

DB5101

四川省成都市地方标准

DB5101/T 99—2021

社会救助社会工作服务规范

2021-01-29 发布

2021-01-29 实施

成都市市场监督管理局 发布

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 服务原则 1

5 服务提供 2

6 服务对象与内容 2

7 服务方法 4

8 服务流程与要求 4

9 服务管理 8

附录 A（资料性） 社会救助社会工作服务记录样表 10

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。

本文件由成都市民政局提出并归口。

本文件起草单位：成都市民政局、成都市社会组织社区和社工人才服务中心、四川光华社会工作服务中心、西南石油大学、西南财经大学、成都大学。

本文件主要起草人：鲁航、张蕾、冯华、卓娅、李子姝、李小雨、王思、姚莉莉。

社会救助社会工作服务规范

1 范围

本文件规定了社会救助社会工作服务的术语和定义、服务原则、服务提供、服务对象与内容、服务方法、服务流程与要求、服务管理。

本文件适用于成都市行政区域范围内社会救助社会工作服务。

2 规范性引用文件

下列文件的内容通过文件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 059—2014 社会工作服务项目绩效评估指南

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

社会救助社会工作

根据社会救助的法律法规、政策文件，以社会工作价值理念为指导，以社会工作专业理论为基础，采用社会工作的专业方法和技巧，为需要获得社会救助的服务对象及相关群体提供专业服务的过程。

3.2

救助社工

从事社会救助社会工作服务且具有相关资质的社会工作专业人员。

4 服务原则

4.1 保密原则

应尊重服务对象的隐私，不向他人透露从专业关系中获得的资料。

4.2 非评判原则

应保持价值中立，不评判服务对象。

4.3 自决原则

应相信服务对象有成长和改变的能力，鼓励和支持服务对象在具备自决条件并充分知情的情况下作出选择和决定。

4.4 个别化原则

应将服务对象视为独特的个体，相信其有独特的尊严和价值，并提供个性化的服务。

4.5 真诚与接纳原则

应无条件地接纳每一个服务对象，并保持真诚和宽容的态度。

4.6 平等沟通原则

应与服务对象建立平等、尊重、关爱、理解的专业关系。

4.7 文化敏感原则

应对服务对象保持文化敏感性，了解不同服务对象的生活方式、价值偏好和社会心理特征。

5 服务提供

5.1 服务人员要求

5.1.1 救助社工应具备下列资质条件之一：

- a) 取得全国社会工作者职业水平证书；
- b) 取得市级及以上民政部门认可的社会工作员证书；
- c) 取得社会工作专业大专及以上学历。

5.1.2 救助社工应达到以下专业要求：

- a) 掌握国家及地方与社会救助有关的法律、法规、政策；
- b) 掌握社会救助社会工作的专业理论、方法与技术；
- c) 认同社会救助社会工作专业伦理。

5.2 服务机构要求

开展社会救助社会工作服务的服务机构应符合以下要求：

- a) 取得开展服务的合法证照；
- b) 具备提供服务所必需的设施、人员和专业技术能力；
- c) 具有健全的内部治理结构、财务会计和资产管理制度。

6 服务对象与内容

6.1 服务对象

6.1.1 无收入群体

主要为特困人员，即：无劳动能力、无生活来源且无法定赡养、抚养、扶养义务人，或者其法定赡养、抚养、扶养义务人无赡养、抚养、扶养能力的老年人、残疾人以及未满 16 周岁的未成年人。

6.1.2 低收入群体

主要包括最低生活保障对象和城乡低收入家庭：

- a) 最低生活保障对象，即：共同生活的家庭成员人均收入低于当地最低生活保障标准，且符合当地最低生活保障家庭财产状况规定的家庭；
- b) 城乡低收入家庭，即：具有法定赡养、抚养或扶养关系并共同生活的家庭成员人均收入和家庭财产状况符合低收入规定标准的家庭。

6.1.3 临时救助对象

因火灾、交通事故等意外事件，家庭成员突发重大疾病等原因，导致基本生活暂时出现严重困难的家庭，或者因生活必需支出突然增加超出家庭承受能力，导致基本生活暂时出现严重困难的最低生活保障家庭，以及遭遇其他特殊困难的家庭。

