

儿童福利院标准化建设工作思考

刘 礞

(黑龙江省儿童福利和收养中心, 黑龙江 哈尔滨 150000)

【摘 要】 本文首先将阐述推进儿童福利院标准化建设的必要性, 随后结合目前我国儿童福利院标准化建设状况, 指明其中存在的部分问题, 最后针对现存的问题提出相应的应对措施, 为我国儿童福利院机构的发展与完善提供参考。

【关键词】 儿童福利院; 标准化; 建设工作

引言:

随着我国社会主义现代化进程的推进, 社会福利制度愈发完善, 儿童福利院作为我国城镇中的核心福利机构, 为大量儿童提供了社会福利服务, 以供养、治疗、教育等方式为主, 构建了完善的收养体系, 并在此基础上拓展出了康复以及。疗养等功能, 是现代福利体系中的重要组成。然而, 随着我国社会的变迁, 对于儿童福利院等社会福利机构的需求也产生了新的变化。目前, 大量传统的福利院已然无法适应新的儿童养育、收养需求, 因此, 应当推进儿童福利院标准化建设, 让社会福利机构能够适应社会主义现代化建设的构建标准, 为人民提供更有价值的社会福利服务。

一、儿童福利院标准化建设的必要性

改革开放以来, 我国愈发重视社会主义福利事业的推进, 不断加大在福利机构建设方面的资源投入, 其中, 儿童福利事业也取得了一定的进展。事实上, 我国目前仍存在着大量的失依儿童, 而儿童福利院所服务的主要目标也正是这些需要抚养、教育、康复等工作的儿童, 儿童福利院能够为失依儿童提供住所和生活条件, 也能够为他们寻找新的精神依靠与心灵寄托, 让失依儿童能够正常接受义务教育, 为其在未来的社会生活中奠定基础。可以说, 儿童福利院作为社会福利制度中的一部分, 在很大程度上代表着我国社会主义精神文明建设的水平。

推进儿童福利院标准化建设是完善我国社会主义福利保障制度的有效途径, 同时也是构建社会主义精神文明体系的重要任务。随着我国社会经济发展水平的提升, 人们的生活得到了改善, 在物质生活与精神生活方面的需求也产生了新的变化, 这意味着儿童福利院所提供的服务也应当得到提升, 从而切实满足

我国失依儿童的物质生活需求和精神生活需求, 让他们充分感受到来自社会的关爱, 为其培养自信心, 形成美好和谐的社会生活氛围。

二、儿童福利院标准化建设过程中遇到的问题

儿童福利院的服务设施是福利院提供社会服务的基础保障, 同时也在很大程度上影响着福利院内儿童和工作人员的生活、工作环境。然而, 根据目前我国儿童福利院的发展状况来看, 资金方面的缺陷仍有待补足, 由此导致福利院中的部分设施相对陈旧落后, 不能适应现代化的社会生活。除此之外, 大量儿童福利院仍采用了传统的管理模式, 没有根据日益变化的物质文化需求做出改善, 这进一步加深了资金和设施方面的问题, 阻碍了儿童福利院的长期发展^[1]。

为保障失依儿童的成长状况, 近年来, 我国陆续出台了大量的政策与法规, 其中不乏对于儿童福利院的扶持政策。然而, 由于儿童福利院落后管理制度的限制, 在落实扶持政策和相关工作时候常出现流于表面的“形式主义”, 没有正确发挥出相关扶持政策的价值, 也不能够解决儿童福利院的发展问题^[2]。

在儿童福利院的实际运行过程中, 部分福利院仅仅意识到了儿童物质生活方面的需求, 忽略了儿童成长过程中的意识培养工作, 仅为其提供了相应的物质生活保。儿童福利院中的儿童正处于情感意识的形成阶段, 其对于生活环境和教育引导的依赖程度相对较高, 因此, 倘若儿童福利院忽视了孩子精神生活方面的建设, 由此将会导致儿童出现过于内向、自卑状况, 甚至是出现性格方面的缺陷, 在未来进入社会生活后将会遭遇到多种阻碍。

