

ICS 03.080.99
CCS A 12

DB 11

北京市地方标准

DB11/T 2145—2023

残疾人温馨家园服务规范

Service specification for disabled persons' sweet home

2023 - 09 - 25 发布

2024 - 01 - 01 实施

北京市市场监督管理局 发布

目 次

前言.....	11
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.....	2
5 场所要求.....	2
6 服务类型.....	3
7 服务对象及服务内容.....	3
8 服务流程及要求.....	3
9 服务管理要求.....	5
10 评价与改进.....	6
附录 A（资料性） 功能区设置示例	7
附录 B（资料性） 标志牌图标样式示意图	8
附录 C（规范性） 服务类型目录	9
附录 D（资料性） 各类残疾人不同场景下服务内容目录示例	12
附录 E（资料性） 各类服务对象的具体服务需求指引示例	16
附录 F（资料性） 需求评估表	19
参考文献.....	23

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。

本文件由北京市残疾人联合会提出并归口。

本文件由北京市残疾人联合会组织实施。

本文件起草单位：北京市残疾人联合会、北京市标准化研究院。

本文件主要起草人：王响平、杨泰峰、史菁培、张劲松、王海虹、张克。

残疾人温馨家园服务规范

1 范围

本文件给出了残疾人温馨家园的服务原则，规定了场所要求、服务类型、服务对象及服务内容、服务流程及要求、服务管理要求、评价与改进。

本文件适用于残疾人温馨家园的服务和管理。

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。

- GB 2894 安全标志及其使用导则
- GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号
- GB/T 10001.9 公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号
- GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志
- GB/T 15566.1 公共信息导向系统 设置原则与要求 第1部分：总则
- GB 15630 消防安全标志设置要求
- GB/T 18883 室内空气质量标准
- GB/T 19095 生活垃圾分类标志
- GB/T 26341 残疾人残疾分类和分级
- GB 37488 公共场所卫生指标及限值要求
- GB/T 37516 就业年龄段智力、精神及重度肢体残疾人托养服务规范
- GB 50016 建筑设计防火规范
- GB 50140 建筑灭火器配置设计规范
- GB 50222 建筑内部装修设计防火规范
- GB 50763 无障碍设计规范
- GB 55019 建筑与市政工程无障碍通用规范
- DB11/T 856 门牌、楼牌 设置规范
- DB11/T 1550 残疾人社区康复站服务规范
- DB11/ 1950 公共建筑无障碍设计标准

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

残疾人温馨家园 disabled persons' sweet home

依托本辖区公共服务资源建立的，以各类残疾人为服务对象，提供就业、康复、日间照料、文化娱乐、体育健身等公益性服务的综合性服务载体。

4 服务原则

4.1 政府主导，多元参与

政府将残疾人事业纳入国民经济和社会发展规划，加强领导，综合协调；鼓励和支持社会力量参与家园建设，动员社会理解、尊重、关心、帮助残疾人。

4.2 尊重生命，以人为本

尊重差异、尊重残疾人的固有尊严、自身特性和自主选择；坚持男女平等，尊重残疾儿童逐渐发展的能力，做符合残疾儿童最佳利益的选择。

4.3 维护权益，赋权赋能

维护残疾人政治、经济、文化、社会和家庭生活等方面享有的平等权利，团结、激励残疾人自尊、自信、自强、自立。

4.4 融合发展，全面覆盖

构建包容性社区，不歧视（无差别待遇），促进机会均等、残疾人切实参与和融入社会。

5 场所要求

5.1 服务环境

5.1.1 残疾人温馨家园（以下简称“家园”）应按功能要求、服务流程和残疾人特点要求设置各类功能区域，包括但不限于康复、就业、康复辅助器具、文体活动等功能区，以及管理、设备、仓库等辅助用房，相关功能区设置示例见附录 A。消防设施的配置应符合 GB 50140 的要求。

5.1.2 家园宜选择在低层建筑。与其他建筑合并建设的，应设置在合建建筑的低层部分。当与相关服务残疾人或其他类型的建筑合建时，宜有独立的出入口。

5.1.3 室内外应符合无障碍建设要求，设置无障碍卫生间，二层及以上建筑的设置无障碍电梯或残疾人专用坡道等。无障碍设计应符合 GB 50763、GB 55019 和 DB11/ 1950 相关要求。

5.1.4 装修装饰材料防火要求符合 GB 50222 和 GB 50016 相关燃烧性能等级要求；装修材料应环保无害，符合国家强制性标准相关规定。

5.1.5 应根据辖区特色、服务对象特点进行环境布置。室内外活动场所地势平坦、通风、采光良好。室内应适于残疾人行走和使用，地板平整，房间整洁，通道和门口宽敞畅通。

5.1.6 保持室内外活动场所干净、整洁、无异味，垃圾日产日清，场所卫生应符合 GB 37488 的要求。室内空气质量应符合 GB/T 18883 的要求。

5.1.7 应按照场所功能区划配备办公设施设备、多媒体设备和应急物资，并配备适合日常服务和活动所需的器材、辅具、教具等设施设备，设施设备应状态良好，功能正常、有效。

