|  |  |
| --- | --- |
| ICS | 03.080.01 |
| CCS | A 20 |

|  |
| --- |
| 3708 |

济宁市地方标准

DB 3708/T XXXX—XXXX

困境儿童关爱服务指南

Standard of care and voluntary service for children in distress

2023.4.13

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

济宁市市场监督管理局  发布

目次

[前言 II](#_Toc160526918)

[1 范围 1](#_Toc160526919)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc160526920)

[3 术语和定义 1](#_Toc160526921)

[4 服务原则 1](#_Toc160526924)

[5 困境儿童关爱服务提供方 1](#_Toc160526925)

[5.1 服务组织 1](#_Toc160526926)

[5.2 志愿者 1](#_Toc160526927)

[5.3 活动合作组织 2](#_Toc160526928)

[5.4 物资供应组织 2](#_Toc160526929)

[6 服务内容 2](#_Toc160526930)

[6.1 健康管理 2](#_Toc160526931)

[6.2 物资帮扶 2](#_Toc160526932)

[6.3 学习帮助 2](#_Toc160526933)

[6.4 环境改善 2](#_Toc160526934)

[6.5 安全教育 3](#_Toc160526935)

[6.6 心理疏导 3](#_Toc160526936)

[7 服务流程 3](#_Toc160526937)

[7.1 项目前期准备 3](#_Toc160526938)

[7.2 项目中期实施 4](#_Toc160526939)

[7.3 项目后期总结 5](#_Toc160526940)

[8 持续改进 5](#_Toc160526941)

[8.1 日常督导 5](#_Toc160526942)

[8.2 考核评价 5](#_Toc160526943)

[8.3 改进提升 5](#_Toc160526944)

[附录A（资料性）信息免责声明 6](#_Toc160526945)

[附录B（资料性）志愿者承诺书 7](#_Toc160526947)

[附录C（资料性）儿童需求评估表 8](#_Toc160526948)

[附录D（资料性）项目执行流程图 10](#_Toc160526949)

1. 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。

本文件由济宁市民政局提出、归口并组织实施。

困境儿童关爱服务指南

* 1. 范围

本文件规定了困境儿童关爱服务的服务原则、服务内容、服务流程、持续改进等内容，为困境儿童的关爱服务提供了技术指导和建议。

本文件适用于困境儿童关爱志愿服务项目的实施。

* 1. 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。



困境儿童 children in distress

由于儿童自身、家庭和外界等原因陷入困境，需要予以帮助或保障的儿童。

1. 困境儿童主要包括因家庭困难导致生活、就医、就学困难的儿童；因自身残疾导致康复、照料、护理和社会融入困难的儿童；因家庭监护缺失或监护不当遭受虐待、遗弃、意外伤害、不法侵害等导致人身安全受到威胁或侵害的儿童。
   1. 服务原则

在资源配置和志愿服务提供等方面，优先考虑困境儿童的需求。

在实现儿童需求方面，按照生理、安全、情感和归属、尊重和自我实现的顺序提供关爱服务。

志愿者尊重、接纳和爱护受帮扶的儿童，保护服务对象的秘密和隐私。

必要时可聘请合作组织提供法律援助、课程培训、心理咨询、行为矫正、素质拓展等专业化服务支持。

* 1. 困境儿童关爱服务提供方
     1. 服务组织
        1. 依法注册登记，具有独立法人资格。
        2. 配置与其服务内容、服务范围相适应的固定场所、设施设备、工作人员及物资支持等。
        3. 建立完善的管理制度和项目工作流程。
        4. 为志愿者提供人身意外保障。
        5. 为志愿者提供必要的培训支持。
        6. 开展志愿服务宣传，构建社会支持网络。
     2. 志愿者
        1. 身心健康，有爱心、耐心和社会责任感。
        2. 遵守服务组织各项制度，保护儿童隐私。
        3. 具有一定的儿童服务、家庭教育及心理疏导经验，善于观察倾听和沟通分析，并具备一定的

