

### 社区居家养老社会工作服务规范

Specification of social work service for elderly home care in community

地方标准信息服务平台

2022 - 06 - 29 发布

2022 - 07 - 29 实施



## 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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由安徽省民政厅提出并归口。

本文件起草单位：界首市红叶林老年公寓、蒙城县康福乐园老年公寓、涡阳县天颐养老服务中心、阜阳市老年公寓、阜阳市善行社会工作服务中心、安徽省质量和标准化研究院、阜阳市心贴心养老评估服务中心、阜阳师范大学、宿州市汽车驾驶技术学校有限公司、阜阳红叶林老年护理院。

本文件主要起草人：佟雷雷、李祥、陈杰、付林、许汝南、张倩、陆梅、丁维鑫、孙艳鹏、张文秋、孙红。

地方标准信息服务平台



# 社区居家养老社会工作服务规范

## 1 范围

本文件确立了社区居家养老社会工作服务的基本要求，并规定了服务内容、流程和服务管理。  
本文件适用于社会工作机构为在社区居家养老的老年人提供社会工作服务。

## 2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**社区居家养老社会工作** social work for elderly home care in community

社会工作机构运用社会工作的专业理念、方法和技巧，协助在社区居家养老的失独、空巢、独居、留守等老年人及其家庭解决生理、精神、情感、经济等方面问题，改善老年人的社会功能，提高老年人生活和生命质量的活动。

## 4 基本要求

### 4.1 社会工作服务机构

- 4.1.1 应具备相关资质，合法运营。
- 4.1.2 应建立与其服务相对应的组织机构，明确各部门和岗位的工作职责和权限。
- 4.1.3 应有相应的管理制度，规范社会工作。

### 4.2 服务人员

- 4.2.1 服务人员包括但不限于：社会工作者、心理咨询师。
- 4.2.2 应具有与其服务范围相适应的职业资质。
- 4.2.3 掌握社区居家养老有关的法律法规和政策。
- 4.2.4 具备开展社区居家养老社会工作所需的基本知识。
- 4.2.5 定期接受社会工作继续教育，不断提高职业素质和专业服务能力。

## 5 服务内容

### 5.1 资源整合

- 5.1.1 帮助老年人充分利用社会资源以解决其生理、心理、经济、社会交往方面的问题。
- 5.1.2 根据老年人的不同情况，通过有计划、组织、协调、合作、培训、评估等手段，管理和配置好各类服务资源，开展社会工作服务。

## 5.2 老年发展

- 5.2.1 推动建立老年学习社、老年大学等多种类型的老年人学习平台。
- 5.2.2 开展有关健康教育、文化传统、安全防范、新兴媒介使用等方面的培训，增加老年人知识与技能，增强个人幸福感，预防生理、心理和社会功能退化。
- 5.2.3 鼓励和支持老年人组建各种学习交流组织，开展学习研讨活动，扩大老年人的社会交往范围。

## 5.3 心理支持

- 5.3.1 运用社会工作的理论与技巧，对心理方面出现问题并渴望解决的老年人，通过语言或图文的交流，共同讨论找出引起心理问题的原因，分析问题的症结，帮助摆脱困境。
- 5.3.2 心理支持包括但不限于情绪疏导、心理咨询和危机干预。

## 5.4 其他服务

### 5.4.1 咨询服务

- 5.4.1.1 为有需求的老年人提供政策咨询、法律咨询、健康咨询、消费咨询等。
- 5.4.1.2 主动了解和跟进老年人咨询后的意见反馈，必要时提供跟踪服务。

### 5.4.2 救助服务

协助有需求的老年人获得单位和个人等社会力量的捐赠、帮扶和志愿服务。

### 5.4.3 关系调适

运用社会工作专业手法协调处理老年人之间、老年人与工作人员、老年人与亲属的人际关系问题，协助老年人能与他人良好互动。

### 5.4.4 休闲娱乐

- 5.4.4.1 根据老年人的身心特点与需求，有针对性地开展具有休闲性质的娱乐活动。
- 5.4.4.2 活动内容包括但不限于文艺、美术、棋牌、健身、观看影视。

