

# DB4403

## 深圳市地方标准

DB4403/T XXX—XXXX

代替 SZDB/Z 90—2014

### 儿童福利机构服务规范

Service specification for child welfare institution

(送审稿)

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 实施

深圳市市场监督管理局 发布



目次

前言 ..... II

1 范围 ..... 1

2 规范性引用文件 ..... 1

3 术语和定义 ..... 1

4 基本原则 ..... 1

5 基本要求 ..... 2

6 环境与设施设备要求 ..... 3

7 儿童管理要求 ..... 4

8 服务内容 ..... 5

8.1 生活照料服务 ..... 5

8.2 医疗保健服务 ..... 7

8.3 康复服务 ..... 8

8.4 心理服务 ..... 8

8.5 教育工作服务 ..... 8

8.6 社会工作服务 ..... 9

9 服务安全管理 ..... 9

9.1 安全防护要求 ..... 9

9.2 服务过程中突发情况处理 ..... 9

10 评价与改进 ..... 11

10.1 质量检测与评价 ..... 11

10.2 服务改进 ..... 12

参 考 文 献 ..... 13

## 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。

本文件代替SZDB/Z 90—2014《儿童福利机构服务规范》，与SZDB/Z 90—2014相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- a) 删除了“家庭寄养”、“公告”、“孤残儿童护理员”的术语和定义（见2014版的3.2和3.4）；
- b) 增加了“社会工作服务”术语和定义（见3.2）；
- c) 在“术语和定义”中增加了英语译名（见第3章）；
- d) 增加了“基本原则”一章（见第4章）；
- e) 更改了“制度要求”，对制度建设提出了更加具体的要求（见5.2，2014年版的4.2）；
- f) 更改了“人力配备要求”，对人力配备的资质提出更加具体的要求（见5.3，2014年版的4.3）；
- g) 在“环境与设施设备要求”中增加了“环境”，细化了对儿童福利机构环境的具体要求（见6.1）；
- h) 在“儿童管理要求”中增加了“儿童类别”，扩大了接收儿童的范围（见7.1）；
- i) 在“儿童管理要求”中更改了“接收入院”，更明确了接收流程（见7.2，2014年版的6.1）；
- j) 在“儿童管理要求”中增加了“离院服务”，明晰需要为儿童办理离院手续的情形（见7.4）；
- k) 更改了“服务内容与要求”章节，将服务操作分为生活照料服务、医疗保健服务、康复服务、心理服务、教育工作服务、社会工作服务（见第8章）；
- l) 增加了“服务安全管理”章节，明确了安全防护要求和服务过程中突发情况处理操作规程（见第9章）；
- m) 更改了“评价与改进”，细分了评估阶段不同环节的主要任务（见第10章，2014年版的第8章）。

本文件由深圳市民政局提出并归口。

本文件起草单位：深圳市民政局、深圳市社会福利服务指导中心、深圳市社会福利协会、深圳市宝安区社会福利中心、深圳市龙岗区社会福利中心。

本文件主要起草人：李文海、罗维、白凌、吴沛如、叶慧敏、吴琳缤、王建设、王丽丽、戚曼、雷福军、黎子莹、李欣、白杰超、张伟、于琴琴、邹晓婷、杨洋、邱灿华、吴丽明、黄平兰、陈宇峰、徐晶晶、曾衍平。

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为：

——2014年首次发布为SZDB/Z 90—2014；

——本次为第一次修订。

# 儿童福利机构服务规范

## 1 范围

本文件规定了深圳市儿童福利机构的基本原则、基本要求、环境与设施设备要求、儿童管理要求、服务内容与要求、服务安全管理、评价与改进等内容。

本文件适用于深圳市行政区域内儿童福利机构开展服务工作。

## 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 55019 建筑与市政工程无障碍通用规范
- GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号
- GB/T 10001.9 公共信息图形符号 第9部分：无障碍设施符号
- GB 2894 安全标志及其使用导则
- GB/T 15566.1 公共信息导向系统 设置原则与要求 第1部分：总则
- GB 15630 消防安全标志设置要求
- GB13495.1 消防安全标志 第1部分：标志
- GB/T 18883 室内空气质量标准
- GB 3096—2008 声环境质量标准
- JGJ 76 特殊教育学校建筑设计标准

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**儿童福利机构** **child welfare institution**

民政部门设立，主要收留抚养由民政部门担任监护人的未满18周岁儿童的机构。

[来源：民政部印发《儿童福利机构管理办法》]

