ICS 03.080.99
A 00

DB34

安　徽　省　地　方　标　准

DB 34/T 3674—2020

儿童福利机构社会工作服务规范

Specification for Social Work Service in Child Welfare Institutions

2020－08－03 发布　　2020－09－03 实施

安徽省市场监督管理局　发布

前　言

本标准按照 GB/T 1.1-2009 给出的规则起草。

本标准由蚌埠市社会（儿童）福利院提出。

本标准由安徽省民政厅归口。

本标准起草单位：蚌埠市社会（儿童）福利院、安徽省社会工作（者）协会、安徽现代社会工作发展中心、安徽农业大学。

本标准主要起草人：王晖、赵文红、俞宁、李磊、郭国红、程晨、吴艳艳。

儿童福利机构社会工作服务规范

1 范围

本标准规定了儿童福利机构社会工作的术语和定义、基本要求、服务流程、服务内容。

本标准适用于儿童福利机构社会工作。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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。

MZ/T 058-2014 儿童社会工作服务指南

3 术语和定义

MZ/T 058-2014 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

儿童福利机构 child welfare institutions

为儿童提供养育、医疗、教育、康复、安置等福利服务的机构。

3.2

儿童福利机构社会工作 social work in child welfare institutions

运用社会工作专业方法和技巧，协助儿童福利机构为儿童提供养育、医疗、教育、康复、安置等专业服务。

4 基本要求

4.1 应整合养育、医疗、教育、康复、就业等内外部资源，为儿童提供跨专业综合服务。

4.2 应以优势视角培养儿童抗逆力，帮助发掘儿童的潜能。

4.3 应关注护理人员、类家庭家长、学校老师、朋辈群体等环境因素对儿童的影响。

4.4 应开展社会工作危机介入，及时处置儿童因送领养、升学就业、恋爱等问题而引发的突发性事件。

4.5 应保护儿童安全和个人隐私。

5 服务流程

儿童福利机构社会工作服务流程见图1。

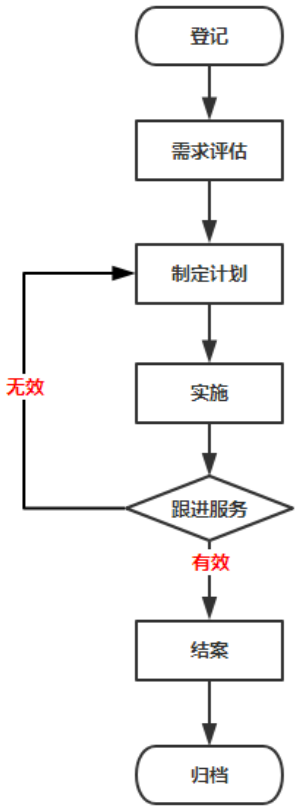


图1　儿童福利机构社会工作服务流程图

6　服务内容

6.1　登记

儿童进入机构时，应提供但不限于下列服务：

a)　记录基本信息，填写《儿童信息登记表》（参见附录 A）；

b)　协助其他人员对入院儿童进行健康检查、身份确认并登记建档。

6.2　需求评估

应提供但不限于下列服务：

a)　协助儿童落户，确认或转移监护权；

b)　根据登记信息、体检报告等资料，对儿童生理、心理状况进行评估，可使用儿童发育、行为和症状类量表等方法，填写《儿童需求评估记录表》（参见附录 B）；

c)　根据儿童的具体情况，组织机构内养育、医疗、教育、康复、安置等专业人员召开联席评估会议，形成对儿童的生理、心理、智力、行为和社会适应能力等方面的综合评估结果，提出安置预选决议并报机构负责人,填写《儿童安置需求评估表》（参见附录 C）。

6.3　制定计划

6.3.1 应根据需求评估结果和安置决议，协助统筹机构内养育、医疗、教育、康复、安置等专业服务，形成以儿童为中心的安置服务计划并报机构负责人。

6.3.2 计划类别分为机构内集体养育安置服务、类家庭安置服务、家庭寄养安置服务、收养安置服务。

6.3.3 计划内容应包括但不限于：总目标、阶段分目标、服务步骤、服务内容、时间安排、资源网络、挑战和应对措施等，填写《安置服务计划书》（参见附录 D）。

6.4 实施

6.4.1 养育

应提供但不限于下列服务：

a) 向照料者了解儿童信息，促成儿童与其照料者的相互接纳；
b) 倡导儿童生活环境的优化，引导儿童熟悉与适应生活环境；
c) 促进儿童相互认识和互动，建立朋辈群体与相互支持；
d) 协调跨专业资源，为儿童提供最佳养护服务。

