

ICS 03.080
A 12
备案号: 51809-2016

DB50

重 庆 市 地 方 标 准

DB 50/ T 716—2016

养老机构社会工作服务规范

Specification for social work service in senior care organization

2016 - 11 - 20 发布

2017 - 02 - 01 实施

重庆市质量技术监督局 发布

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由重庆市民政局提出并归口。

本标准起草单位：重庆市第三社会福利院。

本标准主要起草人：唐培灵、税清梅、康玮、何波、唐娇华、张晓兰、黄瑞林、马志坤。

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的术语和定义、服务保障、服务要求、服务方法、服务提供、服务改进。

本标准适用于养老机构提供的社会工作服务。

注：养老机构社会工作服务对象包括入住养老机构的老年人及其家人、养老机构工作人员。养老机构社会工作核心是老年社会工作。

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，仅所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。

GB/T 29353 养老机构基本规范

MZ/T 032 养老机构安全管理

《社会工作者职业道德指引》

《社会工作者继续教育办法》

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准。

3.1

养老机构 senior care organization

为老年人提供生活照料、膳食、康复、护理、医疗保健等综合性服务的各类组织。

[GB/T 29353-2012, 定义 3.1]

3.2

社会工作服务 social work service

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提供困难救助、矛盾处理、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。

[MZ/T 059-2014, 定义 2.1]

3.3

社会工作专业人员

社会工作者 social worker

通过全国社会工作者职业水平评价，提供专业社会工作服务的人员。

4 服务保障

- 4.1 养老机构的运行符合 GB/T 29353 规定。
- 4.2 养老机构的安全管理符合 MZ/T 032 规定。
- 4.3 养老机构应配备与服务相适应的工作人员，设置社会工作专、兼职岗位，建立包括康复、护理、心理、社会工作等跨学科专业团队，做到分工明确、优势互补、团队合作。
- 4.4 养老机构应进行社会工作行政管理，制定老年人权益保障制度，完善社会工作服务规范和程序，记录并保存服务档案。
- 4.5 养老机构应传授社会工作专业知识和技术，提高社会工作者专业技巧。
- 4.6 养老机构应关注社会工作者及其他工作人员的思想与职业操守，给予情绪支持，提供心理健康支持。
- 4.7 社会工作者应遵守《社会工作者职业道德指引》，保持良好的职业道德。
- 4.8 社会工作者应按照《社会工作者继续教育办法》，接受继续教育，提高职业素质和专业服务能力。

5 服务要求

- 5.1 社会工作服务应体现以人为本、助人自助的价值观和平等、尊重、接纳、保密的工作原则。
- 5.2 社会工作服务应依据社会工作专业理论，适当运用社会工作专业方法和技巧，预防和减缓老年人生理、心理和社会功能的衰退，恢复老年人受损的社会功能和社会关系，协助老年人解决生理、精神、情感和经济等方面的问题，挖掘老年人潜能，提高老年人自助能力，使老年人能够参与社会生活，幸福安度晚年。

6 服务方法

6.1 直接服务方法

- 6.1.1 社会工作者通过个案工作，为老人提供有针对性的物质和心理方面的支持。如怀旧与生命回顾、临终关怀等。服务对象基本信息表、个案工作结案表可参见附录 A 中表 A.1、A.2。
- 6.1.2 社会工作者协助、引导小组工作，为老年人小组服务。如老年人文体康乐及教育性小组等。每次小组服务时间不宜超过 60 min，小组工作老年人人数不宜超过 20 人。小组工作计划表、小组工作内容记录表可参见附录 A 中表 A.3、A.4。
- 6.1.3 社会工作者应分析评估院（舍）老年人基本需求，组织有计划地参与社区行动，以院（舍）方式为老年人集体服务。社区工作计划书、社区工作总结可参见附录 A 中表 A.5、A.6。

6.2 间接服务方法

- 6.2.1 养老机构通过整合、动员、拓展的方式，为老年人争取新资源，促进社会资源合理分配。
- 6.2.2 养老机构应收集和系统分析与老年人及其环境相关的信息，总结推广老年社会工作服务实践经验，提出可持续发展的思考与建议。
- 6.2.3 养老机构应了解社会政策，反映老年人诉求，进行政策倡导和决策影响，使得社会福利政策、制度更能够反映老年人需求。

