

T/STIC

团 体 标 准

T/STIC 120042—2024

代替 T/GSCA 120042-2021

孤弃儿童保障服务规范

Specification of security service for orphaned children

2024 - 07 - 08 发布

2024 - 07 - 08 实施

上海市检验检测认证协会 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 基本要求 1

5 服务要求 1

 5.1 入院 1

 5.2 生活照护 2

 5.3 医疗护理 4

 5.4 膳食服务 5

 5.5 清洁消毒服务 5

 5.6 洗涤服务 6

 5.7 康复服务 6

 5.8 特殊教育 6

 5.9 家庭寄养 7

 5.10 社工服务 8

 5.11 特色服务 8

 5.12 离院安置 9

6 管理要求 10

 6.1 管理目标 10

 6.2 人员管理 10

 6.3 设施设备管理 10

 6.4 信息管理 10

 6.5 内控管理 11

 6.6 安全与应急管理 11

 6.7 服务管理 11

 6.8 服务创新 11

 6.9 服务质量监管 11

7 评价要求 11

 7.1 评价准则 11

 7.2 评价结果 12

附录 A（规范性） 孤弃儿童保障服务的服务要求评价工具 13

附录 B（规范性） 附录 B 孤弃儿童保障服务的管理要求评价工具 25

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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件代替了T/CSCA 120042-2021，与T/CSCA 120042-2021相比，除编辑性修改之外，主要技术变化如下：

- 删除了分级护理、亲子式照料和保教计划（见T/CSCA 120042-2021的5.2.1、5.2.2和5.2.3）
- 增加了生活照护服务中有关晨晚间照料（见5.2.1）的相关要求（见5.2）；
- 增加了清洁消毒服务中有关常用消毒方法（见5.5.1）和传染病消毒对象与方法（见5.5.2）；
- 增加了康复服务中有关家庭支持服务的要求（见5.7.2）；
- 增加了学龄期儿童心理照护的要求（见5.10.4）；
- 将儿童档案的管理要求（见T/CSCA 120042-2021的5.13）纳入离院安置章节（见5.12.5）；
- 修改了管理目标（见6.1）。本文件由××××提出。

本文件由上海市检验检测认证协会提出并归口。

本文件起草单位：上海市儿童福利院、上海市社会福利中心、上海市儿童福利基金会、上海质量教育培训中心有限公司、上海质量体系审核中心、上海市检验检测认证协会。

本文件主要起草人：蔡璇璇、姜学勤、赵婷婷、袁仿来、郁翠琴、吴蔚、许宾、张希、胡倩影、郑维国、朱丹、杨俞婕、张瑾、马叶君、秦雯、卢嘉麒、周勇、杨芬、周寒霜、朱逸俊、叶圣娟、吴旭静、刘秀亮、陈征洪。

本文件历次版本为：T/CSCA 120042-2021。

孤弃儿童保障服务规范

1 范围

本文件规定了孤弃儿童保障服务的基本要求、服务要求、管理要求以及评价要求等内容。

本文件适用于认证机构及相关方实施孤弃儿童保障服务认证及符合性评价活动，也适用于儿童福利机构规范其服务活动。

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。

MZ 010-2013 儿童福利机构基本规范

建标145-2010 儿童福利院建设标准

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

孤弃儿童 orphaned and abandoned children

被确定为失去父母的儿童或者未成年人，经公安部门确认查找不到生父母的弃婴、弃儿。

4 基本要求

4.1 机构应贯彻“科学评估、养育并重、创新服务，以人为本”的方针，建立贯穿儿童成长各个阶段的保障服务标准体系。

4.2 机构应当根据 MZ 010-2013 要求，提供日常生活照料、基本医疗、基本康复等服务，并取得相应资质，依法保障儿童受教育的权利。

4.3 机构应当按照建标 145-2010 要求，设置起居室、活动室、医疗室、康复室、餐厅、值班室等功能区域，配备符合儿童安全保护要求的设施设备。

4.4 机构应当考虑儿童个体差异，组织专业人员进行评估，并制定个性化抚养方案。

4.5 机构应设置智能化综合信息平台，提供信息化管理，建立儿童成长档案。

5 服务要求

5.1 入院

5.1.1 机构应做好新入院儿童的接收工作，儿童入院材料包括但不限于：

- 弃婴儿：移送机构提供公安部门提供的证明材料《确认儿童身份证明书》、《捡拾儿童报案证明》、《捡拾人捡拾证明》；
- 经法院判定由市儿福院担任法定监护人的儿童：法院判决书、相关部门开具的立案记录等；
- 解除收养后重新回院的儿童：解除收养家庭提供市、区婚姻(收养)登记中心签发《解除收养关系证明》等。

5.1.2 机构应在儿童证明材料查验齐全后，严格按照流程进行入院接收，入院登记流程包括但不限于：

- 为儿童建立业务档案，2 个工作日内完成儿童入院照片拍摄、收容名册登记、儿童信息综合管理平台入院登记\脚(手)印采集、携带物品登记保存；
- 填写《入院登记表》，经院领导审批后报市民政局；

- 经市民政局审核确认《入院登记表》后，2个工作日内完成儿童信息卡标识制作；
- 办理儿童户口申报，收到派出所印发的儿童户籍内页后1个工作日内完成全国儿童福利信息系统信息入院登记；
- 编制弃婴(儿)寻亲公告并联系报刊媒体及时发布，将采集的血样报送市公安局；
- 办理儿童城乡居民基本医疗保险、市红十字会少儿住院医疗互助基金。

注：已在其他儿童福利机构或未成年人救助保护机构刊登寻亲公告和血样报送的，不再重复刊登寻亲公告和血样报送。

5.1.3 机构应对入院儿童在24小时内进行体检和传染病实验室检查，并隔离观察45天，观察儿童整体状况。

5.1.4 机构应对入院儿童开展综合评估，确定护理级别和保教计划，并定期评估调整，记录并保存综合评估结果和护理级别，综合评估内容包括但不限于：

- 身体检查情况；
- 自理能力；
- 心理状况。

5.1.5 机构应对入院儿童的物品及财务登记入账，开具收据，妥善存放，在离院安置时移交，保存签收记录。

5.2 生活照护

5.2.1 晨晚间照料

5.2.1.1 应根据儿童的照护等级和个人特点，提供晨晚间照料服务，确保儿童容貌整洁，衣着得体。

5.2.1.2 应制定晨晚间照料的操作规范，确保提供的晨晚间照料服务的合理性、适宜性。

5.2.1.3 为儿童提供晨晚间照料时应：

- a) 对儿童的一般状况(含体温测量)和全身状况进行检查；
- b) 为不能自理儿童提供更衣、更换尿布、洗脸、洗手、口腔清洁等照料服务；
- c) 协助和提醒有自理能力儿童更衣、如厕、洗脸、洗手、刷牙等；
- d) 应为长期卧床儿童拍背和按摩，促进呼吸道粘性分泌物排出，缓解皮肤受压情况；
- e) 床单位整理，定期送洗消毒，确保干净整洁；
- f) 操作中注意水温的控制，如遇肢体有挛缩及强直时，应选择顺势操作。

5.2.2 饮食照料

5.2.2.1 应根据儿童年龄和身体情况选择合适的饮食类型、供给方法，保证儿童食物和水分的摄入。

5.2.2.2 进食前应做好各项餐前准备：

- a) 调节室温，餐前消毒，确保就餐环境整洁、明亮；
- b) 根据儿童年龄、身体情况选择合适的餐具、餐桌和辅助用具；
- c) 餐具在餐前20-30min准备好，分发过程中避免污染；
- d) 按照儿童咀嚼和吞咽功能，确定喂食的方式、食物的性状并按照适宜的温度提供食物。

5.2.2.3 自行进食及协助进食应：

- a) 根据儿童的吞咽情况配给食物，大小、软硬、冷热适度；
- b) 当儿童吃带骨、带刺的食物时，帮助进行剔骨、剔刺，防止发生骨、刺卡喉；
- c) 用餐过程中教导儿童正确使用餐具，避免儿童之间打闹、玩耍，防止异物吸入气管；
- d) 应加强巡视，观察儿童的进食情况，确保儿童摄入足够进食量。

5.2.2.4 喂食应：

- a) 根据儿童身体情况选择合适的辅助用具，调整适宜的进餐体位；
- b) 进食中应按需将食物剔骨供给，控制进食速度、温度和进食量、间隔时间；
- c) 操作过程中应密切观察儿童进食状况，当出现咬颌反射时，不应强行拔勺；喂食中如有异常，应立即停止进食，即刻急救并及时通知医生。

5.2.2.5 进水应：

- a) 根据儿童的身体情况和特点选择合适的饮水器具和进水方式；
- b) 确保儿童每日充足的饮水量，饮用水应煮沸后并冷却至40-45℃为宜。

5.2.2.6 进食、进水完毕应撤离餐具，必要时协助洗手、清洁口腔和面部。

5.2.3 清洁卫生照料

5.2.3.1 应根据儿童照护等级和个人特点提供清洁卫生照料服务，确保儿童容貌整洁，衣着得体。

5.2.3.2 应制定清洁卫生照料的操作规范，确保服务对象的个人卫生及周边的环境卫生。清洁卫生照料包括：沐浴照料、口腔清洁护理、理发、指（趾）甲修剪。

5.2.3.3 沐浴照料应：

- a) 自理儿童：
 - 1) 指导和提醒儿童做好沐浴前的用物和环境准备，室温 26-28℃；
 - 2) 指导穿脱衣顺序；
 - 3) 指导和提醒儿童沐浴，注意清洗顺序；
 - 4) 提醒水温和时长控制。
- b) 部分自理和不能自理儿童：
 - 1) 做好用物和环境准备，室温适宜；
 - 2) 协助或帮助儿童穿脱衣，注意穿脱衣顺序；
 - 3) 协助和帮助孩子沐浴，注意清洗顺序；
 - 4) 做好水温和时长控制。
- c) 沐浴后妥善安置儿童，整理用物，开窗通风，并做好清洁用品的清洗消毒。

5.2.3.4 口腔清洁护理应：

- a) 操作前备齐用物，评估儿童病情、年龄及自理能力，采用不同的护理方式；
- b) 提醒、督促自理儿童按照正确的刷牙顺序按时清洁；
- c) 协助或帮助部分自理儿童和完全不能自理儿童按照口腔护理流程要求对儿童进行口腔护理，观察口腔情况，如出现异常及时通知医生，遵医嘱处理并记录、交班；
- d) 清洁用具的清洗消毒。