6.4.2 医疗

应提供但不限于下列服务：

a) 协助儿童适应医疗环境，了解医疗的作用，接受治疗；
b) 定期与医护人员沟通，了解儿童医疗进展情况；
c) 开展情绪疏导与心理支持服务，消缓儿童医疗恐惧，增进治疗依从性；
d) 宣传疾病预防保健知识，协助医疗效果巩固；
e) 必要时，协助医疗需求评估开展和儿童医疗计划的制定。

6.4.3 教育

应提供但不限于下列服务：

a) 向特教老师了解儿童学习状况，发现学习困难等问题及时介入并提供专业服务；
b) 协助开展课业辅导，提升儿童学习兴趣和学习能力；
c) 开展人际沟通与社会实践能力提升服务，培养儿童社会适应性；
d) 开展安全及健康主题教育，增强儿童自我保护和健康意识；
e) 必要时，协助教育需求评估开展和儿童教育计划的制定。

6.4.4 康复

应提供但不限于下列服务：

a) 协助儿童适应康复环境，熟悉康复器械、康复内容和康复流程；
b) 引导儿童与康复师形成专业关系；
c) 调适儿童在康复过程中出现的焦虑情绪，矫正异常行为；
d) 激发儿童康复动机，丰富儿童文娱生活，促进康复疗程；
e) 必要时，协助康复需求评估开展和儿童康复计划的制定。

6.4.5 安置

6.4.5.1 机构内集体养育安置服务

6.4.5.1.1 营造家庭氛围

应链接机构内外部资源提供模拟家庭服务，让儿童有相对固定的照顾者，建立儿童与照顾者之间安全的依恋关系，同时注重建立儿童之间的朋辈支持体系，让儿童体验家庭角色和感受家庭氛围。

6.4.5.1.2 协调服务资源

应链接机构内外部服务资源，以解决儿童面临的多重“问题”为中心，综合满足儿童的生存、发展、受保护、社会化的需求。

6.4.5.2 类家庭安置服务

6.4.5.2.1 整理儿童信息

应收集整理机构内儿童信息，联合医务等人员按照儿童实际状况进行分组。

6.4.5.2.2 招募类家庭

应发布类家庭招募信息，明确招募目标、招募要求、招募时间、具体内容等。

6.4.5.2.3 评估申请的家庭

应协调机构内跨专业人员组成联席评估小组对申请家庭进行综合评估，评估内容主要包括：家庭主要成员的工作状况、健康状况、兴趣爱好、社会信誉、有无犯罪记录等。

6.4.5.2.4 选择适合的家庭

应根据评估结果提出类家庭匹配建议并报机构负责人。

6.4.5.2.5 类家庭培训

应链接机构内外部资源对类家庭家长进行培训，培训的内容包括：相关法律法规、类家庭的作用和意义、家庭角色的责任、育儿知识、安全知识等。

6.4.5.2.6 与类家庭融合

根据需要提供儿童与类家庭的融合服务。

6.4.5.2.7 签署照料协议

应告知和分析类家庭协议内容，协助机构与类家庭签署照料协议。

6.4.5.3 家庭寄养安置服务

6.4.5.3.1 寄养家庭评估

应协助机构组织跨专业人员组成联席评估小组或委托符合资质的第三方评估机构开展实地调查工作，核实申请家庭寄养条件和抚育能力，了解其健康状况、财务状况、居住环境、有无犯罪记录、社会信誉等情况，根据调查结果提出评估意见并报机构负责人。

6.4.5.3.2 培训寄养家庭

应链接机构内外部资源对寄养家庭主要照料人进行培训，培训内容包括：儿童寄养法律法规、儿童疾病预防和护理知识、儿童发育知识、安全知识等。

6.4.5.3.3 签署寄养协议

应协助机构与寄养家庭签订协议，明确寄养期限、寄养双方的权利义务、寄养家庭的主要照料人、寄养融合期限、违约责任及处理等事项。

6.4.5.4 收养安置服务

6.4.5.4.1 国内收养安置服务

应提供但不限于下列服务：

a) 整理的送养人资料，主要包括：机构法定代表人的身份证件、弃婴（儿）进入社会福利机构的原始记录、弃婴（儿）公告、公安机关出具的捡拾弃婴（儿）证明、同意送养证明等；
b) 根据需要链接内外部资源对收养家庭进行培训，培训内容主要包括：相关法律法规、收养的意义和目的、育儿经验等；
c) 根据需要提供儿童与收养家庭的融合服务。

