



深圳市社联社工服务中心

SHENZHEN SHELIAN SOCIAL WORK SERVICES CENTER

文件编号：SLFWGL-009 号

服务标准与流程指引

第一章 总 则

第一条 理念

为践行深圳市社联社工服务中心（以下简称“机构”）的组织使命和专业伦理，规范社工专业服务工作流程，指引社工按照标准与流程开展专业服务，根据行业特点，结合机构实际，特制定本制度。

第二条 目标

1. 确保机构社工开展的专业服务流程规范化、服务内容专业化；
2. 确保向服务对象提供优质高效的专业服务。

第三条 适用范围

本制度适用于机构承接运营的所有项目，包括社区党群服务中心项目、岗位社工服务项目及专项服务项目。

第二章 服务接收

第四条 服务对象

根据购买服务合同的约定，以 60 岁以上的老人、6-18 岁儿童、青少年及其家长、社区女性、外来务工人员、家庭、残疾人以及其他有需要的人群为服务对象。

第五条 服务对象来源

主动求助者（自愿）、他人转介者（非自愿）、社工外展的服务对象。

第六条 主要任务

了解服务对象的背景和求助的过程，指引服务对象进入角色，初评服务对象的问题、需要和任务，建立初步专业关系，决定如何开展工作。

第三章 服务预估

第七条 预估是收集资料和认定问题的过程，依据既定情境中的事实与特点

推论出有关服务对象问题含义的暂时性结论。

第八条 预估任务

了解服务对象存在的问题、原因、性质及影响；了解服务对象的生活经历及行为特征，包括服务对象的能力、人格、优势及弱点；了解服务对象与环境的互动，服务对象自身对问题的界定和做出的改变。

第九条 基本步骤

（一）收集资料

1. 个人资料
2. 环境资料

（二）分析整理服务对象的资料和问题

1. 次序排列
2. 发现问题
3. 探索问题
4. 识别和解释问题

（三）认定问题

1. 问题系统
2. 原因系统
3. 面对问题时服务对象作出的努力及问题得不到解决的原因

（四）撰写评估报告

第十条 主要方法

- （一）社会历史报告法
- （二）家庭结构图描述法
- （三）社会生态系统图法
- （四）社会网络分析法

第四章 服务计划制定

第十一条 计划是发展有效行动方法、明确责任和任务的过程，也是决策行动的过程。

第十二条 主要内容

- （一）确定目的与目标

- (二) 关注的问题与对象
- (三) 多层次介入策略
- (四) 协同工作的合作者
- (五) 明确各自角色
- (六) 具体的工作程序和时间表

第十三条 制订原则

- (一) 服务对象参与的必要性
- (二) 要与工作的总目的、宗旨相符合
- (三) 尊重和重视服务对象的意愿
- (四) 详细具体
- (五) 能够总结和度量

