

东莞市绿叶社会工作服务中心  
专业服务程序指引

# 2017年1月

## 目录

第一章 专业服务管理制度.....	1
一、实施目的.....	1
二、实施范围.....	1
三、专业服务管理体系介绍.....	1
四、体系框架.....	1
五、制度实施.....	2
六、特殊服务项目管理.....	4
第二章 专业服务程序指引.....	5
一、制定目的.....	5
二、服务对象接受服务程序.....	5
三、服务受理.....	6
四、服务开展.....	6
五、服务考核.....	6
六、其它.....	6
个案工作服务开展程序.....	8
小组工作服务开展程序.....	15
社区工作服务开展程序.....	22
第三章 各服务类型专业服务程序指引.....	25
一、项目专业服务程序指引.....	26
二、社区综合服务中心专业服务程序指引.....	28
三、岗位专业服务程序指引.....	33
四、残疾人康复就业服务中心专业服务程序指引.....	36
五、居家养老服务中心专业服务程序指引.....	40

# 第一章 专业服务管理制度

2015年，机构从整体服务出发，由过去粗放式服务向项目化运行，针对机构不同类型服务引用项目化服务程序逻辑框架，从整体对每一个服务进行有效监控，针对具体服务目标制定对服务计划、定员、定质、定量进行服务开展；在统一服务程序逻辑框架的基础上，针对不同类型的服务开展，细化不同服务程序，从总体到微观，并制定相关服务程序指引。

## 一、实施目的

(一) 掌握各岗位/中心/项目整体服务状况，向项目资助方（政府）提供反馈与交代；

(二) 总结并反思服务成效，改善服务素质；

(三) 为机构的服务管理及网络平台运作提供依据。

## 二、实施范围

机构所有岗位、社区综合服务中心、居家养老服务中心、残疾人康复就业服务中心、项目。

## 三、专业服务管理体系介绍

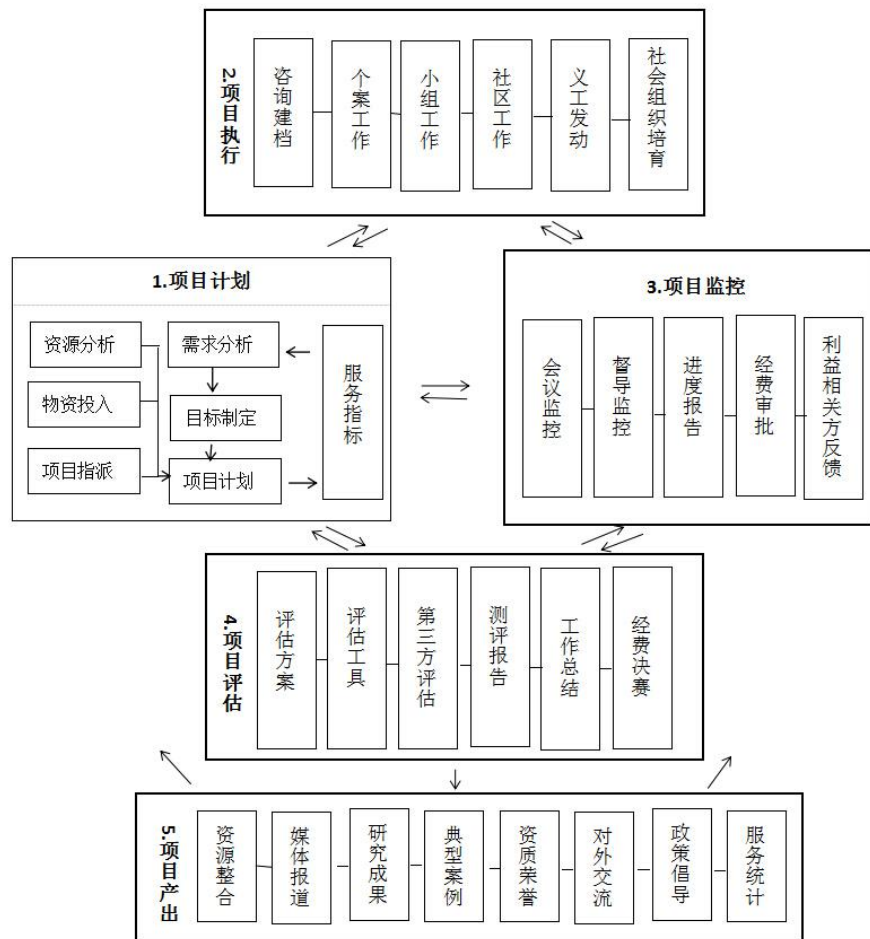
为加强服务成效监控，全面提升服务素质，机构参考借鉴港澳地区非营利社会组织服务管理及自身五年服务管理经验，构建适合本机构的成效管理体系。

此专业服务管理体系在机构原有《服务程序与指引》的成效测评机制的基础上加以丰富，根据专业服务/项目运作的生命周期理论，运用PDCA循环管理系统，形成涵盖项目计划、项目执行、项目监控和项目评估和项目产出的成效管理机制。

**项目计划系统**为整个体系首要内容，其主要包括需求分析、资源分析、目标制定、服务指标、项目计划、项目指派和物资投入；**项目执行系统**是成效逻辑管理体系关键要素，由咨询建档、个案工作、小组工作、社区工作、义工发动、社会组织培育、团队建设和对外联络等专业手法构成；**项目监控**为保证计划系统有效执行而展开的工作，包括会议监控、督导监控、进度报告、经费审批、投诉反馈和利益相关方反馈等；**项目评估系统**采取目标导向评估方法，以成效、过程、投入和产出四个维度评估服务，包括评估方案、测评工具、测评报告、工作总结、经费决算和第三方评估等内容；**项目产出系统**是服务成效管理制度最终的成果，涵盖但不限于资源整合、媒体报道、研究成果、典型案例、资质荣誉、对外交流、政策倡导、服务统计等部分。

## 四、体系框架

专业服务管理逻辑图如下：



成效逻辑管理体系五大系统自服务项目启动，贯穿合同周期过程的始终，全方位的监控服务开展的成效，保证服务产出既定成效。

## 五、制度实施

### (一) 项目计划实施

1、同工/组长/项目主任须在合同签订一个月内完成项目计划板块的分析与提交。具体包括项目需求分析、目标制定、服务指标、项目计划、资源分析、物资投入、项目指派等工作；

2、督导对项目计划的督导与审核。同工/组长/项目主任完成项目计划板块的分析与提交后，督导须在三天内提供督导建议或调整方案，调整完善后方能审核；

3、同工/组长/项目主任须根据服务点的服务需求变化，每年更新项目计划板块的需求分析、目标制定、服务指标、项目计划、资源分析、物资投入和项目指派等内容，保障服务点服务科学性与专业性。

### (二) 项目执行操作

1、同工根据组长/主任项目指派实施项目计划。同工需熟悉掌握项目板块内

容，了解服务点问题、需求、资源状况，按照项目指派要求完成服务指标；

2、同工须根据机构《服务程序与指引》开展专业服务工作，在服务管理系统之服务执行板块提交服务文档；

3、组长/项目主任每月定期监控项目服务计划执行进度，核准服务点同工小组工作、社区工作、义工登记、对外联络和团队建设等服务文档；

4、督导审核服务点同工个案工作、小组工作、社区工作等专业服务文档。

### **（三）项目监控实施**

1、机构行政部每月统计汇总《月计划汇总表》、《社工情况统计表》、《义工服务记录》等材料，每月5日前提交上月汇总材料至市社工协会；

2、机构服务部根据《月计划汇总表》、《社工情况统计表》、《社工服务统计表》等情况跟踪各服务点服务进度。服务部每月5日生产上一个月各服务点服务报表，跟进面谈项目计划偏离、进度缓慢、月服务数量缺失的服务点的同工/组长/项目主任；

3、个案提醒监控。督导每月5日监控个案提醒，及时跟进面谈个案提醒同工；

4、经费审批监控。服务点财务同工每月5日填报提交上个月服务点现金日记账，组长/项目主任及时确认核准；

5、投诉处理与利用相关方管理。服务点同工/组长/主任及时登记提交“投诉处理”、“利益相关方管理”内容，完善投诉处理与利用相关方管理制度。

### **（四）项目产出管理**

1、服务统计与项目统计管理。服务部每半年统计各服务点“服务统计”及“项目统计”情况，及时掌握服务点服务运营状况；

2、同工/组长/主任须及时提交服务点的资源整合、媒体报道、研究成果、典型案例、资质荣誉、对外交流和政策倡导等内容，组长/主任每月5日核准；

3、研究与评估委员会对服务点项目产出进行统计分析，予以服务点团队加分；

4、督导委员会对项目产出内容进行研究分析，开展督导研究、提供督导支持。

### **（五）项目评估执行**

1、同工/组长/主任须在合同签订一个月内填报及上传机构研究与评估委员会制定的服务点绩效考核方案、测评工具、细则等内容；

2、研究与评估委员会完成服务点绩效考核后，须在结果公示后3天上传提

交改服务点结果或测评报告；

3、同工/组长/主任每年1月5日上传提交服务点年度工作总结、经费决算；

4、第三方评估管理。同工/组长/主任及时上传提交第三方对服务点开展的第三方评估的材料，包括但不限于评估通知、评分体系、评估报告等。

## 六、特殊服务项目管理

（一）居家养老服务对象需求调查。居家养老服务中心同工须根据《居家养老服务手册》关于服务对象需求调查要求，开展居家养老服务对象需求调查，在合同签订后两个月内完成《居家养老服务对象需求评估表》；

（二）居家养老服务对象审批表。居家养老服务中心同工须根据《居家养老服务对象需求评估表》调查情况，填写提交服务对象审批表相关信息，具体包括服务对象基本资料、家庭成员、疾病情况、服务需求，上传服务对象户口本复印件、身份证复印件（正反面）、服务对象审批表扫描件、需求评估表扫描件（图片）、服务协议、免冠彩色照片等。

（三）居家养老护工服务记录。居家养老服务中心主任须组织同工每月录入《居家养老护工服务记录本》的护工服务内容及时数，并及时核准；

（四）居家养老护理师、营养师、康复师按照本专业操作流程开展专业服务工作及时提交服务记录；

（五）残疾人康复就业服务中心学员档案。残康中心同工须在合同签订后两个月内完成《残疾人康复就业服务中心学员评估表》，填写提交学员/会员相关信息，具体包括学员/会员基本资料、家庭成员、疾病情况、服务需求，上传服务对象户口本复印件、身份证复印件（正反面）等。

