5.3.8 搭建残疾人交流互动平台，引导具有相似残疾或康复需求的残疾人及家属组建互助小组，分享康复经验、资讯信息等。

5.4 转介与随访

- 5.4.1 经评定存在社区无法提供的专项康复需求时启动转介，如物理治疗、专科手术、职业康复等。
- 5.4.2 向残疾人及家属告知有关转介服务的信息，如康复机构信息、服务项目、收费标准、预期效果等。
- 5.4.3 确定需要转介后，协助残疾人及家属对接康复机构进行就诊预约、手续办理等。
- 5.4.4 完成转介后持续跟踪随访，确认康复成效，判断是否需要二次转介、居家康复等后续服务。

5.5 信息咨询与知识普及

- 5.5.1 开展社区残疾预防宣传，普及残疾早筛、早防、早治知识，降低残疾发生和加重风险。
- 5.5.2 向残疾人及家属普及疾病管理、康复训练方法、并发症预防、辅助器具使用等专业知识，提升家庭自我康复能力。
- 5.5.3 解读残疾人康复、补贴、救助、就业、医保、无障碍保障等相关政策，协助残疾人申报各类康复帮扶项目、补贴资金。

6 服务流程

6.1 前期准备

通过入户走访、社区排查、线上登记、主动申报等方式，全面摸排社区残疾人康复需求，核实服务对象基本信息、残疾情况、健康状况、服务诉求，建立服务对象需求台账。

6.2 方案制定

由工作人员开展一对一康复评估，结合服务对象实际情况，制定个性化康复服务方案，明确服务周期、服务频次、服务内容及阶段目标，经服务对象或家属确认后实施。

6.3 服务实施

按照服务方案开展定点康复、入户康复、小组活动、知识普及、心理疏导等各类专项服务，严格遵守专业操作规范，做好服务过程记录。根据服务对象康复进展，动态调整服务内容和服务方式。

6.4 跟踪回访

定期对服务对象进行回访，了解康复效果、服务满意度、新增需求，及时解决服务过程中存在的问题。对康复效果达标、功能恢复稳定的对象，可转为常态化随访服务；对需求变化、病情变动的对象，及时更新康复方案。

7 服务管理

7.1 人员管理

- 7.1.1 建立从业人员岗位职责、工作标准，定期对从业人员的专业能力、服务质量、工作成效开展考核，考核结果与岗位调整、绩效奖惩挂钩。

7.1.2 定期开展政策法规、职业道德、专业技能、安全规范等培训，建立从业人员档案，记录培训、考核、服务情况。

7.2 服务质量管理

7.2.1 建立服务质量自查、抽查、督查机制，定期核查服务频次、服务内容、服务记录、康复效果。

7.2.2 设立服务投诉渠道，及时受理、处置残疾人及家属的投诉建议，持续优化服务流程。

7.3 资源管理

7.3.1 规范康复设备、辅助器具、物资耗材的采购、登记、使用、维护、报废管理，建立物资台账，定期盘点核查。

7.3.2 整合社区内外康复服务资源，联合医疗机构、公益机构、志愿者团队等多方力量，搭建社区康复服务资源体系，根据服务需求动态调配资源。

7.3.3 依托现有社区公共服务阵地，完善康复活动空间与设施配置，盘活闲置场地、设备资源，拓展社区康复服务承载能力。

7.4 安全管理

7.4.1 制定康复服务安全管理制度和突发事件应急处置预案，针对训练损伤、突发疾病、意外伤害、火灾、触电等突发情况制定处置流程。

7.4.2 服务前排查服务对象身体状况，根据服务对象身体耐受能力开展相适应的康复训练，训练过程全程监护。

7.4.3 定期开展场地、设备安全检查，落实消防、防滑、防摔倒、防磕碰等安全防护措施，配备急救药品和应急设备。

7.4.4 定期开展安全应急演练，提升从业人员的基础急救知识和应急处置能力。

7.5 档案管理

7.5.1 为每位服务对象建立专属康复服务档案，将服务对象的基本信息、康复评估报告、个性化服务方案、服务记录表、回访记录、转介记录、康复效果评价、辅助器具服务记录等资料及时归档。

7.5.2 规范档案和数据管理，档案查阅、调取、借阅需履行登记手续，档案存储环境和留存期限按有关规定执行。

8 评价与改进

8.1 评价

8.1.1 评价方式包括助残社会组织自我总结与评价、社区残疾人家庭满意度测评、主管单位评价等。自我总结与评价每半年至少开展1次，满意度测评或主管单位评价每年至少开展1次。

8.1.2 评价维度至少包括服务规范性、服务覆盖率、服务频次达标率、康复效果、服务满意度、安全管理、档案管理、政策落实、资源整合等方面。

8.2 改进

8.2.1 定期整理服务档案，分析服务成效，查找问题，优化服务流程。

8.2.2 依据评价结果查漏补缺，学习先进的管理和服务经验，采取相关措施，持续改进服务质量。

参 考 文 献

- [1] 《残疾预防和残疾人康复条例》（国务院令675号）
 - [2] 《中国残联 民政部 国家卫生健康委关于印发〈残疾人社区康复工作标准〉的通知》（残联函〔2019〕206号）
-