

ICS 03.080.99

CCS A 12

# DB4403

深 圳 市 地 方 标 准

DB4403/T XXXX—XXXX

## 残疾人社会心理服务工作评估规范

Specification for evaluation of psychosocial services for the disabled

XXXX – XX – XX 发布

XXXX – XX – XX 实施

深圳市市场监督管理局 发 布



目 次

前言..... II

引言..... III

1 范围..... 1

2 规范性引用文件..... 1

3 术语和定义..... 1

4 评估方式..... 1

5 第三方评估机构..... 1

6 评估指标体系..... 1

    6.1 评估指标体系的构成..... 1

    6.2 评估指标体系的内容..... 2

    6.3 评估指标体系的结构图..... 3

    6.4 评估表..... 4

7 综合评估流程..... 5

8 评估结果管理..... 5

附录 A（规范性） 残疾人社会心理服务工作评估表..... 6

附录 B（规范性） 评估验收佐证资料提交指引..... 10

参考文献..... 12

## 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。

本文件由福田区残疾人联合会提出。

本文件由深圳市残疾人联合会归口。

本文件起草单位：深圳市福田区残疾人联合会、深圳市残疾人联合会、深圳市福田区残疾人综合服务中心、深圳市标准技术研究院。

本文件主要起草人：罗念纯、申晓东、董飞、李伟斌、杨毅、陈澄、曾碧静。

## 引 言

为贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，全面贯彻落实党的十九大提出的“加强社会心理服务体系建设，培育自尊自信、理性平和、积极向上的社会心态”精神，加强重点人群心理健康服务的指导思想，进一步促进我市残疾人心理健康水平，满足残疾人群体对美好生活的多元化心理需求，培育自尊自信、理性平和、积极向上的社会心态，市残疾人联合会于2020年制定并实施了《深圳市残疾人社会心理服务工作方案》。该方案明确提出要建立健全残疾人社会心理服务体系，搭建市、区、街道、社区残疾人心理服务网络架构，强化对市级相关机构、各区（新区）残疾人联合会开展指导督导工作。为推动工作方案的有效落地，保障指导督导工作的常态化、规范化实施，特制定本文件。



# 残疾人社会心理服务工作评估规范

## 1 范围

本文件规定了残疾人社会心理服务工作的评估方式、第三方评估机构、评估指标体系、综合评估流程、评估结果管理的要求。

本文件适用于深圳市辖区内对各区（新区）开展的社会心理服务工作开展情况的评估。

## 2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

## 3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

## 4 评估方式

根据评估主体的不同，对各区（新区）开展的社会心理服务工作开展情况的评估可分为以下两类：

- 自评：由各区（新区）残疾人联合会对照评估表（见附录 A）进行评估。评估周期为每半年一次；
- 综合评估：由市残疾人联合会或市残疾人联合会委托第三方评估机构对照评估表，对各区（新区）残疾人联合会进行评估。评估周期为每半年一次。

## 5 第三方评估机构

承接残疾人社会心理服务工作评估的第三方评估机构应符合以下要求：

- a) 具有独立法人资格，经营范围应至少涵盖第三方评估及咨询服务；
- b) 有固定的办公场所和开展第三方评估业务的所需设施、设备和办公条件；
- c) 具备健全的质量管理体系及评估人员管理制度；
- d) 专职人员应不少于 10 人，专职评估员不少于 5 人。专职评估员应具有心理咨询师资格证书或心理健康指导专项能力证书。

## 6 评估指标体系

### 6.1 评估指标体系的构成

- 6.1.1 评估指标体系分为必做项评估指标体系和可选加分项评估指标体系。
- 6.1.2 对各区（新区）残疾人联合会的残疾人社会心理服务工作的必做项评估指标体系由 2 个层级构成。其中一级指标 7 项、二级指标 16 项。

