贵州省社会工作和志愿服务阵地服务指南

（征求意见稿）

目 录

1 **适用范围** 1

2 **规范性引用文件** 1

**3 术语与定义** 2

3.1 社会工作和志愿服务阵地 2

3.2 社会工作和志愿服务站 2

3.3 村（社区）社工室 2

3.4 村（社区）志愿服务站 3

3.5 社会工作服务 3

3.6 志愿服务 3

3.7 服务对象 3

**4 功能定位** 3

4.1 服务功能 3

4.1.1 服务提供 3

4.1.2 专业支持 4

4.1.3 资源整合 4

4.1.4 社区融入 5

4.1.5 社区发展 6

4.2 阵地定位 6

5 伦理与原则 7

5.1 伦理 7

5.2 原则 7

5.2.1 个别化原则 7

5.2.2 平等参与原则 7

5.2.3 保密原则 7

5.2.4 公开原则 7

**6 服务领域** 8

6.1 社会救助社会工作服务 8

6.1.1 服务内容 8

6.1.1.1 开展资源链接服务 8

6.1.1.2 开展能力提升服务 8

6.1.1.3 开展心理疏导服务 8

6.1.1.4 开展社会融入服务 8

6.1.1.5 开展宣传倡导服务 9

6.1.2 服务流程 9

6.1.2.1接案 9

6.1.2.2 需求评估 10

6.1.2.3 制定服务计划 11

6.1.2.4 服务提供 11

6.1.2.5 评估 13

6.1.2.6 结案 14

6.2 儿童社会工作服务 15

6.2.1 服务内容 15

6.2.1.1 支持性服务 15

6.2.1.2 保护性服务 15

6.2.1.3 补充性服务 16

6.2.1.4 替代性服务 16

6.2.2 服务流程 16

6.2.2.1 接案 16

6.2.2.2 预估 17

6.2.2.3 计划 17

6.2.2.4 介入 18

6.2.2.5 评估 19

6.2.2.6 结案 20

6.2.3 服务方法 20

6.2.3.1 直接服务方法 20

6.2.3.2 间接服务方法 20

6.3 老年社会工作服务 21

6.3.1 服务内容 21

6.3.1.1 救助服务 21

6.3.1.2 照顾安排 22

6.3.1.3 适老化环境改造 22

6.3.1.4 家庭辅导 22

6.3.1.5 精神慰藉 23

6.3.1.6 危机干预 23

6.3.1.7 社会支持网络建设 24

6.3.1.8 社区参与 24

6.3.1.9 老年教育 25

6.3.1.10 咨询服务 25

6.3.1.11 权益保障 25

6.3.1.12 政策倡导 26

6.3.1.13 老年临终关怀 26

6.3.2 服务方法 27

6.3.2.1 基础方法 27

6.3.2.2 针对特定需要的介入方法 27

6.3.2.2.1 缅怀治疗 27

6.3.2.2.2 人生回顾 27

6.3.2.2.3 现实辨识 27

6.3.2.2.4 动机激发 28

6.3.2.2.5 园艺治疗 28

6.3.2.2.6 照顾管理 28

6.3.3 服务流程 28

6.3.3.1 接案 28

6.3.3.2 预估 29

6.3.3.3 计划 29

6.3.3.4 介入 30

6.3.3.5 评估 30

6.3.3.6 结案 30

6.4 志愿服务 31

6.4.1 建立志愿服务队伍 31

6.4.2 支持引导志愿服务 31

6.5 培育和发展当地社会组织 32

**7 服务质量控制** 32

7.1 建立质量控制机制 32

7.2 服务质量过程控制 32

7.3 建立个案研讨制度 33

7.4 畅通服务投诉渠道畅通 33

7.5 建立督导制度 33

7.5.1 督导内容 33

7.5.1.1 行政性督导 34

7.5.1.2 教育性督导 34

7.5.1.3 支持性督导 35

7.5.2 基本要求 35

7.5.3 督导比例要求 35

7.6 成效评估 36

贵州省社会工作和志愿服务阵地服务指南

####

# 1 适用范围

——本指南规定了贵州省社会工作和志愿服务阵地的服务内容、服务基本原则、服务要求、服务流程、服务方法和服务质量评估。

——本指南适用于贵州省民政部门在乡镇（街道）、村（社区）建立或牵头联建的社会工作及志愿服务阵地。

# 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 058—2014 儿童社会工作服务指南

MZ/T 059—2014 社会工作服务项目绩效评估指南

MZ/T 064—2016 老年社会工作服务指南

MZ/T 071—2016 社区社会工作服务指南

MZ/T 148—2020 志愿服务基本术语

MZ/T 166—2021 社会工作督导指南

MZ/T 094—2017 社会工作方法 个案工作

MZ/T 095—2017 社会工作方法 小组工作

MZ/T 059—2014 社会工作服务项目绩效评估指南

DB51/T 2824-2021 四川省社会救助社会工作服务指南

贵州省乡镇（街道）社会工作和志愿服务站项目实施方案（试行）（黔民函〔2021〕28号）

# 3 术语与定义

下列术语和定义适用于本文件。

# 3.1 社会工作和志愿服务阵地

社会工作和志愿服务阵地是指全省各级民政部门在乡镇（街道）建立的社会工作和志愿服务站、在村（社区）建立的社会工作室、在村（社区）建立的志愿服务站三个基层服务型平台的统称。

