

中国残疾人联合会部室函件

残联康复函〔2022〕5号

中国残联康复部关于印发 《残联系统省级康复机构业务规范建设 评估细则（试行）》的通知

各省、自治区、直辖市残联康复部，新疆生产建设兵团残联康复部，中国康复研究中心、中国康复科学所、中国听力语言康复研究中心、中国残疾人辅助器具中心：

为规范开展残联系统省级康复机构业务规范建设评估，中国残联康复部依据《残联系统康复机构业务规范建设评估指南（试行）》，组织制定了《残联系统省级康复机构业务规范建设评估细则（试行）》，现印发给你们，请参照执行。

- 附件：1. 残联系统省级康复中心业务规范建设评估细则
2. 残联系统省级听力语言康复中心业务规范建设评估细则
3. 残联系统省级辅助器具中心业务规范建设评估细则



附件 1

残联系统省级康复中心业务规范建设评估细则

一、综合管理

(一) 党建工作

1.健全康复机构党的领导制度机制,以政治建设为统领,加强领导班子建设,推进党建与业务工作深度融合。

【细则】

1.1 建立健全党的领导制度机制,把党的领导贯彻到履行职责全过程、各方面、各环节,有效发挥把方向、管大局、保落实作用。(1分)

1.2 加强领导班子建设,严格执行民主集中制原则,规范落实“三重一大决策制度”,坚持集体领导和个人分工负责相结合。(0.5分)

1.3 把党建工作和业务工作一起谋划、一起部署、一起落实、一起检查。(0.5分)

【评估方法】

文件查阅、记录查看、职工访谈。

2.落实党的组织和党的工作全覆盖,加强干部职工思想政治工作,落实党风廉政建设责任制和意识形态工作责任制,坚持党建带群建,充分发挥工会、共青团、妇女等组织的作用。

【细则】

2.1 按照规定成立基层党组织及党的委员会,严格党的组织生

活制度，严格落实“三会一课”、民主生活会和组织生活会等制度。(1分)

2.2 建立党风廉政建设责任制和意识形态工作责任制，定期研究、推进相关工作。(0.5分)

2.3 健全工会、共青团、妇女组织，扎实开展各类活动。(0.5分)

【评估方法】

文件查阅、记录查看、职工访谈。

3.落实中国残联改革部署，树立全心全意为残疾人服务的意识，扎实推进“人道、廉洁”职业道德建设。

【细则】

3.1 认真贯彻落实党的群团会议精神，按照《中国残疾人联合会改革方案》要求，开展好“走转改”、“学听跟”等，有相关方案和记录。(0.5分)

3.2 每年至少开展1次“人道、廉洁”职业道德教育，有相关工作计划和记录。(0.5分)

【评估方法】

文件查阅、记录查看、职工访谈。

(二) 发展理念

4.坚持公益属性和服务残疾人方向，研究制定发展规划和年度工作计划，并建立实施评价机制。

【细则】

4.1 根据机构的职能定位，制定3至5年业务发展规划，明确公益属性和服务残疾人方向，细化分解到年度工作计划。(0.5

分)

4.2 组织开展对发展规划、年度计划落实情况的中期、末期评估，提出、落实改进措施，形成记录。(0.5分)

【评估方法】

文件查阅、记录查看。

5.遵循残疾人康复规律，树立全面康复理念，坚持以全面改善残疾人身体功能、活动和参与状况为目标，以系统评估为基础，采取多学科协同方式，实施医疗、教育、职业、社会、心理、辅助技术等综合干预，帮助残疾人获得并维持最佳功能，全面提升生活质量和参与能力。

【细则】

5.1 在机构业务发展规划、科室设置、制度制定等方面体现全面康复理念。(1分)

【评估方法】

文件查阅、职工访谈、服务对象访谈。

6.遵循残疾儿童身心发展规律和教育规律，坚持康复与保育、教育相结合，合理安排康复活动与儿童一日生活和游戏等学前教育活动，落实儿童保育、教育工作要求，为儿童全面发展提供充分支持。

【细则】

6.1 视力残疾、肢体残疾、智力残疾、孤独症儿童的个性化服务方案符合儿童生理、心理发育规律(每个残疾类别康复服务方案随机抽查3份)。(0.5分)

6.2 综合应用医学、教育、心理、社会等多学科干预措施合

理安排残疾儿童康复活动、一日作息流程等，落实保育、教育工作要求（查看一日作息活动表）。（0.5分）

【评估方法】

查阅文档资料、现场检查、随机访谈。

7.坚持以残疾人为本，严格保护残疾人隐私，充分尊重残疾人知情同意权和选择权，鼓励、支持残疾人及亲友参与康复服务全过程，营造理解、尊重、平等善待、热情服务残疾人的良好工作氛围。

【细则】

7.1 康复服务中遵循服务对象知情同意原则，履行告知义务，签订知情同意书，尊重服务对象的自主选择权。（0.5分）

7.2 尊重服务对象隐私权，有保护服务对象隐私的具体措施和相关设施。（0.5分）

【评估方法】

服务档案检查、服务对象访谈。

（三）规范执业

8.依法登记注册并取得相关执业资质，主动接受主管部门检查，无违法违规现象。

（1）开展诊断、治疗、护理等医疗服务的机构，应取得卫生健康主管部门颁发的医疗机构执业许可证；

（2）开展学前教育的机构，应取得教育行政部门颁发的幼儿园办园许可证、办学许可证；

（3）开展托育服务的机构，应向卫生健康主管部门备案并取得回执；

(4) 开展其他服务的机构，应根据所提供服务的性质和相关主管部门规定，取得相应执业资质。

【细则】

8.1 根据所开展服务，依法登记注册并取得相关执业资质。
(0.5分)

8.2 主动开展年检登记，无违法违规现象。(0.5分)

【评估方法】

文件查阅。

9.设立质量管理机构，健全技术、服务、档案等业务管理制度，实施服务质量监测并定期开展分析，针对薄弱环节及时整改，将技术差错和事故发生率控制在合理水平。

【细则】

9.1 设立机构负责人牵头、多部门共同参与的质量管理组织，并明确具体管理部门。(0.5分)

9.2 具有健全的各项业务管理制度(详见附件1-1:制度清单)。(1分)

9.3 定期开展服务质量分析，开展整改，做好记录。(0.5分)

【评估方法】

文件查阅、记录查看。

10.开展全员业务管理制度培训，严格制度实施并做好相关记录。定期检查、评估制度实施情况，及时研究解决制度实施中发现问题，做好制度制定、修订、废止等。

【细则】

10.1 开展业务管理制度培训，有相应的培训计划和记录，职

工能够熟练地掌握制度的基本要求并严格执行。(0.5分)

10.2 定期检查、评估业务管理制度实施情况,有相应的记录。
(0.25分)

10.3 做好业务管理制度的制定、修订、废止等,确保制度符合相关要求和工作需要。(0.25分)

【评估方法】

文件查阅、记录查看、职工访谈。

(四) 风险防控

11.健全风险防范化解工作机制,制订风险防控方案、工作台账,定期排查风险隐患,研究制订防范化解措施,每年至少开展1次集中安全教育和应急演练。

【细则】

11.1 成立风险防范化解工作领导小组,制订风险防控方案,定期排查风险隐患,制定和落实化解措施,建立工作台账并每年更新。(0.5分)

11.2 每年至少组织1次集中安全教育和应急演练,有相应工作计划和记录。(0.5分)

【评估方法】

文件查阅、记录查看、职工访谈。

12.健全消防、安保、卫生、食品等安全管理制度,规范配备物防、技防设施设备和安全工作人员,在公共区域、重点部位安装紧急报警装置、监控系统,按规定做好监控录像资料保存。

【细则】

12.1 有健全的消防、安保、卫生、食品等安全管理制度(参

见附件1-1：制度清单），安全责任落实到人。（0.5分）

12.2 根据行业、属地管理要求，参考相关国家、行业管理规定（包括《建筑设计防火规范》、《中小学、幼儿园安全技术防范系统要求》、《关于推进医院安全秩序管理工作的指导意见》等，见附件1-2相关内容），规范配备物防、技防设施设备，在公共区域、重点部位安装紧急报警装置、监控系统，监控录像资料保存不少于30天。（0.5分）

【评估方法】

文件查阅、记录查看、职工访谈。

13.重视保障突发情况下残疾人特别是残疾儿童安全，规范配备方便残疾人使用的报警、预警、逃生、避险等设施设备，定期开展残疾人应急救护知识、技能培训及演练。

【细则】

13.1 将残疾人特别是残疾儿童安全列入突发事件应对策略的重点目标人群，每年至少开展一次相关知识、技能培训及演练。（0.5分）

13.2 规范配备方便残疾人特别是残疾儿童使用的报警、预警、逃生、避险等设施设备。（0.5分）

【评估方法】

文件查阅、记录查看、现场检查、职工操作。

二、服务能力

（五）设施设备

14.依据相关行业管理规定和《残疾人康复机构建设标准》（建标165-2013），落实房屋、活动场地等要求，确保业务用房

充足、充分满足业务工作需要，服务场所符合消防、防疫、无障碍等要求。

【细则】

14.1 根据所取得的资质和开展的业务情况，场地条件符合医疗、教育等相关行业管理规定和《残疾人康复机构建设标准》(建标 165-2013)(相关行业管理规定详见附件 1-2)。(1分)

14.2 视力、肢体、精神、智力残疾人及其功能障碍者康复功能用房符合相关类别康复服务规范有关要求。(相应残疾类别康复服务规范详见附件 1-2-2)。(1分)

14.3 服务场所应符合无障碍环境建设和安全、消防、卫生、环境保护等现行国家有关法规、标准要求(相关要求详见附件 1-2-1)。(1分)

【评估方法】

文件查阅、现场检查。

15.规范配备与所开展服务相适应的设备，按制度做好设备登记、维护，确保设备完好、运行正常。设备使用、管理人员均取得相关资质或接受相关培训。

【细则】

15.1 根据取得的资质及开展的服务配置符合医疗、教育等相关行业规定或标准要求的设施设备(视力残疾、肢体残疾、智力残疾及孤独症儿童康复服务配置设备设施名目参照附件 1-3)。(1分)

15.2 建立设备设施管理制度(详见附件 1-1:制度清单)并执行。(0.5分)

15.3 设备设施的使用、管理人员具有相关资质或培训记录。
(0.5分)

【评估方法】

文件查阅、现场检查。

16.积极创设方便残疾人自主活动和残疾儿童自主学习探索的无障碍环境及教育环境。

【细则】

16.1 为残疾人自主参与活动提供安全、环保、合理便利的无障碍环境。(0.5分)

16.2 整合运动、感知、认知、沟通、语言交往、生活自理和社会适应等多个领域，设计动静结合、童趣美感的康复场景和时空。(0.5分)

【评估方法】

文件查阅、现场检查。

(六) 人员配备

17.根据相关规定和业务工作实际需要，足额配备管理人员、专业技术人员、后勤保障人员，做到全体人员持证上岗或经过规范培训上岗，无岗位空缺和无证（或未经岗前培训）上岗情况。

【细则】

17.1 专业技术人员占比不低于70%（或符合属地编办要求比例）。(1分)

17.2 根据业务开展情况，视力、肢体、精神、智力残疾人及其功能障碍者的康复服务人员配置条件符合相关类别康复服务规范有关要求（相应残疾类别康复服务规范详见附件1-2-2）。

(2分)

17.3 全体人员持证或经过规范培训上岗。(1分)

【评估方法】

文件查阅(包括根据需要抽查职工的档案)、记录查看、职工访谈。

18.专业技术人员按规定参加继续教育,熟知残疾人康复规律,能全面、熟练掌握和应用从事岗位工作所必需的评估、诊断、治疗、教学、适配等工具、方法、技术。

【细则】

18.1 专业技术人员每年参加符合相关专业规范要求的业务学习或专业培训,有计划及记录。(2分)

18.2 专业技术人员了解和掌握康复服务规范规定的工具、方法和技术(相应残疾类别康复服务规范详见附件1-2-2)。(2分)

