

ICS 01.040.03
A 01
备案号: 57653-2017

DB44

广 东 省 地 方 标 准

DB44/T 1999—2017

养老机构社会工作服务规范

Specification for social work service in senior care organization

2017-05-10 发布

2017-08-10 实施

广东省质量技术监督局

发 布

前 言

本标准按 GB/T 1.1-2009 给出的规则起草。

本标准由广东省民政厅提出并归口。

本标准起草单位：广州市老人院、广东省粤科标准化研究院、广东省民政厅社会福利和慈善事业处、广州市社会工作协会、华南农业大学、广东行政学院、广州市社会福利服务协会、佛山市顺德区质量技术监督标准与编码所。

本标准起草人：常广财、梁娟娟、欧幼冰、郭子龙、张燕坤、梁汉松、于秀田、闫生宏、李绥州、袁新茂、刘联琦、李颖奕、张慧珍、郑孟传、谢嘉裕、郭天宇、刘文红。

本标准为首次发布。

养老机构社会工作服务规范

1 范围

本标准规定了养老机构社会工作服务的术语和定义、服务对象、机构分类、服务内容、服务流程、服务提供方法、服务管理和服务保障。

本标准适用于广东省内各类型养老机构社会工作服务（以下简称社工服务）的开展。

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。

GB/T 29353 养老机构基本规范

MZ/T 059 社工服务项目绩效评估指南

MZ/T 064-2016 老年社会工作服务指南

3 术语和定义

GB/T 29353 界定的以及下列术语与定义适用于本文件。

3.1

养老机构社会工作服务 social work services in senior care organization

以养老机构为工作场域，以维持和改善养老机构内老年人的社会功能，提升老年人生活品质和生命质量，促进机构良性治理和持续发展为目的，为机构内老年人、入住老年人的家属和员工以及其他相关社会人士提供的综合性社会工作服务。

3.2

养老机构社会工作者 social worker in senior care organization

具有社会工作专业资质且在养老机构中从事社会工作服务的人员。

4 服务对象

4.1 老年人

养老机构中所有入住老年人，特别是在经济、健康、社会功能等方面陷入困境的老年人。

4.2 家属

养老机构中入住老年人的家属。

4.3 员工

养老机构中的员工。

4.4 其他相关社会人士

与养老机构利益相关的资助者、义工、实习人员等社会人士。

5 机构分类

5.1 分类原则

通过评定养老机构社会工作发展程度进行机构分类。

养老机构社会工作发展程度评定应综合考虑不同类型、不同地域的养老机构在社会工作岗位开发、社会工作规章制度建立、社工服务开展、社会工作督导及培训、社会工作经历保障、社工服务场所及设施设备等方面的差异性。

5.2 分类方法

养老机构根据自身实际情况，应通过自评或委托第三方机构的方式结合附录 A 进行打分，根据得分结果分为以下三种类型：

- a) A 类： 80 分~100 分；
- b) B 类： 60 分~79 分；
- c) C 类： 60 分以下。

注：养老机构社会工作发展程度的评定类型仅作为开展社工服务时的参考指引，不用于养老机构的等级评定和资助依据。

6 服务内容

6.1 总则

养老机构社工服务内容可根据服务对象的不同，从老年人、入住老年人的家属、员工和其他相关社会人士四个层面进行划分，并体现不同发展程度（类型）机构的差异性。

6.2 面向老年人提供的社工服务

面向老年人提供的社工服务内容应符合表 1 的要求。

表1 面向老年人提供的社工服务内容

序号	项目	养老机构社工服务内容		
		A 类机构	B 类机构	C 类机构
1	救助服务	建立评估体系，评估老年人，特别是“三无”（无劳动能力、无生活来源、无赡养人和扶养人，或者其赡养人和扶养人确无赡养或扶养能力）、高龄、失能、失智、计划生育特殊家庭的老年人的经济状况、健康状况和社会支持等情况。建立健全服务机制，主动为评估后符合条件的老年人申请最低生活保障、特困人员供养、医疗救助、住房救助、临时救助等社会救助。	了解老年人的经济状况和家庭状况，为符合条件的老年人申请最低生活、特困人员供养、医疗救助、住房救助、临时救助等社会救助。	为符合条件的老年人申请最低生活保障、特困人员供养、医疗救助、住房救助、临时救助等社会救助。

