

# 南京市残疾人联合会文件

宁残规〔2026〕1号

## 关于印发《南京市残疾人居家托养服务指引 (试行)》的通知

各区残联：

现将《南京市残疾人居家托养服务指引（试行）》印发给你们，请认真贯彻执行。

南京市残疾人联合会  
2026年4月29日

# 南京市残疾人居家托养服务指引（试行）

为进一步规范残疾人居家托养服务，根据《国务院办公厅关于加强重度残疾人托养照护服务的意见》（国办函〔2025〕75号）、《南京市残疾人托养服务工作实施方案》（宁政办发〔2021〕55号）及有关规定，结合本市实际，制定本指引。

## 一、服务对象

持有《中华人民共和国残疾人证》、具有本市户籍、16周岁（含）至59周岁（含），属于最低生活保障家庭或最低生活保障边缘家庭，并自愿接受服务的三、四级智力、精神残疾人。

## 二、服务内容

采取上门服务的方式，针对不同残疾人分类别、分需求提供以下服务：

（一）生活照料服务：助餐、助洁、家庭环境卫生等服务。

（二）健康照护服务：病情观察、用药提醒、协助进食、排泄照护等。

（三）生活自理能力训练：个人卫生清洁、穿衣等。

（四）社会适应能力辅导：心理康复训练、精神慰藉等。

针对残疾人自身特点和实际需求，参考《南京市残疾人居家托养服务基本项目目录（试行）》（附件1），制定具体服务方案和项目清单，由残疾人或监护人自行选择服务内容，服务内容可交叉进行。

### **三、服务时长与频次**

每月提供服务不少于2次，每次服务时间不少于1小时。居家托养服务补贴标准按有关文件规定执行。

### **四、服务机构条件**

(一)依法登记注册，审批手续齐全，具备合法经营资格。

(二)有固定的服务场所、稳定的专业服务团队。

(三)执行残疾人托养服务相关规定，自觉接受业务主管部门管理和社会监督，定期报送服务数据。

### **五、服务人员要求**

(一)按照专兼结合原则配备管理人员和专业服务人员，数量应能保障服务项目正常开展。

(二)从事心理咨询或疏导的专业人员或社会工作者至少配备1名。

(三)服务人员应持有健康证明。对需持证上岗的岗位，应按有关规定持有效的资格证书。

(四)了解残疾人居家托养相关法律法规与政策，熟练掌握相应的业务知识和岗位技能。

(五)遵守职业道德，尊重、善待残疾人，文明友善、耐心细致。

(六)提供服务时应统一着装，佩戴统一工作牌。

### **六、服务流程**

(一)服务前，服务机构应详细登记服务对象的家庭状况、

残疾类别、残疾等级等，通过询问、观察等方式，了解其疾病诊断、用药情况、身体健康状况、生活自理能力、精神状态、感知觉与社会参与等状况。服务过程中，身体状况或精神状态发生明显变化时应及时评估。

（二）根据实际需求，服务机构制定个性化服务方案，明确服务对象、服务内容、服务频次、服务时长等。

（三）经承接服务机构评估后，由服务机构与服务对象或其监护人双方签订服务协议（见附件2）。残疾人或其监护人主动放弃接受服务的，需填写《承诺书》（见附件3）。

（四）每次服务结束后，应形成服务对象或其监护人对服务的评价记录。服务期满或因故终止时，服务人员应主动与服务对象、服务机构或接任人员做好交接，征求服务对象意见，交接记录及意见提交服务机构留存。

## **七、服务记录与档案管理**

（一）服务机构应使用智慧残联系统进行服务全过程记录，确保信息准确、完整。

（二）服务对象基础信息中应包含至少1个有效联系电话；无法预留本人或家属电话的，应预留所在社区联系电话，并在工单中注明联系人身份。

（三）服务机构应为每位服务对象建立档案，做到“一人一档”。档案内容应包括基本信息、残疾类别与等级、联系人等，并适时更新。

(四)智慧残联系统的数据记录作为服务质量评价的重要依据。

## 八、监督管理

(一)各区残联应切实履行行业监管责任,定期对本区政府购买居家托养服务质量和残疾人满意度进行回访,回访方式包括电话回访、入户走访、网络问卷等。

(二)经核实确认服务不达标的,应督促服务机构在7个工作日内完成整改;整改不到位的,应及时更换服务机构。

(三)各区结合实际,通过公开招标的方式确定居家托养服务机构,中标服务机构应具备相应服务项目的供给能力,确保满足服务对象基本照护需求。

(四)鼓励有条件的区向符合条件的残疾人发放电子消费券,并提供托养服务机构白名单,由残疾人或其监护人自主选择服务机构和服务项目。

## 九、安全保障

(一)人身安全:保障服务对象在接受服务期间不受凌辱、侵害和虐待;服务对象接受服务期间的外出活动,应征得家属或监护人同意;根据服务对象特点,采取必要措施保障服务人员人身安全。

