附件

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。 |
| 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。 |
| 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。 |
| **（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。 |
| 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。 |
| 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。 |
| **（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。 |
| 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。 |
| 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。 |
| **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。 |
| 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。 |
| 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。 |
| **（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。 |
| 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。 |
| 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。 |
| **（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。 |
| 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。 |