【评估方法】

文件查阅、现场检查(不少于半天)、职工访谈、职工操作。

19.机构主要负责人具有5年以上从事残疾人专业服务或管理工作的经历,熟悉掌握康复机构管理相关法律、法规、政策,具有较强的计划、组织、协调、激励等能力,能深入一线了解专业技术服务实施情况,与相关专业技术人员、业务管理人员共同研究、解决一线业务中的实际难题。

【细则】

19.1 机构主要负责人具有5年以上从事残疾人专业服务或管理工作的经历。(0.5分)

19.2 机构主要负责人具备较强的领导力(查看机构主要负责

人近三年的述职报告)。(0.5分)

19.3 机构主要负责人通过多种途径和形式积极了解和解决一线工作中的实际问题，有记录。(1分)

【评估方法】

文件查阅、现场检查、职工访谈。

(七) 信息化建设

20. 康复服务档案健全，能全面准确记录、反映康复服务全过程真实信息，并实现数字化。

【细则】

20.1 规范建立康复服务档案，档案包括残疾人基本情况、首次诊断和评估、干预方案、康复过程、康复效果评估、追踪回访等内容。(0.25分)

20.2 建档率达到100%。(0.25分)

20.3 服务档案实现数字化管理。(0.5分)

【评估方法】

服务档案查看。

21. 建立覆盖业务全过程和业务运行全流程的网上信息管理系统，能系统、连续、准确地采集、存储、传输、处理相关信息，为服务对象咨询、预约、支付等提供网络化便利；为一线工作人员保存、查询、处理相关工作信息、高效实施服务提供保障；为管理者及时、准确了解机构基本运行状况，实施决策提供信息技术支持。

【细则】

21.1 建有覆盖业务全过程和业务运行全流程的包含服务、管

理、运营、后勤、科研、教学、人力资源等在内的网上信息管理系统，便于一线工作者、各级管理者能系统、连续、准确地采集、存储、传输、处理相关信息，能为管理者及时、准确了解机构基本运行状况，实施决策提供信息技术支持。（1分）

21.2 建有门户网站、公众服务号等互联网渠道，可为服务对象提供业务咨询、预约就诊、便捷支付等网络化便利服务。（1分）

【评估方法】

现场检查。

22. 依据信息安全管理相关法律法规和技术标准，按等级做好信息系统安全保护，保障网络信息安全，保护服务对象隐私。规范实施信息系统运行维护，落实突发事件响应机制，保证业务连续性。

【细则】

22.1 建立网络安全组织机构，明确康复机构主要负责人是单位信息安全第一责任人，落实网络安全责任制，把责任分解细化落实到具体部门、具体岗位、具体人员。（0.5分）

22.2 落实“网络安全等级保护制度 2.0 系列标准”，制定数据备份、数据加密、数据脱敏、数据防泄漏、认证授权、访问控制等安全保护措施并严格落实。（0.25分）

22.3 制定网络安全事件应急预案，每年至少开展一次应急预案培训和应急演练。（0.25分）

【评估方法】

文件查阅、记录查看。

三、服务提供

(八) 服务内容

23.全面开展医疗、教育、职业、社会、心理和辅助器具适配等服务。同步开展残疾儿童功能训练与保育、教育，将保育、教育安排纳入服务对象康复计划，整合实施。针对不具备条件开展的业务，采取与其他机构协作、转介服务等方式，向服务对象提供相应服务，同时纳入服务对象康复计划。

【细则】

23.1 根据残疾人的实际需求，综合运用各种方法和措施，全面开展医疗（0.5分）、教育（0.5分）、职业（0.5分）、社会（0.5分）、心理（0.5分）和辅助器具适配（0.5分）等服务，促进残疾人全面康复。（共3分）

23.2 将保育、教育安排纳入残疾儿童康复计划。（1分）

23.3 根据业务开展情况，视力、肢体、精神、智力残疾人及其功能障碍者服务内容符合相关类别康复服务规范有关要求（相应残疾类别康复服务规范详见附件1-2-2）。（1分）

23.4 针对应当提供但暂不具备条件提供的服务，应积极整合属地资源，搭建协作、转介机制。（1分）

【评估方法】

文件查阅、现场检查。

24.积极面向服务对象及其亲友提供康复知识、技能培训与指导，将培训、指导安排纳入服务对象康复计划，充分发挥残疾人及其亲友在康复全过程中的积极作用。

【细则】

24.1 将服务对象和亲友培训纳入康复服务计划并有相关记录。(1分)

24.2 采取措施激发残疾人和亲友在康复过程中的主观能动作用。(1分)

【评估方法】

文件查阅、服务对象访谈(5名以上)。

25.对已结束机构内康复的服务对象,及时开展家庭、社区随访,指导服务对象在居家、上学、工作等环境下持续获得并维持最佳功能。

【细则】

25.1 对结束机构内康复的服务对象有随访工作方案(其中视力、肢体、精神、智力残疾人及其功能障碍者等家庭、社区康复等有关内容参见附件1-2-2相应残疾类别康复服务规范)。(1分)

25.2 服务对象出机构后,一年内不少于2次随访,且记录完整、连续。(1分)

【评估方法】

文件查阅、服务档案查看、电话随访(5名以上)。

(九) 服务实施

26.按照全面康复需要,组建多学科协作的康复小组,共同开展康复评估,制定康复计划,协调实施服务。

【细则】

26.1 建立医疗、教育、心理、社会等多学科、综合性康复小组工作协商机制。(2分)

26.2 康复小组能够全程参与服务对象的评定(1分)、训练

(1分)和随访(1分)以及典型案例讨论(1分)等工作。(共4分)

【评估方法】

记录查看、现场检查、职工访谈、服务对象访谈。

27.依据相关部门、专业团体颁布的服务指南、技术标准等,健全康复流程各环节的技术操作规程,各环节工作人员严格按操作规程实施评估、诊断、治疗、教学、适配、咨询等服务。

【细则】

27.1 机构建立健全康复流程各环节的技术操作规程。(2分)

27.2 有监督管理各环节工作人员严格按操作规程实施评估、诊断、治疗、教学、适配、咨询等服务的落实措施。(2分)

27.3 根据业务开展情况,视力、肢体、精神、智力残疾人的服务实施符合相关类别康复服务规范有关要求(相应残疾类别康复服务规范见附件1-2-2)。(共12分:各残疾类别成人各1分,各残疾类别儿童各2分)

【评估方法】

文件查阅、现场检查、职工访谈、服务对象访谈。

28.将评估贯穿康复服务全过程,以康复小组形式规范实施初、中、末期评估。依据评估结果,动态调整、优化服务对象的康复计划。

【细则】

28.1 由康复小组开展康复评估(1分);有规范的康复评定标准与程序(2分)。(共3分)

28.2 评估包括基本情况调查及初期评估(1分)、阶段性评

估（1分）和结案（末期）评估（1分）等。（共3分）

28.3 康复计划根据阶段评估结果适时调整、优化。（2分）

【评估方法】

文件查阅、记录查看、现场检查、职工访谈、服务对象访谈。

（十）服务效果

29.使用标准评估工具对服务对象身体功能以及活动、参与等状况的改善情况进行定性、定量评价，确保康复计划目标实现率达到90%以上。

【细则】

29.1 采用科学的可量化的评估设备和工具（评估设备和工具参见附件1-2-2相应残疾类别康复服务规范相关内容）。（1分）

29.2 开展身体结构与功能、活动和参与及环境支持等三个维度的评估。（1分）

29.3 近期一个服务周期结束时，康复计划目标实现率达到90%以上。（3分）

【评估方法】

记录查看、现场检查。

30.定期开展服务对象满意度调查，及时采取措施解决服务对象反映的问题、改善服务对象体验，确保服务对象满意率达到90%以上。

【细则】

30.1 服务周期内至少开展一次服务对象满意度调查。（1分）

30.2 对满意度调查结果进行分析，针对发现的问题有相应解决措施。（1分）

30.3 满意率达到 90%及以上。(3 分)

【评估方法】

文件查阅、记录查看、服务对象访谈。

四、可持续发展能力

(十一) 队伍建设

31.重视人才梯队建设，有合理的人才梯队建设规划，人才梯队完整，将核心专业技术人员流动率保持在合理范围。

【细则】

31.1 建立人才培养和梯队建设规划和实施办法并组织实施，核心专业技术人员流动率不超过 20%。(1 分)

31.2 加强重点学科建设和人才培养，有学科带头人选拔与激励机制。(1 分)

【评估方法】

文件查阅、职工访谈。

32.针对职工特点制订职业发展规划，健全职称、培训、进修等职业发展保障制度，为职工晋升职称、参加业务学习和交流等积极提供平台、创造机会。

【细则】

32.1 完善职工管理档案，制订符合职工特点的职业发展规划，建立健全职工职称、培训、进修等制度。(1 分)

32.2 有年度职工培训方案并落实，为职工培训、进修提供经费支持，有鼓励职工职称晋升的措施。(1 分)

【评估方法】

文件查阅、记录查看、职工访谈。

33.关心职工思想状况、福利待遇，重视加强人文关怀，善于倾听、理解职工所思所想，帮助职工解决思想问题、实际困难，促进职工身心健康。职工有较强的归属感。

【细则】

33.1 落实“五险一金”等待遇，职工薪酬整体水平不低于行业平均水平。(0.5分)

33.2 机构领导班子执行谈心谈话制度，建立职工接待日，了解职工思想动态、实际困难，及时解决职工存在的困难。(1分)

33.3 落实职工健康体检、困难职工帮扶等措施。(0.5分)

【评估方法】

文件查阅、记录查看、职工访谈。

(十二) 科研状况

34.制订健全的科研工作规划和科研工作制度、管理办法，积极为职工开展科研工作提供经费、设施等支持。

【细则】

34.1 制定科研工作规划，建立健全科研管理制度和管理办法。(0.5分)

34.2 制定并落实鼓励职工开展科研工作的措施，每年有科研工作预算。(0.5分)

【评估方法】

文件查阅、记录查看、职工访谈。

35.积极申请承担国家及地方科研课题，并设立本级科研课题。重视促进科研成果及时转化应用。

【细则】

35.1 近 3 年成功申请国家及地方科研课题。(0.25 分)

35.2 近 3 年内设立并实施本级科研课题。(0.25 分)

35.3 将相关科研成果应用到康复服务中,对服务质量、效益有明显提升。(0.5 分)

【评估方法】

文件查阅、记录查看、职工访谈。

(十三) 财务状况

36.积极组织业务收入,申请财政经费和社会力量支持。重视加强预算管理、监督和绩效考评,努力为业务发展和改善职工待遇提供稳定、充足的经费保障。

【细则】

36.1 业务收入保持合理增长,能够得到财政经费和社会力量对机构的充分支持。(0.5 分)

36.2 建立和实施包括预算编制、审批、执行、调整、决算、分析和考核等制度在内的预算管理制度,机构所有经济活动纳入预算管理,每年对预算管理情况进行监督和绩效考评。(0.5 分)

【评估方法】

文件查阅、记录查看。

37.严格实行全成本核算管理,有效控制运行成本和债务规模,努力降低财务风险,保障投资和经营效益。

【细则】

37.1 实行全成本核算管理,将运行成本、债务规模控制在合理范围,机构财务收支状况良好。(1 分)

【评估方法】

文件查阅、记录查看。

五、社会责任

(十四) 教学培训

38.积极承担相关院校教学和实习带教工作，按规定做好师资力量、教学设施设备配备，严格教学管理，保障教育质量。

【细则】

38.1 承担相关院校的教学工作，或成为教学实习基地。(0.5分)

38.2 建立健全教学工作相关制度，落实教学工作所需的师资、教学设施设备，教学质量能够得到有效保障。(0.5分)

【评估方法】

文件查阅、记录查看、现场检查。

(十五) 基层指导

39.积极承担残联组织和其他部门委托的技术培训、业务指导工作。积极接收基层专业技术人员进修，主动为基层提供多种形式的技术援助。

【细则】

39.1 主动承担残联组织和其他部门委托的技术培训、业务指导工作，有相应的工作计划和工作记录。(0.5分)

39.2 为基层专业技术人员进修提供条件保障。(0.5分)

39.3 通过多种形式对辖区内的基层机构提供技术指导，每年指导工作覆盖面不少于50%，接收基层专业技术人员进修，开展基层指导有相应工作记录。(1分)