6.4.5.4.2 涉外收养安置服务

应整理机构内儿童信息，协调机构内养育、医疗、教育、康复、安置等专业人员召开联席评估会议，根据评估结果提出涉外收养儿童建议并报机构负责人。

6.4.6 其他

应提供但不限于下列服务：

a) 协助机构负责人完善机构制度、宣传政策法规、策划活动方案等日常工作；
b) 督导机构内实习生、新录用社会工作者、志愿者开展工作并提供专业支持，处理工作中的负面情绪，激发工作动力，检验工作成效等；
c) 组织机构内护理员、康复师、特教等人员开展团队建设活动，增强团队意识和职业认同感，缓解工作压力；
d) 必要时，链接资源对机构内工作人员开展社会工作专业培训，对机构内就业适龄儿童进行技能培训和就业指导。

6.5 跟进服务

6.5.1 机构内安置跟进服务

应提供但不限于下列服务：

a) 定期记录儿童在机构内的生活情况，频率以 1 个月至 3 个月一次为宜，服务时长可在 12 个月至 36 个月内；
b) 协调机构内跨专业人员召开联席会议对儿童的养育、健康、教育等情况进行定期反馈；
c) 通过基线测量做前后测分析比较，判定行为出现的时间段以及行为的加强或削弱情况；
d) 通过口头询问或观察等方法对儿童服务满意度进行评估，了解儿童的适应情况、改变和影响的程度，判断服务成效，确定下一步服务计划并报机构负责人；
e) 挖掘导致儿童改变的因素，分析服务过程中有影响力的事件，探索儿童转变的内在动力和来源，进行信息整理汇总并保留过程记录。

6.5.2 机构外安置跟进服务

可提供但不限于下列服务：

a) 通过走访、电话、邮件等方式，了解儿童在安置家庭中的生活、学习、适应等方面的情况，频率以3个月至6个月一次为宜，服务时长在12个月至36个月内。在跟进服务时关注儿童的生活环境、安全意识、行为举止、学习状况、家庭关系、家庭融入状况等信息并记录；
b) 围绕跟进服务情况召开联席会议，判断服务成效，确定下一步服务计划并报机构负责人；
c) 涉外家庭收养安置跟进服务按照国家相关规定执行。

6.6 结案

6.6.1 结案处置形式

如下：
a) 被家庭收养；
b) 转入其他福利机构；
c) 成年后社会安置或转介；
d) 回归原生家庭；
e) 病故。

6.6.2 结案处置内容

结案过程中，应提供但不限于下列服务：
a) 梳理服务过程并总结服务成效；
b) 通过会谈、游戏、奖励机制等方法巩固儿童在机构内或安置家庭中取得的服务成果，增强儿童的生活信心和融入家庭的能力；
c) 提前告知儿童结案时间，处理分离情绪和未终事宜；
d) 采用的评估方法包括基线测量法、任务完成情况测量法、目标实现程度测量法和介入影响测量法，对服务前后儿童变化、目标达成度、相关方满意度、投入产出度等方面开展评估；
e) 根据结案形式进行评估综述，撰写结案报告并报机构负责人，内容包括儿童需求评估、安置服务计划、曾接受过的各类服务、服务目标达成情况、结案情况以及对儿童未来成长发展的建议等。