6.1.4 特殊群体

主要包括受灾人员和流浪乞讨人员两类需要阶段性救助的群体：

a) 受灾人员，即：基本生活受到自然灾害严重影响的人员；

b) 流浪乞讨人员，即：离家在外、自身无力解决食宿、正在或即将处于流浪或乞讨状态的人员。

6.1.5 其他对象

其他符合国家和地方救助政策的对象。

6.2 服务内容

6.2.1 发现服务对象

通过服务对象主动求助、转介、外展服务等方式发现服务对象。

6.2.2 识别服务对象

依据国家和地方救助政策，通过面谈、入户调查、邻里访问等形式对服务对象的社会、经济、生理、心理状况进行评估，并对救助类型做出判断。

6.2.3 协助申请救助

针对服务对象开展救助政策宣讲和解读，协助符合相关救助标准的服务对象申请救助，包括最低生活保障救助、特困人员供养、临时救助、医疗救助、教育救助、住房救助、就业救助、法律援助、心理援助等不同的救助形式。

6.2.4 实施危机干预

针对处于危机状态中的服务对象，调动其内外优势资源，激发服务对象内部应对机制，使其重返平衡稳定状态。

6.2.5 临时生活安置

针对受灾人员和流浪乞讨人员等需要阶段性救助的群体，协助提供吃、穿、住、医、行等生活服务。

6.2.6 提供心理支持

帮助服务对象抚慰消极和敌视情绪、缓解心理压力、矫正不良行为、改变负面看法，建立积极乐观上进的心态。

6.2.7 开展能力建设

帮助救助对象及其家庭转变思想观念，发掘自身潜能，学习谋生技能，发展生计项目，消除救助依赖。

6.2.8 促进社会融入

帮助服务对象调节家庭和社会关系，消除社会歧视，重构社会支持网络，更好地适应社区和社会环境。

6.2.9 开展资源链接

帮助服务对象链接生活、就学、就业、就医等方面的政府资源和社会资源，组织其他专业力量和志愿者为服务对象提供服务。

6.2.10 开展研究倡导

对服务实践进行研究，总结提炼社会救助社会工作的经验模式，研究解决社会救助社会工作发展中的困难问题，发展社会工作专业理论、方法和技术，以提高专业服务水准，发现服务对象间相关问题的普遍性，推动完善社会救助政策。

6.2.11 进行社会宣传

依托各类新闻媒体等社会救助宣传载体，对社会救助社会工作领域的政策制度、经验做法、优秀事迹开展持续深入的宣传，加强社会工作专业理念、知识与方法的宣传普及，积极营造关心、理解、支持社会救助社会工作发展的社会氛围。

7 服务方法

7.1 个案工作

运用专业的知识、方法和技巧，通过专业的工作程序，帮助有困难的个人或者家庭发掘和运用自身及其周围的资源，改善其与社会环境之间的适应状况。主要适用于服务对象受单一问题困扰的情况。

7.2 个案管理

通过协调、链接及整合资源的方法，为具有多重困境与需要的服务对象提供全方位的服务，帮助服务对象摆脱困境、强化资源网络及增进使用资源的能力。主要适用于服务对象受多重问题困扰的情况。

