

养老机构社会工作服务规范

Specification for social work services in senior care organization

2016 - 11 - 30 发布

2017 - 01 - 01 实施

天津市市场和质量管理监督管理委员会 发布

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由天津市民政局提出并归口。

本标准起草单位：天津市兰湾社会工作服务中心、天津市民政局、天津市社会工作协会。

本标准主要起草人：徐若兰、张清玲、王兴友、杨丽荣、丛永健、唐忠新、杨云娟、孙兆元、戴开保。

本标准于2016年11月首次发布。

养老机构社会工作服务规范

1 范围

本标准规定了养老机构社会工作服务术语和定义、岗位设置与人员要求、服务设施与服务设备、服务对象、服务内容、服务方法与服务流程、服务评估与服务管理、队伍建设与服务环境。

本标准适用于天津市各类为老年人提供养护、康复、托管等服务的养老机构内部社会工作的服务。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 064-2016 老年社会工作服务指南

DB12/T 526-2014 天津市养老机构服务规范

社会工作者职业道德指引

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

老年社会工作 social work for the elderly

老年社会工作以老年人及其家庭为对象，旨在维持和改善老年人的社会功能、提高老年人生活和生命质量的社会工作服务。

3.2

个案工作 social case work

个案工作是运用专业的知识、方法和技巧，通过专业工作，帮助遭遇困难的单个人或者家庭发掘和运用其周围的资源，改善个人与社会环境之间的适应状况，实现对人的尊重和肯定的专业方法。

3.3

小组工作 social group work

小组工作由社会工作者策划与指导，通过小组活动过程及组员之间的互动和经验分享，帮助小组组员改善其社会功能方面，促进其转变和成长，以预防和解决有关社会问题的专业方法。

3.4

社会工作督导 social work supervision

社会工作督导是由机构内资深的社会工作者，对机构内新进的工作人员、一线初级工作人员、实习生及志愿者，通过一种定期和持续监督、指导、传授专业服务的知识与技术，以增进其专业技巧，进而促进他们成长并确保服务质量的活动。

3.5

专业社工 professional social workers

专业社工是遵循社会工作的价值准则、运用社会工作专业方法从事职业性社会工作服务，接受社会工作专业学历教育或持有全国社会工作者职业水平证书的人员，在我国又称社会工作人才或社会工作专业人才，属于专业技术人员，纳入专业技术人员管理，国际惯例称之为社会工作者。

