

四川省民政厅

四川省民政厅 关于征求《社会救助社会工作 服务指南（征求意见稿）》修改意见的通知

各市（州）民政局，相关社会服务机构：

《社会救助社会工作服务指南》系四川省民政厅归口管理2019年度地方标准制修订项目立项计划。经前期调研论证，目前已草拟形成《社会救助社会工作服务指南（征求意见稿）》。现征求各单位意见，请于2020年11月13日前反馈修改意见，并请以正式文件形式交换至省民政厅，若无意见也请书面反馈（加盖单位印章）并附上单位联系人及联系方式。

联系人：慈善事业促进与社会工作处 李杰

联系电话：028-84423057, 18908099656

电子邮箱：mztsc02@126.com（电子版）

附件：1.《社会救助社会工作服务指南》（征求意见稿）

2.《社会救助社会工作服务指南（征求意见稿）》意

见反馈单位联系方式



DB51

四川省地方标准

DB 51/T XXXXX—202X

社会救助社会工作服务指南

Social assistance social workservice

(征求意见稿)

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 实施

XXXXXXXXX 发布

目 次

前言..... III

1 范围..... 1

2 规范性引用文件..... 1

3 术语与定义..... 1

4 服务对象..... 3

5 伦理与原则..... 4

6 服务内容..... 6

7 服务流程..... 6

8 服务保障..... 12

参考文献..... 18

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。

本文件由四川省民政厅慈善事业促进与社会工作处提出。

本文件由四川省民政厅慈善事业促进与社会工作处归口并解释。

本文件起草单位：成都信息工程大学、成都市同行社会工作服务中心、成都市社会关爱援助中心、成都市卓信社会服务评估中心、成都市龙泉驿区社会组织联合会、成都市龙泉驿区社会工作协会、成都市成华区社会工作协会、成都市天府新区社会组织联合会、成都市温江区社会组织联合会等单位联合起草。

本文件主要起草人：代曦、罗超、席曾苹、伍娟、陈莉、吴婷、尕玛草、成亮。

社会救助社会工作服务指南

1 范围

本文件规定了社会救助社会工作服务指南的术语和定义、服务对象、伦理与原则、服务内容、服务流程和服务保障等。

本文件适用于社会工作者面向最低生活保障对象、特困人员、低收入家庭、支出型贫困人群以及其他特殊人群开展的社会工作服务。

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。

社会救助暂行办法 国务院令649号

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 071-2016 社区社会工作服务指南

MZ/T059-2014 社会工作服务项目绩效评估指南

FSLB/CC 05—2019 社会救助社会工作服务指南

3 术语与定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

社会救助社会工作 social assistance social work

秉持助人自助的价值理念,运用社会工作专业方法,以社会救助对象为服务对象,以开展社会融入、能力提升、心理疏导、资源链接、宣传倡导等服务为主要任务的专业服务活动。

3.2

社会救助社会工作者 social assistance social workers

从事社会救助社会工作服务且具有资质的社会工作专业人员。

3.3

个案工作 case work

以有需要的个人或家庭为服务对象,运用个别化的工作方式,增强其解决困难和适应社会的能力,促进其与环境和谐发展的一种专业社会工作方法。

3.4

个案管理 case management

以面临多重问题或需要的个人或家庭为服务对象,由社会工作者统筹协调服务过程,促进跨专业合作,满足服务对象复杂需求的整合性服务模式。

3.5

小组工作 group work

以具有共同需求或相近问题的群体为服务对象,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的一种专业社会工作方法。

3.6

社区社会工作 community social work

以某个社区问题或特定的群体为对象,以提升社会福祉、扩大社区参与、促进社区融合、推动社区发展、提升社区照顾等为主要任务的一种专业社会工作方法。

3.7

社会工作督导 social work supervision

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，实现专业成长，保障服务对象权益，促进行业发展的服务过程。

3.8

社会工作行政 social work administration

社会服务机构的行政人员，在专业价值观和专业理论的指导下，有效整合利用社会资源，通过社会服务机构内部实施的计划、组织、执行与管理、评估等，实现机构高效运转、输出社会服务的过程。

