

## 儿童福利机构心理健康服务规范

Specification for mental health services in child welfare institutions

2025 - 04 - 07 发布

2025 - 07 - 07 实施

目 次

前言 ..... III

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

    4.1 场所要求 ..... 1

    4.2 人员要求 ..... 2

5 服务内容及要求 ..... 2

    5.1 心理评估 ..... 2

    5.2 心理咨询辅导 ..... 3

    5.3 心理危机干预 ..... 3

    5.4 心理健康课程 ..... 3

    5.5 心理健康活动 ..... 4

6 服务方式方法 ..... 4

    6.1 心理评估 ..... 4

    6.2 心理咨询辅导 ..... 5

    6.3 心理危机干预 ..... 5

    6.4 心理健康课程 ..... 6

    6.5 心理健康活动 ..... 6

7 服务流程 ..... 7

    7.1 咨询接待 ..... 7

    7.2 心理评估 ..... 7

    7.3 服务分类 ..... 8

    7.4 制定方案 ..... 8

    7.5 服务实施 ..... 8

    7.6 效果评估 ..... 8

    7.7 资料归档 ..... 8

8 服务管理 ..... 8

    8.1 制度管理 ..... 8

    8.2 档案管理 ..... 8

    8.3 设备管理 ..... 9

    8.4 培训管理 ..... 9

9 服务评价与改进 ..... 9

    9.1 服务评价 ..... 9

    9.2 服务改进 ..... 9

附录A（规范性）服务场所功能与配置要求 ..... 10

附录B（资料性）个体心理咨询记录表 ..... 11

附录C（资料性）团体心理咨询记录表 ..... 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。

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。

本文件由湖南省民政厅提出并归口。

本文件起草单位：湖南省知绘心理健康服务发展中心、湖南省民政厅、株洲市儿童社会福利院、联勤保障部队第九二一医院、中南大学湘雅二医院精神卫生研究所。

本文件主要起草人：严虎、鄂立辉、刘芳、陈晋东、欧利军、胡烨、张雪芬、刘燕霞、伍海姗、陈婷、刘瑶、李敏。



# 儿童福利机构心理健康服务规范

## 1 范围

本文件提出了儿童福利机构心理健康服务的基本要求、服务内容及要求、服务方式方法、服务流程、服务管理、服务评价与改进。

本文件适用于儿童福利机构收留抚养的儿童及儿童福利机构工作人员的心理健康服务。

## 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/T 010—2013 儿童福利机构基本规范

## 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 institutions**

政府批准，为孤、弃等特殊儿童提供养育、医疗保健、康复、教育、安置等服务，并服务于社会儿童的社会福利服务组织。

[来源：MZ/T 010—2013，3.1]

### 3.2

**心理健康服务** **mental health services**

运用心理学、医学等理论知识及服务方法，为有心理健康需求的人员提供心理评估、心理咨询辅导、心理危机干预、心理健康课程、心理健康活动等相关的服务活动。

### 3.3

**服务对象** **service object**

儿童福利机构收留抚养的儿童及儿童福利机构的管理人员、专业技术人员及后勤保障服务人员。

## 4 基本要求

### 4.1 场所要求

#### 4.1.1 服务功能

4.1.1.1 条件有限的儿童福利机构应配置心理咨询室，具备心理咨询、心理测评、情绪放松的功能。

4.1.1.2 条件适宜的儿童福利机构应配置心理咨询室、团体辅导室，具备心理咨询、心理测评、情绪放松、行为训练、团体辅导、心理危机干预的功能。

4.1.1.3 条件优越的儿童福利机构应配置心理咨询室、团体辅导室、游戏治疗室及其他功能室，具备心理咨询、心理测评、情绪放松、情绪宣泄、行为训练、团体辅导、心理危机干预、专业培训的功能。