5.1.8 应设置完善且明显的标识系统，宜设置指导视力残疾人和听力残疾人的触摸式语音提示系统、光学识别提示系统等。

5.2 标识标志

5.2.1 家园命名为“区名称+地域+温馨家园”，同一辖区有两个以上同类型家园的，命名为“区名称+地域+第 X 温馨家园”，门楣、门牌、标志牌等标识应统一规范，门牌标识符合 DB11/T 856 的规定，标志牌图标样式见附录 B。

5.2.2 开放时间、办事指南、服务项目、服务对象、服务流程、服务标准、人员资质等内容应在显著位置予以公示。

5.2.3 家园内功能区域应设置公共信息标志及导向系统、安全标志及无障碍标志，设置要求如下：

- a) 公共信息标志及导向系统应符合 GB/T 10001.1、GB/T 19095 的要求，设置应符合 GB/T 15566.1 要求；
- b) 安全标志应符合 GB 2894、GB 13495.1 的要求，消防安全标志设置应符合 GB 15630 的规定；
- c) 无障碍标识应符合 GB/T 10001.9 的要求。

5.2.4 标识和标志完整、清晰，便于服务对象辨认。

6 服务类型

6.1 家园应根据服务对象需求、结合自身条件开展相关服务，服务类型如下：

- 基础服务：家园日常运营最基本的内容，包括但不限于需求调查和响应、政策咨询及帮办、行政事项办理、网络、阅览服务和健康安全宣传等；
- 赋能服务：提升残疾人生活和生计能力、建立信心的服务，包括但不限于生活照料服务技能培训、培育自助小组等；
- 照料服务：支持残疾人自理和从事家务方面的服务，包括但不限于生活照料服务、生活事项代办、重度残疾人日间照料服务等；
- 项目服务：结合现有政策和项目资源可实现的服务，包括但不限于职业康复劳动项目、帮扶性就业基地项目、支持性就业培训项目、康复服务项目、辅具服务项目、心理健康项目、法律维权项目等；
- 其他服务：根据本地特色和残疾人特点设计的其他服务，包括但不限于个案服务、家庭服务、无障碍服务、社会服务、志愿服务、其他因地制宜的服务等。

6.2 各项服务类型的服务类型目录应符合附录 C 的要求。

7 服务对象及服务内容

7.1 服务对象

应以服务本辖区残疾人为主，面向视力、听力、言语、肢体、智力、精神等各类别、各等级残疾人提供相关服务，残疾人的分类分级应符合 GB/T 26341 的规定。

7.2 服务内容

7.2.1 为残疾人提供服务应遵循如下礼仪要求：

- 进行入户访视前应先征得对方同意；
- 提供服务前，应先向监护人了解基本情况；
- 碰触服务对象身体或物品前，需提前征得同意；
- 不代替服务对象做和他们有关的决定；
- 保护残疾人隐私和信息安全，进行合影和拍照前先征得服务对象同意，并预留适当的位置，避免对伤残部位做特写拍摄。

