

开放大学赋能社区残疾人托养机构培训 实践研究

——以江苏开放大学为例

■ 征正（江苏开放大学，江苏 南京 210036）

[摘要] 面对社区残疾人托养服务规范化、专业化发展的现实要求，当前培训仍存在对象分层不足、内容场景不强、形式单一、成效跟踪薄弱等问题。本文以江苏开放大学开展的全省残疾人托养机构管理人员、服务人员专项培训为案例，梳理培训实施的分层分类课程体系、混合式培训路径、政校行企协同机制等实践举措。实践表明，依托资源整合与平台优势开展的专项培训，既能提升托养机构工作人员专业能力，又能推动开放大学社会服务职能向基层延伸，为开放大学开展特殊教育社会服务提供了可复制的样本。

[关键词] 开放大学；残疾人托养；社会教育；混合式培训

[DOI]:10.20122/j.cnki.2097-0536.2026.10.055

2025年7月31日，国务院办公厅印发《关于加强重度残疾人托养照护服务的意见》，提出支持普通高校、职业院校开展残疾人托养照护领域人才培养与科学研究，强化联合培养、校企合作^[1]。这为高校参与托养服务队伍建设提供了明确方向。社区残疾人托养机构贴近服务对象日常生活，既要完成基本照护，也要回应康复辅助、情绪支持、安全管理等现实需求。开放大学长期面向成人学习者开展教育服务，具有灵活办学和基层延伸优势。将其纳入托养机构培训实践，有助于把政策要求转化为可操作的教育支持。

一、社区残疾人托养机构培训面临的问题

（一）培训对象分层不足，岗位需求匹配不够精准

社区残疾人托养机构内部岗位差异较大，管理人员关注政策执行、机构运营、风险防控和质量评估，一线服务人员更关注生活照护、康复协助、情绪安抚和应急处置。现实培训中，常把不同岗位人员放在同一班次、使用同一套课程，讲授内容看似覆盖面广，实际与岗位任务贴合不够。管理人员觉得课程缺少运营案例，一线人员又感到技能训练不足，培训很难真正解决工作中的具体难题。

（二）培训内容场景不足，专业技能转化不够充分

部分培训内容仍停留在政策说明、基础护理知识和服务规范介绍层面，对托养机构日常工作中经常遇到的行为异常、情绪波动、体位转移、辅具使用、突发伤害处理等场景讲得不够细。学员在课堂上能够理解基本要求，回到岗位后遇到具体对象和复杂情况，仍容易出现不会判断、不敢操作、处理不规范等问题。培训缺少真实案例和情境演练，知识到技能之间的转换链条还不够顺畅。

（三）培训形式相对单一，工学矛盾仍然突出

社区残疾人托养机构人员配置普遍紧张，服务对象日常照护离不开人手，集中脱岗培训容易影响机构运转。现有培训多以短期面授、专家讲座为主，时间安排较集中，课程容量较大，学员在有限时间内接受大量内容，消化和练习都不充分。培训结束后，若缺少线上回看、分段复训和持续答疑，学员很快会遗忘操作细节。对于倒班人员和年龄偏大的服务人员来说，单一培训形式难以适应实际学习节奏^[2]。

二、开放大学赋能社区残疾人托养机构培训的现实优势

（一）依托远程教育平台，提升培训覆盖面与灵活性
社区残疾人托养机构人员排班不固定，许多一线服务

人员难以长期脱岗参加集中培训。开放大学长期建设远程教育平台,能够把政策解读、照护规范、康复辅助、应急处置等内容制作成微课、直播课和回放课程,供学员利用碎片时间学习。线上平台还可记录学习进度、课程完成情况和测试结果,便于教师掌握学员学习状态。对于基层托养机构而言,这种培训方式不受地域限制,也不影响机构日常运行,能够让更多工作人员获得持续学习机会^[3]。