### 3.2

**社会工作服务** **social work service**

社会工作者秉持儿童权利理念，针对儿童福利机构收留抚养儿童的多样化和个性化需求，运用儿童社会工作理论知识和方法技巧，帮助儿童发挥最大潜能、实现最大利益而开展的工作。

[来源：MZ/T 167—2021，3.1]

## 4 基本原则

### 4.1 儿童为中心原则

所有活动以儿童为中心，从儿童身心发展特点和利益出发提供专业服务，最大限度保障儿童的权益。

#### 4.2 儿童利益最大化原则

坚持儿童利益最大化原则，依法保障儿童的生命权、发展权、受保护权、参与权等权利，不断提高服务水平。

#### 4.3 尊重儿童原则

尊重儿童人格尊严，不因儿童性别、民族、年龄和身体状况等歧视或差异对待儿童。

#### 4.4 全程服务原则

确保每名儿童从入院到离院始终有专业人员提供专业服务。

### 5 基本要求

#### 5.1 机构要求

儿童福利机构应符合以下要求：

- 有独立、固定、专用的场所，设施设备和活动场地与服务范围相适应；
- 有统一社会信用代码证书，附属机构有相应许可证；
- 机构内部设置合理，设有管理部门、业务部门、服务保障部门，各部门职能明确；
- 机构应符合消防、卫生健康、食品药品、环境保护、建筑、设施设备标准中强制性规定及要求。

#### 5.2 制度要求

##### 5.2.1 儿童福利机构制度建设应符合以下要求：

- 按照国家有关法律法规及相关要求制定适合机构的规章制度，实行标准化服务与管理；
- 建立财务管理制度，制定财务预算和监管制度。各项开支项目、凭证、账目符合财务规定；
- 建立人力资源聘用、培训和管理制度、岗位资质审核制度、职业健康制度、绩效考核制度；
- 建立儿童档案和儿童户口管理制度，设专人及时做好收集、归档、保管、利用等工作，并逐步实现动态化、电子化管理；
- 建立社会捐赠管理制度，专款专用，有详细使用记录，定期向社会公布捐赠收支情况；
- 严格落实公共卫生服务管理要求，定期消毒及清洗，创造干净环境；
- 建立健全安全、应急、食品、卫生、信息化等制度，落实岗位安全责任，制定相关应急预案和预防儿童意外伤害的措施。

#### 5.3 人力配备要求

5.3.1 机构管理层应具有大专以上学历，5年以上的相关工作经验，并经行业培训合格，获得相应资质证书。

##### 5.3.2 专业技术人员任职应符合以下要求：

- 执业医师应取得执业医师资格证书，护士应取得护士执业证书，并经卫生系统执业注册；
- 康复保健人员应具备康复治疗师资格；
- 教育教学人员应具备相应的教师资格证书，具有特殊教育教学理论和实践方法；
- 社会工作者应具备社会工作专业专科及以上学历或取得助理社会工作师及以上职业资格证书，并登记注册，其中本科以上学历、社会工作类专业毕业的专职社会工作人员应至少配备1名；
- 护理人员应具备育婴师、孤残儿童护理员等相关等级资格证书；
- 心理咨询人员应具备心理咨询师资格证书；
- 营养配餐人员应具备营养师或营养配餐师职业资格。

5.3.3 特殊岗位的后勤服务人员应持证上岗，包括消防安全员、保安人员等。

5.3.4 人力资源配置应满足儿童福利机构服务的需要，工作人员与儿童比例不应低于1:1，护理员与儿童的比例不应低于1:2，社工与儿童比例不宜低于1:40，按需配备教师、医生、护士等其他工作人员。

5.3.5 医生、护士、社工、特教老师、护理员等专业人员占全院职工总数的比例不应低于65%。

5.3.6 行政管理人员不应超过全院职工总数10%，其他工勤人员不应超过全院职工总数15%。

## 6 环境与设施设备要求

### 6.1 环境

6.1.1 儿童福利机构的选址及规划布局、房屋建筑面积、建筑标准、建设设备应符合建标 145的要求。无障碍设施应符合GB 55019的要求。

6.1.2 儿童室外活动场所地面应设置塑胶地坪和防护设施，配置各种游戏、娱乐等设施，有条件的可以建造多功能运动场。

6.1.3 室外活动空间地面应铺装平整、无积水，避免与车辆通行空间交叉，主干道路及活动场地周边设有照明设施。

6.1.4 主体建筑外应设立明显标识，各功能房应设有明显标识，应符合 GB/T 10001.1 的要求。

6.1.5 安全标志应符合 GB 2894 的要求；无障碍标志应符合 GB/T 10001.9 的要求；入口处、各楼层应设有导向标志，符合 GB/T 15566.1 的要求；消防安全标志应符合 GB15630 和 GB13495.1 的要求。