（六）残疾人康复就业服务中心职业训练师、康复师、护理师、精防医生根据本专业操作流程开展专业服务，及时提交服务记录。

## 第二章 专业服务程序指引

### 一、制定目的

1、让服务对象及其家属以及机构同工，了解东莞市绿叶社会工作服务中心接收服务对象的一般做法。

2、对为服务对象提供服务的同工作出指引，使他们清楚须遵守的工作程序。

3、让服务对象及其家属以及机构同工知道当服务对象退出服务时，东莞市绿叶社会工作服务中心（以下统称机构）会采取什么步骤。

4、接收服务对象的政策以一视同仁为原则，凡符合申请资格的人士，均可申请接受服务。

### 二、服务对象接受服务程序

1、机构为符合下列资格的人士提供服务：青少年、老人、残障人士、孤残儿童、信访人、企业同工、社区矫正人、刑释解教人员、新莞人等。

2、机构接受任何服务对象求助咨询，申请者应填妥申请表，由机构相关同工做初期的需求评估。

3、机构安排专业同工对服务对象相关情况进行调查，主动为有需要的服务对象提供服务。

4、个案辅导服务的申请：

(1) 申请资格：机构服务范围内有需要的人士均可申请；

(2) 申请形式：申请人自行申请、家长/监护人转介、公众人士或机构转介，签署《接受个案服务同意书》；

不接纳申请的情况：所有不符合申请资格或被机构评估为不接纳的情况；负责社工须以电话/书面/面谈的方式向申请人清楚详述不接纳的原因，如有需要，负责同工须为申请人提供转介或介绍更适切的服务机构。

5、小组/活动服务的申请：

(1) 申请资格：一般社区活动是以公平、公正、公开的方式进行报名，即凡在我机构服务区域内居住、就读、工作或生活的人士都可选择申请参与机构的所有小组/活动；申请人须符合小组/活动宣传单内列明的资格，若不符合要求可按特殊情况要求酌情处理，并由负责同工及机构督导做最终决定；

(2) 申请形式：申请人自行申请；没有行为能力的参加者须由家长/监护人申请；由机构负责同工主动邀请，申请人可豁免申请。

(3) 申请程序：合资格申请人填写小组/活动报名表交给负责员工，或致电负责员工以口头报名，由负责同工协助填写表格，申请填报表格具体要求，按照《绿叶同工专业服务和行政工作表格》执行。

(4) 不接纳申请的情况：申请一旦被接受，不能申请退出/中途退出/转介，除有特别原因，须事前特别向负责同工书面或口头申请。

### 三、服务受理

1、在提供服务前，机构会由受过专业训练且合格的同工对服务对象的需要进行预估。

2、机构在接收服务对象前一个星期内进行服务需要预估。

3、根据服务对象的具体需求，与服务对象同工共同拟定服务目标及服务过程，灵活运用个案、小组、活动等工作手法，达成服务目标。

### 四、服务开展

同工在评估服务对象各方面需求后，与服务对象同工共同拟定服务目标及服务过程，其中服务包括个案工作、小组工作、社区工作等。

### 五、服务考核

1、为提高同工的服务质量，机构建立专门的考核制度。考核程序如下：

(1) 机构通过问卷、电话、走访等方式定期向服务对象进行服务满意度调查，社工服务部根据相关标准对同工服务的服务质量作出评估；

(2) 评估结果出来后，社工服务部向同工发出通知和说明，同工有权利了解自己的评估结果；

(3) 公示期间，同工如对评估结果有疑虑，应首先通过沟通方式解决，可按程序向组长咨询或提出质疑，由组长和工会主席向社工服务部提出申请查看同工考核具体分值，保护自己的合法权益。

2、对同工的考核每年进行两次。

### 六、其它

1、机构建立相应的投诉及表彰等评估机制，建立并培养具有专业素质的社工队伍，满足广大服务对象的需要。

2、定期更新服务对象的服务记录，以反映其情况的变化。



3、除特殊情况外，所有服务均按本制度进行。

## 附件 1:

# 个案工作服务开展程序

## 第一步：接案

### (一) 明确接案阶段任务

- 1、了解服务对象的来源：主动求助的、他人转介的、社工主动接触的。
- 2、认定服务对象的类型：自愿性服务对象、非自愿性服务对象。
- 3、了解服务对象的求助过程：在问题出现后，首先是自己尝试解决问题，解决问题失败寻求帮助的；还是直接前来求助。
- 4、使“潜在服务对象”成为“现有服务对象”。

### (二) 接案的步骤及核心技巧

- 1、做好准备并拟订初次提纲：资料准备、拟订面谈提纲。
- 2、面谈：面谈的任务是界定服务对象的需要和问题、澄清角色期望和责任、激励并帮助服务对象进入受助角色、促进和引导服务对象态度和行为的改变。面谈中要注意主动介绍自己、沟通、倾听，对服务对象的想法与反应有透彻的了解，将自己与服务对象融合，敏锐地感觉服务对象的各种情绪态度和反应，向服务对象表达愿意协助的态度。
- 3、开始收集案主的资料。资料包括服务对象个人情况、家庭情况、身体情况、服务对象的特点和能力及其社会支持情况。
- 4、在收集资料后对服务对象进行初步评估，界定并确认服务对象的问题、看机构能否处理。
- 5、如果能够接案，便开始和服务对象建立专业关系：
- 6、如果不能接案决定终结服务、转介其他服务、进入下一个助人阶段。
- 7、确定接案后签订《接受个案服务同意书》，填写具体要求，按照《绿叶同工专业服务和行政工作表格》执行。

### (三) 接案应注意的事项

- 1、决定是否需要紧急介入。
- 2、权衡是否有能力处理问题。
- 3、决定解决问题的先后次序。
- 4、保证服务对象所要求的服务符合机构的工作范围。

## 第二步：预估与问题诊断

预估与问题诊断是指详细收集与服务对象问题有关的资料，并对服务对象问题的成因和发展变化过程进行评估，从而对服务对象的问题做出诊断的过程。它包括三个方面工作：服务对象有关资料收集、服务对象问题预估以及服务对象问题的诊断。

### （一）服务对象有关资料收集

同工在收集资料时，除了关注服务对象的个人情况，还有关注服务对象所处的周围环境，把服务对象置于一定的社会环境中观察和分析两者之间的互动关系。个人资料包括心理、生理和社会方面等情况；环境资料包括服务对象所处的家庭、同辈群体、社区、周边资源以及学习和工作环境等情况。

### （二）服务对象问题预估

收集服务对象资料之后，同工就需要依据收集的资料对服务对象的问题以及形成原因和发展变化进行分析，整理出服务对象问题的形成和变化逻辑。

### （三）服务对象问题诊断

在完成服务对象的问题预估后，同工需对服务对象的问题作出一个诊断，与服务对象共同发现自身问题并共同制定服务目标及计划。期间，需明确四个方面：一是服务对象问题的主要表现；二是服务对象问题的成因；三是服务对象的能力和环境中拥有的资源；四是实施干预的建议。预估结果会用来制定个案计划，作为向每位服务对象提供服务的指引。

同工在完成预估与问题诊断后，明确服务对象**基本信息、目前的问题、优势视角**，并填写《**建档、个案基本资料表**》，填写具体要求，按照《**绿叶同工专业服务和行政工作表格**》执行。

## 第三步：制定服务计划

根据案主的问题，工作者与案主一起制定服务目标和计划。

服务计划包括以下6方面的内容：

- （1） 服务对象的基本情况
- （2） 简要准确描述并列岀案主的主要问题和相关问题
- （3） 案主要达到的结果与工作者的工作目标
- （4） 基本阶段和方法，以及每个阶段需要采用的方法和需要动用的资源
- （5） 达到目标所用的期限，即具体工作计划

#### (6) 评估成效方法

同工在完成预估与问题诊断后，明确服务对象**目前的问题、协定的治疗目标、服务模式、具体工作计划以及评估成效方法**，并填写《**个案服务计划书**》，填写具体要求，按照《**绿叶同工专业服务和行政工作表格**》执行。

### 第四步：提供介入

服务的提供介入是指同工根据服务计划的安排运用专业的服务技巧，逐步推动服务对象发生积极改变的过程。同工在跟进服务对象中应注意以下几点：

(1) 约见服务对象或其家属，明确时间及地点；

(2) 明确本次面谈或跟进的目标；

(3) 进行服务介入，并建立服务对象的档案记录，将与服务对象见面的详情记录在案，跟进过程中注意服务对象的言语及非言语表现、同工本身的处理、感受和反应。过程记录需详细记录案主在会谈过程中的语言及非语言的表现；简要记录需概括性介绍案主情况；每次会谈记录后，须及时填写《**个案记录表(简要)**》或《**个案记录表(过程)**》。其中，从事社会工作2年以下的社工或社工助理只能选择填写过程记录，从事社会工作2年以上（包括2年）的社工或社工助理可选其一填写记录。

两年以上工作经验的同工填写；

(4) 与服务对象约定下次跟进时间及地点。

### 第五步：成效评估

在服务过程中需定期根据服务对象的新需求或需求改变、目标达成情况进行全程评估，至少一个年度未结案的个案需填《**个案阶段性发展表**》，填写具体要求，按照《**绿叶同工专业服务和行政工作表格**》执行。

若服务工作顺利开展之后，就会进入服务工作结束阶段。个案跟进一定时期，需填写《**服务使用者问题评量表**》，对跟进情况进行成效评估。出现以下五种情况之一就可以结案：一是：社会工作者与服务对象都认为工作目标已经达到；二是：虽然问题没有彻底解决，但服务对象已经具备独立面对和解决问题的能力；三是：社会工作者与服务对象的专业关系不和谐，希望结束服务；四是：服务对象出现了一些新的要求和问题，需要其他社会工作者或者服务机构解决；五是：因为一些不可预测的因素，需要结束服务。