7.2.2 各类服务对象不同场景下的具体服务内容见附录 D，具体服务需求指引见附录 E。

8 服务流程及要求

8.1 服务流程图

家园服务流程如图1所示。

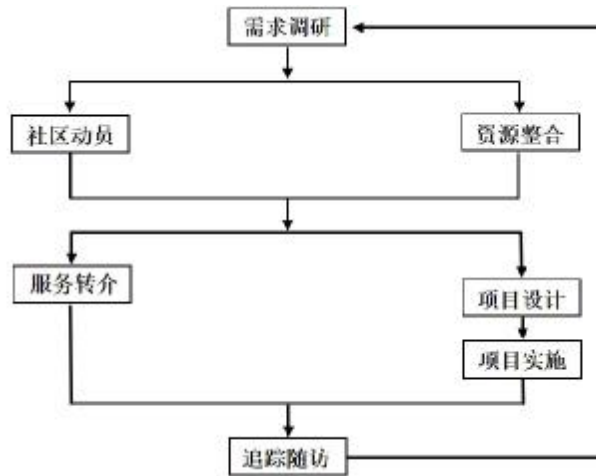


图1 服务流程图

8.2 需求调研

8.2.1 通过现场接待、上门走访等方式，从辖区整体情况、残疾人人口情况、保障情况、健康、收入等方面收集相关信息，了解残疾人及其生活情况。

8.2.2 对残疾人存在的障碍进行评估，与残疾人及其家庭确定优先响应的需求。并填写需求评估表（见附录F）。

8.2.3 分析残疾人及其家庭、社区、社会力量的责任和可提供的支持。

8.2.4 分析残疾人及其家庭面临的现实问题和产生问题的原因及影响，明确工作目标。

8.2.5 分析满足残疾人需求的可利用资源，包括但不限于人力资源、信息资源、物质资源（基础设施、建筑、交通、设备、经济资源）。

8.3 社区动员和资源整合

8.3.1 动员残疾人走出家门，参与社区活动、扩大社交范围，参与社会生活。

8.3.2 动员社区居民参与家园活动，了解残疾人并提供支持；动员商户（菜店、理发店、食堂等）、辖区单位等向残疾人开放，提供合理便利和无障碍服务。

8.3.3 获取并整合各类助残服务资源，建立志愿服务团体。

8.4 服务转介

8.4.1 在社区动员和资源整合基础上，及时针对残疾人的需求开展对应的转介服务。

8.4.2 了解供需双方的意愿和条件，做好沟通和转介记录并追踪转介后的情况。

8.5 项目设计

8.5.1 现有资源和转介无法响应、且具有共性的需求，应设计服务项目；不同项目兼顾各残疾类别、性别、年龄。

8.5.2 制定项目实施计划，内容包括但不限于：

- 目的、预期结果、需要做的工作；
- 质量、进度、服务人数、覆盖范围、费用、风险分析；

- 监督和评估计划；
- 所需的人员、场地、技术、设备、器材等。
- 预算。

8.6 项目实施

- 8.6.1 服务项目实施可通过直接组织实施或购买专项服务的形式开展。
- 8.6.2 项目资金单独建账，即时更新，向资方公开。
- 8.6.3 招募和培训工作人员，并符合以下要求：
- 优先招募本社区人员、残疾人及其家庭成员；
 - 招募的人员具备胜任工作任务的能力和经历；
 - 针对工作人员开展培训，包括残障意识、残疾人权益保护、残疾人政策与服务、小组活动、职业伦理、心理、社工知识等，开展同行交流，并提供继续教育和支持。
- 8.6.4 完成计划内活动，并定期对各阶段信息进行收集和分析，并将相关资料归档管理。
- 8.6.5 应定期对服务情况进行分类统计分析，及时上报主管部门。

9 服务管理要求

9.1 运营管理

- 9.1.1 承接家园空间托管方应依法登记注册，具有3年及以上的助残服务实践经验。
- 9.1.2 每周提供服务的时间应不少于5天，节假日按需开放。
- 9.1.3 应建立健全规章制度。包括但不限于一次性告知、代办服务、安全值守、投诉处理等服务管理制度，以及人员管理、资产管理、档案管理、学习培训、岗位责任、自我评价等内部管理制度。
- 9.1.4 应根据需要与服务对象签订协议，明确双方的权利和义务。
- 9.1.5 各项服务应有服务规范、操作规程等，明确服务内容、时间、地点、流程、质量要求等。
- 9.1.6 应采取电话、面谈等方式进行服务随访，做好相关记录并存档。
- 9.1.7 应建立投诉处理机制，并公布投诉电话。

9.2 服务人员

- 9.2.1 服务人员包括1名及以上专职管理人员和2名及以上综合服务人员，按服务项目配置相应的专业服务人员。
- 9.2.2 应具备服务残疾人相应的专业知识和技能，根据服务需要提供健康证明和相关职业资质。
- 9.2.3 应接受过残疾人基本生理、心理知识、手语、服务知识、安全等培训，鼓励有条件的服务人员参与社会工作者培训。每年业务培训应不少于1次，培训课时不少于16学时。
- 9.2.4 服务人员仪容仪表整洁、言行举止大方得体。

9.3 安全管理

- 9.3.1 应建立健全设备设施、人身与财产、消防安全、食品安全、卫生、康复、信息、应急管理等相关安全管理制度。
- 9.3.2 应以适合残疾人特性的方式，告知灾害信息、应对方式，并提供必要援助。
- 9.3.3 应定期进行安全和消防检查，组织应急演练。
- 9.3.4 服务过程中观察残疾人的身体状态和情绪变化，出现异常时应及时采取相应措施。
- 9.3.5 应预留残疾人监护人或联系人的联系方式，确保联系畅通。

9.4 记录与档案管理

9.4.1 应建立完善的记录和档案，包括但不限于联系服务台账、服务对象档案、培训和服务、活动记录档案、安全管理档案等。各类档案应齐全，分类成册，及时更新，动态管理。

9.4.2 联系服务台账包括但不限于日期、联系服务对象姓名、联系方式、联系服务的具体内容等。

9.4.3 服务对象档案内容包括但不限于服务对象个人基本情况、需求评估情况、服务计划、服务过程记录、状态改善情况（服务效果）等。

9.4.4 培训和服务、活动记录档案内容包括但不限于培训，服务、活动方案、签到表、活动照片和信息、总结等。

9.4.5 安全管理档案内容包括但不限于安全检查表、风险评估记录、应急预案、应急物资目录、应急演练记录等。

9.4.6 应加强档案信息安全管理，实施服务信息化管理。

10 评价与改进

10.1 应建立评价制度，定期开展评价。

10.2 评价可采用问卷、访谈、个案评价、座谈、查看档案等方式进行。

10.3 评价包括但不限于问题解决、效率、效果、影响、供需匹配程度和可持续性等内容。

10.4 应根据评价结果进行分析、整理、汇总，形成服务改进方案，持续改进和提高服务质量。

附 录 A
(资料性)
功能区设置示例

表A.1给出了家园各类功能区设置示例。

表A.1 功能区设置示例表

功能区设置	功能设置
康复功能区	以康复业务为主导，运用医疗、教育、职业、社会、工程、心理等康复手段，使残疾人的身心功能得到补偿或替代，职业能力和社会生活能力得到改善。
辅具功能区	以辅助器具展示、租借、维修为主。
职业康复劳动功能区	为就业困难但有一定劳动能力和劳动愿望的智力残疾人、稳定期精神残疾人，提供简单劳动、技能训练、康复训练和托管养护等综合性、公益性服务，提供包括生产性、生活性、服务性劳动项目，应符合职业安全健康相关要求。