6.1.3 可选加分项评估指标体系由 2 个层级构成。其中一级指标 3 项、二级指标 5 项。

6.1.4 必做项总分为 100 分，可选加分项不设总分限制。

6.1.5 评估分值由必做项得分值和可选加分项得分值之和。

## 6.2 评估指标体系的内容

### 6.2.1 必做项

#### 6.2.1.1 一级指标体系的内容

一级指标包括以下 8 项指标：

- 统筹协调；
- 体系建设；
- 心理服务；
- 严重精神障碍患者管理；
- 创新示范；
- 信息管理；
- 调查研究；
- 保障措施。

#### 6.2.1.2 二级指标体系的内容

##### 6.2.1.2.1 统筹协调指标

统筹协调指标包括以下 3 项二级指标：

- 工作计划；
- 指控督导机制；
- 政策落实。

##### 6.2.1.2.2 体系建设指标

体系建设指标包括以下 2 项二级指标：

- 机关事业单位心理平台；
- 特殊机构心理平台。

##### 6.2.1.2.3 心理服务指标

心理服务指标包括以下 2 项二级指标：

- 机关、事业单位员工心理服务；
- 特殊人心理服务。

##### 6.2.1.2.4 严重精神障碍患者管理指标

严重精神障碍患者管理指标包括以下 2 项二级指标：

- 患者救治救助；
- 患者社区康复。

##### 6.2.1.2.5 创新示范指标



创新示范指标包括示范样板1项二级指标。

#### 6.2.1.2.6 信息管理指标

信息管理指标包括以下4项二级指标：

- 社会心理平台；
- 患者管理；
- 社会心理质控；
- 总结分析、信息报送。

#### 6.2.1.2.7 调查研究指标

调查研究指标包括服务资源1项二级指标。

#### 6.2.1.2.8 保障措施指标

保障措施指标包括经费保障1项二级指标。

### 6.2.2 可选加分项

#### 6.2.2.1 一级指标体系内容

一级指标包括以下3项指标：

- 心理服务；