4.1.1.4 儿童福利机构心理健康服务场所的功能与配置要求见附录A。

#### 4.1.2 服务环境

4.1.2.1 服务场所应整洁、简单、安静，空间具有独立性、私密性。

4.1.2.2 服务场所的图形符号应简明醒目，各功能室应公示工作制度。

4.1.2.3 儿童心理健康服务区应体现儿童元素、色彩丰富，并设置安全防护装置。

#### 4.2 人员要求

##### 4.2.1 服务人员

4.2.1.1 应由具备心理评估、心理咨询辅导、心理危机干预、心理健康课程、心理健康活动等服务能力的人员组成。

4.2.1.2 应具备心理、教育、社会工作、医疗等专业资质之一，且参加心理评估、心理咨询辅导、心理危机干预、心理健康课程实施、心理健康活动开展等服务方法培训合格的专（兼）职服务人员。

##### 4.2.2 管理人员

4.2.2.1 应配置专（兼）职心理健康工作的管理人员，负责开展日常心理健康管理工作。

4.2.2.2 应具备心理评估、心理咨询辅导、心理危机干预、心理健康课程、心理健康活动等方面的专业知识。

### 5 服务内容及要求

#### 5.1 心理评估

5.1.1 评估小组至少由两名评估人员组成，评估服务对象的心理特征、心理健康水平、发展水平及存在问题等。

5.1.2 儿童心理评估包括但不限于：

- a) 智力水平、学习能力、语言能力；
- b) 情绪表达、情绪调节能力、情绪稳定性；
- c) 自控能力、活动水平；
- d) 行为表现、社交行为等。

5.1.3 工作人员心理评估包括但不限于：

- a) 焦虑；
- b) 抑郁；
- c) 压力；
- d) 人格特点；
- e) 人际关系等。

5.1.4 评估人员应准确应用心理评估工具进行评估，运用专业知识得出服务对象心理健康状况及问题的评估结果。

5.1.5 儿童每半年、工作人员每年应进行一次心理评估，并对评估结果进行分析。

5.1.6 应根据心理评估结果对服务对象进行分类服务。

## 5.2 心理咨询辅导

5.2.1 心理咨询人员应为有需求的服务对象提供个体心理咨询辅导或团体心理辅导服务。

5.2.2 儿童心理咨询辅导包括但不限于：

- a) 情绪管理；
- b) 社交技能发展；
- c) 行为调整；
- d) 自我认识提升等。

5.2.3 工作人员个体心理咨询辅导包括但不限于：

- a) 日常生活中的的人际关系、职业发展和婚姻家庭问题；
- b) 焦虑、抑郁、恐怖、紧张情绪等心理问题。

5.2.4 工作人员团体心理辅导包括但不限于：

- a) 职场压力、人际关系；
- b) 家庭沟通、亲子关系；
- c) 抗压能力、情绪管理能力；
- d) 合作能力、沟通能力等。

5.2.5 心理咨询人员应运用心理学理论知识及服务方法，根据不同情况对服务对象开展心理咨询辅导，咨询辅导过程中应适时进行效果评估，及时调整咨询辅导方案和服务方法。

5.2.6 心理咨询人员宜为接受长程心理咨询辅导的服务对象布置家庭作业或进行心理训练。

5.2.7 根据服务对象的需求确定咨询频次，时间宜为45分钟/次。对接受长程心理咨询辅导的服务对象宜固定心理咨询人员，咨询辅导频次每月不宜少于2次。

5.2.8 心理咨询人员应引导服务对象回顾和总结咨询内容，巩固服务效果，并对咨询辅导内容进行记录，参见附录B和附录C。

5.2.9 应定期跟踪服务对象的心理变化情况，提供必要的支持和指导。

5.2.10 应与心理健康服务专业机构建立畅通的转介渠道，对需要转介的服务对象及时转介至专业机构，做好转介记录及跟踪反馈。

## 5.3 心理危机干预

5.3.1 心理危机干预包括但不限于：

- a) 危机评估；
- b) 心理支持；
- c) 情绪调节；
- d) 认知调整；
- e) 行为干预等。

5.3.2 应建立心理危机干预机制，明确工作流程，对遭遇应激事件或重大创伤的服务对象及时进行心理危机干预，促其恢复心理平衡。

5.3.3 应对服务对象心理危机的严重程度、情绪状态及危险性进行综合分析，制定心理危机干预方案。

5.3.4 心理危机干预时间宜为危机事件发生后72小时内，干预周期宜为4~6周，直至危机解除。

## 5.4 心理健康课程

5.4.1 应开设心理健康课程，培养其积极的心理健康态度和行为习惯，预防心理问题。

5.4.2 儿童心理健康课程包括但不限于：



- a) 自我认识;
- b) 人际交往;
- c) 情绪管理;
- d) 学习能力;
- e) 自护教育等。

5.4.3 工作人员心理健康课程包括但不限于:

- a) 心理健康基础知识;
- b) 压力管理;
- c) 情绪调节;
- d) 沟通技巧;
- e) 职业倦怠调整;
- f) 心理弹性等。

5.4.4 心理健康课程开设频次宜为每月不少于2次。

5.4.5 应对服务对象掌握心理健康知识的程度、学习态度及行为改变进行效果评估,及时调整和改进教育内容和方式。

5.5 心理健康活动

5.5.1 应为服务对象提供愉悦、积极的心理健康活动,提升服务对象的心理健康水平。

5.5.2 儿童心理健康活动包括但不限于:

- a) 心理健康沙龙;
- b) 心理健康主题画展;
- c) 儿童心理微电影等。

5.5.3 工作人员心理健康活动包括但不限于:

- a) 心理拓展;
- b) 心理科普;
- c) 心理健康沙龙或工作坊等。

6 服务方式方法

6.1 心理评估

6.1.1 观察法

评估人员运用自身感官对服务对象的心理特征或行为表现进行观察和描述,获取事实材料。

6.1.2 访谈法

评估人员通过与服务对象及其密切接触的人员交谈,收集其心理特征和行为表现的资料。

6.1.3 心理测验法

6.1.3.1 评估人员通过使用各种心理评估工具收集有关服务对象心理特征和行为表现资料。

6.1.3.2 儿童心理评估工具包括但不限于:

- a) 《婴儿—初中学生社会生活能力量表(S-M量表)》,适用于评估儿童智力和适应行为水平;
- b) 《瑞文标准推理测验(SPM)》,适用于评估儿童的智力发展水平;

- c) 《9项患者健康问卷抑郁量表（PHQ-9）》，适用于筛查儿童、青少年的抑郁；
- d) 《康纳斯行为评定量表（CRS）》，适用于评估儿童、青少年的问题行为，尤其是多动症；
- e) 《艾森克人格问卷-儿童版（EPQ）》，适用于评估儿童的人格特点；
- f) 《中小学生心理健康诊断测验（MHT）》，适用于评估儿童、青少年的心理健康状况；
- g) 《“房树人”绘画测验（HTP）》，适用于评估儿童、青少年的心理特征和情绪状态；
- h) 沙盘，适用于评估儿童、青少年的人格特点和心理发展状况。