6.1.6 空气质量应符合 GB/T 18883 的规定，温度、湿度适宜。

6.1.7 室内噪声应符合 GB 3096—2008 中 0 类标准要求。

### 6.2 生活设施设备

6.2.1 应根据儿童不同年龄段，配备卫生洗浴、保暖降温、照明遮阳等生活设施。

6.2.2 起居室应配备有床栏的床铺，做到一童一床，床卡标识清晰准确；宜配有符合儿童特点的家具、日用品、储存柜、推车、轮椅、空气消毒器及空调等设备。床、桌椅、储蓄柜等各种设施应无尖角凸出部分。

6.2.3 盥洗室应配备洗浴设备、防滑地垫、浴室温度计、取暖、洗浴用品、无障碍设施等。厕所内应设大小座便器，男女分开。

6.2.4 活动室应配备壁橱或储物架，配置娱乐视听设备、玩具、图书等物品。

6.2.5 户外游乐场配置应满足儿童天性的游乐设施。

### 6.3 医疗康复设施设备

6.3.1 医疗康复设施设备应符合以下要求：

- 配备儿童健康需要的医疗设备和物资，如吸氧装置、灭菌设备、急救箱、输液设备、吸痰器、药品柜、冰箱等；
- 配备物理治疗室、作业治疗室、语言治疗室、引导式教育室、感觉系统综合训练室、多感官训练室等康复室，以及心理辅导室、沙盘游戏治疗等治疗室；
- 配备康复器材：站立架、坐姿矫正椅、木条床、助行器、爬行架、巴氏球、肋木、PT凳、体操垫、楔形垫、平衡杠、滚筒、姿势镜、平衡板等基础运动训练设备；
- 配备日常生活训练、认知、语言、社会适应能力、引导式教育等方面的设施设备和训练器材；
- 配备假肢与相关辅具：踝足矫形器、轮椅、坐姿矫正椅、助行器、保护头盔、保护腰带等。

6.3.2 医疗力量不足的机构应与有一定资质的医院签订医疗合作合同，以保证满足儿童医疗需求。

## 6.4 教育教学设施设备

6.4.1 教育教学设施设备应符合以下要求：

- 配备固定的教学用房及教学辅助用房，位置相对安静，无障碍设施设备齐全、合理便利。按专用教学与公共学习区、劳动技能与生活技能区等功能关系合理布置各类用房；
- 配备室外活动场所，室外环境应符合JGJ 76的要求；
- 配备教学用书，学生课桌椅、黑板、半开放式资料柜等教具；
- 配备各功能教室：图书阅览室、电脑室、美术室、音乐室等；
- 根据儿童特殊需要合理配备辅助器具，包括但不限于：
  - 移动类辅具：如儿童轮椅、助行器、站立架、矫姿椅；
  - 沟通信息类辅具：如助听器、语言沟通板；
  - 学习类辅具：如盲文写字板和写字笔、助视器。

## 6.5 后勤保障设施设备

- 6.5.1 食堂应设置操作间、清洗池、贮藏室等，并配备符合食品卫生要求的烹饪设备、冷藏设备、消毒设备、安全防护设施、通风排污设施等。
- 6.5.2 儿童餐厅应根据不同年龄儿童的供餐方式分别配置设施设备，包括儿童餐座椅、洗手池、清洗消毒设施、保温防尘餐车、公告栏等。
- 6.5.3 配奶室应按要求配置消毒柜、冰箱、清洗池、热源、配奶用具等。
- 6.5.4 洗衣房应设置消毒洗涤区域、烘干区域、整理区域等，配置洗烘设备、熨烫、晒衣场、缝纫设备、污水处理设施等。
- 6.5.5 物资设备应有验收、入库、发放手续。捐赠款物应按照捐赠者的意愿合理使用。
- 6.5.6 应按需配置供电、供水、供暖、空调、污水处理及应急供应系统。
- 6.5.7 应配备监控、消防、照明、报警、通讯等设施设备。
- 6.5.8 应按需配备交通工具，包括救护车、儿童接送车、公务用车等。
- 6.5.9 电梯应当至少每15日进行一次清洁、润滑、调整 and 检查。

