

社会工作服务介入儿童福利院残障儿童康复路径研究

吴 华

牡丹江市儿童福利院 黑龙江 牡丹江 157099

摘 要：根据MZ/T198-2023国家标准建立了社会工作服务介入残障儿童康复的四个阶段（评估—计划—执行——反馈）闭环、以个案管理的方式联合多个专业的力量，实现康复服务由碎片化向系统化的转变，提升服务精准性与响应速度的结果显示，服务覆盖和儿童满意度都提高了27.6%和31.2%，并且减少了多专业协同响应的时间以及社区融合和支持机制被嵌入其中。这样的模式可以作为儿童福利机构开展服务标准模板进行推广并不断实施，帮助他们完成从被动救助到主动发展制度上的飞跃。

关键词：社会工作；残障儿童；康复路径

引言

目前福利院的残障儿童康复受限于传统的模式，在服务上呈现碎片化的状态，对儿童的需求反应不及时，缺乏资源整合等现象，需要进行多方面的综合干预。本文的研究对象是福利院中的痉挛型偏瘫脑瘫儿童，并由中级社工作为主要实施者展开个案管理和多专业的协同干预；根据行业的相关标准建立“评估——计划——执行——评估”的四阶段闭环式康复路径，整合多种资源，依托电子化管理来把控服务质量，解决康复服务存在的问题和短板，帮助儿童福利机构实现从基本照顾到儿童全人的转变。

1 研究背景与问题提出

在儿童福利机构转型升级的大背景之下，残障儿童康复服务面临着服务覆盖面不够均衡、缺少心理支持服务体系、教育和安置服务脱节等问题，在不同部门间合作方面较为薄弱，服务提供呈现出碎片化的状态。根据2020年的全国儿童福利机构服务评估报告显示：在全国范围内，残障儿童康复服务覆盖率仅为62.3%，并且城乡差距较大，部分地区（尤其是中西部）不到50%；这说明了康复资源的可及性和公平性的欠缺问题。与此同时，心理干预服务的缺失是长期以来一个被忽略的问题，大量的残障儿童存在着不同程度的情绪障碍和社会适应困难，但是心理支持的服务覆盖率却只有不到30%，远远落后于基本医疗服务水平和服务康复水平。另外，教育安置与康复服务之间的衔接也存在问题，一些孩子经过一段时间的康复训练之后不能够顺利地进入到普通的学校或者特殊的教育之中，“康复——回归”的断点使得他们更加处于社会边缘的风险当中。在这种情况下，如何实现服务流程系统的、协同的以及可持续的发展成为了影响儿童福利机构高质量发展的重要因素之一。

1.1 残障儿童康复服务现状分析

目前的残障儿童康复服务体系中存在着诸多结构上的矛盾：一方面，在区域和具体的服务内容上呈现出明显的不平衡状态；城市的机构拥有较多的专业康复人员和服务设施，而在偏远地区的机构则往往缺少专业的康复人员及设备的支持，使得这些地方无法提供足够的服务供给。另一方面，在心理支持方面，大多数机构还没有形成常态化的心理评估和干预措施，专业心理咨询师配备不足（不到40%），而且更多地集中在危机干预阶段，并没有进行长期性的、发展性的心理支持安排^[1]。此外，教育和安置服务也出现了严重的脱节状况——康复计划大多是以功能恢复为目的，忽略了儿童自身的发展需要以及未来的融入社会的能力，出现“康复成功但是回归失败”等现象。同时，由于各部门之间的衔接不够紧密，如民政、卫健、教育、残联等部门的信息壁垒较为明显，服务的数据不能有效共享，整合资源的效果不佳，造成了服务的重复或者遗漏等问题。在这种情况下，社会工作服务的专业力量并没有真正深入到整个服务流程之中，而是仅仅停留在了需求评估、资源链接、家庭支持和跨专业协调等方面的作用发挥较弱。

1.2 社会工作服务介入路径研究现状

现有的关于社会工作服务的相关研究对于社会工作服务在残障儿童康复的作用大多停留在某一个功能上（例如：家庭支持、个案管理或者心理疏导），没有从整个服务过程进行系统的介入；有的文章讨论了社会工作服务在儿童保护上的作用，并提出了整合性的服务理念，在此过程中需要多个专业的合作和完整的服务流程闭环，但是这一理念并没有在儿童福利机构内形成一套可以操作的标准流程，政策倡导和实践之间的差距较大。大部分的研究是通过定性和个案来阐述，缺少根据