# 3.2 社会工作和志愿服务站

社会工作和志愿服务站是指全省各级民政部门在乡镇（街道）为服务社会救助对象、困境儿童、困境老人等民政服务对象，提升基层民政经办服务能力，以社会工作专业优势为支撑，以志愿服务的群众性优势为基础，建立的基层公共服务平台。

# 3.3 村（社区）社工室

村（社区）社工室是指全省各级民政部门在乡镇（街道）以村（社区）为单位建立的社会工作服务场地，是社会工作和志愿服务站服务的延伸，是打通群众服务“最后一米”的重要载体。

# 3.4 村（社区）志愿服务站

村（社区）志愿服务站是依托村（社区）设立，为社工和志愿开展服务提供平台，是志愿服务力量的汇集地、志愿服务供需的集散地。

# 3.5 社会工作服务

# 社会工作专业人员遵循社会工作专业价值理念，运用专业方法为有需要的服务对象（个人、家庭、社区、组织等）提供困难救助、矛盾调处、人文关怀、心理疏导、行为矫治、关系调适和资源协调等方面的专业性服务，以协助服务对象恢复和发展社会功能、提升服务对象适应环境的能力。

3.6 志愿服务

志愿服务是指依托社会工作和志愿服务阵地，由志愿者、志愿服务组织和其他组织自愿、无偿向社会或者他人提供的公益服务。

3.7 服务对象

聚焦民政重点服务对象，做好救助、老年人、儿童及民政重点服务对象开展社会工作专业服务。

4 功能定位

4.1 服务功能

4.1.1 服务提供

为社会救助对象提供社会融入、能力提升、心理疏导等专业服务，解决社会救助对象因心理行为偏差引发的个体和社会问题。

为老年人，特别是留守、空巢、失独、病残、失能、高龄老年人提供生活照顾、精神慰藉、情绪疏导、危机干预、关系调适、社会参与等服务。

为儿童特别是农村留守和其他困境儿童提供生活照料、救助保护、学业辅导、情感关怀、成长支持、权益维护等服务。

4.1.2 专业支持

为农村妇女提供安全教育、技能培训、能力提升、关系调适等提供专业支持；

为残疾人提供生计帮扶、家庭支持、社区康复和社会融入等专业支持；

为因遭突发事件、意外伤害、丧葬事宜等需要帮助的村（居）民提供生活照料、情绪疏导、哀伤辅导、危机干预、资源链接等专业支持服务；

协助村（居）民做好健康教育、群众文化、环境改善、防灾减灾等方面提供专业支持服务。

4.1.3 资源整合

协助乡镇（街道）及下辖村（社区）的党组织和村（居）民自治组织开展社区需求调查，参与策划、执行、评估村（社区）服务项目与活动；

协助乡镇（街道）及下辖村（社区）的党组织和村（居）民自治组织，动员和组织村（居）民参与社区协商；

培养下辖村（社区）村（居）民参与社区公共事务的意愿、提升参与能力、拓展参与空间、建立参与机制；

协助下辖村（社区）的党组织和村（居）民自治组织培育村（社区）社会组织和社区骨干，提供咨询、培训、能力建设等服务；

组织策划志愿服务项目，引导下辖村（社区）村（居）民参与村（社区）志愿服务，开展乡镇（街道）、村（社区）志愿者动员、招募、培训、使用、登记注册、服务记录与证明等工作。

4.1.4 社区融入

协助村（社区）党组织和村（居）民自治组织建立本社区（村）与相关政府部门、社会组织、驻区单位、业主委员会和物业公司等单位之间的良好协作关系；

参与建立村（居）民的互助团体和支持网络，组织村（居）民进行互助和自助，推动形成理性平和、宽容接纳、诚信友爱、平等尊重的居民关系；

帮助外来人口适应社区环境，促进户籍居民接纳外来人口，增进社区团结；

帮助拆迁安置、棚户区改造、政策移民、灾后重建、易地扶贫搬迁等新建社区内的村（居）民适应新环境，建立支持性社区关系网络；

参与村（居）民矛盾调解，预防、化解村（社区）矛盾。

4.1.5 社区发展

协助村（社区）的党组织和村（居）民自治组织发动村（居）民参与制定、实施社区发展规划；

培育社区共同体精神，开展村（居）民文化素质与家庭美德、公民道德教育，形成村（居）民积极向上的人生观、价值观、世界观及生活态度和行为规范；引导村（居）民共同参与村（社区）建设，建立健全支持网络，加强村（居）民能力建设，增强村（社区）归属感和认同感；