对于三、四、五这三种情况，社会工作者同时还需要与其他服务机构或者社会工作者联系，帮助服务对象获得合适、必要的服务。具体结案要求，详见本章服务终止。

## 第六步：服务终止

1、服务对象可自愿退出服务，如情况需要，机构会为服务使用者提供转介服务。

2、有意退出服务的服务对象首先应通知直接跟进的同工。在此情况下，机构应遵守的程序如下：

- (1) 直接跟进服务对象的同工通知机构社工服务部服务对象有意退出服务；
- (2) 同工联络服务对象或其家属，咨询是否希望就退出服务面谈；
- (3) 同工约见服务对象或其家属，了解他们退出服务的原因；
- (4) 同工视情况需要，做跟进转介；
- (5) 面谈记录应存入服务对象的档案。

3、在下列情况，机构可要求服务对象退出服务：

- (1) 服务对象不再符合接受服务资格；
- (2) 服务对象的行为对其他服务对象或同工构成危险；
- (3) 所提供的服务不再符合服务对象的需要。

4、机构要求服务对象退出服务应遵守的程序：

(1) 服务对象不再符合接受服务资格

- ①以书面于一个星期前向服务对象发出终止服务的通知，表明其不再符合接受服务资格；

②应安排跟进转介。

(2) 服务对象的行为对其他服务对象或同工构成危险

①通知服务对象或其家属，表明服务对象的行为威胁到其他服务对象和同工的安全，以及机构有意要求服务对象退出服务；

②应与督导召开个案会议，邀请所有当事人出席，共同制定避免服务对象退出服务的策略和有关期限；

③服务机构实施在个案会议中制定的策略，避免服务对象退出服务；

④若策略不奏效，应再次召开个案会议，邀请所有当事人出席，共同计划为服务对象做跟进转介，安排其退出服务及订出终止服务的日期。

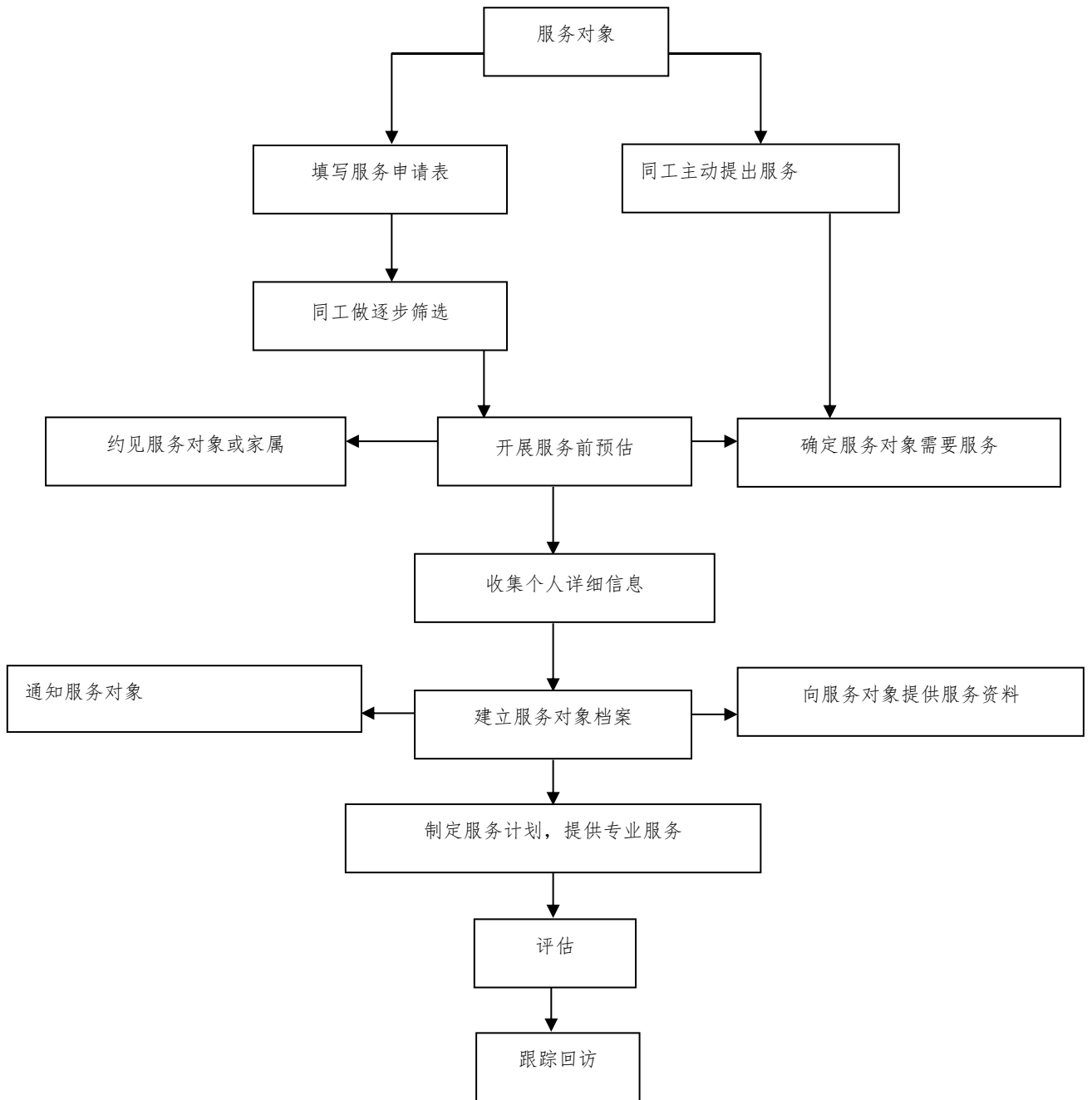
(3) 所提供的服务类型不再符合服务对象的需要

通知服务对象或其家属，表明机构提供的服务不再符合服务对象的需要，以及机构有意要求服务对象退出服务。

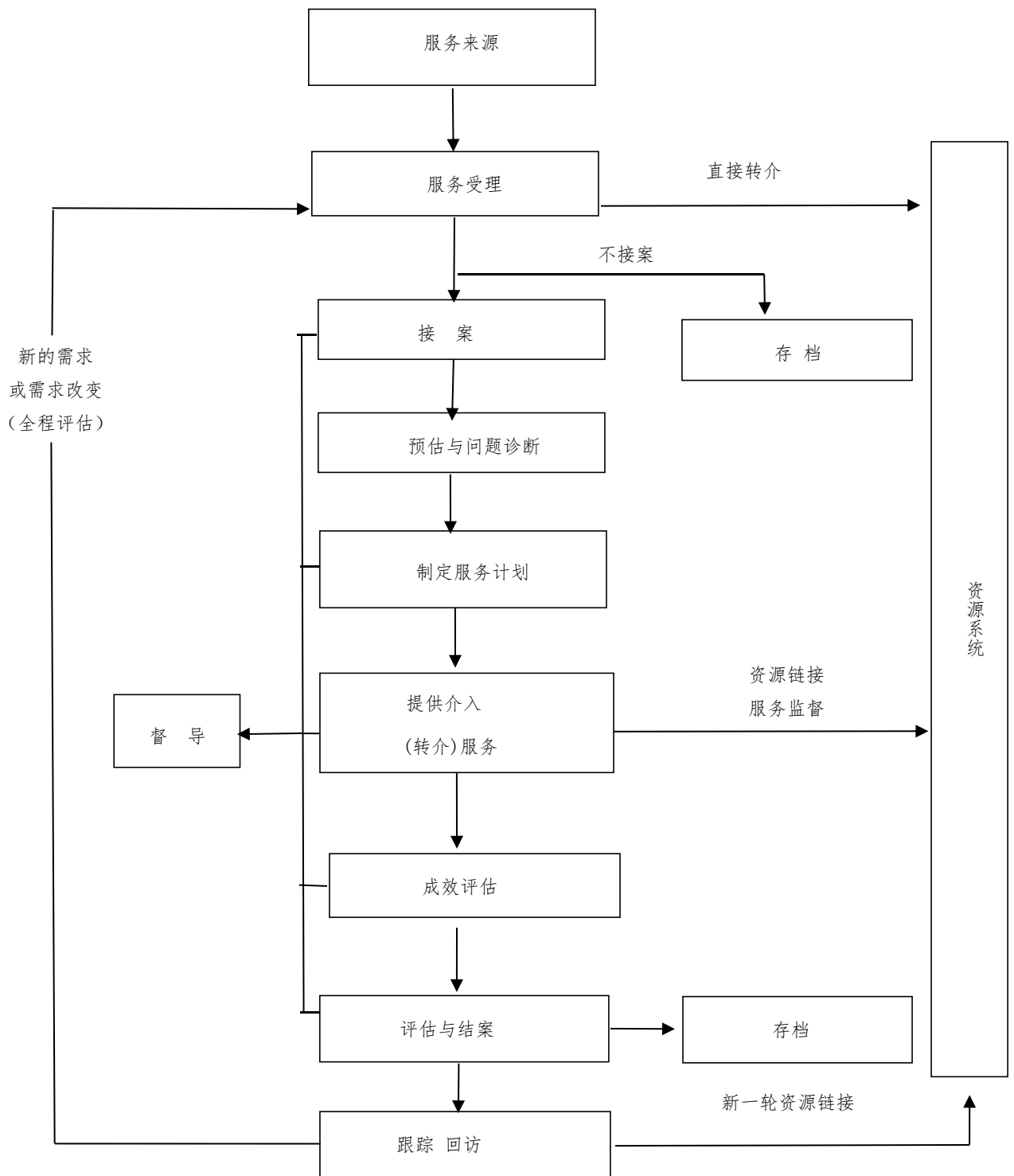
5、机构作出终止服务的决定之前，会采取所有合理措施修改对服务对象的服务计划或实施行为管理计划，使服务使用者能够继续接受服务。