表 1 面向老年人提供的社工服务内容（续）

序号	项目	养老机构社工服务内容		
		A 类机构	B 类机构	C 类机构
1	救助服务	制定社会捐赠、志愿服务管理规范，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。	协助有需求的老年人获得单位和个人等的捐赠、帮扶和志愿服务。	接受来自单位和个人等的捐赠、帮扶和志愿服务，并提供给机构内有需求的老年人。
2	环境适应	建立评估机制和服务规范，评估新入住养老机构老年人的入注意愿、适应状况、社交心理情况等，提供环境导向、咨询服务，做好与老年人照顾计划的对接，协助老年人适应角色转变，尽快适应和融入机构生活，激发生活的信心和希望。	为新入住养老机构的老年人开展环境导向服务和咨询服务，制订入住适应计划，协助老年人尽快适应和融入机构生活。	为新入住养老机构的老年人提供环境导向和咨询服务。
3	关系调适	运用社会工作专业手法，协调、处理老年人、家属和员工三者之间的矛盾，协助老年人建立和维持良好的人际关系，营造和谐、互助、正向的机构文化氛围。	协调、处理老年人、家属和员工三者之间的矛盾，协助老年人维持良好的人际关系。	协助处理老年人之间、老年人与家属和员工之间的矛盾。
4	照顾安排	建立老年人需求评估机制；协调不同专业人士为老年人进行全面的需求评估，并据此做好老年人的长期照顾安排。 协调为老年人制定跨专业综合照顾计划，建立老年人综合照顾体系，定期重检照顾成效，做好照顾档案管理工作。	参与开展老年人能力评估，包括日常生活活动、精神状态、感知与沟通、社会参与等方面内容；协助做好老年人的照顾安排，协调制定老年人照顾计划，建立老年人照顾档案。	了解老年人的照顾需要，协调不同专业系统为老年人提供合适的照顾安排。
5	心理支持	能够运用社会工作专业手法，借助心理评估量表，有效识别并跟进老年人的认知和情绪问题，及时链接资源为有需求的老年人提供心理辅导。做好老年人的心理健康教育活动。	识别老年人的认知和情绪问题，积极链接专业资源，进行老年人的认知和情绪问题的评估和诊断，缓解老年人的情绪问题。	能够识别老年人的情绪异常，为有需求的老年人提供情绪舒缓服务。
6	危机干预	建立老年人危机干预机制，识别并评估老年人所面临的危机，统筹制定危机干预计划，及时处理最迫切的问题，特别是自杀、伤及他人等可能危及生命安全的行为问题，可协调其他专业力量的支援，对老年人进行身体约束或其他限制行为，确保老年人安全。完善应急预案以预防同类危机的再发生。	能够识别老年人面临的危机事件，并对陷入危机状态的老年人提供紧急支持。	协助做好老年人危机事件的预防、处置工作。
7	机构参与	评估老年人的兴趣和能力，根据老年人的生理、心理特征，设计并开展满足老年人需求的各类活动。建立老年人团体培育机制，协助老年人成立各类兴趣团体并指导其自主管理。积极发动老年人参与志愿服务和机构协商管理，发挥老年人余热。	鼓励老年人积极参与机构活动，针对老年人的需求，组织开展各类常规性活动；鼓励老年人成立各类兴趣小组，为老年人小组活动的开展提供支持。	丰富老年人的文化娱乐生活，组织开展文化、体育、娱乐等常规性社交康乐活动，鼓励和吸引老年人积极参与活动中。
8	资源链接	能够评估社会资源状况和机构需求，建立各类社区协作机制，有效整合社会资源，开展老年人服务项目，并进行动态评估管理。	能够根据机构发展需要和老年人的需求，主动链接社会资源，开展长期性、稳定性的交流活动。	接待机构外的团体和个人，共同组织开展探访慰问等活动，促进机构和社区的交流。