4 岗位设置与人员要求

4.1 岗位设置

4.1.1 服务岗位设置

4.1.1.1 专业社工应面向服务对象的需求开展社会工作服务。

4.1.1.2 专业社工与入住老年人配比率不少于1: 100。

4.1.2 管理岗位设置

4.1.2.1 机构管理层中宜配备不少于1名专业社工。

4.1.2.2 机构应有负责社会工作事务的职能部门。

4.2 人员要求

4.2.1 职业道德

应遵守《社会工作者职业道德指引》。

4.2.2 人员资质

应至少具备以下资质之一：

- a) 获得国家颁发的社会工作者职业水平证书；
- b) 具备国家承认的社会工作专业专科及以上学历。

4.2.3 相关知识

4.2.3.1 应掌握涉及老年人有关的法律、法规和政策。

4.2.3.2 应掌握与老年人社会工作服务相关的理论知识、技能和专业方法。

4.2.4 人员考核

主要包括职业道德、专业伦理、业务能力、服务效果等方面。

5 服务设施与服务设备

5.1 社会工作办公室（科、站）

5.1.1 应有固定且独立的办公场所和必备的设施设备。

5.1.2 应有醒目的标识，设置宣传栏。

5.1.3 应有工作人员照片和职责。

5.1.4 应有服务规范、服务范围和服务流程。

5.2 个案工作室

5.2.1 机构应设有个案辅导室或心理咨询室。

5.2.2 个案工作室应在10~20m²，配备舒适的座椅、沙发和茶几，环境应相对私密，避免被干扰和打断。

5.3 小组工作室

5.3.1 机构应设有小组工作室，也可整合其他活动室的使用功能。

5.3.2 小组工作室应在30~40m²，应配备座椅、桌子、储物柜及多媒体设备。

6 服务对象

服务对象包括：

- a) 养老机构入住的老年人；
- b) 老年人亲属包括老年人子女或其监护人；
- c) 养老机构从事老年人服务的工作人员。

7 服务内容

7.1 针对养老机构入住的老年人的服务

7.1.1 应对入住老年人进行评估，主要包括健康状况、饮食习惯、娱乐爱好、个人性格、心理状态、社会经历、社会关系及对机构的需求等。

7.1.2 应按照 DB12/T 526-2014 的规定，将老年人护理等级分为生活自理老年人、生活部分自理老年人、生活完全不能自理老年人。

7.1.3 生活自理与生活部分自理老年人的服务应包括以下内容：

- a) 负责建立老年人入住档案；
- b) 主动关注老年人的情绪及心理状态，及时协助解决相关问题；
- c) 搭建老年人社会交往和社会参与平台，构建良好的社会支持网络；
- d) 听取老年人对服务的意见和建议，并及时给予反馈。

7.1.4 生活完全不能自理老年人的服务应包括以下内容：

- a) 负责建立老年人入住档案；
- b) 主动关注老年人的情绪及心理状态，及时协助解决相关问题；
- c) 搭建老年人社会交往和社会参与平台，构建良好的社会支持网络；
- d) 协助老年人力所能及地参与机构活动；
- e) 为生命活动即将终结的老年人提供缓解性、支持性的服务，使临终老年人尽可能享有生命质量，包括但不限于生活指导、心理疏导、哀伤辅导、身后事处理。
- f) 听取老年人对服务的意见和建议，并及时给予反馈。

7.2 针对老年人亲属，包括老年人子女或其监护人的服务

7.2.1 协助老年人亲属与机构签订服务委托协议；

7.2.2 协助老年人亲属与老年人之间的沟通、问题处理；

7.2.3 为有需要的老年人亲属提供哀伤辅导和参与丧葬后事；

7.2.4 听取老年人亲属对机构的意见和建议，并及时给予反馈。

7.3 针对从事老年人服务的工作人员的服务

7.3.1 关注工作人员的职业倦怠；

7.3.2 提供心理慰藉服务；

7.3.3 提供压力疏导服务；

7.3.4 搭建工作人员与老年人的沟通平台。

8 服务方法与服务流程

8.1 服务方法

8.1.1 老年个案工作

应针对有需要的老年人个人与家庭提供个案辅导。个案工作流程参见附录A。包括但不限于以下方法：

- a) 缅怀往事疗法；
- b) 人生回顾疗法。

8.1.2 老年小组工作

应依据老年人的身体状况、精神健康和行为能力等，开展小组活动。小组工作流程参见附录B。包括但不限于以下方法：

- a) 动机激发小组；
- b) 现实辨识小组。

8.2 服务流程

应按照MZ/T 064-2016的规定执行。

9 服务评估与服务管理

9.1 服务评估

9.1.1 评估应包括以下内容：

- a) 对专业知识和能力的评估；
- b) 对职业操守的评估；
- c) 对服务成效的评估；
- d) 对服务项目效果的评估；
- e) 对养老机构社会工作服务体系的评估。