6、服务对象申请接受服务和退出服务时，机构应该让申请人知道机构作出受理和不受理决定的原因。

## 东莞市绿叶社会工作服务中心专业服务申请程序



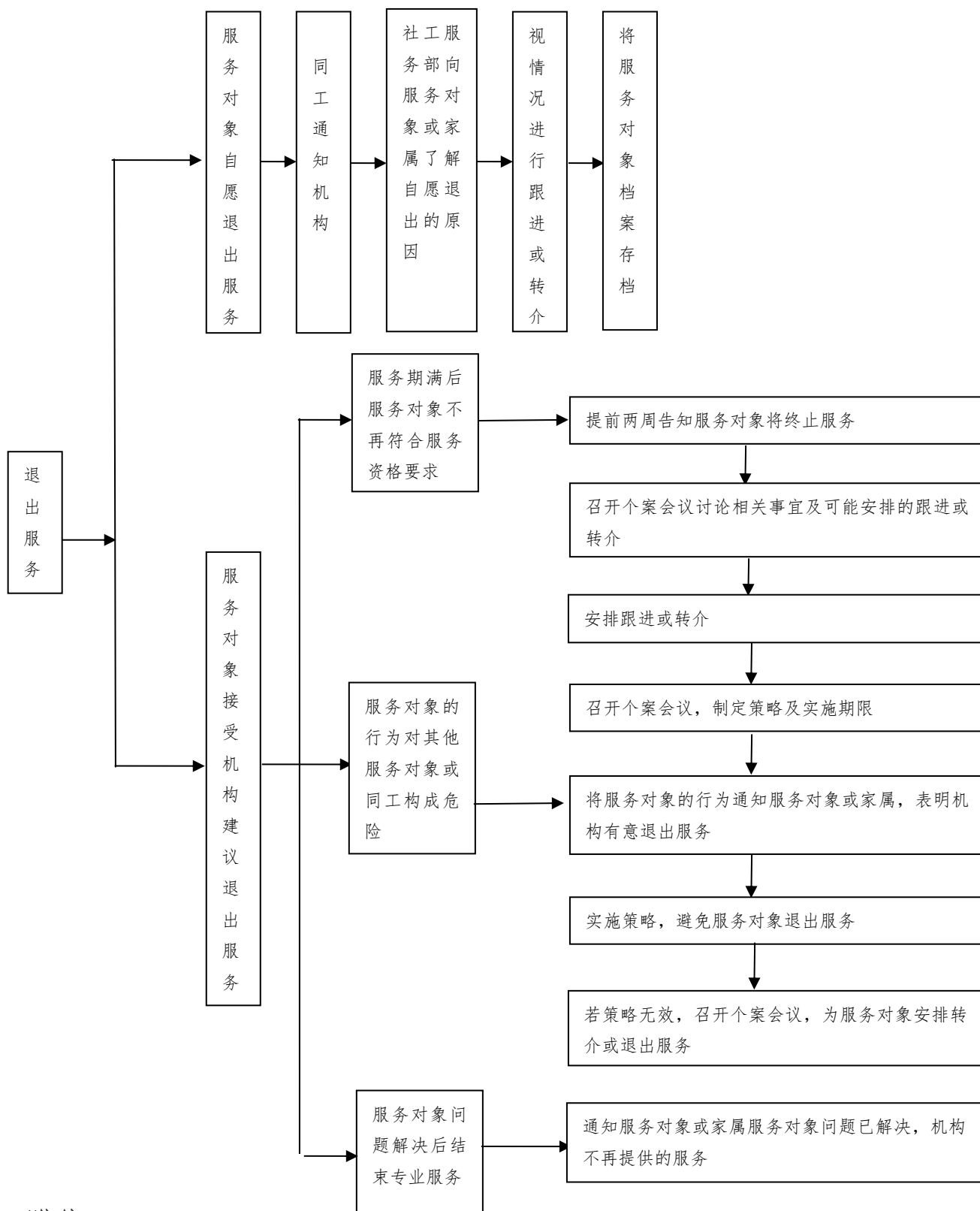
## 东莞市绿叶社会工作服务中心专业服务流程



注：以上为一般服务流程，具体情况因用人单位及服务对象不同可作调整。



## 东莞市绿叶社会工作服务中心专业服务退出程序



附件 2:

### 小组工作服务开展程序

## 第一步：准备阶段

小组准备阶段又称为小组前期，指在小组工作正式开始之前，工作者对组成小组所进行的全面而充分的准备工作阶段。

### （一）组员的招募

#### （1）组员的特征

此时的组员包括两种，即已经明确希望进入小组的人和潜在的成员。成员有的清楚自己的问题和需要，有的不清楚，需要通过评估来明确。进行学员招募后，需填写《小组报名表》，填写具体要求，按照《绿叶同工专业服务和行政工作表格》执行。

#### （2）社工介入的焦点

这个阶段的关键工作在于对组员的真实需求进行评估，以明确小组目标，选择小组成员和小组类型，进行小组活动方案设计，填写《小组计划书》，填写具体要求，按照《绿叶同工专业服务和行政工作表格》执行。

小组成员的真实需要而不是工作者或者机构的需要是确定小组目标的出发点。

#### （3）工作者的任务

##### 1、明确工作目标

在了解成员真实需要的基础上，建立小组工作目标。

小组工作的目标可包括总目标和过程目标。总目标是指组员希望参与小组中能够达到个人目标的基础要求，是宏观的、广义的和原则性的目标，而不是具体的目标。如针对农村妇女建立的小组，其总目标可以是：提升妇女生存和生活的能力，提高妇女的家庭和社会地位等。

过程目标是指在小组各个阶段的分目标。因为过程是动态的，因此，过程目标也是发展变化的，是随着不同阶段的问题产生的。如在小组初期，小组目标可以是：增进成员之间的认识，建立初步的信任关系。

##### 2、制定工作方案

在明确小组目标和性质的基础上，工作者需要制定工作计划，活动方案包括两部分，一是成立小组的活动总方案设计，一是每次活动的方案设计，也称活动计划。含以下的内容：

### 1) 活动目的

这是进行活动计划的指导思想，即你为什么制定这个计划？这个计划具有什么意义？你设计活动的依据是什么？

2) 活动的目标，这是方案设计的首要工作，与阶段性目标相匹配，如果上一次活动的目标是为了相互认识，那么此次目标可以增进彼此的了解和互动，目标大多以条列式列出。

(3) 小组成员：包括参与的人数和成员的特征

(4) 小组的特点

包括小组的性质、时间、规模、人员组合等

其中就时间的分配上包括：整个小组的起止时间；小组活动的频率和次数，考虑小组的性质开场白多长时间、游戏多长时间、讨论多长时间等等，时间越精确，说明策划者考虑问题越周全，也能让组织者更容易把握。

(5) 具体活动计划

包括活动时间、地点、目标、活动内容、所需物质和可能存在的问题，当然，在总活动方案设计上，可以先将每次活动的计划简单列出，然后将具体的计划附在总计划之后。

(6) 招募计划

即通过什么方式进行组员召集和选择，招募时间和地点的选择等。

(7) 需要的资源

(8) 预料中的问题和应变计划

预估小组活动中可能出现的问题，并作出应变计划。

(9) 经费预算

(10) 评估

## 3、 选择组员

途经包括：一是机构中有需要的服务对象；二是通过与这些服务对象接触发现的又加入小组需要的对象；三是通过宣传途经联系到的对象，小组成员的选择

条件一般从两方面进行考虑，一是同质性还是异质性；以使问题或需求的层次。小组成员以同质性为主，在问题和需求上具有相似性的叫好。既具有相同或相似的问题、特征和目标取向。

4、 申报并协调资源

5、 物质准备

## 第二步：小组开展阶段

### 小组初期

从第一次聚会开始，小组正式进入小组初期，小组初期的目标在于提供机会使成员相互认识和熟悉，建立小组期望和规范，建立初步的信任关系。

#### （一）组员特点

##### 1、“两极情感”困境

两极情感意指“趋避”的困境，即“趋求”与“避免”。“趋求”是成员对新经验的好奇，希望从小组中获得满足，期待与他人或工作者建立良好的互动关系，自许以开放的心胸进入小组，同意他人的看法、尽量包容他人，同时期待别人的包容。

##### 2、以往经验的影响

成员以往接受过类似服务的成功或失败的经验对成员的心理和行为会产生较大影响。

##### 3、 试探

在第一次聚会时，成员会有太多未知的东西等待回答，如小组要做什么？自己要怎么做？小组能够发展到什么地步等等。面对这些，小组成员会以非常谨慎小心的试探去面对。成员通过询问这些来寻找别人的相似点，从而使自己得到安慰。

#### （二）社工的角色和任务

在小组初期，工作者使小组活动的主要设计者和组织者，因此，工作者位于小组的中心位置，扮演组织者的基础角色。具体包括：

##### 1、 角色

领导者、鼓励者、组织者及统筹者

## 2、任务

(1) 充分理解组员进入小组初期时的两极矛盾心理。

(2) 把工作焦点集中在帮助组员建立信任关系上

(3) 创建可信赖的环境，促进组员间相互了解，澄清小组目标并促进与目标相一致的小组规范和小组结构

(4) 承担好组织者、鼓励者和统筹者的角色。

## 小组中期

小组中期为小组重整和归纳阶段，一方面组员之间的互动增强，建立起亲密关系，产生次团体，另一方面，随着小组成员了解增强，彼此之间的摩擦增多，围绕权力和资源竞争所产生的冲突增多。其工作重点在于，通过处理冲突来促进小组目标的实现。

### (一) 组员的特点

#### 1、关系亲密

成员之间的熟悉感增强，彼此之间的情感交流和互动增加，产生了开放、关怀的小组氛围。

#### 2、认同小组

随着小组活动次数的增加，成员对小组的目标和性质认识的增强，以及成员之间认识和了解的增多，成员对小组的认同感也增强。

#### 3、权力竞争与控制

从小组开始到小组初期，工作者都拥有最大的权力和影响力，他运用各种方法来促使大家熟悉彼此，进入小组活动，产生小组的改变等，工作者扮演着中心的角色。当小组进入沟通的稳定期后，小组成员开始想办法用自己的权威和能力来影响其他人，其中权力和控制是重要的特征。小组成员开始关心自己的目标能否在小组中实现、追求目标的方式是否妥当、自己是否在小组中被忽略等问题，小组成员之间和成员与工作者之间冲突开始产生，仇视、焦虑、埋怨等出现在成

员的语言和非语言表现中。如抱怨领导者的带领技巧无趣、其他成员的表现很弱智等等，冲突的极端表现为吵架和斗殴。

#### 4、 组员在冲突中的特殊表现

出现有攻击性的成员、沉默的成员和替罪羔羊。

#### (二) 工作者的角色和任务

扮演的角色包括：协调者、使能者、调解者等。

任务：(1) 认识和了解冲突的作用，引导成员学习面对和处理冲突

(2) 用包容、理性和冷静的态度面对冲突

(3) 注意倾听、观察和诚实地面对冲突

(4) 运用专业技巧解决冲突。如焦点回归法。

#### 小组后期

也称小组维持期、小组工作期等。在这个阶段小组达到了最高的结合和凝聚，它的内外在系统更趋向于整合，小组成员的沟通基本达到理想状态，彼此之间的了解更深入，达到了深层次的理解和自我披露。

