

Q/DJT

南京市点将台社会福利院企业标准

Q/DJT 72—2023

代替 Q/DJT 72-2022

社会工作服务通则

2023-04-10 发布

2023-04-10 实施

南京市点将台社会福利院 发布

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。

本文件与Q/DJT 72—2019相比，除做结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- a) 删除6.3.2中例行评估内容具体表述。
- b) 删除6.3.3中即时评估内容具体表述。

本文件由南京市点将台社会福利院社会工作部提出和归口。

本文件的起草部门：社会工作部。

本文件主要起草人：许俊、刘云、李及。

本文件于2019年4月首次发布, 2019年6月第一次修订, 2019年8月第二次修订, 2022年6月第三次修订, 2023年4月第四次修订。

社会工作服务通则

1 范围

本文件规定了本院为服务对象提供社会工作服务的部门职能、人员职责、服务要求、服务方法、服务内容。

本文件适用于本院开展社会工作服务的管理。

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 老年社会工作服务指南
- MZ/T 094 社会工作方法 个案工作
- MZ/T 095 社会工作方法 小组工作
- DB32/T 3635 养老机构入住评估服务规范
- Q/DJT 28 信息管理通用要求
- Q/DJT 30 档案管理规范
- Q/DJT 41 岗位设置及人员配置规范
- Q/DJT 53 服务质量监督与改进规范
- Q/DJT 54 评估服务管理规范
- Q/DJT 73 咨询服务工作规范
- Q/DJT 74 文化娱乐工作规范
- Q/DJT 75 志愿者管理规范
- Q/DJT 76 心理/精神支持服务工作规范

3 定义

3.1

社会工作行政

机构内部的行政管理及协调活动，包括计划、组织、人事、协调与控制等一系列内容。

3.2

社会工作研究

社会工作者依托社会工作伦理和社会研究伦理，使用社会研究的方法和程序，收集和分析与社会工作有关的资料，以促进社会工作目标的实现。

3.3

社会工作督导

机构内资深的社会工作者对一线社会工作者、新进社会工作者、实习学生及志愿者通过定期和持续的监督、指导，传授专业服务知识与技术，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。

4 人员与职责

社会工作岗位职责及能力要求参照Q/DJT 41执行。

5 服务要求

5.1 以人为本、回应需求

社会工作者应真诚对待服务对象的问题和需要，及时回应，并通过专业服务满足服务对象的需求。

5.2 接纳和尊重

5.2.1 接纳意味着社会工作者不应因服务对象的年龄、性别、生理及心理状况、宗教信仰、政治倾向等因素歧视或拒绝提供专业服务。

5.2.2 尊重意味着社会工作者在服务过程中保持必要的礼貌，并对服务对象的需要和问题进行倾听、回应，与服务对象一起寻找解决问题的策略与方法，维护服务对象的合法权益。

5.3 个别化与不批判

5.3.1 社会工作者应充分尊重每个服务对象的个性与人格，理解服务对象之间存在的差异。

5.3.2 社会工作者应避免将自己的价值观强加于服务对象，不应指责和批判服务对象，且不应将自己的负面情绪发泄于服务对象。

5.4 服务方法

5.4.1 基础方法

社会工作者根据实际情况综合运用个案工作、小组工作等社会工作直接服务方法，以及社会工作行政、社会工作研究、社会工作督导等间接服务方法。具体内容参照MZ/T 064、MZ/T 094、MZ/T 095执行。

5.4.2 个性化方法

5.4.2.1 社会工作者根据服务对象特殊情况或需求，运用缅怀往事、人生回顾、现实辨识、动机激发、园艺疗法、照顾管理等服务方法。具体内容参照MZ/T 064执行。

5.4.2.2 社会工作者使用音乐疗法预防和缓解服务对象负面情绪、身心障碍等，服务内容为组织和协助服务对象参与音乐欣赏活动，释放压力、舒缓情绪、平衡身心。

5.4.2.3 社会工作者使用资源链接的方法，将有效的社会资源进行收集、整合及运用，更好的帮助服务对象获得益处、解决问题、得到发展。

6 服务内容

6.1 社工查房

- 6.1.1 社会工作部与护理部每个月组织1次联合查房。
- 6.1.2 社会工作者与护理区工作人员沟通，收集老年人资料信息、了解基本情况。
- 6.1.3 与老年人面谈，了解生活情况、听取服务需求，发现潜在问题。
- 6.1.4 填写社工查房记录表（见附录A）。

6.2 咨询服务

- 6.2.1 为来访、来电咨询者介绍本院基本情况，包括但不限于：
 - 护理、医疗、康复的基本情况；
 - 入住申请登记流程；
 - 养老入住评估服务流程；
 - 养老入住合同签订流程；
 - 入住手续办理流程；
 - 其他养老服务相关问题的解答服务。
- 6.2.2 人员职责、服务要求、服务内容、服务流程参照 Q/DJT 73 执行。

6.3 评估服务

- 6.3.1 对申请入住本院的老年人开展试住前评估及试住期评估，作为判断老年人能否入住本院以及护理等级及照护方案的依据。
- 6.3.2 为正式入住老年人每年进行一次例行评估。
- 6.3.3 当老年人在本院出现异常情况时，开展即时评估。
- 6.3.4 人员职责、服务要求、服务内容、服务流程参照 DB32/T 3635、Q/DJT 54 执行。