5.2.3.5 理发应

- a) 备齐用物，根据儿童的性别、年龄、身体状况为儿童提供每月一次理发服务，确保安全、美观；
- b) 理发后及时安排儿童洗头、沐浴并更换衣物；
- c) 理发后对器具进行擦拭消毒。

5.2.3.6 指（趾）甲修剪应：

- a) 按照修剪指（趾）甲要求，根据儿童年龄、病情，每周按时、按需为儿童提供服务，备齐用物；
- b) 长度适宜，光滑平整；
- c) 患有传染性疾病或有霉菌感染的儿童应单独配置，修剪后遵医嘱用药；
- d) 操作过程中确保儿童安全，避免伤害；
- e) 修剪后器具清洁消毒。

5.2.4 排泄照料

5.2.4.1 应及时、按需提供排泄照护，保持儿童皮肤清洁干燥，如有异常，应及时告知医生遵医嘱处理。

5.2.4.2 应制定排泄照护的操作规范，确保儿童的个人卫生及周边的环境卫生。排泄照护包括对无排便意识的儿童及时更换尿布、对有排便意识的儿童协助及提醒如厕，具体如下：

- a) 对无排便意识的儿童在照护过程中应：
 - 1) 定时查看，及时更换尿布，必要时更换衣物；
 - 2) 换尿布前备齐用物，注意保暖及保护隐私；
 - 3) 注意观察儿童的两便情况，清洁臀部及会阴部；
 - 4) 换尿布过程中，不得中途离开儿童。
- b) 对有排便意识的儿童，定时询问儿童是否需要如厕，听到或观察到儿童要排便的信号后，应根据服务操作规范，针对不同儿童的行动、认知能力，进行协助及提醒如厕；
- c) 对不能独立如厕的儿童在照护过程中应：
 - 1) 及时陪同、协助儿童如厕，正确引导，保证儿童安全；

- 2) 确保辅助用具的性能良好;
- 3) 做好便后的清洁工作。
- d) 对能独立如厕的儿童在照护过程中应:
 - 1) 及时带儿童如厕;
 - 2) 排便后提醒儿童擦拭、冲厕所、洗手;
 - 3) 对儿童进行健康宣教,确保儿童安全。

5.2.4.3 观察儿童排泄物的性质、颜色、次数、量和形状;如发现排泄物异常,及时报告医务人员并记录。

5.2.4.4 如儿童出现臀红、湿疹现象,及时进行护理,保持臀部皮肤清洁干燥并遵医嘱用药,做好交班记录及标识。

5.2.4.5 及时清洗用具,消毒备用。

5.2.5 睡眠照料

5.2.5.1 应根据儿童照护等级及个人特点,提供舒适、安全和适宜的睡眠照料,确保儿童睡眠质量。

5.2.5.2 就寝前应:

- a) 保持居室空气清新、安静整洁,室温适宜;
- b) 整理床单位,保证被褥、床单清洁平整;
- c) 睡前玩耍时间不宜过长,不宜过度兴奋、过度疲劳;
- d) 更换尿布,提醒自主排便儿童如厕;
- e) 确保儿童衣着适宜,手中、衣物中及床周无危险物品。

5.2.5.3 就寝中应:

- a) 拉好床栏,对有癫痫病史、兴奋躁动的儿童采取保护措施;
- b) 及时更换尿布,定时叫醒儿童如厕;
- c) 及时调整儿童不良睡姿,盖好被子;
- d) 加强巡视,观察儿童身体、睡眠状况和环境变化;如儿童有异常,应及时报告医生处理。

5.2.6 安全照护

5.2.6.1 应根据儿童身体状况,在照护全过程中提供安全照护,选择适宜的安全照护方式,确保儿童日常生活安全。

5.2.6.2 采取的安全保护措施应告知儿童,并做好沟通和安抚。

5.2.6.3 在照护过程中,应注重儿童的保暖和隐私保护。

5.2.6.4 照护中途不得随意离开儿童,如有异常立即停止操作并及时告知医生处理。

5.3 医疗护理

5.3.1 机构应为儿童提供医疗护理服务,服务内容包括但不限于:

- 进行儿童常见病、多发病的日常诊疗,配置符合要求的医师及护理人员,规范临床医师查房、病程录的书写,对疾病变化观察和治疗情况及时记录;
- 进行三级医疗查房,规定不同级别医师的查房频次,对患儿及时观察分析,调整治疗方案。

5.3.2 机构应提供预防保健服务,为每一名儿童建立健康档案,定期体检,做好健康记录、医学评估,并做好预防接种等,儿童健康档案内容包括病史、化验指标、体检、日常健康状况、疾病诊疗状况、生长发育状况等。

5.3.3 机构应根据突发危重症疾病的特点,提供危重急症治疗服务,确保突发危重症患儿得到及时有效的处理。

5.3.4 机构应根据医疗管理要求,做好药品管理,确保临床用药安全。

5.3.5 机构应做好儿童健康档案和住院病历资料的收集、整理、检查、装订和家庭寄养健康档案的保管工作。

5.3.6 机构应进行传染病防控工作,工作内容包括但不限于:

- 进行每日儿童查房,定期开展儿童生活环境检测工作,对儿童、工作人员进行健康检查,及时发现隐性感染者,做好免疫预防工作;
- 若发现传染性疾病,应及时通报医务部门,做好登记,相关部门做好消毒隔离及治疗工作;

- 建立健全传染病报告系统，做好部门内消毒隔离及治疗工作，必要时联系传染病医院住院治疗；
- 根据最新政策动态、传染病防控要求及行业标准要求，及时建立相应的传染病疫情防控措施，开展疫情防控工作并落实到位，必要时情况下实行全封闭式、闭环式管理。

5.4 膳食服务

机构应为儿童提供膳食服务，服务内容包括但不限于：

- 有专业营养师根据不同年龄段的儿童营养需求设计食谱，并根据特殊儿童身体状况设计特殊膳食食谱，提供多样化膳食选择；
- 根据规定的时间节点提供三餐服务及点心、水果，确保餐食品种多样、餐食品质良好，并做好饭餐的保暖措施；
- 根据不同年龄段婴幼儿的特点，提供送餐或配送奶服务；
- 确保食品卫生、个人卫生、工作环境卫生。

5.5 清洁消毒服务

5.5.1 常用消毒方法

5.5.1.1 日光曝晒

适用于毛绒玩具、床垫、毛毯、被褥、书籍等用品的日常消毒。可将用品完全暴露在阳光下曝晒4-6小时。定时翻动，使用品各面均能得到照射。

5.5.1.2 蒸汽消毒

适用于餐饮具、奶瓶、毛巾等耐热耐湿用品的消毒。使用蒸汽消毒箱使水沸腾后产生水蒸汽，流通蒸汽温度为100℃，作用20-30分钟。消毒作用时间应从水沸腾后有蒸汽产生时算起。消毒物品应清洁干燥，垂直放置，物品之间留有一定空隙。

5.5.1.3 紫外线消毒

适用于室内空气和物体表面的消毒。采用紫外线杀菌灯消毒，应在室内无人状态下，采用悬吊式或移动式紫外线灯直接照射消毒，照射时间 ≥ 30 分钟。当温度低于20℃或高于40℃，相对湿度大于60%时，应适当延长照射时间。

5.5.1.3.1 适用于室内空气和物体表面的消毒。采用紫外线杀菌灯消毒，应在室内无人状态下，采用悬吊式或移动式紫外线灯直接照射消毒，照射时间 ≥ 30 分钟。当温度低于20℃或高于40℃，相对湿度大于60%时，应适当延长照射时间。

5.5.1.3.2 应保持紫外线灯表面清洁，每周用75%乙醇布巾擦拭一次，发现灯管表面有灰尘、油污等时，应随时擦拭。用紫外线消毒室内空气时，房间内应保持清洁干燥。

5.5.1.3.3 采用紫外线消毒物体表面时，应使消毒物品表面充分暴露于紫外线。

5.5.1.4 化学消毒法

5.5.1.4.1 擦拭（拖拭）消毒适用于地面、墙面、桌面和耐湿物品表面的消毒；浸泡消毒适用于耐湿小件物品的消毒，如牙刷、玩具等用具的消毒；喷洒消毒适用于地面、墙面、桌面和其他物体表面的消毒；喷雾消毒适用于室内空气、集中式空调风管的消毒。

5.5.1.4.2 操作时应采取必要的个人防护措施，按照消毒剂量的要求准确配置，作用时间应符合相关要求。物品消毒前应清洗干净，消毒后应将残余消毒剂冲洗、擦拭干净。

5.5.1.4.3 配制消毒液，根据目标作用浓度和容积，确定消毒片（粉）和水的投放量。

a) 消毒片配制计算公式：所需消毒剂片数=拟配消毒液浓度（mg/L） $\times$ 拟配消毒液量（L）/消毒剂有效含量（mg/片）；

b) 消毒粉配制计算公式：所需消毒粉剂质量（g）=[拟配消毒液浓度（mg/L） $\times$ 拟配消毒液量（L）/1000]/消毒剂有效含量（%）。

5.5.2 传染病消毒对象与方法

5.5.2.1 呼吸道传染病

班组内儿童出现呼吸道疾病症状时，应按5.5.1选取合适的消毒方法做好空气消毒、地面消毒以及患病儿童使用过的物品及周围环境消毒。

5.5.2.2 肠道和接触传播传染病

班组内儿童出现肠道疾病症状时，应按5.5.1选取合适的消毒方法做好空气消毒，地面消毒，患病儿童呕吐物、排泄物、分泌物的消毒，被污染过的患病儿童的衣物、被褥、尿布的消毒，患病儿童使用的盛排泄物、呕吐物容器的消毒及清洁中使用的拖把、抹布等工具的消毒。

5.5.2.3 加强处置措施

园区出现班组聚集性发病应加强处置措施，包括执行传染病隔离和做好终末消毒。

5.6 洗涤服务

机构应为儿童提供洗涤服务，服务内容包括但不限于：

- 配备洗涤设备及固定场所，确保其整洁，布局合理；
- 根据业务流程划分区域，设置洗涤、烘干、整理区域，确保洁污分开，通风良好；
- 有专人每日为所有儿童提供衣物、床上用品、尿布等的洗涤服务；
- 工作人员进入整理室需穿专用拖鞋，收、送尿布时应分清专用推车和衣物袋，严禁混用；
- 为有特殊需求的儿童配备专用洗涤设备。