#### (一) 组员的特征

(1) 成员达到最理想的沟通状态

(2) 成员对小组有较高的认同感和归属感

(3) 家庭式的情感减弱，围绕小组共同目标的达成形成了固定的、理性的互动模式。

(4) 权力结构趋于稳定

#### (二) 社工的角色和任务

角色：(1) 资源提供者

(2) 使能者

(3) 引导和支持者

任务：(1) 关注小组目标的转化和实现；(2) 关注小组凝聚力的状况。

### 第三步：小组结束阶段

当小组目标实现、任务达成时，或者约定的时间已经到了，任务没有实现时，小组面临着结束。

#### （一）组员的特征

（1）离别情绪。在分离的情景中，成员有积极和消极两种情绪反应，即“两极情感”。即肯定、有信心和否定失落。

（2）情绪转移。面临分离，小组成员开始从其他地方寻找新资源以满足他们自己的需要。

（3）两极行为。包括焦虑、逃避、拒绝、愤怒等行为。

#### （二）工作者角色和任务

角色：

工作者重新恢复到初级的角色、中心的位置。因为此时，每个成员又变为一个个即将分离的独立个体，每个成员都有分离的感觉和失落感，工作者需要站在中心的位置来协助案主克服这些情绪困扰。

（1）引导者

（2）领导者

任务：

（1）认识到成员在结束期的心理行为特征

（2）帮助组员处理离别情绪和维持小组经验为介入焦点

（3）做好结束期的工作和小组评估

（4）担当好小组领导和引导角色

在小组开展过程中，同工需在每一节小组开始时填写《小组点名表》，结束后填写《小组集会记录表》。在小组结束后提交《小组报告》、《小组财务报告》，如有志愿者参与，还需填写《义工报名签到表》，填写具体要求，按照《绿叶同工专业服务和行政工作表格》执行。

## 附件 3:

### 社区工作服务开展程序

#### 第一步：准备阶段

社区工作是社会工作者运用专业方法解决社区问题、促进社区发展的方法和活动。

##### 1、社区工作的目标：

整体目标：预防、修复、发展

推动社区居民参与

提高社区居民的社会意识

善用社区资源，满足社区需求

培养相互关怀和社区照顾的美德

##### 2、社区工作介入方式

家访、个案、小组、社区活动、网络建立、义工联动等

##### 3、准备阶段的主要工作

###### (1) 了解社区状况并进行社区分析

社区基本情况分析：地理环境、人口状况、资源、权力结构、文化特色

###### (2) 社区需求分析：规范性需要、感觉性需要、表达性需要、比较性需要

###### (3) 社区资源分析：

人力资源、物力资源、财力资源

正式资源、非正式资源

社区内部资源、社区外部资源

4、了解社区需求，明确活动背景、活动理念、活动目标、活动基本信息等信息，提交《活动计划书》，填写具体要求，按照《绿叶同工专业服务和行政工作表格》执行。

#### 第二步：启动阶段

##### 1、寻找及发展社区带头人

##### 2、挖掘并利用资源提供服务

##### 3、鼓励居民参与，推动成立居民小组

##### 4、在动员居民参与过程中填写《活动、服务咨询登记表》、并进行义工招募，



填写《义工报名登记表》，填写具体要求，按照《绿叶同工专业服务和行政工作表格》执行。

### 第三步：活动开展及评估阶段

按期开展活动，活动结束后及时做好活动参与者意见收集情况，填写《参与者意见表》，填写具体要求，按照《绿叶同工专业服务和行政工作表格》执行。

#### 1、评估阶段的主要工作：

重新评估问题及需求；

对前期工作进行总结，并决定未来发展方向；

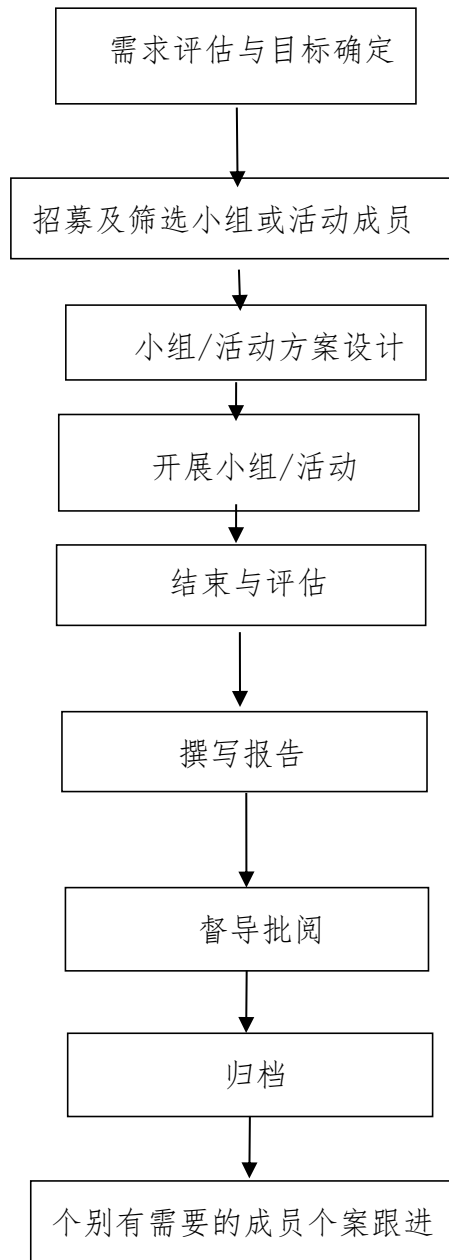
评估分类：过程评估、成果评估、效益评估。

活动结束后，根据活动的具体情况，填写《活动财务报告》、《活动报告》、《活动报告》填写具体要求，按照《绿叶同工专业服务和行政工作表格》执行。

2、机构会定期监察和修订各项个案计划，每年也会正式考核各项计划一次。

3、在评估服务对象各方面需要、拟定和考核个案计划的过程中，机构致力于使个别服务对象或其家属均能参与其中，并会提供适当的协助和支援。

## 小组及活动服务流程



# 第三章 各服务类型专业服务程序指引

## 东莞市绿叶社会工作服务中心整体服务概况

东莞市绿叶社会工作服务中心由东莞理工学院莞城校区政法系社会工作教研室教师发起成立，经东莞市民政局培育扶持、民间组织管理局注册批准（莞民函 070244 号），向政府和社会提供社会工作专业服务的民间非营利性专业机构。东莞市绿叶社会工作服务中心主要在社区、司法、企业、新莞人、学校、青少年、老年人、残疾人等领域提供专业服务。机构本着“普爱你我·惠及社会”的宗旨，遵从“助人自助，用生命影响生命”的专业理念，恪守“专业·人文·公益”的机构文化，力争为社会提供高质量、高价值服务。

机构承办莞城街道东正社区、南城石鼓社区、南城袁屋边社区等 20 个社区综合服务中心；承办桥头镇、望牛墩镇、石排镇、石排镇、谢岗镇、常平镇、大朗镇、道滘居家养老服务中心 8 个。承办望牛墩镇、桥头镇、石排镇、大朗镇残疾人康复就业服务中心 4 个。机构承办“社保诊疗一卡通宣传推广”社工服务项目、东莞市妇联“玉兰家园”服务项目等多个服务项目。

机构服务涉及岗位社工服务、居家养老服务、残疾人康复就业服务、社区综合服务中心服务及项目服务开展，五大服务类型。总体上，机构从整体程序逻辑管理体系对每项服务进行监控，形成涵盖项目计划、项目执行、项目监控和项目评估和项目产出的成效管理机制。微观层面，机构从建档、个案、小组、活动开展等方面以及服务目标指标设定、服务计划开展与服务总结评估等等细则做好服务监控。

横向中观层面，机构根据不同服务类型做出相应的专业服务指引。

# 一、项目专业服务程序指引

## (一) 制定目的

- 1、让服务对象及其家属了解参与项目服务的途径。
- 2、对为服务对象提供服务的同工作出指引，使他们清楚须遵守的工作程序。
- 3、让服务对象及其家属以及项目同工知道当服务对象退出服务时，项目会采取什么步骤。
- 4、接收服务对象以一视同仁为原则，凡符合申请资格的人士，均可申请接受服务。

