

DB13

河 北 省 地 方 标 准

DB 13/T 5358—2021

## 残疾人康复体育服务规范

Rehabilitation sports service specification for disabled people

2021-01-21 发布

2021-02-21 实施

河北省市场监督管理局 发布



## 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。

本文件由河北省体育局提出。

本文件由河北省体育标准化技术委员会（HeB/TC 22）归口。

本文件起草单位：河北最大华健文化体育科技发展有限公司、河北省产品质量监督检验研究院。

本文件主要起草人：张岚、宋天培、张翠翠、庞善东、杨贤罡、孙莉、刘霄。

本文件为首次发布。



# 残疾人康复体育服务规范

## 1 范围

本文件规定了残疾人康复体育服务的术语和定义、服务机构、服务提供人员、服务场所与环境、服务内容及要求、服务效果评价、服务监督与质量改进。

本文件适用于服务机构提供的残疾人康复体育服务。

## 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/T 18883 室内空气质量标准

GB 37487 公共场所卫生管理规范

GB 50034 建筑照明设计标准

GB 50763 无障碍设计规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**残疾人 persons with disabilities**

某种组织、功能缺失或者障碍，全部或者部分丧失从事某种活动能力的人。

注：残疾人包括肢体、精神、智力或感官有长期损伤的人。

### 3.2

**康复体育 rehabilitation sports**

通过适当的运动方式，帮助残疾人减少由于身体器官或组织残疾而带来的功能缺失或障碍，增强生活自理能力的活动。

## 4 服务机构

4.1 应依法登记注册。

4.2 应有固定的办公场所。

4.3 应具备与服务内容相关的资质。

4.4 应制定服务管理的各项规章制度。

4.5 应制定各项组织管理流程和服务操作规范。

4.6 应制定安全管理制度和应急预案。

4.7 应对服务提供人员进行专业知识和技能的培训。

## 5 服务提供人员

- 5.1 应身体健康，并能够提供有效的身体健康证明。
- 5.2 应接受专业知识和技能的培训，并具备相关资质。
- 5.3 应熟悉相关设施设备的操作及使用。
- 5.4 应掌握本岗位的应急预案。
- 5.5 应具备与残疾人良好沟通的能力。
- 5.6 应遵纪守法，恪守职业道德。
- 5.7 应举止文明、服务热情；按规定佩戴证件；用语文明规范。

## 6 服务场所与环境

- 6.1 提供康复体育服务的场所包括入户提供服务的个人住所和社区服务场所。
- 6.2 社区服务场所应符合 GB 50763 的相关规定。
- 6.3 社区服务场所应设置与康复体育服务相匹配的功能和活动区域。
- 6.4 应按照设施设备管理制度定期对设施设备进行检查和维护。
- 6.5 社区服务场所内部环境要求，包括但不限于以下内容：
  - a) 建立无障碍设施，满足服务对象活动需求；
  - b) 布置应合理温馨，色彩以暖色调为主；
  - c) 室内空气质量应符合 GB/T 18883 的相关规定；
  - d) 室内灯光照明应符合 GB 50034 的相关规定；
  - e) 室内卫生应符合 GB 37487 的相关规定；
  - f) 物品摆放整齐、有序；
  - g) 应设置主题宣传栏，科普宣传相关知识；
  - h) 企业资质、服务组织简介、服务人员身份、服务项目、服务流程、收费标准、服务承诺、管理制度、咨询投诉电话等应进行公示。

## 7 服务内容及要求

### 7.1 服务内容

- 7.1.1 宣传残疾人康复体育知识，培养康复体育意识。
- 7.1.2 建立用户健康档案。
- 7.1.3 介绍服务项目、服务流程。
- 7.1.4 根据个体情况制定相应的康复体育训练方案并组织实施。
- 7.1.5 指导残疾人正确、安全地使用康复设备。
- 7.1.6 回访服务。

### 7.2 服务要求

- 7.2.1 康复体育服务应做到科学、安全、适度、精准。
- 7.2.2 服务人员应了解残疾人的心理特点和基本沟通技巧。
- 7.2.3 应事先了解客户情况，并按时提供服务。

7.2.4 服务前,服务人员应了解服务对象身体状况,必要时对血压、脉搏等生命体征进行监测并做好记录。

7.2.5 服务中,服务人员应按服务计划和服务规范提供服务。

7.2.6 服务人员应做好服务过程中的相关记录。

7.2.7 服务完成后,应进行服务效果评价并请服务对象或监护人对服务完成情况进行签字确认。

## 8 服务效果评价

服务机构应结合客户反馈对所提供的康复体育服务做出以下几方面的评价:

- a) 服务时间的准时、足量;
- b) 服务项目的完成情况;
- c) 康复效果的满意度;
- d) 服务人员的着装、服务态度、服务用语、行为规范;
- e) 服务对象及其监护人的满意度;
- f) 投诉事项处理情况(包括投诉处理时间、结果反馈时限等方面)。

## 9 服务监督与质量改进

### 9.1 服务监督

9.1.1 服务质量监督渠道畅通,信息做到主动、公开、明确。

9.1.2 服务档案符合相关规定,档案管理科学规范。

9.1.3 服务评定反馈及时,服务纠纷处理得当。

### 9.2 质量改进

9.2.1 定期征求服务对象意见,确定整体质量改进计划,形成管理制度。

9.2.2 被投诉服务个案改进措施及时到位,服务评定反馈应达标。

9.2.3 服务保障有力,服务质量持续改进,服务满意度不断提升。