**东莞市众爱公益服务中心服务制度汇编**

**目 录**

[东莞市众爱公益服务中心基本服务制度 2](#_Toc15890)

[东莞市众爱公益服务中心服务程序 6](#_Toc16933)

[东莞市众爱公益服务中心自我检查制度 17](#_Toc28907)

[东莞市众爱公益服务中心拜访用人单位制度 18](#_Toc30378)

[东莞市众爱公益服务中心服务对象意见收集及投诉处理制度 19](#_Toc28395)

[东莞市众爱公益服务中心服务检查制度 23](#_Toc12175)

[东莞市众爱公益服务中心档案接收制度 28](#_Toc31245)

[东莞市众爱公益服务中心信息保密制度 32](#_Toc32684)

[东莞市众爱公益服务中心督导制度 34](#_Toc26029)

[东莞市众爱公益服务中心督导人才培养制度 41](#_Toc20170)

[《东莞市众爱公益服务中心服务手册》 51](#_Toc14884)

**东莞市众爱公益服务中心基本服务制度**

**第一章 总则**

第一条 为了使服务对象得到更好的服务，明确自己的权利和义务，本机构特制定相关的服务政策程序，保证服务对象能够顺利地申请、接受、转介或退出服务。

**第二章 服务对象的界定**

第二条 机构接收服务对象以尊重、接纳、平等、包容为原则，为符合机构服务范畴、符合申请资格的服务对象提供服务。

第三条 机构为青少年、老年人、残疾人、妇女、学生、社区居民、社区矫正人员和安置帮教人员、医疗机构就医人员及有需要的医护人员、残疾人康复就业服务中心的学员及有康复需要的社区居民、新莞人及针对其他特定人群的项目的服务对象提供服务。

**第三章 取得服务途径**

第四条 服务对象可以提供机构服务电话、机构邮箱、主动申请、他人转介、其他机构或社会组织转介、社工通过家访或走访社区等方式主动挖掘等途径获取服务。

**第四章 具体服务流程**

第五条 服务流程包括以下几方面：

**一、**机构社工为通过咨询表、家访表、转介表等方式提供了基本信息、申请服务的服务对象进行调查和评估，积极主动为有需要的服务对象提供服务。

二、机构社工在开展服务前的特定时间内，对服务对象的情况进行预估。

预估流程：

（一）约见服务对象或者家属确定是否需要本机构提供的服务，以及是否有其他因素妨碍服务对象接受服务；

（二）收集服务对象个人的详细资料及家庭的基本情况，同时为其建立档案记录；

（三）以书面形式、电话形式、特殊服务对象口头通知等形式告知服务对象接受服务的时间。

三、社工根据预估结果，为服务对象制定计划，根据计划开展服务。

四、机构服务部每月委派督导（见习督导/督导助理）对机构社工服务开展的情况进行监察和督导，同工应根据督导（见习督导/督导助理）的建议及时修正或调整服务计划。

**第五章 终止转介服务的条件**

第六条 服务目标实现

社工和服务对象一起回顾服务对象在接受服务这段时间内的改变，服务对象认为社工之前为其制定的目标已经实现，服务对象觉得自己在离开社工后有能力解决自己的问题，双方达成一致决定即可终止服务。

第七条 服务关系无法建立

在有些情况下，社工和服务对象单方或双方觉得在服务过程中由于种种原因导致彼此不信任，无法顺利建立专业关系，并且社工经过努力尝试后仍然无法让服务对象接受自己，单方或双方都希望终止服务时，可以根据服务对象的需要进行转介服务或者终止服务。

第八条 没有所需要的服务

服务对象所需求的服务不是机构提供的服务范畴，或者服务机构仅为某一区域的社区居民提供服务而服务对象不属于该区域时，机构可以和服务对象商议，为其转介更适合为其提供服务的机构；或者社工在跟进过程中感觉到服务对象出现了一些新的问题比较适合其他机构或者其他社工为服务对象提供服务时，可以进行转介服务。

第九条 社工认为不适合继续跟进

虽然服务对象的问题没有彻底解决，但是服务对象已经具备独立面对和解决问题的能力，社工和服务对象经过商议后可以终止服务。

第十条 服务对象的行为对其他服务对象或社工构成危险

一、当服务对象的行为对他人构成威胁或造成严重危害时，服务无法进行时，经商议后应转介或者终止服务。

二、当服务对象的行为对社会构成威胁或造成严重危害时，服务无法进行时，经商议后应转介或者终止服务。

第十一条 其他机构具有处理特定服务对象或问题的特权（如社区矫正服务的专门机构）。

第十二条 服务对象拒绝接受服务。

第十三条 因主客观原因，无法达成服务目标，如案主搬家或者死亡等。

第十四条 服务对象对问题的看法和期望与社工所能提供的服务不相符、社工所能提供的服务不能解决服务对象的问题，服务对象没有充分的动机投入必要的时间、力量和资源。

第十五条 其他方面的原因如社工因为不可预测的原因要离开等。

**第六章 服务责任**

第十六条 为了充分保障服务对象获得基本资源和可靠专业服务的权利，机构社工在为服务对象提供服务时，需尊重服务对象的基本权利。

一、尊重服务对象的权益。

尊重的含义不仅在于社工对服务对象保持符合社会文化习俗的礼节和称谓，更重要的是社工要认识服务对象自身的生命价值和其他基本权利。在社工服务过程中，社工不应将自身的价值观强加于服务对象，更不应该指责和批判服务对象的言行和价值观，也不能向服务对象发泄自己的负面情绪。

二、坚持个别化原则，尊重服务对象个体差异。

每一个服务对象都有权利和机会发展个性，社工必须尊重服务对象的个体差异，不应当使用一般或统一的服务方法回应他们的独特需要，要充分考虑到服务对象在性别、年龄、职业、社会地位、政治信仰、宗教以及精神或生理残疾状况等方面存在的差异，以及服务对象与社会主流价值之间可能存在的冲突。所以社工要尊重服务对象的个性化需求，充分发掘服务对象的潜能。

三、尊重服务对象的自决权和知情同意权。

社工在为服务对象提供服务前，社工有义务向服务对象提供必要的信息，服务对象有权利在充分知情的前提下选择服务的内容、方式。如果服务对象没有能力进行选择和决策，社会工作者应根据法律或有关规定由他人代行选择和决策权利。

四、坚持保密原则，保护服务对象的隐私。

未经服务对象同意或者允许，社工不得向第三方透露涉及服务对象个人身份资料和其他可能危害服务对象权益的隐私信息。除非在特别情况下，社工必须透露有关信息时，社工需向机构或有关部门报告，并告知服务对象有限度公开隐私信息的必要性及采取相应的保护措施。如果情况非常紧急，社工必须打破保密原则而来不及提出报告时，社工事后应当提供相关的证据并补办手续，以记录必要的工作程序。

五、获得服务对象的授权

社工在为服务对象提供服务时，要充分尊重服务对象的意愿，需服务对象或者其家属同意，并通过签署《接受个案服务同意书》，双方达成一致共识，获得服务对象的授权，社工方可为服务对象开展专业服务。

**第七章 服务反馈**

第十七条 服务对象的服务反馈可以通过以下几种方式：

一、社工在家访、个案辅导、小组活动、社区活动等形式提供的服务过程中，取得服务对象对服务的反馈意见。

二、针对服务对象的不同，社工在服务结束后通过测量量表、访谈、简单的询问等方式收集服务对象的反馈意见。

三、社工在对服务对象的资料归档前通过电话回访，收集服务对象的反馈意见。

四、服务对象在结束活动、小组或结案后通过填写《服务评估表》。

**第八章 服务费用**

第十八条 我机构根据国家相关规定，为众爱服务范围内的服务对象提供免费服务，不收取任何形式的费用。

第十九条 若服务对象在接受我机构提供的服务过程中有出现收费情况，请及时联系我机构反馈此问题，我机构将予以严肃处理。

**第九章 附 则**

第二十条 此制度自发布日起开始施行。

**东莞市众爱公益服务中心服务程序**

为了让社工对服务对象的需求预估、介入计划制定、跟进、过程及总结评估等服务程序有清晰的了解及严格执行，确保服务专业性及高质量的完成，便于服务的评估及完善，保障服务对象的权益，整合社会资源，促进社会和谐进步，特制定此《服务程序制定及执行》。

**一、个案服务程序制定及执行**

（一）个案服务程序的制定

社会工作个案服务过程包括接案、预估、计划、介入、评估及结案六个程序，社工应按照服务流程及具体服务指引，并秉持贯彻“以人为本”的理念开展服务。下图为服务流程指引图：

![MDUWH0(Z88B_]F]()G(P4KG](data:image/jpeg;base64,)

（二）个案服务程序执行及指引

服务程序执行要求

（1）社工在开展服务前需经过督导/见习督导/督导助理的审批，经同意及提供相应专业指导后方可开展下一程序服务。相关服务表格资料，如个案接案信息及服务计划表、活动/小组计划书等需至少提前五天交由督导及机构审批。

（2）服务过程中，社工应注重学习反思，并做好过程评估及服务记录，及时向督导/见习督导/督导助理反馈及获取专业指导意见，及时跟进及改善服务。

（3）个案结案、转介需经督导/见习督导/督导助理的审批，经同意后方可执行。小组、活动结束后需做好总结反思及评估，三日内填写好小组/活动报告。

（三）具体服务程序要求及指引

1、接案阶段

在接案阶段，社工的主要任务是：了解服务对象的来源及求助过程、资料收集、初步评估服务对象的问题、决定是否服接案、根据服务对象的需求签订初步的服务协议等。

1.1接案前准备

（1）了解服务对象的来源及类型

①主动求助者。此类型服务对象通常对社工机构的相关服务信息比较了解，能够知道机构能为他们提供什么服务。社工为其提供服务与服务对象的期望具有较大的一致性。

②社工发现者。此类服务对象通常是社工是通过家访、探访、活动等外展工作接触到的，需要注意案主的潜在需求与社工提供服务的结合。

③他人转介。此类型的服务对象的需求具有多样性，需进行“筛选”。若服务对象为非自愿性，社工需注意建立关系并消除他们对机构和社工的不信任感，引导他们接受服务。

（2）了解服务对象的求助过程

服务对象的求助过程通常反映了其不同的问题和不同层次的需求，他们有可能是在尝试自己解决问题没有结果后所做出的求助选择，这些信息对社工接案后开展服务具有重要的作用。

（3）社工应该使“潜在服务对象”成为“现有服务对象”

社工除了关注现有的服务对象外，还应该积极发掘潜在的服务对象。虽然他们没有使用或者接受社工协助和资源帮助，但未来有可能需要协助；或者服务对象并没有求助但需要协助；或者虽然没有求助但已经妨碍他人或其他系统审核功能的正常发挥，所以针对这些潜在的服务对象，社工应该积极为他们提供服务。