5.7 康复服务

5.7.1 康复训练服务

机构应为有需要康复需求的儿童提供康复训练服务，包括但不限于：

- 配备康复医生、康复治疗师、特教教师、社工、保育护士等专业技术服务人员；
- 配备运动治疗、作业治疗、语言治疗、感觉统合等康复设施；
- 为提供康复服务的特殊儿童建立接诊和康复训练档案，档案内容包括个人信息表、治疗档案、病历记录、训练项目通知单等；
- 根据特殊儿童不同障碍类型，选择相应的评估量表进行初评并制定各项康复计划，并在接受有效训练满6个月后进行复评，确认康复效果；
- 针对残疾程度较为严重，无法送至康复机构进行功能训练的儿童，治疗师应根据康复需求，开展床边康复项目；
- 在儿童康复周期完成后进行结案归档，特教教师或康复治疗师应根据儿童的康复效果提供安置计划，做到康复持续性发展。

注：服务对象包括机构内有康复需求的特殊儿童和社区内有康复需求的特殊儿童。

5.7.2 家庭支持服务

机构应为有康复需求的社区儿童提供康复训练服务与家庭指导，包括但不限于：

- 根据儿童及家庭的需求组织家长培训、提供家庭心理援助、建立资源共享平台等一系列家庭支持；
- 根据家庭训练需求，提供教学书籍、特色教具及教学视频，帮助家长在家庭中康复训练；
- 通过各类媒体信息平台提供公益宣教、训练指导、直播课程等线上家庭指导。

注：服务对象包括但不限于孤独症谱系障碍、发育迟滞、多动症等各类特殊儿童家庭。

5.8 特殊教育

机构应为有教育需求的儿童提供特殊教育服务，服务内容包括但不限于：

- 配备幼教、学龄教育、特殊教育、职业教育必须的教材、教辅、教具、设备等；
- 对有教育需求的儿童进行语言、认知、运动等的筛查评估，评估频次每年1-2次，并依据评估结果，按照儿童教育安置分类要求进行分类安置，确保儿童接受相应的特殊教育服务；
- 根据儿童的成长发展，依照特殊教育学校入学流程及标准，定期对儿童进行编班调整；

- 对因残疾无法进班接受教育的义务教育阶段的学生，应开展园区送教服务，确保其接受教育的权利；
- 根据国家教育部、上海市教委办法颁发的课程标准、课程指南等指导性文件，编排课程、制定教学计划、组织实施教学；
- 对学前儿童进行教学效果评估，对学龄儿童进行学科检查评估，评估频次为每学期1次，评估形式为教师测评、笔试考试等；
- 每学期结束后，组织教师对所有学科教学工作进行阶段性总结，并针对教学工作有效性进行评估，根据评估结果对特殊教育教学的服务过程进行持续改进。

5.9 家庭寄养

5.9.1 寄养前准备

机构应进行家庭寄养前寄养条件确认、关系确立、评估、配对、培训等工作，包括但不限于：

- 制定家庭寄养管理办法，明确寄养家庭及寄养儿童条件；
- 按要求开展家庭寄养申请登记工作，并留存申请寄养家庭相关证明材料；
- 根据寄养条件开展寄养准入评估，分为申请寄养家庭准入评估和拟寄养儿童准入评估，寄养准入评估应安排至少3名有资质的专业人员按照寄养条件开展，评估流程为初审评估和复审评估；
- 根据家庭和儿童准入评估结果，以利于儿童健康成长为原则，进行家庭和儿童配对；
- 在寄养关系建立前对新寄养家长进行培训，培训内容包括家庭寄养相关法规制度、寄养儿童身心特点、照顾残疾儿童的知识和技巧、寄养合同约定的权利与义务、机构可提供的服务等；
- 与寄养家庭主要照料人签订寄养合同，明确寄养期限、寄养双方权利义务、寄养家庭主要照料人、寄养融合期限、违约责任及处理等事项。

注1：初审评估，采用书面审查形式开展，初步确定申请家庭及拟寄养儿童是否符合寄养条件，初审合格后进行复审评估。

注2：复审评估，采用面谈、查阅资料、实地调查相结合的方式开展，全面核实、了解申请寄养家庭是否具备寄养条件和抚育能力，拟寄养儿童身心特点是否适宜家庭寄养安置等。

5.9.2 寄养期服务

机构应对寄养期间儿童与家庭进行管理，内容包括但不限于：

- 设试寄养期和正式寄养期两个阶段，以帮助寄养儿童和寄养家庭更好融合；
- 在寄养期应对寄养儿童实行个案管理，并配备有资质的专业人员提供服务，以回应寄养儿童多样化需求，促进其健康成长和社会融合，家庭寄养专业人员应至少包括社工、医生、护士、教师等；
- 在寄养期与寄养家庭每周沟通评估至少1次，每月实地家访至少1次，如有需求，随时介入，并在3个工作日内完成相关记录；
- 试寄养期不得少于60天，到期需对儿童和家庭融合情况进行评估，通过后方能进入正式寄养期；
- 正式寄养期寄养合同每年一签，合同期内机构应至少开展一次寄养家庭评估和寄养儿童评估，评估合格签订下一年度寄养合同。

5.9.3 寄养关系解除

机构应对寄养关系解除进行管理，内容包括但不限于：

- 按要求解除家庭寄养关系，寄养关系解除流程包括申请告知、儿童评估、终止审批、交接安置等；
- 寄养家庭要求解除寄养关系，需提前一个月提交书面申请，机构提出解除寄养关系需提前书面告知寄养家庭解除寄养关系的原因及时间；
- 在解除寄养关系前对寄养儿童进行体检及评估，以确定儿童后续安置方式，后续安置方式包括回院安置、收养安置、成年转院安置、成年社会安置等；

- 为有需要的儿童提供寄养关系解除后的支持服务，以帮他们更好适应新的安置环境，如社会安置后的融入支持，回院安置后的环境适应支持等；
- 解除寄养关系再安置后的支持服务时长不少于6个月，根据儿童适应情况确定跟访服务频次，每月不少于1次，如有需要，随时介入。

5.10 社工服务

5.10.1 个案管理

机构应针对学龄期及以上儿童开展个案管理工作，内容包括但不限于：

- 以团队合作方式提供服务，结合社会工作、医疗、教育、康复等多专业的资源达成服务效果；
- 做到服务对象一人一档，包括档案信息、服务记录、阶段评估、服务转介、跟踪记录等；
- 遵循儿童社会工作伦理价值观，针对情绪障碍、行为问题等儿童突发状况，提供典型个案或小组服务，服务流程包括接案、预估、计划、介入、评估、结案等；
- 服务过程做好各服务环节的相关记录，包括典型个案工作申请与预估表、服务计划书、服务记录表、结案评估表、结案摘要报告、服务对象状况跟进表等；
- 结案后做好服务跟进工作，追踪服务对象后续状况，以确保服务成效；
- 总结介入经验模式，形成具推广性的服务方法。

5.10.2 社区工作和大型活动

机构应按照规范的服务流程开展活动社区工作和大型活动，内容包括但不限于：

- 服务流程包含策划、实施、评估等环节；
- 活动计划宜每月制定并提前公布，便于儿童报名及参与；
- 服务过程做好活动相关记录，包括活动策划、应急处置预案、总结评估等。

5.10.3 社工项目

机构应根据儿童需求开展社工项目，内容包括但不限于：

- 围绕社会融合、职业康复等方向开展活动，服务流程包括项目策划、进度管理、评估总结等；
- 做好项目开展各环节的相关记录，包括项目基本信息、策划方案、经费预算等；
- 按照社工项目化管理深化、创新社工服务品牌，培育优质服务项目长效机制。

5.10.4 学龄期儿童管理

机构应对有需求的学龄期儿童提供相应的社工服务，内容包括但不限于：

- 学龄期儿童社工服务内容包括外校就读生服务、学生会管理、学龄期儿童零用金管理、学龄期儿童档案管理等；
- 就学生在学校中的表现，与校方及时沟通，做好与校方关于儿童事务的对接工作；
- 日常指导帮助学生针对其学业规划、专业选择、学习方法等情况进行计划与选择，密切关注学生的心理及各方面的变化，发现问题及时介入，并在每学期结束时做好外校就读生的学期综合评估；
- 帮助儿童学会调节和控制情绪，培养良好的自我意识，掌握建立和保持良好人际关系的途径与方法，积极面对学习、生活压力，提高应对挫折的能力；
- 按儿童实际情况划分关注度，并安排不同频次的正式面谈，必要时第一时间进行危机干预；
- 由儿童投票选举组建学生会，作为儿童自治组织，每月至少召开1次例会，汇报和交流工作，做好记录；
- 就儿童每月零用金统一制单，金额严格按要求发放，建立零用金收支登记表，一人一档，做好收支和领用记录，每次资金进出均经儿童本人签字确认；
- 为学龄期儿童建立个人档案，实行个案管理全覆盖，社工按学生关注度定期开展个案跟进服务，档案内容包括面谈记录、联系记录与综合素质记录等。

5.11 特色服务

机构应根据儿童需求开展特色服务，包括但不限于：

- 为儿童构建家庭化的成长环境，开展亲情服务，包括每月集体生日会、暑期夏令营、定期外出娱乐等；
- 为进行社会安置的儿童提供回院探访服务，定期开展社会安置儿童回院聚会活动；
- 根据最新政策动态、儿童发展需求、开展有针对性的特色服务，包括社会融合、职业康教等；
- 结合医护、康复、教育、社会工作等专业，为儿童提供综合性支持服务。

5.12 离院安置

5.12.1 机构应对符合政策要求或安置要求的儿童提供离院安置服务，包括但不限于：

- 经司法机关确认的可离院儿童：儿童确属走失、被盗窃或者被拐骗的、人民法院撤销宣告儿童监护人失踪或者宣告死亡的、人民法院恢复儿童监护人的，民政部门离院意见等离院材料齐全，根据相关司法机关提供的结案证明、判决书等与接收机构或儿童监护人完成交接工作；
- 被依法收养的儿童：与取得收养登记证的收养家庭完成交接工作；
- 足龄转院的成年孤儿：与接收机构签订成年孤儿转院安置交接单，并完成交接工作；
- 社会安置的成年孤儿：成年孤儿的安置意见书、推荐表、评估表、社会适应能力评定报告、智测结果报告、体格检查表、民事行为能力评定意见书等社会安置材料齐全，与接收安置区或街镇签订安置成年孤儿回执单，并完成交接工作。