表 1 面向老年人提供的社工服务内容（续）

序号	项目	养老机构社工服务内容		
		A 类机构	B 类机构	C 类机构
9	老年教育	建立老年大学等老年人学习教育平台，有规范的管理制度和专业的师资队伍，由养老机构社会工作者牵头进行管理；评估老年人在教育方面的需求，按老年人的需求设置老年大学的课程；重点推行老年人健康教育、生命教育、文化传承教育等内容，指导或协助老年人将学习成果进行总结或运用，营造“老有所学、学有所用”的氛围。	了解老年人在教育方面的需求，根据需求为老年人搭建各类学习教育平台；鼓励老年人积极参与学习，总结学习成果。	积极链接机构内外资源，为老年人开展有关健康、安全等教育讲座或工作坊。
10	咨询服务	有明确的咨询服务流程和机制，畅通咨询服务渠道；协调相关部门和人士为有需求的老年人提供机构管理、服务、政策咨询、法律咨询、健康咨询、消费咨询等服务；主动跟进和了解老年人接受咨询后的意见反馈，必要时为老年人提供跟踪服务。	建立和完善咨询服务机制；为有需求的老年人提供机构管理、服务、养老政策、法律、消费等方面的咨询。	为有需求的老年人提供机构管理、服务、养老政策、消费等方面的信息和问询解答。
11	权益保障	保障老年人合法权益。建立完善的老年人建议投诉处理规范，畅通受理渠道；及时协调处理老年人受虐待、遗弃、疏于照顾等权益损害事项；维护和保障老年人应该享有的优待政策和权益；组织开展老年人权益保障宣传教育活动，培育老年人权能激发组织，提升老年人维权意识；运用社区组织、领袖培育等策略，提升老年人争取权益的能力。	保障老年人合法权益。组织开展老年人权益保障的宣传教育活动；有明确的接受老年人建议、投诉的责任部门，及时受理老年人的建议、投诉并反馈处置情况。	保障老年人合法权益。参与受理老年人的建议和投诉。
12	政策倡导	进行养老保障和养老服务政策与实务研究，为政策的制定和完善提供建议；建立有效的政策倡导渠道和机制，及时向老年人宣传最新的政策规定，引导老年人积极有序地参与政策倡导工作；必要时，组织双方进行面对面沟通。	建立有效的政策倡导渠道和机制，积极了解老年人在养老保障和养老服务政策方面的需求，尤其是当前政策不完善和不合理的内容，向有关职能部门提出政策完善建议；必要时，组织双方进行面对面沟通。	接受并收集老年人对养老保障和养老服务方面的政策意见和建议，并反馈给相关职能部门。
13	临终关怀	有明确的临终关怀服务流程，配备临终关怀服务场地和人员、设备；根据老年人的需求，开展生命教育等活动；协调跨专业团队为临终期老年人提供生活照料、痛症管理、心理支持、灵性照顾等服务；为有需求的老年人提供哀伤辅导服务。	提供老年人生命教育活动，帮助老年人树立积极的生死观；协调专业人士做好临终期老年人的生活照料、痛症管理及心理支持服务。	可根据机构实际情况，提供临终期陪伴等相关服务。