附录 B
(资料性)
标志牌图标样式示意图

图B.1给出了标志牌图标样式示意图。



图 B.1 标志牌图标样式示意图

附 录 C
(规范性)
服务类型目录

表C.1给出了家园的服务类型目录。

表C.1 服务类型目录

服务类型	基本项目	服务内容参考	适用范围
基础服务	需求调查和响应	在提供服务前,对服务对象需求、服务市场等相关信息进行调查,并对服务对象诉求做出回应。包括定期入户、观察了解残疾人的情况,并记入档案;根据残疾人的实际需求和主观愿望,实施服务对接,并对对接结果进行跟踪等服务。	结合服务对象需求设置服务内容,扩大本区域内服务对象人群覆盖率。
	政策咨询及帮办	对服务对象提出的各项惠残政策疑问进行解答,根据服务对象的申请,协助办理各项惠残业务,包括为服务对象提供相关政策咨询、帮助办理残疾人证、一卡通激活、辅具网上申请等服务。	
	网络、阅览服务	为残疾人提供图书借阅、互联网访问服务,包括为服务对象提供图书阅览和免费上网等服务。	
	健康安全宣传	向残疾人及家属普及疾病预防、健康维护、护理和辅具、安全知识等,内容包括但不限于残疾和残疾加重预防、疾病预防、慢性病、疼痛、睡眠、服药管理、防疫及其他健康安全知识普及等。	
赋能服务	技能培训	在家园开展的提高残疾人生活和生计能力的培训,包括生活技能培训、就业技能培训和其他促进独立生活、融入社会的培训等。培训内容包括但不限于:烘焙、理发、美容、美甲培训,出行、订餐等生活软件(App)使用培训等。	结合服务对象需求设置服务内容,扩大本区域内服务对象人群覆盖率。
	培育自助小组	支持需求相同的残疾人及其家人组成自助小组,相互支持,相互帮助,解决面临的共同问题,包括兴趣小组和功能小组。兴趣小组包括体育类、文化类、手工类和其他类兴趣小组。功能小组包括生计发展、志愿服务、宣传倡导和其他类功能小组。	
照料服务	生活照料服务	为解决残疾人生活障碍提供的照顾性的支持服务,包括但不限于提供餐食、理发、助浴、体检、家政等。	针对不具备相应的生活自理能力、家庭缺乏相应的经济能力和照料能力的,或山区等生活服务资源匮乏辖区的服务对象提供照料服务。
	生活代办事项服务	无偿为残疾人购物、就医、出行、办事等提供协助、陪同、代理服务,包括但不限于为服务对象提供包括办理相关证件或手续,代购日常用品、药品,陪同出行和就医,及其他生活代办等。	
	重度残疾人日间照料服务	为符合条件的智力、精神和重度肢体残疾人,在社区中以日间照看的方式,主要提供生活照料、生活自理能力和社会适应能力训练、职业康复和劳动技能训练,以及运动功能训练等服务,服务应符合GB/T 37516的要求。	
项目服务	职业康复劳动项目	为就业困难但有一定劳动能力和劳动愿望的智力残疾人、稳定期精神残疾人,提供简单劳动、技能训练、康复训练和托管养护等综合性、公益性服务的项目,提供包括生产性、生活性、服务性劳动项目,符合《北京市残疾人职业康复劳动项目基本条件》的要求。	宜按照相关政策开展项目服务,并接受行政主管部门指导。

表 C.1 服务类型目录（续）

服务类型	基本项目	服务内容参考	适用范围
项目服务	帮扶性就业基地项目	依托残疾人温馨家园设施，为有就业意愿的残疾人提供培训和转介服务，为用人单位推荐残疾人就业，为通过岗位定制实现就业的残疾人提供岗位适应性训练等服务，包括帮扶职康站站 内残疾人就业、辐射帮扶所在街道、乡镇未就业残疾人实现就 业、创业等内容。	宜按照相关政策开展项目服务，并接受行政主管部门指导。
	支持性就业培训项目	针对残疾人的特殊就业困难，通过动员社会力量提供就业辅导服务，为残疾人和用人单位提供个性化、专业化就业支持，帮助残疾人实现按比例就业的一种就业服务模式，包括通过动员社会力量提供就业辅导服务，为残疾人和用人单位提供个性化、专业化就业支持，帮助残疾人实现按比例就 业。支持性就业培训应符合《北京市残疾人支持性就业服务 办法（试行）》相关规定。	
	康复服务项目	在残疾发生后综合运用医学、教育、职业、社会、心理和辅助器具等措施，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。温馨家园组织开展的康 复服务项目应符合DB11/T 1550、《北京市残疾人基本康复目 录》及《北京市残疾儿童少年基本康复训练服务目录》的要 求。	
	辅具服务项目	通过提供相关用品用具，预防、代偿、减轻或降低残疾人的 身体损伤、活动受限和参与限制，包括辅具信息咨询，评估 适配，使用指导，个性化改造，借用、展示、体验，回收利 用，创新研发等服务，应符合《北京市残疾人辅助器具服务 管理办法（试行）》的要求。	
	心理健康项目	运用心理学及医学的理论和方法，预防或减少残疾人各类心 理行为问题，促进心理健康，提高生活质量，包括心理咨 询、心理疏导和慰藉及其他心理服务，依托市残疾人心理健 康热线项目和辖区心理健康资源开展。	
	法律维权项目	整合各类法律维权服务及专业支持资源，维护残疾人群体合 法权益，包括开展法律宣传、法制教育等普法工作，提供相 关法律法规及政策的咨询、转介服务，配合开展法律援助、 法律救助相关工作等。依托市残联庭院式法律服务项目和辖 区司法资源开展。	