【评估方法】

文件查阅、记录查看、职工访谈。

(十六) 公益服务

40.主动创造条件为在机构内接受康复服务的贫困残疾人减、免康复费用。主动面向社区、面向贫困残疾人开展义诊，并积极做好助残日、残疾预防日、爱耳日、爱眼日等科普宣传教育。

【细则】

40.1 制定政策，为困难残疾人减、免康复费用，并有相关记录。(0.5分)

40.2 有开展义诊、科普宣教等公益服务的计划和记录。(0.5分)

【评估方法】

文件查阅、记录查看、服务对象访谈。

附件 1-1

制度清单

一、业务管理

有关质量管理、训练常规、定期培训考核、继续教育、社区指导、基层服务等制度。

二、人事管理

有关人员聘用、岗位管理、绩效考核等制度。

三、财务管理

有关财务管理及监督、预算管理、专项经费使用、绩效考评等制度。

四、设备管理

有关计划、审批、采购、验收、入库、领发、维修、报废等制度。

五、后勤管理

有关水、电、气、暖等设施设备正常运行保障、卫生管理、食品安全管理、突发事件应急预案等制度。

六、安全管理

有关突发事件应急预案、易发危险和要害部位管理、消防安全管理、防火防盗实施和报警装置等制度。

七、科研管理

有关科研计划与成果管理、学术交流与表彰奖励、科研支撑条件管理等制度。

八、档案管理

有关档案日常管理、岗位职责等制度。

九、信息管理

有关信息管理、计算机管理、机房管理、网络安全、应急预案等制度。

注：具有医疗资质的残疾人康复机构应符合卫生健康委关于制度建设的相关要求。

附件 1-2

国家、行业相关规定

1-2-1 机构建设相关国标、建标等

- (一) GB/T 26341-2010 残疾人残疾分类和分级
- (二) GB 24436 康复训练器械 安全通用要求
- (三) GB 50016-2014 (2018 年版) 建筑设计防火规范
- (四) GB 50140 建筑灭火器配置设计规范
- (五) GB 50763 无障碍设计规范
- (六) GB 6675 玩具安全
- (七) GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第 1 部分：通用符号
- (八) GB/T 10001.9 标志用公共信息图形符号 第 9 部分：无障碍设施符号
- (九) GB/T 18883 室内空气质量标准
- (十) GB/T29315-2012 中小学、幼儿园安全技术防范系统要求
- (十一) GB/T 26341 残疾人残疾分类和分级
- (十二) 建标 165 残疾人康复机构建设标准
- (十三) JGJ 39 托儿所、幼儿园建筑设计规范

1-2-2 相应残疾类别康复服务规范（团标）

- (一) T/CARD 001-2020 孤独症儿童康复服务
- (二) T/CARD 003-2020 脑性瘫痪儿童康复服务
- (三) T/CARD 004-2020 智力残疾康复服务
- (四) T/CARD 005-2020 视力残疾康复服务规范
- (五) T/CARD 024-2021 成年精神残疾人康复服务规范
- (六) T/CARD 025-2021 7岁以上肢体残疾人康复服务规范

1-2-3 相关行业管理规定

(一) 国务院, 残疾预防和残疾人康复条例(中华人民共和国国务院令 第 675 号), 2017 年 2 月 7 日。

(二) 国务院, 国务院关于建立残疾儿童康复救助制度的意见(国发〔2018〕20 号), 2018 年 6 月 21 日。

(三) 卫生部, 康复医院基本标准(2012 年版)(卫医政发〔2012〕17 号), 2012 年 4 月 25 日。

(四) 卫生部, 常用康复治疗技术操作规范(2012 年版)(卫办医政发〔2012〕51 号), 2012 年 4 月 27 日。

(五) 卫生部, 综合医院康复医学科基本标准(试行)(卫医政发〔2011〕47 号), 2011 年 5 月 19 日。

(六) 国家卫生健康委, 关于印发托育机构设置标准(试行)和托育机构管理规范(试行)的通知(国卫人口发〔2019〕58 号), 2019 年 10 月 8 日。

(七) 国家卫生计生委, 康复医疗中心基本标准(试行)(国卫医发〔2017〕51 号), 2017 年 10 月 30 日。

(八) 国家教育委员会、建设部, 城市幼儿园建筑面积定额(试行)(88教基字108号), 1988年7月14日。

(九) 国家教育委员会, 幼儿园管理条例(中华人民共和国国家教育委员会令第4号), 1989年9月11日。

(十) 教育部, 教育部关于印发《幼儿园教职工配备标准(暂行)》的通知(教师〔2013〕1号), 2013年1月8日。

(十一) 教育部, 幼儿园工作规程(中华人民共和国教育部令第39号), 2016年1月15日。

(十二) 民政部、人力资源社会保障部、国家卫生计生委、中国残联, 关于印发《残疾人服务机构管理办法》的通知(民发〔2018〕31号), 2018年3月5日。

(十三) 民政部, 儿童福利机构管理办法(中华人民共和国民政部令第63号), 2018年10月。

(十四) 中国残疾人联合会, 残联系统康复机构建设规范(试行)(残联厅发〔2011〕12号), 2011年4月25日。

(十五) 中国残疾人联合会、国家卫生和计划生育委员会、国务院扶贫开发领导小组办公室, 关于印发《残疾人精准康复服务行动实施方案》的通知(残联发〔2016〕24号), 2016年6月2日。

(十六) 卫生健康委、中央政法委、网信办、最高人民法院、最高人民检察院、公安部、司法部、中医药局, 关于推进医院安全秩序管理工作的指导意见(国卫医发〔2021〕28号), 2021年9月22日。

附件 1-3

视力残疾、肢体残疾、孤独症及智力残疾儿童 康复设备设施参考

一、视力残疾

配备儿童视力评估设备，低视力专用视力表、各种类型助视器及与工作需要相应的其它设备。

助视器产品至少包括：

——光学助视器：包括近用光学助视器（手持光学助视器、立式助视器、胸挂式助视器等）和远用光学助视器（单筒望远镜、眼镜式望远镜等）。

——电子助视器：包括手持式电子助视器、近用台式助视器、近远两用台式助视器等。

——非光学助视器：包括滤光镜、台灯、大字课本、裂口器、阅读架等。

——非视觉性助视器：如听书机、盲杖、语音读屏软件、点显器等。

助视器评估适配基本设备至少包括：适合儿童视力残疾人群筛查、评估的视力检查设备，如儿童低视力专用视力检查表等。

应配备家庭生活适应能力和社会适应能力训练相应的设施设备，应符合 GB24436 和建标 165 的规定。

应配备儿童盲杖、盲文标示和语音引导系统。

学前教育教学设备：按照《幼儿园工作规程》（2016 年版）

执行。

应配备康复健康教育宣传栏、康复健康教育有声读物及相关设备。

二、肢体残疾

功能评估室应配备评估运动、认知、语言、生活自理等方面能力的评估量表和工具，房间布置应注意避免分散儿童的注意力。

运动训练室应配备基本训练器具，如运动垫或PT床、木条台、楔形垫、巴氏球、滚筒、姿势矫正椅、分指板等训练器具；站立训练器具，如站立架、起立架、踝关节矫正站立板、肋木等站立训练器具；步行训练器具，如平衡杠、助行器、阶梯、姿势镜、多用组合箱等。

作业训练室应配备木钉盘、砂袋、套圈、手功能综合训练板、生活自助器具等。

语言认知训练室应配备语言、认知训练的图卡、文具等。

应配有用于矫正肢体、躯干姿势异常、维持或发挥肢体正常功能的矫形器。

应配有轮椅、助行器、站立架等肢体残疾儿童所需的移动辅助器具。

应配加粗把手的牙刷、梳子，以及万能套箍、持杯器、系扣器、尼龙搭扣、拉链环等提高肢体残疾儿童日常生活自理能力的辅助器具。

应配有交流板、握笔器等适合肢体残疾儿童的学习类辅助器具。

三、孤独症及智力残疾

评估室应配备档案柜、电脑、电脑桌椅等；配备基本康复训练与教学活动评估设备及工具；房间布置应注意避免分散儿童的注意力。

集体（小组）训练室应配备符合0-6岁儿童身心特点的小桌椅、大小白（黑）板、多媒体教学设备、康复训练和教学挂图、卡片、玩教具等。

运动训练室应配备滑板车、大滑板、吊筒、钻滚筒、羊角球、大龙球、布袋跳、触觉球、按摩地垫、平衡木及平衡脚踏车、精细运动训练用玩具等。

生活自理能力训练区应配备与洗漱、饮食、清洁等相关的日常生活能力训练物品等。

个别训练区应配备个别化康复训练所需的设施设备。

残联系统省级听力语言康复中心业务 规范建设评估细则

一、综合管理

(一) 党建工作

1.健全康复机构党的领导制度机制,以政治建设为统领,加强领导班子建设,推进党建与业务工作深度融合。

【细则】

1.1 建立健全党的领导制度机制,把党的领导贯彻到履职尽责全过程、各方面、各环节,有效发挥把方向、管大局、保落实作用。(1分)

1.2 加强领导班子建设,严格执行民主集中制原则,规范落实“三重一大决策制度”,坚持集体领导和个人分工负责相结合。(0.5分)

1.3 把党建工作和业务工作一起谋划、一起部署、一起落实、一起检查。(0.5分)

【评估方法】

文件查阅、记录查看、职工访谈。

2.落实党的组织和党的工作全覆盖,加强干部职工思想政治工作,落实党风廉政建设责任制和意识形态工作责任制,坚持党建带群建,充分发挥工会、共青团、妇女等组织的作用。

【细则】

2.1 按照规定成立基层党组织及党的委员会,严格党的组织生活制度,严格落实“三会一课”、民主生活会和组织生活会等制度。(1分)

2.2 建立党风廉政建设责任制和意识形态工作责任制,定期研究、推进相关工作。(0.5分)

2.3 健全工会、共青团、妇女组织,扎实开展各类活动。(0.5分)

【评估方法】

文件查阅、记录查看、职工访谈。

3.落实中国残联改革部署,树立全心全意为残疾人服务的意识,扎实推进“人道、廉洁”职业道德建设。

【细则】

3.1 认真贯彻落实党的群团会议精神,按照《中国残疾人联合会改革方案》要求,开展好“走转改”、“学听跟”等,有相关方案和记录(0.5分)

3.2 每年至少开展1次“人道、廉洁”职业道德教育,有相关工作计划和记录。(0.5分)

【评估方法】

文件查阅、记录查看、职工访谈。

(二)发展理念

4.坚持公益属性和服务残疾人方向,研究制定发展规划和年度工作计划,并建立实施评价机制。

【细则】

4.1 根据机构的职能定位，制定3至5年业务发展规划，明确公益属性和服务残疾人方向，细化分解到年度工作计划。（0.5分）

4.2 组织开展对发展规划、年度计划落实情况的中期、末期评估，提出、落实改进措施，形成记录。（0.5分）

【评估方法】

文件查阅、记录查看。

5. 遵循残疾人康复规律，树立全面康复理念，坚持以全面改善残疾人身体功能、活动和参与状况为目标，以系统评估为基础，采取多学科协同方式，实施医疗、教育、职业、社会、心理、辅助技术等综合干预，帮助残疾人获得并维持最佳功能，全面提升生活质量和参与能力。

【细则】

5.1 在机构业务发展规划、科室设置、制度制定等方面体现全面康复理念。（1分）

【评估方法】

文件查阅、职工访谈、服务对象访谈。

6. 遵循残疾儿童身心发展规律和教育规律，坚持康复与保育、教育相结合，合理安排康复活动与儿童一日生活和游戏等学前教育活动，落实儿童保育、教育工作要求，为儿童全面发展提供充分支持。

【细则】

6.1 制定科学的一日活动作息表，包含教学活动、生活活动、户外活动、区域活动时间安排。（0.5分）。

6.2 在每日活动计划中体现保教结合的内容，在入园、盥洗、就餐、午睡、离园等环节明确列出符合班级年龄特点的教育内容。
(0.5分)

【评估方法】

文件查阅、记录查看。

7.坚持以残疾人为本，严格保护残疾人隐私，充分尊重残疾人知情同意权和选择权，鼓励、支持残疾人及亲友参与康复服务全过程，营造理解、尊重、平等善待、热情服务残疾人的良好工作氛围。