## (二) 项目人员在服务中的权责

1、项目人员有责任为符合下列资格的人士提供服务：以“玉兰家园”项目为例：主要针对配偶有外遇、家庭暴力、家庭关系紧张、亲子问题突出等四类问题家庭。

2、项目人员有责任于上班时接受服务对象求助咨询，申请者应说明个人实际情况，由项目相关同工做初期的需求评估。

3、项目人员对服务对象相关情况进行调查，主动为有需要的服务对象提供服务。

4、项目人员在为服务对象服务时，需对其资料进行保密。

5、项目人员应尊重服务对象的选择，如何时退出服务。

6、项目接收服务对象后的工作职责：

(1) 约见服务对象或其家属；

(2) 确定服务对象是否需要本项目提供的服务，以及是否有其他因素妨碍服务对象接受服务；

(3) 收集基本的个人详细资料；

(4) 建立服务对象的档案记录，将与服务对象见面的详情记录在案；

(5) 向服务对象或家属提供项目资料；

(6) 以书面或电话通知服务对象或其家属何时可以开始接受服务。

## (三) 服务对象在服务中的权责

1、按照流程参与项目提供的各类服务活动、小组等，并在活动负责人的引导下参与，遵循服务活动的规则。

2、有权退出服务活动，但需向负责人说明。

3、有权提出自己的问题及需求，并向项目人员提供真实的个人资料。

4、定时与项目人员进行面谈服务。

#### **（四）服务申请方式**

各项均为政府出资购买，各项服务均为免费。有需要的服务对象可以通过邮件、电话申请，也可以到社工办公室现场申请。

#### **（五）服务终止**

1、服务对象可自愿退出服务，如需要，项目会为服务使用者提供转介服务。

2、有意退出服务的服务对象首先应通知直接跟进的同工。在此情况下，项目应遵守的程序如下：

（1）直接跟进服务对象的同工通知项目社工服务部服务对象有意退出服务；

（2）同工联络服务对象或其家属，咨询是否希望就退出服务面谈；

（3）同工约见服务对象或其家属，了解他们退出服务的原因；

（4）同工视情况需要，做跟进转介；

（5）面谈记录应存入服务对象的档案。

3、在下列情况，项目可要求服务对象退出服务：

（1）服务对象不再符合接受服务资格；

（2）服务对象的行为对其他服务对象或同工构成危险；

（3）所提供的服务不再符合服务对象的需要。

4、项目要求服务对象退出服务应遵守的程序：

（1）服务对象不再符合接受服务资格

①以书面于三个月前向服务对象发出终止服务的通知，表明其不再符合接受服务资格；

②与督导召开个案会议，讨论服务对象退出服务事宜和可能安排跟进转介；

③应安排跟进转介。

(2) 服务对象的行为对其他服务对象或同工构成危险

①通知服务对象或其家属，表明服务对象的行为威胁到其他服务对象和同工的安全，以及项目有意要求服务对象退出服务；

②应与督导召开个案会议，邀请所有当事人出席，共同制定避免服务对象退出服务的策略和有关期限；

③服务项目实施在个案会议中制定的策略，避免服务对象退出服务；

④若策略不奏效，应再次召开个案会议，邀请所有当事人出席，共同计划为服务对象做跟进转介，安排其退出服务及订出终止服务的日期。

(3) 所提供的服务类型不再符合服务对象的需要

提前两周通知服务对象或其家属，表明项目提供的服务不再符合服务对象的需要，以及项目有意要求服务对象退出服务。

5、项目作出终止服务的决定之前，会采取所有合理措施修改对服务对象的服务计划或实施行为管理计划，使服务使用者能够继续接受服务。

6、服务对象申请接受服务和退出服务时，项目应该让申请人知道项目作出受理和不受理决定的原因。

## (六) 各类专业服务流程细则指引

涵盖个案、小组、社区活动开展的指引，详见本文第二章。

## 二、社区综合服务中心专业服务程序指引

### (一) 认识社区

1、使用社区图，了解社区内的主要街道，所有居户的位置，以及社区学校、居委会、医院、信用社、电话亭、菜市场等社会服务设施。

2、通过社区走访等，了解社区文化、风俗以及社区需求。

### (二) 制定目的

1、让服务对象以及服务中心社工了解社区综合服务中心接收服务对象的一般做法。

2、对为服务对象提供服务的社工作出指引，使他们清楚须遵守的工作程序。

3、让服务对象以及服务中心社工知道当服务对象退出服务时，社区综合服务中心会采取什么步骤。

4、接收服务对象的政策以一视同仁为原则，凡符合申请资格的人士，均可申请接受服务。

### **(三) 服务对象接受服务程序**

1、社区综合服务中心为符合下列资格的人士提供服务：社区居民。

2、社区综合服务中心接受服务对象自主求助咨询，申请者应填妥申请表，由机构相关人员做初期的需求评估。

3、社区综合服务中心安排专业社工人员对服务对象相关情况进行调查，主动为有需要的服务对象提供服务。

### **(四) 服务预估**

1、在提供服务前，社区综合服务中心会由受过专业训练且合格的社工对服务对象的需要进行预估。

2、社区综合服务中心在接收服务对象前一个月内进行服务需要预估。

3、社区综合服务中心接收服务对象的预估程序

(1) 约见服务对象或其家属

(2) 确定服务对象是否需要社区综合服务中心提供的服务，以及是否有其他因素妨碍服务对象接受服务。

(3) 收集基本的个人详细资料。

(4) 建立服务对象的档案记录，将与服务对象见面的详情记录在案。

(5) 向服务对象或家属提供社区综合服务中心的资料。

(6) 以书面或电话通知服务对象或其家属何时可以开始接受服务。

4、预估结果会用来制定个案计划，作为向每位服务对象提供服务的指引。

5、社区综合服务中心会定期监察和修订各项个案计划，每年也会正式考核各项计划一次。

6、在评估服务对象各方面需要、拟定和考核个案计划的过程中，社区综合服务中心致力于使个别服务对象或其家属均能参与其中，并会提供适当的协助和

支援。

## （五）服务终止

1、服务对象可自愿退出服务，如情况需要，社区综合服务中心会为服务使用者提供转介服务。

2、有意退出服务的对象首先应通知直接跟进的社工人员。在这情况下，社区综合服务中心应遵守的程序如下：

（1）直接跟进服务对象的社工人员通知社区综合服务中心主任，对象有意退出服务。

（2）社工联络服务对象或其家属，咨询是否希望就退出服务面谈。

（3）社工约见服务对象或其家属，了解他们退出服务的原因。

（4）社工视情况需要，做跟进转介。

（5）面谈记录应存入服务对象的档案。

3、在下列情况，中心可要求服务对象退出服务：

（1）服务对象不再符合接受服务资格；

（2）服务对象的行为对其他服务对象或社工构成危险；

（3）所提供的服务不再符合服务对象的需要。

4、服务中心要求服务对象退出服务应遵守的程序：

（1）服务对象不再符合接受服务资格

①以书面于三个月前向服务对象发出终止服务的通知，表明其不再符合接受服务资格。

②应与督导召开个案会议，讨论服务对象退出服务的事宜和可能安排的跟进转介。

③应安排跟进转介。

（2）服务对象的行为对其他服务对象或社工构成危险

①通知服务对象或其家属，表明服务对象的行为威胁到其他服务对象和社工的安全，以及社区综合服务中心有意要求服务对象退出服务。

②应与督导召开个案会议，邀请所有当事人出席，共同制定避免服务对象退出服务的策略和有关期限。

③社区综合服务中心实施在个案会议中制定的策略，避免服务对象退出服务。



④若策略不奏效，应再次召开个案会议，邀请所有当事人出席，共同计划为服务对象做跟进转介，安排其退出服务及订出终止服务的日期。

(3) 所提供的服务类型不再符合服务对象的需要。

通知服务对象或其家属，表明社区综合服务中心提供的服务不再符合服务对象的需要，以及社区综合服务中心有意要求服务对象退出服务。

5、社区综合服务中心作出终止服务的决定之前，会采取所有合理措施修改对服务对象的服务计划或实施行为管理计划，使服务使用者能够继续接受服务。

6、服务对象申请接受服务和退出服务时，社区综合服务中心应该让申请人知道作出受理和不受理决定的原因。