文字能力。

* + - 1. 具有一定的自我调节能力，面对突发事件能够有效调整个人情绪。
      2. 具有一定的生活应急及解决问题的能力，能够协助儿童处理生活困难问题。
      3. 有较充裕的时间参与志愿服务，并获得家庭成员的支持。
    1. 活动合作组织
       1. 具有独立法人资格，经营状况良好，诚实守信。
       2. 具有与业务范围相适应的办公场所、办公设备等。
       3. 项目管理与执行人员、教师团队相对稳定，身心健康、善于观察倾听和沟通分析，具有一定的生活应急及解决问题的能力，项目经验丰富，且上岗前经过专业培训，具有相应的资格证书。
       4. 具有适合不同年龄阶段青少年儿童的活动课程体系，类型多样可供选择。
    2. 物资供应组织
       1. 依法注册登记，具有独立法人资格。
       2. 近3年未发生过产品质量安全等相关事故。
       3. 宜具有为相关服务组织提供物资的相关经验。
       4. 所提供的物资质量应合格，符合国家相关标准，未超出保质期，不提供假冒伪劣产品。
  1. 服务内容
     1. 健康管理

针对儿童身体健康需求，提供的服务内容包括但不限于：

1. 对身患疾病的儿童应联系医疗及康复机构进行救治或康复训练，
2. 协助纳入相关基础医疗、大病救助保险；
3. 筹集发放爱心救助资金或医疗器械用于后续治疗康复；
4. 评测儿童身体发育指标，必要时进行干预治疗；
5. 为儿童及监护人提供个人健康管理指导。
   * 1. 物资帮扶

针对儿童及家庭必要物资需求，通过自制或采买的方式提供物品，包括但不限于：

1. 食品，如米面粮油肉蛋奶等；
2. 日用品，如清洁卫生用品、服装等；
3. 学习文具用品，如书包、书本等；
4. 过冬物资，如棉被、鞋帽手套等；
5. 必备药品；
6. 个性化需求用品。
   * 1. 学习帮助

针对儿童学习教育需求，提供的服务内容包括但不限于：

1. 多元化筹措并发放助学金；
2. 了解儿童学习困难，传授学习方法技巧；
3. 与儿童家人及老师同学沟通，了解儿童性格以及在学习中遇到的问题等基本情况，帮助儿童树立乐学好学的自信心和良好的学习习惯；
4. 根据儿童兴趣爱好，组织参加社会实践活动；
5. 为儿童监护人或抚养人提供家庭教育培训、亲子共学课堂教育。
   * 1. 环境改善

针对儿童生活环境改善需求，提供的服务内容包括但不限于：

1. 协助纳入最低生活保障范围；
2. 协助纳入希望小屋等志愿服务帮扶项目；
3. 为监护缺失、监护侵害的儿童，提供临时庇护、法律援助、外部监督、干预性服务等；
4. 培养儿童及监护人良好卫生生活习惯，培养儿童洗衣做饭等生活技能。
   * 1. 安全教育

针对儿童安全需求，提供的服务内容包括但不限于：

1. 开展防性侵、防意外、防自然灾害、防拐卖、防校园暴力等的五防教育；
2. 提供禁毒、普法、交通安全、疫病防控等专题教育；
3. 排查并纠正儿童不良行为。
   * 1. 心理疏导