表 C.1 服务类型目录（续）

服务类型	基本项目	服务内容参考	适用范围
开展其他服务	个案服务	组成专业团队围绕残疾人个体开展综合评估，并制定个性化支持方案，通过社区动员、资源整合、服务转介、小组活动等，支持残疾人自立并融入社会，定期进行跟踪回访。	宜根据本辖区资源、残疾人实际需求和服 务专业性要求 选择性开展
	家庭服务	促进残疾人获得家庭支持，改善残疾人家庭成员知识、技能、态度，提升残疾人家庭生活质量的的相关服务，包括家属喘息支持、心理支持、家属培训和教育等。	
	无障碍服务	配备必要的设备设施（如爬楼机，折叠坡道等）或采取购买服务的方式，为辖区出行不便的残疾人提供上下楼、辅助出行等相关服务或为交流沟通、获取信息困难的残疾人提供交流无障碍和其他无障碍服务。	
	社会服务	通过募捐、动员等，使有需要的残疾人享受到来自基金会、社会各界的帮助，包括扶危济困及实现残疾人全面发展和社会融合的社会服务项目。	
	志愿服务	志愿者、志愿服务组织和其他组织自愿、无偿向残疾人提供的公益服务。家园应通过社区动员，招募、培训、管理志愿者，组织志愿者为服务对象提供志愿服务。	
	其他因地制宜的服务	指针对本地具有代表性的某残疾人群体、本地资源特点或本地残疾人在入学、就业等方面面临的障碍，设计开展的相关服务。	

附录 D
(资料性)

各类残疾人不同场景下服务内容目录示例

表D.1给出了各类残疾人不同场景下服务内容目录示例。

表 D.1 各类残疾人不同场景下服务内容目录示例

残疾人类别/场景	见面	语言交流	助行	会议和活动	助餐
视力残疾人	<p>距离对方 1m~2m 远时，应主动问候，不在对方毫无准备时触碰身体、握手、拥抱。</p> <p>离开或结束谈话时，应及时告知视力残疾人，不将视力残疾人单独留在大的空旷空间。</p> <p>代管视力残疾人随身物品时应取得同意，未经同意不得随意拿走盲杖、改变物品摆放位置。</p> <p>未经允许，不抚摸、不投喂、不分散导盲犬的注意力。</p>	<p>与视力残疾人沟通不需要经第三人传话；</p> <p>交流时用声音，一般不使用动作或表情；</p> <p>避免用“瞎”等词汇，不避讳“看”、“瞧”等词汇；</p> <p>采取视觉讲述方法补偿视觉信息，尽可能多告知对方关于自己的信息、物品的信息、环境的信息。</p>	<p>应事先询问对方习惯的牵引方法，主动让视力残疾人握自己肘部；使用“前、后、左、右”等明确的方位词，尽可能详细的向其描述周围的景物、人员等；开门时，应把门完全打开，避免磕碰；行走中保持避险意识（车流、低矮的树枝、电线、地毯卷边等），防止意外。</p> <p>狭窄地段应将手臂移向身后，提示视力残疾人紧跟在身后。</p>	<p>在坐席、卫生间、手扶梯等陌生环境，应引导视力残疾人将手放置到方便定位的位置。</p> <p>日光下活动时，应采取适当的避光措施，保护畏光的视力残疾人；在光线昏暗的环境中活动时，应时刻关注低视力残疾人安全；</p> <p>会前提前介绍领导和嘉宾；</p> <p>使用易读的字体，三号-小二字号，并有足够的行距；用加粗或大字体强调关键信息，使用高对比度的色彩；</p> <p>为使用屏幕阅读器的视力残疾人提供文字版的电子资料，相关 PPT 演示文稿提前给到视力残疾人，或采取其他替代措施；</p> <p>打印材料使用非光面的纸张，避免反光；</p> <p>洗手间，接待处，登记处等关键地点配有盲文、有声引导等。</p> <p>安装屏幕阅读器，必要时提供人工读写等无障碍支持；提供线上参与会议和活动的的方式。</p>	<p>就餐时帮助视力残疾人读菜单；</p> <p>餐盘摆好后，用时钟定位法介绍食物摆放位置；</p> <p>用公筷夹菜到对方的碗中，同时报菜名，避免夹菜过多；</p> <p>倒水或者饮料时，不要倒得太满；</p> <p>敬酒碰杯时，应主动迎上去；</p> <p>自助餐时，可询问对方是否一起去取餐；如不同去，可询问对方忌口食物后代为取餐；如同去，可引领对方取餐盘，逐一报菜名后夹菜放入对方盘中。</p>