实证的数据来进行路径建构以及效果验证。在专业协同机制方面也有学者提出建立“多专业团队”的协作模式，但是在具体如何运作？各专业分工是什么？怎样评价这些都并不一致，实践中容易造成职责重叠或是空白的情况发生。

1.3 研究切入点与核心问题

在国家标准的基础上，以个案管理为抓手，形成一个覆盖需求评估、服务规划、资源整合和动态监测的四维一体的社会工作服务介入路径是破解服务碎片化和服务协同机制不健全的重要途径；需要思考的是，在标准之下，如何通过建立规范化的服务流程来弥补服务供给过程中存在的结构性断层，提高服务覆盖面及服务质量？例如：服务流程中存在的跨部门信息共享不够充分、资源链接效率不高以及缺乏多专业的协同等问题该如何应对？而个案管理机制可以有效地整合康复、心理、教育、安置等多种服务要素，并使服务从被动回应走向主动干预，借助电子化档案系统和动态评估工具对服务进行追踪并保证其质量可控性，从而为服务优化提供依据。

2 社会工作服务介入路径构建

根据实证调研和服务实践的结果，建立了以国家标准为基础、以个案管理为中心、以多专业协同为保障的服务介入路径（包含评估、计划、执行和评估）形成一个可以复制、推广的实务路径；以《MZ/T198-2023》作为标准依据并结合个案管理和服务闭环的理念在整个过程实现从需求识别到效果反馈的过程标准化运作^[2]。同时也针对目前障碍儿童康复服务中存在的碎片化服务供给、响应滞后、缺乏专业的协同等一些结构问题进行回应。数据显示介入之前服务响应平均需要14.3天，采用路径后只需要6.1天，服务响应的速度提升57.3%。另外，路径运行期间，服务覆盖率达到98.4%，比传统的服务方式提高了27.6个百分点，体现路径对于提高服务可及性与组织效能优势。

2.1 评估阶段：发展评估与需求诊断

在介入之初根据《MZ/T198-2023》，在多个维度下使用多种量表和观察的方法来进行儿童的发展评估，发现了每一个孩子存在的问题的特点并在认知、语言、运动、情绪和社会适应方面形成个性化的服务需求档案，为下一步的服务干预提供依据；在评估的过程中使用的工具有《婴幼儿发育筛查量表（DDST-II）》《儿童行为评定量表（CBCL）》以及《社会适应能力评估表（SAA）》，保证了评估结果的信度及效度；评估的时间是以72小时内为准，平均每一名儿童完成了3.2个核心量

表，评估工具覆盖率是100%，对评估的结果进行了系统的编码，形成了多维的风险图谱，其中高危人群占到了36.8%，实现服务之前的需求画像，为接下来的服务干预提供了数据的支持。

表1 访谈文本主题归类表

主题类别	核心内容	典型表述	来源标注
个案管理	服务流程整合	以儿童为中心	访谈记录1
多专业协同	跨团队协作	康复师与社工联合评估	访谈记录2
资源链接	外部资源整合	链接社会康复资源	访谈记录3
社会融合	社会适应支持	推动儿童参与活动	访谈记录4
赋能支持	个人能力建设	开展全周期赋能培训	访谈记录5

2.2 计划阶段：协同干预方案制定

在评估的基础上，由康复师、心理师、教师和社会工作者召开联合评估会议并根据儿童的发展和环境支持情况，制定个性化的干预计划，确定每个阶段的目标及各自的职责，使得服务从“碎片化”走向“协同化”，在制定的过程中严格执行了“三轮反馈——专家确认——联合签署”的程序，保证其科学性与可行性；每一项计划都包括短期目标（1—3月）、中期目标（4—6月），以及长期目标（7—12月）三个级别的指标，目标设置符合SMART的原则，在计划中明确各个专业的作用：康复师主要是运动功能训练，心理师是情绪调节和心理支持，教师是教育适配，社会工作者是资源协调和构建支持网络等等^[3]。计划制定之后会以电子的形式进行备案，实现整个链条的可追溯。

表2 社会工作服务介入路径维度解析表

介入阶段	核心任务	关键行动	机制保障
评估	需求诊断	开展评估	《MZ/T198-2023》
计划	方案制定	联席会议	联合评估
执行	服务实施	个案管理	电子档案
评估	效果追踪	数字评价	动态评估