7.3 小组工作

通过针对服务对象的互动和经验分享，帮助其改善社会功能，促进转变和成长，以达到持续改善生活状况的目标。主要适用于一组具有同质性问题的服务对象。

7.4 社区工作

组织社区成员参与集体行动，合力解决社区服务对象相关问题，建立服务对象的社区归属感，培养其自助、互助精神，增强其社区参与的能力和意识。

8 服务流程与要求

救助社工可以按照识别——接案——预估——计划——介入——评估——结案与跟进 7 个步骤开展服务，每个阶段均有不同的任务和过程。具体服务流程见图 1：

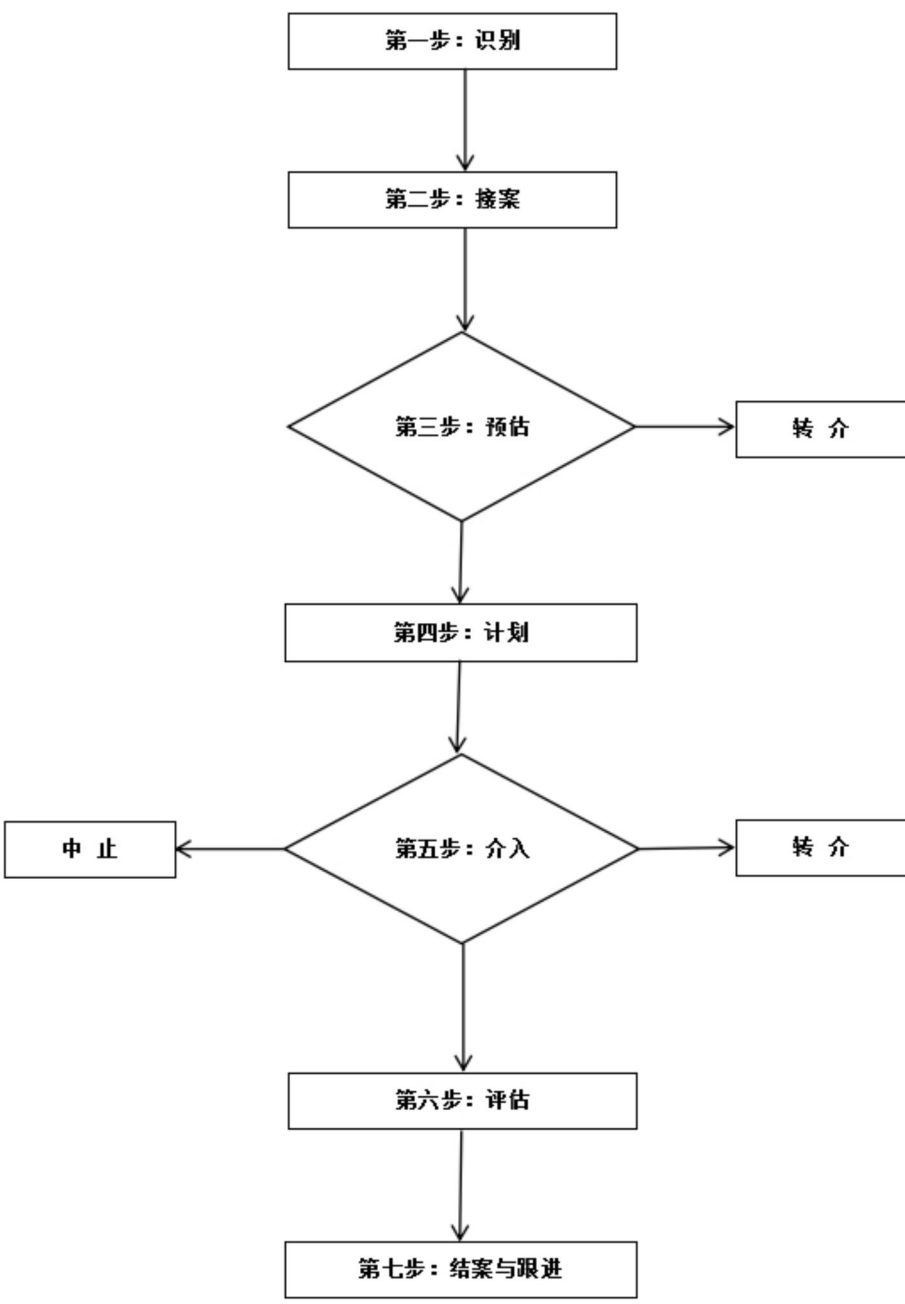


图 1 社会救助社会工作流程图

8.1 识别

8.1.1 识别的任务

8.1.1.1 发现服务对象。

8.1.1.2 界定服务对象。

8.1.2 识别的过程

8.1.2.1 通过服务对象主动求助、相关机构转介、救助社工外展服务发现服务对象。

8.1.2.2 判断其社会、经济、生理、心理状况，评价是否符合相关救助标准。

8.2 接案

8.2.1 接案的任务

8.2.1.1 确定服务对象的来源及类型。

8.2.1.2 初步澄清服务对象的期望。

8.2.1.3 初步评估服务对象的问题、需求与服务提供方能力的匹配程度。

8.2.1.4 达成服务初步协议。

8.2.2 接案的过程

8.2.2.1 与服务对象面谈，澄清双方的角色期望与责任，鼓励服务对象进入角色。

8.2.2.2 多渠道收集服务对象个人资料及环境资料。

8.2.2.3 初步界定服务对象的问题和需求，分析判断服务提供方是否具备处理能力，并填写接案记录表（见附录 A.1）。

8.2.2.4 签订协议，建立专业关系，并填写接案协议书（见附录 A.2）。

8.3 预估

8.3.1 预估的任务

8.3.1.1 识别服务对象问题的主客观因素。

8.3.1.2 识别服务对象及环境中的积极因素。

8.3.2 预估的过程

8.3.2.1 深入分析服务对象的个人资料和环境资料。