3.9

社会工作研究 social work research

社会工作及其他领域的研究者依托社会工作专业伦理和社会研究伦理，使用社会研究方法和程序，获取知识，发现事实，从社会工作视角搜集资料和协助达成社会工作目标的过程。

4 服务对象

4.1 最低生活保障对象

共同生活的家庭成员人均收入低于当地最低生活保障标准，且符合当地最低生活保障家庭财产状况规定的个人及家庭。

4.2 特困人员

无劳动能力、无生活来源且无法定赡养、抚养、扶养义务人，或者其法定赡养、抚养、扶养义务人无赡养、抚养、扶养能力的老年人、残疾人以及未满18周岁的未成年人。

4.3 低收入家庭

共同生活的家庭成员人均收入高于当地最低生活保障标准,但低于当地上年度最低工资标准的个人及家庭。

4.4 临时救助对象

对遭遇突发事件、意外伤害、重大疾病或其他特殊原因导致基本生活暂时出现严重困难,其他社会救助制度暂时无法覆盖或救助之后基本生活暂时仍有严重困难的个人及家庭。

4.5 支出型贫困人群

共同生活的家庭成员因病、因学、因残、育幼、照料老人、子女就学等刚性支出费用较大,共同生活家庭成员可支配收入扣除刚性支出后,人均月可支配收入低于本市城乡居民最低生活保障标准的个人及家庭。

4.6 其他特殊人群

遭遇突发事件、意外伤害、重大疾病,受传染病疫情等突发公共卫生事件影响或由于其他特殊原因导致基本生活暂时陷入困境的家庭或个人;社会救助制度暂时无法覆盖或救助之后生活仍有困难的家庭或个人;临时遇困、生活无着人员;受灾人员等。

5 伦理与原则

5.1 伦理

应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

应尊重服务对象的差异性,重视服务对象的独特性,了解服务对象个性化的需要,差别化、针对性地开展服务。

5.2.2 服务对象自决原则

应相信服务对象有成长和改变的能力,鼓励和支持服务对象在具备自决条件并充分知情的情况下作出选择和决定。

5.2.3 公平公正原则

应不受服务对象的种族、肤色、宗教、政治见解、民族、社会地位等因素影响,按照同一的服务标准,积极为服务对象谋求平等权益和机会。

5.2.4 及时原则

应在接收到求助需求信息后,快速响应,迅速组织力量开展工作,不拖延、不推脱,以提高社会救助成效。

5.2.5 资源合理配置原则

应遵循按需、补偿的资源配置理念,依据服务对象实际需求,结合社会救助资源现状,按照规范的资源配置流程,科学配置社会救助资源,做到供需平衡、能帮尽帮,避免供需错位、过度配置。

5.2.6 非批判原则

应与服务对象讨论其想法、感受与行为,不随意评价、指责和批判服务对象。

5.2.7 增能原则

应帮助服务对象建立自信,协助服务对象运用自己的能力来实现自助,改变自己的生活,并从个人层面的改变,促进群体和社会层面的变化。

5.2.8 保密原则

应对服务对象信息保守秘密,未经允许,不透漏服务对象信息;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。

5.2.9 公开原则

应依法履行慈善捐赠等信息公开义务，定期向社会公开社会救助募捐情况和慈善项目实施情况，相关信息公开应当真实、完整、及时。

6 服务内容

6.1 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。

6.2 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。

6.3 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。

6.4 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。

6.5 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。

7 服务流程

7.1 接案

7.1.1 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社会救助社会工作服务对象；
- 做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救助社会工作者的职责和服务方式；
- 填写社会救助社会工作服务接案记录。

7.1.2 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。

7.2 需求评估

7.2.1 工作内容

在需求评估阶段应完成的主要工作包括：

- 收集社会救助社会工作服务对象资格支撑材料并存档；
- 收集服务对象个人的生理、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，主要是家庭及社区信息；
- 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，开展申请政府社会救助政策资格评估，开展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；
- 填写社会救助社会工作服务记录。

7.2.2 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救助社会工作服务资格；
- 全面掌握民政、卫生、教育、国土资源和房产管理、劳动和社会保障、等部门社会救助政策；
- 开展家庭家庭成员生理、心理、社会与需求评估。