## 7 儿童管理要求

### 7.1 儿童类别

7.1.1 儿童福利机构应收留抚养的儿童包括：

- 无法查明父母或其他监护人的儿童；
- 父母死亡或宣告失踪，且没有其他依法具有监护资格的人的儿童；
- 父母没有监护能力且没有其他依法具有监护资格的人的儿童；
- 人民法院指定由民政部门担当监护人的儿童；
- 需要集中供养的未满18周岁的特困人员；
- 法律规定应由民政部门担任监护人的其他儿童。

7.1.2 儿童福利机构可收留抚养儿童包括：接受未成年人救助保护机构委托，收留抚养由民政部门承担临时监护责任的儿童。

### 7.2 接收入院



- 7.2.1 儿童福利机构办理儿童入院审核手续时，应根据入院儿童类别检查儿童随身携带物品，重要物品做好登记保存，并审核相关材料。
- 7.2.2 儿童福利机构接收儿童后，应及时送至医疗机构进行体检和传染病检查。确实无法送医疗机构的，应先隔离照料。
- 7.2.3 儿童入院后，应及时办理入院手续（取名、拍照），并将入院材料报民政部门审批。儿童姓名不应隐含歧视性、含其生理缺陷、附加政治和宗教色彩等。
- 7.2.4 新入院儿童应入住儿童福利机构内设的隔离观察区，进行全面体格检查，必要时宜到三级医院检查。
- 7.2.5 隔离期结束后儿童福利机构宜考虑儿童个体差异，组织专业人员进行入院安置需求综合评估，制定个性化抚养方案。
- 7.2.6 属于弃婴（儿）及打拐解救儿童的，儿童福利机构应按照规定在市级报刊和全国打拐解救儿童寻亲公告平台上发布寻亲公告，公告期限为60日。

### 7.3 户口档案

- 7.3.1 儿童入院三个月内，儿童福利机构应向公安部门提出户口登记申请，并提供相关资料。
- 7.3.2 儿童被收养、认领，或死亡，儿童福利机构及时到户籍所在地派出所办理户口迁移或者注销手续，其户籍关系按相关规定办理。
- 7.3.3 儿童福利机构应设有档案室，按一人一档为儿童建立档案，并依托全国儿童福利信息管理系统进行动态管理，及时更新。
- 7.3.4 儿童个人档案内容应包括入院时公安部门提供的材料、指定医疗机构的医疗诊断资料、在院内及寄养期间的记录资料（养育、教育、康复、医疗保健等文字、照片、影像资料）、转出资料或死亡证明等。
- 7.3.5 儿童个人档案的保管期限为长期，按照《儿童福利机构业务档案管理办法》的规定保管使用。

### 7.4 离院服务

出现下列情形之一的，儿童福利机构应为儿童办理离院手续：

- 年满18周岁的；
- 儿童父母或其他监护人出现的；
- 儿童父母恢复监护能力或者有其他依法具有监护资格的人的；
- 儿童父母或者其他监护人恢复监护人资格的；
- 儿童被依法收养的；
- 儿童福利机构和未成年人救助保护机构签订的委托协议期满或者被解除的；
- 其他情形应离院的。

## 8 服务内容

### 8.1 生活照料服务

#### 8.1.1 卫生照料

卫生照料服务内容应包括：

- 为儿童提供沐浴服务，春、秋季每日1次、夏季至少每日1次、冬季至少每2日1次，身上有污物及时沐浴；
- 口腔每日清洁；

- 理发每月1次；
- 指（趾）甲每周修剪1次；
- 及时更换衣物，服装适季、合体、舒适、整洁、无破损，扣（带）齐全。

### 8.1.2 晨/晚间照料

#### 8.1.2.1 晨间照料服务应包括：

- 在起床1小时内测量体温，观察儿童的身体和精神状况，询问儿童有无身体不适，发现异常及时通知值班医护人员进行处理，并记录；
- 督促自理儿童更衣、叠被、整理床铺、大小便、洗手、口腔清洁、洗脸和梳头；
- 协助部分自理儿童更衣、叠被、整理床铺和大小便，准备洗漱用具用水，指导、协助其完成刷牙、洗脸、洗手和梳头；
- 为不能自理儿童、特殊口腔疾患和术后需要口腔护理的儿童做口腔护理；
- 为婴幼儿及不能自理儿童换尿布、清洗外阴、穿衣、叠被、洗脸、洗手和梳头等；
- 为有特殊身体功能障碍的儿童准备辅具，如坐姿椅、站立架等；
- 整理居室，酌情打开窗户通风换气。

