

ICS 03.080

CCS A 12

团 体 标 准

T/GXAS

T/GXAS 471—2023

儿童福利机构特殊儿童康复训练后跟踪回访服务管理规范

Specification of follow up service for exceptional children after rehabilitation training in child welfare institution

2023 - 04 - 20 发布

2023 - 04 - 26 实施

广西标准化协会 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 回访内容与要求	2
6 回访记录与处理	3
7 评价与改进	3
8 档案管理	3
附录 A（资料性） 回访儿童基本信息登记表	4
附录 B（资料性） 康复训练结束后评估报告	5
附录 C（资料性） 儿童福利机构特殊儿童康复训练后回访记录表	6
附录 D（资料性） 家长满意度评估表	10
参考文献	11

前 言

本文件参照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。

本文件由广西壮族自治区民政厅提出、归口并宣贯。

本文件起草单位：桂林市民政局、桂林市社会福利院。

本文件主要起草人：梁笛波、杨德、肖剑、易琳、李艳、韦剑峰、田敏。

儿童福利机构特殊儿童康复训练后跟踪回访服务管理规范

1 范围

本文件界定了儿童福利机构特殊儿童康复训练后跟踪回访服务管理的术语和定义,规定了基本要求、回访内容与要求、回访记录与处理、评价与改进、档案管理等方面的要求。

本文件适用于儿童福利机构特殊儿童康复训练后跟踪回访服务管理。

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。

DB45/T 2169 儿童福利机构儿童成长档案规范

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

民政部门设立的,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。

注:包括按照事业单位法人登记的儿童福利院、设有儿童部的社会福利院等。

[来源: MZ/T 194—2022, 3.1]