- 创新示范；
- 效果评价。

#### 6.2.2.2 二级指标体系内容

##### 6.2.2.2.1 心理服务

心理服务包括3项二级指标：

- 媒体宣传；
- 宣传资料；
- 宣传活动。

##### 6.2.2.2.2 创新示范

创新示范包括特色创新示范1项二级指标。

##### 6.2.2.2.3 效果评价

效果评价包括患者康复水平1项二级指标。

### 6.3 评估指标体系的结构图

6.3.1 对各区（新区）残疾人联合会的残疾人社会心理服务工作必做项的评估指标体系结构图见图 1。

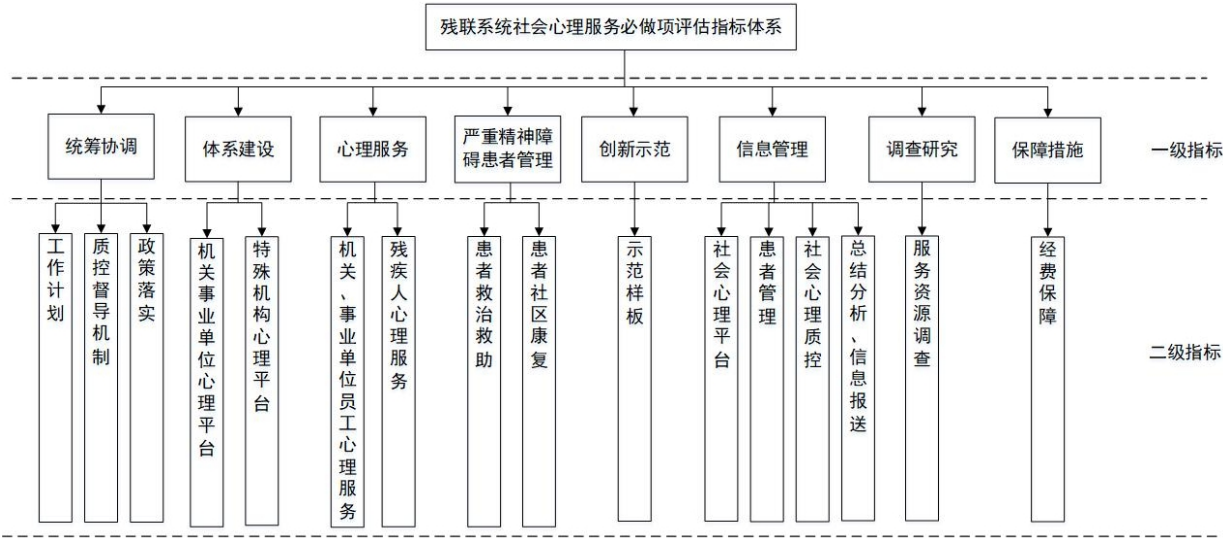


图 1 必做项评估指标体系结构图

6.3.2 对各区（新区）残疾人联合会的残疾人社会心理服务工作可选加分项的评估指标体系结构图见图 2。

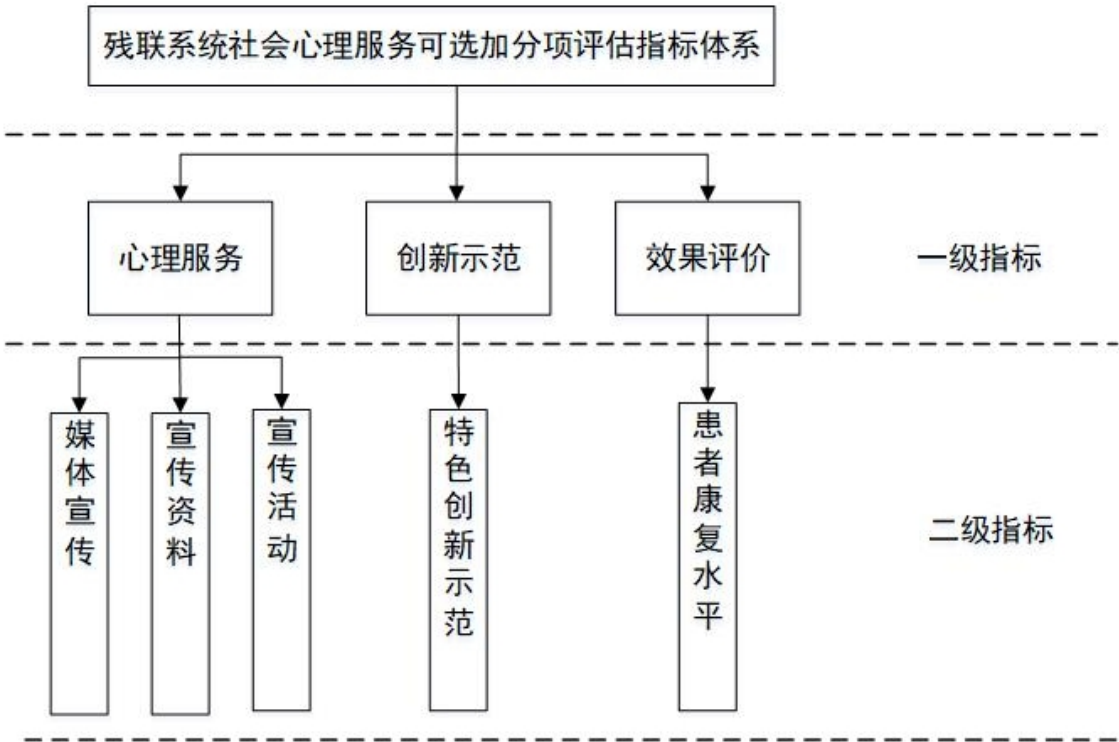


图 2 可选加分项评估指标体系结构图

6.4 评估表

6.4.1 对各区（新区）的残疾人社会心理服务工作的必做项评估表见附录 A 表 A.1。

6.4.2 对各区（新区）残疾人社会心理服务工作的可选加分项评估表见附录 A 表 A.2。

## 7 综合评估流程

对各区（新区）的残疾人社会心理服务工作综合评估流程应按以下步骤执行：

- a) 市残疾人联合会向各区（新区）下发评估通知；
- b) 各区（新区）收到通知后，在指定时间内，根据附录 B 的要求格式完成评估佐证资料收集、梳理、提交；
- c) 现场验收前一天开展实地走访；
- d) 评估结果公示。

## 8 评估结果管理

8.1 各区（新区）残疾人联合会应在每次自评结果出来后 5 个工作日内，将自评结果报市残疾人联合会备案。

8.2 各区（新区）残疾人联合会的综合评估的结果应纳入年度绩效考核工作中。

8.3 应对各区（新区）残疾人联合会的综合评估的每年考核情况进行通报。

## 附录 A

(规范性)