#### 8.1.2.2 晚间照料服务应包括：

- 在儿童入睡前关上门窗，拉好窗帘，调整室内温度、照明，根据需要铺防水垫；
- 督促自理儿童完成睡前清洁、铺被、脱衣和整理衣物；
- 协助部分自理儿童准备洗漱用具及温水，指导睡前清洁、铺被、脱衣和整理衣物；
- 为不能自理儿童做睡前清洁，换尿布、铺被、脱衣、整理衣物和盖被；
- 为特殊身体功能障碍儿童整理收拾辅具；
- 整理居室，用物归位，做好记录。

### 8.1.3 睡眠照料

睡眠照料服务应包括：

- 就寝前有人陪护，宜讲故事或播放轻缓音乐；
- 拉好床栏，为有癫痫史的儿童加装床档，对兴奋躁动儿童采取保护性措施；
- 定时巡视，观察儿童身体、睡眠状况和环境变化，及时调整不良睡姿，如发现儿童身体不适报告医护人员，遵医嘱处理；
- 定时叫醒儿童如厕，及时更换尿布。

### 8.1.4 进食照料

进食照料服务应包括：

- 配餐应营养均衡，按儿童生长阶段添加辅食，进食定时、保量；
- 餐具应1人1碗（瓶）1勺（筷）1巾；
- 儿童进餐时，应巡视观察，阻止儿童嬉戏打闹，发现异常情况及时处理；
- 进食前后应提醒或协助儿童洗手，餐后应清洁口腔；
- 喂奶时应抬高婴儿头部，喂奶后将婴儿竖直抱起轻拍背部，宜采用侧卧位，特殊婴儿定位放置；
- 喂食速度宜慢，提醒儿童细嚼慢咽；
- 不能自理儿童应视具体情况安排进餐体位。

### 8.1.5 饮水照料

饮水照料服务应包括：

- 儿童饮水时间在两餐之间，应根据儿童年龄及个体需求安排饮水量和次数；
- 饮用水煮沸后冷却至45℃左右为宜。根据需要准备适合的餐具，如：奶瓶、水杯、双耳杯或缺口杯等，1人1饮具，避免交叉使用；
- 饮水时，将干净的毛巾围于颌下，饮水速度不宜过快，以免引起呛咳；
- 不能自理儿童饮水后，取舒适体位，不宜立即平躺。婴幼儿饮水后，使其头部趴在护理员肩部，用空掌心轻拍其后背进行排气；
- 饮水后，及时对餐具进行整理，清洗消毒。

#### 8.1.6 排泄照料

排泄照料服务应包括：

- 对无排便意识的儿童，应定时进行查看，及时更换尿布和衣物；
- 培养幼儿定时坐盆排便的习惯，指导女童生理期使用卫生用品；
- 观察大小便的性质、颜色、次数、量和形状等，发现排泄物异常报告医护人员并做记录；
- 排泄后，及时对用具进行清洗，消毒备用。

#### 8.1.7 活动照料

活动照料服务应包括：

- 新生儿喂奶后1小时后可进行一对一交流、被动运动等日常活动，宜每次5分钟～10分钟，每日1次～2次；
- 婴儿每日室外活动和下床游戏时间不宜少于2小时，一对一交流时间宜大于15分钟；
- 儿童除疾病原因不能离床外，应保证每日离床活动时间大于1小时；
- 根据儿童的生长发育规律、自理程度、智力等有计划开展生活自理能力训练、社会适应能力训练、特殊教育以及康复训练的延续活动，每日训练时间大于1小时；
- 在护理员陪同下，根据儿童身体情况开展散步、游戏、被动操等活动；
- 活动前，准备儿童所需的服装、轮椅、坐姿矫正椅、推车、地垫、摇椅等；活动时确保儿童的安全；活动结束后，为儿童做好清洁卫生。

### 8.2 医疗保健服务

#### 8.2.1 体检服务应包括：

- 监测儿童生长发育状况，每年安排不少于1次的儿童体检，做好传染病专项检查等；
- 体检内容包括但不限于：身高、体重、头围、胸围、坐高、血常规；
- 机构医疗部门建立儿童“健康档案”。