第十四条 制定方法

- (一) 对目的和目标进行设定
- (二) 构建行动计划
- (三) 签订服务协议
- (四) 服务协议的形式
- (五) 签订过程及技巧

应设定清晰的目标，目标范围应主要为社会工作的服务目标，包含激发服务对象的潜能、促进个人的成长、建立支持网络，应填写服务申请表，由机构相关人员做初期的需求评估。

第五章 服务介入

第十五条 介入是实现助人计划的重要环节，是采取行动的阶段，是有目的、有计划的行动。介入分为直接介入、间接介入、综合介入三种类型。

第十六条 介入原则

- (一) 以人为本，服务对象自决
- (二) 与服务对象相互依赖
- (三) 瞄准服务目标
- (四) 个别化
- (五) 对服务效益进行预估和考虑

(六) 考虑服务对象的发展阶段和特点

第十七条 直接介入策略

(一) 整合现有资源

(二) 危机介入

(三) 活动介入

(四) 调解行动

(五) 运用影响力

第十八条 间接介入策略

(一) 运用社区资源

(二) 协调和连接各种服务资源

(三) 创新资源

(四) 改变环境

(五) 改变组织与机构的政策、工作程序和工作方式

第六章 服务评估

第十九条 评估具有持续性、互动性、逐步深入、知识指引性等特点，对社会工作的介入结果进行系统的评价，并对整个介入过程进行总结。

第二十条 评估内容

是否帮助服务对象达到既定目标，评估工作方法和技巧是否得当，评估社会工作者的角色是否有效。

第二十一条 评估方式

包括过程评估和结果评估两种方式。过程评估是对整个助人过程的评估监测，结果评估关注的是预期目标或结果是否达成，包括目标结果和理想结果两部分。

第二十二条 评估方法

(一) 基线测量评估

1. 建立基线

2. 进入介入期测量

3. 分析和比较

(二) 对服务对象影响的评估

1. 对服务对象的的满意程度进行测量

2. 差别影响评分

（三）对任务完成情况进行测量评估

（四）对目标实现程度进行测量评估

1. 目标核对表

2. 个人目标尺度测量

第七章 服务结案

第二十三条 结案是一种事先计划好的行动，是在服务对象的问题得到解决，或者服务对象可以单独应对和解决问题，具备一定能力时，社会工作者和服务对象解除工作关系的行动。

第二十四条 结案类型

主要包括目标达成结案、发现无法实现目标的结案、社会工作者或服务对象身份发生改变的结案、服务对象拒绝服务而解除劳动关系的结案。

第二十五条 主要任务

（一）检讨介入的成效

（二）巩固已有的改变要

1. 回顾工作过程

2. 对服务对象已有的改变进行强化

3. 鼓励和支持服务对象

（三）结束专业工作关系

（四）撰写结案记录

（五）跟进服务

实施方法包括：电话跟进、个别会面、集体会面、跟进服务对象的社会支持系统。

第二十六条 结案时服务对象的反应及处理方法

（一）服务对象的积极反应：带来成就感的喜悦；在工作过程中带来并肯定新认识；开阔视野、满意工作关系、感谢社会工作者，对未来充满信心。

（二）服务对象的消极反应：否认、倒退、依赖、抱怨、愤怒、讨价还价、忧郁。

（三）结案反应的具体处理方法：

1. 确定结案时机是否成熟
2. 给予服务对象心理缓冲期，提前告知结案时间
3. 鼓励自主解决问题，表达有需要会提供帮助
4. 表达感受，相互鼓励

第八章 个案工作相关规定

第二十七条 项目应创建个案服务条件，为有需要的人群提供个案服务。

第二十八条 项目应印制介绍个案服务相关宣传品和资料，以便服务使用者取用。

第二十九条 项目应开通个案辅导专线，以便对求助者进行辅导和咨询。

第三十条 社工需向服务使用者介绍服务申请及退出机制，让服务使用者清楚了解服务过程权利和责任，以及服务程序等。

第三十一条 有关服务申请及开展的规定：

（一）案主可直接致电或以书面形式提出服务申请，也可亲临服务点寻求服务。

（二）社工受理服务申请后应安排求助者进行个案咨询面谈，对求助者情况进行了解和初步评估，不能开案的进行咨询个案处理，填写《个案咨询记录表》，并于5个工作日内通过口头或书面将咨询结果告知案主，并说明原因。

（三）首次咨询面谈结束后，经评估双方同意开案跟进的进行辅导个案处理，案主填写《个案辅导知情同意书》，社工填写《个案开案记录表》，在5个工作日内提交初级督导审批。负责开案的社工应在10个工作日内约见案主，每次会谈完毕填写《个案会谈记录表》、《个案服务日程记录表》。属危机个案的，社工应及时处理，第一时间报告督导和相关部门，采取必要措施，防止危机发生。

（四）团队负责人/督导助理应对团队个案进行管理，包括个案编号、服务数量统计、资料存档等，以及为开案社工提供即时支持，遇到疑难问题应及时向督导汇报处理情况，寻求进一步的指导和支持。