（4）面谈准备

1）社工需事先研读服务对象资料，在不清楚的地方做好记录，以便面谈时进一步了解情况。

2）社工需了解服务对象是否接受过服务。

3）社工需了解服务对象是否有特殊事项需要谨慎小心处理。

4）社工需走访社区，对服务对象进一步深入了解。

（5）面谈任务

1）社工需通过主动介绍自己、沟通、倾听等技巧界定服务对象的需要和问题，比如：了解服务对象寻求帮助的原因、了解服务对象对自己的看法、了解服务对象期望达到的目标等。

2）社工需澄清角色期望和责任，包括：服务对象对自己、对社工的角色期望及社工对服务对象、对自己的角色期望，社工和服务对象通过对比并找出双方与各自想法的差异和距离，协商达成一致看法。

3）社工应该激励并帮助服务对象进入受助角色。

4）社工应该促进和引导服务对象的改变。

1.2服务对象资料收集及评估

（1）资料的收集

社工通过亲自向服务对象进行询问、向服务对象相关的人进行咨询、查阅服务对象的档案记录和进行家访、走访社区等方法，收集服务对象的资料，包括：个人资料、身体情况、服务对象的特点和能力、服务对象所处的社会环境等。

（2）初步评估

1）社工通过初步预估，界定和确认服务对象的问题。同时，社工需确定服务对象要解决的问题的轻重与先后次序，看是否需要马上处理一些对服务对象有严重影响的问题；

2）决定是否接案。社工对照机构功能看是否能够处理案主问题，通过评估服务对象的意愿，考虑是否接案；

3）决定工作进程。社工通过初步接触和面谈后，根据服务对象的实际情况来协商决定是否要终结服务、转介其他服务、或进入下一个助人阶段。

1.3建立专业关系及签订初步的服务协议

（1）建立专业关系

社工需要通过同感、诚恳、温暖与尊重、积极主动等技巧和服务对象建立专业关系，形成一种默契，这样可以使工作过程有计划、有目标、有亲切感，同时成为促进服务对象改变的动力。

（2）签订服务协议

社工通过以上初步接触阶段，与服务对象双方各自有了一个基本的了解，此时社工与服务对象可以签订一个书面的或者口头的服务协议，服务协议的内容包括：社工对服务对象问题的初步界定、机构和社工可以为服务对象提供的服务、相互角色期望及暂定的工作时间长度。

2、预估阶段

社工接案后，通过个别化、合作、避免片面、避免简单归因、兼顾服务对象的弱点和长处的原则，对服务对象进行详细的了解，以与服务对象订立专业的服务计划。

2.1预估的任务

（1）社工应该了解服务对象存在的问题、问题的性质、成因、程度及对服务对象的影响。

（2）社工应该了解服务对象个人生活经历及行为特征，包括服务对象的人格特征、能力、优势和弱点。

（3）社工应该了解服务对象与环境的互动状况，以及对自身问题的认识和改变的动力和能力。

（4）社工应该了解服务对象所处的环境系统的状况，包括家庭、朋友、工作单位、邻里及社区的情况，从中找出有利于和不利于服务对象改变的因素。

2.2预估的步骤

（1）收集资料，社工通过会谈、角色扮演、问卷等形式收集服务对象的资料。包括个人资料（基本资料、主观经验、解决问题的动机、生理、情感和智力方面的功能发挥）的收集和环境资料（家庭状况、社会环境）的收集。

（2）交互作用，社工需要将其他各系统间的交互作用作为资料收集的一个重要组成部分，这样才可能对服务对象的问题有一个更好的了解。

2.3分析和解释服务对象的资料和问题

社工通过把收集的支离破碎的资料进行整理，找出它们之间的逻辑关系，进而进行分析和解释。

2.4确定服务对象需求

社工在掌握了丰富的资料后，需要描述服务对象的问题和需要、描述问题是如何发生的以及问题发生的原因、描述服务对象的处境及其社会系统的情况、探究服务对象问题得不到解决的原因、描述服务对象系统的发展阶段、描述并鉴定服务对象系统的资源状况，通过这些描述，认定服务对象的问题。

2.5撰写预估报告

社工在确定需求后，需要为服务对象撰写预估报告。预估报告要清楚表达对问题的认识，为社工自己和服务对象、社工机构、法庭、以及那些与服务对象有关的系统提供关于服务对象的需要与问题的准确和详细的信息，作为下一步制定介入计划的依据。

3、计划阶段

社工在获得对服务对象问题、需要与环境交互作用的资料以及对这些方面的问题的基本判断后，社工需要设计指导介入行动的整体计划来帮助服务对象，并且计划需在服务对象参与、尊重服务对象的意愿、计划尽可能详细和具体、要与工作的宗旨和目标相符合、能够总结和度量的原则下制定。

3.1制定目标

社工在制定计划时，需要制定目标。通过制定目标，激发服务对象和社工投入行动，朝向共同的方向以获得改变和成长。

3.2关注的问题与对象

社工在制定计划时，需要明确自己关注的是个人、家庭、小组/群体、组织、社区中的哪一类对象哪一类问题。

3.3介入策略

社工需通过直接介入策略和间接介入策略给服务对象以解决问题的方法。

3.4协同工作的合作者

社工需要运用不同系统的资源，包括服务对象的家庭、朋友、邻居、同辈团体及社区来一起工作，这样有利于计划目标的实现。

3.5社工与服务对象各自的角色

为了实现计划目标，社工要承担多种角色，但是具体承担什么样的角色，需要再计划中加以澄清，并且服务对象自己的角色也要清楚的说明和告知，有利于工作的顺利进行。

3.6具体工作程序及工作时间表

为了约束社工和服务对象，以便双方一起为实现介入目标而努力，所以需要社工在撰写计划时列明介入行动的具体程序和时间进度。

3.7签订服务协议

社工在完成行动计划后，需要与服务对象签订服务协议，以保障计划的执行。

4、介入阶段

社工在完成服务计划后，需要实际执行服务计划。在这个阶段中，社工在遵守以人为本、服务对象自决、个别化、考虑服务对象的发展阶段和他们的特点、与服务对象相互依赖、瞄准服务目标、考虑经济效益的原则下对服务对象进行介入。介入有直接介入和间接介入。

4.1直接介入的行动及策略

（1）促使服务对象运用现有的资源

（2）进行危机介入

（3）运用活动作为介入的策略

（4）调解行动，协助服务对象与环境系统进行接触和融合

（5）运用影响力（诱导、劝导、利用环境）

4.2间接介入的行动及策略

（1）运用和发掘社区人力资源

（2）协调和连接各种服务资源与系统

（3）制定计划创新资源

（4）改变环境

（5）改变组织或机构的政策、工作程序、工作方式

5、评估阶段

为了监督社工介入工作的进度、促进社工的专业成长、了解服务对象是否实现目标的改变等，需对社工进行评估。

5.1社工在终止服务之后，要通过访谈和问卷等方式进行服务效果评估，填写服务评估表。

5.2机构对社工进行季度考核评估，包括社工之间相互评估、用人单位对社工工作、服务的评估、组长对社工的评估、督导助理对社工评估、督导对社工评估、机构管理层对社工进行评估。

5.3社工通过问卷、电话、走访等方式定期向服务对象进行服务满意度调查。

6、结案

在结案阶段，社工要帮助服务对象巩固已经取得的改变成果，增强他们独立面对问题的能力和信心，将工作成果转化为服务对象的实际行动。

6.1结案的主要任务

（1）社工应该通过评估有目的地总结介入的成效。评估整个工作过程，对计划目标的完成情况、介入效果进行总结和评估，并将结果与服务对象分享，报告给机构，并且处理好服务对象因结案带来的与分离有关的感受和情绪，做结案记录并写成结案报告。

（2）社工要尽力帮助服务对象保持在助人过程中取得的进步，巩固和增强他们的自我功能。

（3）在结案时，社工要与服务对象解除工作关系。

（4）在结案时，社工要撰写书面结案记录。

6.2结案对服务对象的负面反应的处理

（1）社工需与服务对象一起讨论他们对结案的准备情况。

（2）社工要提前让服务对象制定结案的时间，早些做好心理准备。

（3）在结案阶段社工要逐渐减少与服务对象的接触，提醒服务对象要学会自立，给服务对象以心理支持，告诉他们在有需要时社工将继续提供协助。

（4）社工也要估计一些可能会破坏改变成果的因素，预防问题的产生，继续提供一些服务，并为服务对象提供能够对他们有帮助的资源系统的支持，待稳定了服务对象的改变成果时，才最后结束专业助人关系。

（5）社工必要时安排正式的结案活动，让服务对象分享各自的收获，以建设性的方式表达感受，相互鼓励，面向未来。

**二、小组服务程序制定及执行**

（一）小组服务程序的制定

需求评估与目标确定

选择小组组员

小组方案设计

开展小组活动

结束与评估

撰写工作报告

督导批阅

归档

个别案主继续跟进

（二）小组服务程序执行及指引

为提高服务质素，规范机构行政管理层及一线社工筹备、开展各项工作，特制定该工作指引，请社工在开展小组工作的过程中，严格按照《东莞市众爱公益服务中心小组工作服务指引》的要求进行工作。

1、本机构社工开展的各项服务，须根据社工的年度计划、突发的社区事件和社区需求及服务对象的需求安排开展，若要更改、增加服务，须与机构同工协商，并得到督导/见习督导/督导助理批准。

2、本机构社工在开展小组工作之前，须填写《小组计划书》，安排好财务预算和每节小组的程序安排，提前5个工作日提交督导/见习督导/督导助理审批。

3、在开展小组工作前，负责社工应按《小组报名表》的格式要求制作报名表，并在服务开展前两周至一个月提供给公众报名。

4、在开展小组工作时，负责社工应按《小组签到表》的格式要求制作签到表（社工自己留底），最后根据组员的签到情况制作《小组点名表》。

5、在小组末节时，负责社工需制作《参加者意见表》发给全体组员填写，并可口头询问组员参与小组的感受。

6、在整个小组结束后的3日内填写《小组报告》、《小组财务报告》，并发给督导批阅。

7、在整个小组结束后，负责社工需将《参加者意见表》、《小组财务报告》、《小组报告》、《小组集会记录表》全部提交督导/见习督导/督导助理，督导/见习督导/督导助理审批完文书后社工须在每季度第二个月20号前将有关文书档案统一交由服务部进行归档。

**三、活动服务程序制定及执行**

（一）活动服务程序的制定

撰写工作计划

需求评估与目标确定

开展活动

评估活动成效

撰写工作报告

督导批阅

归档

（二）活动服务程序执行及指引

为提高服务质素，规范机构行政管理层及一线社工筹备、开展各项工作，特制定该工作指引，请社工在开展活动工作的过程中，严格按照《东莞市众爱公益服务中心活动工作服务指引》的要求进行工作。

1、本机构社工开展的各项服务，须根据社工的年度计划、突发的社区事件和社区需求及服务对象的需求安排开展，若要更改、增加服务，须与机构同工协商，并得到督导/见习督导/督导助理批准。

2、本机构社工在开展活动工作之前，须填写《活动计划书》，安排好财务预算和整个活动的程序安排，提前5个工作日提交督导/见习督导/督导助理审批。

3、在开展活动工作前，如有固定成员参与的活动，负责社工应按《活动报名表》的格式要求制作报名表，并在服务开展前两周至一个月提供给公众报名。

4、在开展活动工作时，负责社工应按《活动签到表》的格式要求制作签到表。

5、在活动最后，负责社工需制作《参加者意见表》发给全体参与者填写，并可口头询问参与者参加活动的感受。

6、在整个活动结束后的3日内填写《活动报告》、《活动财务报告》，并发给督导批阅。

7、在整个活动结束后，负责社工需将《参加者意见表》、《活动财务报告》、《活动报告》全部提交督导/见习督导/督导助理，督导/见习督导/督导助理审批完文书后社工须在每季度第二个月20号前将有关文书档案统一交由服务部进行归档。