三、儿童福利院标准化建设的具体措施

(一) 建章立制, 加强政策、标准文件汇编管理
儿童福利院的标准化建设离不开相关规章制度



和法律法规的约束，对此，相关部门应结合我国儿童福利院的发展状况，制定相应的政策与法规，规范其教育、医疗、收养和生活服务等社会福利功能的落实，同时也为儿童福利机构的运营提供制度保障与法律依据。对于儿童福利院的管理人员来说，应深入了解我国相关政策法规的内容，明确其落实要点，定期展开内部会议，从儿童福利院的运行状况中发现问题并积极解决，让福利院合理合法地高效运行。

（二）学习落实，及时完善，促进标准化建设

为确保我国儿童福利院的扶持政策和保障政策的落实精确、到位，儿童福利机构与组织的管理部门应积极学习相关政策与法规的内容和精神，随后严格落实相关文件，确保扶持政策能够正确发挥出其价值。在此过程中，儿童福利院的管理者应当适时展开相关政策法规的教育培训活动，培养员工的法律意识与责任意识，让员工充分意识到法律法规的重要性，明确其中的内容，进而精确落实相关政策文件。在此基础上，还应建立反馈机制，收集员工和福利院内儿童对于相关政策文件的落实反馈，从而调整福利院对于政策的执行方式，为儿童提供更好的社会福利保障

服务。

（三）以标准优化细节流程，专业化儿童养育

在儿童福利院的运行过程中，其内部拥有一套相对完整的业务流程，而部分福利院中的工作流程过于冗杂、繁琐，不利于工作效率的提高。对此，管理者应当制定相应的标准与规范，从而优化原有的工作流程，从各个工作环节和落实细节上做出改进，重点围绕院内儿童进行流程的调整，在提高工作效率的同时增强儿童福利院的服务水平。除此之外，还应推进院内儿童养育工作的专业化、标准化，在对待院内失依儿童时不能带有歧视的态度，在标准化作业的情况下塑造良好的生活和工作氛围，为院内失依儿童提供适宜的成长环境。

（四）培养人才，优化队伍，促进职业化发展

儿童福利院作为社会福利机构的组成部分之一，其运行方式和工作方式具有一定的特殊性，这要求院内的工作人员具有专业化的技能和水平，同时还需要具备一定的服务意识。对此，应加强儿童福利院工作人员的入职审核，秉持持证上岗的原则，在员工工作前围绕《儿童福利机构抚育纲要》和《儿童教育基本

规范》等行为规范或操作准则进行入职测试,让员工意识到儿童福利院院内服务工作的规范性。在员工入职后,也应定期进行考核与培训测试,不断提升工作人员的服务水平和专业素养,在此过程中,要引导工作人员采用鼓励式教育和激励式教育的教育方式,为院内儿童培养自信心^[3]。

(五) 抓好标准化基础工作

基础工作的标准化是构建现代化福利院服务体系的基础条件,对此,可根据我国《关于在民政范围内推进管理标准化建设的方案(试行)的通知》制定相应的改进措施,以我国某儿童福利院为例子,该福利院在成为试点单位后积极开展基础工作的标准化建设,由院长、书记、副院长和相关科室负责人共同组建了标准化建设工作的领导小组,共同领导并推进院内基础工作的标准化。

在该儿童福利院中,为落实标准化建设的工作要点,该儿童福利院定了一系列标准化工作的规定,如《管理标准化试点工作实施方案》《标准化五年发展规划》《年度工作计划》《标准化工作方针与目标》等,以文件的形式将标准化工作系统化、规范化,为工作人员活动的落实提供政策支持与保障。此外,该福利院还制定了工作进度表,将福利院内部的标准化建设工作划分为三个不同的阶段,以前期准备阶段、中期实施阶段和后期评价与改进阶段为中心,围绕不同的工作阶段进行差别化的工作。与此同时,为保障标准化建设工作的推进持续、有效,该院增加了标准化基础工作的资金投入,为标准化建设的推进提供了资金保障。