### 5.4.5 安宁服务

- 5.4.5.1 为生命活动即将终结的老年人及其家属提供缓解性、支持性的服务，使临终老年人尽可能享有生命质量，使家属顺利度过哀伤期。
- 5.4.5.2 协助联系专业机构对已故老年人进行身体和居室内环境清洁、整理及消毒，协助亲属整理遗物，联系相关方处理后事。

## 6 服务流程

### 6.1 接案

- 6.1.1 与老年人及相关第三方面谈，初步界定老年人的需求，建立服务关系，做好接案会谈记录。
- 6.1.2 会谈的时间和地点应征求服务对象的意见，尊重老年人的需求，做好保密工作。

### 6.2 预估

- 6.2.1 关注失独、空巢、独居、留守等老年人的生活经历和环境、行为特征等。
- 6.2.2 根据老年人的资料，分析和界定服务对象的问题与需要，确定介入策略。

### 6.3 计划

以老年人为中心，与老年人及相关第三方共同确定包括服务目标、服务阶段、服务内容和方法等内容

### 6.4 介入

6.4.1 根据服务计划，运用个案工作或小组工作的方法为老年人提供服务。

6.4.2 根据失独、空巢、贫困等老年人不同的情况，在心理支持、物质帮助等方面侧重点不同。

### 6.5 评估

采用问卷、电话回访或访谈等方法，评价社会工作服务的介入效果与目标达成情况。

### 6.6 结案

6.6.1 对整个介入过程进行回顾和总结，帮助被服务老年人巩固已经取得的成果，解除服务关系，做好记录并存档。

6.6.2 通过电话跟进、个别走访、集体会谈等方式跟进被服务老年人的情况，了解服务效果。

### 6.7 转介

6.7.1 接案、介入和评估流程均涉及转介。

6.7.2 接案时，社会工作者应初步界定老年人的问题是否属于职责范围，对不属于职责范围的应转介至其他专业机构。

6.7.3 介入过程中，老年人出现新的需求或问题而社会工作者无法解决的，则应转介至本机构专业人员或其他专业机构。

6.7.4 转介前，社会工作者应在征询老年人意见并解释原因后，由老年人自主决定是否进行转介；转介时，社会工作者应向老年人提供其他专业机构的信息供其选择，并协助其联系其他专业机构；转介后，应回访老年人，询问转介效果。

## 7 服务管理

### 7.1 服务要求

7.1.1 尊重和保障老年人对与自身利益相关的决定进行表达和选择的权利。

7.1.2 不应利用与老年人的专业关系，谋取私人利益或其他不当利益，损害老年人的合法权益。

7.1.3 应以老年人的正当需求为出发点，全心全意提供专业服务，最大程度地维护老年人的合法权益。

7.1.4 应平等对待和接纳老年人，不因民族、性别、户籍、职业、宗教信仰、社会地位、教育程度、身体状况、财产状况、居住期限等因素而区别对待。

7.1.5 应保护老年人的隐私，对在服务过程中获取的信息资料予以保密。

### 7.2 安全管理

7.2.1 社会工作服务机构应有防范服务风险的制度和措施，制定安全应急处理预案。

7.2.2 定期开展培训并按应急处理预案进行演练。

### 7.3 记录和档案

#### 7.3.1 记录管理

7.3.1.1 应做好老年人的服务记录。

7.3.1.2 应定期督导服务并记录检查结果。

7.3.1.3 建立并及时更新管理人员、服务人员及服务对象的信息台账。

#### 7.3.2 档案管理

7.3.2.1 由专人管理，建立档案保存和保密机制。

7.3.2.2 保管应完整，如有遗失，应采取相应措施，并及时通知相关方。

7.3.2.3 应及时汇总、分类和归档服务及管理过程中形成的合同、协议、文件、记录等资料。

7.3.2.4 相关文件与档案保留应满足服务工作延续性和后期监督管理的需要。

#### 7.4 服务改进

##### 7.4.1 回访

社会工作服务机构应定期上门对服务对象进行回访，并以适当方式向服务对象反馈信息。

##### 7.4.2 满意度调查

社会工作服务机构应每半年以问卷的形式向服务对象进行服务满意度调查，对不满意的服务应分析原因，并及时调整服务方案。

##### 7.4.3 投诉受理

社会工作服务机构应对外公布监督投诉电话，主动接受督导机构、媒体、社会公众的监督。

---

地方标准信息服务平台