5.12.2 机构应在收集离院材料齐全后，按照流程进行离院，包括但不限于：

- 儿童离院1个工作日内，完成儿童信息综合管理平台离院登记；
- 儿童离院2个工作日内提交《离院登记表》，经院领导审批后报市民政局；
- 经市民政局审核确认的《离院登记表》后，汇总离院儿童户口情况，赴派出所申报户口移出；
- 经派出所审核确认户口移出后，收集整理离院儿童材料，纳入业务档案归档保存，在全国儿童福利信息系统上登记下册上传归档附件并鉴定，完成档案归卷。

5.12.3 机构应对收到死亡通知书的儿童提供离世安置，流程包括但不限于：

- 对离世儿童，收到《居民死亡医学证明书》后1个工作日内开具《殡仪馆殓殓申请书》，联系殡仪馆前往指定地点接运遗体；遗体火化后3个工作日内向殡仪馆领取《遗体火化证明》；
- 收到《居民死亡医学证明书》后1个工作日内，完成儿童信息综合管理平台死亡登记；
- 收到《居民死亡医学证明书》、《遗体火化证明》2个工作日内提交《死亡登记表》，经院领导审批后报市民政局；
- 赴派出所申报户口注销；
- 经派出所审核确认户口注销后，收集整理离世儿童文书材料，纳入业务档案归档保存，在全国儿童福利信息系统登记下册上传归档附件并鉴定，完成档案归卷；
- 每年完成墓园集体落葬仪式。

5.12.4 机构应对离院或离世儿童业务档案进行归档，包括但不限于：

- 收集离院儿童医疗、教育、寄养、社工等文件材料，按进入机构材料、在机构生活材料、离开机构材料进行整理，编制打印档案目录；
- 将制作完成的儿童业务档案归档，并按档案接收机构要求进行移交；
- 机构应确保个人信息安全及档案真实、完整，无损毁、丢失或个人隐私泄露；
- 儿童业务档案保管期限为永久。

5.12.5 机构应当依法依规提供业务档案利用服务，包括但不限于：

- 业务档案形成、移交单位及上级业务主管单位因工作需要，经审核后可以利用业务档案；
- 儿童成年后持身份证件、可以利用本人的档案；儿童监护人持身份证件、户口簿、收养登记证或者能够反映监护关系的证明材料，经审核后可以利用被监护儿童的档案；
- 人民检察院、人民法院、公安部门、安全部门和纪检监察部门因办案需要，持单位介绍信经审批后可以利用案件相关的业务档案；

- 律师凭律师职业资格证书、律师事务所证明，持受理案件法院出具的案件受理通知书或者开庭传票，经审核后可以利用与承办法律事务有关的业务档案；
- 其他单位和个人确因工作需要申请查阅业务档案的，业务档案保管部门确认其使用目的合理的情况下，经主管领导审核后可以查阅相关业务档案。

6 管理要求

6.1 管理目标

机构应建立包含了服务要求的管理目标，包括但不限于：

- 儿童入院医疗、康复、教育评估率达 100%；
- 儿童入院手续完备率达 100%；
- 服务综合满意率 $\geq 97\%$ ；
- 投诉处理率达 100%；
- 全年意外事件发生率 $\leq 3\%$ ；
- 全年有责安全事故数为 0；
- 尿布炎症发生率 0；
- 院内儿童保教覆盖率 100%。

6.2 人员管理

机构应建立人力资源管理体系，确保提供有效和适宜的人力资源服务保障，包括但不限于：

- 建立并实施人员配置及岗位职责管理制度，明确管理人员、专技人员、护理人员和其他服务人员等各岗位应具备的岗位资质、专业知识要求、岗位职责和权限；
- 建立并实施各岗位员工的职业化培训规划，有计划地开展各岗位员工的岗前培训、在岗培训、技能培训和继续教育等，定期整理培训资料并评价培训的有效性及其充分性；
- 建立并实施专业技术人才晋升培养机制；
- 建立并实施以绩效考核评价为主的奖惩制度；
- 建立并实施员工信息交流和满意度定期测评制度；
- 建立并完善员工关怀体系，保持员工的稳定性，保障服务的持续提供；
- 建立并实施志愿服务管理制度，规范志愿服务需求申报、志愿服务招募、服务协议签订、岗前培训、志愿服务记录、志愿服务评估与改进等流程。

6.3 设施设备管理

机构应建立并实施设施设备管理制度，确保设施设备正常运转，包括但不限于：

- 识别影响运营和服务质量的关键设施设备，包括生活区域、功能区域的居室设施设备、卫生设施设备、无障碍设施、儿童标识和安全标识、特种设备、空调设备、电气设施设备、水泵房设施设备、锅炉房设施设备、消防设施设备；
- 为儿童提供适应新环境，体验家庭式生活环境及全成长阶段社会融合的基础设施；
- 建立有效的设施设备台账清单，专人专管，定期更新；
- 有专业持证人员定期对各类设施设备进行巡查，发现问题及时整改并记录；
- 有第三方专业机构定期对各类设施设备进行检测维护，保存相关记录。

6.4 信息管理

机构应建立并实施信息管理制度，确保信息传递及时有效，包括但不限于：

- 在机构醒目位置设置服务管理信息公示栏，公布机构服务人员信息、主要服务项目、收费标准等；
- 建设机构官方网站、微信公众号，提供信息公开途径便于社会公众查询和获得；
- 设立档案室，制定档案工作管理办法，配备专门的档案管理员负责收集、传递和贮存，确保信息的准确、完整和安全；
- 构建信息管理平台，归集并统计儿童信息数据、财务数据、公文流转等信息数据。

6.5 内控管理

机构应建立并实施关键内控环节管理制度，包括但不限于：

- 建立并实施采购管理制度，针对工程类、货物类和服务类项目规范采购流程；
- 建立并实施合同管理制度，规范合同管理，维护单位合法权益；
- 建立并实施物资管理制度，规范资产的使用和处置，提高物资使用效率；
- 建立并实施捐赠及使用管理制度，对接收的捐赠款项和物资，应专款专用，接受政府审计部门对使用情况的检查和监督；
- 建立并实施供应商履约评价机制，规范准入机制、复审管理、剔除机制等供方管理流程；
- 建立并实施公章使用管理制度，规范公章审批流程与使用途径；
- 建立并实施节能管理制度，成立节能领导小组，制定节约能源资源实施方案，实施相关节能培训、效果评估等活动。

6.6 安全与应急管理

机构应建立并实施安全与应急管理制度，确保机构稳定有序运行，包括但不限于：

- 明确涉及的安管理事项，包括食品安全、安全宣传、危险品管理、安全隐患排查及治理、信息与网络安全、消防、设备（包括特种设备）、施工管理、安全事故报告与调查管理、治安保卫等；
- 加强从业人员劳动保护，开展职业健康安全管理；
- 消防、防盗、救护设备齐全有效，消防通道和安全疏散通道设置合理，无安全隐患；
- 针对各类情况建立相对应的应急预案，包括生产安全事故综合应急预案、火灾爆炸事故专项应急救援预案、防汛防台事故专项应急预案、厨房设施设备事故专项应急预案等。

6.7 服务管理

机构应建立服务全过程的服务规范及准则，确保服务质量，包括但不限于：

- 基于孤弃儿童感知识别服务过程，包括入院、生活照护、医疗护理、膳食服务、清洁消毒、洗涤服务、康复训练、特殊教育、家庭寄养、社工服务、特色服务、离院安置、档案管理
- 等；
- 根据服务过程收集的信息，定期审查更新服务规范及准则，确保执行的有效性。

6.8 服务创新

机构应建立并实施服务创新的管理要求，包括但不限于：

- 重视社会发展、注重儿童成长需要，通过课题研究、项目孵化等方式创新服务内容；
- 建立学生会、需求调查等有效渠道，及时获得、分析儿童服务需求；
- 加强各专业服务人员创新意识培训，建立各专业服务的人才交流平台；
- 建立创新服务项目申报流程，运用项目化管理，确保服务效果。

6.9 服务质量监管

机构应建立并实施服务质量监管制度，规范管理，开展服务质量分析和改进，包括但不限于：

- 建立服务质量监督检查的相关规定，确定质量检查的范围和内容，委派专门的部门或人员定期检查，发现问题及时反馈及纠正；
- 建立并实施服务投诉和信访处理管理制度，成立投诉和信访受理部门，公开投诉举报和信访渠道，及时对投诉和信访信息进行核实、处理、反馈和改进；
- 建立并实施服务质量评价与改进制度，采用问卷调查、调研座谈等形式，定期开展针对服务对象、内部员工、外部活动的满意度调查，根据评价结果制定有效的整改措施，并实施跟踪。

7 评价要求

7.1 评价准则

7.1.1 服务要求评价准则

7.1.1.1 第5章给出孤弃儿童保障服务的服务要求，其服务要求评价应依据附录A表A.1给出的评价工具实施。

7.1.1.2 评价人员基于表A.1实施孤弃儿童保障服务的服务要求评价时：

- a) 表A.1是根据第5章的5.1-5.13要求赋权量化构建的服务要求评价表，设定满分为100分；
- b) 给出基于李克特5点式量表的评价内容体验系数 α ，如下：
 - 1) 远低于预期： $0 \leq \alpha \leq 0.2$ ；
 - 2) 低于预期： $0.2 < \alpha \leq 0.4$ ；
 - 3) 符合预期： $0.4 < \alpha \leq 0.6$ ；
 - 4) 高于预期： $0.6 < \alpha \leq 0.8$ ；
 - 5) 远高于预期： $0.8 < \alpha \leq 1.0$ 。
- c) 用表A.1中给定的每一项评价内容的分值乘以该项的体验系数 α 后求和，得出服务要求评价基础分。

7.1.2 管理要求评价准则

7.1.2.1 第6章给出孤弃儿童保障服务的管理要求，其管理要求评价应依据附录B表B.1给出的评价工具实施。

7.1.2.2 评价人员基于表B.1实施孤弃儿童保障服务的管理要求评价时：

- a) 表B.1是根据第6章的6.1-6.9要求赋权量化构建的管理要求评价表，设定满分为100分；
- b) 给出基于评价内容符合程度的评价系数 β ，如下：
 - 1) 符合： $0.8 < \beta \leq 1.0$ ；
 - 2) 基本符合： $0.6 < \beta \leq 0.8$ ；
 - 3) 部分符合： $0.4 \leq \beta \leq 0.6$ ；
 - 4) 不符合： $0 \leq \beta \leq 0.2$ 。
- c) 用表B.1中给定的每一项评价内容的分值乘以该项的评价系数 β 后求和，得出管理要求评价基础分。