3.2

特殊儿童 exceptional child

在智力、身体、心理、社会发展方面与普通儿童有明显差异的儿童,包括孤独症儿童、智力障碍儿童、脑瘫儿童、言语障碍儿童、视力障碍儿童等。

4 基本要求

4.1 回访对象

在儿童福利机构接受康复训练1个学年以上,康复训练结束后离开机构的特殊儿童及其监护人(照顾者)。

4.2 回访周期与频率

4.2.1 回访周期

回访总时长不应超过特殊儿童在儿童福利机构接受康复训练的总时长,累计回访时间最长不超过3年。

4.2.2 回访频率

第一年不少于3次,前3次回访周期为1次/月,之后为1次/季度。回访第二年及第三年为1次/半年。

4.3 回访地点

以家庭回访为主,学校回访为辅,并选择安静、放松的环境开展回访。

4.4 回访方式

支持实地回访、电话、网络等方式相结合。对本市县区回访对象宜进行实地回访，特殊情况的可不受地域限制进行实地回访；对跨省或不宜实地回访的，采取电话、网络等回访方式。

4.5 回访人员要求

4.5.1 人员配置

应成立回访小组，每次回访团队宜2人以上，组员包括但不限于：康复医师、康复治疗师、特殊教育教师、社会工作者等。

4.5.2 资质要求

4.5.2.1 回访团队成员应具有康复服务意识，经相关部门体检合格，无慢性传染病。

4.5.2.2 回访团队成员应具备相应岗位相关专业中专或大专以上学历，或受过相关专业技能培训，并具有相应岗位资格证书。

4.5.2.3 康复医师应有1年以上相关工作经验；康复治疗师应2年以上相关工作经验；特殊教育老师应从事特殊儿童康复教育或从事幼儿教育2年以上。

4.5.2.4 社会工作者应熟悉儿童福利相关政策法规，知悉儿童发展、儿童教育等相关学科知识，具备分析和解决问题的能力。

4.5.3 培训要求

4.5.3.1 回访团队成员应定期接受内部或外部提供的业务培训，并获得培训合格证书。

4.5.3.2 特殊教育老师应按照《特殊教育教师专业标准（试行）》要求，定期参加专业知识培训。

5 回访内容与要求

5.1 回访内容

5.1.1 宜根据特殊儿童的基本信息情况（参见附录A），结合康复训练结束后的评估结果（参见附录B）以及去向，确定回访内容，适时调整。

5.1.2 应了解特殊儿童的离院后的现状以及遇到的困难，了解特殊儿童的监护人（照顾者）履行责任、有关未成年人成长教育等情况。

5.1.3 孤独症儿童的回访内容包括但不限于社会适应能力、生活自理能力、学习能力、心理健康状况、安全意识等。

5.1.4 智力障碍儿童的回访内容包括但不限于社会适应能力、认知能力、运动能力、沟通交往能力、感知觉能力等。

5.1.5 脑瘫儿童的回访内容包括但不限于运动能力、生活自理能力、语言智力康复效果、心理健康状况等。

5.1.6 言语障碍儿童的回访内容包括但不限于语言/言语功能恢复情况、思维能力、生活自理能力、学习能力等。

5.1.7 视力障碍儿童的回访内容包括但不限于视觉功能恢复情况、定向与行走能力、感知觉能力、社会交往能力、学习能力、生活自理能力等。

5.2 回访要求

5.2.1 回访前，应与特殊儿童监护人（照顾者）确认采取公开方式回访或是保密方式回访。回访人员应遵循保密原则、保护原则开展工作。

5.2.2 回访前应提前联系特殊儿童监护人（照顾者），确定回访时间、地点和回访方式。应制订计划，包括但不限于：回访时间、回访地点、回访方式、特殊儿童的基本情况。

5.2.3 回访人员外出回访时，着装应整洁得体，佩戴工作牌。

5.2.4 回访过程中，应保持客观专业，解答儿童监护人（照顾者）关于家庭日常生活康复训练、特殊

儿童护理、有关福利制度和救助政策、特殊儿童康复等方面的问题。

5.2.5 回访过程中，应做好回访记录（文字、图片或视频），如实记录特殊儿童现阶段情况。根据特殊儿童康复后的去向填写《儿童福利机构特殊儿童康复后回访记录表》（参见附录C）。

5.2.6 回访期间，应做到不打扰儿童正常学习生活。

6 回访记录与处理

6.1 回访结束后，应在2d内整理好回访记录并记入档案，以电子、纸质版存档保存。

6.2 对于回访中发现的问题应及时进行处理。

6.3 回访小组应每半年对回访情况和成效进行分析总结，提出改进意见，在之后的回访中持续改进。

7 评价与改进

在跟踪回访工作中，宜通过电话回访、实地回访、问卷等方式，定期征询特殊儿童监护人（照顾者）对康复效果、家庭康复培训与指导等工作的意见和反馈，采取相应改进措施。家长满意度评估表参见附录D。