(二) 发挥社区教育功能,推动培训资源下沉基层

开放大学与社区教育联系紧密,具有面向基层开展成人教育和社会培训的经验。社区残疾人托养机构多分布在街道、社区或民办服务组织中,工作人员平时接触高校培训资源的机会较少。开放大学可依托社区教育网络,将课程、师资和学习支持送到基层机构,把培训地点从学校课堂延伸到社区服务现场。这样既减少机构参训成本,也能让培训内容更贴近日常照护情境。通过社区教育平台开展常态化服务,有利于补齐基层托养机构专业支持不足的短板。

(三) 整合多方资源,形成政校行企协同培训格局

社区残疾人托养机构培训涉及政策标准、照护技能、康复服务、心理支持、辅助器具使用等多方面内容,单靠某一主体难以完成。开放大学能够在政府部门、残联组织、托养机构、行业专家、技术企业之间发挥连接作用。政府部门提供政策方向和需求清单,学校负责课程设计与教学组织,行业专家提供实践经验,托养机构反馈岗位问题,企业提供辅具和技术支持。多方共同参与后,培训不再停留在理论讲授层面,而是更容易形成贴近岗位、便于操作、能够持续改进的培训体系^[3]。

(四) 衔接学分银行机制,拓展从业人员成长通道

托养机构工作人员职业发展空间有限,部分人员参加培训后难以看到长期收益,学习积极性容易下降。开放大学具有学分银行和继续教育衔接基础,可将培训学时、课程成绩、技能考核等学习成果进行记录和认证,并与后续学历提升、继续教育或职业能力进阶相连接。这样的安排能让一次性培训转化为可积累的成长过程,使从业人员感受到学习带来的实际价值。对托养机构来说,稳定的学习激励也有助于增强队伍归属感,减少人员流动对服务质量

造成的影响。

三、开放大学赋能社区残疾人托养机构培训的实践策略

(一) 构建分层分类课程体系,提高岗位适配度

以江苏开放大学服务全省残疾人托养机构人员培训项目为例,课程设置了“管理人员培训”和“服务人员培训”两条主线。

面向管理人员,课程重点主要侧重于托养行业发展现状、优秀经验分享、社会企业的运营和创新、残障人士社会工作的理念、方法和技巧、机构管理中如何联结社会公益慈善资源等。线上培训课程内容包括:社会工作者考试培训专题、理论知识、操作技能、行政管理专业部分课程、素质教育部分课程,帮助管理者把政策要求转化为机构制度、服务流程和日常管理办法。

面向一线服务人员,课程重点主要侧重于生活照护、基础照护、康复服务、康复照料、行为支持、心理沟通、应急救护、职业工作法律法规等实操性和技能型课程方面,并录制线下课程上传“江苏学习在线”网站残联专区。减少空泛理论讲授,突出操作规范和岗位应用。

分层分类课程体系能够回应不同岗位的真实需求,使管理人员学到可用于机构建设的办法,使服务人员掌握可用于日常照护的技能,培训的针对性和实效性随之增强。

(二) 强化场景化教学设计,促进专业技能转化

社区残疾人托养服务具有很强的现场性,工作人员面对的往往不是单一照护动作,而是服务对象身体状况、情绪反应、沟通方式和安全风险交织在一起的具体情境^[4]。江苏开放大学在培训中把托养机构日常服务流程融入课程中,通过案例教学、情境模拟、操作演示和现场纠偏推动技能转化。在“生活照护”课程中,围绕清洁、饮食、排泄、睡眠、感染防控、失智照护、风险应对等情境组织训练。在“康复照料”课程中,侧重轮椅、拐杖等辅助用具、穿脱衣物、体位转移、康乐活动等方面引导学员分析,练习处理步骤。由教师示范标准动作,学员分组演练,把课堂学习转化为岗位行为,使一线服务人员在反复练习中形成稳定的服务能力。