(六) 加强标准化组织管理

传统的组织管理模式是限制儿童福利院实现标准化建设的一大阻碍,因此,必须推进儿童福利院内管理组织模式的现代化,完善其组织管理体系,采用更为先进、有效地组织管理方式。而要推进组织管理模式的改革,首先应从以下两个方面做出改进:1. 通过标准化的宣传在儿童福利院内形成和谐美好的工作生活氛围,同时借助现代网络技术和通信技术宣传标准化建设,扩大宣传范围。还应积极推进儿童福利院内信息的公开化、透明化,将标准化建设的状况在合理、合法的范围内予以公示,增强儿童福利院标准化建设的社会认可程度;2. 强化培训水平,推进标准化培训建设。对此,应从院长、副院长和管理人员开始,树立更为先进的培训意识,进而调整原有的培训模式,拓宽培训的内容和深度,从多个角度提高内

部人员的综合素养与职业水平,使其能够适应现代化的儿童福利院建设需求,为标准化组织管理模式的构建奠定基础。

其次是完善标准化的组织管理机制。在推进组织管理机制标准化、现代化时,标准化建设工作的领导小组应发挥出自身的作用,定期召开研讨会,明确并调整儿童福利院内标准化建设的工作目标和前进方向,始终维护失依儿童的合法权益,同时丰富儿童福利院的工作方式方法,创新工作理念和服务理念,在儿童福利院内形成独具特色的标准化组织管理模式。与此同时,儿童福利院内的工作者必须充分意识到相关服务工作的深层内涵,将儿童福利院的组织管理模式的标准化建设与我国社会和经济的发展状况相结合,顺应社会福利保障制度的现代化的趋势。为保障组织管理机制的标准化建设能够精确、有效地落实,可通过设立审查小组、评价小组以及监督小组的形式,全方位覆盖标准化建设工作,为后续的调整与改善提供便利。

最后是展开标准化理论研究。在展开理论研究时,可从以下四个方面进行:1. 聘请专业人员到儿童福利院中予以专业指导和技术支持,提高儿童福利院内工作人员的工作水平;2. 强化儿童福利院标准化理论研究与其他领域交流与沟通,共同构建科学、合理的理论研究体系,为儿童福利院内服务标准的调整和组织管理模式的优化提供理论依据;3. 积极将标准化理论研究的研究成果转化为实践成果,推进理论行实践的转化,以实践的方式来检验理论研究的科学性、有效性;4. 儿童福利院内的领导者应积极参加社会福利与慈善事业活动,同时联合其他儿童福利院内的领导者共同开展研讨会,推进业内规范的现代化、标准化。

(七) 积极有序推进标准化工作

1. 搭建标准化体系。在标准化体系的构建方面。该儿童福利院的表现。相对优秀,该院于2008年就展开了相关标准和体系的认证工作,陆续取得了多项认证成果,如ISO9001-2000国际质量管理、ISO9001-2008国际质量管理等,同时还在多项资格认证的基础上形成了完善的质量体系。随后,该儿童福利院还结合国际和国内的相关体系构建标准,以GB/T 24421.1-2009《服务业组织标准化工作指南第1部分:基本要求》、GB/T 24421.2-2009《服务业组织标准化工作指南第2部分:标准体系》、GB/T 24421.3-2009《服务业组织标准化工作指南第3部分:标准编写》、GB/T24421.4-2009《服务业组织标

准化工作指南第4部分：标准实施及评价》为参考，构建了自身独具特色的体系标准，是推进儿童福利院内容质量体系标准化的典范。

2. 完善管理标准。为推进儿童福利院内理论研究成果和实践经验总结的实际转化，儿童福利院还应积极完善管理标准。对此，该儿童福利院采用了更为简洁有效的先进化标准形式，实现了管理标准的统一化。该管理标准成功覆盖了该儿童福利院内全部科室，同时也与院内的实际运营状况进行了结合，自制了若干性管理标准，构建了更为科学、合理的标准体系，显著提升了管理标准的实际效果。