第三十二条 有关结案的规定：

（一）目标达成后终结。当达到与案主共同订立的服务目标后服务便可终结，案主填写《个案意见评估表》。社工在3个工作日内填写《个案结案报告》，并提交给督导批复。

（二）自愿退出服务。服务使用者可以在任何阶段自愿退出服务，但社工应询问退出原因，并记录在案。

（三）适时终止服务。属下列情况之一即可终止服务：一是服务使用者的行为对社工或其他服务使用者构成危险的（应及时转介到相关部门）；二是社工在三个月时间内联系不到服务使用者的；三是服务使用者突然失踪或死亡的。终止服务后社工应作出《个案结案报告》，并向项目主管或督导助理报告结案情况。

第三十三条 有关服务转介的规定：

（一）转介的服务对象申请个案服务的，首次面谈的社工应对其进行评估，做出评估意见。

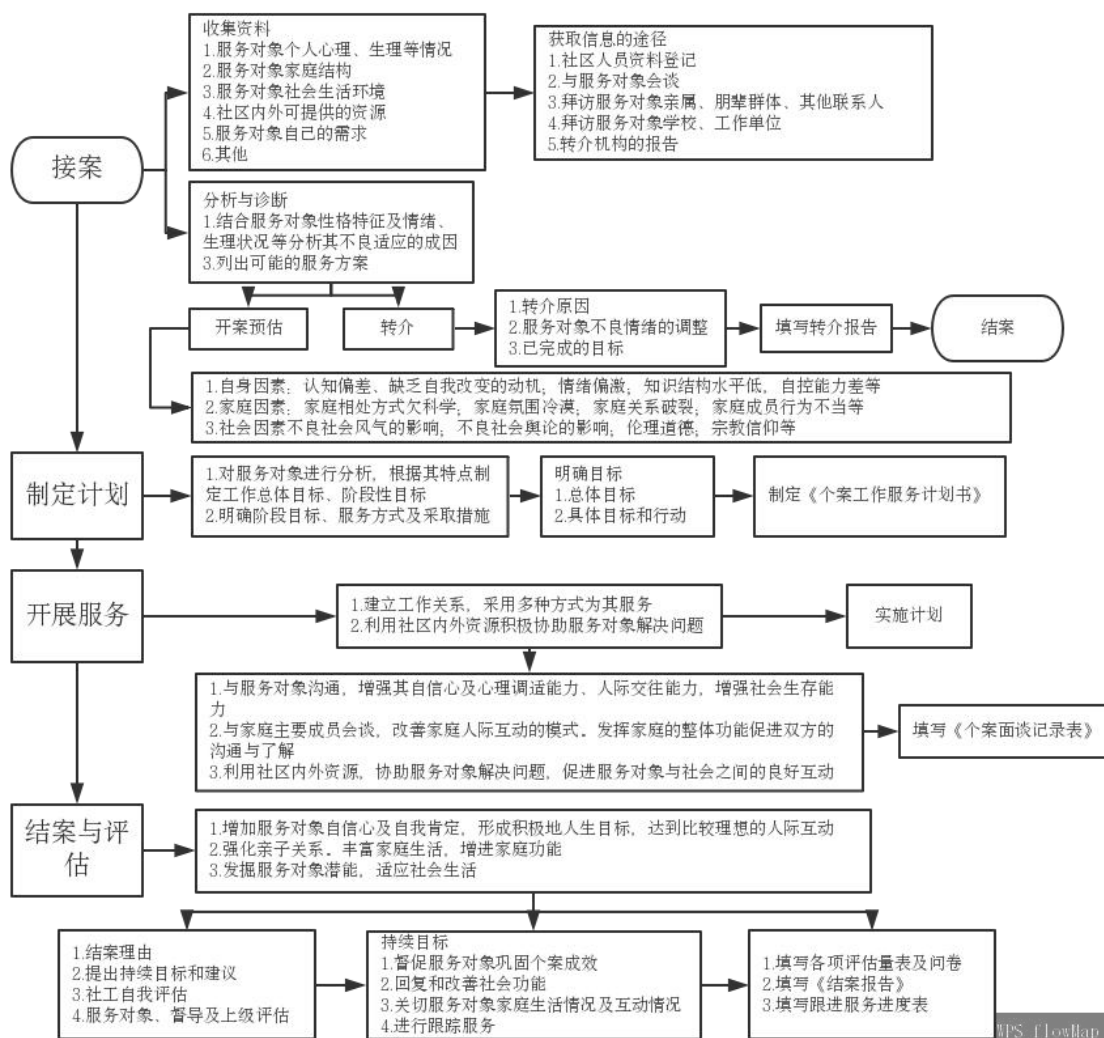
（二）属于自身服务范围的，应在 10 个工作日内约见案主。属于危机个案的，应及时介入，防止危机事件发生。