【细则】

7.1 康复服务中遵循服务对象知情同意原则，履行告知义务，签订知情同意书，尊重服务对象的自主选择权。(0.5分)

7.2 尊重服务对象隐私权，有保护服务对象隐私的具体措施和相关设施。(0.5分)

【评估方法】

服务档案检查、服务对象访谈。

(三) 规范执业

8.依法登记注册并取得相关执业资质,主动接受主管部门检查，无违法违规现象。

(1) 开展诊断、治疗、护理等医疗服务的机构，应取得卫生健康主管部门颁发的医疗机构执业许可证；

(2) 开展学前教育的机构，应取得教育行政部门颁发的幼儿园办园许可证、办学许可证；

(3) 开展托育服务的机构，应向卫生健康主管部门备案并

取得回执；

(4) 开展其他服务的机构，应根据所提供服务的性质和相关主管部门规定，取得相应执业资质。

【细则】

8.1 机构按要求登记注册，取得开展业务所需的行业资质（参考《0-6岁听力残疾儿童康复服务规范》要求）。（0.5分）

8.2 上一年度接受相关行业管理部门（包含属地教育、卫生保健、安全监督、消防等）定期检查，有相应的检查整改记录。（0.25分）

8.3 上一年度机构未发生安全事故。（0.25分）

【评估方法】

文件查阅、记录查看。

9. 设立质量管理机构，健全技术、服务、档案等业务管理制度，实施服务质量监测并定期开展分析，针对薄弱环节及时整改，将技术差错和事故发生率控制在合理水平。

【细则】

9.1 成立专门负责质控的部门或机构负责人牵头的质控小组。（0.5分）

9.2 有服务质量分析整改工作记录。（0.5分）

9.3 具有健全的业务管理制度（详见附件2-1：制度清单）。（1分）

【评估方法】

文件查阅、记录查看。

10. 开展全员业务管理制度培训，严格制度实施并做好相关

记录。定期检查、评估制度实施情况，及时研究解决制度实施中
发现的问题，做好制度制定、修订、废止等。

【细则】

10.1 开展业务管理制度培训，有相应的培训计划和记录，职工能够熟练地掌握制度的基本要求并严格执行。（0.5分）

10.2 定期检查、评估业务管理制度实施情况，有相应的记录。（0.25分）

10.3 做好业务管理制度的制定、修订、废止等，确保制度符合相关要求和工作需要。（0.25分）

【评估方法】

文件查阅、记录查看、职工访谈。

（四）风险防控

11.健全风险防范化解工作机制，制订风险防控方案、工作台账，定期排查风险隐患，研究制订防范化解措施，每年至少开展1次集中安全教育和应急演练。

【细则】

11.1 成立风险防范化解工作领导小组，制订风险防控方案，定期排查风险隐患，制定和落实化解措施，建立工作台账并每年更新。（0.5分）

11.2 每年至少组织1次集中安全教育和应急演练，有相应工作计划和记录。（0.5分）

【评估方法】

文件查阅、记录查看、职工访谈。

12.健全消防、安保、卫生、食品等安全管理制度，规范配

备物防、技防设施设备和安全工作人员，在公共区域、重点部位安装紧急报警装置、监控系统，按规定做好监控录像资料保存。

【细则】

12.1 有健全的消防、安保、卫生、食品等安全管理制度（详见附件2-1：制度清单），安全责任落实到人。（0.5分）

12.2 规范配备物防、技防设施设备（参考《GB/T 29315-2022 中小学幼儿园安全防护要求》要求），在公共区域、重点部位安装紧急报警装置、监控系统，监控录像资料保存不少于30天。（0.5分）

【评估方法】

文件查阅、记录查看、现场检查、职工访谈。

13. 重视保障突发情况下残疾人特别是残疾儿童安全，规范配备方便残疾人使用的报警、预警、逃生、避险等设施设备，定期开展残疾人应急救护知识、技能培训及演练。

【细则】

13.1 将残疾人特别是残疾儿童安全列入突发事件应对策略的重点目标人群，每年至少开展一次相关知识、技能培训及演练。（0.5分）

13.2 规范配备方便残疾人特别是残疾儿童使用的报警、预警、逃生、避险等设施设备。（0.5分）

【评估方法】

文件查阅、记录查看、现场检查、职工操作。

二、服务能力

（五）设施设备

14.依据相关行业管理规定和《残疾人康复机构建设标准》(建标 165-2013),落实房屋、活动场地等要求,确保业务用房充足、充分满足业务工作需要,服务场所符合消防、防疫、无障碍等要求。

【细则】

14.1 机构场所设置在安全区域内,周围 50 米以内无污染、无噪音影响。(0.5 分)

14.2 平房有独立院落,多层建筑设置在三层以下。(0.5 分)

14.3 机构功能用房配置充足齐全,包含测听室、个别化康复教室、班级教室。(0.5 分)

14.4 开展集体康复教学的机构需配置户外活动场地,场地面积大于或等于 2 平米/生户外场地,场地独立无安全隐患。(0.5 分)

【评估方法】

现场检查。

15.规范配备与所开展服务相适应的设备,按制度做好设备登记、维护,确保设备完好、运行正常。设备使用、管理人员均取得相关资质或接受相关培训。

【细则】

15.1 机构配备听力语言康复服务所需设备齐全,包含听力检测、助听效果评估等设备、儿童一日生活设施设备、儿童教育教学设备、教学评估设备等(详见附件 2-2:设备清单)。(1 分)

15.2 康复专业用房内设备有相应的使用管理制度,设备可正常使用。(0.25 分)

15.3 听力康复服务人员取得助听器验配师四级证书,可熟练使用听力评估设备。(0.25分)

15.4 康复教学人员可熟练使用个别化教室和活动室的教具和相关设施,康复评估人员取得相关培训证书会熟练使用评估工具。(0.5分)

【评估方法】

文件查阅、现场检查。

16.积极创设方便残疾人自主活动和残疾儿童自主学习探索的无障碍环境及教育环境。

【细则】

16.1 生活设施(儿童卫生间、盥洗室等)符合安全、环保要求。(0.3分)

16.2 公共教学活动区环境创设符合幼儿认知特点(包括走廊、门厅等)。(0.2分)

16.3 班级活动室设立3个以上活动区,包括阅读区、娃娃家、益智区、美工区、角色区等。(0.5分)

16.4 个别化康复教室配备听觉、语言、言语、认知、沟通个别化玩教学具。(0.5分)

16.5 班级教室有隔声、吸音等降噪处理,本底噪声应小于等于45 dB(A),混响系数应在0.4 ms-0.6 ms之间,信噪比应 \geq 15 dB。或者每个班级教室均使用无线调频辅听系统。(0.25分)

16.6 个别化康复教室有隔声、吸音等降噪处理,本底噪声应小于等于35 dB(A)。(0.25分)

【评估方法】

现场检查。

(六) 人员配备

17.根据相关规定和业务工作实际需要，足额配备管理人员、专业技术人员、后勤保障人员，做到全体人员持证上岗或经过规范培训上岗，无岗位空缺和无证（或未经岗前培训）上岗情况。

【细则】

17.1 机构岗位设置齐全，包含管理岗、专业技术岗（详见附件 2-3：岗位设置和人员配比）。（共 2 分，缺 1 项扣 0.5 分，★项缺 1 项扣 1 分）

17.2 岗位人员配比合理，包含听力康复服务人员、康复咨询人员、学前教育师生比、个别化师生比、保健医师比（详见附件 2-3：岗位设置和人员配比）。（2 分）

17.3 机构专业人员经过全国听力语言康复轮训或规范培训。（0.5 分）

17.4 听力康复服务人员取得助听器验配师四级资质。（0.25 分）

17.5 个别化康复教师、学前特殊教育教师取得教师资格证，个别化康复教师取得中文听觉口语法培训班结业证书。（0.25 分）

【评估方法】

文件查阅、记录查看。

18.专业技术人员按规定参加继续教育，熟知残疾人康复规律，能全面、熟练掌握和应用从事岗位工作所必需的评估、诊断、治疗、教学、适配等工具、方法、技术。

【细则】

18.1 专业人员按岗位要求参加继续教育培训（详见附件2-4：继续教育要求）。（1分）

18.2 听力康复服务人员熟练掌握不同年龄段听力障碍患者客观测听、主观测听、助听器验配、助听效果评估、人工耳蜗调试、听能管理等听力学相关专业技能，同时熟练掌握根据家长的需求和认知水平指导家长掌握家庭必备听力康复技能的方法。（0.5分）

18.3 个别化康复教师熟练掌握听障儿童教学评估的基本技能，包括首次评估、持续评估、CAP、SIR、听觉言语评估，掌握教学计划制定及实施的技能，按照听觉、言语、语言、认知、沟通等五大领域制定短期、中期和长期计划，并运用适宜的教学技巧让听障儿童主动、愉快地参与加教学，同时掌握在教学中指导家长的技能，熟练使用告知、示范、参与、反馈的技能。（0.5分）

18.4 学前特殊教育教师应掌握班级儿童的听力状况，熟练使用听能管理包和林氏六音对班级儿童进行听能管理，规范制定班级学期、月、周教学计划和日教学活动方案，熟练掌握3-6岁不同年龄班的一日活动组织与实施的相关技能，掌握班级教学环境创设的基本技能，尤其是区域活动环境创设的能力，熟练应用个别观察等评价方法对班级内所有儿童进行全面发展评价，规范撰写学期评价及教学建议。（0.5分）

18.5 机构内专职或兼职康复评估人员应熟练掌握康复教学评估技术，包括听觉语言能力评估、MAIS、MUSS、CAP、SIR等内容，同时熟练掌握儿童发育状况评估技术，包内希内学习能力

评估、Griffiths 以及基本的儿童心理评估技术。(0.5分)

【评估方法】

文件查阅、记录查看、专业人员访谈。

19.机构主要负责人具有5年以上从事残疾人专业服务或管理工作的经历，熟悉掌握康复机构管理相关法律、法规、政策，具有较强的计划、组织、协调、激励等能力，能深入一线了解专业技术服务实施情况，与相关专业技术人员、业务管理人员共同研究、解决一线业务中的实际难题。

【细则】

19.1 管理人员具备相关专业大专及以上学历并从事从事残疾人专业服务或管理工作的经历5年以上。(0.5分)

19.2 管理人员了解听力语言康复相关法律、法规、政策。(0.25分)

19.3 机构发展规划清晰具有可实施性，年度工作有计划总结。(0.25分)

19.4 管理人员每月进班听课4小时，每月至少1次参与教研工作，有相应记录。(1分)

【评估方法】

文件查阅、管理人员访谈。

(七) 信息化建设

20.康复服务档案健全，能全面准确记录、反映康复服务全过程真实信息，并实现数字化。

【细则】

20.1 规范建立康复服务档案，档案包括残疾人基本情况、首

次诊断和评估、干预方案、康复过程、康复效果评估、追踪回访等内容。(0.25分)

20.2 建档率达到100%。(0.25分)

20.3 服务档案实现数字化管理。(0.5分)

【评估方法】

服务档案查看。

21.建立覆盖业务全过程和业务运行全流程的网上信息管理系统，能系统、连续、准确地采集、存储、传输、处理相关信息，为服务对象咨询、预约、支付等提供网络化便利；为一线工作人员保存、查询、处理相关工作信息、高效实施服务提供保障；为管理者及时、准确了解机构基本运行状况，实施决策提供信息技术支持。

【细则】

21.1 机构内部管理运行实现信息化，包括针对服务对象的财务收费系统、报名招生系统、入园考勤系统等。(1分)

21.2 机构业务运行实现信息化，所有在训儿童使用信息化个体康复档案，包含儿童基本信息、康复评估、教学、随访等模块，实现入园登记、班级教学、个训教学、听能管理日常工作及管理的在线运行。(1分)

【评估方法】

记录查看、现场检查。

22.依据信息安全管理相关法律法规和技术标准，按等级做好信息系统安全保护，保障网络信息安全，保护服务对象隐私。规范实施信息系统运行维护，落实突发事件响应机制，保证业务

连续性。

【细则】

22.1 建立网络安全组织机构，明确康复机构主要负责人是单位信息安全第一责任人，落实网络安全责任制，把责任分解细化落实到具体部门、具体岗位、具体人员。（0.5分）