**东莞市众爱公益服务中心自我检查制度**

为提高机构的服务水平，改进社工服务，提升社工服务质量，机构特制定自我检查制度。

一、机构社工每月月底向机构上交月报、日志、服务数据统计表等，根据资料，机构定期检查社工工作开展情况以及问题反馈。

二、机构社工要定期检查自己的工作开展情况，对个案小组社区活动开展的数量和质量、服务过程、效果及工作中发现的问题进行反思和总结。

三、督导、督导助理每季度对社工的服务情况（工作进展情况、服务态度、专业知识、专业技能等）进行检查。

四、机构每季度对用人单位和员工关系融洽程度、个人素养是否有所提高等进行检查，进行对用人单位的拜访。

五、对于自查及检查结果撰写成自我检查报告。内容包括：工作中优点、缺点、存在的问题、原因分析、应对措施等，所有报告要交回机构整理存档，并作为绩效考核的参考标准。每月一份工作月报。

六、机构每月组织社工述职会议，通过述职分享，了解社工最近的工作情况、遇到的瓶颈、专业上的提升等，根据同工的述职汇报，对社工进行考核。

**东莞市众爱公益服务中心拜访用人单位制度**

一、机构理事长/副理事长每一季度须拜访卫生局联络人、各镇街社会事务局（办）、残联、司法、项目等负责人一次，拜访的内容包括汇报上月工作小结和下月工作计划，反馈社工工作中出现的困难，并听取用人单位领导的意见和建议。

二、行政人事部每两月须拜访各镇街岗位部门负责人一次，拜访的内容包括汇报上月工作小结和下月工作计划，反馈社工工作中出现的困难，并听取用人单位领导的意见和建议。

**东莞市众爱公益服务中心****服务对象意见收集及投诉处理制度**

**第一章 总则**

第一条 机构制定有一套完善的意见收集反馈及其处理机制，机构行政人事部设有专人负责接受服务对象、政府、机构理事会、用人单位、媒体、志愿者、其他利益相关者包括其他社工机构、企业、各种团体等的意见及投诉，对反馈的意见记录在案，机构安排专人2天内反馈处理结果。本着“以人为本，助人自助”的思想，为了使我中心提供的社工服务更专业更优质，特制定本制度。

第二条 中心鼓励服务对象、政府、机构理事会、用人单位、媒体、志愿者、其他利益相关者包括其他社工机构、企业、各种团体，通过投诉监督电话或网络EMAIL的方式提出投诉或建议，并在中心网站公示投诉电话和投诉邮箱，中心积极面对投诉案件，争取改善服务，使中心服务更加符合社会需要。

**第二章 相关信息收集**

第三条 机构加强与社工办、社协、机构理事会的沟通，反应机构动态，收集意见，完善机构管理及服务。

第四条 中心管理人员定期与用人单位沟通和收集意见，用人单位可以直接电话或书面传真等方式反馈投诉意见，中心行政人事部必须认真听取用人单位的意见和建议，并及时反馈处理结果，保证沟通的有效进行。

第五条 对服务对象和用人单位的投诉，由行政人事部负责处理投诉情况，认真倾听，详细记录，缓解矛盾，同时向社工了解情况，并与服务对象或用人单位一起商讨解决方案，以保证及时积极的解决问题，同时也尽量缓解社工的压力。

第六条 每周定期开展分享会，社工可以通过QQ群、中心公共邮箱反馈意见，负责人可通过不同的形式接受和处理个人意见和建议。

第七条 对收到的建议、意见、投诉，由行政人事部专人负责记录，并及时向部门负责人报告、做出处理结果并及时反馈处理结果。

第八条 机构加强与媒体的联络，了解媒体反应的社会动态。

第九条 机构成立志愿者队伍，构建“社工+义工”服务，发展志愿者服务，同时反馈志愿者意见及信息，增强社工与义工结合的功能。

第十条 社工机构提供服务过程中接触到的其他利益相关者包括其他社工机构、企业、各种团体等，认真做好意见收集及投诉处理机制，相互协商，达成目标一致。

**东莞市众爱公益服务中心服务跟踪制度**

为强化各类型服务的文件报告、现场服务质量、结案流程的跟踪、服务对象的变化过程等，进一步推进工作的制度化、规范化建设，全面提升服务的工作质量，结合实际，制定本制度。

一、单向服务提供

1、建立个案记录信息跟踪

（1）个案多数以社工自行发现、当事人主动寻求辅导、亲友、其他单位转介等方式产生。由于本机构不提供直接服务，因此查询接案探访记录规定必须当天完成，整理成文并归档。

（2）社工在接到当事人主动求助后，经评估如需开个案，必须在7个工作日内进行第二次接触，同时向中心主任、督导陈述个案情况。

2、提供服务过程跟踪

（1）社工在提供服务期间，应根据个案介入计划定期约见个案和其家属。其他相关人士，了解个案最新情况，及时修改介入计划。

（2）建立个案后的两个月内社工要根据实际情况撰写个案评估报告，通过一系列的社工手法帮助个案面对及克服他们因种种因素所引起的问题和困难，提升其解决问题的能力，改善它们的处境，从而达到自人自助的目的。

（3）机构将定期开展跟踪、回顾个案，确保每一个个案都能有效及合适地推展，确保服务质量。

3、结束提供服务跟踪

（1）当社工评估个案问题已解决，规定于一个月内撰写个案结束评估表，督导根据个案现阶段情况在该表格中签字确认批准。新增与结案信息内容于每月月报表呈现。

（2）案主需要填写服务成效表，对社工提供服务作出反馈，并记录在案。

4、后续服务跟踪

开案后半年撰写一份个案阶段性发展表，评估个案以往问题是否存在或产生出新的问题。

二、小组、活动服务过程跟踪

1、开展小组、活动前，主要通过访谈、问卷、各项评估表格了解受服务人群的普遍性需求，撰写计划书，社工在开展小组、活动之前，须填写《小组/活动计划书》提前两周提交督导/机构审批。

2、开展小组、活动末，负责社工以实际报名人员按照《小组/活动点名表》的格式要求制作点名表。

3、在整个小组结束后的两周内填写《小组/活动报告》、《小组/活动财务报告》、《小组/活动参加者意见表》、《小组/活动财务报告》、《小组/活动报告》、《小组/活动集会记录表》等资料，发至机构、督导批阅，最后进行归档。

三、服务效果跟踪

机构负责收集《个案服务成效表》、《小组/活动参与者意见表》，统计数据分析，评估、跟踪社工服务成效，及时发现问题进行处理跟进，与相关事件人员面谈了解情况，并记录。

**东莞市众爱公益服务中心服务检查制度**

**第一章 总则**

第一条 为了秉承东莞市众爱公益服务中心“助人自助、发展潜能、共播希望、齐创未来”的服务理念，完善机构内部管理，提高社工服务质量，达到社工服务规范化和组织专业化管理的目的，特制定本制度。

**第二章 检查范围**

第二条 定期检查各个服务点内部规章制度，主要包括服务政策、服务流程，通过查看每周的周计划核实社工实际工作情况。

第三条 定期检查工作环境的安全，主要包括电路、水路、灭火器、房屋牢固程度、防盗设备、门窗玻璃、资料室防潮防火、档案资料保密程度、文件材料整理等以及工作环境优质管理。

第四条 定期走访用人单位、社区居民、香港督导等，了解社工对外联系的密切程度。

第五条 机构规定每位社工及行政人员都需要在第二季度末撰写半年工作总结和下半年工作计划，自我检讨自己半年来的工作开展情况，包括个案小组社区活动等服务指标完成情况，认识自我在团队中处于哪种角色，与上一年的表现对比是否有进步等，并明确自己在下半年的工作目标和工作内容。

**第三章 检查办法**

第六条 对于第二条所列内容，各个社工每月要撰写每月工作日志，把本月实际工作情况如实汇报记录，由行政人资部工作人员每月抽样核查并记录。

第七条 机构要求各个社工于每月最后一个星期撰写过去一个月的服务完成情况分个案、小组活动及指标完成量总表三大专业工作数据统计表及一份工作月报，工作月报包括工作成效及自我反思部分，帮助社工自我定位，提高服务水平。

第八条 对于第四条所列内容，社工要在第四季度末撰写年度总结，内容包括社工工作数据汇总、社工日常工作情况、特色服务、工作反思与自我认识等方面。结合年底绩效考评机制，各个领域的用人单位及香港督导/见习督导/督导助理综合社工个人素质给予评分，最后所有资料整理存档，并作为绩效考评的参考标准。

第九条 社工于第四季度末要撰写下一年度工作计划，结合本年度总结上的自我检讨及反思内容制定计划，以及未来一年来的工作展望。

第十条 根据《服务跟踪制度》，要求社工按照制度规定，定期整理档案资料，做好归档工作。

**东莞市众爱公益服务中心突发事件应急方案**

根据服务的开展情况，为切实做好中心服务安全防范工作，确保中心所有人员以及服务对象的人身安全和财产安全，特制定本预案：

**一、成立安全领导小组：**

组 长：理事长

副组长：副理事长

组 员：机构全体行政人员

后勤人员：各服务点小组长

**二、防火预案：**

若发生火灾，中心安全领导小组应立即做出积极反应，并按以下预案有条不紊地进行工作：

1、一发现火情，首发者应立即向其他员工及服务对象大声呼喊，并用消防器材灭火；

2、其他员工及时通知领导小组，领导小组迅速到位，组长进行总指挥，副组长传达指令，协助做好调度工作；

3、值班人员立即打开火灾疏散信号；

4、组员做好现场灭火、稳定服务对象情绪并疏导其有序离开等工作；

5、后勤人员打火警电话“119”，联系急救车，并切断电源；

6、灾情被控制后，组长将事件经过以书面形式向上级汇报。

**三、防食物中毒预案**

1、服务开展过程中一旦发生食物中毒或疑似食物中毒现象，食品应立即停止让服务对象食用；

2、后勤人员立即向镇卫生部门报告，内容包括单位、地址、时间、中毒人数、症状等；

3、组员立即拨打“120”，组织人员协助卫生机构抢救病人；

4、配合卫生行政部门进行调查，按卫生行政部门的要求如实提供有关材料和样品；

5、落实卫生行政部门要求采取的有关措施。

**四、外出活动安全预案**

1、各服务点工作人员组织服务对象外出学习、参观，一定要提前三天向中心负责人进行申请；

2、外出前，工作人员应先前往参观地点踩点查看，确定无危险因素，并确定行走路线。

3、如需用到机动车辆，应选择有行驶执照、有车牌的、能正常使用的车辆；如需要监护人接送，应以书面的形式告知，并提出需注意的安全事项。

**五、突发病情应急预案**

1、中心人员要学习突发疾病的急救知识，防止意外状况的发生；

2、服务对象突发疾病的发生，发现员工马上通知其他工作人员并开展现场急救；

3、其他组员要协助开展急救并安慰其他组员情绪；

4、后勤人员立即拨打“120”，组织人员协助卫生机构抢救病人。

**六、精神疾病突发预案**

1、对于精神病患的服务对象要密切监管，注意了解其按时服用药物，预防发病为第一要务；

2、服务对象突发精神疾病，应急组员要设法稳定学员病情，及时疏导其他服务对象离开；

3、要是服务对象发病情况严重，则采取强制性措施控制，将其隔离，并及时通知其家属和相关医疗人员进行处理。

4、当工作无法控制病人时，要立刻报警处理，以免产生更大范围的影响。

**七、交通事故应预案**

1、中心工作人员要经常向服务对象进行交通安全宣传，教育学生在上下班路上，注意交通安全，防止人流过多造成交通事故；

2、一旦出现交通安全事故，在场的中心员工均有权也有义务立即向中心负责人报告，中心负责人再向上级报告。同时预案小组成员第一时间内赶到事故现场，展开营救工作；

3、后勤人员第一时间向交通部门报案处理并拨打“120”，协助营救工作。

**东莞市众爱公益服务中心档案接收制度**

**第一章 总则**

1、机构为了规范社工服务档案的管理，确保工作资料的完整和安全，维护机构和服务对象的合法权益，机构特制定本制度。

2、服务档案归档范围是咨询和探访资料、个案资料、小组资料、活动资料、刊物、工作计划、工作总结等。

3、机构的服务档案管理由服务部统筹，各个服务点的组长负责整理归档整个组别内的文书档案，在上交服务部进行归档前需一并上交移交清单至服务部，服务部做好档案管理和目录登记。