7.2 评价结果

孤弃儿童保障服务评价结果分为通过、不通过。其中：

- a) 通过是指管理要求评价达到80分（含）以上，且服务要求评价达到85分（含）以上；
- b) 当孤弃儿童保障服务评价发生下列任一情况时，评价结果为不通过：
 - 1) 管理要求评价低于80分，或服务要求评价低于85分；
 - 2) 5.1、5.2、5.3中，任意一项评价项目的评价内容得分低于该评价内容分值的60%；
 - 3) 评价期间机构因重大违法违规行为而受到行政处罚；
 - 4) 评价期间机构发生造成儿童伤亡的重大责任事故；
 - 5) 评价期间机构特种设备由于未按规定进行定期检验和维护，造成失效或严重缺陷。

附 录 A
(规范性)
孤弃儿童保障服务的服务要求评价工具

表A.1给出了孤弃儿童保障服务的服务要求评价内容，由评价人员实施。

表A.1 孤弃儿童保障服务的服务要求评价工具

序号	评价项目 (分值)	评价子项目	评价内容	给定 分值	体验 系数 α	评价 得分
1	5.1 入院 (5.0)		5.1.1 机构应做好新入院儿童的接收工作，儿童入院材料包括但不限于： ——弃婴儿：移送机构提供公安部门提供的证明材料《确认儿童身份证明书》、《捡拾儿童报案证明》、《捡拾人捡拾证明》； ——经法院判定由市儿福院担任法定监护人的儿童：法院判决书、相关部门开具的立案记录等； ——解除收养后重新回院的儿童：解除收养家庭提供市、区婚姻(收养)登记中心签发《解除收养关系证明》等。	1.0		
2			5.1.2 机构应在儿童证明材料查验齐全后，严格按照流程进行入院接收，入院登记流程包括但不限于： ——为儿童建立业务档案，2个工作日内完成儿童入院照片拍摄、收容名册登记、儿童信息综合管理平台入院登记\脚(手)印采集、携带物品登记保存。 ——填写《入院登记表》，经院领导审批后报市民政局。 ——经市民政局审核确认《入院登记表》后，2个工作日内完成儿童信息卡标识制作。 ——办理儿童户口申报，收到派出所印发的儿童户籍内页后1个工作日内完成全国儿童福利信息系统信息入院登记。 ——编制弃婴(儿)寻亲公告并联系报刊媒体及时发布，将采集的血样报送市公安局； ——办理儿童城乡居民基本医疗保险、市红十字会少儿住院医疗互助基金。 注：已在其他儿童福利机构或未成年人救助保护机构刊登寻亲公告和血样报送的，不再重复刊登寻亲公告和血样报送。	1.0		
3			5.1.3 机构应对入院儿童在 24 小时内进行体检和传染病实验室检查，并隔离观察45天，观察儿童整体状况。	1.0		
4			5.1.4 机构应对入院儿童开展综合评估，确定护理级别和保教计划，并定期评估调整，记录并保存综合评估结果和护理级别，综合评估内容包括但不限于： ——身体检查情况； ——自理能力； ——心理状况。	1.0		
5			5.1.5 机构应对入院儿童的物品及财务登记入账，开具收据，妥善存放，在离院安置时移交，保存签收记录。	1.0		

表A.1 孤弃儿童保障服务的服务要求评价工具（续）

序号	评价项目 (分值)	评价子项目	评价内容	给定 分值	体验 系数 α	评价 得分
6	5.2 生活照护 (19.0)	5.2.1 晨间照料	5.2.1.1应根据儿童的照护等级和个人特点,提供晨晚间照料服务,确保儿童容貌整洁,衣着得体。	1.0		
7			5.2.1.2应制定晨晚间照料的操作规范,确保提供的晨晚间照料服务的合理性、适宜性。	1.0		
8			5.2.1.3为儿童提供晨晚间照料时应: a)对儿童的一般状况(含体温测量)和全身状况进行检查; b)为不能自理儿童提供更衣、更换尿布、洗脸、洗手、口腔清洁等照料服务; c)协助和提醒有自理能力儿童更衣、如厕、洗脸、洗手、刷牙等; d)应为长期卧床儿童拍背和按摩,促进呼吸道粘性分泌物排出,缓解皮肤受压情况; e)床单位整理,定期送洗消毒,确保干净整洁; f)操作中注意水温的控制,如遇肢体有挛缩及强直时,应选择顺势操作。	1.0		
9		5.2.2 饮食照料	5.2.2.1应根据儿童年龄和身体情况选择合适的饮食类型、供给方法,保证儿童食物和水分的摄入。	0.5		
10			5.2.2.2进食前应做好各项餐前准备: a)调节室温,餐前消毒,确保就餐环境整洁、明亮; b)根据儿童年龄、身体情况选择合适的餐具、餐桌和辅助用具; c)餐具在餐前20-30min准备好,分发过程中避免污染; d)按照儿童咀嚼和吞咽功能,确定喂食的方式、食物的性状并按照适宜的温度提供食物。	0.5		
11			5.2.2.3自行进食及协助进食应: a)根据儿童的吞咽情况配给食物,大小、软硬、冷热适度; b)当儿童吃带骨、带刺的食物时,帮助进行剔骨、剔刺,防止发生骨、刺卡喉; c)用餐过程中教导儿童正确使用餐具,避免儿童之间打闹、玩耍,防止异物吸入气管; d)应加强巡视,观察儿童的进食情况,确保儿童摄入足够进食量。	0.5		
12			5.2.2.4喂食应: a)根据儿童身体情况选择合适的辅助用具,调整适宜的进餐体位; b)进食中应按需将食物剔骨供给,控制进食速度、温度和进食量、间隔时间; c)操作过程中应密切观察儿童进食状况,当出现咬颌反射时,不应强行拔勺;喂食中如有异常,应立即停止进食,即刻急救并及时通知医生。	0.5		
13			5.2.2.5进水应: a)根据儿童的身体情况和特点选择合适的饮水器具和进水方式; b)确保儿童每日充足的饮水量,饮用水应煮沸后并冷却至40-45℃为宜;	0.5		
14			5.2.2.6进食、进水完毕应撤离餐具,必要时协助洗手、清洁口腔和面部。	0.5		

表A.1 孤弃儿童保障服务的服务要求评价工具（续）

序号	评价项目 (分值)	评价子项目	评价内容	给定 分值	体验 系数 α	评价 得分
15	5.2 生活 照 护 (19.0)	5.2.3 清洁 卫生照料	5.2.3.1应根据儿童照护等级和个人特点提供清洁卫生照料服务，确保儿童容貌整洁，衣着得体。	0.5		
16			5.2.3.2应制定清洁卫生照料的操作规范，确保服务对象的个人卫生及周边的环境卫生。清洁卫生照料包括：沐浴照料、口腔清洁护理、理发、指（趾）甲修剪。	0.5		
17			5.2.3.3沐浴照料应： a)自理儿童： 1)指导和提醒儿童做好沐浴前的用物和环境准备，室温26-28℃； 2)指导穿脱衣顺序； 3)指导和提醒儿童沐浴，注意清洗顺序； 4)提醒水温和时长控制。 b)部分自理和不能自理儿童： 5)做好用物和环境准备，室温适宜； 6)协助或帮助儿童穿脱衣，注意穿脱衣顺序； 7)协助和帮助孩子沐浴，注意清洗顺序； 8)做好水温和时长控制。 c)沐浴后妥善安置儿童，整理用物，开窗通风，并做好清洁用品的清洗消毒。	0.5		
18			5.2.3.4口腔清洁护理应： a)操作前备齐用物，评估儿童病情、年龄及自理能力，采用不同的护理方式； b)提醒、督促自理儿童按照正确的刷牙顺序按时清洁； c)协助或帮助部分自理儿童和完全不能自理儿童按照口腔护理流程要求对儿童进行口腔护理，观察口腔情况，如出现异常及时通知医生，遵医嘱处理并记录、交班； d)清洁用具的清洗消毒。	0.5		
19			5.2.3.5理发应： a)备齐用物，根据儿童的性别、年龄、身体状况为儿童提供每月一次理发服务，确保安全、美观； b)理发后及时安排儿童洗头、沐浴并更换衣物； c)理发后对器具进行擦拭消毒。	0.5		
20			5.2.3.6指（趾）甲修剪应： a)按照修剪指（趾）甲要求，根据儿童年龄、病情，每周按时、按需为儿童提供服务，备齐用物； b)长度适宜，光滑平整； c)患有传染性疾病或有霉菌感染的儿童应单独配置，修剪后遵医嘱用药； d)操作过程中确保儿童安全，避免伤害； e)修剪后器具清洁消毒。	0.5		

表A.1 孤弃儿童保障服务的服务要求评价工具（续）

序号	评价项目 (分值)	评价子项目	评价内容	给定 分值	体验 系数 α	评价 得分
21	5.2 生活 照护 (19.0)	5.2.4 排泄 照料	5.2.4.1应及时、按需提供排泄照护，保持儿童皮肤清洁干燥，如有异常，应及时告知医生遵医嘱处理。	0.6		
22			5.2.4.2应制定排泄照护的操作规范，确保儿童的个人卫生及周边的环境卫生。排泄照护包括对无排便意识的儿童及时更换尿布、对有排便意识的儿童协助及提醒如厕，具体如下： a) 对无排便意识的儿童在照护过程中应： 1) 定时查看，及时更换尿布，必要时更换衣物； 2) 换尿布前备齐用物，注意保暖及保护隐私； 3) 注意观察儿童的两便情况，清洁臀部及会阴部； 4) 换尿布过程中，不得中途离开儿童。 b) 对有排便意识的儿童，定时询问儿童是否需要如厕，听到或观察到儿童要排便的信号后，应根据服务操作规范，针对不同儿童的行动、认知能力，进行协助及提醒如厕； c) 对不能独立如厕的儿童在照护过程中应： 1) 及时陪同、协助儿童如厕，正确引导，保证儿童安全； 2) 确保辅助用具的性能良好； 3) 做好便后的清洁工作。 d) 对能独立如厕的儿童在照护过程中应： 1) 及时带儿童如厕； 2) 排便后提醒儿童擦拭、冲厕所、洗手； 3) 对儿童进行健康宣教，确保儿童安全。	0.6		
23			5.2.4.3观察儿童排泄物的性质、颜色、次数、量和形状；如发现排泄物异常，及时报告医务人员并记录。	0.6		
24			5.2.4.4如儿童出现臀红、湿疹现象，及时进行护理，保持臀部皮肤清洁干燥并遵医嘱用药，做好交班记录及标识。	0.6		
25			5.2.4.5及时清洗用具，消毒备用。	0.6		
26		5.2.5 睡眠 照料	5.2.5.1应根据儿童照护等级及个人特点，提供舒适、安全和适宜的睡眠照料，确保儿童睡眠质量。	1		
27			5.2.5.2就寝前应： a) 保持居室空气清新、安静整洁，室温适宜； b) 整理床单位，保证被褥、床单清洁平整； c) 睡前玩耍时间不宜过长，不宜过度兴奋、过度疲劳； d) 更换尿布，提醒自主排便儿童如厕； e) 确保儿童衣着适宜，手中、衣物中及床周无危险物品。	1		
28			5.2.5.3就寝中应： a) 拉好床栏，对有癫痫病史、兴奋躁动的儿童采取保护措施； b) 及时更换尿布，定时叫醒儿童如厕； c) 及时调整儿童不良睡姿，盖好被子； d) 加强巡视，观察儿童身体、睡眠状况和环境变化；如儿童有异常，应及时报告医生处理。	1		
29		5.2.6 安全 照护	5.2.6.1应根据儿童身体状况，在照护全过程中提供安全照护，选择适宜的安全照护方式，确保儿童日常生活安全。	1		
30			5.2.6.2采取的安全保护措施应告知儿童，并做好沟通和安抚。	1		
31			5.2.6.3在照护过程中，应注重儿童的保暖和隐私保护。	1		
32			5.2.6.4照护中途不得随意离开儿童，如有异常立即停止操作并及时告知医生处理。	1		

