|  |  |
| --- | --- |
| ICS | 11.180 |
| CCS | C 05 |

|  |
| --- |
| 34 |

安徽省地方标准

DB 34/T XXXX—XXXX

社区康复辅具共享智慧化服务规范

Specification for intelligent sharing services of community rehabilitation

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

安徽省市场监督管理局  发布

目次

[前言 II](#_Toc80001234)

[1 范围 1](#_Toc80001235)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc80001236)

[3 术语和定义 1](#_Toc80001237)

[4 共享服务平台 2](#_Toc80001238)

[5 共享机构 2](#_Toc80001239)

[6 服务人员 3](#_Toc80001240)

[7 服务环境 3](#_Toc80001241)

[8 设备和设施 3](#_Toc80001242)

[9 服务过程要求 3](#_Toc80001243)

[9.1 辅具信息发布 3](#_Toc80001244)

[9.2 接待咨询 4](#_Toc80001245)

[9.3 辅具适配 4](#_Toc80001246)

[9.4 业务受理 5](#_Toc80001247)

[9.5 居家环境改造 5](#_Toc80001248)

[9.6 辅具交付 5](#_Toc80001249)

[9.7 租后服务 5](#_Toc80001250)

[9.8 辅具回收 5](#_Toc80001251)

[10 服务评价与改进 5](#_Toc80001252)

[10.1 评价方式 5](#_Toc80001253)

[10.2 服务改进 5](#_Toc80001254)

[附录A（资料性附 录） 社区康复辅具共享产品目录 7](#_Toc80001255)

1. 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。

本文件由安徽省民政厅提出并归口。

本文件起草单位：安徽晶奇网络科技股份有限公司、安徽省民政厅社会事务处等。

本文件主要起草人：卢栋梁、徐登等。

社区康复辅具共享智慧化服务规范

* 1. 范围

本标准规定了社区康复辅具共享智慧化服务的术语和定义、共享服务平台、共享机构、服务人员、服务环境、设备和设施、服务过程要求、服务评价与改进。

本标准适用于社区康复辅具共享智慧化服务。

* 1. 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 9663-1996 旅店业卫生标准

GB 15982-2012 医院消毒卫生标准

GB/T 16432-2016 康复辅助器具 分类和术语

GB 18466 医疗机构水污染物排放标准

GB50763 无障碍设计规范

T/SRDA 005-2019 康复辅助器具租赁服务清洗和消毒要求

WS/T 367-2012 医疗机构消毒技术规范

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

社区Community

街道办事处或乡镇人民政府所辖的城乡社区(即城市社区和村)。

康复辅助器具 assistive product

功能障碍者使用的、特殊制作或一般可得到的用于如下目的的任何产品（包括器械、仪器、设备和

软件）：

——有助于参与性；

——对身体功能（结构）和活动起保护、支撑、训练、测量或替代作用；

——防止损伤、活动受限或参与限制。

[GB/T 16432-2016，定义 2.3]

社区康复辅具共享Sharing of Community Rehabilitation Aids

拥有康复辅具资源的社区有偿让渡康复辅具的使用权给他人的经营活动。

服务对象service target

对辅助器具共享服务有需求的人群。

收回辅具处理机构 enterprise of returned rehabilitation and assistive product

对租赁过程中从承租者处收回的辅具进行清洗、消毒、性能检验、维护保养（修理）、包装和贮存的企业。

康复辅助器具适配 adaptation of assistive product for person with disability

根据需求者的身体功能、身体结构、活动参与能力、使用环境等因素，运用辅助技术相关知识、理论和技能，为其提供适用的康复辅助器具的服务过程。

清洗 rinse

对收回的辅具进行冲洗（或擦拭），去除表面污垢和污渍，使其在再次出租时保持清洁状态的过程。

消毒 disinfection

清除或杀灭传播媒介上病原微生物，使其达到无害化的处理。

[WS/T 367-2012，定义3.4]