6.3 面向家属提供的社工服务

面向家属提供的社工服务内容应符合表2的要求。

表2 面向家属提供的社工服务内容

序号	项目	养老机构社工服务内容		
		A类机构	B类机构	C类机构
1	咨询服务	建立家属意见建议收集和沟通机制,通过举办家属开放日、开通家属咨询热线或信息平台等方式,为家属提供机构管理、服务、养老政策等相关咨询。	定期收集家属的需求,主动和家属沟通,为有需求的家属提供机构管理、服务、养老政策等相关咨询。	为有需求的家属提供有关机构管理、服务和入住安排等方面的咨询。
2	照顾支援	评估家属照顾压力,提供老年人照顾资讯和照顾技巧训练;提供平台,鼓励家属参与老年人照顾计划的制定过程中;举办家属支持小组,搭建各类型的家属互助支持网络;有条件的机构可提供“喘息服务”。	提供老年人照顾资讯和照顾技巧训练,举办家属支持小组,搭建各类型的家属互助支持网络。	提供有关老年人照顾方面的知识、技巧和资讯。
3	心理支持	帮助家属特别是老年人的配偶、子女建立良好的互动关系,促进跨代融合和支持;为有需要的家属提供情绪疏导、心理咨询等服务;提升家属的照顾信心和能力,并和机构专业团队建立照顾伙伴关系。	为有需要的家属提供情绪疏导、心理咨询等服务,帮助家属克服愧疚、无助、挫败等心理感,提升参与老年人照顾的信心和承担感。	为有需求的家属提供情绪疏导服务。
4	哀伤辅导	评估家属在老年人离世后的哀伤表现形式、阶段;协助有需要的家属接受和表达哀伤情绪,通过举办追思会等多种形式,鼓励家属与老年人做最后的告别,重新适应新的环境和生活;评估家属的调适情况,必要时转介专业机构跟进介入。	评估家属在老年人离世后的情感、认知、行为、生理表现形式,协助有需求的家属接受老年人离去的事实,表达哀伤情绪,并提供持续的支持和陪伴。	跟进家属在老年人离世后的情绪问题,为有需求的家属提供情绪舒缓和抚慰。

6.4 面向员工提供的社工服务

面向员工提供的社工服务内容应符合表3的要求。

表3 面向员工提供的社工服务内容

序号	项目	养老机构社工服务内容		
		A类机构	B类机构	C类机构
1	心理支持	评估员工的照顾压力和身心健康状况,鼓励和提升员工自我照顾的意识和能力;为有需要的员工提供个案辅导、支持性小组、团队建设等活动,帮助员工减轻照顾压力、学会情绪管理,尽量避免职业倦怠感。	评估员工的照顾压力和身心健康状况,鼓励员工寻求家人和朋友的帮助,学会调整自己的预期,明白自我照顾的重要性;必要时,愿意接受专业人士的咨询和帮助。	鼓励员工寻求家人和朋友的帮助,为有需求的员工提供情绪疏导和谈心服务。
2	照顾支援	评估员工的照顾压力,提供老年人照顾资讯和照顾技巧训练;为新入职员工提供督导、见习和支持小组;协助员工明晰职业生涯规划,完善不同照顾团队之间的沟通协作机制;搭建各类型的员工兴趣小组和互助支持网络;协调改善员工的工作、生活条件,改善员工福利待遇,帮助员工解决家庭和工作中的实际困难;有条件的机构可提供“喘息服务”。	提供老年人照顾资讯,协调专业人士举办老年人照顾知识、技巧的训练;为新入职员工提供督导、见习和支持小组;搭建各类型的员工兴趣小组和互助支持网络,丰富员工工余生活。	提供有关老年人照顾方面的知识、技巧和资讯。

表 3 面向员工提供的社工服务内容（续）

序号	项目	养老机构社工服务内容		
		A 类机构	B 类机构	C 类机构
3	哀伤辅导	评估员工特别是直接照顾者在老年人离世后的哀伤表现形式、阶段；协助有需要的员工接受和表达哀伤情绪，通过举办追思会等多种形式，鼓励员工与老年人做最后的告别，重新适应新的环境，投入新的照顾服务中，并从中获得生命成长；必要时转介专业机构跟进介入。	评估员工特别是直接照顾者在老年人离世后的情感、认知、行为、生理表现形式，协助有需求的员工接受老年人离去的事实，表达哀伤情绪，并提供持续的支持和陪伴。	跟进员工特别是直接照顾者在老年人离世后的情绪问题，为有需求的员工提供情绪舒缓和抚慰。