开展通用性培训，举办面向村（居）民的文化、教育和科普等活动，提高村（居）民文化素养；协助举办农技推广培训等农业社会化服务活动，增强村民致富能力；

协助完善城乡社区基础设施布局、选址和建设方案，广泛吸纳各方意见，合理利用社区公共空间；

协助发掘乡土资源和特色资源，支持发展农村社区特色产业，组织村（居）民生产互助，促进农村社区可持续发展。

4.2 阵地定位

社会工作和志愿服务阵地是以满足社会救助对象、困境儿童、困境老人等服务对象的实际需求为目标的基层公共服务平台。社会工作者和志愿者依托该平台，一方面为服务对象提供物质援助、心理咨询、政策支持、危机介入、能力提升等专业服务；另一方面开展整合资源、协调关系、监督管理、质量监控等宏观管理工作。巩固拓展脱贫攻坚成果，持续推动乡村振兴。

# 5 伦理与原则

# 5.1 伦理

坚持社会主义核心价值观，遵守社会工作者职业道德指引。

# 5.2 原则

# 5.2.1 个别化原则

尊重服务对象差异性，重视服务对象独特性，了解服务对象个性化需求，有针对性、差别化开展服务工作。

# 5.2.2 平等参与原则

确保服务对象不因民族、性别、家庭出身、宗教信仰、教育程度、财产状况、居住期限受到任何歧视，保障所有服务对象享有平等的权利与机会。

# 5.2.3 保密原则

对服务对象信息保守秘密，未经允许，不透露服务对象信息；需要提供信息时，应告知服务对象并与相关组织共同采取相应措施。

# 5.2.4 公开原则

依法履行慈善捐赠等信息公开义务，定期向社会公开社会工作和志愿服务项目募捐情况和项目实施情况，相关信息公开应当真实、完善、及时。

# 6 服务领域

贵州省社会工作与志愿服务阵地推行“3+N”服务模式，聚焦民政重点服务对象，主要做好救助、养老、儿童三个领域的社会工作服务，并根据阵地实情和本地实际需求组织开展志愿服务同时根据当地实际开展其他领域社会工作专业服务。

# 6.1 社会救助社会工作服务

# 6.1.1 服务内容

# 6.1.1.1 开展资源链接服务

帮助服务对象链接生活、就学、就业、医疗、康复等方面的政府资源与社会资源，组织其他专业力量和志愿者为救助对象提供服务，充分运用政府资源的同时，最大限度地弥补政府资源的不足。

# 6.1.1.2 开展能力提升服务

帮助服务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。

# 6.1.1.3 开展心理疏导服务

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。

# 6.1.1.4 开展社会融入服务

帮助服务对象调节家庭、人际和社会关系，消除社会歧视，重构社会支持系统，通过构建并发挥个人关系网络、邻里互助网络、社区支持网络、专业支持网络、社会支持网络功能，使服务对象拥有更有利的生存与发展条件，更好地适应社区和社会环境。

# 6.1.1.5 开展宣传倡导服务

帮助服务对象更加详细、全面地了解政府的社会救助政策，及时、有效地向政府反馈社会救助政策执行的成效与不足，建立健全上情下达、下情上达的信息沟通网络，推动完善社会救助政策。