## **(六) 服务考核**

1、为提高社区综合服务中心同工的服务质量，社区综合服务中心设立专门的考核制度。考核程序如下：

(1) 服务中心通过问卷、电话、走访等方式定期向服务对象进行服务满意度调查，服务中心负责人与督导根据相关标准对服务社工的服务质量作出评估。

(2) 评估结果出来后，社区综合服务中心负责人向同工发出通知和说明，社工有权利了解自己的评估结果。

(3) 公示期间，同工如对评估结果有疑虑，应首先通过沟通方式解决，可按程序向社区综合服务中心或机构服务部咨询或提出置疑，保护自己的合法权益。

2、对服务社工的考核每半年进行一次。

## **(七) 其他**

1、社区综合服务中心建立相应的投诉及表彰等评估机制，建立、培养专业素质的社工人员，满足广大服务对象的需要。

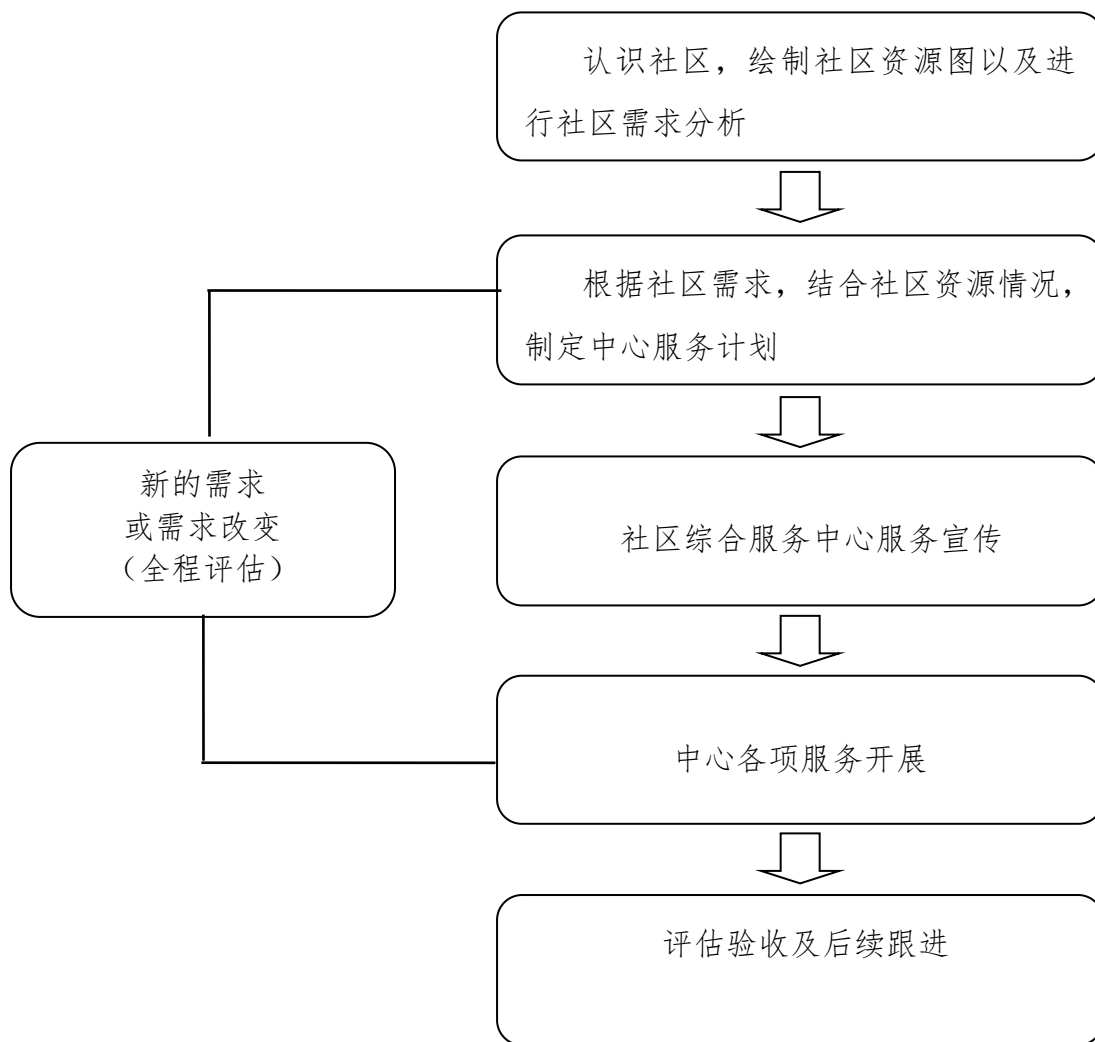
2、定期更新服务对象的服务记录，以反映其情况的变化。

3、除特殊情况外，所有服务均按本制度进行。

## **(八) 各类专业服务流程细则指引**

涵盖个案、小组、社区活动开展的指引，详见本文第二章。

## 社区综合服务中心服务流程



### 三、岗位专业服务程序指引

#### （一）服务对象

服务对象是指那些物质上、精神上、社会关系上遇到困难、需要社工提供帮助的个人或群体，主要包括妇女、青少年、残障人士等。

#### （二）服务申请方式

各项均为政府出资购买，各项服务均为免费。有需要的服务对象可以通过邮件、电话申请，也可以到社工办公室现场申请。

#### （三）服务预估

1、在提供服务前，机构会由受过专业训练且合格的同工对服务对象的需要进行预估。

2、机构在接收服务对象前一个星期内进行服务需要预估。

3、机构接收服务对象的预估程序：

（1）约见服务对象或其家属；

（2）确定服务对象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；

（3）收集基本的个人详细资料；

（4）建立服务对象的档案记录，将与服务对象见面的详情记录在案；

（5）向服务对象或家属提供机构资料；

（6）以书面或电话通知服务对象或其家属何时可以开始接受服务。

4、预估结果会用来制定个案计划，作为向每位服务对象提供服务的指引。

5、机构会定期监察和修订各项个案计划，每年也会正式考核各项计划一次。

6、在评估服务对象各方面需要、拟定和考核个案计划的过程中，机构致力于使个别服务对象或其家属均能参与其中，并会提供适当的协助和支援。

#### （四）服务计划

1、同工/组长/项目主任须在合同签订一个月内完成项目计划板块的分析与提交。具体包括项目需求分析、目标制定、服务指标、项目计划、资源分析、物资投入、项目指派等工作；

2、督导队项目计划的督导与审核。同工/组长/项目主任完成项目计划板块的分析与提交后，督导须在三天内提供督导建议或调整方案，调整完善后方能审核；

3、同工/组长/项目主任须根据服务点的服务需求变化，每年更新项目计划板块的需求分析、目标制定、服务指标、项目计划、资源分析、物资投入和项目

指派等内容，保障服务点服务科学性与专业性。

### （五）服务执行

1、同工根据组长/主任项目指派实施项目计划。同工需熟悉掌握项目板块内容，了解服务点问题、需求、资源状况，按照项目指派要求完成服务指标；

2、同工须根据机构《服务程序与指引》开展专业服务工作，在服务管理系统之服务执行板块提交服务文档；

3、组长/项目主任每月定期监控项目服务计划执行进度，核准服务点同工小组工作、社区工作、义工登记、对外联络和团队建设等服务文档；

4、督导审核服务点同工个案工作、小组工作、社区工作等专业服务文档。

### （六）服务终止

1、服务对象可自愿退出服务，如情况需要，机构会为服务使用者提供转介服务。

2、有意退出服务的服务对象首先应通知直接跟进的同工。在此情况下，机构应遵守的程序如下：

（1）直接跟进服务对象的同工通知机构社工服务部服务对象有意退出服务；

（2）同工联络服务对象或其家属，咨询是否希望就退出服务面谈；

（3）同工约见服务对象或其家属，了解他们退出服务的原因；

（4）同工视情况需要，做跟进转介；

（5）面谈记录应存入服务对象的档案。

3、在下列情况，机构可要求服务对象退出服务：

（1）服务对象不再符合接受服务资格；

（2）服务对象的行为对其他服务对象或同工构成危险；

（3）所提供的服务不再符合服务对象的需要。

4、机构要求服务对象退出服务应遵守的程序：

（1）服务对象不再符合接受服务资格

①以书面于一个星期前向服务对象发出终止服务的通知，表明其不再符合接受服务资格；

②应与督导召开个案会议，讨论服务对象退出服务的事宜和可能安排的跟进转介；

③应安排跟进转介。

（2）服务对象的行为对其他服务对象或同工构成危险

①通知服务对象或其家属，表明服务对象的行为威胁到其他服务对象和同工的安全，以及机构有意要求服务对象退出服务；

②应与督导召开个案会议，邀请所有当事人出席，共同制定避免服务对象退出服务的策略和有关期限；

③服务机构实施在个案会议中制定的策略，避免服务对象退出服务；

④若策略不奏效，应再次召开个案会议，邀请所有当事人出席，共同计划为服务对象做跟进转介，安排其退出服务及订出终止服务的日期。

(3) 所提供的服务类型不再符合服务对象的需要

通知服务对象或其家属，表明机构提供的服务不再符合服务对象的需要，以及机构有意要求服务对象退出服务。

5、机构作出终止服务的决定之前，会采取所有合理措施修改对服务对象的服务计划或实施行为管理计划，使服务使用者能够继续接受服务。

6、服务对象申请接受服务和退出服务时，机构应该让申请人知道机构作出受理和不受理决定的原因。

## **(七) 服务考核**

1、为提高同工的服务质量，机构建立专门的考核制度。考核程序如下：

(1) 机构通过问卷、电话、走访等方式定期向服务对象进行服务满意度调查，社工服务部根据相关标准对同工服务的服务质量作出评估；

(2) 评估结果出来后，社工服务部向同工发出通知和说明，同工有权利了解自己的评估结果；

(3) 公示期间，同工如对评估结果有疑虑，应首先通过沟通方式解决，可按程序向组长咨询或提出质疑，由组长和工会主席向社工服务部提出申请查看同工考核具体分值，保护自己的合法权益。

2、对同工的考核每年进行两次。

## **(八) 各类专业服务流程细则指引**

涵盖个案、小组、社区活动开展的指引，详见本文第二章。

## 四、残疾人康复就业服务中心专业服务程序指引

### （一）服务介绍

为贯彻落实《中共广东省委 广东省人民政府关于加快残疾人事业发展的决定》和《中共东莞市委 东莞市人民政府关于加快残疾人事业发展的落实实施意见》、《关于印发〈东莞市推进镇（街）康复就业工作实施方案〉的通知》等文件精神，通过开展镇街残疾人康复、就业、托养等服务，充分发挥残疾人潜能，帮助残疾人康复和就业，恢复和发展残疾人参与社会、回归社会的能力，提高他们的社会适应能力和改善生存环境，减轻社会及家庭负担，保障他们的基本权益，构建和谐社区，促进社会进步。

### （二）服务对象

1、需要接受职业训练、日间照料以及庇护就业服务的 16 至 55 周岁的残疾人士（主要是病情比较稳定的精神病患者、智障人士、肢残人士）。

2、生活能够基本自理（经评估后，生活自理能力评估（ADL）在 45 分以上的残疾人）。

3、经体检后，证明无传染性疾病的残疾人。

4、精神健康情况稳定，没有严重的骚扰行为人士（精神病患者需经精防医生评定）。

### （三）服务申请方式

各项均为政府出资购买，各项服务均为免费。有需要的服务对象可以通过邮件、电话申请，也可以到社工办公室现场申请。

### （四）服务执行

设立了庇护工场、康复训练室、职业康复室、心理咨询室、个案接待室、职业评估室、家居训练室、厨房及餐厅、员工办公室等功能室。充分利用残疾人康复就业服务中心服务功能室，为残疾人及家庭开展公益性、福利性服务活动。