6.5 面向其他相关社会人士提供的社工服务

养老机构根据实际需要，为与养老机构利益相关的资助者、义工、实习人员等社会人士提供的社工服务内容应符合表 4 的要求。

表4 面向其他相关社会人士提供的社工服务内容

序号	项目	养老机构社工服务内容
1	社会捐赠管理	评估养老机构接受捐赠需求，面向社会发布捐赠需求并收集捐赠意愿，做好捐赠项目的管理与监督工作。
2	义工安排与管理	评估养老机构义工服务需求，做好义工的招募、培训、使用和激励工作，做好义工项目的开发与管理工作。
3	实习、实训工作	根据实习、实训人员及委托方的需求，做好社工服务相关实习、实训的安排。
4	督导评估	为来机构实习、实训的人员及义工提供督导服务。有条件的养老机构宜为有需要的机构提供督导和评估。
5	服务宣传与推广	协助做好养老机构的服务咨询、服务经验总结和宣传、展示机构形象。

7 服务流程

7.1 需求评估

养老机构社会工作者在需求评估中应完成下列工作，包括但不限于：

- 与服务对象建立专业关系，通过查阅文献档案、观察、会谈、问卷调查等方式收集服务对象的相关资料；
- 界定和识别服务对象的问题，明确要干预的问题是什么、何处发生、何时开始发生、什么人受此问题困扰，并分析问题产生的关键性原因，优先评估服务对象可能面临的风险，如健康、受虐、抑郁、自杀等，决定是否需要紧急介入；
- 根据实际情况，协调进行跨专业、综合性的需求评估，需求评估的方法包括服务使用分析、现存的统计资料分析、专家咨询、标准化量表测量等；
- 评估服务对象的问题和需求是否在养老机构社会工作者和本机构能力范围内，必要时予以转介；
- 与服务对象共同决定解决问题的优先次序；
- 与服务对象及家属共同分析可用的支持网络和资源。

7.2 服务策划

养老机构社会工作者在服务策划中应完成下列工作，包括但不限于：

- a) 邀请服务对象参与服务计划制定；
- b) 与服务对象共同设定服务计划的目的、目标和指标；
- c) 目标和指标的制定应符合具体、可衡量、可达成、可评估、有时限的原则；
- d) 制定达成目标的可行介入方案，包括介入策略、服务方法、行动步骤及进度安排等；
- e) 拟定预期存在的困难、风险及其应对策略和预案；
- f) 明确养老机构社会工作者和服务对象各自的任务和角色；
- g) 制定合适的服务方案评估方法及计划；
- h) 拟定服务所需的人力、经费、设备设施等资源保障。

7.3 服务介入

养老机构社会工作者在服务介入中应完成下列工作，包括但不限于：

- a) 根据服务方案，运用个案、小组或社区工作等方法为服务对象提供专业服务；
- b) 注意发掘和运用服务对象所在社会系统的资源，促使服务对象学会运用现有资源；
- c) 运用各种能够影响服务对象改变的力量帮助服务对象实现积极的改变；
- d) 采用优势视角，鼓励和协助服务对象发挥潜能；
- e) 促进服务对象所处的生活环境、社会环境等环境改善。

7.4 服务评价

养老机构社会工作者在服务评价中要完成下列工作，包括但不限于：

- a) 根据服务方案中制定的评估方案开展评估；
- b) 综合采用自我评价、服务对象评价和第三方评价等方式收集和分析与服务相关的资料，包括客观资料、主观感受与评价等；
- c) 依据不同服务方案，采取相关方法进行评估（如：过程评估、产出评估、质素评估、成效评估、目标达成评估等）；
- d) 根据评估计划要求的频次或服务合同约定频次进行评价。