#### 6.1.3.3 工作人员心理评估工具包括但不限于：

- a) 《症状自评量表（SCL-90）》，适用于评估工作人员的心理健康状况；
- b) 《卡特尔16种人格测试（16PF）》，适用于工作人员的人格评估。

### 6.2 心理咨询辅导

#### 6.2.1 认知行为疗法

通过认知重建和行为技能训练，帮助服务对象理解自己的情绪和行为，学会应对负面情绪和解决问题的有效方式。

#### 6.2.2 心理动力疗法

通过探索过去经历、关系模式和无意识冲突，帮助服务对象理解自己的内在动机和行为模式。

#### 6.2.3 游戏疗法

通过各种游戏和玩具，引导服务对象表达内心的感受和体验，促进情感释放和心理成长，帮助其建立自信和提升应对困难的能力。

#### 6.2.4 绘画疗法

通过绘画表达内心的情感和体验，促进服务对象心理探索、自我认知和心理成长。

#### 6.2.5 音乐疗法

利用音乐创作、演奏、听觉体验等方式，引导服务对象表达情感、缓解压力，增强自我认知和建立良好的情感联系。

#### 6.2.6 其他

可根据实际情况采用其他适用于服务对象的心理咨询辅导方法。

### 6.3 心理危机干预

#### 6.3.1 建立信任

通过共情、尊重、真诚、倾听、积极关注等沟通技术，获得服务对象的信任。

#### 6.3.2 确保安全

应采取放松技术使服务对象情绪稳定，确保其身心安全。对精神病发作期、有自杀意图或其他危机的服务对象，除奉行保密外，应启动危机事件应急处置预案。

#### 6.3.3 给予支持

通过物质支持、心理支持和社会支持使服务对象感到被关心和支持。

#### 6.3.4 发展应对方案

通过探寻可利用资源，帮助服务对象寻找可供选择的应对方案。

#### 6.3.5 制定计划

应与服务对象协商制定具体的、切实可行的行动计划。

#### 6.3.6 获得承诺

应检验、核实服务对象对行动计划的理解程度，获得其直接、恰当的承诺保证。

### 6.4 心理健康课程

#### 6.4.1 小组学习

通过小组合作学习或活动，促进服务对象之间的互动与支持。

#### 6.4.2 角色扮演

通过模拟情境了解和应对各种心理挑战。

#### 6.4.3 技能训练

通过演示、练习，掌握应对压力、情绪管理等技巧。

#### 6.4.4 艺术表达

通过绘画、音乐等形式帮助服务对象表达和处理情绪。

#### 6.4.5 其他

可根据实际情况采用其他适用于服务对象心理健康课程实施的学习方式。

### 6.5 心理健康活动

#### 6.5.1 互动体验

通过创建愉悦、积极的心理文化氛围，激发服务对象的兴趣和参与度。

#### 6.5.2 教育宣传

通过各种渠道和方式向服务对象科普心理健康知识和理念。

#### 6.5.3 技能培养

通过亲身体验、拓展活动等掌握心理调节和问题应对的方法。

#### 6.5.4 其他

可根据实际情况采用其他适用于服务对象心理健康活动开展的方式。

7 服务流程

心理健康服务应按照图1所示的流程进行。

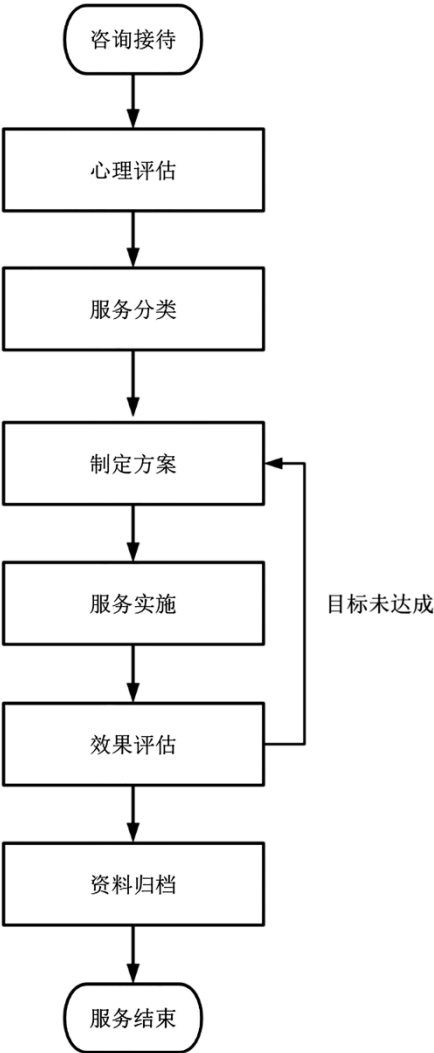


图1 心理健康服务流程

7.1 咨询接待

- 7.1.1 服务人员应为服务对象提供服务咨询接待，并确保服务渠道畅通。
- 7.1.2 咨询接待方式包括现场咨询、电话咨询、网络咨询等。
- 7.1.3 咨询接待包括但不限于：
  - a) 介绍服务内容、服务流程、服务人员、服务地点等信息；
  - b) 了解服务对象需求及存在问题并做初步分析、登记；
  - c) 告知服务对象保密原则、开始或取消服务等相关事宜。