## 残疾人社会心理服务工作评估表

A.1 残疾人社会心理服务工作的必做项评估表见表 A.1。

表 A.1 残疾人社会心理服务工作必做项评估表

一级指标	二级指标	评分细则	查验方式	分值	得分
一、统筹协调	1、工作计划	有制定辖区得社会心理服务体系建设工作计划，并报送区领导小组办公室。按时报送工作计划得 1.5 分，未制定不得分，报送不及时扣 0.9 分。	查看相关资料	1.5	—
	2、质控督导机制	有开展辖区的社会心理工作质量控制和督导。各部门质控督导≥1 次/半年得 2.5 分，每部门少 1 次扣 0.25 分。	查看相关资料	2.5	—
	3、政策落实	贯彻落实国家、省、市相关政策文件，总结落实情况和工作成效。按要求落实得 5 分，1 项未落实扣 0.5 分。	查看相关资料	5	—
二、体系建设	4、机关事业单位心理平台	① 掌握机关事业单位名单及心理服务场所设置情况得 1.25 分，未掌握不得分。 ② 机关事业单位 100%设置心理服务联络员设置率得 3.75 分，未达标不得分。	1、查看登记资料 2、第三方现场查验	5	—
	5、特殊机构心理平台	① 有配置心理服务场所得 1.75 分，未设立不得分； ② 有配备心理服务人员得 1.75 分，未配备不得分。	1、查看登记资料 2、第三方现场查验	3.5	—
三、心理服务	6、机关、事业单位员工心理服务	① 以项目管理方式，落实我市机关和事业单位员工心理服务工作方案得 2.5 分，未落实不得分。 ② 有开展机关干部心理健康教育活动，单位覆盖率 100%得 7.5 分，每降低 1%扣 0.5 分。 ③ 有开展事业单位员工心理健康教育活动，单位覆盖率 100%得 7.5 分，每降低 1%扣 0.5 分。 ④ 有开展机关干部和事业单位员工心理健康筛查评估得 2.5 分，未开展不得分。	查看登记资料、提供相关资料	20	—
	7、残疾人心理服务	① 以项目管理方式，落实我市残疾人心理服务工作方案。落实工作方案得 2.5 分，未落实不得分。 ② 有开展心理健康教育活动。心理健康教育活动≥2 场得 2.5 分，少 1 场扣 1.25 分。 ③ 有开展心理健康筛查评估得 2.5 分；对心理问题者干预率≥80%	查看登记资料、提供相关	10	—

一级指标	二级指标	评分细则	查验方式	分值	得分
		得 2.5 分，未达标不得分。	资料		
四、严重精神障碍患者管理	8、患者救治救助	① 贫困高风险患者应治尽治得 2.5 分，未按需落实高风险患者救治救助扣 0.5 分/人。 ② 疗效评估率 $\geq 90\%$ 得 2.5 分，每降低 1%扣 0.25 分。	查看登记资料、提供相关资料	5	—
	9、患者社区康复	① 辖区民政/残疾人联合会部门有牵头出台精神障碍社区康复工作规划或方案。①出台相关文件得 1.25 分，未出台不得分。 ② 开展社区精神康复服务的街道比例 100%得 0.5 分，精防机构对精神康复机构提供技术指导得 0.75 分，未开展不得分。 ③ 辖区的精神康复机构对非户籍患者开放数，占辖区精神康复机构比例 $\geq 20\%$ 。得 2.5 分，未开放不得。 ④ 辖区得社区康复参与率 $\geq 60\%$ 得 1.25 分，机构康复参与率 $\geq 40\%$ 得 1.25 分，未达标不得分。	查看登记资料、提供相关资料	7.5	—
五、创新示范	10、示范样板	① 发挥辖区优势，结合服务特点，有打造社会心理示范点。示范点环境美、理念新、模式优、服务好、影响大。示范样板每个 7.5 分，共 15 分。 ② 示范样板若超过 2 个，每增加一个加 7.5 分。示范点接受国家督导考评，每次加 12.5 分。	填写登记资料、提供相关资料	15	—
六、信息管理	11、社会心理平台	有组织辖区各部门在社会心理工作平台上报送相关信息。信息填报完整得 5 分，填报及时得 2.5 分，填报准确得 2.5 分。填报问题较多经督促不及时整改每次扣 0.5 分，扣完为止	查看登记资料、提供相关资料	5	—
	12、患者管理	有及时将患者管理相关数据在平台上进行共享和维护。共享和维护信息得 2.5 分，未共享扣 0.5 分/部门。	查看登记资料、提供相关资料	2.5	—
	13、社会心理质控	掌握辖区工作情况得 1.25 分，工作记录和佐证材料完整得 3.75 分各部门未对辖区工作进行有效统筹推动扣 1.25 分，未能提供工作佐证材料每项扣 0.25 分。	查看相关工作文件、工作记录和工作照片等	5	—
	14、总结分析、信息报	有对辖区的社会心理服务体系建设工作进行总结，总结分析全面、精炼、亮点突出得 2.5 分，总结质量差扣 1.25 分。	查看总结报告	2.5	—

一级指标	二级指标	评分细则	查验方式	分值	得分
	送				
七、调查研究	15、服务资源调查	辖区有动态掌握本系统社会心理服务资源情况。 及时、全面掌握资源情况得 5 分，未掌握、掌握不全、未及时录入工作信息平台 0.5 分/部门。	查看登记资料、提供相关资料	5	—
八、保障措施	16、经费保障	① 辖区年度社会心理经费投入总额达到同等规模区平均经费投入水平得 3.75 分，低于平均水平扣 1.25 分。 ② 经费执行率 100%得 1.25 分，未达标不得分。	查看登记资料、提供相关资料	5	—
总分				100 分	—