(二)卫生安全:服务用具应按时清洁、消毒;对服务对象的个人卫生应加强管理、指导与照料。

(三)信息安全:服务机构应对服务对象个人信息保密,不

得泄露、出售或非法提供；采取技术措施确保信息安全，防止信息泄露、丢失；发生或可能发生信息泄露时，应立即采取补救措施。

本指引自 2026 年 7 月 1 日起施行，有效期至 2029 年 6 月 30 日，由南京市残疾人联合会负责解释。本指引施行期间，遇上级部门出台相关文件的按上级文件执行。

- 附件：
- 1.《南京市残疾人居家托养服务基本项目目录（试行）》；
  - 2.《居家托养服务协议书》；
  - 3.《承诺书》。

## 附件 1

## 南京市残疾人居家托养服务基本项目目录（试行）

序号	服务类别	服务项目	服务内容	指导服务时长
1	政策服务	政策宣传和服务申请	宣传居家托养服务内容和相关政策，协助服务对象申请相关服务项目。	基础服务内容与政策的宣传讲解每年不少于 1 次；专门政策的讲解答疑另计时间
2	生活照料服务	助餐服务	上门送餐：及时、准确、安全地将餐饮送达。	送餐本身以 30 分钟计（上门可进行其他服务）
3			上门做餐：在服务对象家中协助准备膳食（食材等由服务对象自备）。	30—60 分钟
4		助洁服务	助浴：助浴前为服务对象提供血压、血糖、脉搏、体温等检测服务；根据四季气候状况和服务对象居住条件，采取防寒保暖、防暑降温及浴室内通风等措施；与服务对象签订服务协议，并有 2 名工作人员在场。	30—60 分钟
5			面部清洁和梳头：头面部清洁及梳理让服务对象选择舒适体位，帮助其清洁面部、梳理头发。	5—20 分钟
6			洗头：让服务对象选择舒适体位，帮助清洗和梳理头发。	15—40 分钟
7			安全护理指导：根据服务对象的生理机能、居住环境等，对服务对象或其家属进行安全方面的指导。	10—20 分钟
8			协助更衣：根据服务对象的具体情况，选择合适的更衣方法，为服务对象穿脱或更换衣物。	10—30 分钟
9			协助移动：根据服务对象的需求，协助服务对象适度活动，选择适宜的移动工具，帮助服务对象。	10—30 分钟
10			口腔清洁：协助服务对象选择舒适体位，帮助服务对象清洁口腔。	10—20 分钟
11			协助排痰：根据服务对象的具体情况，选择合适的翻身频次、体位、方式，促进排痰。	5—30 分钟
12			手指甲修剪：根据服务对象的具体情况及个人卫生习惯，选择合适的工具对手指甲适时提供修剪服务。	10—30 分钟
13			手部清洁：根据服务对象的手部皮肤情况，选择适宜的方法提供清洁服务。	5—10 分钟
14			趾甲修剪：根据服务对象的具体情况及个人卫生习惯，选择合适的工具对趾甲适时提供修剪服务。	10—30 分钟
15			足部清洁：根据服务对象的足部皮肤情况，选择适宜的方法提供清洁服务。	10—30 分钟
16			理发：包含上门洗发、理发、吹干，不含烫发、染发。	15—60 分钟

序号	服务类别	服务项目	服务内容	指导服务时长
17	家庭环境卫生服务	家庭环境卫生服务	床铺与卧室整理：按操作规程操作，保证床铺整洁，服务对象卧位舒适。	15—30分钟
18			居室清洁服务：根据需要采用适当的方法对客厅、卧室、卫生间等居室进行清洁，必要时对居室进行消毒。	30—60分钟
19			洗涤服务：及时清洗服务对象更换的衣物，定期清洗床单等家庭织物，保持清洁卫生。	30—60分钟
20	照护服务	病情观察及检测	为服务对象提供血压、心率、体温以及血糖等重要生理指标的测量服务。观察服务对象的精神状态，包括精神症状、心理状况、社会功能等方面。	15—30分钟
21		用药提醒	为服务对象提供用药提醒服务，并协助服务对象正确服用药品。	5—15分钟
22		协助进食	辅助进食：对能自行进食但需要协助的服务对象，应将食物、餐具等放在服务对象易取放的位置，给予必要的帮助。	10—30分钟
23			喂食：对不能自行进食或视力障碍的服务对象，可给予喂食服务。应根据服务对象的进食习惯、进食次序与方法等耐心喂食，每次喂食适量，喂食速度适中，温度适宜，以便咀嚼和吞咽，饭和菜、固体和液体食物应轮流喂食。	20—40分钟
24			鼻饲灌食：对不能经口进食的鼻饲对象，灌食前应检查胃管是否在胃内，灌食过程中动作应缓慢匀速，灌食后维持原体位30分钟，不宜立即拍背、翻身。对长期鼻饲者，应每天进行口腔护理。	30—60分钟
25		排泄服务	协助排便：根据服务对象的具体情况，选择合适的通便方法，对排便困难的残疾人提供帮助，必要时协助服务对象使用便器；排泄后需要清洁，必要时协助有便秘问题的服务对象进行腹部按摩。	10—30分钟
26			会阴清洁：根据会阴部有无伤口、有无大小便失禁和留置尿管等，协助服务对象完成会阴部的擦洗或冲洗。	10—20分钟
27			失禁照护：根据服务对象的具体情况，提供相应的清洁照护服务。	15—30分钟
28			床上使用便器：根据服务对象的具体情况，协助其使用适宜的便器，满足其需求，并清洁、消毒便器。	10—30分钟
29		生活自理能力训练	个人卫生清洁	督促服务对象积极主动参与训练，对于不能独立完成个人卫生清洁者，应指导或协助服务对象或其家属每天定时清洁口腔、皮肤，保持头发清洁。通过床上洗头、床上擦浴、温水擦浴、浴室洗澡等方式，协助服务对象进行洗浴护理和训练。