7.2 心理评估

评估人员应结合服务对象基本情况，按照6.1的服务方法进行心理健康状况的评估。

### 7.3 服务分类

应根据心理评估结果对服务对象进行服务分类，主要包括：

- a) 心理评估结果正常的应定期监测，通过开展心理健康课程、心理健康活动等方式预防心理问题发生；
- b) 心理评估结果异常且属于一般心理问题或未达诊断心理问题范畴的，应开展个体心理咨询辅导或团体心理辅导；
- c) 心理评估结果显著异常提示可能属于精神疾病、人格障碍范畴的，应转介到专业医疗机构，接受进一步评估和诊治。

### 7.4 制定方案

应为服务对象制定心理健康服务的方案，明确服务目标、时间、人员、内容及干预措施等。服务人员应根据服务对象的情况变化及需求即时调整服务方案的内容，确保方案的适用性。

### 7.5 服务实施

应根据制定的服务方案，开展具体的心理咨询辅导、心理健康课程或活动。

### 7.6 效果评估

应在服务过程中和结束后对服务效果进行评估，评估服务目标达成情况、服务对象心理健康改善情况等，当服务目标未达成时，服务人员应分析原因，采取有效措施进行处理。

### 7.7 资料归档

心理健康服务结束后，服务人员应对服务过程中的文件、记录等资料及时整理归档。

## 8 服务管理

### 8.1 制度管理

8.1.1 应建立预约管理制度、服务管理制度、质量控制制度、设施设备管理制度、安全管理制度、心理危机干预制度、心理危机应急处置预案、保密管理制度、档案管理制度、投诉处理制度、评价与改进制度等。

8.1.2 应定期组织召开工作部署会、调度会及总结会等，完善工作机制，落实工作要求。

### 8.2 档案管理

8.2.1 应对服务对象的心理健康服务档案按照“一人一档”进行有效管理，归档方式可分为电子信息档案和纸质信息档案。

8.2.2 服务档案内容包括但不限于：

- a) 服务对象基础信息；
- b) 心理评估资料；
- c) 服务过程资料；
- d) 效果评估资料；
- e) 回访反馈资料等。

8.2.3 应遵守保密协议，保障服务对象心理健康档案的机密性和安全性。

### 8.3 设备管理

应对提供心理健康服务的功能室及设施设备进行定期维护、维修和更新，确保正常使用。

### 8.4 培训管理

8.4.1 应对服务人员开展服务胜任力培训，培训内容包括但不限于：心理健康服务伦理、心理学知识、常见心理问题的识别及处理、心理危机预防和干预、心理辅导等知识和技能。

8.4.2 培训课时宜为每年不少于30个学时，并对培训效果进行考核。

8.4.3 应定期组织专业人员对服务人员进行工作督导。

## 9 服务评价与改进

### 9.1 服务评价

9.1.1 服务评价应包括但不限于自我评价、服务对象评价、第三方评价。

9.1.2 儿童福利机构宜设置服务质量检查部门，配备专（兼）职的服务质量检查人员，制定服务质量检查标准、程序和要求。

9.1.3 儿童福利机构宜建立满意度测评机制，每年不少于1次满意度测评，采取设置意见箱、问卷调查、访谈、电话、APP软件等多种形式听取服务对象或第三方对服务的建议或意见，对收到的投诉和意见应及时回应和反馈，并形成分析报告。

9.1.4 服务评价内容宜包括但不限于：服务方案、服务内容、服务方式方法、服务流程、服务时间、服务频次、服务人员、服务效果、服务满意度、服务记录和服务档案归档情况。