**第二章 档案存放**

1、服务档案应用符合存放标准的专用档案盒保存。

2、档案室由服务部负责，做好材料的保密和保管，如果服务部人员变更，要办理严格的交接手续。

3、归档的案卷必须保证质量，应符合下列要求：

（1）应保证归档的文件材料齐全完整；

（2）文件应按其性质，合理整理、立卷；

（3）归档的文件材料，保持文件之间的历史联系，区分保存价值，分类整理、立卷，案卷标题简明确切，便于保管和利用。

4、定期收集各社工领域在工作中形成的具有保存价值，经过整理立卷后的不同载体的文件材料。

**第三章 档案接收**

1、档案接收要求

（1）按时接收各社工领域形成的各种文件、资料；

（2）接收档案必须履行手续，填写移交清单，一式二份（一份存档，一份由社工自行保留），注明移交内容、移交数量和移交时间，交接双方要签名。**（详见附件文档附表1）**

（3）个案、小组、活动及刊物总结等文书以个为单位分类整理在白色透明文件袋内，咨询、探访文书则以季度为单位按时间顺序排列归类整理在白色透明文件袋内，刊物总结等文书以个为单位整理在白色透明文件套。

2、档案接收时间

个案、小组（活动）、咨询\探访、岗位刊物等文书资料每月由各服务单位组长统计整理，每季度上交机构服务部，本季度文书须在下一季度第一个月20号前全部上交。

3、归档内容

各类文书上交包含的内容（按照以下顺序进行归档）：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **顺序**  **分类** | **咨询/探访** | **个案** | **小组** | **活动** |
| **1** | 咨询记录表 | 接受个案服务同意书 | 小组计划书（包含小组财务预算及小组程序安排） | 活动计划书（包含活动财务预算及活动程序安排） |
| **2** | 外展探访服务记录表 | 个案基本信息表或接案信息表 | 小组报名表 | 活动报名表 |
| **3** | 咨询/探访记录总表 | 个案服务计划书 | 小组点名表或小组签名表 | 活动签到表 |
| **4** |  | 个案服务记录表 | 小组记录表 | 参加者意见表 |
| **5** |  | 个案记录表 | 参加者意见表 | 活动报告（附照片） |
| **6** |  | 个案结案报告 | 小组报告（附照片） | 新闻稿 |
| **7** |  | 服务评估表 | 新闻稿 | 活动附件清单 |
| **8** |  | 个案转介表 | 小组附件清单 |  |
| **9** |  | 个案附件清单 |  |  |

注意：

（1）同个服务对象多次探访也就是定期探访的记录，每次探访都重新编码，写在第一份探访表内以方便查阅及前后对照，以一个季度归档。下个季度若继续对该服务对象进行探访，需重新填写一份探访表，记录本季度对该服务对象的探访情况。

（2）所有文书的填写需在规定时间内完成，当月的所有文书需在下一月5号前交由督导/督导助理批复。

（3）各服务领域如对已设定表格有意见可向机构服务部提出修改意见，由服务部综合大家意见后根据实际情况对表格进行适当修改。

**第四章 服务档案编码**

1、编码形式：

镇街编码-服务板块编码-服务性质编码-次序-服务年月-社工编码

例：GC-CAB-C01-201301-WM (莞城医务王明2013年1月开的全年第1个个案)

FG-CMW-G06-201304-WM (凤岗社区王明2013年4月开的全年第6个小组)

CS-REC-P01-201302-WM (茶山康就王明2013年2月开的全年第1个活动)

LB-REH-I02-201302-WM (寮步残联王明2013年2月开的全年第2个咨询)

2、具体编码分类：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **镇街编码** | 镇街拼音的头一个大写字母，例：茶山-CS | |
| **服务板块**  **编码** | 残联 | REH – Rehabilitation |
| 教育局 | EDU – Education Bureau |
| 妇联 | WMF – Women Federation |
| 团委(青少年) | CYL – Communist Youth League |
| 社区（老年） | CMW – Community Work |
| 民政局（医务） | CAB – Civil Affair Bureau |
| 司法（维稳） | JUS – Justice |
| 社区综合服务中心 | CSC – Community Service Center |
| 康就中心 | REC – Rehabilitation and Employment Center |
| 工会 | UNI – Union |
| **服务性质**  **编码** | 个案 | C – Casework |
| 小组 | G – Groupwork |
| 活动 | P – Program |
| 建档 | F – File |
| 探访 | V – Visit |
| 咨询 | I – Inquites |
| **次序** | 按年来统计，例:第一个月开了两个个案，第二个月的第一个个案就编码C03,如此排序。 | |
| **服务年月** | 以20XX+XX（月份）形式，如201302，即2013年2月。 | |
| **社工编码** | 名字拼音的头一个大写字母，例：王明-WM | |

注意：（1）编码排序按个人，不按领域。

（2）不论是市直岗位还是镇街岗位，统一用此形式编码。

3、文书格式要求

字体：宋体，字号：小四，行间距：1.5倍间距。

4、递交电子材料命名方式：姓名+月份+文件性质

**东莞市众爱公益服务中心信息保密制度**

**第一章 总则**

1、为了加强机构的保密工作，维护服务对象的利益，根据《中华人民共和国保密法》，制定本制度。

2、本制度适用于全体人员，为服务对象的信息进行保密是机构人员应尽的义务。

**第二章 保密内容**

保密信息的内容指以文字、数据、符号、图形、图像、声音等方式记载服务对象信息的纸介质、磁介质（计算机硬盘、移动软盘、U盘、软盘、磁带）、光盘等各类物品。服务对象信息的查阅、使用、传阅、复制、保管、移交和销毁等各环节必须严格遵守相关程序及本保密制度。

**第三章 社工对服务对象信息的保密**

1、社工在调职或离职时必须将自己经管的服务对象的资料全部交至机构服务部，切不可随意移交其他人员。

2、社工借阅档案资料要注意保护和保密，不得擅自复印、拍照，更不得涂改或在档案上做任何标记、抽换、损坏，必须保证档案的整洁，不得丢失泄密，如发现丢失泄密现象，应按保密规定立即向机构服务部报告，并采取相应补救措施。

3、社工对在服务过程中所收集的有关服务对象的资料予以妥善保存。

4、社工对服务对象的服务资料应及时归档、集中管理。

5、社工未经服务对象允许，不得向第三人透露其个人信息及可能危害服务对象权益的隐私信息。

6、社工违反本制度给服务对象造成损失的，给予纪律处分。

7、社工违反本制度给服务对象造成伤害的，给予开除处分。

**第四章 机构服务部对服务对象信息的保密**

1、定期进行库存服务对象的档案清理核对工作，做到清单、档案相符，对破损或载体变质的档案要进行修补和复制，保证档案的完整。

2、档案资料要定期进行清查、归档，不需要归档的要统一销毁。机构服务部每季度收集、检查、整理社工上交的文书资料；每年清查一次，核对文书资料及其目录；每三年大清查，统一销毁归档资料。

3、做好保密文档的防失、防虫、防潮等防护工作。所有文件和档案应放在指定的文件柜保管。

**东莞市众爱公益服务中心督导制度**

**第一章 总则**

本中心根据市社会工作主管部门和市社协要求，积极创造条件，切实抓好督导人才的培养和管理服务，更好的针对本机构工作人员配置情况开展切实有效的督导工作，打造一支结构合理、素质优良的社会工作人才队伍，落实和深化社会工作者对服务对象的服务。现制定如下督导制度，在东莞市社工办、社协的监督下，东莞市众爱公益服务中心将严格按制度及计划执行落实，为服务对象提供优质高效的服务，贯彻落实服务目标，其中包括内部督导制度、内部督导人才培养规定、机构与外部督导沟通交流制度。

**第二章 总体目标**

建立与机构专业发展目标相适应的社会工作专业教育、社会工作者人员继续教育、社会工作者业务普及培训的社会工作人才教育督导机制，创新督导模式，充实督导内容，优化督导资源，完善督导激励机制，不断提高社会工作人才的专业素质及能力，为服务对象提供更加优质的服务，确保众爱社会工作中心社工和相关工作人员能够在各自的岗位上充分发挥自己的专业优势，高效优质完成工作目标。

**第三章 督导内容**

**一、社会工作者入职督导**

督导目标：经过机构行政人事部及相关工作人员审核后，经过笔

试、面试最后成功选聘的各岗位社工及工作人员需进行系统的、全方位的知识及实务方面的学习。

督导内容：1、讲授社会工作理论知识和实务技巧。2、安排资深一线社会工作者分享实务经验。

督导负责人：香港督导、督导助理、见习督导、一线资深社工

**二．知识教育督导**

督导目标：在岗服务几个月之后，社会工作者在获得工作经验的同时，面对超出预想的服务时，预估可能存在能力与提供的服务效果不对等，这种“力不从心”主要源自于对社会工作专业基础知识掌握不牢，这就需要及时“充电”，使社会工作者能够及时有效的解决实务工作中的问题。

督导内容：1、专业知识的再学习与巩固：什么是社会工作、社会工作者的素质、社会工作伦理、社会工作伦理的基本内容、社会工作中的伦理困境、社会工作的知识基础、社会工作与心理学、社会工作方法、个案社会工作、小组社会工作、社区社会工作、社会工作研究方法、调查报告的撰写、社会工作实务、老年社会工作、康复社会工作、矫治社会工作、家庭社会工作、妇女社会工作、儿童社会工作、社会工作者守则等相关知识的再现和加强，针对近期工作的重点及社会工作者在工作过程中所反映的问题，有针对性的选择所要学习的内容。