# 6.1.2 服务流程

# 6.1.2.1接案

#### 6.1.2.1.1 工作内容

在接案阶段应完成的主要工作包括：

——了解服务对象来源；

——收集服务对象及家庭基本信息；

——评估服务对象及家庭经济状况；

——判断服务对象是否符合服务对象标准；

——作出接案与否的决定或转介的安排；

——介绍社会救助政策和社会工作和志愿服务站工作职责和服务方式；

——填写服务接案记录。

#### 6.1.2.1.2 注意事项

在接案阶段应注意：

——判断服务对象状况的紧急程度；

——关注服务对象已获取社会救助资源情况；

——了解服务对象未能获取社会救助资源的原因；

——关注服务对象的资源与优势。

# 6.1.2.2 需求评估

#### 6.1.2.2.1 工作内容

在需求评估阶段应完成的主要工作包括：

——收集服务对象资格支撑材料并存档；

——收集服务对象生理、心理及社会等方面的信息；

——收集服务对象社会环境的微观、中观、宏观系统等资料，主要是家庭、社区等不同层次系统的信息；

——以需求为导向，开展资金帮扶、物资援助、医疗救助、教育救助、住房救助、就业救助、创业扶持、心理援助、危机干预、康复治疗、居家环境改善、社会支持网络等分类评估；

——以资源为导向，开展社会救助申请资格评估，社会关爱援助资源配置资格评估；

——以服务为导向，与服务对象讨论选择适当的服务目标与服务内容；

——填写服务记录。

#### 6.1.2.2.2 注意事项

在需求评估阶段应注意∶

——多途径、多方式核实服务对象享受社会工作服务资格；

——全面掌握民政、卫生、教育、住房建设、人力资源和社会保障等部门社会救助政策；

——开展家庭成员生理、心理、社会与需求评估。

# 6.1.2.3 制定服务计划

#### 6.1.2.3.1 工作内容

在计划阶段应完成的主要工作包括：

——明确服务目的与目标；

——制定具体的社会救助服务策略、行动步骤和进度安排；

——签订服务信息提供诚信承诺书或服务协议；

——确定服务评估方法；

——填写服务记录。

#### 6.1.2.3.2 注意事项

在计划阶段应注意∶

——服务对象参与，尊重服务对象意愿；

——服务对象需要、服务目标、资源现状的精准匹配。

# 6.1.2.4 服务提供

#### 6.1.2.4.1 服务类别

提供服务主要包括以下类别：

——补救性服务，以帮助服务对象改善境况或缓解危机为目标，提供资金帮扶、物资援助、心理辅导、就业援助、危机干预、权益维护等补救性服务∶

——支持性服务，以增强社会救助对象社会支持系统为目标，提供构建个人关系网络、邻里互助网络、社区互助网络、专业支持网络、社会援助网络等援助性和支持性服务；

——发展性服务，以提升服务对象自助能力摆脱贫困为目标，提供建立自立自强理念、增强自信、就业救助、创业扶持、资源链接、教育培训、康复治疗、社会经济参与等发展性服务；

——预防性服务，以早期发现和控制服务对象面临的一些潜在、阻碍社会功能有效发挥的条件和情境为目标，提供社会参与、社会融入、潜能发展、文娱康乐、教育培训、人际拓展等事前预防性服务。

#### 6.1.2.4.2 工作方法

服务阶段工作方法包括：

——个案工作；

——个案管理；

——小组工作；

——社区工作；

——社会工作行政；

——社会工作研究；

——社会工作督导。

#### 6.1.2.4.3 工作内容

在服务阶段应完成的主要工作包括：

——按照服务计划开展服务工作；

——协助社会救助部门开展经济状况调查评估、建档建卡、入户探访、社区走访、资源链接、情感关怀、情绪疏导、发展支持、行为矫治、关系调适、社会参与、危机干预、统筹社区照顾、支持引导志愿服务、构建社会支持网络等服务；

——开展过程评估，调整服务计划；

——应对服务过程变动，做好服务中的危机处理；

——填写服务记录。

#### 6.1.2.4.4 注意事项

在服务阶段应注意：

——充分整合政府各部门政策资源；

——充分链接社会关爱援助资源；

——充分动员社会力量参与社会救助；

——线上线下相结合，创新拓展资源链接手段方法；

——动态评估服务对象需求变化，及时优化服务方案。

# 6.1.2.5 评估

#### 6.1.2.5.1 工作内容

在评估阶段中应完成的主要工作包括：

——对服务成效进行评估，包括评估服务对象的改变、目标的实现、服务对象满意度等；

——对服务过程进行评估，包括评估过程中运用的理论、模式、方法；进度的把握和调整；工作人员的表现；对专业的反思等；

——填写服务评估记录。

#### 6.1.2.5.2 注意事项

在评估阶段中应注意：

——向服务对象说明评估的目的和方法；

——兼顾过程评估与成效评估；

——兼顾定性方法与定量方法；

——评估已有服务对象参与。

# 6.1.2.6 结案

#### 6.1.2.6.1 工作内容

在结案阶段应完成的主要工作包括：

——确定合适的结案时机；

——回顾服务过程，增强服务对象独立解决问题的能力和信心；

——巩固服务对象及其所处环境已有的改善；

——结束工作关系，妥善处理离别情绪；

——对需要转介的服务对象做好转介安排；

——填写结案记录。

#### 6.1.2.6.2 终止服务

如下情况可结束或终止提供服务：

——已达成服务目标的；

——因服务对象不愿继续接受服务而必须终止专业关系的；

——存在不能实现目标的客观和实际原因的；

——社会工作者或服务对象身份发生变化的。

#### 6.1.2.6.3 注意事项

在结案阶段应注意：

——提前告知服务对象结案的时间，让服务对象有心理准备；

——必要时提供跟进服务。

# 6.2 儿童社会工作服务

# 6.2.1 主要类型

# 6.2.1.1 支持性服务

重视环境自身的力量，通过环境培育的方法，提高儿童所处环境的功能，强化照料者的能力，促进儿童健康成长。例如为家庭教育提供心理咨询和抚育帮助，增进父母的亲职功能服务。

# 6.2.1.2 保护性服务

通过外部监督、干预性服务等方式，防止儿童被虐待、忽视和剥削。如儿童保护热线、儿童防性侵服务，为受伤害的儿童提供的庇护和心理干预，为离婚家庭儿童提供心理疏导等。

# 6.2.1.3 补充性服务

通过专业介入，适当增强儿童所处环境中的某些薄弱或缺失环节，弥补家庭对儿童照顾功能的不足。例如帮助儿童家庭申请相关的社会救助，包括现金救助、日用品的补助和托育服务等。

# 6.2.1.4 替代性服务

当家庭照顾功能缺失时，针对儿童的实际需要，将儿童安排到适当的居住场所，提供一部分或全部替代家庭照顾功能的服务。例如家庭寄养、收养、儿童福利院和未成年人救助保护中心对儿童的安置服务等。