（三）不属于自身服务范围的或依据社工守则不能提供服务的，应在 5 个工作日内书面回复转介者及申请者，并说明原因。

（四）不属于服务范围的可开具《个案转介表》向外转介，但须征得服务对象和接收方的同意。

第三十四条 社工应按照机构《档案管理制度》的具体要求，对案主资料进行统一管理，并严格遵守保密原则。

个案工作流程



第九章 小组及社区工作相关规定

第三十五条 社工开展小组和社区服务，应先预估服务需求，至少提前两周制定服务计划书，填写《小组/社区活动计划书》、《社工活动经费预算审批表》，说明服务的具体名称、目的、内容、方式、时间、地点、负责人、经费预算及可操作分析，并报项目主管或督导助理审核。

第三十六条 项目主管或督导助理对《小组/社区活动服务计划书》、《社工活动经费预算审批表》提出初步意见，并于收到计划书3个工作日内将意见反馈给社工。

第三十七条 社工按照活动筹备日程安排完成活动前期物资购买、宣传品制

作和系列文书准备等活动各项筹备工作。

第三十八条 社工须与活动场地提供者、经费赞助商进行有效协商后方可签订有效协议，未经机构同意，严禁任何人以社工活动名义进行纯商业性宣传和商业性活动。

第三十九条 社工在所开展社区内进行张贴海报、通知等宣传资料前，必须按社区有关规定，上报有关部门并获同意后方可在社区指定地点张贴。

第四十条 社工在活动运作过程中，需要对活动整个过程进行跟踪评估，对活动所取得的效果进行评估，开展活动所用场地必须保持干净。

第四十一条 小组/社区活动开展时所用到的工作纸、《小组/活动报名表》、《小组/活动签到表》、《小组点名表》、《小组/活动记录表》、《小组/活动参加者意见反馈表》必须保存原版。