A.2 残疾人社会心理服务工作的可选加分项评估表见表 A.2。

表 A.2 残疾人社会心理服务工作可选加分项评估表

一级指标	二级指标	评分细则	查验方式	分值	得分
一、心理服务	1、媒体宣传	① 有利用广播、电视、电台等媒体宣传心理卫生知识和利用报纸、网站、微博、微信等媒体宣传心理卫生知识，合计次数≥12 次得 3 分。少 1 次扣 0.25 分。 ② 开展心理卫生宣传的公共场所≥2 类得 2 分，少 1 类扣 1 分。	提供相关作证资料	5	—
	2、宣传资料	① 宣传资料≥10 种得 1.25 分，少一种扣 0.125 分。 ② 宣传渠道≥5 种得 1.25 分，少一种扣 0.25 分。	查看登记资料、提供相关资料	2.5	—
	3、宣传活动	围绕心理素养和心理疾病防治知识，针对各类人群大力开展知识讲座、义诊咨询、沙龙、团体等活动。 ① 宣传活动≥1 次/月得 1.5 分，少 1 次扣 0.125 分。 ② 宣传活动≥2 次得 3.5 分，1 个社区不达标扣 0.25 分，扣完为止。	查看登记资料、提供相关资料	5	—
二、创新示范	4、特色创新示范	① 特色创新项目每个 5 分，共 10 分。由市级多部门对特色创新项目开展情况进行综合评定，评估结果“优”得 5 分，“一般”得 2.5 分，“差”不得分。 ② 特色创新项目若超过 2 个，每增加一个加 5 分。特色创新入选国家经验，每次加 12.5 分。	查看登记资料、提供相关资料	10	—
三、效果评价	5、患者康复水平	① 有开展患者相关数据监测得 2.5 分，未开展不得分。 ② 在册患者因管理严重失职导致发生重大肇事肇祸事件，扣 2.5 分/件。及时上报肇事肇祸事件调查报告，未及时上报扣 2.5	查看登记资料、提	5	—

		分/件。	供相关 资料		
总 分				—	—

## 附录 B

(规范性)

### 评估验收佐证资料提交指引

B.1 残疾人社会心理服务工作必做项佐证材料提交指引见表 B.1。

表 B.1 残疾人社会心理服务工作必做项佐证材料

一级指标	二级指标	佐证资料提交
一、统筹协调	1、工作计划	报送给区领导小组的社会心理服务体系资料的相关截屏(邮件等)
	2、质控督导机制	每场的签到表、照片(照片 1-2 张即可)
	3、政策落实	报送给区领导小组的社会心理服务体系资料的相关截屏(邮件等)
二、体系建设	4、机关事业单位心理平台	(1)、提供机关事业单位心理服务场所相关照片资料 (2) 心理服务联络人的姓名、联系方式
	5、特殊机构心理平台	职康、定点结构的心理咨询室门牌、制度上墙、心理服务人员简介、档案盒、书籍等相关照片
三、心理服务	6、机关、事业单位员工心理服务	提供相关活动的签到表、照片 相关资料
	7、残疾人心理服务	提供相关活动的签到表、照片相关资料
四、严重精神障碍患者管理	8、患者救治救助	提供相关协议资料即可(比如: 第三荣军医院协议或者区里精神障碍患者服药补贴通知)
	9、患者社区康复	街道级: 填写本区职康数量 社区康复服务: 填写服药+在职康人数 机构康复: 填写在住院人数
五、创新示范	10、示范样板	提供示范点心理服务室相关文字、照片资料(一个职康、一个定点康复机构)
六、信息管理	11、社会心理平台	提供相关资料
	12、患者管理	提供相关资料
	13、社会心理质控	提供相关资料
	14、总结分析、信息报送	提供相关资料
七、调查研究	15、服务资源调查	提供职康、定点康复机构心理服务人员的人员信息列表
八、保障措施	16、经费保障	提供相关资料

B.2 残疾人社会心理服务工作可选加分项佐证材料提交指引见表 B.2。

表 B.2 残疾人社会心理服务工作可选加分项佐证材料

一级指标	二级指标	佐证资料提交
一、心理服务	1、媒体宣传	提供相关链接、照片等资料
	2、宣传资料	提供相关链接、照片等资料



一级指标	二级指标	佐证资料提交
	3、宣传活动	提供相关链接、照片等资料
二、创新示范	4、特色创新示范	提供相关资料(方案、总结、所获荣誉等)
三、效果评价	5、患者康复水平	提供相关资料

参 考 文 献

[1] 深圳市残疾人联合会. 深圳市残疾人联合会关于印发深圳市残疾人社会心理服务工作方案的通知: 深残发[2020]125号

---