3. 发布并实施管理标准。该儿童福利院的标准建设领导小组与省内的专家和国家相关专业机构与组织展开了合作，共同构建了内部的管理标准，同时予以了社会发布和公示，随后迅速展开了相关的标准的实施与落实工作。此次所采用的管理标准针对内部控制和外部管理等多个环节进行了改善，强化了儿童福利院内养育、医务、康复、教育、寄养等多种社会服务保障功能，同时基于儿童福利院的特殊性建立了激励机制和评估、审核机制，全力推进管理标准的现代化，为儿童福利院的标准化建设提供动力。

4. 实践验证管理标准。为切实保障儿童福利院内管理标准的落实能够达到预期的效果，该儿童福利院迅速建立了检查部门，同时制定了管理标准化标准实施检查制度，为检查部门的工作提供了制度支持。与此同时，该福利院还要求科室内部展开自查，以科室负责人为组成人员，构建了科室间的检查小组，在强化不同科室间沟通与联系的同时达到互相监督的效果。在检查工作的实际落实过程中，要将定期检查与随机抽查相结合，实时跟进管理标准的落实状况。在此基础上，还应建立收集信息与反馈机制，依照儿童福利院内工作人员和儿童的实际效果反馈予以管理标准的调整，进而精确满足儿童福利院组织管理机制的标准化的需求，顺应和儿童社会服务需求的改变。

5. 开展标准化绩效评估工作迈入制度化。在推进儿童福利院标准化建设的过程中，绩效评估工作的制度化是提升内部管理水平与工作水平的有效途径之一。对此，应结合院内实际的绩效评估工作和组织管理模式制度化的进程，与儿童福利院的现代化改革相结合，让绩效评估工作深入到儿童福利院的实际工作流程中，确保绩效评估工作的标准化水平能够满足儿童福利院标准化进程的需求。

6. 管理体现层次化。儿童福利院内基础的管理

标准体系是对不同科室间日常工作的规范与要求，而整体的标准化管理模式则应更为深入、全面，体现出不同管理层次间的标准差异，从而为福利院内儿童提供个性化的社会保障服务。

7. 标准彰显现代化。儿童福利院标准化建设的过程中，标准的制定工作。必须予以重视，确保其能够满足儿童福利院的现代化需求。但需要注意的是，院内标准确立后，还应实时根据福利院的运行状况和社会经济的发展趋势做出调整，顺应时代的变迁，将儿童福利院融入现代社会中，进而让院内的儿童更好地面向社会。

8. 效能提升最大化。通过儿童福利院标准化进程的推进，院内组织管理标准以及工作标准等多重标准的落实也进一步提升了儿童福利院的工作效能，对此，儿童福利院应积极创新社会保障服务的方式与理念，为院内儿童提供更为多元化的福利服务，同时不断拓展儿童福利院内标准化建设的深度，让相关标准和规定更加贴近福利院的实际状况，使其顺应社会主义现代化建设需求变化。

9. 社会影响扩大化。结合近年来我国儿童福利院的发展状况，在标准化建设的进程中，儿童福利院内部的工作水平、服务质量以及社会认可度均有所提升，为大量失依儿童提供了社会保障服务，参与构建了和谐美好的社会环境，在社会中的影响逐渐扩大。对此，儿童福利院应持续提升自身的服务质量，保障院内儿童的成长状况，同时加大社会宣传，让人们更好地认识到儿童福利院的存在，推进儿童福利院社会影响的扩大化。

四、结语

综上所述，儿童福利院的标准化建设是儿童福利院顺应社会主义现代化建设的表现之一，同时也是精确满足我国日益变化的社会福利保障需求的有效途径。因此，儿童福利院应持续推进标准化建设的进程，为我国失依儿童提供社会福利保障，共同构建美好和谐的社会氛围，推进我国社会主义精神文明的建设。

参考文献：

- [1] 徐亚荣. 坚持儿童优先原则 切实保障儿童权益[J]. 社会福利, 2011(8):3.
- [2] 蒋银兰. 成都市儿童福利院：四步推进标准化建设[J]. 社会福利, 2014(6):2.
- [3] 陆宁. 合肥市儿童福利院：标准化建设起点高落实严[J]. 社会福利, 2016(9):1.