(三) 整合线上线下资源,形成混合式培训模式

针对托养机构人员“倒班制、满负荷、脱产难”的现实约束,江苏开放大学采用混合式培训路径,即前期开展线下集中培训阶段:用10天时间聚焦高难度、高风险环节的沉浸式演练。管理人员开展案例研讨、政策解读、现场考试。服务人员开展标准化操作实操、情景模拟、确保核心技能上手、过关。后期开展训后线上延伸阶段:依托江苏开放大学“江苏学习在线”网站开设残联专区,持续开放课程资源、面向全省学员进行学习使用,支持学员结合岗位实际问题点播回看,将原本几天的集中培训延伸为常态化支持,破解传统培训“训后即忘、学用脱节”的难题。这样的模式把一次性集中学习延伸为持续支持,既减少脱岗培训对机构运行的影响,也能帮助学员在反复学习和岗位实践中稳步提升能力^[5]。学员在规定时间内完成相应的课程内容学习后,并通过线下考核,合格后发放纸质培训合格证书。培训所有课程,经江苏开放大学认定即可转化为学分,若将来个人想继续学历学习,可以累计到个人学分中。

四、开放大学赋能社区残疾人托养机构培训的实践成效

江苏开放大学开展的全省残联残疾人托养工作骨干业务培训覆盖全省100家托养机构的管理人员代表110人,118家服务人员代表118人。培训学员闭卷考试平均分为89.82,及格率达100%,学员普遍反馈政策理解与运营思路得到系统性提升,代表参培学员线上平台课程学习完课率100%。综合表明分层分类的混合式培训模式,相比传统讲座式培训更适配托养行业的人员特征与能力需求。通过江苏开放大学赋能社区残疾人托养机构培训的教育实践,可以更快培养出一批懂基础理论、会实际操作、能胜任工作的残疾人托养机构从业人员,为推动全省残疾人托养工作规范化专业化发展,提高残疾人托养工作质量提供支撑。

五、不足与建议

当前培训实践研究仍存在不足之处,比如缺少长期追踪效果,未对培训后6—12个月的残疾人托养机构人员管理与服务水平、机构运营效率、安全事故率、受托养照护

人员服务满意度等结果进行长期调研与追踪。长期来看,政校可进一步深化合作:学校层面可推动非学历培训成果与学分银行、相关校外合作企业单位衔接,将参训学时折算为相关学历教育学分和可兑换的企业资源,打通职业晋升通道,激发参训内生动力。再如,在线学习平台可进行无障碍适配升级,增加语音播报、大字版界面等功能,降低数字鸿沟影响。政府层面可将规范化的培训经历与政府购买服务准入、机构等级评定挂钩,设立针对高校的专项培训补贴政策,搭建全省残疾人托养机构和高校、校外企业等培训专家数据库,通过引导社会力量实现需求精准匹配,推动残疾人托养照护服务扩容提质增效。

参考文献:

- [1] 国务院办公厅. 国务院办公厅关于加强重度残疾人托养照护服务的意见 [EB/OL]. [2025-7-31]. https://www.gov.cn/gongbao/2025/issue_12226/202508/content_7036973.html.
- [2] 邓伊宁, 张金峰. 我国重度残疾人居家托养服务的研究进展 [J]. 保健医学研究与实践, 2022, 19(9): 177-180.
- [3] 贾炜. 推进开放大学向平台型大学转型 [J]. 开放教育研究, 2022, 28(6): 12-19.
- [4] 刘战旗, 王富国, 徐富海, 等. 残疾人托养照护筹资体系与政策的责任边界 [J]. 医学与哲学, 2024, 45(8): 12-16, 29.
- [5] 何文炯, 姬楠楠, 刘来泽, 等. 长期护理保险制度建立后的残疾人照护保障体系研究 [J]. 残疾人研究, 2024(1): 24-32.

基金项目: 2025年江苏省社会教育规划课题, 项目名称: 高校服务社区残疾人托养机构教育实践研究 (项目编号: JSS-C-2025023)

作者简介: 征正 (1992.01-), 男, 汉族, 江苏兴化人, 硕士, 研究实习员, 研究方向: 社会教育。✉