9.1.2 评估应采取以下方法

- a) 自我评估；
- b) 服务对象评估；
- c) 机构内部评估；
- d) 第三方评估。

9.2 服务管理

应按照MZ/T 064-2016的规定执行。

10 队伍建设与服务环境

10.1 队伍建设

10.1.1 专、兼职社会工作督导及督导制度

社会工作督导，应是在老年服务领域从事社会工作服务满三年（含三年）的社会工作者，能为社会工作者和志愿者提供行政、教育和支持性督导。社会工作督导流程参见附录C。

10.1.2 机构内部、外部组成的志愿者队伍

为老服务志愿者制度，应按找MZ/T 064-2016的规定执行。

10.2 服务环境

养老机构社会工作服务的开展，主要包括老年人权益保障、社会工作职业化发展等政策环境；社会力量、媒介、社区支持等社会环境。

附录 A
(资料性附录)
个案工作流程

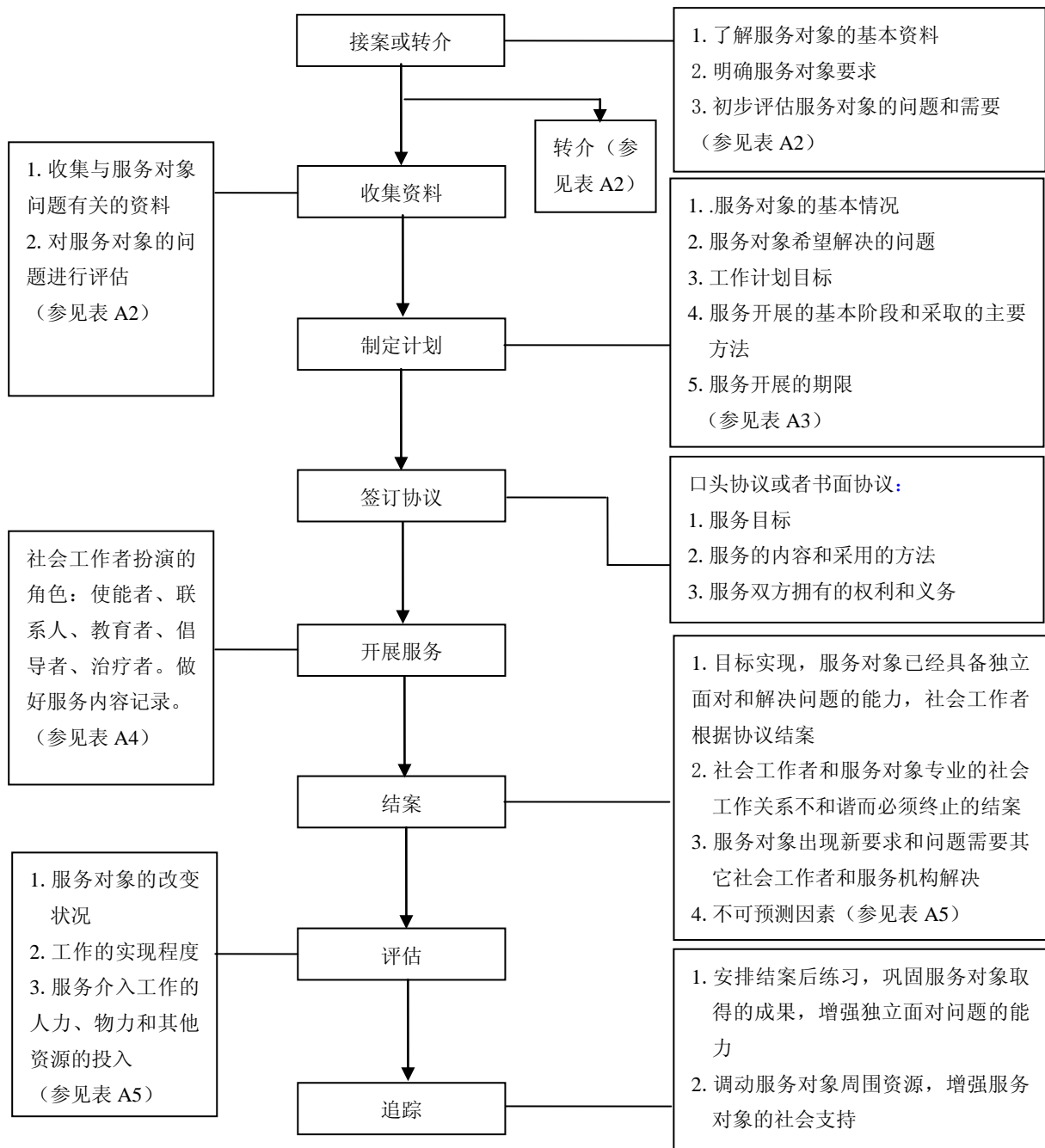


图 A.1 个案工作流程

表 A.1 个案接案/转介评估记录表

编号:

案主基本资料							
个案姓名:		性别:		年龄:			
曾从事职业:		家庭住址:		宗教信仰:			
爱好/习惯:		文化程度:		婚姻状况:			
社会工作者姓名:		接案日期:		转介日期:			
个案来源: <input type="checkbox"/> 本人申请 <input type="checkbox"/> 家属/亲朋申请 <input type="checkbox"/> 其他(请注明):							
接案/转介原因说明:							
疾病: <input type="checkbox"/> 健康状况良好 <input type="checkbox"/> 血压高/低 <input type="checkbox"/> 眼疾,如白内障 <input type="checkbox"/> 帕金森症 <input type="checkbox"/> 气管病 <input type="checkbox"/> 心脏病 <input type="checkbox"/> 关节炎 <input type="checkbox"/> 糖尿病 <input type="checkbox"/> 中风 <input type="checkbox"/> 肾病 <input type="checkbox"/> 老年痴呆 <input type="checkbox"/> 癌症 <input type="checkbox"/> 失明 <input type="checkbox"/> 失聪/部分失聪 <input type="checkbox"/> 肢体残疾 <input type="checkbox"/> 精神病,请注明: <input type="checkbox"/> 疼痛症状,请注明: <input type="checkbox"/> 其他,请注明:							
自理能力: <input type="checkbox"/> 自理 <input type="checkbox"/> 部分自理 <input type="checkbox"/> 完全不能自理							
近期身体状况: <input type="checkbox"/> 转好 <input type="checkbox"/> 与往常比无改变 <input type="checkbox"/> 有下降 有没有特殊状况(请注明):							
最近六个月有没有以下事件发生: <input type="checkbox"/> 自己健康有转变 <input type="checkbox"/> 家人健康有转变 <input type="checkbox"/> 自己及家人经济状况转变 <input type="checkbox"/> 亲人去世 <input type="checkbox"/> 婚姻状况转变 <input type="checkbox"/> 同住的室友有变化 <input type="checkbox"/> 搬家 <input type="checkbox"/> 其他,请注明:							
主要照顾者资料							
姓名	关系	年龄	性别	职业	是否同住	联系方式	备注
社会工作者评估							
个案性质: <input type="checkbox"/> 危机介入 <input type="checkbox"/> 一般事件							
服务对象问题: <input type="checkbox"/> 生活自理能力 <input type="checkbox"/> 健康问题 <input type="checkbox"/> 生活适应 <input type="checkbox"/> 记忆及认知问题 <input type="checkbox"/> 情绪困扰 <input type="checkbox"/> 人际关系及支援 <input type="checkbox"/> 行为及精神问题 <input type="checkbox"/> 善别/临终关怀服务 <input type="checkbox"/> 经济困难 <input type="checkbox"/> 其他,请注明:							
个案接案评估或转介理由:							
接触/会谈目标:							
接触/会谈计划:							
接触/会谈过程记录:							
督导或机构领导意见:							
						签名:	日期:

注: 相关格式中的内容, 写不下的可另加页。

表 A.2 个案工作计划表

编号:

一、服务对象基本情况（生理、心理、社会经济状况等）

二、服务对象基本需求

三、介入模式

四、介入计划

次数	时间	地点	目标	内容	介入技巧
1					
2					
...					

五、社会工作者角色（教育者、支持者、倡导者等）分析

督导或机构领导意见:

签名:

日期:

注：相关格式中的内容，写不下的可另加页。

表 A.3 个案工作内容记录表

编号:

姓名		接案日期		社会工作者姓名	
服务时间		次别		形式	
介入目标					
服务过程记录					
下一步跟进计划					
评估					
督导或机构领导意见: <div style="text-align: right;">姓名: 日期:</div>					

注：相关格式中的内容，写不下的可另加页。

表 A. 4 个案结案评估记录表

编号:

一、基本资料（姓名、性别、年龄、文化程度、婚姻状况、身体状况等）

二、背景资料（个人经历及家庭背景等）

三、主要问题（身体问题、心理状况、家庭问题、社会交往问题等）

四、问题分析

五、服务情况

1. 服务时间：由 _____ 到 _____

2. 电话访谈：____ 次 面谈：____次 普通接触：____次

六、结案原因

1. 工作目标已经达到，服务对象具备独立面对和解决问题的能力

2. 专业的社会工作关系不和谐，必须终止服务

3. 出现新的要求和问题需要其它社会工作者和服务机构解决

4. 由于不可测因素需要结束服务 请说明：_____

六、服务计划（包括目的、目标和介入行动具体计划等方面）及介入过程

七、服务评估

1. 服务对象改变现状:

2. 介入工作反思:

3. 跟进服务计划:

4. 服务对象意见:

八、个案反思

督导或机构领导意见:

签字:

日期:

注: 相关格式中的内容, 写不下的可另加页。

附录 B
(资料性附录)
小组工作流程

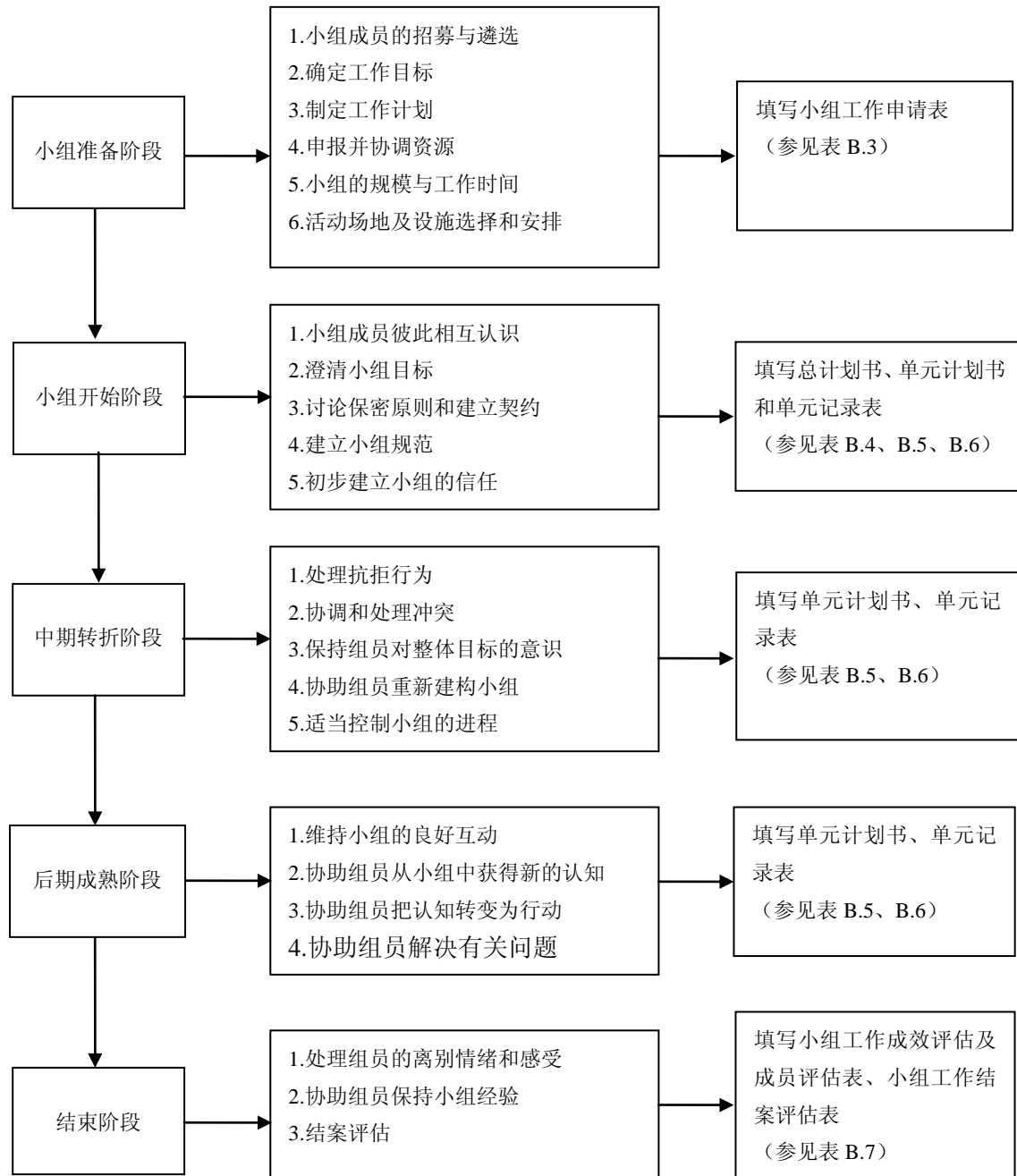


图 B.1 小组工作流程图

表 B.1 小组工作策划内容框架

主要环节	基本内容
理 念	总体目标
组 员	健康状况、特征、年龄、教育背景、需要解决的问题等
小组的特征	性质；时间（长期/短期）；规模、人员组合；小组活动的频率和时间
明确的目的	各具体目标
初步确定的程序计划和日程	每次活动计划草案；程序活动；时间、每次活动的特点；活动的具体目的；社会工作者的责任；活动准备；需要的器材、设备；每次活动需要的费用等
招募计划	按机构的规则制定小组建立的程序；组员的来源；宣传、招募方法；允许的招募时间
需要的资源	器材；地点；设备；人力资源等
预料中的问题和应变计划	小组组员的问题；机构医护人员的问题；小组社会工作者或者机构的问题等
预 算	程序；器材；人力等
评估方法	评估的范围；评估的方法

表 B.2 小组工作申请表

名 称		类 型	
对 象		人 数	
活动时间		活动次数	
活动地点			
背 景			
目的及目标			
活动内容			
经费预算			
申请人（签名）： 日期：			

注：相关格式中的内容，写不下的可另加页。

表 B.3 小组工作总计划书

名 称		类 型			
对 象		人 数			
时 间		总 节 数			
地 点					
人员（社会工作者、 志愿者、其他）					
背 景					
目的及目标					
小节安排	节数	日期	主题	目标	内容
				
评估方法					
招募方法					
问题预估及 解决方法					
经费预算					
计划人：（签名）_____					
日期：___年___月___日					

注：相关格式中的内容，写不下的可另加页。

表 B.4 小组工作各小节计划书

主题			人数		
节数			时间		
地点					
人员安排					
目标					
流程安排	环节	时间	目的	内容	物资
				
问题预估及解决方法					
计划人（签名）： 日期：					

注：相关格式中的内容，写不下的可另加页。

表 B.5 小组工作各小节记录表

主题				节数	