6.7 归档

6.7.1 整理

应以时间为线索，从儿童进入机构为开端，按照时间顺序搜集和整理儿童所有的服务记录。

6.7.2 存档

应为每名儿童制作统一格式的档案封面、档案目录和档案封底，形成完整的档案。儿童转入其他福利机构时，移交正本，留存副本。

附 录 A
（资料性附录）
儿童信息登记表

表A.1 儿童信息登记表

<table>
<tr><td>编号</td><td colspan="5">□□□□□□□□□（编号规则：年度+月份+年度序号1-999，共9位编码）
本年度第28名儿童于2020年6月进入机构，编号应为 202006028</td><td rowspan="4">照片2寸</td></tr>
<tr><td>姓名*</td><td></td><td>性别</td><td colspan="3">□男 □女 □其他（ ）</td></tr>
<tr><td>年龄*</td><td></td><td>身高/长</td><td></td><td>体重</td><td></td></tr>
<tr><td>目测身体状况</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td colspan="7">情 况 概 述</td></tr>
<tr><td>接受方式</td><td colspan="6">口公安送入 口救助站转介 □其他方式 （ ）</td></tr>
<tr><td rowspan="4">护送主要
人员信息</td><td>姓名</td><td></td><td>性别</td><td></td><td>年龄</td><td></td></tr>
<tr><td>职业</td><td></td><td>电话</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>单位</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td>身份证号码</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td rowspan="2">接收
记录</td><td>原因</td><td colspan="5">□被遗弃 □流浪未找到家庭 □父母服刑/戒毒
□打拐解救 □医疗机构 □其他（ ）</td></tr>
<tr><td>儿童
经历
简述</td><td colspan="5">弃婴：说明捡拾过程，何时、何地、由何人发现，发现时孩子的状况，周围环境，等等
流浪儿童：说明救助过程，包括如何进入救助站，救助站为其提供了哪些服务，为何没有找到家庭，儿童离开救助站进入福利院时的身心状况，等等。
其余类型类似，尽量详细了解和记录孩子入院前的生活情形。</td></tr>
<tr><td rowspan="3">相关
物品
清单</td><td>01</td><td colspan="2"></td><td>04</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>02</td><td colspan="2"></td><td>05</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>03</td><td colspan="2"></td><td>06</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>送入人员签字</td><td colspan="3"></td><td>时间</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td rowspan="2">处置
记录</td><td>儿童
安置情况</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td>抄送部门</td><td colspan="5">□社工科 □教育科 □康复科 □医疗科 □抚育科
□其他科室，请注明</td></tr>
<tr><td>社工签字</td><td colspan="3"></td><td>日期</td><td colspan="2"></td></tr>
</table>

注：*表示填写人需要依据实际情况酌情填写。

（与儿童相关的正式文件黏贴处，如捡拾证明/DNA检测结果等； 服刑人员子女的司法或者居委会报送证明等）

社工签字		日期	

附 录 B
（资料性附录）
儿童需求评估记录表

表B.1 儿童需求评估记录表

<table>
<tr><td>编号</td><td colspan="2">□□□□□□□□□□</td><td>儿童姓名</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="5">社 工 评 估 记 录</td></tr>
<tr><td rowspan="4">时 间</td><td colspan="2">年 月 日</td><td rowspan="4">地 点</td><td>□留观室</td></tr>
<tr><td colspan="2">□上午 时间：</td><td>□评估室</td></tr>
<tr><td colspan="2">□下午 时间：</td><td>□生活区（ ）</td></tr>
<tr><td colspan="2">□晚上 时间：</td><td>□其他 _____</td></tr>
<tr><td>评估方式</td><td colspan="4">□观察 □面谈 □游戏 □测试（量表： ）</td></tr>
<tr><td>评估过程记录</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td>评估分析和
结论记录</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td>社工签字</td><td colspan="2"></td><td>日期</td><td></td></tr>
</table>

附 录 C
（资料性附录）
儿童安置需求评估表

表C.1 儿童安置需求评估表

<table>
<tr><td>档案编号</td><td colspan="2">□□□□□□□□□</td><td>儿童姓名</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="5">安置需求评估</td></tr>
<tr><td colspan="2">养育评估陈述</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td colspan="2">治疗评估陈述</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td colspan="2">教育评估陈述</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td colspan="2">康复评估陈述</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td colspan="2">安置评估陈述</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td colspan="2">综合评估陈述</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td rowspan="2">阶段需求</td><td>类型</td><td colspan="3">□特教 □康复 □医疗 □入学 □技能培训 安置建议：</td></tr>
<tr><td>说明</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>抄送部门</td><td colspan="4">□社工科 □教育科 □康复科 □医疗科 □抚育科 □其他</td></tr>
<tr><td>相关部门签字</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td>社工签字</td><td colspan="2"></td><td>日期</td><td></td></tr>
</table>

（附上安置建议会议记录）

负责人意见		日期	

附 录 D
（资料性附录）
安置服务计划书

表D.1 安置服务计划书

安置类型			
编号	□□□□□□□□□□	儿童姓名	
总目标			
阶段目标	1. 2. 3. 4. ……可增项		
服务步骤	步骤一： 服务内容： 介入策略： 步骤二： 服务内容： 介入策略： 步骤三： 服务内容： 介入策略： ……可增项		
资源网络			
挑战及应对策略			
时间框架			
社工签字		日期	