# 6.2.2 服务流程

# 6.2.2.1 接案

6.2.2.1.1 社会工作者在接案过程中应完成下列主要工作：

——介绍服务宗旨、服务政策、服务项目等；

——初步收集与儿童有关的信息；

——初步探索儿童的问题和需要；

——与儿童、儿童监护人或主要照料人建立专业关系；

——填写《接案登记表》

6.2.2.1.2 社会工作者在接案过程中应注意：

——与儿童沟通时应注重以儿童的视角看问题；

——与儿童监护人或主要照料人进行沟通，协同解决儿童的问题；

——从家庭、学校、朋辈群体和社区等多方面入手收集资料。

# 6.2.2.2 预估

6.2.2.2.1 社会工作者在预估过程中应完成下列工作：

——发现和识别儿童问题的成因；

——识别儿童及其所处环境中的积极因素和消极因素；

——决定为儿童提供服务的方式和内容；

——填写《儿童预估表》；

——存在家庭高风险因素的应填写《高风险家庭评估表》。

6.2.2.2.2 社会工作者在预估过程中应注意：

——坚持动态和持续性的原则，对儿童的问题逐渐深入认识；

——对儿童面临的问题按照轻重缓急排序，找出急需解决的问题；

——关注儿童、家长及其他相关人员的参与，为他们提供表达意见的机会，充分尊重他们的意愿和态度。

# 6.2.2.3 计划

6.2.2.3.1 儿童服务计划包括以下主要内容：

——儿童的问题与需要，儿童及其所处环境的资源、优势；

——服务计划的短期、中期和长期目标；

——介入措施、行动步骤及进度安排；

——社会工作者、儿童和家庭或其他照顾者各自的任务；

——评估参与者和评估方式方法；

——填写《儿童服务计划表》。

6.2.2.3.2 在制定服务计划时应注意：

——在制定服务计划时应有儿童的参与，尊重儿童的意愿；

——服务计划应尽量详细和具体；

——服务计划应与儿童服务的宗旨、目标相符合；

——服务计划应易于总结和评估。

# 6.2.2.4 介入

6.2.2.4.1 介入任务

6.2.2.4.1.1 直接介入的主要任务有：

——促使儿童、家长及相关人员学会运用现有的资源；

——对儿童与环境产生的冲突进行调解；

——运用各种能够影响儿童改变的力量帮助儿童实现积极的改变；

——填写《儿童服务面谈记录表》。

6.2.2.4.1.2 间接介入的主要任务有：

——注意发掘和运用儿童所在社区的资源；

——协调和链接各种儿童服务的资源与系统；

——改变儿童所处的环境；

——促进儿童政策的改变；

——填写《可利用的资源列表》。

6.2.2.4.2 在介入过程中应注意：

——坚持以儿童为本的原则；

——考虑儿童的发展阶段和年龄特征；

——与儿童共同参与介入行动；

——介入行动与服务目标一致。

# 6.2.2.5 评估

6.2.2.5.1 在评估过程中应完成下列主要工作：

——根据服务内容选择适宜的评估方法（常用评估方法包括：基线测量法、任务完成情况测量法、目标实现程度测量法和介入影响测量法）；

——收集和分析相关资料；

——撰写评估结果；

——填写《儿童服务评估表》。

6.2.2.5.2 进行评估时应注意：

——儿童有哪些变化；

——服务过程中所运用的理论与技巧是否恰当和有效；

——明确要做哪些跟进工作。

# 6.2.2.6 结案

6.2.2.6.1 在结案阶段应完成下列主要工作：

——巩固儿童及其所处环境已有的改变；

——增强儿童独立解决问题的能力和信心；

——解除工作关系，妥善处理分离情绪；

——填写《儿童服务结案表》。

6.2.2.6.2 在结案时应注意：

——与儿童回顾服务的过程，确定结案时机是否成熟；

——提前告知儿童结案的时间，让儿童有心理准备，帮助儿童处理好离别情绪；

——提醒儿童学会自立，告诉儿童在需要时将继续提供帮助；

——让儿童理解自己的收获，正向表达感受。

# 6.2.3 服务方法

# 6.2.3.1 直接服务方法

6.2.3.1.1 以面对面的方式给儿童及其家庭提供个案服务和咨询。

6.2.3.1.2 以小组工作的方式给儿童及其家庭提供服务，包括支持性小组、治疗性小组、自助小组和任务小组等。

# 6.2.3.2 间接服务方法

6.2.3.2.1 通过整合现有的家庭、社区、学校和其他部门的资源，为儿童及其家庭提供服务。

6.2.3.2.2 通过动员、拓展的方式，为儿童争取新的正式及非正式资源。

6.2.3.2.3 收集和系统分析与儿童和其环境相关的信息，了解立法和制度的决策过程，反映儿童的诉求，进行政策倡导。

# 6.3 老年社会工作服务

# 6.3.1 服务内容

老年社会工作服务的内容主要包括救助服务、健康促进与维护、照顾安排、适老化环境改造、家庭辅导、精神慰藉、危机干预、社会支持网络建设、社区参与、老年教育、咨询服务、权益保障、政策倡导、老年临终关怀等。