8.3.2.2 明确服务对象的问题及需要，填写需求评估调查表（见附录 A.3）。

8.3.2.3 对需要专业服务而服务提供方无法匹配的服务对象进行转介。转介需征得服务对象同意，并填写服务对象转介表（见附录 A.4）。

8.4 计划

8.4.1 计划的任务

8.4.1.1 明确计划的目的是目标。

8.4.1.2 澄清计划关注的问题与对象。

8.4.1.3 确定介入的方法和行动。

8.4.2 计划的过程

8.4.2.1 整理服务资源。

8.4.2.2 按照服务计划书的框架完成服务计划的撰写（见附录 A.5）。

8.5 介入

8.5.1 介入的任务

8.5.1.1 根据计划书实施介入，促进服务对象问题解决和需求满足。

8.5.1.2 根据介入后的现实情况调整修改介入计划，保证服务的顺利进行。

8.5.2 介入的过程

8.5.2.1 通过情绪安抚与疏导、提供必需资源，直接改善服务对象的状况。

8.5.2.2 通过改善认知与行为，增强服务对象的能力。

8.5.2.3 通过协助服务对象建立社会支持系统，整合和拓展服务对象的社会资源。

8.5.2.4 开展社会倡导和社会行动。

8.5.2.5 救助社工应对每次的服务情况进行记录和总结，填写服务记录表（见附录 A.6）。

8.5.2.6 介入过程中，服务提供方无法匹配服务对象的需求，需进行转介，转介需征得服务对象同意，并填写服务对象转介表（见附录 A.4）。

8.5.2.7 介入过程中，出现以下任意情况时服务即中止并填写服务中止说明书（见附录 A.7）：

- a) 救助社工或服务对象在服务中发生不恰当的身体接触；
- b) 救助社工或服务对象在服务中面临人身伤害危机；
- c) 救助社工或服务对象在服务中提出不恰当的经济要求；
- d) 救助社工或服务对象在服务中出现其他违反国家法律法规的情形；
- e) 救助社工自身或通过转介均无法提供相应服务；
- f) 服务对象自身拒绝接受服务；
- g) 因不可抗力导致服务无法继续开展。