2、能力建设：一定的口头表达能力与写作能力；指导和教育人的能力；对情境的快速反应能力；在专业关系中扮演一定角色的能力；理解复杂心理现象的能力；组织工作、完成指定工作任务的能力；发现和获得帮助案主所需资源的能力；评估社会工作人员的情感和专业表现的能力；提供咨询的能力；参加并领导小组活动的能力；在压力和困境中继续工作的能力；处理冲突的能力；在实务工作中应用社会学和心理学理论的能力；选择有效信息的能力等等。

督导负责人：香港督导、督导助理、见习督导、一线资深社工

**三、继续教育督导**

督导目标：社会工作者继续教育涵盖内容丰富，为了适应岗位需要和个人职业生涯发展需要，督导需根据社会工作者及相应人员的实际情况，提高其理论水平和分析、解决实际问题的能力为主，注重针对性、实用性和科学性，在社会工作基础知识巩固及社会工作者实务能力提高的基础上，进一步细化地、深度地挖掘知识漏洞与工作中常被忽略的实务技巧。

督导内容：1、社会工作专业原则2、专业价值观和伦理；3、相关法律、法规、规章及政策；4、社会工作实务；5、社会工作经验交流、总结、分享等；6、社会工作者基本道德素养。

督导负责人：香港督导、督导助理、见习督导、一线资深社工

**四、实务能力督导**

督导目标：在社会工作者的能力应用过程中，社会工作者的综合能力（对专业知识的掌握程度、运用知识的熟练程度、应对危机介入的反应能力等等）其实是实务能力在工作中的具体体现。实务能力的培养、提高与升华对提高服务的品质有着直接的影响。因此，重点培养在岗社会工作者者的实务能力。

督导内容：1、通过情景模拟等形式，深刻了解及体验“人在情境中”相关理论、系统理论等在工作中的应用。

2、在授课、交流中重点培养社会工作者的工作能力。

3、完善社会工作者在工作中的基本技能：有目的地倾听案主的叙述，充分地理解案主的叙述；分析各种信息，提出诊断报告；创造和维持专业的助人关系，在这种关系中使用自己的专业知识；观察井理解语言和非语言的行为，善于使用人格理论和诊断方法；获得案主的信任，帮助案主努力自助的技能；以安全、宽松和支持的方式与案主讨论敏感问题的技巧；以创造性的方式解决案主问题的技巧；确定何时结束治疗关系以及如何结束治疗关系的技巧；学习和研究专业文献的技能；在冲突各方之间进行调停和谈判的技巧；联系不同服务机构的技巧；向社会、资助机构、立法机构反映社会需求的技能。

督导负责人：香港督导、督导助理、见习督导、一线资深社工

**五、应急事件督导**

另外，根据社会工作者的具体知识结构及能力需求，主要针对一些社会工作者当时束手无策的、比较棘手的案例进行实例讨论和分析。如突发事件应急机制、家庭伦理问题的介入等。使社工在面对错综复杂的社会问题时能够运用理性的态度和专业的工作方法，较合理的处理问题。

督导负责人：香港督导、督导助理、见习督导、一线资深社工

综上所述，机构制定了详细、具体、有计划、有针对性的督导，在督导督导过程中，会根据督导重点明确主要负责的负责督导人员群体。

**第四章 职责说明**

**一、督导职责（主要指香港督导及以后的本土督导）**

**（一）对社工机构及用人单位负有以下职责：**

1、政策建议和倡导职责，按照市社协要求定期递交工作或政策建议报告等。

2、积极参与市社协组织的会议论坛、政策研究、培训及其他相关活动等。

3、参与机构服务质量评估，对有关项目进行审核，并对机构专业服务推广及决策方面给予建议；

4、及时对团队的问题和情况进行总结及建议，调整服务方案，优化服务结构，促进服务效果；

5、配合机构人事部门，对团队内见习督导、督导助理及一线社工的工作进行绩效考核评估，对团队内社工招聘、选拔、培养、调岗、辞退等提出建议；

6、协助社工机构及用人单位设计、规划、监督所负责服务领域工作程序，并根据实际需求与社工机构及用人单位沟通协调，调整服务方案，优化服务结构；

7、协助机构，对团队内社工工作程序、服务质量以及职业操守进行监督、总结，向相关机构提出建议及反馈；

8、根据所督导领域的实际情况，与相同督导领域的督导人员协商，协助社工机构制定该领域内各类服务记录表格及督导、见习督导、督导助理和一线社工的工作程序。

**（二）督导对见习督导负有以下职责：**

1、对见习督导的工作进行绩效考核和评估；

2、指引见习督导介入督导助理个人成长方案的实现，协助其提升统筹管理、实务操作等能力；

3、指导见习督导完成具体的对督导助理和一线社工服务计划、服务纪录、总结和反思的审阅、批复等。

**（三）督导对督导助理负有以下职责：**

1、培养督导助理的督导能力，包括指导、制定并跟踪落实督导助理个人成长方案，协助其完善年度工作计划等；

2、给予其适当的情绪支持等；

3、定期安排督导助理个人面见督导和小组督导，每月至少进行两次督导会面。跟进督导助理所转介的疑难个案、小组或其他实务工作等；

4、根据督导助理的实际发展阶段，适当安排其独立开展对一线社工的督导工作，提升其督导能力；

5、指导督导助理制定本督导团队年度服务推行计划，并予以落实；

6、及时处理督导助理反馈的有关一线社工、服务推行等相关情况，并及时与上级部门沟通。

**（四）督导对一线社工负有以下职责：**

1、负责所带领团队业务方向的整体规划，监督并规范其所负责领域的工作程序及社工的职业操守等；

2、给予社工业务指导，按照专业督导程序，定期召开社工个人面见督导及团队督导会议，审阅、批复一线社工服务情况，并按时完成督导记录；

3、提升团队社工自身业务能力，策划并组织实施各类形式的培训等；

4、带领团队发掘、联络相关社会资源，拓展新的服务项目；

5、协调社工机构、用人单位、社工、市社协等相关部门之间的关系，以促使服务的有效开展；

6、定期安排面见社工，每月至少进行两次督导会面，指导一线社工开展小组不低于一个；

7、跟进被督导的社工所转介的疑难个案、小组或其他实务工作等。

**二、见习督导职责**

见习督导需取得助理社工师或以上职业资格，具有至少三年以上一线社工实务工作经验，从督导助理中选拔产生，按1（见习督导）：2（督导助理）比例配备，具体参见《东莞市社会工作督导人才选拔培养办法（试行）》。

为保证本土督导人才的督导能力，处于见习期的见习督导应根据督导要求，落实督导对其进行的培养规划，并保持适量实务工作，具体遵守以下原则：

1、每月至少对一线社工进行一次督导会面，指导一线社工开展专业服务和实务督导，传授有关社工实务上的专业工作知识、经验、程序与方法，跟进团队转介的疑难个案，对其督导工作进行指导和监督，批改、整理其督导记录及其它工作报告。并给予团队恰当的情绪支援。

2、每月至少对督导助理进行两次督导会面，介入团队内督导助理个人成长方案的制定和落实，协助其提升统筹管理、实务操作等能力、督导能力，跟进督导助理所转介的疑难个案、小组或其他实务工作等，并给予必要的情绪支援。

3、指导督导助理制定团队年度服务推行计划，适当地分配团队成员工作任务，并对团队的工作程序、服务质量、职业操守进行控制和监督，保证团队有序运作。

4、及时处理督导助理反馈的有关一线社工、服务推行等相关情况。每月就督导助理和团队情况向机构做一次工作报告，及时反映工作进展，反馈发展中所存在的问题，探讨解决方案并予以跟进。对工作表现欠佳的督导助理及一线社工，可向机构上报并请求协助处理。

5、安排、策划和组织实施、参与各类形式的培训，协助团队掌握必要的社工理论知识和服务技巧，提升服务能力。

6、带领团队创新拓展服务项目，发掘、联络相关社会资源。对团队的问题和情况进行总结及建议，及时调整服务方向，优化服务质量。

7、协助机构制定年度督导工作开展计划，协助机构规范、分配和调整督导助理的工作程序和工作任务，并监督督导助理的职业操守。

8、参与机构在服务发展规划、服务项目策划、服务成效监测、服务质量控制、服务资源分配、服务项目推广、对外服务协调、服务经验总结等方面的工作，为机构各项决策提供专业意见。

9、参与内部管理及机构行政制度建设工作，出席机构的中层管理团队会议，阅读机构的管理文件，对制度的制定和完善提出意见和建议，推动机构行政体制的发展。

10、协助机构开展各类岗位工作人员的绩效考核、社会工作机构评估、服务项目评估等工作。

11、协助社工机构及用人单位设计、规划、监督所负责服务领域工作程序，协调社工机构、用人单位、社工、市社协等相关部门之间的关系，以促使服务的有效开展。

12、每年至少向市社协做一份年度工作总结报告和下一年度工作计划；每年至少发表一篇有关东莞社会工作的研究文章，总结和推广服务经验。

13、见习督导的工作任务及工作量由机构根据内部情况进行分配和布置，工作内容应包括行政工作和一定量的专业服务，报市社会工作协会同意后备案。

14、积极参与由机构、香港督导及市社协等组织开展的培训，切实提高业务水平。

15、见习督导由所属社会工作服务机构参照用人单位意见后，根据服务需要独立进行调配，并定期向市社协备案。

**三、督导助理职责**

督导助理需取得助理社工师或以上职业资格，具有至少一年或以上一线社工实务工作经验，从我市社工中选拔产生，按照1（督导助理）：12（一线社工）比例配备，具体可参见《东莞市社会工作督导人才选拔培养办法（试行）》。

督导助理接受上级督导的业务指导，其具体工作职责由上级督导予以明确，在团队中承担以下职责：

1、完善并督促所负责的社工团队制定年度工作计划，落实完成个人成长方案，推进服务开展及其他协调性工作。

2、协助督导规范团队内的工作程序及分工，监督社工的职业操守，帮助团队社工对岗位分工、职责、工作范围等有清晰的了解。

3、在上级督导指导下，对一线社工进行实务操作上的指导，传授有关社工实务上的专业工作知识、经验、程序及方法，跟进一线社工转介的疑难个案、小组等；并可适时适量独立开展对社工个人督导。

4、对一线社工给予必要情绪支持，引导新入职社工了解机构制度、团队和当地文化，尽快适应工作环境。

5、协助督导收集、整理一线社工的服务记录及其他工作报告，按时递交给上级督导，督促本组社工落实上级督导的审批、反馈意见。配合机构完成本组社工的考勤及督促、考核每日工作完成情况，及时提交给督导审核。

6、对所督导的社工的工作文件进行查阅，要求所督导的社工作出行政上的配合，协助机构收集、整理一线社工的服务记录及其他工作报告，并协助机构完成本组社工的考勤及督促。

7、定期安排面见一线社工，每月至少进行两次督导会面，指导一线社工开展小组不低于一个。

8、跟进被督导的社工所转介的疑难个案、小组或其他实务工作等。

9、每月至少向上级督导进行一次工作汇报，反馈团队发展中的问题，予以跟进落实，并协助机构和上级督导对一线社工的工作进行绩效考核和评估。

10、成为机构与同工之间沟通的重要桥梁，上传下达，定期向机构行政部门及督导进行工作汇报，反馈团队发展中的问题，并及时向一线社工传达机构的决策。对于工作表现欠缺的社工及时上报机构行政部门，要求协助处理。