表D.1 各类残疾人不同场景下服务内容目录示例（续）

残疾人类别/场景	见面	语言交流	助行	会议和活动	助餐
听力残疾人	呼唤对方时，可通过挥手、轻轻触碰手臂等方式引起注意。	<p>保持专注，面部表情与交谈内容相符；</p> <p>安静环境下，保持发音清晰，音量比平时略高，避免喊叫；</p> <p>面对佩戴助听设备（助听器、人工耳蜗、字幕眼镜、蓝牙耳机等）的人，宜在有助听设备的一侧讲话，不随便触碰助听设备，不遮挡口型，对话保持 1m~2m 距离；</p> <p>语言直接，应尽量避免使用术语，不用晦涩、幽默或说反话的方式；</p> <p>可采取笔谈、手机打字、邮件进行交流，书面语言尽量简洁，对于较长的内容，可提前提炼要点；</p> <p>不随便打断对方的讲话；</p> <p>进行手语交流应选择光线适当、安静的环境；</p> <p>与读唇语的听力残疾人交流时，应放慢讲话节奏，保持口型清晰；</p> <p>使用手语交流时应遵循手语礼仪，注意区域性和差异性，注意手语的准确性和表情、唇形的配合，手势幅度、手速不应过大、过快。</p>	/	<p>及时转达大家交谈的内容；</p> <p>提供使用手机、笔记本电脑的语音转文字功能的便利；如遇需要保密、不允许携带手机的场合，提前告知听力残疾人；</p> <p>会议和播放视频时，提供同声速录字幕和手语翻译；</p> <p>听力残疾人讲话、演出之后，可伸出大拇指或高举手臂、摇动双手向他们致意。</p>	/
言语残疾人	/	<p>交流距离宜在 2m 以内；</p> <p>不模仿对方的语气和节奏，不嘲笑对方的发音；</p> <p>听不清对方说话时，可以请对方重复一遍；</p> <p>在对方表达结束时，可重复一遍确认对方的意思；</p> <p>可用书写、手势、提问、图文对照的等方式辅助交流。</p>	/	提供使用电子设备、写字板等辅助交流工具的便利	为咀嚼、吞咽困难的人提供易磨碎、糊状的食物

表D.1 各类残疾人不同场景下服务内容目录示例（续）

残疾人类别/场景	见面	语言交流	助行	会议和活动	助餐
肢体残疾人	未经同意，不随意触碰、倚靠、挪动轮椅或者其他辅助设备，不随意触碰轮椅使用者的头或肩。	与轮椅使用者、个子矮小的残疾人交谈时间超过一分钟，宜采取坐姿或蹲姿，保持双方目光平视；对于语言表达困难的脑瘫患者，用书写、手势、提问、图文对照的等方式辅助交流。	引导、协助拐杖、肘杖和手杖使用者时，重点指示方向和最安全、最短的路线，提前告知路面障碍；为行走有困难的人提供带扶手的椅子，为入座和起身提供支持。	为下肢残疾人准备合适的坐椅和坐垫，保证椅间距；为上肢残疾人准备无障碍记录工具，桌面高度可调节；选择方便轮椅使用者的会场，附近应设有无障碍洗手间；地面不打滑，走廊有足够的空间和坡道；门方便开启和固定。在轮椅使用者、身高较低者及无法长时间站立者演讲时，提供无障碍、较高的平台；为到场的残疾人及其辅助器具、支持人员留出空间和席位；所有活动的地点都使用清晰的标识，并以无障碍的方式传递；活动前，安排合适的支持人员，包括志愿者和助手等；确认无障碍交通服务提供者，尽早预定服务；提前咨询残疾人参会者参加活动内容和休息时间和休息时间。	协助双拐使用者、抓握困难者取餐；为抓握困难者准备吸管。
智力残疾人	应与智力残疾人实际年龄相应的态度打招呼	耐心聆听表达；观察对方身体语言，在身心放松的状态下进行沟通；交谈时语言简单直接，选择单一的话题，把复杂的概念分解为通俗易懂的词语；必要时放慢语速并作重复；可重复对方的意思，确认对方已经理解交谈内容；对正面行为给予适当的鼓励及赞赏，强化对正面行为的认知。对于无语言或表达不清无法交流的，可通过用书写、手势、提问、图文对照的等方式辅助交流；与成年智力残疾人交流时，以对应对方实际年龄的态度与其交流，避免把成年智力残疾人当作儿童对待。	对出行、乘车路线、上下车刷卡进行及时提醒；必要时协助联系监护人。	如更换活动、话题，变换环境和人物，应给予足够的时间让对方适应；涉及智力残疾人难以理解的复杂任务，应将任务拆分并反复示范；应时刻关注智力残疾人行为，对不当行为及时制止和引导，避免意外伤害；对癫痫发作应制定预案。	适时提醒饮食不要过量