# 6.3.1.1 救助服务

主要包括以下内容：

——评估老年人，特别是空巢、高龄、失能、计划生育特殊家庭老年人基本物质生活条件和经济状况；

——协助符合条件的老年人申请政府最低生活保障、特困人员供养、受灾人员救助、医疗救助、住房救助、临时救助等社会救助；

——协助有需要的老年人获得单位和个人等社会力量的捐赠、帮扶和志愿服务；

——提供相应的心理疏导、能力提升、社会融入等服务。

# 6.3.1.2 照顾安排

主要包括以下内容：

——组织开展老年人能力评估，包括日常生活活动、精神状态、感知与沟通、社会参与等方面内容，为老年人建立照顾档案；

——协助有需要的老年人获得居家照顾和社区日间照料等服务；

——协助有需要的老年人申请机构养老服务；

——协调老年人的长期照护安排，特别是居家照顾、社区日间照料和机构照顾之间的衔接；

——协助照顾者提升照顾技能。

# 6.3.1.3 适老化环境改造

主要包括以下内容：

——协调开展老年人居住环境安全评估；

——帮助老年人，特别是失能、失智等有需要的老年人及家庭申请政府与社会资助，改造室内照明、防滑措施、安装浴室扶手等，减少老年人跌倒等意外风险。

# 6.3.1.4 家庭辅导

要包括以下内容：

——协助老年人处理与配偶的关系；

——协助老年人处理与子女等的家庭内代际关系；

——提供老年人婚恋咨询和辅导。

# 6.3.1.5 精神慰藉

主要包括以下内容：

——识别老年人的认知和情绪问题，必要时协调专业人士进行认知和情绪问题的评估或诊断；

——为有需要的老年人提供心理辅导、情绪疏解、认知调节，帮助老年人摆脱抑郁、焦虑、孤独感等心理问题困扰；

——协助老年人获得家属及亲友的尊重、关怀和理解；

——帮助老年人适应角色转变，重新界定老年生活价值，认识人生意义，激发生活的信心和希望。

# 6.3.1.6 危机干预

主要包括以下内容：

——识别并评估老年人所面临的危机，包括危机的来源、危害程度、老年人应对危机的能力、以往应对方式及效果等；

——统筹制定危机干预计划，包括需要干预的问题或行为、可采用的策略、可获得的社会支持、危机介入小组的建立及分工、应急演练、信息沟通等；

——及时处理最迫切的问题，特别是自杀、伤及他人等可能危及生命安全的行为问题。必要时，协调其他专业力量的支援，对老年人进行身体约束或其他限制行为；

——进行危机干预的善后工作，包括对介入对象的回访、开展危机介入工作评估和小结、完善应急预案以预防同类危机的再发生等。

# 6.3.1.7 社会支持网络建设

主要包括以下内容：

——对老年人的社会支持网络进行评估，包括个人层面可给予支持的人数、类型、距离及所发挥的功能，以及社区层面老年人群的问题与需求、资源配置情况及需求满足情况；

——综合使用各种策略以强化老年人社会支持网络，包括个人增能与自助、家庭照顾者支持、邻里互助、志愿者链接、增强社区权能等；

——巩固社会支持网络成效，建立长效机制。

# 6.3.1.8 社区参与

主要包括以下内容：

——开展适合老年人的文化、体育、娱乐等各项活动，培养老年人兴趣团体，提升老年人的社会活跃度，丰富老年人的社会生活；

——组织老年人积极参与各项志愿服务，培育老年志愿者队伍，发展老年志愿服务团体；

——支持老年人参与社区协商，为社区发展出谋划策；

——拓展老年人沟通和社区参与的渠道，促进老年人群体的社会融合。

# 6.3.1.9 老年教育

主要包括以下内容：

——评估老年人兴趣爱好及教育需求；

——推动建立老年大学、老年学习社等多种类型的老年人学习机构和平台；

——开展有关健康教育、文化传统、安全防范、新兴媒介使用等方面的学习培训课程；

——鼓励和支持老年人组建各种学习交流组织，开展各种学习研讨活动，扩大老年人的社会交往范围；

——鼓励老年人将学习成果转化运用和传承，鼓励代际之间相互学习、增进理解。

# 6.3.1.10 咨询服务

主要包括以下内容：

——协调相关专业人士为老年人提供政策咨询、法律咨询、健康咨询、消费咨询等服务；

——完善老年人信息提供和问询解答的机制和流程。

# 6.3.1.11 权益保障

主要包括以下内容：

——维护和保障老年人财产处置和婚姻自由的权益；

——发现并及时举报老年人受虐待、遗弃、疏于照顾等权益损害事项；

——开展社会宣传和公众教育， 防止老年人受到歧视、侮辱和其他不公平、不合理对待；

——协助符合条件的老年人享受社区和机构的各项养老服务，获得老年人补贴和高龄津贴等。

# 6.3.1.12 政策倡导

主要包括以下内容：

——研究、分析与老年人相关的法律法规及社会政策中在制定和执行中的不完善与不合理内容，向相关职能部门提出政策完善建议；

——对社会公众进行教育、宣传，树立对老年人群体的客观、公正的社会评价。