11、根据实际需求，协助机构、督导与用人单位进行不定期的沟通，收集用人单位对机构及社工服务的建议，并反馈给机构及社工，协助机构及社工调整服务方案，优化服务结构。

12、参与内部管理及机构行政制度建设工作，对制度的制定和完善提出意见和建议，推动机构行政体制的发展。

13、积极参与由机构、香港督导及市社协等针对督导助理组织开展的培训，切实提高业务水平。针对社工的实际需要，策划及推行各类理论和实务操作技巧的培训。

14、督导助理须不断累积一线服务经验和督导经验，各社会工作服务机构不能将督导助理作为专职行政人员使用。一线服务时间原则上每周不得少于三天。

15、督导助理由所属社会工作服务机构参照用人单位意见后，根据服务需要独立进行调配，并定期向市社协备案。

**东莞市众爱公益服务中心督导人才培养制度**

**第一章 总则**

为了发展东莞市本地督导人才，东莞市众爱公益服务中心（以下简称中心）根据东莞市社协所颁布的相关规定及本中心的实际情况，本着公开、公平、公正的原则，制定本中心内部督导人才选拔培养制度。

**第二章 使用范围**

内部督导人才选拔培养适用东莞市众爱公益服务中心（以下简称“中心”）所有社工（已经取得初级社工师的社工）。

**第三章 晋升条件**

**一、督导助理的晋升条件**

（一）政治思想

热爱祖国，遵纪守法，高度认同社工理念，具有较强的社会责任感和爱心，恪守职业道德，工作勤勉积极。有强烈的事业心、较强的社会实践能力和较高的组织协调水平。

（二）专业要求

1、学历要求。参加督导助理选拔者应具有社会工作专业大专及以上学历，或具有社会学、心理学、教育学、管理学等相关专业本科及以上学历（在司法、医疗、残障等领域工作的法律、医学、康复等专业可视为相关专业）。

2、资质要求。参加督导助理选拔者应具有助理社会工作师及以上资质。在工作期内，应参加继续教育，并符合《东莞市社会工作者继续教育实施办法（试行）》的规定要求，按《东莞市社会工作者登记注册实施办法（试行）》有关规定，已办理登记注册手续且在有效期内。

3、经验要求。参加督导助理选拔者在社会工作岗位服务时长一年以上（最近一年在社会工作岗位上的服务时长年均在240 天以上，因休产假、因公致伤一年之内，或因病半年之内的可根据相应的时间核减），参加督导助理选拔者，上年度考核结论应为合格以上。

（三）能力要求

1、个人特质。有高度的事业心、责任感，能积极乐观、正面看待事物，勇于承担责任、敢于面对困难。

2、工作素质。具备沟通协调能力，能在工作任务中，与其它社会组织、职能部门进行高效的协调配合、承担责任，懂如何提升激励团队，主动学习改善，会应急处理，有策划及管理能力，具有社会资源综合利用能力。

3、专业素质。认同社会工作专业价值观，具有较好的社会工作实务技能与理论水平，认同民间社会组织文化。

**二、见习督导的晋升条件**

（一）基本条件

1、政治思想

（1）具有坚定正确的思想政治观念。拥护党和国家的方针政策，坚持四项基本原则，认真学习马克思列宁主义、毛泽东思想、邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观。

（2）遵纪守法。遵守宪法和各项法律法规，党员社会工作者遵守党章和党的纪律，遵守各社会服务组织的各项规章制度。

（3）爱岗敬业。热爱社会工作事业，具有崇高的职业理想和职业信念，不断提高自身的职业和专业素养。

（4）遵守职业操守。具有正确的专业价值观，始终坚持专业伦理并融入本土社会工作实践，始终坚持专业价值高于个人价值，加强自我约束，以服务对象利益为重。

2、学历资质

（1）学历。见习督导选拔者应具有社会工作专业大专及以上学历，或具有社会学、心理学、教育学、管理学等相关专业本科及以上学历（在司法、医疗、残障等领域工作的法律、医学、康复等专业可视为相关专业）。

（2）社会工作职业资格。参加见习督导选拔者应具有助理社会工作师及以上资质。

（3）继续教育。在工作期内，应参加继续教育，并符合《东莞市社会工作者继续教育实施办法（试行）》的规定要求。

（4）登记注册。参加见习督导选拔者应符合《东莞市社会工作者登记注册实施办法（试行）》有关规定，已办理登记注册手续且在有效期内。

3、社会工作服务

（1）社会工作服务能力

A、技术能力。在个案工作、小组工作、社区工作及社会行政过程中，面对较为复杂的情景和问题，能运用相关社会工作理论和方法，及时地做出恰当的反应。

B、文化能力。在服务过程中，应具有较强的文化敏感性，能够认识到服务对象思想和行为背后的特殊观念和生活方式。

C、心理素质。面对外部刺激能沉稳、冷静处理，具有良好的判断能力和快速反应能力，经得住困难和复杂问题的压力，既富有同情心又不感情化。

D、持续学习能力。根据工作的实际需要和社会发展的要求，不断总结反思，加强社会工作理论、知识与方法的学习，不断用各种知识丰富自己，以应工作之需。

E、督导能力。通过持续的监督和指导，传授专业服务的知识与技术，能有效的增进督导对象的专业能力，促进其成长并提升其服务质量。

（2）社会工作服务时间

A、参加见习督导选拔者从事社会工作专业服务的时间满三年（最近三年在社会工作岗位上的服务时长年均在240天以上）。

B、因休产假、因公致伤一年之内，或因病半年之内的可根据相应的时间核减。

（3）社会工作服务效果

参加见习督导选拔者，近三年考核结论均应为合格以上。

（二）破格选拔

在全市受聘于承接政府购买社会工作服务的公益服务类社会组织工作尚未取得督导助理资质但特别优秀的专业社工在符合上述基本条件的情况下，具备下列条件中任意三项者可以申请参加见习督导破格选拔。

（1）取得社会工作师职业水平证书。

（2）取得研究生学历、学位。

（3）经其它地级市以上（含地级市）社会工作主管部门或行业协会认定具备社会工作督导资质并实际担任过督导工作。

（4）自工作以来在公开出版物上发表社会工作论文2篇以上（含两篇，每篇字数2000 字以上）或出版理论专著。

**第四章 选拔流程**

根据机构的实际情况，由机构进行初步筛选人员，然后再参加东莞市社协统一的面试。

一、报名形式：

自我推荐，督导推荐，机构推荐，社工推荐（占社工总人数的30%），报名社工需填写《东莞市众爱公益服务中心社会工作督导人才选拔登记表》**（详见附表1）**，并发送到机构指定邮箱[dgzhanneng@qq.com](mailto:dgzhanneng@qq.com" \t "F:\\大朗\\_blank)，由机构行政部统一收集、审核和最后的整理，并把结果通过机构群邮件公示，公示时间为一周，如机构社工没有异议，公示参加督导助理选拨的社工可以参加笔试和面试，如果机构社工有异议，则行政部会根据社工提出的异议进行二次审核，如果审核通过，则可以继续参加督导助理的选拨，如果审核没有通过，则取消选拨的资格。

二、选拔内容

选拔内容包括笔试、面试、加分项。

（1）笔试由香港督导出题，笔试主要考察社会工作理论知识、社会政策、督导能力及社会工作实务技能。机构确定笔试时间并组织笔试，并由香港督导进行评分。笔试成绩总分100 分，获60 分以上（含60 分）予以通过，取得面试资格，不及60分者落选。

（2）面试：对符合条件的选拔对象进行面试，考察了解面试对象在社会服务、职业操守、工作成绩等方面的情况。

面试人员：机构理事长/副理事长或副理事长/副理事长、香港督导、服务部主任、行政人事部主任

面试分数：由以上人员组成的面试团对面试社工自由提问，并根据社工在语言表达能力、应急能力、组织协调能力、专业实务能力、职位理解等方面的表现给予打分。

（3）提交加分材料

面试通过后，参选者向机构提交加分材料，加分内容详见《东莞市社会工作督导助理选拔加分材料》**（详见附表2）。**

（4）总成绩确认，包括：笔试成绩\*30%+面试成绩\*30%+加分项。（5）按总成绩排名，名单确认：选拔结果在全机构内进行公示两周；

（6）选拔结果在机构内经公示两周无异议后，将参加东莞市社协统一组织的督导助理选拔。

**第五章 督导助理、见习督导的培训**

一、市社协举办的培训

参加东莞市社协组织的督导助理统一培训。包括市内培训、省内培训以及国家级培训。督导助理和见习要按要求准时参加，学习后书写心得、经验分享，同时，根据培训内容，进行有针对性的培训分享，包括领域内分享、小组内分享、机构内分享等。让良好的督导知识资源覆盖到更多工作人员，切实提高督导资源的利用率。

二、督导形式的培训

（一）参与机构组织的内部督导人才培训课程，课程内容包括督导方式方法的实务分享、社工工作主题督导、社工领域督导、成长提升主题督导，授课人包括本机构督导、外聘督导或资深工作人员、其他相关领域资深人士等。机构提供丰富实用的督导培训内容以便实现机构内督导人员素质和能力的提升。

（二）小组互助督导。督导助理、见习督导针对一线服务和督导工作分别同辈支持和经验分享，机构积极组织督导助理和见习督导一同参与会议讨论，共同探讨机构的发展问题、成长问题、实务问题等，在讨论中增加互动和了解，实现共同成长和提升。

（三）个人督导。机构配备专业的香港督导，分领域督导相关见习督导和督导助理，同时形成见习督导督导督导助理的工作模式。在全机构形成香港督导—见习督导—督导助理的互助、有序督导模式。

（四）管理能力督导。机构行政人事部、服务部负责人会根据阶段性的问题情况对机构的见习督导和督导助理开展管理督导培训，协助实现实务能力和管理水平的同步提升。增强督导人员的综合素质，也有利于在督导的过程中更好的实现机构的服务目标和管理目标。最终实现机构和督导人员的共同提升。

附表1：

**东莞市众爱公益服务中心**

**社会工作督导人才选拔登记表**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 姓 名 |  | 性 别 |  | 出生  年月 |  | （照片） |
| 籍 贯 |  | 学 历 |  | 学 位 |  |
| 毕业  院校 |  | 专 业 |  | 政治  面貌 |  |
| 聘用  单位 |  | 单位  性质 |  | | 获证  时间 |  |
| 服务  领域 |  | 服务  单位 |  | | 证书  等级 |  |
| 联系  电话 |  | 督导  姓名 |  | | 其他  证书 |  |
| 主要学习工作经历 | （一线服务总时长： 天） | | | | | |
| 一线服务开展情况 |  | | | | | |