7.3 制定服务计划

7.3.1 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、社会救助社会工作服务协议；
- 确定服务评估方法；
- 填写社会救助社会工作服务记录。

7.3.2 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。

7.4 服务提供

7.4.1 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。

7.4.2 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。

7.4.3 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；

——填写社会救助社会工作服务记录。

7.4.4 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，及时优化社会救助社会工作服务方案。

7.5 评估

7.5.1 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；
- 填写社会救助社会工作服务评估纪录。

7.5.2 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；
- 评估宜有服务对象参与。

7.6 结案

7.6.1 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 and 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；
- 填写社会救助社会工作结案记录。

7.6.2 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。

7.6.3 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。

8 服务保障

8.1 人员要求

8.1.1 社会救助社会工作者

社会救助社会工作者应符合以下要求：

- 获得社会工作者职业资格证书，或具备国家承认的社会工作专业大专及以上学历，或接受社会救助社会工作专业培训达到 80 小时以上并考核合格；
- 熟悉国家及地方政府颁布的社会救助领域相关法律、法规、政策；
- 掌握社会救助社会工作专业知识，拥有社会工作实务经验。

8.1.2 社会救助社会工作督导者

社会救助社会工作督导者应符合以下要求：

- 具有 5 年及以上社会救助社会工作实务经验并取得社会工作师职业水平证书，或具有 7 年及以上社会救助社会工作实务经验并取得助理社会工作师职业水平证书；

——熟练掌握社会救助领域的专业知识技能和有关政策法规；

——熟练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。

8.2 服务质量控制

8.2.1 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，对有特定要求的救

助对象及其家庭、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。

8.2.2 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、准确记录社会救助社会工作服务情况。

8.2.3 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。

8.2.4 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。

8.3 督导

8.3.1 督导对象

督导对象包括但不限于：

——新进入社会救助领域的社会工作者；

——服务年限较短、经验不足的社会救助社会工作者；

——社会救助社会工作项目管理者；

——社会救助社会工作领域的实习生；

——社会救助领域的志愿者。

8.3.2 配置比例要求

配置比例符合以下要求：

——所有社会救助社会工作服务开展都应配置督导者；

——应结合服务实际和专业建设需求，为每名督导者的同期督导对象数量设置上限，督导者和督导

对象的配置比例一般应不低于 1:5。

8.3.3 督导内容

依据督导对象需求开展督导，主要包括但不限于以下内容：

——研判服务对象资格；

——研判需求预估的准确性；

——研判资源配置的合理性；

——提供社会救助领域政策咨询；

- 把握服务目标和服务进度的可行性和科学性；
- 审查服务理念、专业流程、专业方法和技术的适用性；
- 对可能运用的专业理论、知识与技巧进行介绍，指导督导对象开展专业准备；
- 对可能存在的伦理、服务与管理风险进行提醒和防范；
- 链接内外资源，支持督导对象服务活动的开展；
- 协同督导对象观测服务对象和环境变化，及时调整服务策略以达致服务预期效果；
- 为督导对象提供突发事件的及时指导，以及突发重大事件的协同参与；
- 及时收集服务过程和服务质量相关的投诉或建议；
- 与督导对象回顾并检视工作的阶段性成效和不足，促成工作改进提升；
- 与督导对象共同总结服务成效，反思过程中的专业元素、促进服务成效的关键事件，发现或应对出现的伦理风险以及肯定个人或团队成长；
- 引导、鼓励督导对象提炼服务模式，思考服务的中长期发展，可形成专业案例或成果产出；
- 检查服务档案的规范性、完整性和专业性，提升文书和档案质量。

8.4 政府部门联动

与政府部门联动应做到：

- 主动接受社会救助部门管理与指导；
- 实时学习社会救助领域相关政策；
- 主动联系社会救助部门，推动信息联通、资源联享、活动联办、服务联供；
- 承接社会救助部门职能转移事项，协助社会救助部门开展家庭经济状况调查评估、建档访视、需求分析等工作；
- 开展社会动员，推动形成政府救助兜底负责，社会援助有效补充的社会救助格局。