表A.1 孤弃儿童保障服务的服务要求评价工具（续）

序号	评价项目 (分值)	评价子项目	评价内容	给定 分值	体验 系数 α	评价 得分
33	5.3 医疗 护理 (10.0)	5.3.1 机构应为儿童提供医疗护理服务，服务内容包括但不限于：	1、进行儿童常见病、多发病的日常诊疗，配置符合要求的医师及护理人员，规范临床医师查房、病程录的书写，对疾病变化观察和治疗情况及时记录；	1.0		
34			2、进行三级医疗查房，规定不同级别医师的查房频次，对患儿及时观察分析，调整治疗方案。	1.0		
35		5.3.2机构应提供预防保健服务，为每一名儿童建立健康档案，定期体检，做好健康记录、医学评估，并做好预防接种等，儿童健康档案内容包括病史、化验指标、体检、日常健康状况、疾病诊疗状况、生长发育状况等。	1.0			
36		5.3.3机构应根据突发危重症疾病的特点，提供危重急症治疗服务，确保突发危重症患儿得到及时有效的处理。	1.0			
37		5.3.4机构应根据医疗管理要求,做好药品管理,确保临床用药安全。	1.0			
38		5.3.5机构应做好儿童健康档案和住院病历资料的收集、整理、检查、装订和家庭寄养健康档案的保管工作。	1.0			
39		5.3.6 机构应进行传染病防控工作，工作内容包括但不限于：	1、进行每日儿童查房，定期开展儿童生活环境检测工作，对儿童、工作人员进行健康检查，及时发现隐性感染者，做好免疫预防工作；	1.0		
40			2、若发现传染性疾病，应及时通报医务部门，做好登记，相关部门做好消毒隔离及治疗工作；	1.0		
41			3、建立健全传染病报告系统，做好部门内消毒隔离及治疗工作，必要时联系传染病医院住院治疗；	1.0		
42			4、根据最新政策动态、传染病防控要求及行业标准要求，及时建立相应的传染病疫情防控措施，开展疫情防控工作并落实到位，必要时情况下实行全封闭式、闭环式管理。	1.0		
43	5.4 膳食 服务 (4.0)	机构应为儿童提供膳食服务，服务内容包括但不限于：	1、有专业营养师根据不同年龄段的儿童营养需求设计食谱，并根据特殊儿童身体状况设计特殊膳食食谱，提供多样化膳食选择；	1.0		
44			2、根据规定的时间节点提供三餐服务及点心、水果，确保餐食品种多样、餐食品质良好，并做好饭餐的保暖措施；	1.0		
45			3、根据不同年龄段婴幼儿的特点，提供送餐或配送奶服务；	1.0		
46			4、确保食品卫生、个人卫生、工作环境卫生。	1.0		

表A.1 孤弃儿童保障服务的服務要求评价工具（续）

序号	评价项目 (分值)	评价子项目	评价内容	给定 分值	体验 系数 α	评价 得分
47	5.5 清洁 消毒 (10.0)	5.5.1 常用 消毒方法	5.5.1.1日光曝晒 适用于毛绒玩具、床垫、毛毯、被褥、书籍等用品的日常消毒。可将用品完全暴露在阳光下曝晒4-6小时。定时翻动，使用品各面均能得到照射。	1		
48			5.5.1.2蒸汽消毒 适用于餐饮具、奶瓶、毛巾等耐热耐湿用品的消毒。使用蒸汽消毒箱使水沸腾后产生水蒸汽，流通蒸汽温度为100℃，作用20-30分钟。消毒作用时间应从水沸腾后有蒸汽产生时算起。消毒物品应清洁干燥，垂直放置，物品之间留有一定空隙。	1		
49			5.5.1.3紫外线消毒 5.5.1.3.1适用于室内空气和物体表面的消毒。采用紫外线杀菌灯消毒，应在室内无人状态下，采用悬吊式或移动式紫外线灯直接照射消毒，照射时间 ≥ 30 分钟。当温度低于20℃或高于40℃，相对湿度大于60%时，应适当延长照射时间。 5.5.1.3.2应保持紫外线灯表面清洁，每周用75%乙醇布巾擦拭一次，发现灯管表面有灰尘、油污等时，应随时擦拭。用紫外线消毒室内空气时，房间内应保持清洁干燥。 5.5.1.3.3采用紫外线消毒物体表面时，应使消毒物品表面充分暴露于紫外线。	1		
50			5.5.1.4化学消毒法 5.5.1.4.1擦拭（拖拭）消毒适用于地面、墙面、桌面和耐湿物品表面的消毒；浸泡消毒适用于耐湿小件物品的消毒，如牙刷、玩具等用具的消毒；喷洒消毒适用于地面、墙面、桌面和其他物体表面的消毒；喷雾消毒适用于室内空气、集中式空调风管的消毒。 5.5.1.4.2操作时应采取必要的个人防护措施，按照消毒剂量的要求准确配置，作用时间应符合相关要求。物品消毒前应清洗干净，消毒后应将残余消毒剂冲洗、擦拭干净。 5.5.1.4.3配制消毒液，根据目标作用浓度和容积，确定消毒片（粉）和水的投放量。 a)消毒片配制计算公式：所需消毒剂片数=拟配消毒液浓度（mg/L） $\times$ 拟配消毒液量（L）/消毒剂有效含量（mg/片）。 b)消毒粉配制计算公式：所需消毒粉剂质量（g）=[拟配消毒液浓度（mg/L） $\times$ 拟配消毒液量（L）/1000]/消毒剂有效含量（%）。	2		
51		5.5.2 传染病消毒对象 与方法	5.5.2.1呼吸道传染病 班组内儿童出现呼吸道疾病症状时，应按5.5.1选取合适的消毒方法做好空气消毒、地面消毒以及患病儿童使用过的物品及周围环境消毒。	2		
52			5.5.2.2肠道和接触传播传染病 班组内儿童出现肠道疾病症状时，应按5.5.1选取合适的消毒方法做好空气消毒，地面消毒，患病儿童呕吐物、排泄物、分泌物的消毒，被污染过的患病儿童的衣物、被褥、尿布的消毒，患病儿童使用的盛排泄物、呕吐物容器的消毒及清洁中使用的拖把、抹布等工具的消毒。	2		
53			5.5.2.3加强处置措施 园区出现班组聚集性发病应加强处置措施，包括执行传染病隔离和做好终末消毒。	1		

表A.1 孤弃儿童保障服务的服务要求评价工具（续）

序号	评价项目 (分值)	评价子项目	评价内容	给定 分值	体验 系数 α	评价 得分
54	5.6 洗涤 服务 (5.0)	机构应为儿童提供洗涤服务，服务内容包括但不限于：	1、配备洗涤设备及固定场所，确保其整洁，布局合理；	1.0		
55			2、根据业务流程划分区域，设置洗涤、烘干、整理区域，确保洁污分开，通风良好；	1.0		
56			3、有专人每日为所有儿童提供衣物、床上用品、尿布等的洗涤服务；	1.0		
57			4、工作人员进入整理室需穿专用拖鞋，收、送尿布时应分清专用推车和衣物袋，严禁混用；	1.0		
58			5、为有特殊需求的儿童配备专用洗涤设备。	1.0		
59	5.7 康复 训练 (5.0)	5.7.1 康复 训练服务	机构应为有需要康复需求的儿童提供康复训练服务，包括但不限于： ——配备康复医生、康复治疗师、特教教师、社工、保育护士等专业技术服务人员； ——配备运动治疗、作业治疗、语言治疗、感觉统合等康复设施； ——为提供康复服务的特殊儿童建立接诊和康复训练档案，档案内容包括个人信息表、治疗档案、病历记录、训练项目通知单等； ——根据特殊儿童不同障碍类型，选择相应的评估量表进行初评并制定各项康复计划，并在接受有效训练满6个月后进行复评，确认康复效果。 ——针对残疾程度较为严重，无法送至康复机构进行功能训练的儿童，治疗师应根据康复需求，开展床边康复项目； ——在儿童康复周期完成后进行结案归档，特教教师或康复治疗师应根据儿童的康复效果提供安置计划，做到康复持续性发展。 注：服务对象包括机构内有康复需求的特殊儿童和社区内有康复需求的特殊儿童。	5.0		
60		5.7.2 家庭 支持服务	机构应为有康复需求的社区儿童提供康复训练服务与家庭指导，包括但不限于： ——根据儿童及家庭的需求组织家长培训、提供家庭心理援助、建立资源共享平台等一系列家庭支持； ——根据家庭训练需求，提供教学书籍、特色教具及教学视频，帮助家长在家庭中康复训练； ——通过各类媒体信息平台提供公益宣教、训练指导、直播课程等线上家庭指导。 注：服务对象包括但不限于孤独症谱系障碍、发育迟滞、多动症等各类特殊儿童家庭。			