2.3 执行阶段：服务实施与动态调整

在执行阶段，依托个案管理机制落实各项服务的落地，在社会工作者的协调下进行资源链接和服务推进的同时开展了康复训练、心理辅导和教育支持以及社区融合等活动；对于服务过程中的所有内容都进行了电子化的记录，做到了全程留痕并且动态更新。个案管理机制遵循了“儿童中心”、“定期会商——进展反馈——问题预警——方案调优”。每两周召开一次个案协调会，由社会工作者组织召集，各个专业人员报告进展情况及调整建议等。2023年一年内召开了1276次个案协调会，平均每个孩子参加了3.8次，会议中解决问题的比例达到了89.1%的服务过程中发现了127例服务偏离事件的发生，都在48小时之内完成干预调整，动态响应保证了

服务的连续性。通过电子化的服务档案系统实现评估记录、计划文本、服务日志、定期反馈和效果数据等共12类字段信息集成为一体,可以随时进行更新并且可以根据不同人员设置不同的访问权限来保证信息安全性和可读性;并通过数据回溯发现电子档案完整的比例高达98.6%,比纸质档案提高了34.2个百分点在服务的过程中设置了多个重要的时间节点的系统提醒(如:康复训练计划到期之前七天),避免了服务中断的情况的发生;并将动态评估融入到了数字评价当中,每个季度都会对儿童认知、语言、运动、情绪和社会适应这五个方面进行再评估,评估的结果会及时反馈给计划调整模块^[4]。从2023年年度评估结果来看,儿童各项功能维度平均改善率分别为22.4%-38.7%,其中社会适应能力得到了最大程度的改善达到38.7%。服务满意度调查显示,儿童满意度达到了86.3%,相比于介入前提升31.2百分点,验证了路径对于服务体验影响是积极的。

3 讨论

基于国家标准建构的四阶社会工作服务介入路径能够提高残障儿童康复服务系统的性和精准度,在实践中发现,研究的个案管理机制使康复服务由被动转向主动,提升了27.6%的服务覆盖率和31.2%的儿童满意度,证明了标准化流程在临床中的实际效果及可操作性;相比传统的经验化、碎片化的服务方式,以制度化的设计为基础,把规范的标准嵌入到实务中去,形成一个闭环式的管理模式和服务过程可以被追踪、调整,解决以往的信息割裂、责任模糊等问题导致的服务效率低下情况;多专业的协同以及资源链接是服务提质的关键所在,通过整合医疗、教育、心理等多种服务避免单一服务带来的盲点,并且对外部资源进行链接,降低了残障儿童获得康复器具、接受特殊教育等服务的门槛,符合国内外儿童福利整合服务的发展趋势^[5]。电子化档案和动

态评估体系也对服务流程进行了规范化,夯实服务质量监管的基础;社工介入不但提高了康复服务的质量,而且通过情感的支持和个性化的赋能帮助儿童改善自我认知、人际沟通的能力,使其更好地融入社会生活并产生社会归属感。

结语

综上所述,本研究所建立的社会工作服务介入路径基于国家标准,可以有效提高残障儿童康复服务系统的性和精准度;通过个案管理方式促进服务从被动到主动转变,使得服务覆盖率和儿童满意度分别提升了27.6%,31.2%;借助于多专业的协同合作、资源链接以及电子化的动态评估实现了国标与实务精准对接,并且搭建了可复制的介入范式,改善了康复服务碎片化、专业性不强等问题。本研究还存在着单机构样本、没有长期追踪的数据等缺陷,在今后的研究中需要进一步扩大研究范围和完善跨部门协作及动态评价体系。

参考文献

- [1]叶晓晨.孤残儿童社会工作服务中双重关系问题的伦理困境研究——以T市社会福利中心为例[J].民风,2025(08):107-109.
- [2]李榕娟.探讨社会工作者介入儿童福利机构孤残儿童服务的角色与策略[J].经济与社会发展研究,2024(11):247-249.
- [3]王淑玥.个案工作介入福利院脑瘫儿童社会适应性研究——以北京春燕社工机构社会工作服务为例[J].新丝路:上旬,2022(04):7-13.
- [4]周衍瑶.浅析社会工作介入在儿童福利机构脑瘫儿童康复治疗中的应用[J].中国卫生标准管理,2021(06):6-8.
- [5]朱成.分析社会工作方法对福利院孤残儿童康复的服务价值[J].区域治理,2020(31):287-287.