8.5 志愿服务管理

8.5.1 建立志愿服务队伍

根据救助服务需要招募、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。

8.5.2 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。

8.6 档案管理

8.6.1 档案内容

档案内容主要包括：

——社会救助对象基本信息记录；

——社会救助对象资格审查支撑材料；

——服务跟进的记录；

——服务评估的记录；

——志愿服务管理记录；

——社会救助资源管理记录；

- 服务质量监控记录；
- 服务转介和跟踪记录。

8.6.2 管理内容

档案管理应符合下列要求：

- 根据服务对象实际情况进行分类、分级管理，做好保密工作；
- 执行服务要求的档案归档范围及要求、档案储存及保管、档案转移、档案借阅、档案销毁、档案保密等规定。

8.7 信息化

信息化应符合下列要求：

- 在需求评估、服务推介、服务实施、资源链接、成效反馈、宣传推广等服务过程产生的信息进行系统化管理，减少服务成本，提升服务效率；
- 建立救助社会工作服务数据库，定期开展服务数据统计分析，指导服务成效评估及社会工作研究与相关服务计划拟定及决策；
- 信息化管理要确保系统安全性，避免服务对象个人隐私信息泄露，维护救助对象的合法权益。

参 考 文 献

- [1] 国务院《社会救助暂行办法》（国务院令第 649 号，2014.2）
- [2] 中共中央办公厅、国务院办公厅《关于改革完善社会救助制度的意见》（中办发〔2020〕18号）
- [3] 民政部《关于加快推进社会救助领域社会工作发展的意见》（民发〔2015〕88 号）
- [4] 国务院《关于进一步健全特困人员救助供养制度的意见》（国发〔2016〕14号）
- [5] 国务院《关于全面建立临时救助制度的通知》（国发〔2014〕47号）
- [6] 民政部 财政部 人力资源社会保障部 卫生计生委 保监会《关于进一步完善医疗救助制度全面开展重特大疾病医疗救助工作的意见》
- [7] 民政部《关于指导村（居）民委员会协助做好社会救助工作的意见（民发〔2015〕104 号）
- [8] MZ/T 071-2016 社区社会工作服务指南
- [9] MZ/T 058-2014 儿童社会工作服务指南
- [10] GB/T 36967-2018 青少年社会工作服务指南
- [11] MZ/T 064-2016 老年社会工作部服务指南
- [12] MZ/T 059-2014 社会工作服务项目绩效评估指南
- [13] 民政部《社会工作者继续教育办法》（民发〔2009〕123号）
- [14] 人事部 民政部《社会工作者职业水平评价暂行规定》（国人部发〔2006〕71号）
- [15] 民政部《社会工作者职业道德指引》（民发〔2012〕240号）
- [16] 住房城乡建设部 民政部 财政部《关于做好住房救助有关工作的通知》（建保〔2014〕160号）

- [17] 民政部社会工作司《救助社会工作研究》[M]. 北京：中国社会科学出版社，2011年1月1日
- [18] 中央宣传部、中央文明办、民政部、教育部、财政部、全国总工会、团中央、全国妇联《关于支持和发展志愿服务组织的意见》（文明办〔2016〕10号）
- [19] 四川省民政厅《关于进一步改革完善社会救助制度 切实加强社会救助兜底保障工作的实施意见》（征求意见稿）
- [20] 四川省民政厅《四川省社会救助实施办法》（四川省人民政府令第286号）
- [21] 四川省《城市居民最低生活保障实施办法》（四川省人民政府令第156号发布）
- [22] 四川省《农村五保供养工作条例》实施办法（四川省人民政府令第238号发布）
- [23] 成都市政府办公厅《关于建立城乡一体社会关爱援助体系提升精准扶贫实效的指导意见》（成办发〔2016〕16号）
- [24] 马震越，肖丹编著. 民政社会工作服务指南丛书. 社会救助社会工作服务指南[M]. 北京：中国社会科学出版社，2017.
- [25] 彭华民. 论志愿服务的社会工作督导模式[J]. 中国青年研究, 2010(04):31-35.
-

附件 2

《社会救助社会工作服务指南（征求意见稿）》意见反馈单位联系方式

序号	单位	职务	姓名	地址	联系电话	电子邮箱