22.2 落实“网络安全等级保护制度 2.0 系列标准”，制定数据备份、数据加密、数据脱敏、数据防泄漏、认证授权、访问控制等安全保护措施并严格落实。（0.25分）

22.3 制定网络安全事件应急预案，每年至少开展一次应急预案培训和应急演练。（0.25分）

【评估方法】

文件查阅、记录查看。

三、服务提供

（八）服务内容

23. 全面开展医疗、教育、职业、社会、心理和辅助器具适配等服务。同步开展残疾儿童功能训练与保育、教育，将保育、教育安排纳入服务对象康复计划，整合实施。针对不具备条件开展的业务，采取与其他机构协作、转介服务等方式，向服务对象提供相应服务，同时纳入服务对象康复计划。

【细则】

23.1 年龄段：面向全年龄段听力残疾人开展辅助器具适配及康复训练服务，包含 0-3 岁、3-6 岁、7-17 岁及成人。（2分）

23.2 服务范围：开展听力学服务（听力检测、助听设备调试、听能管理）；康复教学服务（听觉言语训练、康复评估、学前教

育、言语矫治、精神心理康复)；支持性服务(家长培训、心理辅导、康复咨询、追踪随访)。(2.5分，缺1项扣0.5分)

23.3 对于机构服务未能覆盖的人群、未能开展的服务设置相应的转介制度，并有转介记录。(0.5分)

【评估方法】

文件查阅、记录查看。

24.积极面向服务对象及其亲友提供康复知识、技能培训与指导，将培训、指导安排纳入服务对象康复计划，充分发挥残疾人及其亲友在康复全过程中的积极作用。

【细则】

24.1 开设家长学校，家长培训有计划、有记录，能够按照家长能力开展分级培训，培训内容丰富，培训形式多样。其中，0-3岁早期干预家长培训每年80个学时，3岁以上听障儿童家长培训每年40个学时(1学时45分钟)。(1.5分)

24.2 家长定期参与个别化康复训练教学，每周1次。(1分)

24.3 针对小龄听障儿童、随班就读听障儿童开展家庭入户康复指导。(0.5分)

【评估方法】

记录查看、服务对象访谈(5名以上)、受评人员操作。

25.对已结束机构内康复的服务对象，及时开展家庭、社区随访，指导服务对象在居家、上学、工作等环境下持续获得并维持最佳功能。

【细则】

25.1 按照教改要求开展听障儿童后续随访工作并有随访表。

(1分)

25.2 开展校访、家访工作，指导接受听障儿童融合教育并有工作记录。(1分)

【评估方法】

记录查看。

(九) 服务实施

26.按照全面康复需要，组建多学科协作的康复小组，共同开展康复评估，制定康复计划，协调实施服务。

【细则】

26.1 成立由听力康复服务人员、个别化康复教师、学前特殊教育教师组成的康复小组，每两月至少进行1次针对班级儿童的教研例会或个案研讨。(1分)

26.2 儿童个体康复档案包括听能管理、个别化教学、集体教学的评估与教学计划的内容，且听力康复服务人员、个别化康复教师、学前特殊教育教师均可实时查阅。(1分)

26.3 针对康复效果不明显的个案，组织不同学科专家成立专家组进行会诊。(1分)

【评估方法】

文件查阅、记录查看。

27.依据相关部门、专业团体颁布的服务指南、技术标准等，健全康复流程各环节的技术操作规程，各环节工作人员严格按操作规程实施评估、诊断、治疗、教学、适配、咨询等服务。

【细则】

27.1 听力康复人员熟练掌握不同年龄段听力障碍患者客观

测听、主观测听、助听器验配、助听效果评估、人工耳蜗调试、听能管理等听力学相关专业技能，同时熟练掌握根据家长的需求和认知水平指导家长掌握家庭必备听力康复技能的方法。重点考核听力康复服务人员在声场建立与校准、游戏测听、助听器调试、人工耳蜗调试的操作技能，以及听能管理工作的规范性。（7分）

27.2 个别化康复教师熟练掌握听障儿童教学评估的基本技能，包括首次评估、持续评估、CAP、SIR、听觉言语评估，掌握教学计划制定及实施的技能，按照听觉、言语、语言、认知、沟通等五大领域制定短期、中期和长期计划，并运用适宜的教学技巧让听障儿童主动、愉快地参与加教学，同时掌握在教学中指导家长的技能，熟练使用告知、示范、参与、反馈的技能。重点考核个别化教师在教学过程中家长指导、教学技巧、教案设计、教学成效等方面的技能。（6分）

27.3 学前特殊教育教师应掌握班级儿童的听力状况，熟练使用听能管理包和林氏六音对班级儿童进行听能管理，规范制定班级学期、月、周教学计划和日教学活动方案，熟练掌握3-6岁不同年龄班的一日活动组织与实施的相关技能，掌握班级教学环境创设的基本技能，尤其是区域活动环境创设的能力，熟练应用个别观察等评价方法对班级内所有儿童进行全面发展评价，规范撰写学期评价及教学建议。重点考核学前教师在半日活动中生活活动、活动区活动、教学活动、户外活动等组织实施的情况，班级教学环境创设以及教师教育教学能力。（6分）

27.4 亲子活动教师应掌握小龄集体活动的组织与实施。重点考核教师对小龄听障儿童发展特点的把握以及教学活动活动方

案设计、组织能力、教学技巧等方面的能力。(5分)

【评估方法】

文件查阅、记录查看、现场检查。

28.将评估贯穿康复服务全过程，以康复小组形式规范实施初、中、末期评估。依据评估结果，动态调整、优化服务对象的康复计划。

【细则】

28.1 专业人员应按听障儿童个体康复档案要求分别实施入园、每学期末、离园等各环节的评估。各岗位专业人员在汇总参阅儿童各项评估结果后提出该领域的下一阶段的康复及教学建议(1分)

28.2 个别化康复教师在首次接收个案时应完成个别化首次评估，之后每两个月实施一次持续评估，并根据评估结果制定或调整教学计划。(0.5分)

28.3 学前特殊教育教师在学期中、学期末通过日常观察对班级儿童进行发展评价，填写发展评价表，并在学期末全面评价班级每位儿童的发展水平，提出家庭康复教育建议及下一步康复教育的重点。(0.5分)

28.4 听力康复服务人员应根据个别化康复教师、学前特殊教育教师或家长的反馈，结合进班巡检情况，及时发现班级儿童的问题和需求，适时进行听力检测、助听效果评估等，解决儿童的听力问题。(0.5分)

28.5 儿童离园时，各岗位专业人员需填写儿童离园评价并提出康复建议。(0.5分)

【评估方法】

记录查看。

（十）服务效果

29.使用标准评估工具对服务对象身体功能以及活动、参与等状况的改善情况进行定性、定量评价，确保康复计划目标实现率达到90%以上。

【细则】

29.1 抽样测评服务对象康复成效，包括听觉言语能力、CAP、SIR、全面发展能力。对比学期初及当前的康复效果，90%的儿童康复成效在原有基础上有提升。（3分）

29.2 抽查班级内儿童在自理能力、社会交往方面的技能，90%儿童达到该年龄段相应能力水平。（2分）

29.3 测评机构服务效果，上一年度离园儿童入普率达90%。（2分）

【评估方法】

现场观察、记录查看。

30.定期开展服务对象满意度调查，及时采取措施解决服务对象反映的问题、改善服务对象体验，确保服务对象满意率达到90%以上。

【细则】

30.1 抽查家长对机构服务满意度达到90%以上。（1分）

30.2 机构内具有每半年1次的全员服务满意度调查记录，并就满意度低的方面有具体的改进措施。（1分）

30.3 机构有定期家长接待日并有访谈记录。对家长反应问题

有回应，有整改措施。(1分)

【评估方法】

记录查看、服务对象访谈。

四、可持续发展能力

(十一) 队伍建设

31.重视人才梯队建设，有合理的人才梯队建设规划，人才梯队完整，将核心专业技术人员流动率保持在合理范围。

【细则】

31.1 机构内部有3至5年的人才培养规划，并有年度培训经费预算及培训计划，按计划实施。(0.5分)

31.2 机构有专业骨干培训计划。(0.5分)

31.3 有目标明确的学科骨干培养方向，包括听力师骨干、个别化教师骨干、学前教师骨干及言语矫治或精神心理康复教师骨干，并形成梯队式专业小组，每月开展教研活动。(0.5分)

31.4 专业人员上一年度离岗率不超过40%。(0.5分)

【评估方法】

文件查阅、记录查看。

32.针对职工特点制订职业发展规划，健全职称、培训、进修等职业发展保障制度，为职工晋升职称、参加业务学习和交流等积极提供平台、创造机会。

【细则】

32.1 完善职工管理档案，制订符合职工特点的职业发展规划，建立健全职工职称、培训、进修等制度。(1分)

32.2 有年度职工培训方案并落实，为职工培训、进修提供经

费支持，有鼓励职工职称晋升的措施。(1分)

【评估方法】

文件查阅、记录查看、职工访谈。

33.关心职工思想状况、福利待遇，重视加强人文关怀，善于倾听、理解职工所思所想，帮助职工解决思想问题、实际困难，促进职工身心健康。职工有较强的归属感。

【细则】

33.1 落实“五险一金”等待遇，职工薪酬整体水平不低于行业平均水平。(0.5分)

33.2 机构领导班子执行谈心谈话制度，建立职工接待日，了解职工思想动态、实际困难，及时解决职工存在的困难。(1分)

33.3 落实职工健康体检、困难职工帮扶等措施。(0.5分)

【评估方法】

文件查阅、记录查看、职工访谈。

(十二) 科研状况

34.制订健全的科研工作规划和科研工作制度、管理办法，积极为职工开展科研工作提供经费、设施等支持。

【细则】

34.1 制定科研工作规划，建立健全科研管理制度和管理办法。(0.5分)

34.2 制定并落实鼓励职工开展科研工作的措施，每年有科研工作预算。(0.5分)

【评估方法】

文件查阅、记录查看、职工访谈。

35.积极申请承担国家及地方科研课题，并设立本级科研课题。重视促进科研成果及时转化应用。

【细则】

35.1 近3年成功申请国家及地方科研课题。(0.25分)

35.2 近3年内设立并实施本级科研课题。(0.25分)

35.3 将相关科研成果应用到康复服务中，对服务质量、效益有明显提升。(0.5分)

【评估方法】

文件查阅、记录查看、职工访谈。

(十三) 财务状况

36.积极组织业务收入，申请财政经费和社会力量支持。重视加强预算管理、监督和绩效考评，努力为业务发展和改善职工待遇提供稳定、充足的经费保障。

【细则】

36.1 业务收入保持合理增长，能够得到财政经费和社会力量对机构的充分支持。(0.5分)

36.2 建立和实施包括预算编制、审批、执行、调整、决算、分析和考核等制度在内的预算管理制度，机构所有经济活动纳入预算管理，每年对预算管理情况进行监督和绩效考评。(0.5分)

【评估方法】

文件查阅、记录查看。

37.严格实行全成本核算管理，有效控制运行成本和债务规模，努力降低财务风险，保障投资和经营效益。

【细则】

37.1 实行全成本核算管理，将运行成本、债务规模控制在合理范围，机构财务收支状况良好。（1分）

【评估方法】

文件查阅、记录查看。

五、社会责任

（十四）教学培训

38.积极承担相关院校教学和实习带教工作，按规定做好师资力量、教学设施设备配备，严格教学管理，保障教育质量。

【细则】

38.1 承担相关院校的教学工作，或成为教学实习基地。（0.5分）

38.2 建立健全教学工作相关制度，落实教学工作所需的师资、教学设施设备，教学质量能够得到有效保障。（0.5分）

【评估方法】

文件查阅、记录查看、现场检查。

（十五）基层指导

39.积极承担残联组织和其他部门委托的技术培训、业务指导工作。积极接收基层专业技术人员进修，主动为基层提供多种形式的技术援助。

【细则】

39.1 主动承担残联组织和其他部门委托的技术培训、业务指导工作，有相应的工作计划和工作记录。（0.5分）

39.2 为基层专业技术人员进修提供条件保障。（0.5分）

39.3 通过多种形式对辖区内的基层机构提供技术指导，每年

指导工作覆盖面不少于 50%，接收基层专业技术人员进修，开展基层指导有相应工作记录。（1 分）

【评估方法】

文件查阅、记录查看、职工访谈。

（十六）公益服务

40.主动创造条件为在机构内接受康复服务的贫困残疾人减、免康复费用。主动面向社区、面向贫困残疾人开展义诊，并积极做好助残日、残疾预防日、爱耳日、爱眼日等科普宣传教育。