6.4 文化娱乐服务

- 6.4.1 收集老年人兴趣爱好及文化娱乐活动需求，制定工作方案，推动部门沟通，做好文化娱乐服务的准备工作。
- 6.4.2 针对老年人不同的健康情况及活动需求，开展个性化的日常活动、主题活动及社会公益活动。
- 6.4.3 人员资质及职责、服务分类、服务程序参照 Q/DJT 74 执行。

6.5 心理/精神支持服务

- 6.5.1 识别老年人的行为、心理、情绪问题以及心理危机等，决定介入或转介。
- 6.5.2 和老年人协同制定服务方案及计划，并开展心理咨询或心理危机干预服务。
- 6.5.3 协助老年人获得家属、亲朋及环境资源的支持和帮助。
- 6.5.4 服务结束后根据老年人具体情况决定是否开展追踪、回访等工作。
- 6.5.5 人员资质及职责、服务原则及要求、服务对象来源、服务项目参照 Q/DJT 76 执行。

6.6 志愿者服务

- 6.6.1 开展志愿者招募、筛选、培训、配置、督导和评价工作。
- 6.6.2 组织志愿者前往护理区开展个性化的志愿服务工作。
- 6.6.3 人员资质及职责、服务程序参照 Q/DJT 75 执行。

6.7 文化氛围渲染服务

- 6.7.1 应致力于帮助老年人改善居住环境、适应机构的生活状况。
- 6.7.2 评估老年人居住环境、文化氛围情况是否符合 Q/DJT 2 要求。
- 6.7.3 社会工作者根据老年人的不同生理机能及特点、结合护理区环境现状，设计、营造适合老年人的居住环境和文化氛围。

7 资料保存

社会工作服务涉及到的各项纸质和信息化资料等，由各责任部门留存，保存及管理要求参照Q/DJT 28、Q/DJT 30执行。

8 监督与改进

- 8.1 社会工作部应健全制度体系，明确工作职责，责任到岗、责任到人，对各项工作加强监督和管理。
- 8.2 社会工作服务接受院质控办监督检查，接受院人教科绩效考核。
- 8.3 社会工作服务接受服务对象进行满意率测量，具体要求参照 Q/DJT 53 执行。
- 8.4 对于社会工作服务过程中的不足之处，应及时改进。

附 录 A
(资料性)
社工查房记录表

表 A.1 社工查房记录表

护理区：				查房社工：				查房时间：	
序号	姓名	房间号	年龄	性别	情绪	沟通	需求	参加活动频率	重大事件
					<input type="checkbox"/> 稳定 <input type="checkbox"/> 不稳定	<input type="checkbox"/> 良 好	<input type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有_____	<input type="checkbox"/> 经常 偶尔	<input type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有_____
					<input type="checkbox"/> 稳定 <input type="checkbox"/> 不稳定	<input type="checkbox"/> 良 好	<input type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有_____	<input type="checkbox"/> 经常 偶尔	<input type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有_____
					<input type="checkbox"/> 稳定 <input type="checkbox"/> 不稳定	<input type="checkbox"/> 良 好	<input type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有_____	<input type="checkbox"/> 经常 偶尔	<input type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有_____
					<input type="checkbox"/> 稳定 <input type="checkbox"/> 不稳定	<input type="checkbox"/> 良 好	<input type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有_____	<input type="checkbox"/> 经常 偶尔	<input type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有_____
					<input type="checkbox"/> 稳定 <input type="checkbox"/> 不稳定	<input type="checkbox"/> 良 好	<input type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有_____	<input type="checkbox"/> 经常 偶尔	<input type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有_____
					<input type="checkbox"/> 稳定 <input type="checkbox"/> 不稳定	<input type="checkbox"/> 良 好	<input type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有_____	<input type="checkbox"/> 经常 偶尔	<input type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有_____
					<input type="checkbox"/> 稳定 <input type="checkbox"/> 不稳定	<input type="checkbox"/> 良 好	<input type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有_____	<input type="checkbox"/> 经常 偶尔	<input type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有_____
					<input type="checkbox"/> 稳定 <input type="checkbox"/> 不稳定	<input type="checkbox"/> 良 好	<input type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有_____	<input type="checkbox"/> 经常 偶尔	<input type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有_____
					<input type="checkbox"/> 稳定 <input type="checkbox"/> 不稳定	<input type="checkbox"/> 良 好	<input type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有_____	<input type="checkbox"/> 经常 偶尔	<input type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有_____
					<input type="checkbox"/> 稳定 <input type="checkbox"/> 不稳定	<input type="checkbox"/> 良 好	<input type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有_____	<input type="checkbox"/> 经常 偶尔	<input type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有_____
					<input type="checkbox"/> 稳定 <input type="checkbox"/> 不稳定	<input type="checkbox"/> 良 好	<input type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有_____	<input type="checkbox"/> 经常 偶尔	<input type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有_____
					<input type="checkbox"/> 稳定 <input type="checkbox"/> 不稳定	<input type="checkbox"/> 良 好	<input type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有_____	<input type="checkbox"/> 经常 偶尔	<input type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有_____
					<input type="checkbox"/> 稳定 <input type="checkbox"/> 不稳定	<input type="checkbox"/> 良 好	<input type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有_____	<input type="checkbox"/> 经常 偶尔	<input type="checkbox"/> 无 <input type="checkbox"/> 有_____