人数				时间	
地点					
人员安排					
目标					
流 程 记 录	环节	内容	组员反应及过程		专业技巧
				
目标达成情况					
反思					
记录人（签名）： 日期：					

注：相关格式中的内容，写不下的可另加页。

表 B.6 小组工作评估报告

名 称		类 型	
对 象		人 数	
时 间		节 数	
地 点			
筹备工作情况			
人员出席情况			
目标达成情况			
内容方式的适合度			
人员分工情况			
工作人员表现			
组员表现			
其他意见			
经费使用情况			
总结人（签名）： 日期：			

注：相关格式中的内容，写不下的可另加页。

附 录 C
(资料性附录 C)
社会工作督导流程

表 C.1 社会工作督导流程

名称	内 容	技 巧
督导前期	相互熟悉、了解基本情况、说明目的方法	相互契合、表示关心
开展期	建立互相信任和双方同意的督导形式，一起分享督导目的、期望和要求	共同面对问题，订立协议，开展话题，聆听、包容、提问、保持沉默技巧
工作期	与被督导者分享实践经验与感受，答疑解惑，指导工作	同感与分享，自然回应
终结期	总结阶段服务，回顾被督导者学习成长过程促进提高。	分享、反思督导形式、结构和议程

参 考 文 献

- [1] 社会工作者继续教育办法 2009-09-07 民政部
- [2] 社会工作者职业道德指引 2012-12-28 民政部
- [3] 全国社会工作者职业水平考试教材编写组:《全国社会工作者职业水平考试指导教材》,中国社会科学出版社,2015年版
- [4] 方青、赵怀娟编著《老年社会工作》,安徽师范大学出版社,2012年版
- [5] 吴华、张韧韧主编 21世纪全国高等院校公共管理类规划教材《老年社会工作》,北京大学出版社,2011年版
- [6] 人社部《关于印发民政事业单位岗位设置管理指导意见的通知》人社部发[2008]84号
- [7] 黄耀民 陈景亮 陈莹/著《人口老龄化与机构养老模式研究》吉林大学出版 2012-01
- [8] 范明林 张钟汝 《老年社会工作》[M].上海:上海大学出版社,2005
- [9] 王思斌主编 《社会工作概论》(第二版)[M].北京:高等教育出版社,2006
- [10] 许莉娅主编《个案工作》(第二版)[M].北京:高等教育出版社,2013.
-