【细则】

40.1 制定政策，为困难残疾人减、免康复费用，并有相关记录。（0.5 分）

40.2 有开展义诊、科普宣教等公益服务的计划和记录。（0.5 分）

【评估方法】

文件查阅、记录查看、服务对象访谈。

附件 2-1

制度清单

一、管理制度

- 1.卫生保健制度
- 2.健康检查制度
- 3.疾病预防制度
- 4.消毒、隔离制度
- 5.教学管理制度
- 6.康复评估制度
- 7.档案管理制度
- 8.儿童入、离园制度
- 9.备课、听课制度
- 10.教研制度
- 11.听能管理制度
- 12.家长工作制度
- 13.社区指导制度
- 14.定期约谈制度
- 15.保密及隐私保护制度

二、安全应急预案

- 1.幼儿园突发公共卫生安全事件应急预案
- 2.传染病疫情突发应急预案

- 3.食品卫生安全应急预案
- 4.突发侵害事件应急预案
- 5.外来暴力侵犯事故应急预案
- 6.幼儿拥挤踩踏事故应急预案
- 7.突发性群体事件应急预案
- 8.园内户外活动意外事故应急预案
- 9.集体（大型）活动应急预案
- 10.消防疏散应急预案
- 11.水灾、火灾、地震事件应急预案
- 12.防汛应急预案
- 13.雪后防滑应急预案
- 14.外出活动应急预案
- 15.空气污染(雾霾)应急预案
- 16.园内安全接送应急预案
- 17.安全饮水应急预案
- 18.防雷、防电、防盗应急预案
- 19.校园周边安全应急预案
- 20.重大交通事故应急预案（有校车的需要制定）

三、安全制度

- 1.安全领导小组工作制度
- 2.安全保卫管理制度
- 3.幼儿园安全检查制度
- 4.幼儿园危房管理制度
- 5.幼儿园消防安全制度

- 6.防汛、防火、防滑、防盗安全制度
- 7.幼儿园水、电、气、暖安全管理使用制度
- 8.食品安全管理制度
- 9.药品安全管理制度
- 10.外出活动安全管理制度
- 11.户外大型玩具、体育器材设备安全管理使用制度
- 12.幼儿就寝安全管理制度
- 13.财务室安全管理制度
- 14.固定资产安全管理制度
- 15.食堂大型炊事设备安全管理使用制度
- 16.安全教育与培训制度
- 17.幼儿安全接送制度
- 18.大型活动安全制度
- 19.安全饮水管理制度
- 20.户外活动安全制度
- 21.演习安全制度
- 22.车管理制度
- 23.着装安全制度
- 24.交接班制度
- 25.意外事故紧急上报处理制度
- 26.事故分析、责任追究制度

附件 2-2

设备清单

一、单室测听室

听障儿童专用测试桌椅、专业设备工作台、专业人员及患儿陪伴者座椅、资料柜等，主观听力检测设备、客观听力检测设备、配套辅助设备。

二、双室测听室

除单室测听室所配备设备外，具备观察功能的房间内还应配置：供观察者使用的折叠座椅、观察记录桌、可调光照明系统、单向观察玻璃窗、对讲系统或设备。

三、康复评估室

听障儿童专用评估桌椅、评估设备工作台、专业人员及患儿陪伴者座椅、评估工具柜等，听觉评估工具和材料、言语评估工具和材料、语言功能评估工具和儿童发育发展类评估工具等。

四、单训室

可调坐高的儿童座椅、蚕豆桌、电脑桌、电脑椅、玩具收纳柜、档案资料柜、成人折叠椅，空调、电话、听能管理包、听觉评估工具、言语语言评估工具、儿童图卡、听觉口语训练玩具、打击乐器包、有声点读康复教材。

五、具备观察功能的单训室

除单训室所配备设备外，具备观察功能的房间内还应配置：

供观察者使用的折叠座椅、观察记录桌、可调光照明系统、单向观察玻璃窗、对讲系统或设备。

六、言语矫治室

空调、电话、紫外线消毒柜、台式电脑、黑白打印机、电子琴、语言测试和评估工具材料、言语口腔运动训练器具、顎训练器械、发音训练辅助器具、构音训练辅助器具、言语训练辅助器具、儿童玩具。

七、亲子活动室

软性坐垫、软性墙围、鞋柜、衣帽柜、壁式折叠尿布台、玩具柜、电脑桌、成人折叠椅、儿童桌、洗手台、空调、支架式儿童画板、录音机、电视机、适合0~3岁年龄段的儿童玩具、听能管理包。

八、集体康复教学室

电脑桌、电脑椅、琴凳、衣帽柜、儿童书柜、玩具柜、植物架、储物柜、晾画架、美工材料架、儿童桌、儿童椅、空调、电视、台式电脑、电子琴、黑板、符合属地幼儿园活动室玩教具配置规定应配置的适龄玩教具、儿童绘本、点读教材、听能管理包、集体教学辅听系统。

九、家长培训室

黑板、扩音设备、液晶电视/投影、台式电脑或笔记本电脑、桌椅。

十、室外游戏场地

操场跑道、平地器械、坡地器械、沙水池。

附件 2-3

岗位设置和人员配比

岗位设置	人员配比
管理岗	
听力康复咨询	收训 50 名以下听力残疾儿童应配备不少于 1 名专职或兼职听力康复服务人员；收训 50 名—100 名听力残疾儿童应配备不少于 1 名专职或 2 名兼职听力康复服务人员；收训超过 100 名听力残疾儿童应配备应不少于 1 名专职听力康复服务人员，且听力康复服务人员比例不低于 1:50
听力检测与评估	
助听器验配与调试	
耳模制作	
人工耳蜗调试	
★听能管理	
★个别化康复	1:5-7
言语矫治	
★学前教育	全日制机构每班应配备 2 名专任教师和 1 名保育员，或配备 3 名专任教师；半日制机构每班应配备 2 名专任教师，有条件的宜配备 1 名保育员；寄宿制机构应在全日制机构基础上每班增配不少于 1 名专任教师和 1 名保育员；单班机构，如听力残疾儿童康复班等，应配备 2 名专任教师，有条件的宜增配 1 名保育员
康复评估	
家庭康复指导与咨询	每机构应配备不少于 1 名专职或兼职康复咨询人员
心理干预与咨询	
对于半日制或全日制的康复教育机构还应设置保健岗和保育岗	收训 150 名以下听力残疾儿童应配备不少于 1 名专职或兼职卫生保健人员；收训 150 名以上听力残疾儿童应配备不少于 1 名专职卫生保健人员

附件 2-4

继续教育要求

- 1.听力康复人员每年完成医疗或康复领域继续教育 24 学时；
- 2.个别化康复教师每年完成教育或康复领域继续教育 24 学时；
- 3.学前特殊教育教师每年参与教育或康复领域举办的特殊儿童学前教育核心技能为主要内容的继续教育，完成继续教育 24 学时；
- 4.言语矫治人员每年完成医疗、康复或教育领域继续教育 24 学时；
- 5.心理辅导人员每年完成医疗、康复、教育领域继续教育 24 学时；
- 6.康复咨询人员每年完成教育或康复领域继续教育 24 学时；
- 7.卫生保健人员每年参与当地卫健委、教委组织的卫生保健培训；
- 8.保育员每年参与当地教委组织的保育员培训。

残联系统省级辅助器具中心业务 规范建设评估细则

一、综合管理

(一) 党建工作

1.健全康复机构党的领导制度机制,以政治建设为统领,加强领导班子建设,推进党建与业务工作深度融合。

【细则】

1.1 建立健全党的领导制度机制,把党的领导贯彻到履行职责全过程、各方面、各环节,有效发挥把方向、管大局、保落实作用。(1分)

1.2 加强领导班子建设,严格执行民主集中制原则,规范落实“三重一大决策制度”,坚持集体领导和个人分工负责相结合。(0.5分)

1.3 把党建工作和业务工作一起谋划、一起部署、一起落实、一起检查。(0.5分)

【评估方法】

文件查阅、记录查看、职工访谈。

2.落实党的组织和党的工作全覆盖,加强干部职工思想政治工作,落实党风廉政建设责任制和意识形态工作责任制,坚持党建带群建,充分发挥工会、共青团、妇女等组织的作用。

【细则】

2.1 按照规定成立基层党组织及党的委员会,严格党的组织生活制度,严格落实“三会一课”、民主生活会和组织生活会等制度。(1分)

2.2 建立党风廉政建设责任制和意识形态工作责任制,定期研究、推进相关工作。(0.5分)

2.3 健全工会、共青团、妇女组织,扎实开展各类活动。(0.5分)

【评估方法】

文件查阅、记录查看、职工访谈。

3.落实中国残联改革部署,树立全心全意为残疾人服务的意识,扎实推进“人道、廉洁”职业道德建设。

【细则】

3.1 认真贯彻落实党的群团会议精神,按照《中国残疾人联合会改革方案》要求,开展好“走转改”、“学听跟”等,有相关方案和记录(0.5分)

3.2 每年至少开展1次“人道、廉洁”职业道德教育,有相关工作计划和记录。(0.5分)

【评估方法】

文件查阅、记录查看、职工访谈。

(二) 发展理念

4.坚持公益属性和服务残疾人方向,研究制定发展规划和年度工作计划,并建立实施评价机制。

【细则】

4.1 根据机构的职能定位,制定3至5年业务发展规划,明确

公益属性和服务残疾人方向，细化分解到年度工作计划。（0.5分）

4.2 组织开展对发展规划、年度计划落实情况的中期、末期评估，提出、落实改进措施，形成记录。（0.5分）

【评估方法】

文件查阅、记录查看。

5.遵循残疾人康复规律，树立全面康复理念，坚持以全面改善残疾人身体功能、活动和参与状况为目标，以系统评估为基础，采取多学科协同方式，实施医疗、教育、职业、社会、心理、辅助技术等综合干预，帮助残疾人获得并维持最佳功能，全面提升生活质量和参与能力。

【细则】

5.1 在机构业务发展规划、科室设置、制度制定等方面体现全面康复理念。（2分）

【评估方法】

文件查阅、职工访谈、服务对象访谈。

6.坚持以残疾人为本，严格保护残疾人隐私，充分尊重残疾人知情同意权和选择权，鼓励、支持残疾人及亲友参与康复服务全过程，营造理解、尊重、平等善待、热情服务残疾人的良好工作氛围。

【细则】

6.1 康复服务中遵循服务对象知情同意原则，履行告知义务，签订知情同意书，尊重服务对象的自主选择权。（0.5分）

6.2 尊重服务对象隐私权，有保护服务对象隐私的具体措施

和相关设施。(0.5分)

【评估方法】

服务档案检查、服务对象访谈。

(三) 规范执业

7.依法登记注册并取得相关执业资质,主动接受主管部门检查,无违法违规现象。

(1)开展诊断、治疗、护理等医疗服务的机构,应取得卫生健康主管部门颁发的医疗机构执业许可证;

(2)开展学前教育的机构,应取得教育行政部门颁发的幼儿园办园许可证、办学许可证;

(3)开展托育服务的机构,应向卫生健康主管部门备案并取得回执;

(4)开展其他服务的机构,应根据所提供服务的性质和相关主管部门规定,取得相应执业资质。

【细则】

7.1 经政府相关职能部门(编办)批复成立、事业单位法人注册登记,具有独立法人资格;或有上级主管部门相关文件,取得行业许可证等相应执业资质。(0.5分)

7.2 主动开展年检登记,无违法违规现象。(0.5分)

【评估方法】

文件查阅、记录查看。

8.设立质量管理机构,健全技术、服务、档案等业务管理制度,实施服务质量监测并定期开展分析,针对薄弱环节及时整改,将技术差错和事故发生率控制在合理水平。

【细则】

8.1 制定辅助器具适配服务质量管理机制，明确产品、服务质量管理要求和措施。建立现场反映、电话投诉、信箱留言等便利的反馈渠道，及时办理服务对象的意见建议，做好相关记录，不断改善服务质量，严控技术差错和事故发生率。（0.5分）