8.6 评估

8.6.1 评估的任务

8.6.1.1 把握服务的实施过程及目标实现程度。

8.6.1.2 总结工作经验，改善工作技巧，提升服务水平。

8.6.1.3 向服务对象、服务机构和社会做出交代，并进行专业问责。

8.6.1.4 进行社会救助社会工作研究。

8.6.2 评估的过程

8.6.2.1 明确评估的目的、确定评估的主体、分析评估的条件。

8.6.2.2 制定评估指标体系、设计评估方法和程序、明确评估成果的表现形式。

8.6.2.3 收集评估资料、实施评估并填写服务评估表（见附录 A.8）。

8.6.2.4 分析信息和资料形成评估报告。

8.7 结案与跟进

8.7.1 结案与跟进的任务

8.7.1.1 总结工作。

8.7.1.2 巩固已有改变。

8.7.1.3 解除专业工作关系。

8.7.2 结案与跟进的过程

8.7.2.1 调适反应，回顾过程，巩固成效。

8.7.2.2 结案并填写服务结案说明书（见附录 A.9）。

8.7.2.3 回访并做出相应处理，填写服务回访表（见附录 A.10）。

9 服务管理

9.1 质量管理体系

9.1.1 服务提供方应建立社会救助社会工作服务质量管理体系，主要包括以下内容：

- a) 社会救助社会工作服务职责和权限；
- b) 社会救助社会工作服务流程和规范；
- c) 社会救助社会工作督导制度。

9.1.2 服务提供方应开展服务质量过程控制，主要包括以下内容：

- a) 应严格按照服务流程和规范开展；
- b) 应识别、分析对服务质量有重要影响的关键过程，并加以控制；
- c) 及时、准确、系统记录服务情况。

9.1.3 服务提供方应开展服务能力建设，主要包括培训和督导：

- a) 培训内容宜包括：
 - 1) 专业知识、技能类培训；
 - 2) 行政能力类培训；
 - 3) 支持类培训。
- b) 督导内容宜包括：
 - 1) 行政性督导，如文书归纳、公共关系维护等；
 - 2) 教育性督导，如政策分析、理论和技术指导等；
 - 3) 支持性督导，如专业价值引导、个人情绪支持等。

9.1.4 社会救助社会工作服务成效评估工作可参考 MZ/T 059—2014 规定执行。

9.2 服务档案管理

9.2.1 应建立社会救助社会工作服务档案管理制度，包括档案的归档范围及要求、档案移交、档案储存及保管、档案借阅、档案销毁、档案保密等。

9.2.2 应对社会救助社会工作服务过程的资料进行及时归档和更新。

9.2.3 应建立信息化的服务数据库，运用数据分析指导服务提供、成效评估及开展社会工作研究。

9.2.4 应重视信息安全，避免服务对象个人隐私泄露，维护服务对象的合法权益。

9.3 危机管理

9.3.1 服务中可能发生的危机包括：

- a) 救助社工、服务对象及相关群体的生命安全；
- b) 救助社工、服务对象及相关群体的财产安全；
- c) 负面的社会舆论影响；

d) 对利益相关群体造成重大负面影响的其他情形。

9.3.2 服务提供方应建立危机管理制度，重视风险预案建设。

9.3.3 服务提供方应加强救助社工的应急处理能力建设，定期开展应急处置培训。

9.3.4 服务提供方应主动和政府主管部门合作，建立风险评估和汇报机制。

9.4 服务改进与反馈

服务提供方应建立服务改进与反馈制度，具体包括：

a) 服务提供方应建立畅通的渠道，收集与服务质量相关的投诉和改进建议；

b) 服务提供方对收到的投诉和建议应及时予以回应和反馈；

c) 服务提供方根据意见和建议，采取有效措施，改进服务工作，提高服务质量。

附 录 A
(资料性)
社会救助社会工作服务记录样表

A.1 接案记录表

式样参见表A.1。

表A.1 接案记录表

编 号：_____（服务提供方根据实际情况自行编号）	
社 工：_____	
接案日期：_____	
服务对象来源： ☐ 社工外展（注明发现地点：_____） ☐ 主动求助 ☐ 转介（注明转出机构：_____） ☐ 其它_____	
第一部分：服务对象的基本信息	
姓名：	性别： ☐ 男 ☐ 女
年龄：	文化程度：
住址：	联系方式：
职业/就读年级：	家庭人均月收入（元）：
户籍地：	户籍类型： ☐ 农业户籍 ☐ 非农业户籍
婚姻状况： ☐ 未婚 ☐ 已婚 ☐ 离异 ☐ 丧偶	
住房性质： ☐ 自有 ☐ 市场租住 ☐ 廉租房/公租房 ☐ 投亲靠友 ☐ 无固定住所	
居住情况： ☐ 独居 ☐ 与配偶同住 ☐ 与父母同住 ☐ 与子女同住 ☐ 与其他亲属同住（请注明：_____） ☐ 其他（请注明：_____）	
是否正在接受社会救助服务： ☐ 是（请注明：_____） ☐ 否	
第二部分：服务对象的问题/需要	
1. ☐ 医疗需求（ ☐ 急诊_____ ☐ 慢性病_____）	9. ☐ 生活困难
2. ☐ 教育需求（请注明：_____）	10. ☐ 情绪问题（请注明：_____）
3. ☐ 就业需求	11. ☐ 人际关系问题
4. ☐ 法律援助需求	12. ☐ 婚姻问题
5. ☐ 住宿需求	13. 其他家庭关系问题（ ☐ 姻亲 ☐ 兄弟姐妹 ☐ 父母 ☐ 子女 ☐ 其它（请注明：_____）
6. ☐ 儿童照顾需求	14. ☐ 家庭暴力
7. ☐ 老人赡养需求	15. ☐ 吸毒/ ☐ 酗酒/ ☐ 赌博
8. ☐ 康复服务（ ☐ 肢体康复 ☐ 精神康复）	16. ☐ 其它（请注明：_____）