附表2：

**东莞市社会工作督导助理选拔加分材料**

一、思想政治（15分）

先进事迹在国家级、省级、市级的主流媒体进行了专题宣传报道。

以上条件国家级计15分，省级计8分，市级计5分。按最高级别的一项计分，不重复计分。

二、学历、学位（5分）

获得社会工作师职业水平证书或硕士学历（学位）计3分，获得博士学历（学位）计5分，不重复计分。

三、社会工作服务（50分）

（1）在最近三年机构年度考核中获得优秀等级的每次计5分，计满15分为止。

（2）在东莞的服务年限三年以上的加5分，两年以上的加3分，一年以上加1分。

（3）经其他地级市以上（含地级市）社会工作主管部门或行业协会认定具备社会工作督导资质并实际担任过督导工作三年以上加10分，一年以上不足三年加6分，一年以内加3分。

（4）社会工作服务成效。因工作业绩突出，个人服务获得国家级一等奖表彰奖励计9分，二等奖计6分，三等奖计4分；省级一等奖表彰奖励计5分，二等奖计3分，三等奖计2分；市级一等奖表彰奖励计3分，二等奖计2分，三等奖计1分。同一项目同一年度获奖以最高标准计算，不重复计分。服务项目实际负责人根据相关标准计满分，服务项目实际参与者计50%。本项最高计分额度20分，计满为止。

四、研究及宣传成果（20分）

（1）主持社会工作课题研究，国家级计15分，省级计10分，市级计5分。作为课题组成员参与课题研究者，国家级课题前三名、省级前两名、市级前一名参照上述标准以课题主持者的30%计算。同一研究按最高级别的一项计分，不重复计分。

（2）论文著作

论文是指独立或以第一作者在省级以上公开出版的学术期刊上发表本专业的学术论文。包括：

A、在核心期刊（北大核心、CSSCI核心库来源期刊及扩展版）发表论文，每篇计8分；

B、在页码低于150页的国家级期刊或者每期发文数量少于30篇的国家级期刊发表论文，每篇计5分，在页码高于150页的国家级期刊或者每期发文数量高于30篇的国家级期刊发表论文，每篇计3分；在页码低于150页的其他期刊或者每期发文数量少于30篇的期刊发表论文，每篇计4分；在页码高于150页的期刊或者每期发文数量高于30篇的期刊发表论文，每篇计2分；在国家级、省级及市级报纸及网络媒体发表社会工作研究文章分别计5分、4分、3分。

C、公开出版社会工作方面高水平著作每部独著或合著的第一作者计8分，其他计4分；国家级规划教材每部主编计5分，参编计2分，省级、行业规划教材每部主编计3分，参编计1分；译著独译或合译的第一作者计3分，其他计1分。

以第二作者的名义发表论文，出版著作的，参照上述标准以第一作者应得分值的30%计分。

（3）通讯报道

在国家级、省级、市级报刊和网络媒体上发表500字以上社会工作通讯报道分别计5分、3分、2分；在国家级、省级、市级报刊和网络媒体上发表500字以下社会工作通讯报道分别计3分、2分、1分。

（4）比赛获奖

个人参加国家、省、市社会工作相关部门组织的比赛（如征文、演讲等）获一等奖的分别计8分、4分、2分，获二等奖的分别计4分、2分、1分；获三等奖的分别计2分、1分、0.5分。作为主要成员所在团队比赛中获团体奖的参照个人获奖得分的50%计算。

研究及宣传成果合计及分，计满20分为止。

**《东莞市众爱公益服务中心服务手册》**

**一、说明**

自2014年东莞市众爱公益服务中心（以下简称“中心”）成立以来，在市民政局以及各级用人单位的支持下，积极探索东莞本土的社会工作服务模式，为进一步规范专业服务运作及管理，特制定中心社会工作标准化服务手册。此后将根据发展情况，按领域（医务、老年、残障、司法、教育等）制定相应的服务标准手册,进一步规范中心社会工作服务标准。

**二、目的**

1、为社会工作岗位及项目设置及运作提供工作指引；

2、指导社会工作者为用人单位、服务对象提供适切的服务内容；

3、规范社会工作服务指标设置；

4、为服务使用单位与服务机构签订服务协议提供参考；

5、服务使用单位及服务中心考评社工工作成效提供依据。

**三、编制依据**

本手册是根据东莞市民政局、社会工作协会以及香港督导对于社工服务指标设定要求及建议，参考从事一线服务的社工及服务使用单位的意见，并紧密结合东莞市社会工作服务发展现状而制定。

**四、适用范围**

本手册适用于东莞市众爱公益服务中心全体社工。

**五、服务内容**

**1、残疾人社会工作**

（1）个案：主要针对残疾人及其家庭提供个案工作服务，通过需求调查、社会康复、个案管理等形式，为服务对象建立康复服务档案，帮助他们寻找、链接服务资源，提升其自身的生活自理、就医、就学、就业、社会交往方面能力，从而缓解残疾人及其家属的心理压力，提高其生活质量。

（2）小组：为残疾人及其家属提供小组工作服务，通过教育小组、治疗小组、社会化小组、自助和互助小组等形式，帮助残疾人及其家属加强沟通、宣泄情绪、抒发情感、分享资源、自我成长，达到自助的目的，促进残疾人尽早回归社会。

（3）社区工作：为残疾人及其家属、社区居民、长期病患者、潜在的康复服务对象和疑似残疾人提供社区工作服务，以社区行动模式作为主要形式，提供残疾预防知识宣传、康复服务知识讲座、倡导无障碍环境、心理健康保健、残疾人保障法宣教等方面服务，引导各社区居委会（村委会）居民了解、关爱残疾人，构建公平、和谐的社区环境。

**2、妇女社会工作**

（一）个案：为单亲家庭的妇女、有情感婚恋问题困扰的妇女、被家庭暴力困扰的妇女、受歧视的妇女群体等提供个案工作服务，以调解、政策宣教、法律咨询、心理辅导、资源链接和转介等形式，帮助服务对象寻找、链接相关法律政策资源，树立男女平等的观念，缓解心理压力，建立自信，帮助妇女个体自我成长。

（二）小组：为有需要的妇女群体提供小组工作服务，尝试成立自助小组，通过意识提升小组、教育小组、自助和互助小组等形式，帮助服务对象宣泄情绪、抒发情感、调试情绪、分享经验，树立“男女平等”观念、开拓视野，促使妇女群体自立、自爱、自强，客观的面对家庭、生活和工作。

（三）社区工作：为妇女群体、社区居民提供社区工作服务，以社区计划模式作为主要形式，提供妇女儿童保障法律法规宣传、妇联业务咨询、法律援助资源连接、身心健康教育、心理疏导、主题活动等方面的服务，引导社区居民关注单亲家庭，抵制家庭暴力，提倡“一夫一妻制”，倡导“尊重妇女、男女平等”的社区氛围。

**3、老人社会工作**

（一）个案工作：主要针对霄边、乌沙、成西、长盛等社区有居家养老服务需要的老年人提供个案工作服务，通过需求调查、评估、个案管理等形式，为服务对象建立“居家养老”服务档案，帮助他们链接服务资源，得到适合的照顾，从而协助政府缓解“老龄化社会”的社会矛盾，提高老年人的生活质量。

（二）小组工作：为老年人及其家属（或照顾者）提供小组工作服务，通过社交小组、服务或志愿者小组、兴趣小组、成长小组等形式，帮助老年人与家属、照顾者、社会之间加强沟通、宣泄情绪、抒发情感、自我成长，达到自助的目的，促进老年人老有所养、老有所为、安享晚年。

（三）社区工作：为老年人及其家属、社区居民提供社区工作服务，以社区发展模式作为主要形式，提供政策法规宣传、保健知识讲座、倡导“老有所养、老有所乐、老有所为”、心理健康保健、“居家养老”服务项目宣传等方面服务，引导各社区居委会（村委会）居民正确认知社会老龄化问题，关爱老年人，关心老年人的生活质量，构建一个互帮互助、敬老爱老的和谐社区。

**4、学校社会工作**

（一）个案：为在校学生提供个案工作服务，通过心理辅导、学习辅导、社会适应辅导、生活方式辅导、就业辅导和转介等方面服务，与服务对象建立信任关系，为有需要的学生建立个人档案，了解其真实的心理和生活需求，帮助他们克服影响学习和个人发展的情绪，树立正确的价值观，更好的适应学校和社会生活。

（二）小组：为在校学生或有需要的青少年提供小组工作服务，通过社交小组、教化小组、兴趣小组、任务小组等形式，帮助服务对象抒发情感，提升同辈交往能力，养成良好的社交习惯，减少不良行为习惯，培养合理的兴趣爱好，参与公益性活动，度过有意义的学校生活。

（三）社区工作：为在校学生、有需要的青少年和社区居民提供社区工作服务，以社区发展模式为主要形式，通过主题活动，体育比赛、心理健康讲座、课外辅导小组、志愿者服务等形式，帮助服务对象正确的认知家庭、学校和社会，正确的面对学业和生活，提升自信心，互相关爱，互相帮助，营造良好的学习和生活氛围。

**5、医务社会工作**

（一）个案：主要针对在医院就诊的患者和家属及其他有需要的人群，提供经济援助、危机介入、临终关怀、情绪辅导、心理咨询、三无人员安置、普教服务、程序咨询服务。对服务对象进行需求调查，提供心理辅导服务，帮助他们寻找社会救助或福利资源，鼓励其正视疾病，积极应对生活中的问题和困难，缓解心理压力，提高生命质量。

（二）小组：为在医院长期就诊的老年人、慢性病病患者、残疾人、精神病患者家属提供治疗性、支持性等类型的小组工作服务，通过小组分享，如“长期病患者自我管理工作坊”、“‘从心站起来’工作坊”、“控糖俱乐部”等等。旨在帮助患者及家属通过互动的形式加强沟通、宣泄情绪、抒发情感、分享经验，从而营造和谐友爱、互帮互助的治疗氛围。

（三）社区工作：为病患及家属、医护工作者、社区居民提供疾病防治、公共卫生、健康饮食、医疗服务资源等方面的社区宣教服务和主题活动，通过专家讲座、文娱节目、信息咨询和派发宣传册等形式帮助居民了解各种疾病的预防治疗知识，以及本市可利用的医疗服务资源信息。

**六、规范化服务标准**

为保证服务的专业化、规范化，中心编制了《规范化服务标准》，对工作人员质素及专业服务过程做出了具体规定。

**1、社会工作者专业质素要求**

**A.职业资格** 从事社会工作专业服务的人员需持有相应的资质证书，包括：社会工作职业水平资格证书、心理咨询职业资格证书等与其所从事的职业相关的资质证书，且应在市社会工作者协会注册成为注册社会工作者。

**B.专业资质** 社会工作学位是最适合从事该领域服务的专业学位，因此应建立以社会工作相关专业为主体的服务队伍。对于取得非以上专业学位的工作人员，需在社会工作者协会注册且参加在职教育培训满120个学时。

**C.专业伦理和价值观** 社会工作者应认同并遵循社会工作专业的价值观和伦理规范，注重服务对象的充权和自决，在服务工作中自觉以**《东莞市社会工作者伦理守则》**为准做出涉及伦理问题的决定。

**D.知识要求** 社会工作者应对服务对象的生理心理特点、需要和问题、家庭关系结构、国家的法律法规等有全面深入的把握；树立社会性别意识；熟练掌握为服务对象提供服务的各种专业理论和方法。

**E.继续教育** 社会工作者入职后的继续教育对不断提升工作人员的专业技能水平与服务质量发挥着重要作用。除了具备基本的、入门水平的专业基础知识外，社会工作者需要把握各种教育机会，不断提高专业技能，掌握新知识，强化专业态度，实现自身在专业服务领域的深入发展与成长。