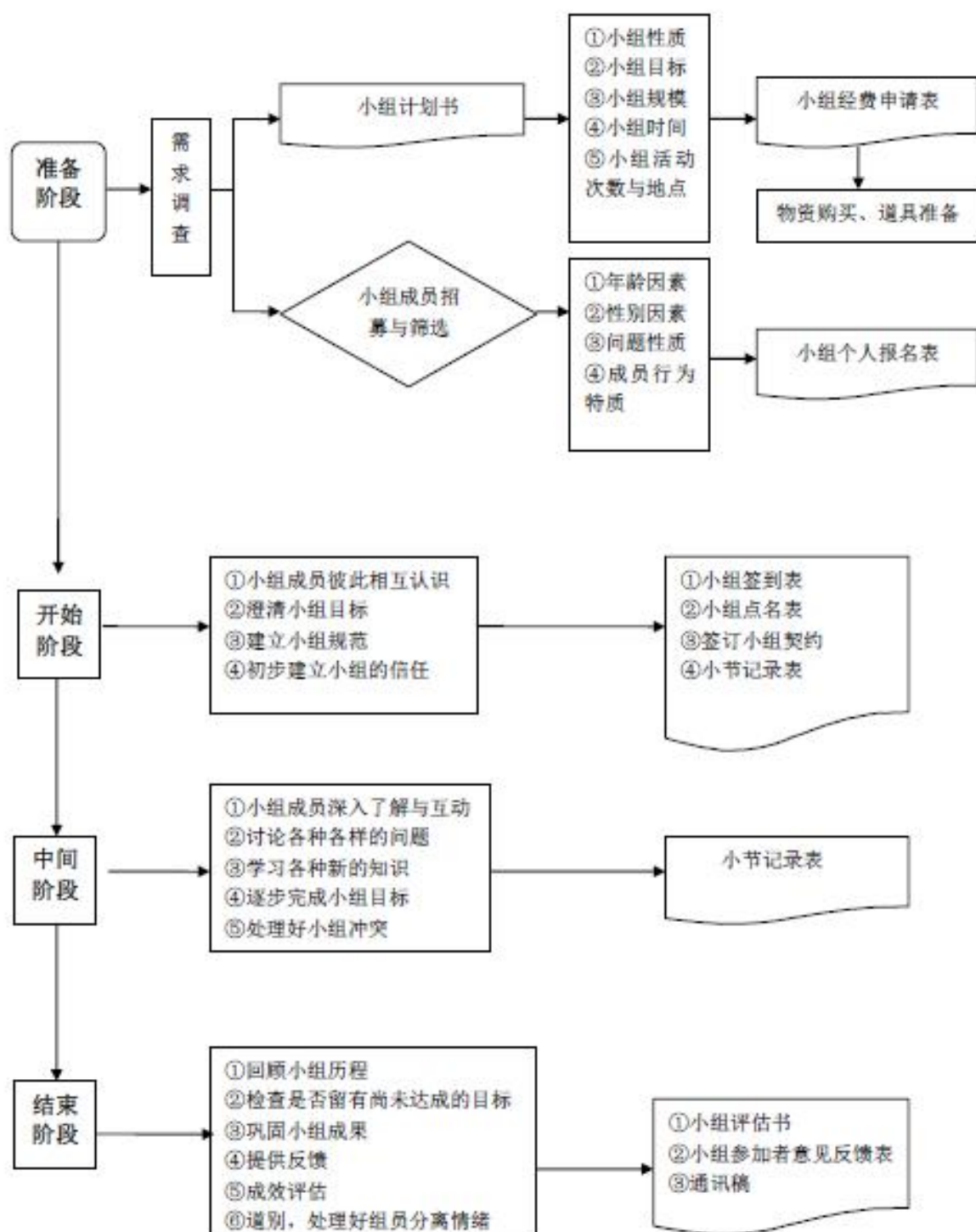
第四十二条 每节小组结束后 2 天内撰写小组《小结记录表》，并提交项目主管或督导助理。