表 A.1（续）

服务对象当前最急需解决的问题：
特别事项说明：
第三部分：社工的建议及行动
☐ 需要跟进（请注明原因）：
☐ 不需要跟进（请注明原因）：
☐ 待定（请注明原因）：
危机因素： ☐ 无 ☐ 有（ ☐ 高/ ☐ 中/ ☐ 低，请注明：_____）
危机介入： ☐ 不需要 ☐ 需要（请注明所需服务）：
服务对象是否愿意接受专业社会工作服务： ☐ 愿意 ☐ 不愿意 ☐ 不确定
如不愿意，请注明原因及建议其它跟进工作：_____
签 名：_____
日 期：_____
第四部分：负责人或督导意见
服务对象需要跟进： ☐ 是 ☐ 否
其他意见或建议：_____
签 名：_____

A.2 接案协议书

式样参见表A.2。

A.2 接案协议书

编 号：_____
1. 本人/监护人（服务对象）完全明白及同意_____收集本人/监护对象的个人资料的目的，是基于向_____申请援助或服务。 2. 本人同意_____就上述申请调查了解本人/监护对象的其它状况，包括（但并不限于）向其它政府部门/有关机构或人士核对本人/监护对象存于这些政府部门/有关机构或人士的个人资料。本人同意这些政府部门/有关机构或人士向提供有关资料/记录。 3. 本人同意_____查看与本服务相关的家人/子女/亲属的个人资料，以及本人/监护对象（服务对象）与上述申请有关的其它状况。 4. 本人主动愿意与社工共同制定并履行服务协议的内容。 5. 本人知悉服务协议双方的权利与义务。 （1）服务对象权利 a) 服务对象有权提出中止、暂停社会工作服务； b) 服务对象有权对服务作出评价。 （2）服务对象义务 a) 保证所提供的资料真实、准确； b) 积极参与介入过程，配合社工的介入服务。 （3）社工权利 a) 服务过程中，社工有权保障自身合法权益不受侵害； b) 社工为做出专业判断有权要求服务对象提供相关资料。 （4）社工义务 a) 社工在服务过程中应遵循保密原则，及明晰保密例外的情况。在公开服务对象资料时，社工应事先取得服务对象及服务机构的同意； b) 社工不得滥用与服务对象的关系，不以权谋私。 6. 本人/监护人（服务对象）完全明白及同意_____收集本人/监护对象的个人资料的目的，是基于向_____申请援助或服务。 7. 本人同意_____就上述申请调查了解本人/监护对象的其它状况，包括（但并不限于）向其它政府部门/有关机构或人士核对本人/监护对象存于这些政府部门/有关机构或人士的个人资料。本人同意这些政府部门/有关机构或人士向提供有关资料/记录。 8. 本人同意_____查看与本服务相关的家人/子女/亲属的个人资料，以及本人/监护对象（服务对象）与上述申请有关的其它状况。 9. 本人主动愿意与社工共同制定并履行服务协议的内容。 10. 本人知悉服务协议双方的权利与义务。 （1）服务对象权利 a) 服务对象有权提出中止、暂停社会工作服务； b) 服务对象有权对服务作出评价。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/937101124024010032>