* 1. 共享服务平台

共享服务平台应符合以下条件包括但不限于：

——建立了完备的精细化商品信息库；

——建立完善的会员信息库；

——建立专业服务项目资料库，能够为服务对象提供专业化高品质的康复辅具解决方案；

——具备完善的产品存取、跟踪追溯、移动支付、维修保养等功能；

——监督辅具租赁服务的全过程负责。

共享服务平台的功能应包括但不限于：

1. 残疾人辅具补贴的在线申请、审批及报销结算；
2. 辅具产品的在线展示及购买渠道链接；
3. 在线辅具适配评估及线下评估适配服务管理；
4. 辅具共享（借用、回收、维修）业务管理；
5. 家庭无障碍改造业务管理；
6. 残联系统辅具业务工作管理及网络培训教育；
7. 辅具业务数据统计分析；
8. 辅具政策宣教及辅具知识普及。
   1. 共享机构

机构应符合以下条件包括但不限于：

——具有合法的经营资质,若从事医疗器械租赁,应有相应的医疗器械经营许可证；

——具备客户接待咨询、业务办理、辅具交付、客户随访、租后服务等功能；

——对辅具租赁服务的全过程负责；

——公示其服务公约、服务项目、辅具租赁价格；

——设立客户服务电话、受理承租人的咨询、报修业务和投诉。

* 1. 服务人员

应熟悉共享服务平台的功能与操作方法。

应熟悉所租赁辅具的功能和操作方法，参加行业的辅具适配专业知识培训，并按规定接受专业知识的继续教育。

负责租后服务的工作人员应有辅具的检验维修资质，并按规定接受相关知识和技能的培训和继续教育。

应具备有效的健康证明。

* 1. 服务环境

辅具的租赁区、存储区、清洗区、消毒区等应完备。

各功能区应有显著的标识。

* 1. 设备和设施

应具有功能健全的康复辅具共享服务平台。

供租赁的辅具应合格、有效。

每一种辅具应有完整的使用档案，包括但不限于：

——承租人租借时间；

——维修、保养记录（包括更换零部件）。

收回后再出租的辅具应经过清洗消毒处理和质量控制,见 T/SRDA 005-2019。

辅具清洗、消毒的设备和设施应与被处理辅具的清洗、消毒要求相适应，确保清洗、消毒的效果。

设备和设施应按制造商规定的周期和项目进行保养，确保能按出厂时规定的工作状况工作。用于监测设备工作状况的仪器和计量器具应按其规定的周期由有资质的计量检测机构校验。

* 1. 服务过程要求
     1. 辅具信息发布

应在服务系统发布辅具信息，包括但不限于：

1. 设置不同的辅具分类；
2. 实现对辅具内容的数据录入，包括辅具名称、辅具编码、规格参数、所属类别、领用站点、使用说明、备注等信息；
3. 借用申请表，主要包括借用者基本信息，基本信息包括申请人、身份证号、残疾证号、年龄、联系电话、住址、用途、借用日期、归还日期等；借用辅具信息、借用须知等。
   * 1. 接待咨询