表A.1 孤弃儿童保障服务的服务要求评价工具（续）

序号	评价项目 (分值)	评价子项目	评价内容	给定 分值	体验 系数 α	评价 得分
61	5.8 特殊教育 (7.0)	机构应为有教育需求的儿童提供特殊教育服务，服务内容包括但不限于：	1、配备幼教、学龄教育、特殊教育、职业教育必须的教材、教辅、教具、设备等；	1.0		
62			2、对有教育需求的儿童进行语言、认知、运动等的筛查评估，评估频次每年1-2次，并依据评估结果，按照儿童教育安置分类要求进行分类安置，确保儿童接受相应的特殊教育服务；	1.0		
63			3、根据儿童的成长发展，依照特殊教育学校入学流程及标准，定期对儿童进行编班调整；	1.0		
64			4、对因残疾无法进班接受教育的义务教育阶段的学生，应开展园区送教服务，确保其接受教育的权利；	1.0		
65			5、根据国家教育部、上海市教委办法颁发的课程标准、课程指南等指导性文件，编排课程、制定教学计划、组织实施教学；	1.0		
66			6、对学前儿童进行教学效果评估，对学龄儿童进行学科检查评估，评估频次为每学期1次，评估形式为教师测评、笔试考试等；	1.0		
67			7、每学期结束后，组织教师对所有学科教学工作进行阶段性总结，并针对教学工作有效性进行评估，根据评估结果对特殊教育教学的服务过程进行持续改进。	1.0		
68	5.9 家庭寄养 (8.0)	5.9.1 寄养前准备 机构应进行家庭寄养前寄养条件确认、关系确立、评估、配对、培训等工作，包括但不限于：	1、制定家庭寄养管理办法，明确寄养家庭及寄养儿童条件；	0.5		
69			2、按要求开展家庭寄养申请登记工作，并留存申请寄养家庭相关证明材料；	0.5		
70			3、根据寄养条件开展寄养准入评估，分为申请寄养家庭准入评估和拟寄养儿童准入评估，寄养准入评估应安排至少3名有资质的专业人员按照寄养条件开展，评估流程为初审评估和复审评估；	0.5		
71			4、根据家庭和儿童准入评估结果，以利于儿童健康成长为原则，进行家庭和儿童配对；	0.5		
72			5、在寄养关系建立前对新寄养家长进行培训，培训内容包括家庭寄养相关法规制度、寄养儿童身心特点、照顾残疾儿童的知识和技巧、寄养合同约定的权利与义务、机构可提供的服务等；	0.5		
73			6、与寄养家庭主要照料人签订寄养合同，明确寄养期限、寄养双方权利义务、寄养家庭主要照料人、寄养融合期限、违约责任及处理等事项。	0.5		

表A.1 孤弃儿童保障服务的服务要求评价工具（续）

序号	评价项目 (分值)	评价子项目	评价内容	给定 分值	体验 系数 α	评价 得分
74	5.9 家庭 寄养 (8.0)	5.9.2 寄养 期服务 机构应对寄 养期间儿童 与家庭进行 管理，内容 包括但不限 于：	1、设试寄养期和正式寄养期两个阶段，以帮助寄养儿童和寄养家庭更好融合；	0.5		
75			2、在寄养期应对寄养儿童实行个案管理，并配备有资质的专业人员提供服务，以回应寄养儿童多样化需求，促进其健康成长和社会融合，家庭寄养专业人员应至少包括社工、医生、护士、教师等；	0.5		
76			3、在寄养期与寄养家庭每周沟通评估至少1次，每月实地家访至少1次，如有需求，随时介入，并在3个工作日内完成相关记录；	0.5		
77			4、试寄养期不得少于60天，到期需对儿童和家庭融合情况进行评估，通过后方能进入正式寄养期；	0.5		
78			5、正式寄养期寄养合同每年一签，合同期内机构应至少开展一次寄养家庭评估和寄养儿童评估，评估合格签订下一年度寄养合同。	0.5		
79		5.9.3 寄养 关系解除 机构应对寄 养关系解除 进行管理， 内容包括但 不限于：	1、按要求解除家庭寄养关系，寄养关系解除流程包括申请告知、儿童评估、终止审批、交接安置等；	0.5		
80			2、寄养家庭要求解除寄养关系，需提前一个月提交书面申请，机构提出解除寄养关系需提前书面告知寄养家庭解除寄养关系的原因及时间；	0.5		
81			3、在解除寄养关系前对寄养儿童进行体检及评估，以确定儿童后续安置方式，后续安置方式包括回院安置、收养安置、成年转院安置、成年社会安置等；	0.5		
82			4、为有需要的儿童提供寄养关系解除后的支持服务，以帮他们更好适应新的安置环境，如社会安置后的融入支持，回院安置后的环境适应支持等；	0.5		
83			5、解除寄养关系再安置后的支持服务时长不少于6个月，根据儿童适应情况确定跟访服务频次，每月不少于1次，如有需要，随时介入。	0.5		
84		5.10 社工 服务 (18.0)	5.10.1 个 案管理 机构应针对 学龄期及以 上儿童开展 个案管理工 作，内容包 括但不限 于：	1、以团队合作方式提供服务，结合社会工作、医疗、教育、康复等多专业的资源达成服务效果；	1.0	
85	2、做到服务对象一人一档，包括档案信息、服务记录、阶段评估、服务转介、跟踪记录等；			1.0		
86	3、遵循儿童社会工作伦理价值观，针对情绪障碍、行为问题等儿童突发状况，提供典型个案或小组服务，服务流程包括接案、预估、计划、介入、评估、结案等；			1.0		
87	4、服务过程做好各服务环节的相关记录，包括典型个案工作申请与预估表、服务计划书、服务记录表、结案评估表、结案摘要报告、服务对象状况跟进表等；			1.0		
88	5、结案后做好服务跟进工作，追踪服务对象后续状况，以确保服务成效；			1.0		
89	6、总结介入经验模式，形成具推广性的服务方法。			1.0		

表A.1 孤弃儿童保障服务的服务要求评价工具（续）

序号	评价项目 (分值)	评价子项目	评价内容	给定 分值	体验 系数 α	评价 得分
90	5.10 社工 服务 (18.0)	5.10.2 社区工作和大型活动 机构应按照国家规范的服务流程开展活动社区工作和大型活动，内容包括但不限于：	1、服务流程包含策划、实施、评估等环节；	0.5		
91			2、活动计划宜每月制定并提前公布，便于儿童报名及参与；	0.5		
92			3、服务过程做好活动相关记录，包括活动策划、应急处置预案、总结评估等。	1.0		
93		5.10.3 社工项目 机构应根据儿童需求开展社工项目，内容包括但不限于：	1、围绕社会融合、职业康复等方向开展活动，服务流程包括项目策划、进度管理、评估总结等；	0.5		
94			2、做好项目开展各环节的相关记录，包括项目基本信息、策划方案、经费预算等；	0.5		
95			3、按照社工项目化管理深化、创新社工服务品牌，培育优质服务项目长效机制。	1.0		
96		5.10.4 学龄期儿童管理 机构应对有需求的学龄期儿童提供相应的社工服务，内容包括但不限于：	1、学龄期儿童社工服务内容包括外校就读生服务、学生会管理、学龄期儿童零用钱管理、学龄期儿童档案管理；	1.0		
97			2、就学生在校中的表现，与校方及时沟通，做好与校方关于儿童事务的对接工作；	1.0		
98			3、日常指导帮助学生针对其学业规划、专业选择、学习方法等情况进行计划与选择，密切关注学生的心理及各方面的变化，发现问题及时介入，并在每学期结束时做好外校就读生的学期综合评估；	1.0		
99			4、帮助儿童学会调节和控制情绪，培养良好的自我意识，掌握建立和保持良好人际关系的途径与方法，积极面对学习、生活压力，提高应对挫折的能力；	1.0		
100			5、按儿童实际情况划分关注度，并安排不同频次的正式面谈，必要时第一时间进行危机干预；	1.0		
101			6、由儿童投票选举组建学生会，作为儿童自治组织，每月至少召开1次例会，汇报和交流工作，做好记录；	1.0		
102			7、就儿童每月零用钱统一制单，金额严格按要求发放，建立零用钱收支登记表，一人一档，做好收支和领用记录，每次资金进出均经儿童本人签字确认；	1.0		
103			8、为学龄期儿童建立个人档案，实行个案管理全覆盖，社工按照学生关注度定期开展个案跟进服务，档案内容包括面谈记录、联系记录与综合素质记录等。	1.0		

表A.1 孤弃儿童保障服务的服务要求评价工具（续）

序号	评价项目 (分值)	评价子项目	评价内容	给 定 分值	体 验 系 数 α	评 价 得分
104	5.11 特色 服务(4.0)	机构应根据 儿童需求开 展 特 色 服 务，内容包 括 但 不 限 于：	1、为儿童构建家庭化的成长环境，开展亲情服务，包括每月集体生日会、暑期夏令营、定期外出娱乐等；	1.0		
105			2、为进行社会安置的儿童提供回院探访服务，定期开展社会安置儿童回院聚会活动；	1.0		
106			3、根据最新政策动态、儿童发展需求、开展有针对性的特色服务，包括社会融合、职业康教等；	1.0		
107			4、结合医护、康复、教育、社会工作等专业，为儿童提供综合性支持服务。	1.0		
108	5.12 离院 安置(5.0)	5.12.1 机 构应对符合 政策要求或 安置要求的 儿童提供离 院 安 置 服 务，包括但 不限于：	1、经司法机关确认的可离院儿童：儿童确属走失、被盜抢或者被拐骗的、人民法院撤销宣告儿童监护人失踪或者宣告死亡的、人民法院恢复儿童监护人的，民政部门离院意见等离院材料齐全，根据相关司法机关提供的结案证明、判决书等与接收机构或儿童监护人完成交接工作。	0.25		
109			2、被依法收养的儿童：与取得收养登记证的收养家庭完成交接工作。	0.25		
110			3、足龄转院的成年孤儿：与接收机构签订成年孤儿转院安置交接单，并完成交接工作。	0.25		
111			4、社会安置的成年孤儿：成年孤儿的安置意见书、推荐表、评估表、社会适应能力评定报告、智测结果报告、体格检查表、民事行为能力评定意见书等社会安置材料齐全，与接收安置区或街镇签订安置成年孤儿回执单，并完成交接工作。	0.25		
112		5.12.2 机 构应在收集 离院材料齐 全后，按照 流程进行离 院，包括但 不限于：	1、儿童离院 1个工作日内，完成儿童信息综合管理平台离院登记。	0.25		
113			2、儿童离院 2个工作日内提交《离院登记表》，经院领导审批后报市民政局。	0.25		
114			3、经市民政局审核确认的《离院登记表》后，汇总离院儿童户口情况，赴派出所申报户口移出。	0.25		
115			4、经派出所审核确认户口移出后，收集整理离院儿童材料，纳入业务档案归档保存，在全国儿童福利信息系统上登记下册上传归档附件并鉴定，完成档案归卷。	0.25		
116		5.12.3 机 构应对收到 死亡通知书 的儿童提供 离世安置， 流程包括但 不限于：	1、对离世儿童，收到《居民死亡医学证明书》后 1个工作日内开具《殡仪馆殓验申请书》，联系殡仪馆前往指定地点接运遗体；遗体火化后 3个工作日内向殡仪馆领取《遗体火化证明》；	0.2		
117			2、收到《居民死亡医学证明书》后 1个工作日内，完成儿童信息综合管理平台死亡登记；	0.2		
118			3、收到《居民死亡医学证明书》、《遗体火化证明》2个工作日内提交《死亡登记表》，经院领导审批后报市民政局；	0.2		
119			4、赴派出所申报户口注销；	0.1		
120			5、经派出所审核确认户口注销后，收集整理离世儿童文书材料，纳入业务档案归档保存，在全国儿童福利信息系统登记下册上传归档附件并鉴定，完成档案归卷；	0.2		
121			6、每年完成墓园集体落葬仪式。	0.1		

