

河南省残疾人联合会

关于转发《中国残联办公厅关于印发〈残联系统康复机构业务规范建设评估指南（试行）〉的通知》的通知

各省辖市、济源示范区残联：

为指导各地做好康复机构业务规范建设评估，引导、带动全省残联系统康复机构加强业务内涵建设，实现高质量发展，现将中国残联办公厅《关于印发〈残联系统康复机构业务规范建设评估指南（试行）〉的通知》转发给你们，并提出如下意见，请一并贯彻落实。

一、将残联系统康复机构业务规范建设评估纳入本地残疾人康复工作整体安排。各地要建立健全康复机构业务规范建设评估体系和机制，将其作为促进残疾人康复事业高质量发展的重要举措，引导、带动残联系统康复机构树立科学康复理念，加强业务规范建设，实现高质量发展。

二、坚持科学评估，引领残联系统康复机构高质量发展。坚持结果评估与过程评估、硬件评估与内涵评估、自我评估与外部评估相统一，合理确定评估内容、方式，树立科学评价导向，推动构建全面康复业务体系，促进完善业务布

局、充实服务内涵，全面提升专业化服务能力和质量。

三、总结经验做法，发挥评估激励作用。认真总结推广业务规范建设评估中发现的好经验、好做法，不断营造有利于康复机构加强业务内涵建设，实现高质量发展的良好氛围。将评估结果作为残联系统康复机构表彰奖励、政策支持、资源配置、机构负责人考核等方面工作的重要依据。通过评估工作，推动各级残联组织重视康复机构业务建设，努力为康复机构高质量发展提供有力支持和保障。



中国残疾人联合会办公厅文件

残联厅发〔2022〕7号

中国残联办公厅关于印发《残联系统康复机构业务规范建设评估指南（试行）》的通知

各省、自治区、直辖市残联，新疆生产建设兵团残联：

残联系统康复机构是为残疾人提供康复服务的重要阵地和技术资源中心。在各级党委和政府关心重视、各级残联组织积极努力下，全国残联系统康复机构建设不断加强，截至2021年底，全国残联系统已建成康复机构2554家，为加强残疾人康复服务作出了重要贡献。

“十四五”时期，残疾人康复工作进入高质量发展的新阶段，《“十四五”残疾人康复服务实施方案》提出“完善标准、规范，

组织开展评估，推动残疾人专业康复机构贯彻全面康复理念，完善服务功能，提升规范建设和服务水平”。为指导各地做好康复机构业务规范建设评估，引导、带动全国残联系统康复机构加强业务内涵建设，实现高质量发展，中国残联组织编制了《残联系统康复机构业务规范建设评估指南（试行）》。现印发给你们，请认真遵照执行。



残联系统康复机构业务规范建设评估指南

(试行)

为做好残联系统康复机构业务规范建设评估，根据《残疾预防和残疾人康复条例》、《“十四五”残疾人保障和发展规划》、《“十四五”残疾人康复服务实施方案》有关要求，制定本指南。

一、总体要求

(一) 指导思想。

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，贯彻落实党中央、国务院关于残疾预防和残疾人康复工作的决策部署，以提升残疾康复服务质量、促进残疾人全面康复为导向，建立健全康复机构业务规范建设评估体系和机制，引导、带动残联系统康复机构树立科学康复理念，加强业务规范建设，实现高质量发展。

(二) 基本原则。

1. 坚持正确发展方向。坚持公益属性和服务残疾人方向，树立科学评价导向，推动构建全面康复业务体系，促进完善业务布局、充实服务内涵，全面提升专业化服务能力和质量。

2. 坚持以残疾人为本。尊重残疾人主体地位，努力满足残疾人康复需求，注重全面改善残疾人身体功能、活动和参与状况，鼓励、支持残疾人及残疾人亲友主动参与康复服务全过程。

3. 坚持科学评估。坚持结果评估与过程评估、硬件评估与

内涵评估、自我评估与外部评估相统一，合理确定评估内容、方式，避免重硬件轻内涵、重他评轻自评的现象。

4. 坚持以评促建。注重分类指导，发挥评估的引导、诊断、激励等功能，引导康复机构加强专业服务能力、技术创新能力建设，提升服务水平、管理水平，实现安全、优质发展。

二、评估内容

评估内容主要包括综合管理、服务能力、服务提供、可持续发展能力、社会责任等5个方面，共16项关键指标和40个评估要点。

（一）综合管理。包括党建工作、发展理念、规范执业、风险防控等4项关键指标，旨在促进康复机构坚持正确发展方向，强化党组织战斗堡垒作用，树立全面康复理念，加强职业道德建设、制度建设、安全保障，统筹安全与发展，落实好促进残疾人全面发展的根本任务。