# 6.3.1.13 老年临终关怀

主要包括以下内容：

——开展生命教育，帮助老年人树立理性的生死观；

——协调医护人员做好临终期老年人的生活照料和痛症管理；

——密切关注老年人的情绪变化，提供相应的心理支持；

——协助老年人完成未了心愿及订立遗嘱、器官捐献等法律事务；

——协助老年人及家属、亲友和解和告别等事宜；

——协调为老年人提供精神层面的支持；

——为有需要的老年人及家属提供哀伤辅导服务。

# 6.3.2 服务方法

# 6.3.2.1 基础方法

可以根据实际情况综合运用个案工作、小组工作、社区工作等社会工作直接服务方法及社会工作行政、社会工作研究等间接服务方法。

# 6.3.2.2 针对特定需要的介入方法

# 6.3.2.2.1 缅怀治疗

6.3.2.2.1.1 协助老年人缅怀过去，找回以往的正面事件和感受，从正面的角度去理解和面对过去的失败与困扰，从而肯定自己，适应现在的生活状况。

6.3.2.2.1.2 主要适用于帮助老年人缓解抑郁、轻度失智等问题。

# 6.3.2.2.2 人生回顾

6.3.2.2.2.1 引导老年人通过生命重温，帮助老年人处理在早期生活中还没有妥善处理的问题，从而解决长期的心结。

6.3.2.2.2.2 主要适用于帮助老年人处理长期的情绪问题。

# 6.3.2.2.3 现实辨识

6.3.2.2.3.1 通过向老年人提供持续的刺激和适当的环境提示，帮助他们与现实环境接轨。

6.3.2.2.3.2 主要适用于预防和缓解老年人认知混乱、记忆力衰退。

# 6.3.2.2.4 动机激发

6.3.2.2.4.1 通过协助老年人接触他人、参加群体活动，激发老年人对现在和未来生活的兴趣。

6.3.2.2.4.2 主要适用于预防、缓解老年人社交能力受损、负面情绪等。

# 6.3.2.2.5 园艺治疗

6.3.2.2.5.1 组织和协助老年人参与园艺活动，接触自然，舒缓压力，复健心灵。

6.3.2.2.5.2 主要适用于预防和缓解老年人身体和精神的衰老。

# 6.3.2.2.6 照顾管理

6.3.2.2.6.1 综合评估老年人的需求，并计划、统筹、监督、再评估和改进服务，实现对老年人持续、全面的照顾。

6.3.2.2.6.2 主要适用于需要长期照护的老年人，以及具有多重问题和复杂需求的老年人。

# 6.3.3 服务流程

# 6.3.3.1 接案

在接案过程中应完成下列工作，包括但不限于：

——收集老年人资料；

——了解老年人的问题和需要，决定是否需要紧急介入；

——评估老年人的问题解决是否在自身的能力范围和机构能力范围内，必要时予以转介；

——与老年人或主要照顾者建立专业关系。

# 6.3.3.2 预估

在预估过程中应完成下列工作，包括但不限于：

——优先评估老年人面临的风险，如健康、受虐、抑郁、自杀等；

——根据实际情况，协调进行跨专业、综合性评估，包括老年人的问题、需求和资源状况等；

——与老年人共同决定解决问题的优先次序。

# 6.3.3.3 计划

在计划过程中应完成下列工作，包括但不限于：

——邀请老年人及其家庭参与服务计划制定；

——设定服务计划的目的和目标；

——目标的制定应符合具体、可衡量、可达成、可评估、有时限的SMART原则；

——制定介入策略、行动步骤及进度安排；

——拟定预期存在的困难、风险及其应对策略和预案；

——明确社会工作者、老年人和照顾者各自的任务和角色；

——制定过程评估和成效评估计划及指标；

——拟定服务所需的人力、经费、设备设施等资源保障。

# 6.3.3.4 介入

在介入过程中应完成下列工作，包括但不限于：

——促使老年人、家庭及相关人员学会运用现有资源；

——对老年人与环境产生的冲突进行调解；

——运用各种能够影响老年人改变的力量帮助老年人实现积极的改变；

——采用优势视角，鼓励和协助老年人发挥潜能：

——注意发掘和运用老年人所在社区或机构的资源；

——协调和链接各种老年人服务的资源和系统；

——促进老年人所处的环境的改善；

——促进老年人政策的改善。

# 6.3.3.5 评估

在评估过程中要完成下列工作，包括但不限于：

——根据服务计划中制定的过程评估和成效评估计划开展评估；

——采取多种方式收集和分析与服务相关的资料，包括客观资料、主观感受与评价等；

——撰写评估报告。

# 6.3.3.6 结案

在结案过程中应完成下列工作，包括但不限于：

——根据服务效果和具体情况确定能否结案；

——巩固老年人及所处环境已有的改变；

——增强老年人独立解决问题的能力和信心；

——避免或妥善处理因结案产生的负面情绪；

——结案后提供跟进服务。

# 6.4 志愿服务

# 6.4.1 建立志愿服务队伍

根据社会工作和志愿服务站服务需要招募、使用专业志愿者，建立志愿服务队伍，做好志愿者的登记、培训、服务项目研发、服务项目记录、激励、评价等工作。