7 服务提供规范

7.1 老年人入住养老机构时的社会工作服务

7.1.1 养老机构应进行老年人入住评估，包括：老年人日常生活自我照顾能力（ADL）、老年人工具性日常独立生活能力（IADL）等。

7.1.2 养老机构应了解老年人入住时的心理感受及社会功能，初步收集老年人及其家人信息，初步明确社会工作服务对象。

7.2 老年人入住养老机构后的社会工作服务

7.2.1 接案

通过面谈等方式，收集与老年人有关的信息，探索老年人的问题、需要等，初次与老年人建立互信的专业关系。

7.2.2 预估

在对老年人状况调查与分析基础上，发现和识别老年人问题的成因；识别老年人及其所处环境中的积极因素和消极因素。

7.2.3 计划

根据预估，与老年人一起制定渐进式、科学合理的计划，明确社会工作服务的长期、中期、短期目标，措施、行动步骤及进度安排等。

7.2.4 介入

选择适宜的介入方法，优化老年人整个生态，挖掘能影响老年人改变的力量，促使老年人学会运用现有资源，促进改变。

7.2.5 评估

对老年社会工作服务的过程和结果进行评估，检查服务是否达到计划目标，宜用可量化的方式呈现社会工作服务的效果。

7.2.6 结案

根据评估结果，提供后续服务，包括：

——达到预期目标正常结案，让老年人回顾服务过程、理解收获，正向表达感受；提醒老年人自立，增加其独立解决问题的能力 and 信心。

——未达到预期目标结案，应分析原因，修正计划或转介服务，必要时可终止社会工作服务。

应跟踪老年人的社会适应情况，巩固老年人及其所处环境已有的改变；以确保老年人真正回归并适应社会生活。

7.3 老年人离开养老机构时的社会工作服务

7.3.1 应使老年人明白改变生活环境的原因及必要性，做好心理准备；必要时帮助老年人评估新环境的资源状况。

7.3.2 对于临终老年人，应丰富临终老年人有限的生命、提高生命终端的生活质量。社会工作者应进行临终老年人心理辅导，帮助临终老年人回顾人生、达成临终愿望。

8 服务改进

8.1 养老机构宜建立服务质量管理体系，应建立服务质量评估指标、意见反馈与投诉处理机制和持续改进机制。

8.2 养老机构应建立社会工作督导，通过定期、持续的监督、指导，保障社会工作服务质量。

附 录 A
(资料性附录)
社会工作服务记录表

表A.1至表A.6给出了社会工作服务记录表的样式。

表A.1 服务对象基本信息表

服务对象姓名:		性别:		年龄:			
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):							
转介/接案原因说明							
服务对象基本资料							
曾从事职业:			籍贯:			宗教信仰:	
爱好/习惯:					与家人关系:		
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
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/部分失明 <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"/> 完全自理,能行走 <input type="checkbox"/> 半自理,能行走 <input type="checkbox"/> 半自理,不能行走 <input type="checkbox"/> 完全不自理							
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:							
社会工作服务评估							
个案性质: <input type="checkbox"/> 危机介入 <input type="checkbox"/> 一般事件							
介入范畴: <input type="checkbox"/> 情绪困扰 <input type="checkbox"/> 经济困难 <input type="checkbox"/> 健康问题 <input type="checkbox"/> 生活适应 <input type="checkbox"/> 跌倒危机 <input type="checkbox"/> 长者被虐 <input type="checkbox"/> 护老者支援服务 <input type="checkbox"/> 人际关系及支援 <input type="checkbox"/> 善别/善终服务 <input type="checkbox"/> 行为及精神问题 <input type="checkbox"/> 自我照顾问题 <input type="checkbox"/> 记忆及认知问题 <input type="checkbox"/> 居住环境危机 <input type="checkbox"/> 服务申请及支援 <input type="checkbox"/> 其他:							
介入计划:							
督导意见:							

表A.2 个案工作结案表

服务对象姓名		社会工作者姓名	
服务时间段	至	服务次数	
服务对象的主要问题			
社会工作服务的主要工作			
服务对象的现状(本人陈述)			
服务对象的现状(服务对象的主要关系人/合作机构陈述)			
跟进服务计划			
督导意见			

表A.3 小组工作计划表

小组基本信息	小组名称： 小组开展时间、节数： 开展地点： 小组特征： 小组人数：					
小组开展背景及	小组背景					
理论架构	理论架构					
小组工作目标						
小组活动具体计划	节数	日期时间	目的	内容	工作者角色	物资
	第一节					
	第二节					
	第三节					
	……					
预计困难和方法						
评估方法						
资金预算	(明确资金总额以及资金使用明细)					

表A.4 小组工作内容记录表

活动名称		活动时间	
活动地点		服务对象人数	
本节目标			
过程记录			
困难和解决方案			
社会工作服务评估及反思			

表A.5 社区工作计划书

活动名称		活动编号	
活动背景	活动背景		
	需求分析		
	理论基础		
活动目标			
服务对象			
活动具体安排			
物资与资金			
预计困难与解决方法			
督导建议	<p>督导（签名）： 日期： 年 月 日</p>		

表A.6 社区工作总结

活动名称		报名人数	
活动编号			
时间		实际参与人数	
负责人			
过程回顾			
社会工作服务评估	效果评估		
	参与者评估		
	工作人员评估		
社会工作服务反思与跟进			