表D.1 各类残疾人不同场景下服务内容目录示例（续）

残疾人类别/场景	见面	语言交流	助行	会议和活动	助餐
精神残疾人	<p>以与精神残疾人实际年龄相应的态度打招呼；</p> <p>表情自然，目光平视，态度友好。</p>	<p>保持耐心和友善；</p> <p>认真倾听，注意精神残疾人神态表情、语速、语气、声调、姿态、举动等，以觉察精神残疾人的应激反应和情感表达障碍；</p> <p>言语表达应清晰、准确，必要时可请对方用自己的话复述；</p> <p>如精神残疾人正处在痛苦中，服务人员要保持冷静，在保障自身安全的情况下，待对方情绪平复后，在适合的环境下进行沟通，选择是否继续开展服务；对于无语言或表达含混不清无法交流的，可以通过在纸张，或在手机上打字交流；</p> <p>与成年精神残疾人交流时，以符合其年龄段的态度与其交流，避免把成年精神残疾人当作儿童对待。</p>	<p>对出行、乘车路线、上下车刷卡进行及时提醒；必要时协助联系监护人。</p>	<p>保持环境的相对安静，避免嘈杂和噪音影响；</p> <p>如对方情绪激动离开坐席时，安排专人陪同，并到安静的空间陪伴；</p> <p>安排座席时，尽量选择通道附近或房间门口；</p> <p>保持场地整洁，无危险物品。</p>	<p>适时提醒饮食不要过量；</p> <p>餐具宜使用塑料或高密瓷材质，宜使用勺子，不宜使用筷子。</p>

附录 E

(资料性)

各类服务对象的具体服务需求指引示例

表E.1给出了各类服务对象的具体服务需求指引示例。

表 E.1 服务需求指引示例表

残疾人类别/阶段	各年龄段	儿童	成年	老年
视力残疾人	康复 辅具（助视器、盲杖、读屏软件、点显器等） 家庭无障碍环境改造 定向行走训练 社区适应训练 独立生活训练 家人/照顾者意识提升 家人/照顾者知识技能提升 构建社区支持网络 法律、政策、心理服务等信息传递	入园、入学支持 校园融入支持 教材、考试辅导资料大字版、电子版、有声版和盲文版制作 高考应试辅导	职业技能培训 岗位开发 双盲家庭子女辅导	居家照料 机构托养
听力残疾人	手语服务（服务窗口办事、看病等） 辅具（助听器、人工耳蜗、字幕眼镜等） 家人/照顾者意识提升 家人/照顾者知识技能提升 法律、政策、心理服务等信息传递	语言训练 入园、入学支持 校园融入支持	职业技能培训 岗位开发 双聋家庭子女辅导	陪伴
言语残疾人	医疗救治 康复 家人/照顾者意识提升 家人/照顾者知识技能提升	语言训练 入园、入学支持 校园融入支持	职业技能培训 岗位开发	陪伴

表E.1 服务需求指引示例表（续）

残疾人类别/阶段	各年龄段	儿童	成年	老年
肢体残疾人	康复 辅具（假肢、生活辅具、出行辅具）适配 辅具适应性训练 家庭无障碍环境改造 家人/照顾者意识提升 家人/照顾者知识技能提升 预防残疾加重 生活重建	入园、入学支持 校园融入支持	职业技能培训 岗位开发 融合就业/支持性就业 陪伴出行、就医 日间托养/喘息服务	医疗 生活自理再培训 防跌倒训练 陪伴 居家照料 机构托养
智力残疾人	自主生活训练（自理、社交） 社区融合活动 家人/照顾者意识提升 家人/照顾者知识技能提升 家人/照顾者身心健康支持 家人/照顾者喘息服务/照顾代替 家人/照顾者互助	康复及评估 入园、入学支持 校园融入支持 两性安全教育	职业技能培训 岗位开发 辅助性/庇护性就业 融合就业/支持性就业 转衔支持 社区自主生活 寄宿制康复托养 日间托养/喘息服务 财产保管/资产信托	居家照料 机构托养 父母和智力残疾人双养

表E.1 服务需求指引示例表（续）

残疾人类别/阶段	各年龄段	儿童	成年	老年
精神残疾人	医疗救治 服药管理 文化体育活动 同伴支持互助 社区融合活动 构建社会支持网络 家人/照顾者意识提升 家人/照顾者知识技能提升 家人/照顾者身心健康支持 家人/照顾者喘息服务/照顾代替 家人/照顾者互助	康复及评估 入园、入学支持 校园融入支持	职业技能培训 岗位开发 辅助性/庇护性就业 融合就业/支持性就业 转衔支持 社区自主生活 寄宿制康复托养 日间托养/喘息服务 居家个案管理 财产保管/资产信托	居家照料 机构托养 父母和精神残疾人双养

附录 F
(资料性)
需求评估表

表F.1给出了需求评估表。

表 F.1 需求评估表

评估员		日期	
个案基本信息			
姓名		性别	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女
残疾证号		电话	
户口类型	<input type="checkbox"/> 农业 <input type="checkbox"/> 非农业	婚姻状况	<input type="checkbox"/> 单身 <input type="checkbox"/> 已婚 <input type="checkbox"/> 离异 <input type="checkbox"/> 丧偶
监护人姓名		家庭人口数	
受教育水平	<input type="checkbox"/> 从未上过学 <input type="checkbox"/> 初中 <input type="checkbox"/> 大学专科 <input type="checkbox"/> 硕士及以上	<input type="checkbox"/> 小学 <input type="checkbox"/> 高中(含中专) <input type="checkbox"/> 大学本科	家庭主要收入来源
健康信息			
残疾类别		残疾等级	
致残原因(遗传、与出生相关、疾病、事故等)		致残时间(年份)	
残疾特征(例如偏瘫、脑瘫、部位等)			
其他家庭成员残疾情况	<input type="checkbox"/> 有, 具体为: <input type="checkbox"/> 没有		