表A.1 孤弃儿童保障服务的服务要求评价工具（续）

序号	评价项目 (分值)	评价子项目	评价内容	给定 分值	体验 系数 α	评价 得分
122	5.12 离 院安置 (5.0)	5.12.4 机 构应对离院 或离世儿童 业务档案进 行归档,包 括但不限 于:	1、收集离院儿童医疗、教育、寄养、社工等文件材料,按进入机构材料、在机构生活材料、离开机构材料进行整理,编制打印档案目录;	0.25		
123			2、将制作完成的儿童业务档案归档,并按档案接收机构要求进行移交;	0.25		
124			3、机构应确保个人信息安全及档案真实、完整,无损毁、丢失或个人隐私泄露;	0.25		
125			4、儿童业务档案保管期限为永久。	0.25		
126		5.12.5 机 构应当依法 依规提供业 务档案利用 服务,包括 但不限于:	1、业务档案形成、移交单位及上级业务主管单位因工作需要,经审核后可以利用业务档案;	0.2		
127			2、儿童成年后持身份证件、可以利用本人的档案;儿童监护人持身份证件、户口簿、收养登记证或者能够反映监护关系的证明材料,经审核后可以利用被监护儿童的档案;	0.2		
128			3、人民检察院、人民法院、公安部门、安全部门和纪检监察部门因办案需要,持单位介绍信经审批后可以利用案件相关的业务档案;	0.2		
129			4、律师凭律师职业资格证书、律师事务所证明,持受理案件法院出具的案件受理通知书或者开庭传票,经审核后可以利用与承办法律事务有关的业务档案;	0.2		
130			5、其他单位和个人确因工作需要申请查阅业务档案的,业务档案保管部门确认其使用目的合理的情况下,经主管领导审核后可以查阅相关业务档案。	0.2		
总分	100			100		

附录 B

(规范性)

附录 B 孤弃儿童保障服务的管理要求评价工具

表B.1给出了孤弃儿童保障服务的管理要求评价内容，由评价人员实施。

表B.1 孤弃儿童保障服务的管理要求评价工具

序号	评价项目 (分值)	评价子项目	评价内容	给定 分值	评价 系数 β	评价 得分
1	6.1 管理 目标 (12.0)	机构应建立包含了服务要求的 管理目标，包括但不 限于：	1、儿童入院医疗、康复、教育评估率达100%；	1.5		
2			2、儿童入院手续完备率达100%；	1.5		
3			3、服务综合满意率 $\geq 97\%$ ；	1.5		
4			4、投诉处理率达100%；	1.5		
5			5、全年意外事件发生率 $\leq 3\%$ ；	1.5		
6			6、全年有责安全事故数为0。	1.5		
7			7、尿布炎症发生率 0；	1.5		
8			8、院内儿童保教覆盖率 100%。	1.5		
9	6.2 人员 管理 (18.0)	机构应建立人力资源管理体系，确 保提供有效和适宜的人力 资源服务保障，包括但不 限于：	1、建立并实施人员配置及岗位职责管理制度，明确管理 人员、专技人员、护理人员和其他服务人员等各岗位应 具备的岗位资质、专业知识要求、岗位职责和权限；	3.0		
10			2、建立并实施各岗位员工的职业化培训规划，有计划地 开展各岗位员工的岗前培训、在岗培训、技能培训和继 续教育等，定期整理培训资料并评价培训的有效性及其 充分性；	3.0		
11			3、建立并实施专业技术人才晋升培养机制；	2.0		
12			4、建立并实施以绩效考核评价为主的奖惩制度；	3.0		
13			5、建立并实施员工信息交流和满意度定期测评制度；	2.0		
14			6、建立并完善员工关怀体系，保持员工的稳定性，保障 服务的持续提供；	2.0		
15			7、建立并实施志愿服务管理制度，规范志愿服务需求申 报、志愿服务招募、服务协议签订、岗前培训、志愿服 务记录、志愿服务评估与改进等流程。	3.0		
16	6.3 设施 设备管理 (10.0)	机构应建立并实施设施 设备管理制度，确保设 施设备正常运转，包括 但不限于：	1、识别影响运营和服务质量的关键设施设备，包括生活 区域、功能区域的居室设施设备、卫生设施设备、无障碍 设施、儿童标识和安全标识、特种设备、空调设备、电气 设施设备、水泵房设施设备、锅炉房设施设备、消防设 施设备等；	2.0		
17			2、为儿童提供适应新环境，体验家庭式生活环境及全成 长阶段社会融合的基础设施；	2.0		
18			3、建立有效的设施设备台账清单，专人专管，定期更新；	2.0		
19			4、有专业持证人员定期对各类设施设备进行巡查，发现 问题及时整改并记录；	2.0		
20			5、有第三方专业机构定期对各类设施设备进行检测维 护，保存相关记录。	2.0		

表B.1 孤弃儿童保障服务的管理要求评价工具（续）

序号	评价项目 (分值)	评价子项目	评价内容	给定 分值	评价 系数 β	评价 得分
21	6.4 信息管理 (8.0)	机构应建立并实施信息管理制度，确保信息传递及时有效，包括但不限于：	1、在机构醒目位置设置服务管理信息公示栏，公布机构服务人员信息、主要服务项目、收费标准等；	2.0		
22			2、建设机构官方网站、微信公众号，提供信息公开途径便于社会公众查询和获得；	2.0		
23			3、设立档案室，制定档案工作管理办法，配备专门的档案管理员负责收集、传递和贮存，确保信息的准确、完整和安全；	2.0		
24			4、构建信息管理平台，归集并统计儿童信息数据、财务数据、公文流转等信息数据。	2.0		
25	6.5 内控管理 (14.0)	机构应建立并实施关键内控环节管理制度，包括但不限于：	1、建立并实施采购管理制度，针对工程类、货物类和服务类项目规范采购流程；	2.0		
26			2、建立并实施合同管理制度，规范合同管理，维护单位合法权益；	2.0		
27			3、建立并实施物资管理制度，规范资产的使用和处置，提高物资使用效率；	2.0		
28			4、建立并实施捐赠及使用管理制度，对接收的捐赠款项和物资，应专款专用，接受政府审计部门对使用情况的检查和监督；	2.0		
29			5、建立并实施供应商履约评价机制，规范准入机制、复审管理、剔除机制等供方管理流程；	2.0		
30			6、建立并实施公章使用管理制度，规范公章审批流程与使用途径；	2.0		
31			7、建立并实施节能管理制度，成立节能领导小组，制定节约能源资源实施方案，实施相关节能培训、效果评估等活动。	2.0		
32	6.6 安全与应急管理 (10.0)	机构应建立并实施安全与应急管理制度，确保机构稳定有序运行，包括但不限于：	1、明确涉及的安管理事项，包括食品安全、安全宣传、危险品管理、安全隐患排查及治理、信息与网络安全、消防、设备（包括特种设备）、施工管理、安全事故报告与调查管理、治安保卫等；	3.0		
33			2、加强从业人员劳动保护，开展职业健康安全管理；	2.0		
34			3、消防、防盗、救护设备齐全有效，消防通道和安全疏散通道设置合理，无安全隐患；	2.0		
35			4、针对各类情况建立相对应的应急预案，包括生产安全事故综合应急预案、火灾爆炸事故专项应急救援预案、防汛防台事故专项应急预案、厨房设施设备事故专项应急预案等。	3.0		
36	6.7 服务管理 (10.0)	机构应建立服务全过程的服务规范及准则，确保服务质量，包括但不限于：	1、基于顾客感知识别服务过程，包括入院、生活照护、医疗护理、膳食服务、清洁消毒、洗涤服务、康复训练、特殊教育、家庭寄养、社工服务、特色服务、离院安置、档案管理等；	5.0		
37			2、根据服务过程收集的信息，定期审查更新服务规范及准则，确保执行的有效性。	5.0		

表B.1 孤弃儿童保障服务的管理要求评价工具（续）

序号	评价项目 (分值)	评价子项目	评价内容	给定 分值	评价 系数 β	评价 得分
38	6.8 服务 创新 (8.0)	机构应建立 并实施服务 创新的管理 要求, 包括 但不限于:	1、重视社会发展、注重儿童成长需要, 通过课题研究、项目孵化等方式创新服务内容;	2.0		
39			2、建立学生会、需求调查等有效渠道, 及时获得、分析儿童服务需求;	2.0		
40			3、加强个专业服务人员创新意识培训, 建立各专业服务的人才交流平台;	2.0		
41			4、建立创新服务项目申报流程, 运用项目化管理, 确保服务效果。	2.0		
42	6.9 服务 质量监管 (10.0)	机构应建立 并实施服务 质量监管制 度, 规范管 理, 开展服 务质量分析 和改进, 包 括但不限 于:	1、建立服务质量监督检查的相关规定, 确定质量检查的范围和内容, 委派专门的部门或人员定期检查, 发现问题及时反馈及纠正;	4.0		
43			2、建立并实施服务投诉和信访处理管理制度, 成立投诉和信访受理部门, 公开投诉举报和信访渠道, 及时对投诉和信访信息进行核实、处理、反馈和改进;	3.0		
44			3、建立并实施服务质量评价与改进制度, 采用问卷调查、调研座谈等形式, 定期开展针对服务对象、内部员工、外部活动的满意度调查, 根据评价结果制定有效的整改措施, 并实施跟踪。	3.0		
总分	100			100		