应向承租人了解辅具使用者的基本信息、身体状况、使用要求等。

应充分尊重和保护客户的隐私。

* + 1. 辅具适配

对服务对象基本日常生活活动能力进行评估，评估内容包括但不限于：

——听力；

——视力；

——活动能力；

——移动能力；

——生活自理能力；

——接受信息和与他人沟通的能力；

——目前辅具使用情况。

对服务对象生活环境、空间范围、安全性等进行评估，包括但不限于：

——居住状况：独居、与家人同居或与护理者同居；

——居住楼层及是否有电梯,入户门是否有台阶或坡道；

——入户门宽度；

——厨房门、卫生间门宽度等；

——室内台阶。

依据服务对象辅具需求，结合身体功能评估决定适合的辅具种类、尺寸及配件，以及辅具是否需要特别的改、定制。评估结论至少应包括：

a)明确是否需要康复辅助器具；

b)配置康复辅助器具产品类型；

c)康复辅助器具主体材料材质；

d)是否需要接受康复辅助器具使用训练指导；

e)是否需要安排跟踪随访及跟踪随访的时间；

f)对康复辅助器具在使用过程中可能发生的风险进行评估。

根据评估结果为服务对象初步制定辅具适配方案，选择相应的辅具。

辅具适配应：

——在配置及辅具选用中，应优先采用标准化批量生产的产品；

——辅具配置过程中，批量生产的产品不能满足需求时，对所选同类产品进行适应性改造；

——以上均无法满足需求时，可进行个性化定制、设计、量身定制；

——康复辅助器具配置后，应指导服务对象和护理者正确使用，若康复辅助器具的使用方法较为复杂，或需特殊的使用技巧，应安排训练时间，由专业人员辅导使用；

——应根据服务对象的适用情况对康复辅助器具进行调整，确定适配最终方案；

——应提供康复辅助器具维修及保养相关资讯以确保服务对象的使用安全和使用效率；

——调整后仍无法满足适配需求时，如为康复辅助器具配置问题，应重新配置；如为方案问题，应根据服务流程重新制定适配方案。

对在线上自助评估的用户，应在用户辅具评估完成后，自动为用户出具综合辅具评估报告，同时提供适合用户的辅具，用户可以查看辅具列表，进行比较购买。

* + 1. 业务受理

与承租人签订辅具租赁协议，告知其权利与义务。

记录承租人信息档案信息，包括但不限于：

——承租人基本信息；

——共享辅具信息；

——共享时间；

——特殊要求。

* + 1. 居家环境改造

根据环境无障碍改造方案，按照GB50763相关要求，对服务对象居家环境进行改造。改造内容包括门及门槛、坐厕、扶手、厨房、客厅、卧室等地方，使环境、障碍者与辅具使用协调一致。

* + 1. 辅具交付

业务受理后直接交付，承租人直接带走辅具。

在客户需要的情况下可提供送货上门服务。

* + 1. 租后服务

应按承诺和产品租用期限提供租后服务。

应定期回访，并记录回访档案。

应负责辅具的维修服务。

* + 1. 辅具回收

负责辅具收回的工作人员应采取适当的防护措施。

应先进行辅具清洗、消毒、检修维护后再进行储存。

* 1. 服务评价与改进
     1. 评价方式

应加强对辅具租赁服务的考核和评价工作，对辅具租赁服务的评价方式包括但不限于:

——机构内部组织考核评价小组；

——设置意见箱、走访、问卷调查等方式获得评价结果；

——由第三方专业评价机构开展服务评价工作。

宜开展满意度调查，每年度向承租人或辅具使用者发放满意度调查问卷，并撰写分析报告。

宜通过定期抽查考核形式对工作进行检查。

* + 1. 服务改进

对服务评价发现的相关问题应及时提出改进措施，确保措施落实，评价与改进的相关记录纳入档案管理。

应结合辅具租赁服务的评价与改进工作，有针对性地加强机构工作人员服务技能的培训和教育。

1. （资料性附录）  
   社区康复辅具共享产品目录

A．1 社区康复辅具共享产品目录见表A.1

表A.1 社区康复辅具共享产品目录

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **一级类别** | **二级类别** | **三级类别** |
| 1 | 矫形器 |  |  |
| 2 | 个人移动辅助器具 | 轮椅 | 010101 框式助行架 |
| 010201 手动轮椅车 |
| 010201 电动轮椅车 |
| 010203 护理者操作的轮椅车 |
| 103 移位机 | 010301 轮式移位机 |
| 0104 智能移动辅具 | 010401 移位机器人 |
| 3 | 护理床 | 0201 护理床 | 020101 手动护理床 |
| 020102 电动护理床 |
| 020103 分离式电动护理床 |
| 0202床垫 | 020201 防压疮床垫 |
| 020202 智能床垫 |
| 4 | 个人生活自理和防护辅助器具 | 0301 如厕辅具 | 030101 框架式如厕助力器 |
| 030102 多功能坐厕椅 |
| 0302 沐浴辅具 | 030202 沐浴椅 |
| 030203 沐浴床 |
| 0303 洗头机 | 030301 洗头机 |
| 0304 大小便护理器 | 030401 大小便护理器 |
| 0305 智能看护辅具 | 030501 看护机器人 |
| 5 | 个人医疗辅助器具 | 0401 供氧器 | 040101 家用制氧机 |
| 0402 肢体康复训练器 | 040201 上肢康复训练器 |
| 040202 下肢康复训练器 |