主要为有需要的残疾人提供庇护性就业、日间照料、职业训练、康复训练、心理咨询、文体康乐等服务。

1、庇护就业服务：提供简单的劳动技能训练，如串珠、插花、编织及简单

产品加工的项目。

2、辅助性就业服务：开展辅助性职业辅导，对具备就业条件的学员，提供职业咨询、职业指导服务，并推荐其就业。

3、社会工作服务：

(1) 个案工作服务：为学员及其家属提供咨询、心理辅导、情绪疏导、福利政策宣传、社会救助和社会福利资源链接以及转介等服务。

(2) 小组工作服务：提供支持性、成长性及教育性小组工作服务，通过小组分享、互动的形式加强残疾人之间的沟通、情绪宣泄、资源分享，从而构建和谐友爱的氛围。

(3) 社区活动服务：开展扶残助残宣传活动，借助国际助残日等节日，开展中心学员产品展卖活动。

4、康复训练服务：根据学员的实际情况和康复需求，提供普遍性的肢体康复训练、生活自理能力训练、认知能力训练、以及个性化的功能训练项目。

5、日间照料服务：提供日间饮食、午休及安全等家居照顾，减轻家庭照顾负担。

6、居家训练服务：提供部分残疾人日常家居生活训练服务，提高残疾人自我家庭照顾能力。

## **(五) 服务终止**

1、服务对象可自愿退出服务，如情况需要，机构会为服务使用者提供转介服务。

2、有意退出服务的服务对象首先应通知直接跟进的同工。在此情况下，机构应遵守的程序如下：

(1) 直接跟进服务对象的同工通知机构社工服务部服务对象有意退出服务；

(2) 同工联络服务对象或其家属，咨询是否希望就退出服务面谈；

(3) 同工约见服务对象或其家属，了解他们退出服务的原因；

(4) 同工视情况需要，做跟进转介；

(5) 面谈记录应存入服务对象的档案。

3、在下列情况，机构可要求服务对象退出服务：

(1) 服务对象不再符合接受服务资格；

(2) 服务对象的行为对其他服务对象或同工构成危险；

(3) 所提供的服务不再符合服务对象的需要。

4、机构要求服务对象退出服务应遵守的程序：

(1) 服务对象不再符合接受服务资格

①以书面于一个星期前向服务对象发出终止服务的通知，表明其不再符合接受服务资格；

②应与督导召开个案会议，讨论服务对象退出服务的事宜和可能安排的跟进转介；

③应安排跟进转介。

(2) 服务对象的行为对其他服务对象或同工构成危险

①通知服务对象或其家属，表明服务对象的行为威胁到其他服务对象和同工的安全，以及机构有意要求服务对象退出服务；

②应与督导召开个案会议，邀请所有当事人出席，共同制定避免服务对象退出服务的策略和有关期限；

③服务机构实施在个案会议中制定的策略，避免服务对象退出服务；

④若策略不奏效，应再次召开个案会议，邀请所有当事人出席，共同计划为服务对象做跟进转介，安排其退出服务及订出终止服务的日期。

(3) 所提供的服务类型不再符合服务对象的需要

通知服务对象或其家属，表明机构提供的服务不再符合服务对象的需要，以及机构有意要求服务对象退出服务。

5、机构作出终止服务的决定之前，会采取所有合理措施修改对服务对象的服务计划或实施行为管理计划，使服务使用者能够继续接受服务。

6、服务对象申请接受服务和退出服务时，机构应该让申请人知道机构作出受理和不受理决定的原因。

## **(六) 服务考核**

1、为提高同工的服务质量，机构建立专门的考核制度。考核程序如下：

(1) 机构通过问卷、电话、走访等方式定期向服务对象进行服务满意度调查，社工服务部根据相关标准对同工服务的服务质量作出评估；

(2) 评估结果出来后，社工服务部向同工发出通知和说明，同工有权利了解自己的评估结果；

(3) 公示期间，同工如对评估结果有疑虑，应首先通过沟通方式解决，可



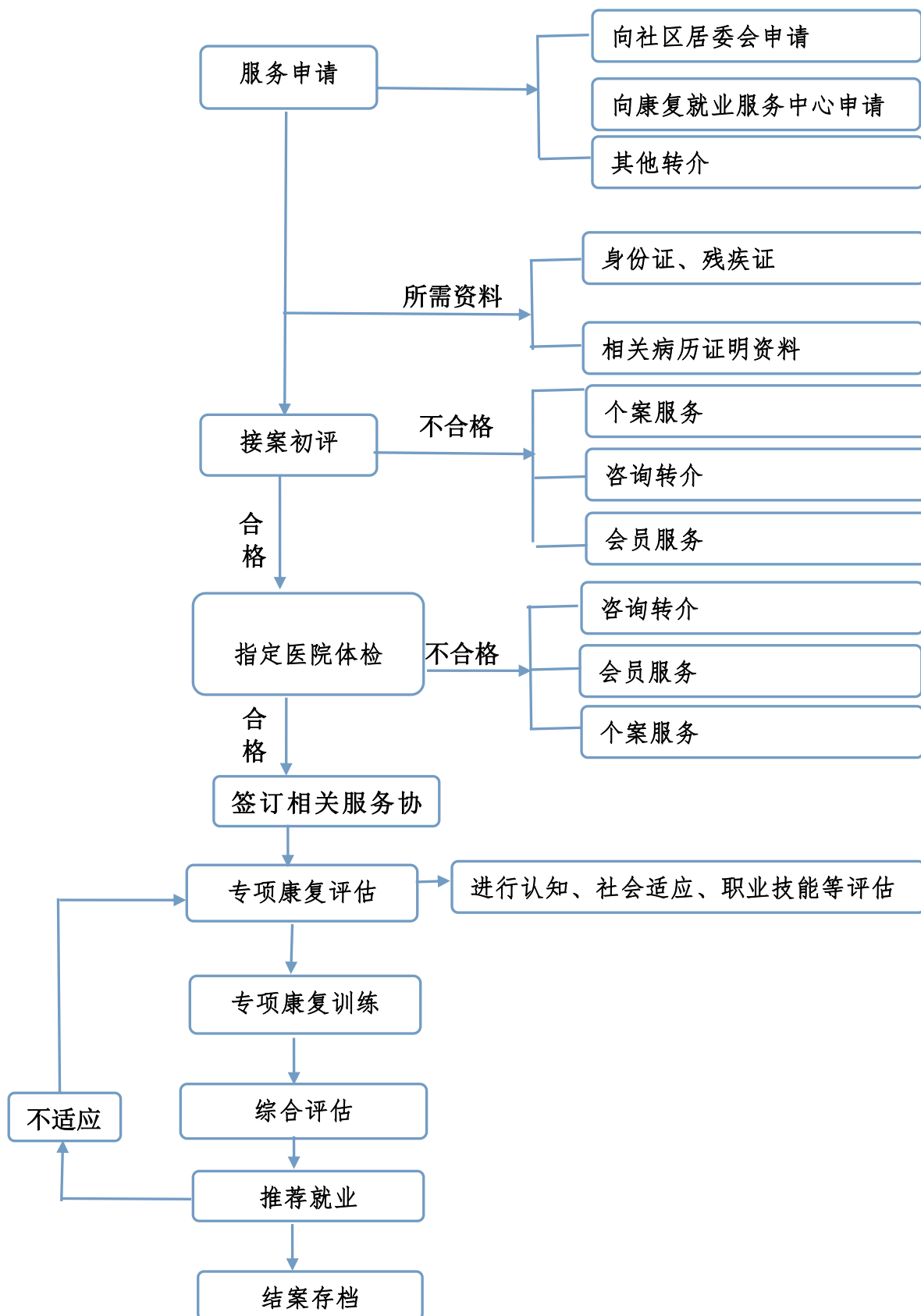
按程序向组长咨询或提出质疑，由组长和工会主席向社工服务部提出申请查看同工考核具体分值，保护自己的合法权益。

2、对同工的考核每年进行两次。

### **（七）各类专业流程细则指引**

涵盖个案、小组、社区活动开展的指引，详见本文第二章。

# 残疾人康复就业服务中心专业服务程序指引



## 五、居家养老服务中心专业服务程序指引

### （一）服务申请

1、申请。符合居家养老服务条件的老人或其亲友，到户籍所在地的村（社区）居家养老办公室申请，填写《东莞市社区居家养老服务补助审批表》（附件一），并提供以下材料：

（1）身份证、户口簿复印件各一份（带原件备查）；

（2）一寸相片两张；

（3）享受居家养老服务相关证明，如《劳模证书》、《优抚证书》、《低保证》、《残疾人证》等。

2、评估。各村（社区）居家养老服务站在一周内对提出服务需求的老人基本情况进行调查评估。

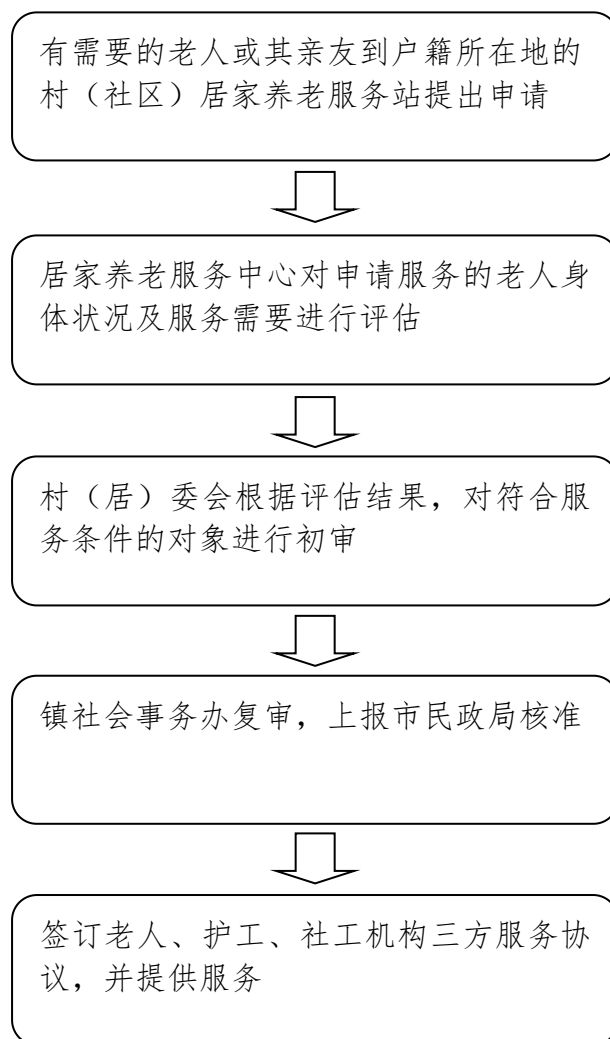
3、初审。评估符合条件的，由各村（社区）居家养老服务站提交《东莞市社区居家养老服务补助审批表》至村（居）委会盖章同意。

4、复审。初审通过的，由居家养老服务中心提交至镇（街）社会事务办核准，签注“同意”意见，加盖各镇（街）社会事务办公章。

5、核准。复审通过后交由市民政局核准。

6、协议。核准通过后，由东莞市绿叶社会工作服务中心与申请者本人、提供服务的护工签订《东莞市居家养老服务协议书》。

## 居家养老服务申请程序



### （二）登门服务

#### 1、护工服务

（1）居家养老服务中心根据服务对象具体需求，选派相应的护工按照约定的服务项目进行服务。

（2）根据服务对象类别，进行“定人”、“定员”、“定时”、“定点”、“定项”服务，即时做好服务记录。

#### 2、社工服务

（1）社工对服务范围内老人进行跟踪服务、对有需要的老人及其家庭开展个案、小组、社区等专业服务。

（2）社工对护工的服务情况进行回访和监督，倾听老人需求，及时向老人和护工反馈意见。

### **（三）监督考评**

1、监督。社工助理和护工组长每月定期走访了解老人满意度，对护工服务的态度、时间和成效进行监督，对老人反映的需求和突出的问题进行回馈。

2、考评。居家养老服务中心定期对护工进行考评，考评分为绩效考评和年度考评。

（1）绩效考评：每季度对护工进行“四方评估”（护工组长为“三方评估”），根据评估情况发放绩效奖金。

（2）年度考评：对表现优秀的护工、护工组长、护工团队进行年终奖励。

### **（四）服务退出**

1、服务对象提出退出申请，说明理由，经居家养老服务中心审定确认后报镇（街）社会事务办存档。

2、服务对象做出违反居家养老服务中心规定的某些行为，经中心调查确认后取消其服务。

3、服务对象死亡，服务终止。