# 6.4.2 支持引导志愿服务

支持引导志愿服务支持引导志愿服务应做到：

——全面联动志愿者，实现信息联通、资源联享、活动联办、服务联供；

——开展志愿者日常管理培训，对于专业性要求高的志愿服务活动，要强化专业知识和技能培训，不断提高志愿者能力素质；

——针对志愿者技能、特长和提供服务时间等信息，与群众需求有机结合，实现志愿服务供需有效对接，全面提高志愿服务水平；

——有针对性地做好志愿服务规划，设计服务项目，开展服务活动，切实使服务对象受益。

——推进“万名大学生志愿服务基层项目”，以易地扶贫搬迁安置点为重点，选派人员开展社会工作。

# 6.5 培育和发展当地社会组织

社会工作和志愿服务站应完成下列工作，包括但不限于：

——培育骨干社工、持证社工；

——孵化县级注册社会工作组织；

——备案乡镇人民政府（街道办事处）社区社会组织；

——培育社区社会组织、社区志愿组织。

# 7 服务质量控制

# 7.1 建立质量控制机制

建立质量控制机制应考虑：

——制定服务质量目标。将标准化服务质量控制与个性化服务质量目标相结合，对有特定要求的服务对象及其家庭、服务项目或过程，编制特定服务质量计划或控制程序；

——制定服务质量规范。从服务内容、服务程序和服务方法等方面制定具体质量规范。

# 7.2 服务质量过程控制

服务质量过程控制应做到：

——按照服务计划和相关流程开展；

——识别、分析对服务质量有重要影响的关键过程并加以控制；

——真实、全面、及时、准确记录社会工作和志愿服务站服务情况。

# 7.3 建立个案研讨制度

对重点、难点服务对象的服务资格评定、需求评估、服务计划制定、资源链接等，可通过集体会议的方式，开展个案讨论研究。形成集体决定，最大限度保障服务专业性和资源配置合理性。

# 7.4 畅通服务投诉渠道畅通

服务投诉渠道应做到∶

——严格执行服务投诉与争议处置制度；

——公开服务投诉方式，及时收集服务过程和服务质量相关的投诉或建议；

——对收到的投诉和建议及时予以回应和反馈；

——根据意见和建议，采取有效措施，改进服务工作，优化服务过程，完善服务制度。

# 7.5 建立督导制度

由资深社会工作者督促、训练和指导社会工作从业人员科学开展专业服务，有效承担工作职责，保障服务对象权益，实现专业成长，促进行业发展的服务过程。提供督导的人员是从事社会工作的工作人员，不是独立另设的一种职级或职称。

7.5.1 督导内容

# 7.5.1.1 行政性督导

指导督导对象明确工作职责，增强组织认同，积极面对组织管理中的挑战，有效利用组织服务资源，达成组织服务使命。主要包括但不限于以下内容：

——招募与引导社会工作者；

——拟定工作计划与分配任务；

——工作授权、协调与沟通；

——工作监督、总结和评估；

——协调专业关系、促进团队协作；

——化解矛盾冲突、开展危机管理；

——提供管理建议、促进组织完善。

7.5.1.2 教育性督导

提高督导对象的工作胜任力，及时发现服务知识和技巧的不足，增强专业反思和实务能力，确保有效服务。主要包括但不限于以下内容：

——强化专业价值；

——教导专业伦理和专业反思技巧；

——教导专业理论和实务知识；

——教导社会问题分析和社会政策知识；

——教导组织管理和项目管理知识；

——教导自我管理、团队协作和沟通等知识；

——识别并制止违反法律法规、专业价值、专业伦理和其他损害服务对象权益的行为。

7.5.1.3 支持性督导

通过提供压力疏导和情感支持，激发督导对象工作热情，营造安全和信任的工作氛围，提高督导对象的工作成就感、自我价值感和专业归属感。主要包括但不限于以下内容：

——协助督导对象适应和处理工作中的挫折、不满、失望、焦虑等各种情绪；

——协助督导对象探索专业成长道路，制定职业生涯规划，创造专业成长机会；

——协助督导对象发现工作成效和服务空间，激发督导对象的工作动力；

——协助督导对象获得专业满足感和价值感，促进其对专业的认同。

7.5.2 基本要求

——具备社会工作从业资格；

——具有不少于5年所督导服务领域的实务经验；

——掌握所督导领域的专业知识技能和有关政策法规；

——掌握开展督导的方法与技巧；

——每年接受不少于90学时的继续教育。

# 7.5.3 督导比例要求

——承接贵州省社会工作和志愿服务的社会组织应为项目从业人员配置督导；

——承接贵州省社会工作和志愿服务的社会组织应结合服务实际和专业发展，每名督导同期督导的服务阵地至少2个，不超过5个；

——督导者宜为服务组织在职人员；特殊情况下，可采用外聘的方式。

# 7.6 成效评估

# 贵州省社会工作和志愿服务站服务成效评估工作参照《社会工作服务项目绩效评估指南》（MZ/T 059—2014）执行。