（二）服务能力。包括设施设备、人员配备、信息化建设等3项关键指标，旨在促进康复机构加强工作力量和物质技术条件配备，创设有助于残疾儿童学习探索和残疾人自主活动的无障碍环境，保障康复服务安全、规范、有效实施。

（三）服务提供。包括服务内容、服务实施、服务效果等3项关键指标，旨在促进康复机构完善业务布局，充实服务内容，规范服务流程和技术操作，加强服务环节质量与终末质量管理，确保服务安全，提升服务质量和效果。

(四) 可持续发展能力。包括队伍建设、科研状况、财务状况等3项关键指标，旨在促进康复机构加强人才培养引进，加快技术进步，提高经营管理水平，增强自主创新能力和自我造血功能，夯实持续发展基础。

(五) 社会责任。包括教学培训、基层指导、公益服务等3项关键指标，旨在促进康复机构积极承担学历教育和各类技术培训，开展基层康复机构与社区康复技术指导，做好残疾预防和康复知识宣传普及，主动履行服务社会、服务基层的职责。

三、评估方式

(一) 注重全面评估。重点关注业务内涵建设和残疾人服务过程，关注机构及工作人员在促进残疾人全面康复方面的专业水平和努力程度，避免简单用硬件条件来衡量机构业务建设水平。

(二) 强化自我评估。建立常态化自我评估机制，促进康复机构全体员工主动参与评估，通过集体诊断，反思自身建设情况，提出改进措施。同时，有效发挥外部评估的导向、激励作用，有针对性地引导康复机构不断完善自我评估，改进机构规范化建设工作。

(三) 聚焦服务观察。通过随机抽取的方式进行不少于半日的连续自然观察，了解工作人员与残疾人互动情况，全面、客观、真实地了解康复服务过程和质量。

四、组织实施

(一) 加强组织领导。各地要高度重视残联系统康复机构业

务规范建设评估，将其作为促进残疾人康复事业高质量发展的重要举措，纳入本地残疾人康复工作整体安排。各省（区、市）要结合实际，依据本指南，研究、制定本地评估具体指标、方案，组织开展市、县两级康复机构评估。要努力减轻康复机构评估负担，将业务规范建设评估与相关工作统筹实施。

（二）明确评估周期。残联系统康复机构每年开展一次自我评估；外部评估原则上每5年为一个周期，在每个周期内，应覆盖所有省（区、市）、市（地、州、盟）、县（市、区）康复机构。中国残联负责制定具体指标、方案，对省级康复机构进行外部评估，省（区、市）残联负责对市（地、州、盟）、县（市、区）康复机构进行外部评估，中国残联同时负责对省（区、市）评估工作进行指导。

（三）强化评估保障。各地要提供必要经费，保障评估工作顺利实施。要切实加强评估队伍建设，建立一支事业心责任感强、熟悉康复服务和康复机构管理实践、相对稳定的专家团队。要组织康复机构加强对本指南的学习，不断深化认识，提高推动业务规范建设的能力。

（四）注重激励引导。各地要将评估结果作为残联系统康复机构表彰奖励、政策支持、资源配置、机构负责人考核等方面工作的重要依据。对业务规范建设不到位、差距较大的康复机构，要及时督促整改。要通过评估工作，推动各级残联组织重视康复机构业务建设，努力为康复机构高质量发展提供有力支持和保

障。

(五) 营造良好氛围。要深入解读开展康复机构业务规范建设评估的重要意义、内容要求和指标体系，认真总结推广业务规范建设评估中发现的好经验、好做法，不断营造有利于康复机构加强业务内涵建设，实现高质量发展的良好氛围。

附件：残联系统康复机构业务规范建设评估指标

残联系统康复机构业务规范建设评估指标

一级指标	二级指标	评估重点
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。
		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。
		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。
	(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。
		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

		<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
	<p>(三) 规范执业</p>	<p>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。</p> <p>(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；</p> <p>(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；</p> <p>(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；</p> <p>(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。</p>

		<p>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，针对薄弱环节及时进行整改，将技术差错和事故发生率控制在合理水平。</p>
		<p>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。</p>
	<p>(四) 风险防控</p>	<p>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。</p>
		<p>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。</p>
		<p>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，定期开展残疾人急救护知识、技能培训及演练。</p>

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。
		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。
		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。
	(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。
		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。
		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。
	(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。
		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。
		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。
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。

		<p>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。</p>
		<p>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。</p>
	<p>(九) 服务实施</p>	<p>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。</p>
		<p>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。</p>
		<p>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。</p>
	<p>(十) 服务效果</p>	<p>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。</p>

		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。
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。
		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。
		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。
	(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。
		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。
	(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。
		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。
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。
	(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。
	(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。

信息公开形式：主动公开

中国残联办公厅

2022年6月15日印发