针对不同儿童提供不同的服务内容，包括但不限于：

1. 针对性格孤僻、待人冷漠、抑郁焦虑的儿童进行心理咨询、心理健康辅导；
2. 指导儿童建立良好的同伴、师生、亲属及与陌生人交往等人际关系；
3. 通过书信、电话、线下活动等方式在节假日等特殊提供关怀陪伴；
4. 建立专业社工小组，通过专业游戏促进儿童自我成长，合理宣泄情绪。
   1. 服务流程
      1. 项目前期准备
         1. 服务对象确立
            1. 各街镇或社区负责人根据困境儿童认定条件，对辖域内登记在册的儿童进行入户入校走访、信息填报，将符合要求的困境儿童名单上报给志愿服务组织。服务对象签署《信息采集免责声明》（见附录A）。
            2. 志愿服务组织在儿童在家、监护人知情的情况下入户核查家庭成员结构、成长经历、生活环境、家庭收入、亲属关系、生活需求等信息，告知并征得其参与志愿服务活动的意愿。
            3. 志愿服务组织对拟提供帮扶的服务对象进行讨论，确定服务实施具体名单。
         2. 志愿者招募及培训
            1. 志愿服务组织宜通过线上、线下等多方式、多渠道发布志愿者招募信息，组织报名。
            2. 志愿服务组织宜建立3人以上评审小组对报名者进行初步筛选，并对初筛合格的报名者开展面试或者家访。
            3. 通过面试或家访的报名者签订志愿者承诺书（见附录B），并参加志愿者培训，培训内容包括但不限于：
5. 未成年人保护的相关法律法规；
6. 志愿服务组织相关规章制度；
7. 儿童身心发展阶段特征及困境儿童心理需求；
8. 建立良好关系、开展陪伴服务的方法、技巧等注意事项；
9. 项目实施的各项要求。
   * + - 1. 初次报名的志愿者试用3个月，考核合格后确定为志愿者。
       1. 建立结对关系
          1. 服务组织通过家访或集体活动的形式，组织志愿者与儿童相互了解认识并双向选择。
          2. 双方同意并确定结对关系后，服务组织为结对成功的双方建立信息档案。
       2. 开展需求评估
          1. 志愿者通过与儿童本人、家庭成员、周边邻居、老师或同辈群体沟通，从儿童的生活环境、在校表现、生活技能、行为习惯、社交能力、情绪感受等方面，全面了解儿童的发展现状和发展需求。
          2. 志愿者在全面了解儿童需求后，对合理可行的需求根据紧迫性、重要性进行排序。
          3. 志愿者根据个人能力和资源，对个人可以满足或需要外部协助解决的儿童需求进行识别评估，并填写儿童需求评估表（见附录C）。
       3. 制定服务方案
          1. 服务组织宜根据儿童需求评估结果，协助解决的儿童需求，制定关爱志愿服务方案。
          2. 若在服务过程中感觉儿童问题复杂及困难程度超出了个人预想及能力范围，可求助服务组织或外部指导，优化服务方案。
          3. 服务方案科学合理，不脱离儿童的实际需求，可根据儿童成长需求变化适时调整。
       4. 物资或场地准备
          1. 服务组织宜通过查看物资供应商资质及产品质量检测报告等方式，初步筛选物资供应商，并进行多方比价，经服务组织集体研究最终确定物资供应商，进行物资采买。
          2. 若活动方案涉及儿童外出，宜在方案实施前对活动场所及现场布置实地考察，模拟活动流程，并根据方案推演情况进行优化改进。
          3. 需服务组织自制的物资用品，可征集社会志愿者完成。
     1. 项目中期实施
        1. 服务方式及时长
           1. 物资关爱类服务，可根据爱心人士及儿童家庭的实际情况，合理安排物资发放的方式和时间。
           2. 陪伴关爱类服务，可通过“一对一”“一对多”的方式与结对儿童开展活动。志愿者每月陪伴儿童不低于1次，每次建议2小时以上，宜持续参与陪伴服务到儿童年满14周岁。
        2. 服务质量
           1. 仪容仪表

面部洁净、头发梳理整齐，不留有怪异发型或发色。

不留长指甲或涂有色指甲油,保持手部干净清洁。

不穿露趾的凉鞋或拖鞋。

* + - * 1. 肢体动作

面部表情。当儿童在表达时，与儿童保持良好的眼神交流，并观察其面部表情，及时把握儿童心理变化；当志愿者表达时，视线可短暂的离开儿童，保持谈话状态自然。对话时不应长时间看着其他人或地方，应让他们感到被重视。

身体姿势。与儿童沟通时与儿童相对而坐，身体保持放松，与儿童保持约一臂距离，避免俯视儿童，身体宜时常向儿童倾斜，手臂或腿部不交叉。

* + - * 1. 语言语态

与儿童交流时，运用换位思考的方式设身处地理解儿童的感受，用心、耐心倾听儿童表达的内容，不阻止、不责备，不轻易否定或质疑，不急于让儿童敞开心扉。

尊重儿童，减少对儿童及其家庭的评判和直接建议，并适时做出回应。使用儿童听得懂的语言对儿童进行鼓励，启发儿童自己去尝试和探索。

与儿童沟通时保持适当的语速、音量，语气平和真诚，表达清晰明确，有感染力。

避免与儿童直接沟通家人去世、家庭困境等敏感话题。

* + - * 1. 儿童安全

志愿者在儿童家中或周边区域进行生活照料或陪伴学习。

携带儿童外出游玩，需提前征得儿童监护人的同意，并将行程信息告知儿童监护人及志愿服务组织，不私自带儿童外出。

服务全程需保障儿童安全。

每次陪伴服务保护儿童隐私，不将儿童信息在社交媒体发布或与他人进行交流。

在陪伴过程中，如发现虐待、性侵、暴力等违反儿童保护事件时，及时联系服务组织，协商处理事件。

* + 1. 项目后期总结

单次物资帮扶类服务完成后，服务组织需跟进物资发放、使用进程，做好财务公示。同时，组织志愿者对服务对象跟进回访，了解儿童病情、生活近况及新的物资需求，商议后续帮扶方案。