#### 8.2.2 保健服务应包括：

- 根据儿童各年龄阶段的生长发育规律，在定期体检的基础上进行发育检测和行为能力评估，评估内容包括但不限于：运动、语言、感知觉、社会适应性行为发育水平；
- 定期进行免疫接种；
- 保证儿童每天接受日光照射时间不少于30分钟，不应强光直射；
- 指导合理喂养营养失调患儿；
- 有特殊需求的患儿，应分析病因，合理用药，辅助以食疗。

#### 8.2.3 诊疗服务应包括：

- 疾病救治按诊疗技术规范执行；
- 必要时转院外医疗机构救治。

#### 8.2.4 护理服务应包括：

- 儿科疾病护理按儿科专科护理常规执行；
- 为手术患儿补充营养，观察患儿生命体征、伤口等情况，执行护理技术规范；
- 值班护理人员应熟知机构内抚养儿童情况，做好巡查记录，发现儿童异常情况及时报告处理，并观察患病儿童病情变化，给予针对性护理，在交接班时重点交接患病等特殊状况儿童。

#### 8.2.5 院内感染控制应包括：

- 对院内感染情况进行监测，定期对空气、物品、人员进行采样和检测；
- 根据传染病类型，控制传染源，切断传播途径，采取相应隔离措施；
- 根据需求选择使用消毒剂和消毒方法，定期消毒。

### 8.3 康复服务

#### 8.3.1 针对个体需要和体能综合评估，制定科学、合理的康复计划，康复档案应一人一档。

#### 8.3.2 儿童福利机构对儿童分类开展康复服务：

- 脑瘫儿童宜采用引导式教育、物理治疗、作业治疗、言语训练、认知训练、感觉系统综合训练、多感官训练等康复训练；
- 智障儿童、重度残疾儿童应采用早期启蒙教育、作业治疗、认知训练、语言交往、社会适应能力等教育，以提高生活自理能力为主；
- 自闭症儿童应采用感觉系统综合训练、音乐疗法、行为治疗、特殊教育及沙盘游戏治疗等方法；
- 听力残疾儿童宜早期佩戴辅助器具开发听力、触摸感觉等。通过佩戴助听器、人工耳蜗等辅助器具，实施语言训练，掌握发音技巧；
- 唇腭裂术后儿童应进行疤痕按摩和早期语言康复训练；
- 肢体畸形矫形术后儿童应及时配备矫形器具并进行功能训练；
- 其他残疾或复合残疾儿童，应有与之相应的康复措施及实施措施。

### 8.4 心理服务

#### 8.4.1 儿童福利机构应对儿童分类开展心理服务：

- 对婴幼儿开展情感交流和爱抚，进行感官、动作、语言等训练，促进心理发育；
- 对学龄前儿童开展儿童心理健康教育，帮助儿童正确认识自己，及时化解心理困惑，纠正不良行为；
- 对学龄儿童及青少年进行心理健康教育和心理咨询、辅导，克服成长障碍，改变不良意识和行为倾向，促进社会交往能力、健全人格；

#### 8.4.2 宜开展团辅游戏，促进儿童之间的互动与交流。

#### 8.4.3 宜建立心理疏导室，引导儿童正确表达情绪，培养儿童自制能力，学会掌握情绪。

### 8.5 教育工作服务

#### 8.5.1 教育工作服务应包括：

- 开展思想道德教育，重视情感、态度、价值观的正确导向，设计丰富的教学课程和实践活动，培养儿童良好思想道德品质，培育积极健康的人格；
- 开展早期感知觉训练，利用声音、语言、玩具等刺激婴幼儿听、视、触、嗅觉等；
- 开展文化认知能力训练，让儿童掌握基础的文化知识和基本技能，使其初步具有运用所学知识分析问题、解决问题的能力；
- 开展自理能力训练，培养儿童学习就餐、饮水、如厕、洗漱和整理床铺等生活技能；
- 开展劳动能力教育，培养儿童爱劳动、爱生活的态度；

- 开展儿童青春期教育和性别教育,传授基本的生理卫生知识,培养和增强儿童的自我保护意识;
- 开展职业技能教育,根据儿童的残疾、智力、能力和兴趣等,有针对性地培养儿童的职业技能。

8.5.2 应由教师、护理员、社会工作者、康复治疗师等人员共同组建评估小组,对院内适龄儿童定期进行教育评估,根据评估结果制定教育计划。

8.5.3 开展差别化教学,根据儿童生长发育规律、残疾类型、程度等,开展早期教育、学前教育、义务教育和特殊教育。

8.5.4 应定期开展教学效果评估,发现目前教学存在的问题,制定解决方案。

## 8.6 社会工作服务

8.6.1 社会工作服务应包括:

- 关注儿童特点与需求,运用社会工作专业知识、方法,协助儿童实现与养育环境的良性互动,预防和解决儿童成长中的问题,促进儿童良好发展;
- 根据儿童所处的阶段和自身特点,为儿童提供与其认知水平相适应的辅导,帮助儿童改善情绪和行为问题,提高家庭融合和社会融入能力;
- 链接社会资源,促进跨专业协作,挖掘儿童自我成长潜能。

8.6.2 社会工作服务的方法:

- 以面对面的方式给儿童提供个案咨询和服务;
- 以小组的方式给儿童提供包括成长小组、支持性小组和任务小组等服务。

## 9 服务安全管理

### 9.1 安全防护要求

9.1.1 儿童福利机构应做好安全管理工作,确保无因管理不善或服务不当造成的儿童伤亡、走失事件。

9.1.2 园区内应安装监控设备,实现24小时监控全覆盖,监控录像系统保留时间不少于3个月。实行24小时值班巡查制度。

9.1.3 相关技术人员应定期检查、维修院内设施设备,发现隐患及时整改。

9.1.4 相关技术人员应每日盘查室内电源、水源设备,确保未使用时保持关闭状态,提高对意外伤害的警惕性。

9.1.5 应加强门卫管理,外来人员进出应严格登记。

9.1.6 应做好儿童的安全教育,培养儿童的自我保护意识,并结合实际情况开展谈心谈话和心理辅导。

9.1.7 有条件的儿童福利机构应支持智能化技防管理,通过视频、图像采集分析等手段对潜在隐患、突发紧急情况、异常行为进行分析,做到提前预警,及时应对处置。

9.1.8 应制定疫情、火灾、食物中毒、传染病、意外伤害等突发事件预防措施及应急预案,开展安全教育和培训,定期组织自然灾害和消防安全应急演练,并对培训效果进行检查。

### 9.2 服务过程中突发情况处理

#### 9.2.1 防异物窒息

防异物窒息的操作应包括:

- 加强对使用保护器具儿童的重点巡视;
- 儿童玩玩具时应在护理员视线范围内,避免其吞食小玩具或零件;

- 根据儿童吞咽功能发育情况选择适宜的儿童食品，不给婴幼儿、吞咽功能障碍、长期卧床的儿童喂食存在窒息风险的食品，如未经处理的块状食品及干果、豆类等食品；
- 发现儿童窒息时，应立即采取解除窒息的措施，采取手取、拍背、海姆立克法等相应的抢救措施，及时报告医护人员处理，情况严重时送往医疗机构救治。

### 9.2.2 防误食中毒

防误食中毒的操作应包括：

- 对食品定期检查，并及时清理处置；
- 将药品和化学制品置于儿童不易触及的位置；
- 药瓶不应作为玩具供儿童玩耍；
- 发生接触性中毒事件时，迅速去除毒物并用清水反复冲洗残留处，及时报告医护人员处理，情况严重时应及时送往医疗机构救治；
- 发生口服食药中毒应留取疑似中毒物，立刻报告医护人员，予以催吐、洗胃、导泻等急救措施，留取疑似中毒物送检，情况严重时应及时送往医疗机构救治。

### 9.2.3 防烫伤

防烫伤的操作应包括：

- 看护好儿童，防止儿童进出厨房、配餐间、浴室等场所，远离开水器、热水壶、电暖器、送餐车等热源及加热后餐具等高温设施与物品，预防烫伤发生；
- 避免儿童饮用、进食高温饮食，冲调奶粉水温不宜超过45℃；
- 沐浴时应先放凉水，后放热水，并做好水温测量；
- 发现儿童烫伤时，应立即去除热源，进行局部降温，并及时报告医护人员，情况严重时应及时送往医疗机构救治。

### 9.2.4 防坠床/摔伤

防坠床/摔伤的操作应包括：

- 儿童活动区域地面防滑且无障碍，保持清洁、干燥，地面保洁过程中放置警示标识，防止儿童进入正在保洁的区域；
- 照料操作完毕后，立即拉好床栏；
- 晚间起居室开启小夜灯等夜间照明设备；
- 定期检查轮椅、儿童车等的安全性及使用情况；
- 儿童乘坐轮椅、儿童车等时系好安全带，在上、下轮椅、儿童车时使用制动装置；
- 儿童摔伤后，注意观察有无喷射性呕吐等颅脑外伤症状，有无疑似骨折情况，并将相关症状报告医护人员，情况严重时应及时送往医疗机构救治。