8.2 建立健全内部质量管理监督机制，有规范的技术、服务、档案、产品质量监管等业务制度（见附件3-1：制度清单）和管理环节、规程、台账及相应的管理、监督人员和管理记录。（0.5分）

8.3 每年至少开展1次服务质量分析，开展质量反馈、整改，做好记录，上级服务机构，需要组织对下的辅具适配督导检查。（0.5分）

8.4 质量管理制度、标准、流程上墙公示。（0.5分）

【评估方法】

文件查阅、记录查看。

9.开展全员业务管理制度培训，严格制度实施并做好相关记录。定期检查、评估制度实施情况，及时研究解决制度实施中发现的问题，做好制度制定、修订、废止等。

【细则】

9.1 开展业务管理制度培训，有相应的培训计划和记录，职工能够熟练地掌握制度的基本要求并严格执行。（0.5分）

9.2 定期检查、评估业务管理制度实施情况，有相应的记录。（0.25分）

9.3 做好业务管理制度的制定、修订、废止等，确保制度符

合相关要求和工作需要。(0.25分)

【评估方法】

文件查阅、记录查看、职工访谈。

(四) 风险防控

10.健全风险防范化解工作机制，制订风险防控方案、工作台账，定期排查风险隐患，研究制订防范化解措施，每年至少开展1次集中安全教育和应急演练。

【细则】

10.1 成立风险防范化解工作领导小组，制订风险防控方案，定期排查风险隐患，制定和落实化解措施，建立工作台账并每年更新。(0.5分)

10.2 每年至少组织1次集中安全教育和应急演练，有相应工作计划和记录。(0.5分)

【评估方法】

文件查阅、记录查看、职工访谈。

11.健全消防、安保、卫生、食品等安全管理制度，规范配备物防、技防设施设备和安全工作人员，在公共区域、重点部位安装紧急报警装置、监控系统，按规定做好监控录像资料保存。

【细则】

11.1 有健全的消防、安保、卫生、食品等安全管理制度(详见附件3-1:制度清单)，安全责任落实到人。(0.5分)

11.2 规范配备物防、技防设施设备(参考《建筑设计防火规范》等要求)，在公共区域、重点部位安装紧急报警装置、监控系统，监控录像资料保存不少于30天。(0.5分)

【评估方法】

文件查阅、记录查看、职工访谈。

12.重视保障突发情况下残疾人特别是残疾儿童安全，规范配备方便残疾人使用的报警、预警、逃生、避险等设施设备，定期开展残疾人应急救护知识、技能培训及演练。

【细则】

12.1 将残疾人特别是残疾儿童安全列入突发事件应对策略的重点目标人群，每年至少开展一次相关知识、技能培训及演练。
(0.5分)

12.2 规范配备方便残疾人特别是残疾儿童使用的报警、预警、逃生、避险等设施设备。(0.5分)

【评估方法】

文件查阅、记录查看、现场检查、职工操作。

二、服务能力

(五) 设施设备

13.依据相关行业管理规定和《残疾人康复机构建设标准》(建标 165-2013)，落实房屋、活动场地等要求，确保业务用房充足、充分满足业务工作需要，服务场所符合消防、防疫、无障碍等要求。

【细则】

13.1 服务机构应设置在城市安全区域，严禁地处污染区、噪声区和危险区内；易于残疾人方便抵离的地方；通行区域和患者经常使用的主要公用设施应符合 GB50763-2012《无障碍设计规范》规定的无障碍环境设施。(0.5分)

13.2 服务场所应符合无障碍环境建设和安全、消防、卫生、环境保护等现行国家有关法规、标准要求；环境设计应适合残疾人特点，满足服务内容、服务设备和功能需求。（0.5分）

13.3 服务机构建筑面积、服务场地设施设置符合相关行业管理规定和《残疾人康复机构建设标准》（建标 165-2013）要求。（1分）

13.4 按照《残疾人康复机构建设标准》（建标 165-2013）要求建设业务用房，应有辅助器具科普展示厅、肢体、听力语言、视力、假肢矫形器、无障碍改造等相关辅助器具适配服务需要的接待、评估、适配、使用训练场所，及原材料库房和残疾人临时住宿等服务业务场所。（1分）

【评估方法】

现场检查。

14.规范配备与所开展服务相适应的设备，按制度做好设备登记、维护，确保设备完好、运行正常。设备使用、管理人员均取得相关资质或接受相关培训。

【细则】

14.1 按《残疾人康复机构建设标准》（建标 165-2013）建设要求规范配备与所开展服务相适应的设备、工具，如：接待、检查、评估、适配、定改制、适应性训练、质量检测及维修等设备、工具（见附件 3-2：设备、工具清单），按制度做好设备登记、维护，确保设备完好、运行正常。（1分）

14.2 有设备、工具操作使用管理制度、规程，张贴在相应设备、工具配置位置。（0.5分）

14.3 操作人员应取得相关资质，经过相关操作、安全使用培训。(0.5分)

【评估方法】

现场检查、记录查看、职工操作。

15.积极创设方便残疾人自主活动的无障碍环境。

【细则】

15.1 为残疾人自主参与活动提供安全、环保、合理便利的无障碍环境。(1分)

【评估方法】

文件查阅、现场检查。

(六) 人员配备

16.根据相关规定和业务工作实际需要，足额配备管理人员、专业技术人员、后勤保障人员，做到全体人员持证上岗或经过规范培训上岗，无岗位空缺和无证（或未经岗前培训）上岗情况。

【细则】

16.1 根据三定方案等相关规定和业务工作实际需要，按照相关岗位比例要求，明确人员配置要求，足额配备管理人员、专业技术人员、后勤保障人员，其中各所开展业务专业方向的技术人员不少于2名。(2分)

16.2 做到全体人员持证上岗或经过规范培训上岗。专业技术人员应当经过相关业务技术培训，并持有康复辅助技术咨询师、辅助器具工程师、假肢矫形器制作师、助听器验配师、视光师、会计师等医学、康复、辅助技术工程相关专业证书。(1分)

【评估方法】

文件查阅、现场检查、记录查看。

17.专业技术人员按规定参加继续教育，熟知残疾人康复规律，能全面、熟练掌握和应用从事岗位工作所必需的评估、诊断、治疗、教学、适配等工具、方法、技术。

【细则】

17.1 专业技术人员需接受有关康复及辅助器具技术、服务政策、残疾人相关法律法规等方面基本培训以及符合其岗位特点的培训。（2分）

17.2 专业技术人员能全面、熟练掌握和应用从事岗位工作所必需工具、方法、技术。（2分）

【评估方法】

记录查看、档案检查、职工操作。

18.机构主要负责人具有5年以上从事残疾人专业服务或管理工作的经历，熟悉掌握康复机构管理相关法律、法规、政策，具有较强的计划、组织、协调、激励等能力，能深入一线了解专业技术服务实施情况，与相关专业技术人员、业务管理人员共同研究、解决一线业务中的实际难题。

【细则】

18.1 机构主要负责人具有医疗、康复、康复工程与辅助技术相关工作经验，5年以上从事残疾人专业服务或管理工作的经历，任职文件显示时间累积超过5年，具备组织推动实施相关服务业务工作开展的实际应用指导、激励、监督、管理能力。（1分）

18.2 机构主要负责人定期接受辅助器具机构管理相关法

律、法规、政策等相关培训，持有相关培训证书或具有相关培训记录资料。(1分)

18.3 每年深入基层、一线调研指导工作不少于2次，了解专业技术服务实施情况，与相关专业技术人员、业务管理人员共同研究、解决一线业务中的实际难题。(1分)

【评估方法】

文件查阅、记录查看。

(七) 信息化建设

19.康复服务档案健全，能全面准确记录、反映康复服务全过程真实信息，并实现数字化。

【细则】

19.1 规范建立康复服务档案，档案包括残疾人基本情况、首次诊断和评估、干预方案、康复过程、康复效果评估、追踪回访等内容。(0.25分)

19.2 建档率达到100%。(0.25分)

19.3 服务档案实现数字化管理。(0.5分)

【评估方法】

服务档案查看、现场检查。

20.建立覆盖业务全过程和业务运行全流程的网上信息管理系统，能系统、连续、准确地采集、存储、传输、处理相关信息，为服务对象咨询、预约、支付等提供网络化便利；为一线工作人员保存、查询、处理相关工作信息、高效实施服务提供保障；为管理者及时、准确了解机构基本运行状况，实施决策提供信息技术支持。

【细则】

20.1 建立覆盖业务全过程和业务运行全流程的网上信息管理系统，能系统、连续、准确地采集、存储、传输、处理相关信息。(1分)

20.2 网上信息管理系统能够为管理者提供信息统计、政策发布、数据分析等功能，为一线工作人员提供信息查询、评估适配、训练指导、知识宣传等功能；为服务对象提供咨询、预约、支付、意见反馈等功能。(1分)

【评估方法】

现场检查、职工操作。

21.依据信息安全管理相关法律法规和技术标准，按等级做好信息系统安全保护，保障网络信息安全，保护服务对象隐私。规范实施信息系统运行维护，落实突发事件响应机制，保证业务连续性。

【细则】

21.1 建立网络安全组织机构，明确康复机构主要负责人是单位信息安全第一责任人，落实网络安全责任制，把责任分解细化落实到具体部门、具体岗位、具体人员。(0.5分)

21.2 落实“网络安全等级保护制度 2.0 系列标准”，制定数据备份、数据加密、数据脱敏、数据防泄漏、认证授权、访问控制等安全保护措施并严格落实。(0.25分)

21.3 制定网络安全事件应急预案，每年至少开展一次应急预案培训和应急演练。(0.25分)

【评估方法】

文件查阅、记录查看。

三、服务提供

(八) 服务内容

22.全面开展医疗、教育、职业、社会、心理和辅助器具适配等服务。同步开展残疾儿童功能训练与保育、教育，将保育、教育安排纳入服务对象康复计划，整合实施。针对不具备条件开展的业务，采取与其他机构协作、转介服务等方式，向服务对象提供相应服务，同时纳入服务对象康复计划。

【细则】

22.1 全面开展肢体、视力、听力语言辅助器具康复知识咨询、科普展示、检查、评估、适配、适应性训练、维修等专业技术适配服务。(1分)

22.2 开展假肢矫形器装配、家庭无障碍改造等业务工作。(1分)

22.3 开展康复辅助器具租赁及医疗、教育、职业、心理等社会工作服务。(1分)

22.4 针对不具备条件开展的业务，采取委托或与其他机构协作、转介服务等方式向服务对象提供专业服务。(1分)

22.5 将辅助器具适配转介服务纳入服务对象康复计划，并进行服务质量监督管理。(1分)

【评估方法】

文件查阅、记录查看。

23.积极面向服务对象及其亲友提供康复知识、技能培训与指导，将培训、指导安排纳入服务对象康复计划，充分发挥残疾

人及其亲友在康复全过程中的积极作用。

【细则】

23.1 借助“助残日”、“残疾预防日”等契机，组织知识讲座、印制知识手册，向服务对象及其亲友开展辅助器具服务政策、残疾人相关法律法规等方面基本培训与指导，每年不少于2次。
(1分)

23.2 提供辅助器具相关知识、使用技能培训与家庭训练、使用保养辅导，并将培训、指导纳入服务对象家庭康复服务计划。
(1分)

23.3 通过组织开展残疾人互助小组帮扶活动，让残疾人互助互动，充分发挥残疾人及其亲友在康复全过程中的积极作用。
(1分)

【评估方法】

文件查阅、档案检查、记录查看。

24.对已结束机构内康复的服务对象，及时开展家庭、社区随访，指导服务对象在居家、上学、工作等环境下持续获得并维持最佳功能。

【细则】

24.1 对完成辅助器具适配的服务对象，至少每年开展1次家庭、社区随访跟踪，开展辅助器具维护、维修、保养及家庭无障碍改造、环境适应等服务。(1分)

24.2 对完成辅助器具适配的服务对象后续不同康复阶段的个性化需求、不同身体功能程度进行动态跟进，指导服务对象在居家、上学、工作等环境下持续获得并维持最佳功能。(1分)