9.1.5 有条件的儿童福利机构，可委托专业的第三方开展服务评价。

### 9.2 服务改进

9.2.1 儿童福利机构应定期对服务效果进行总结，对出现的服务质量问题进行分析，提出整改措施。

9.2.2 儿童福利机构应跟踪整改措施的落实，及时改进并评价整改效果，持续提高服务质量。

附 录 A  
(规范性)  
服务场所功能与配置要求

表A. 1提供了心理健康服务场所的功能与配置要求。

表A. 1 服务场所功能与配置要求

条件状况	功能室	功能要求	配置要求
条件有限	心理咨询室	心理咨询功能 心理测评功能 情绪放松功能	配置两张软沙发、桌椅、电脑、音响、打印机、档案柜等。
条件适宜	心理咨询室	心理咨询功能 心理测评功能 情绪放松功能 行为训练功能 团体辅导功能 心理危机干预功能	1. 室内空间要求温馨舒适、相对私密、光线柔和、灯光可调节、室温适宜； 2. 配置两张软沙发、茶几、纸巾盒、绿植、空调、挂钟、纸笔等。
	团体辅导室		1. 室内空间要求宽敞、明亮、通风良好，可分为活动区、阅览区和物资收纳区； 2. 配置可移动桌椅、隐藏式黑板、置物柜等。
条件优越	心理咨询室	心理咨询功能 心理测评功能 情绪放松功能 情绪宣泄功能 行为训练功能 团体辅导功能 心理危机干预功能 专业培训功能	1. 室内空间要求温馨舒适、相对私密、光线柔和、灯光可调节、室温适宜； 2. 配置两张软沙发、茶几、纸巾盒、绿植、空调、挂钟、纸笔等。
	团体辅导室		1. 室内空间要求宽敞、明亮、通风良好，可分为活动区、阅览区和物资收纳区； 2. 配置可移动桌椅、书架、坐垫、多媒体设备； 3. 可配备艺术心理辅导工具、游戏心理辅导材料、室内拓展器材等心理学产品。
	游戏治疗室		1. 室内空间可分为沙盘区、地板游戏区、绘画区； 2. 配置沙盘、沙具、游戏玩具、绘画桌椅、画材等。
	其他功能室		1. 配备宣泄人、宣泄球、音乐放松椅、身心反馈放松训练系统等； 2. 可配备VR放松、AI测评系统。

附 录 B  
(资料性)  
个体心理咨询辅导记录表

表B. 1给出了个体心理咨询辅导服务需要记录的内容。

表B. 1 个体心理咨询辅导记录表

来访者姓名		班级/部门		性别		年龄	
咨询辅导 次数		咨询辅导 时间	年 月 日 自 时 分开始，	时 分结束			
求助问题：							
认知、情绪、行为、躯体症状：							
个人成长史：							
既往史：							
初次印象：							
评估结果及分析：							
咨询辅导目标：							
疏导方案（含家庭作业）：							
咨询辅导效果：							
1 无改善	2 无明显改善	3 稍有改善	4 较大改善	5 显著改善			
心理咨询人员总结：							
心理咨询人员签名		咨询日期					



附 录 C  
(资料性)  
团体心理辅导记录表

表C.1给出了团体心理辅导服务需要记录的内容。

表C.1 团体心理辅导记录表

咨询主题					
咨询时间		参与人数			
带领者		助理			
咨询地点					
咨询目标					
团体活动流程	(包括热身、导入、主体活动、分享结束等阶段)				
助理记录与反馈	(记录和反馈辅导中观察到的团体氛围、团体互动、目标成员等情况)				
带领者总结与反馈	(总结成员表现、团体氛围等情况，反馈目标达成、成员互动、后续建议等)				
咨询效果评估	(可从行为、观察、服务对象自评等方面进行评估)				
	1 无改善	2 无明显改善	3 稍有改善	4 较大改善	5 显著改善
记录人签名			记录日期		

## 参 考 文 献

- [1] 国务院关于印发中国妇女发展纲要和中国儿童发展纲要的通知（国发〔2021〕16号）
  - [2] 民政部、教育部、国家卫生健康委、共青团中央、全国妇联联合印发《关于加强困境儿童心理健康关爱服务工作的指导意见》（民发〔2023〕61号）
  - [3] 戴晓阳. 常用心理评估量表手册（第3版）[M]. 北京：北京科学技术出版社，2023.
  - [4] 吴波；我国心理健康服务方法的现状研究[D]；西南大学；2012.
  - [5] 韦小满、蔡雅娟. 特殊儿童心理评估（第2版）[M]. 三河：华夏出版社，2016.
  - [6] 杨玉凤. 儿童发育行为心理量表（第2版）[M]. 北京：人民卫生出版社，2023.
-