### 9.2.5 防自伤/他伤

防自伤/摔伤的操作应包括：

- 定期对儿童出入生活区域进行安全检查，尖锐物品有专人管理；
- 随时了解儿童情绪和行为变化，对于评估有情绪和行为问题的儿童，了解他们的情绪和行为变化特点及规律，并采取相应的预防措施；
- 加强对有自伤/他伤倾向儿童的监护与巡视，遵医嘱给予对症处理；
- 发现自伤/他伤行为时，立即呼救并制止伤害行为，疏导现场其他儿童，做好心理安抚，视情况给予隔离或保护性约束，并及时报告医护人员，情况严重时应及时送往医疗机构救治。

### 9.2.6 防压疮

防压疮的操作应包括：

- 保持儿童皮肤清洁干燥，保持床面及衣服平整，及时清理大小便，避免潮湿、摩擦及排泄物的刺激；
- 协助卧床儿童定期更换体位，降低骨隆突处部位压力；
- 发生压疮后，及时报告医护人员，在医护人员指导下为儿童提供有针对性的护理，可选用压疮床垫、翻身辅助垫等辅具。

### 9.2.7 防走失

防走失的操作应包括：

- 严格执行交接班制度，规范门禁、钥匙的管理和使用；
- 户外活动时，护理员确保儿童在视线范围内，组织活动前、中、后均应清点人数；
- 儿童上学、就医等各类外出活动均安排人员陪同；
- 发现儿童走失时，立即启动机构应急预案，组织查找并报告主管部门。

### 9.2.8 防性侵

防性侵的操作应包括：

- 加强对儿童防性侵安全保护工作，除重度残疾儿童外，6周岁以上儿童应按照性别区分生活区域，女童应由女性工作人员提供生活照料服务；
- 儿童生活区域与成人生活区域应进行物理隔离；
- 根据儿童身心发展的特点，进行性教育、青春期教育和心理健康辅导，提高儿童防性侵、防性骚扰的自我保护意识；
- 维护好儿童的自尊和隐私，及早发现、及时干预、有效制止。

### 9.2.9 防溺水

防溺水的操作应包括：

- 应加强看护，保证儿童远离危险水体；
- 护理员应在部分自理和不能自理儿童洗澡时全程看护；
- 采用盆浴洗澡时盆浴水不宜过满，处于浴盆的1/2至2/3处；
- 婴儿洗澡时，护理员应扶持其后背于手腕间，确保安全。

## 10 评价与改进

### 10.1 质量检测与评价

10.1.1 质量检测与评价内容应包括生活照料服务、医疗保健服务、康复服务、心理服务、教育工作服务、社会工作服务的质量、安全、操作规范等方面。

10.1.2 服务评价方式应包括但不限于：

- a) 儿童福利机构组织开展的日常工作检查和考核；
- b) 定期开展的服务评价；
- c) 主管部门或者委托第三方专业评价机构开展外部评价工作。

10.1.3 宜通过设立意见箱、召开座谈会、问卷调查、访谈等多种形式收集服务评价信息。

## 10.2 服务改进

10.2.1 对收集的服务质量评价信息进行分析和反馈，提出工作措施和建议，持续改进服务质量。

10.2.2 通过评价和改进措施，促进儿童福利机构健全管理，完善设施设备，加强队伍建设，提供儿童成长需要的有关服务，保障儿童权益，提升儿童生活质量。

10.2.3 对服务评价结果中发现的问题进行分析，制定改进措施并组织实施。



参 考 文 献

- [1] MZ 010—2013 儿童福利机构基本规范
  - [2] MZ/T 167—2021 儿童福利机构社会工作服务规范
  - [3] MZ/T 208—2024 儿童福利机构日常生活照料操作规程
  - [4] MZ/T 209—2024 儿童福利机构特殊教育服务规范
  - [5] 中华人民共和国民政部. 儿童福利机构管理办法：民政部令第63号. 2018.
  - [6] 中华人民共和国民政部. 民政部关于印发《儿童福利机构业务档案管理办法》的通知：民发〔2019〕130号. 2019年.
  - [7] 广东省民政厅. 《广东省儿童福利机构管理实施细则（试行）》：粤民发〔2023〕39号. 2023年.
-