【评估方法】

文件查阅、档案检查、记录查看。

（九）服务实施

25.按照全面康复需要，组建多学科协作的康复小组，共同开展康复评估，制定康复计划，协调实施服务。

【细则】

25.1 按照全面康复需要，采用多学科协作方式，组建有康复医师、康复治疗师、康复辅助技术咨询师、康复工程与辅助技术工程师、心理咨询师、社会工作师等多学科专业技术人员共同协作的康复小组。（3分）

25.2 多学科协作康复小组共同开展评估、辅助器具适配处方制定、康复服务计划制定，协调实施辅助器具适配康复服务的工作机制并开展相应服务。（3分）

【评估方法】

文件查阅、档案检查、记录查看。

26.依据相关部门、专业团体颁布的服务指南、技术标准等，健全康复流程各环节的技术操作规程，各环节工作人员严格按操作规程实施评估、诊断、治疗、教学、适配、咨询等服务。

【细则】

26.1 依据《T/CARD 002-2020 辅助器具适配服务规范》《GB/Z 40885-2021 假肢师服务规范》等相关部门、专业团体颁布的服务指南、技术标准、规范，建立健全辅助器具适配服务流程的接待、转介、服务受理、评估、制定辅助器具适配处方、配置辅助器具、适应性检查和适应性训练、交付使用、随访等各环节的技

术操作规程。(4分)

26.2 各相关辅助器具适配技术操作规程在相应业务服务场所上墙公示,便于服务对象了解、监督。(3分)

26.3 对各服务流程工作人员开展辅助器具适配服务技术操作规程培训,做好培训记录。(4分)

26.4 各服务流程工作人员严格按照操作规程实施开展辅助器具适配服务,建立内部服务流程审核制度,和现场反映、电话投诉、信箱留言等外部的监督、反馈渠道,及时办理服务对象的意见建议,做好相关记录。(4分)

26.5 规范开展辅助技术咨询服务。(3分)

【评估方法】

现场检查、记录查看、职工操作。

27.将评估贯穿康复服务全过程,以康复小组形式规范实施初、中、末期评估。依据评估结果,动态调整、优化服务对象的康复计划。

【细则】

27.1 将辅助器具适配效果评估贯穿辅助器具适配康复服务全过程,列入康复服务计划。(2分)

27.2 定期以康复小组形式规范实施初、中、末期辅助器具适配效果评估,将评估结果记入康复服务档案。(2分)

27.3 依据评估结果,动态调整、优化服务对象的康复计划。(2分)

【评估方法】

现场检查、记录查看、职工操作。

（十）服务效果

28.使用标准评估工具对服务对象身体功能以及活动、参与等状况的改善情况进行定性、定量评价，确保康复计划目标实现率达到90%以上。

【细则】

28.1 在辅助器具适配服务开展前后，使用标准评估设备、工具、对服务对象的身体功能以及活动能力、社会活动参与程度等状况的改善情况进行个性化定量评估、定性评价。（3分）

28.2 确保辅助器具适配服务目标实现率达到90%以上。（2分）

【评估方法】

现场检查、记录查看、职工操作。

29.定期开展服务对象满意度调查，及时采取措施解决服务对象反映的问题、改善服务对象体验，确保服务对象满意率达到90%以上。

【细则】

29.1 通过线上、线下等方式开展跟踪回访，在服务中期、末期开展两次服务对象满意度调查。（1分）

29.2 采取措施研究、解决服务对象所反映的问题，及时反馈解决结果，改善服务对象体验，服务效果。（1分）

29.3 确保服务对象满意率达到90%以上。（3分）

【评估方法】

档案检查、电话访问、记录查看。

四、可持续发展能力

（十一）队伍建设

30.重视人才梯队建设，有合理的人才梯队建设规划，人才梯队完整，将核心专业技术人员流动率保持在合理范围(经查询，没有合理范围的确切表述和要求)。

【细则】

30.1 重视人才梯队建设，制定合理的人才建设规划、培训计划，人才层次、梯队完整无断档。(1分)

30.2 制定合理的人才激励、考核机制，有效稳定专业人才队伍，定期开展人才评估、研究解决人才使用、发展、稳定等问题，保持人员流入、流出平衡。(1分)

【评估方法】

档案检查、记录查看。

31.针对职工特点制订职业发展规划，健全职称、培训、进修等职业发展保障制度，为职工晋升职称、参加业务学习和交流等积极提供平台、创造机会。

【细则】

31.1 完善职工管理档案，制订符合职工特点的职业发展规划，建立健全职工职称、培训、进修等制度。(1分)

31.2 有年度职工培训方案并落实，为职工培训、进修提供经费支持，有鼓励职工职称晋升的措施。(1分)

【评估方法】

文件查阅、记录查看、职工访谈。

32.关心职工思想状况、福利待遇，重视加强人文关怀，善于倾听、理解职工所思所想，帮助职工解决思想问题、实际困难，

促进职工身心健康。职工有较强的归属感。

【细则】

32.1 落实“五险一金”等待遇，职工薪酬整体水平不低于行业平均水平。(0.5分)

32.2 机构领导班子执行谈心谈话制度，建立职工接待日，了解职工思想动态、实际困难，及时解决职工存在的困难。(1分)

32.3 落实职工健康体检、困难职工帮扶等措施。(0.5分)

【评估方法】

文件查阅、记录查看、职工访谈。

(十二) 科研状况

33. 制订健全的科研工作规划和科研工作制度、管理办法，积极为职工开展科研工作提供经费、设施等支持。

【细则】

33.1 制定科研工作规划，建立健全科研管理制度和管理办法。(0.5分)

33.2 制定并落实鼓励职工开展科研工作的措施，每年有科研工作预算。(0.5分)

【评估方法】

文件查阅、记录查看、职工访谈。

34. 积极申请承担国家及地方科研课题，并设立本级科研课题。重视促进科研成果及时转化应用。

【细则】

34.1 近3年成功申请国家及地方科研课题。(0.25分)

34.2 近3年内设立并实施本级科研课题。(0.25分)

34.3 将相关科研成果应用到康复服务中，对服务质量、效益有明显提升。(0.5分)

【评估方法】

文件查阅、记录查看、职工访谈。

(十三) 财务状况

35.积极组织业务收入，申请财政经费和社会力量支持。重视加强预算管理、监督和绩效考评，努力为业务发展和改善职工待遇提供稳定、充足的经费保障。

【细则】

35.1 业务收入保持合理增长，能够得到财政经费和社会力量对机构的充分支持。(0.5分)

35.2 建立和实施包括预算编制、审批、执行、调整、决算、分析和考核等制度在内的预算管理制度，机构所有经济活动纳入预算管理，每年对预算管理情况进行监督和绩效考评。(0.5分)

【评估方法】

文件查阅、记录查看。

36.严格实行全成本核算管理，有效控制运行成本和债务规模，努力降低财务风险，保障投资和经营效益。

【细则】

36.1 实行全成本核算管理，将运行成本、债务规模控制在合理范围，机构财务收支状况良好。(1分)

【评估方法】

文件查阅、记录查看。

五、社会责任

（十四）教学培训

37.积极承担相关院校教学和实习带教工作，按规定做好师资力量、教学设施设备配备，严格教学管理，保障教育质量。

【细则】

37.1 承担相关院校的教学工作，或成为教学实习基地。（0.5分）

37.2 建立健全教学工作相关制度，落实教学工作所需的师资、教学设施设备，教学质量能够得到有效保障。（0.5分）

【评估方法】

文件查阅、记录查看、现场检查。

（十五）基层指导

38.积极承担残联组织和其他部门委托的技术培训、业务指导工作。积极接收基层专业技术人员进修，主动为基层提供多种形式的技术援助。

【细则】

38.1 主动承担残联组织和其它部门委托的技术培训、业务指导工作，有相应的工作计划和工作记录。（0.5分）

38.2 为基层专业技术人员进修提供条件保障。（0.5分）

38.3 通过多种形式对辖区内的基层机构提供技术指导，每年指导工作覆盖面不少于50%，接收基层专业技术人员进修，开展基层指导有相应工作记录。（1分）

【评估方法】

文件查阅、记录查看、职工访谈。

（十六）公益服务

39.主动创造条件为在机构内接受康复服务的贫困残疾人减、免康复费用。主动面向社区、面向贫困残疾人开展义诊，并积极做好助残日、残疾预防日、爱耳日、爱眼日等科普宣传教育。

【细则】

39.1 制定政策，为困难残疾人减、免康复费用，并有相关记录。(0.5分)

39.2 有开展义诊、科普宣教等公益服务的计划和记录。(0.5分)

【评估方法】

文件查阅、记录查看、服务对象访谈。

制度清单

一、管理制度

- 1.业务管理制度
- 2.财务管理制度
- 3.人事管理制度
- 4.辅具技术服务管理制度
- 5.辅具质量监管制度
- 6.档案管理制度
- 7.人才培养管理制度
- 8.培训管理制度
- 9.科研工作管理制度
- 10.设施、设备管理制度

二、安全应急预案

- 1.突发公共卫生安全事件应急预案
- 2.传染病疫情突发应急预案
- 3.食品卫生安全应急预案
- 4.突发侵害事件应急预案
- 5.水灾、火灾、地震等自然灾害事件应急预案
- 6.突发性群体事件应急预案

三、安全制度

- 1.安全生产管理制度

- 2.消防安全管理制度
- 3.食品、药品安全管理制度
- 4.网络安全管理制度
- 5.设施、设备安全使用制度
- 6.安全教育与培训制度
- 7.事故分析、责任追究制度
- 8.信息及隐私安全管理制度

设备、工具清单

一、肢体专业

角度尺、测量尺、秒表、握力计、肌力计、平衡仪等基本评估测试仪器与设备及各类肢体辅助器具评估适配表，工作台、货柜、钢锯、套筒组件、六角扳手、补胎用具、盒尺、卡尺、各类锉刀、手动扳手、铁锤、橡皮锤、钳子等辅助器具安装、调试、维修通用工具；轮椅适配测量装置，以及辅助器具个性化设计和定（改）制所需的工具和材料；辅助器具训练场地，配备坡道、平行杠、阶梯等训练设备；压力测试系统、步态分析仪、肌力测试仪等。

二、听力专业

带声场纯音听力计、助听器编程器、取耳膜工具箱、声级计、检耳镜、耳鼻喉科常用器械、助听器性能测试仪等器械，并建立完备的隔音设施环境。

三、视力专业

低视力远用视力表、低视力近用视力表、对比敏感度测试卡、色觉图谱、视野计、裂隙灯、眼底盘、色盘、镜片焦度计、视觉电生理检查仪、综合验光仪等低视力检查和评估设备；低视力验配箱、各类光学助视器、手持电子助视器、台式助视器、滤光镜、放大软件、读屏软件、直接眼底镜、大字电话、视障标记笔、点显器、听书机、盲杖；视功能训练图谱、光箱、视功能训练玩具、

生活情境模拟训练设备及定向行走训练设备等。

四、假肢矫形器制作

肌电测试仪、平板加热器、烤箱、承重取型架、取型工具、气动石膏锯、热风枪、手持砂轮机、手电钻、震动锯、工作台、台钳、风镐、激光对线仪、水平仪、曲线锯、石膏修型台、石膏修型工具、冲击钻、试穿镜、装配工具以及配套五金工具等假肢和矫形器维护、维修的基本仪器设备。

五、无障碍专业

家居无障碍评估系统（可评估坐便器高度、洗手盆高度、洗浴椅高度、各种扶手尺寸）、专用电脑、配备相应设计软件（AutoCAD、三维软件等）；无障碍产品展示设施，包括无障碍卫浴空间、无障碍厨房、便携式坡道系列、座椅电梯、时控电脑、电动移位机等设备；冲击钻、手枪钻、砂轮锯、手锯、扳手、钳子、锤子、橡皮锤、螺丝刀、激光水平仪、水平尺、卷尺、盒尺等改造用工具。

六、综合评估

各类残疾人评估量表、适配量表、改装设计表；智力测评、认知训练、言语训练、感觉评定的设备，包括书、玩具、多媒体设备、评估和治疗仪器等；无障碍体验训练环境陈设等。