序号	服务类别	服务项目	服务内容	指导服务时长
30		穿衣训练	进行穿衣训练的服务对象应具有一定的坐位平衡能力和控制能力，坐位不平衡时，服务人员应给予支持；选择宽松、轻便、舒适、方便穿脱的衣物进行穿衣训练。训练衣物的纽扣、拉链应改造为尼龙搭扣、按扣或松紧带，鼓励使用辅助性用具，例如纽扣牵引器、拉链拉环等；穿衣训练时应按照先脱后穿顺序进行。单侧偏瘫的服务对象穿前开襟的衣服时，先穿患肢，再穿健肢；脱衣时先脱健肢，再脱患肢。	30—60分钟，视服务对象身体状况调整时长
31	社会适应能力辅导	心理康复训练	经常与服务对象进行交流，了解其心理特点，有需要及时进行心理干预的及时向其本人或监护人提出建议。采用个性化沟通技巧，针对性地开展心理疏导，提高服务对象心理适应能力。对心理和行为出现偏差的服务对象，为其制定个性化的行为矫正方案，采用强化、消退、示范等方式，帮助其改变异常的行为。	30—60分钟，视服务对象身体状况调整时长
32		精神慰藉	通过陪伴、倾听、沟通交流等方式，为残疾人提供情感支持和心理安慰。具体包括：与服务对象亲切交流，倾听心声，缓解孤独感和焦虑情绪；给予鼓励、肯定和积极回应，帮助树立生活信心；联合志愿者开展读书分享、趣味互动、节日慰问等情感关怀活动；关注特殊节点的心理需求；必要时为家属提供情绪疏导，缓解照护压力。	30—60分钟，视服务对象状况调整

## 附件 2

# 居家托养服务协议书

甲方：

乙方（或乙方监护人）：

为有效开展居家托养服务事宜，依据《南京市残疾人居家托养服务指引（试行）》相关规定，双方达成如下协议：

### 一、服务内容与标准

甲方根据乙方需求和评估结果，提供《南京市残疾人居家托养服务基本项目目录（试行）》中的服务项目，具体服务方案及项目清单作为本协议附件。

服务频次：每月不少于2次。

服务时长：每次不少于1小时。

### 二、服务期限

自\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日至\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日。

### 三、双方的权利与义务

（一）甲方应为乙方建立服务档案，选派具备资质的服务人员，按照约定提供规范服务。

（二）甲方应尊重乙方人格尊严，保护乙方隐私，不得泄露个人信息。

(三)乙方应如实告知身体状况及需求,配合甲方提供服务。

#### 四、协议的变更与终止

(一)协议期内,任何一方需变更协议内容的,应提前7日告知对方,协商一致后变更。

(二)乙方因患有传染性疾病、处于发病期间且病情不稳定需要住院治疗等不宜继续进行服务的,甲方有权终止服务协议。

(三)甲方如需终止协议,应提前30日书面告知乙方;乙方如需终止协议,应提前7日告知甲方。

#### 五、其他事项

(一)本协议未尽事宜,可由双方另行协商签订补充协议。

(二)本协议双方签名有效。

(三)协议一式两份,双方各持一份,具有同等的法律效力。

附件:服务方案及项目清单

甲方签名:

乙方(或监护人)签名:

联系方式:

联系方式:

年 月 日

年 月 日

附件 3

## 承 诺 书

本人（或监护人）姓名 \_\_\_\_\_，身份证号  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_，联系电话 \_\_\_\_\_，  
家庭住址：\_\_\_\_\_。

因本人及家属综合考虑自身实际情况、家庭照料条件等因素，  
经慎重、自愿协商，现郑重作出如下承诺：

本人自愿放弃相关政策规定提供的居家托养服务。本承诺书  
自本人及家属签字之日起生效。今后如需居家托养服务，按照相  
关政策规定另行办理手续。

特此承诺！

承诺人或家属/监护人：

日期：        年        月        日