8 档案管理

按照DB45/T 2169的规定执行。



附 录 A
(资料性)
回访儿童基本信息登记表

表A.1给出了回访儿童基本信息登记表。

表A.1 回访儿童基本信息登记表

儿童姓名		性别		出生日期	
医学诊断			身份证号		
家庭住址					
监护人	姓名	与儿童关系	联系电话	工作单位及职务	
儿童训练开始日期		儿童离开机构日期		机构训练时长	
机构入训时 评估总结	项目	发展年龄	发展/适应程度		
	1. 认知	岁 个月	<input type="checkbox"/> 恰当 <input type="checkbox"/> 轻微 <input type="checkbox"/> 中度 <input type="checkbox"/> 严重		
	2. 语言表达	岁 个月	<input type="checkbox"/> 恰当 <input type="checkbox"/> 轻微 <input type="checkbox"/> 中度 <input type="checkbox"/> 严重		
	3. 语言理解	岁 个月	<input type="checkbox"/> 恰当 <input type="checkbox"/> 轻微 <input type="checkbox"/> 中度 <input type="checkbox"/> 严重		
	4. 小肌肉	岁 个月	<input type="checkbox"/> 恰当 <input type="checkbox"/> 轻微 <input type="checkbox"/> 中度 <input type="checkbox"/> 严重		
	5. 大肌肉	岁 个月	<input type="checkbox"/> 恰当 <input type="checkbox"/> 轻微 <input type="checkbox"/> 中度 <input type="checkbox"/> 严重		
	6. 模仿	岁 个月	<input type="checkbox"/> 恰当 <input type="checkbox"/> 轻微 <input type="checkbox"/> 中度 <input type="checkbox"/> 严重		
	7. 个人自理	岁 个月	<input type="checkbox"/> 恰当 <input type="checkbox"/> 轻微 <input type="checkbox"/> 中度 <input type="checkbox"/> 严重		
	8. 沟通	岁 个月	<input type="checkbox"/> 恰当 <input type="checkbox"/> 轻微 <input type="checkbox"/> 中度 <input type="checkbox"/> 严重		
	9. 体能	岁 个月	<input type="checkbox"/> 恰当 <input type="checkbox"/> 轻微 <input type="checkbox"/> 中度 <input type="checkbox"/> 严重		
	10. 行为	岁 个月	<input type="checkbox"/> 恰当 <input type="checkbox"/> 轻微 <input type="checkbox"/> 中度 <input type="checkbox"/> 严重		
项目结束时 评估总结	项目	发展年龄	发展/适应程度		
	1. 认知	岁 个月	<input type="checkbox"/> 恰当 <input type="checkbox"/> 轻微 <input type="checkbox"/> 中度 <input type="checkbox"/> 严重		
	2. 语言表达	岁 个月	<input type="checkbox"/> 恰当 <input type="checkbox"/> 轻微 <input type="checkbox"/> 中度 <input type="checkbox"/> 严重		
	3. 语言理解	岁 个月	<input type="checkbox"/> 恰当 <input type="checkbox"/> 轻微 <input type="checkbox"/> 中度 <input type="checkbox"/> 严重		
	4. 小肌肉	岁 个月	<input type="checkbox"/> 恰当 <input type="checkbox"/> 轻微 <input type="checkbox"/> 中度 <input type="checkbox"/> 严重		
	5. 大肌肉	岁 个月	<input type="checkbox"/> 恰当 <input type="checkbox"/> 轻微 <input type="checkbox"/> 中度 <input type="checkbox"/> 严重		
	6. 模仿	岁 个月	<input type="checkbox"/> 恰当 <input type="checkbox"/> 轻微 <input type="checkbox"/> 中度 <input type="checkbox"/> 严重		
	7. 个人自理	岁 个月	<input type="checkbox"/> 恰当 <input type="checkbox"/> 轻微 <input type="checkbox"/> 中度 <input type="checkbox"/> 严重		
	8. 沟通	岁 个月	<input type="checkbox"/> 恰当 <input type="checkbox"/> 轻微 <input type="checkbox"/> 中度 <input type="checkbox"/> 严重		
	9. 体能	岁 个月	<input type="checkbox"/> 恰当 <input type="checkbox"/> 轻微 <input type="checkbox"/> 中度 <input type="checkbox"/> 严重		
10. 行为	岁 个月	<input type="checkbox"/> 恰当 <input type="checkbox"/> 轻微 <input type="checkbox"/> 中度 <input type="checkbox"/> 严重			
离开项目后去向	<input type="checkbox"/> 小学 <input type="checkbox"/> 培智学校 <input type="checkbox"/> 幼儿园 <input type="checkbox"/> 其他康复训练机构 <input type="checkbox"/> 居家 <input type="checkbox"/> 其他				

附 录 B
(资料性)
康复训练结束后评估报告

表B. 1给出了康复训练结束后评估报告。

表B. 1 康复训练结束后评估报告

儿童姓名		性别		身份证号或 残疾证号	
医学诊断		监护人 姓名		联系电话	
户籍或居住证 地址					
机构康复 起止时间	年 月 日至 年 月 日				
康复过程及进 展情况	GXAS				
评估总结	广西标准化协会				
尚存在问题					
后续康复 建议					
评估机构	评估人：		评估时间： 年 月 日		
	机构（盖章）：				

附 录 C

(资料性)

儿童福利机构特殊儿童康复训练后回访记录表

表C.1给出了儿童福利机构特殊儿童康复后就读幼儿园回访记录表,表C.2给出了儿童福利机构特殊儿童康复后就读小学回访记录表,表C.3给出了儿童福利机构特殊儿童康复后就读培智学校回访记录表,表C.4给出了儿童福利机构特殊儿童康复后居家回访记录表。

表C.1 儿童福利机构特殊儿童康复后就读幼儿园回访记录表

基本情况	儿童姓名		性 别		年 龄	
	家庭住址				联系电话	
	就读幼儿园				班 级	
	现儿童去向 是否有变化	<input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 变化为 <input type="checkbox"/> 小学 <input type="checkbox"/> 培智学校 <input type="checkbox"/> 幼儿园 <input type="checkbox"/> 其他康复训练机构 <input type="checkbox"/> 居家 <input type="checkbox"/> 其他				
回访记录	回访时间			回访形式		
	回访地点			回访者姓名、职务		
	被访问者			与儿童关系		
	与儿童交谈					
	与儿童家长交谈					
	回访发现的问题					
	针对问题提出的 康复建议					
	预约下次回访时 间、地点、方式					
回访小组意见						

回访小组成员签名:

儿童监护人(照顾者)签名:

表C.2 儿童福利机构特殊儿童康复后就读小学回访记录表

基本情况	儿童姓名		性别		年龄	
	家庭住址				联系电话	
	就读学校				年级/班级	
	现儿童去向 是否有变化	<input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 变化为 <input type="checkbox"/> 小学 <input type="checkbox"/> 培智学校 <input type="checkbox"/> 幼儿园 <input type="checkbox"/> 其他康复训练机构 <input type="checkbox"/> 居家 <input type="checkbox"/> 其他				
回访记录	回访时间			回访形式		
	回访地点			回访者姓名、职务		
	被访问者			与儿童关系		
	与儿童交谈					
	与儿童家长交谈					
	回访发现的问题					
	针对问题提出的 康复建议					
	预约下次回访时间、地点、方式					
回访小组意见						

回访小组成员签名：

儿童监护人（照顾者）签名：

表C.3 儿童福利机构特殊儿童康复后就读培智学校回访记录表

基本情况	特殊儿童姓名		性 别		年 龄	
	家庭住址				联系电话	
	就读学校				班 级	
	现儿童去向 是否有变化	<input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 变化为 <input type="checkbox"/> 小学 <input type="checkbox"/> 培智学校 <input type="checkbox"/> 幼儿园 <input type="checkbox"/> 其他康复训练机构 <input type="checkbox"/> 居家 <input type="checkbox"/> 其他				
回访记录	回访时间			回访形式		
	回访地点			回访者		
	被访问者			与儿童关系		
	与儿童交谈					
	与儿童家长交谈					
	回访发现的问题					
	针对问题提出的 康复建议					
	预约下次回访时间、地点、方式					
回访小组意见						

回访小组成员签名：

儿童监护人（照顾者）签名：

表C.4 儿童福利机构特殊儿童康复后居家回访记录表

基本情况	儿童姓名		性别		出生日期	
	家庭住址				联系电话	
	现儿童去向 是否有变化	<input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 变化为 <input type="checkbox"/> 小学 <input type="checkbox"/> 培智学校 <input type="checkbox"/> 幼儿园 <input type="checkbox"/> 其他康复训练机构 <input type="checkbox"/> 居家 <input type="checkbox"/> 其他				
回访记录	回访时间			回访形式		
	回访地点			回访者姓名、职务		
	被访问者/ 与儿童关系					
	与儿童交谈					
	与儿童家长交谈					
	回访发现的问题					
	针对问题提出的 康复建议					
	预约下次回访时 间、地点、方式					
	回访小组 意见					

回访小组成员签名：

儿童监护人（照顾者）签名：

附 录 D
(资料性)
家长满意度评估表

表D.1给出了家长满意度评估表。

表 D.1 家长满意度评估表

尊敬的家长，您好！

本调查目的是促进机构提升服务质量和康复效果，以下内容是关于您孩子所在儿童福利机构情况的表述，请您基于对机构的了解和感受客观作答。本机构承诺任何资料均不会外传或做其他用途，请您放心填写，您可以自行决定是否署名，感谢您的支持和配合！

基本信息	儿童姓名： 性别： 年龄： 诊断类别： 进入机构时间： 康复时长：	
项目	评价内容	评价结果
服务内容	对回访指导的内容和频率是否满意	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 基本满意 <input type="checkbox"/> 不满意
	对回访人员提出的家庭康复指导建议	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 基本满意 <input type="checkbox"/> 不满意
服务态度	对回访人员的服务态度	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 基本满意 <input type="checkbox"/> 不满意
家庭康复效果	对孩子社交能力的进步	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 基本满意 <input type="checkbox"/> 不满意
	对孩子语言能力的进步	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 基本满意 <input type="checkbox"/> 不满意
	对孩子运动能力的进步	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 基本满意 <input type="checkbox"/> 不满意
	对孩子认知能力的进步	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 基本满意 <input type="checkbox"/> 不满意
	对孩子行为问题解决效果	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 基本满意 <input type="checkbox"/> 不满意
	对家长培训和指导的效果	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 基本满意 <input type="checkbox"/> 不满意
其他意见和建议	对孩子的整体进步	<input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 基本满意 <input type="checkbox"/> 不满意

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 194—2022 儿童福利机构标准体系建设指南
- [4] DB45/T 1927—2019 儿童福利机构康复服务规范
- [5] 民政部 社会福利机构管理暂行办法 中华人民共和国民政部令（1999）第19号 1999年12月30日
- [6] 民政部 儿童福利机构管理办法 中华人民共和国民政部令（2018）第63号 2018年10月30日
- [7] 教育部 关于印发《特殊教育教师专业标准（试行）》的通知 教师（2015）7号 2015年8月21日



中华人民共和国团体标准
儿童福利机构特殊儿童康复训练
后跟踪回访服务管理规范
T/GXAS 471—2023
广西标准化协会统一印制
版权专有 侵权必究