第四十三条 小组/社区活动结束后 5 个工作日内完成《小组/活动参加者意见汇总表》、《小组/活动检讨报告》、《社工活动经费支出决算表》。

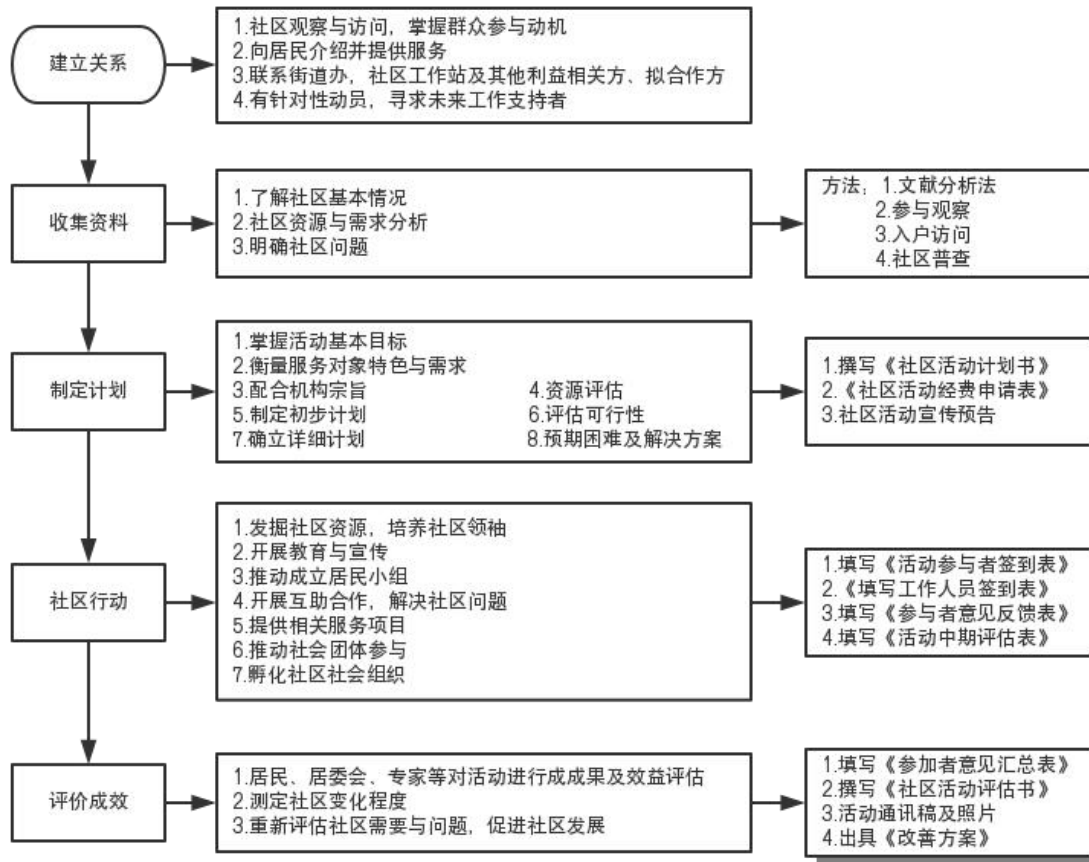
第四十四条 服务结束后 10 个工作日内，社工对服务进行评估、完善相关资料，报给项目主管及项目所在单位或购买方领导。

第四十五条 若活动有新意、反响热烈，鼓励社工编写活动宣传材料、总结服务经验或撰写专业文章，优秀稿件可载入机构刊物《社工之家》或在公开刊物发表，新闻稿和案例可上报市社协等。

小组工作流程



社区工作流程



第九章 附 则

第四十六条 解释权

本制度由机构项目管理部负责解释。

第四十七条 修订与实施说明

本制度自 2009 年制定，并从当年 7 月 1 日起开始实施，2018 年 1 月第一次修订，2019 年 7 月第二次修订。

第四十八条 本制度未尽事宜，由机构项目管理部提出解决方案，报理事长批准、并于总部会议通过后实施。

附件一：个案工作套表

1. 个案档案封面及存档清单
2. 个案咨询记录表
3. 个案开案记录表
4. 个案辅导知情同意书
5. 个案家庭图
6. 个案介入计划表
7. 个案会谈记录表
8. 个案服务日程记录表
9. 个案转介表（转出）
10. 个案转介表（转入）
11. 个案转介回复函
12. 个案意见评估表
13. 个案结案报告
14. 个案咨询索引
15. 个案档案索引

附件二：小组工作套表

1. 小组档案封面及存档清单
2. 小组计划书
3. 社工活动经费预算审批表
4. 小组个人报名表
5. 小组报名汇总表
6. 小组签到表
7. 小组点名表
8. 小节记录表
9. 小组参加者意见反馈表
10. 小组参加者意见汇总表
11. 社工活动经费支出预决算表
12. 小组评估书

13. 小组档案索引

附件三：社区活动工作套表

1. 活动档案封面及存档清单
2. 社区活动计划书
3. 社工活动经费预算审批表
4. 外出类活动个人报名表
5. 社区活动报名汇总表
6. 社区活动签到表
7. 社区活动参加者意见反馈表
8. 社区活动参加者意见汇总表
9. 社工活动经费支出预决算表
10. 社区活动评估书
11. 活动档案索引