表 F.1 需求评估表（续）

评估员				日期			
个人日常生活/能力评估 (综合评价案主实际情况综合判断后选取一项：能够独立实现/在辅助下能够实现/不能实现/不适用)							
自理	家务	教育	生计	人际	社会	情绪	
规律和充足的睡眠	做饭（洗菜、择菜、制作）	去学校上课	有专业技能	定期与 1 位以上的朋友联系	与邻居交谈或互相拜访	在日常环境中感觉安全可靠	
能够表达自己的需要	刷锅洗碗		有其他形式的工作收入		有一定数量能认得出，叫得出名字的邻居		
能自己穿脱衣服和搭配	打扫房间	会使用相关的教材教具	了解相关的就业市场信息	经常拜访朋友，一起吃饭、聊天等社交活动	能使用附近的公共设施（商店、理发店、银行、电影院、公交车、音乐会、体育活动等）	对自己所做的事有成就感	
刷牙洗脸梳头刮胡子	洗衣服		了解相关的法律政策				
吃饭喝水	使用家电	在校园里行动	和同事互动	定期和家人、朋友面对面、用手机等聊天	主动帮助社区里的人（打扫卫生、指路等）	常常向人表达爱、喜欢等情感	
上厕所	使用手机和电脑		接受工作变动				
洗头洗澡	花钱买东西	与老师相处良好	向雇主咨询、寻求协助	能够获得家人重视	社区里有人定期来找，串门或一起外出	经常感到快乐	
在家里活动（下床等）	照顾小孩/老人		管理工资（规划工资）	需要支持时，知道找谁帮忙（个人的支持网络）			
服药管理	安全（电器、煤气、水等）	与同学相处良好	使用银行工具（银行卡、pos 机）		能够参加社区的活动	信任对自己重要的人	经常担心和焦虑
使用辅具	订餐		安全地居住				
环境评估 (综合评价案主所处的该项环境：支持/障碍程度、对案主的影响程度，综合判断该项环境是否需要改变以及如何改变)							

表 F.1 需求评估表（续）

评估员		日期		
本人资源及社会关系		社区服务		
		公共空间与设施		
父母、配偶/伴侣、子女		健康及康复支持服务（便利性、可承受性等）		
亲戚		教育服务		
朋友		辅具（可获得性、使用、维护等）		
同学/同事		政府政策和计划、行政措施和法规		
个人收入		居住地的社会服务（社会-文化服务、法律服务、协会、体育和休闲服务）		
参与决策				
去购买物品的可能性		家庭居住环境的无障碍程度（家、社区、周边市场）		
社会支持和/或经济补偿				
和社区居委会、街道残联、残疾人协会等的关系		获取信息的渠道（电视、广播、网络、微信等）		
内容/类型	需求评估		服务方案	
	综合评价案主在该类别的能力、资源、环境状况，是否需要调整及个人意愿		具体服务计划（与残疾人共同讨论优先处理的事项，以及哪些事情可以独立完成，可以向谁求助）	
自理			计划执行责任人	
家务				
教育				
生计				
人际				
社会				
情绪				
其他				

表 F.1 需求评估表（续）

评估员		日期	
进展	1.鼓励督促残疾人及其家人付出努力执行方案。2.跟进计划实施情况，记录进展情况。3.商定下次见面时间，评估所产生的变化。		
执行情况 自我评估	计划完成时，由残疾人本人评估：1.自己做的好的地方。2.待提高的地方		
个案小结	工作人员在结案时进行总结		

参 考 文 献

- [1] 中华人民共和国残疾人保障法，全国人民代表大会常务委员会，2018
- [2] 地方残疾人综合服务设施建设标准，建标〔2010〕135号
- [3] 北京市实施《中华人民共和国残疾人保障法》办法，北京市人民代表大会常务委员会，2011
- [4] 北京市残疾人职业康复劳动项目基本条件，京残工委〔2007〕38号
- [5] 关于进一步加强残疾人温馨家园建设的意见，京政办发〔2008〕7号
- [6] 示范残疾人温馨家园创建工作实施方案，京残工委〔2008〕2号
- [7] 北京市残疾人辅助器具服务管理办法（试行），京残发〔2016〕57号
- [8] 关于温馨家园综合改革的实施意见（试行），京残发〔2017〕72号
- [9] 北京市残疾人支持性就业服务办法（试行），京残发〔2017〕14号
- [10] 关于印发《温馨家园建设实施方案》的通知，京残发〔2019〕43号
- [11] 北京市残疾儿童少年基本康复训练服务目录，京残发〔2020〕24号
- [12] 北京市残疾人基本康复目录，京残发〔2020〕24号
- [13] 关于印发《北京市残疾人温馨家园星级评估办法（试行）》的通知，京残发〔2022〕9号
- [14] 关于印发《“十四五”期间全面加强温馨家园建设工作方案》的通知，京残发〔2022〕29号
- [15] 残疾人权利公约，联合国，2006
- [16] 社区康复指南，世界卫生组织，2011
- [17] 《助残精准服务指南》，华夏出版社，2022
-