**2、专业服务过程要求**

**A.服务说明资料制定与服务宣传** 针对各自服务领域的专业工作制定载有最新资料的手册、单张或小册子，说明其服务的宗旨、目标、服务对象、服务的提供方法及服务使用者申请接受或退出该项服务的机制。通过内部宣传单张及报刊、电视、广播等多种媒体途径对该领域的专业服务进行有效宣传。

**B.协作关系建立**  社会工作者在为服务对象提供服务的过程中应表现出高度的资源整合与工作协调能力，与政府、企业、福利机构、社区服务类社会组织及其他社会服务实体进行有效的合作，以期为服务对象提供全方位的综合服务。

**C.服务需求调查** 社会工作者应对服务对象的特点及需求有全面、深入的了解，针对服务对象群体进行需求调查、评估。涉及具体的服务对象，并为其设计合适的服务方案。

**D.服务方案设计** 社会工作者应根据其所在服务区域的需求情况，与督导、服务使用单位负责、机构项目管理负责人共同讨论、设计详细的年度服务方案。社会工作者应以年度服务方案为指引，制定详细的工作计划。年度服务指标量的确定应以服务方案规定的服务内容为依据。以上各类服务方案、计划、工作量化指标，均需经督导签字确认，报机构服务管理人员备案存档。

**E.服务过程管理** 社会工作者需要对服务对象资料及服务过程进行记录和归档，监察服务项目的进展情况，定期对服务计划的实施结果进行评估，检讨服务效果与效率。社工还应按照机构规定的服务检讨机制及相应的监测工具，定期收集服务统计数据，对服务提供情况进行分析，形成项目服务成效报告，并针对存在的问题给予协助、支持、指引。

**F.服务成效测评** 机构通过内部服务成效测评机制，采用专业化的测评方法对各项目团队或岗位的服务成效进行定期测评。服务成效测评至少每半年组织一次，并将项目服务成效测评结果与对社工的绩效考核相挂钩。

**G.服务研究与探索** 社会工作者应及时总结实务工作经验，结合工作实践进行该领域的服务研究，以促进我市社会工作行业的不断发展。在服务运作相对成熟的项目或岗位，应整理各项服务的工作模式和操作流程，形成操作手册，为从事该领域工作的同事提供借鉴和参考。

**H.政策倡导与建议** 社会工作者也担负着促进该领域相关政策发展、完善，以为该群体提供更为公平、公正的外部环境的职责。社会工作者需要结合自身的服务实践，及时发现在涉及服务领域的相关法律、法规和各项政策规定存在的不足之处，为政府部门制定、完善相应政策提供意见、建议。

**七、服务产出标准**

**1、非量化指标**

（1）社会工作者在服务工作中能遵守相关法律法规和专业工作伦理，服务工作能体现专业价值观；

（2）社会工作者的专业质素和服务技能能够满足服务工作的需要；

（3）社会工作者与领域服务工作的其他组织建立了良好的合作关系,能够整合社会资源为该群体提供必要的服务；

（4）服务方案的设置符合服务群体的实际需求；

（5）服务内容设置及具体服务项目设计体现出较高的专业性；

（6）服务过程管理规范、有效，并对服务项目定期进行成效评估；

（7）社会工作者及时、真实地保存所在岗位的服务相关记录，定期进行服务量统计、服务总结与检讨，并对在总结过程中反映出来的问题，及时采取改善措施；

（8）服务工作获得了服务对象的认可与评价；

（9）专业服务工作获得了社会公众及合作单位的良好评价。

**2、量化指标**

下表为社会工作岗位服务的年度指标量，根据社会工作服务岗位服务内容的差异性，将专业服务分为特定群体类深度专业服务、社区综合类一般专业性服务及专业统筹协调类服务三类。特定群体类深度专业服务适用于市直及镇街购买的社工岗位及为特定服务对象且需要专业社会工作者深度介入的社会工作服务项目；社区综合类一般专业性服务适用于在社区综合服务中心从事社区综合服务的社工岗位；专业统筹协调类服务指为促进该领域的专业运作与发展，协调不同单位、部门，整合社会资源进行统筹管理的行政社工岗位。其他类型服务岗位，可参考以上三种类型服务指标量，结合实际设定。各项服务指标中，服务对象满意率须达80%或以上。**（备注：以下表内规定的指标量均为单个岗位的年度服务量）**

社工年度服务量化指标

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **专业服务内容** | | **特定群体类深度专业性服务** | **社区综合类一般专业性服务** | **专业统筹协调类服务** |
| **岗位年度服务量** | **岗位年度服务量** | **岗位年度服务量** |
| **个案** | **专业个案** | ≥30个/年 | ≥15个/年 | ≥15个/年 |
| **咨询、即时辅导** | ≥50人次/年 | ≥30人次/年 | ≥30人次/年 |
| **社区探访/家访** | ≥50次/年 | ≥50次/年 | ≥30次/年 |
| **建档** | ≥50个/年 | ≥50个/年 | ≥20个/年 |
| **小组** | **治疗性小组** | ≥3个/年 | ≥3个/年 | 根据实际确定 |
| **预防/发展性小组** | ≥3个/年 | ≥3个/年 | ≥2个/年 |
| **活动** | **大型社区活动** | ≥3个/年 | ≥4个/年 | ≥5个/年  （含主导和参与） |
| **中小型社区活动** | ≥4个/年 | ≥5个/年 | ≥3个/年 |
| **讲座/工作坊** | ≥3次/年 | ≥3次/年 | ≥4次/年 |
| **服务宣传** | **外展宣传** | ≥5次/年 | ≥5次/年 | ≥3次/年 |
| **服务简报** | ≥12期/年 | ≥12期/年 | 文献资料编制依实际需求确定 |
| **志愿者发动** | **发展志愿者人数** | ≥15人/年 | ≥20人/年 | 为促进同事专业工作推进而开展的资源协调及其他整合活动等 |
| **志愿者培训** | ≥6次/年 | ≥6次/年 |
| **志愿者提供服务** | ≥80人次/年 | ≥100人次/年 |
| **督导及**  **培训** | **督导** | ≥24次/年 | ≥24次/年 | ≥24次/年 |
| **培训及团建** | ≥6次/年 | ≥6次/年 | ≥6次/年 |

**3、考核与评估**

本服务产出量化指标的制定以现阶段机构年度服务数据为参考，结合服务需求而确定，并将随着行业的深入发展而进行调整和提升。

**（1）达标标准**

服务指标要求的是平均每个岗位的年度服务量，对于以团队运作的项目或者服务点，应根据该指标规定的服务量计算团队总体服务量，并以团队总体达标情况为考量依据。

本标准规定的量化指标是对服务岗位产出的最低要求，未能达到指标要求的岗位将被认定为不合格。原则上，各项服务内容均应达到指标的最低要求，特殊情况下，经服务单位、项目督导及服务运营机构三方协商确认，可对不同类型的服务进行转换、折合，但必须保证服务总量达标。

**（2）指标完成量的计算**

各类服务按照实际服务完成数量进行数量统计，分别计算服务总量，根据合同规定的服务量核算指标达成率。在合同中规定可以对不同服务进行折合的，允许进行服务量折合。具体这算标准如下：

A、1节专业个案=2节即时辅导、咨询=2次探访=2人建档

B、1个治疗性小组=2个预防/发展性小组

C、1个专业个案=1个治疗小组

D、1个专业个案=2个大型社区活动

E、1个大型活动=2个中小型活动=2个工作坊、讲座

F、2次督导=1次培训

**4、指标界定**

**（1）个案工作**

**专业个案：**社会工作者应用专业知识、方法和技巧，以面对困境的妇女儿童及其家庭为特定服务对象，针对其个性化需求，设计系统化服务方案，进行一对一的专业服务，以促进服务对象个人与社会环境之间的适应，协助解决服务对象遇到的困难和问题，并提升其调动自身及周围资源解决所面对问题能力的一种专业工作手法。

**咨询/即时辅导：**咨询/即时辅导服务是个案服务的一种类型，是对专业技巧要求相对较低，服务对象问题需求层次相对较浅的一项专业服务。服务对象通过多种方式（含电话、中心来访等形式）向社工了解相关的信息，寻求一定的支持和帮助，社会工作者能够迅速作出回应，并通过三次以内的面谈或其他形式咨询能够协助其解决问题的个案工作手法。

**探访：**未发展成为个案的个别家庭走访及其他不能列为个案辅导服务的一对一服务内容。

**（2）小组工作**

**治疗性小组：**治疗性小组的组员一般来自那些不适应社会环境或其社会关系网络断裂破损而导致其行为出现问题的人群。社会工作者在治疗性小组中，通过安排目标明确的活动过程，帮组组员了解自己的问题及其背后的社会原因，利用小组的经验交流和分享，辅以一定的资源整合或社会支持网络，达到对小组成员的心理和行为问题进行治疗的目标。

**预防/发展性小组：**通过小组工作的方式对组员进行知识教育、潜能发掘或物质、情感等方面支持，以达到预防问题发生，促进服务对象成长，最终实现小组组员发展目标的专业工作手法。从其外延看，包括教育性小组、成长性小组和支持性小组等。

**（3）社区活动**

**社区活动：**指由“中心”/社工主办、承办，运用社会工作专业理念和方法在社区（一般指户外）开展的，充分运用社区资源，以实现社区环境改善和社区治理为目标并调动社区居民广泛参与的一种专业工作手法。一般调动居民参与人数在100及人以上，定义为大型社区活动，人数在100人以下定义为中小型社区活动。

**讲座：**是指围绕某一主题而开展的教育性培训活动，每场讲座要求居民参加人数≥30人，讲座时间应≥40分钟，包含提问的时间。

**工作坊：**是指一种通过一系列参与式活动，让服务对象在参与的过程中能够相互对话沟通、共同思考、研究分析、提出解决问题方案的过程，每次活动参加人数不少于10人。

**（4）宣传工作**

**社工服务宣传：**是用于介绍服务最新服务的资料，应涵盖其服务宗旨、服务对象、服务时间，近期活动的时间、地点、服务申请和退出方式等内容。宣传资料的文字应通俗易懂。

**活动简报：**是作为每一期活动的通讯资料，必须能够说明服务的时间、地点、形式活动开展情况等。

**宣传单页/海报：**“中心”/社工应根据指标要求或者实际需要进行宣传单页、三折页或者海报进行关于社工自身或者是活动的相关宣传。要求形式尽可能创新，并且宣传资料能够言简意赅。

**（5）志愿者队伍建设**

**志愿者人数/培训：**即每年社工应该根据指标发展一定数量的志愿者，并且根据需要对志愿者进行必要的培训。

**（6）督导和培训**

**督导：**是指资深社工每年对一线社工，通过一种定期和持续的监督、指导，传授专业服务的知识和技术，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。

**培训：**是指为促进一线服务社工的专业技能提升、理论知识积累和管理素质培养而由承接运营服务的机构出资或整合资源为该领域专业工作者提供的专业培训工作。