* + - 1. 单次陪伴类服务完成后，志愿者采用适当的方式方法处理好儿童的离别情绪，及时填写相关记录。
      2. 志愿者做好阶段性的总结，定期向志愿服务组织提交总结报告等相关资料。
      3. 志愿者宜定期与儿童及其家庭沟通，根据儿童的实际情况持续改进服务质量。
      4. 服务组织需加强对志愿者志愿服务活动的档案管理，主要包括：

1. 基本服务档案，主要包括儿童档案及志愿者档案，涵盖基本信息、服务过程的记录及服务成效等；
2. 服务质量督导及考核档案，主要包括服务质量目标完成情况、考核情况、服务计划调整情况等；
3. 项目其他档案，主要包括组织管理制度、人员及经费管理资料等。
   * + 1. 宜根据儿童实际情况对纸质化及信息化档案进行分类管理、专人管理，并做好档案信息的保密工作。
   1. 持续改进
      1. 日常督导
         1. 定期组织召开内部督导会议，对照《项目执行流程图》（见附录D），对志愿服务过程中的经验、问题困难等进行交流分享。
         2. 定期组织召开一次外部督导会议，邀请外部专家对志愿者在陪伴服务过程中遇到的问题以及个人困扰进行解答和疏导。
      2. 考核评价
         1. 可通过志愿者自评及服务组织年度集中评估，对志愿者的服务内容及成效进行考核，以评估志愿服务过程中的表现和工作成果，并根据年度考核结果进行分类管理或激励。
         2. 考核不合格的志愿者需予以劝退。
         3. 志愿服务满一年且年度考核合格的志愿者，可获得“一星志愿者”荣誉，每年最多升级一星，最高为“五星志愿者”。
         4. 年度考核不合格的志愿者，予以劝退。
      3. 改进提升
         1. 服务组织对志愿者的服务质量及方式方法，通过走访入户、电话访谈、问卷调查等方式及时了解并协助志愿者改进提升。
         2. 宜根据志愿者、帮扶儿童及家庭的反馈，持续优化志愿服务项目的实施流程、管理制度，提升服务质量。
4. （资料性）  
   信息免责声明
   1. 《信息采集免责声明》

《信息采集免责声明》

根据《民法通则》《儿童个人信息网络保护规定》等相关法律法规，制定本声明，本声明为服务组织成员参与调查、走访、信息采集过程中涉及被采集人及其法定监护人、家庭成员相关信息的免责声明，本声明一经被采集人及其法定监护人、家庭成员签字（按手印）即生效。

一、本采集表所载内容为服务组织成员经被采集人及其法定监护人（按照监护顺序被采集人父母不在场时，由其他顺序监护人签字按手印表示认可本声明，下同）、家庭成员同意所填写，被采集人及其法定监护人、家庭成员对本采集表完全知情，并同意由服务组织进行登记存档。

二、本采集表所载内容为被采集人及其法定监护人、家庭成员所提供（身份证、户口本、病例、相关证明、口头叙述等），被采集人及其法定监护人、家庭成员对所提供的上述材料负责并保证材料的真实性。

三、服务组织成员本次调查、走访、信息采集行为已经过被采集人及其法定监护人、家庭成员同意，服务组织成员采用文字记录、影像记录（照片、视频、音像等）等方式对被采集人及其法定监护人、家庭成员信息进行详细登记。

四、为使被采集人及其法定监护人、家庭成员得到必要的社会救助、捐助、捐赠，本次登记所产生的文字记录、影像记录（照片、视频、音像等）将在尊重被采集人及其法定监护人、家庭成员隐私的情况下通过微信客户端、微信公众号、网站、电视等方式（不限于以上方式）向社会各界进行推广、推介、公开，被采集人及其法定监护人、家庭成员对信息会被推广、推介、公开情况完全知晓并在本免责声明上签字（按手印）以表示同意。

五、服务组织应承诺不会利用被采集人及其法定监护人、家庭成员的信息进行非法盈利活动。

六、本声明一经采集人及其法定监护人、家庭成员签字（按手印）即表示认可声明所载内容，被采集人及其法定监护人、家庭成员不得因文字记录、影像记录（照片、视频、音像等）被推广、推介、公开而产生的矛盾、纠纷、利益受损等情况追究服务组织及其成员的责任。

七、本声明解释权归服务组织所有。

被采集人及其法定监护人、家庭成员签字（按手印）：

（孩子和家长都要签）

日期： 年 月 日

1. （资料性）  
   志愿者承诺书

志愿者承诺书

编号：

我是\_\_\_\_\_\_\_\_，身份证号码为\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_，我自愿申请成为志愿者，参加关爱陪伴困境儿童成长的相关活动，并做出以下承诺：

1.我承诺遵守国家法律法规，认同志愿服务的公益理念，不以志愿者身份或者志愿服务的名义从事违背法律和社会公德的活动。

2.我承诺遵守服务组织的各项规章及管理制度，自觉维护公益形象和社会声誉。

3.我承诺在确保自身安全的前提下参加志愿服务活动，听从服务组织的调配安排，每月按时参加陪伴活动，努力做到不缺席。

4.我承诺全心全意陪伴结对困境儿童，帮助儿童树立乐观向上的生活心态，增强自我认同感，培养孩子们自强、自立、自信、自律的生活态度，增强社会融入能力，帮助儿童营造良好的成长氛围，绝对不做片面引导，尽职尽责履行好志愿者的义务。

5.我承诺尊重并保护好儿童的相关信息及档案资料，除本服务组织的公益活动外不另作他用。

6.我承诺遵守以上全部内容。如有违反，本人愿意承担相关法律责任和服务组织处理。

承诺人（手写签名）:

年 月 日

1. （资料性）  
   儿童需求评估表

儿童需求评估表见表C.1。

表C.1 儿童需求评估表

\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 县（区）\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 乡（镇、街道） \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_村（居）

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 档案编号 |  | | | 走访时间 | |  | | 走访人员 |  |
| 儿童基本信息 | | | | | | | | | |
| 儿童姓名 |  | | 性别 | | □男□女 | | 出生日期 | |  |
| 民族 |  | | 身份证号 | |  | | | | |
| 本次评估类型 | □首次需求评估 o □季度需求评估 □年度需求评估 | | | | | | | | |
| 家庭类型 | □单亲家庭 □隔代家庭 □其他亲属抚养家庭 □非亲属抚养家庭 □其他家庭 | | | | | | | | |
| 制度保障情况  （可多选） | □普通儿童  已享受政策保障：□孤儿（受艾滋病感染儿童）□事实无人抚养 □特困（五保户）  □低保 □已有残疾证 □已建档立卡 □其他＿＿＿＿＿＿  未享受政策保障： o□其他困境＿＿＿＿＿＿ | | | | | | | | |
| 二、家庭评估  内容 | □有  □无 | 1、家庭成员关系不好或家庭冲突：如父母时常剧烈争吵、家庭成员中有酗酒、吸毒、精神疾病、犯罪前科等。 | | | | | | | |
| □有  □无 | 2、因单亲（父母离异、丧亲）、隔代教养、父母未婚或未成年生子等其它不利因素，使儿童得不到适当照顾。 | | | | | | | |
| □有  □无 | 3、失业者：家庭主要收入者失业、退休、破产、负债等，使儿童未获适当照顾。 | | | | | | | |
| □有  □无 | 4、父母双方或一方死亡、出走、重病、入狱服刑等，使儿童未得到适当照顾。 | | | | | | | |
| □有  □无 | 5、家庭中父母因外出务工，儿童经常被疏于照顾（如经常不吃早点上学、着装不整、生病不及时去医院等）。 | | | | | | | |
| □有  □无 | 6、家中成员曾有自杀倾向或自杀者， 使儿童未获适当照顾。 | | | | | | | |
| □有  □无 | 7、其它，  说明： | | | | | | | |

表C.1 儿童需求评估表（续）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 三、已获得的  救助资源 | □有  □无 | 1、相关部门或单位已提供服务情况（如学校、公安部门等）  说明： |
| □有  □无 | 2、已接受政府政策资源或服务情况（如低保、临时救助、大病救助、 孤儿救助、日间照料、家庭寄养等）  说明： |
| □有  □无 | 3、已接受服务组织的服务情况（具体到某个项目）  说明： |
| 儿童服务计划 | | |
| 一次性服务 | □户籍登记o□残疾证办理 o□新农合申请o□孤儿津贴申请 □事实无人抚养津贴申请 □低保申请 o□残疾津贴申请 o□社会组织救助申请 o□民政医疗救助  □危房改造救助申请 o□其他政府福利申请 o□按时入学 □其它 | |
| 长期服务 | □重点家访（ 月/次） o□助学金 o□带你看世界 o□微爱妈妈陪伴  □家长课堂  □心理辅导 o□儿童抚养人培训／宣传 o□协助返校／防止辍学 o | |
| 转介服务 | □法律援助 o□机构／家庭寄养 o□紧急安置 | |
| 其他服务 |  | |

1. （资料性）  
   项目执行流程图

项目执行流程图见图D.1。



图D.1 项目执行流程图