7.5 持续改善

养老机构社会工作者在持续改善中应完成下列工作，包括但不限于：

- a) 服务结束后提供跟进服务；
- b) 巩固服务对象及所处环境已有的改变；
- c) 增强服务对象独立解决问题的能力 and 信心；
- d) 避免或妥善处理服务对象因服务结束产生的负面情绪；
- e) 维系和巩固服务过程中链接的社会资源；
- f) 对整个服务过程进行反思和总结，做好记录并归档，为下次服务提供改善的借鉴；
- g) 服务与内部管理并重，在服务过程中实现资源、人力的有效利用。

8 服务提供方法

8.1 基本方法

8.1.1 养老机构社会工作者可以根据实际情况综合运用个案工作、小组工作、社区工作等社会工作直接服务方法及社会工作行政、社会工作研究等间接服务方法。

8.1.2 不同类别的养老机构社会工作发展程度不同,可根据服务对象的问题和需求,综合采用老年社会工作、医务社会工作、残障社会工作等相关的专业社工服务方法和策略。

8.1.3 A类、B类养老机构社会工作者可根据服务对象的问题和需求差异、所在地域的政策和文化差异,优先选用MZ/T 064中推荐的介入方法,并积极探索本土化的养老机构社工服务方法和策略。面向老年人的服务方法包括但不限于8.2给出的方法。

8.2 适用于老年人的服务方法

8.2.1 缅怀治疗

养老机构社会工作者可协助老年人透过对过往事件及经验的回忆,重新理解和评价过去一些不愉快的经历,从正面的角度去理解和面对过去的失败与困扰,从而肯定自己,适应现在的生活状况。

8.2.2 人生回顾

养老机构社会工作者可引导老年人通过回忆、反省过去的人生困难或挫折,帮助老年人处理在早期生活中还没有妥善处理的问题,从而接纳自己的过去并认同自己人生价值。

8.2.3 现实辨识

养老机构社会工作者可通过向老年人提供持续的刺激和适当的环境提示,帮助他们与现实环境接轨。

8.2.4 动机激发

养老机构社会工作者可通过协助老年人接触他人、参加群体活动,激发老年人对现在和未来生活的兴趣。

8.2.5 认知行为治疗

养老机构社会工作者可协助老年人认识到事件、想法和感受的关联,让老年人在情绪受影响前察觉和纠正自己扭曲的思想方式,通过改变老年人对己,对人或对事的看法与态度来改变情绪和心理问题。

8.2.6 园艺治疗

养老机构社会工作者可组织和协助老年人参与园艺活动,接触自然,舒缓压力,复健心灵,令参加者得到社交、情绪、身体、认知等各方面的功能性改善。

8.2.7 音乐治疗

养老机构社会工作者可把音乐纳入到老年人的治疗方案中,利用音乐治疗捕捉老年人的情绪和想法,协助解决老年人遇到的情感和心理问题。

8.2.8 照顾管理

养老机构社会工作者可综合评估老年人的需求,并计划、统筹、监督、再评估和改进服务,实现对老年人持续、全面的照顾。

9 服务管理

9.1 服务质量控制

9.1.1 质量控制体系

有条件的养老机构应建立社工服务质量控制体系，对服务提供过程、服务对象满意度分析、不合格服务的识别与处置、纠正与预防性措施、质量争议处置等方面进行相应规范。

9.1.2 日常检查

A、B、C类养老机构社会工作者在服务过程中应进行日常质量控制检查，发现问题应立即制定预防或纠正措施，难以解决的问题应及时向业务主管部门或服务购买方报告。

9.1.3 内部评审

A、B类养老机构社工服务责任部门或服务购买方应定期组织有经验的专业人员进行自我评价，自我评价包括抽查服务记录、现场检查、服务对象访谈等。对于不符合要求的服务项目，则应分析原因，制定并实施纠正和预防措施。

9.1.4 第三方评审

A类养老机构可委托具备相应资质的第三方专业机构对养老机构的社工服务情况进行整体评估监督，并按照整改建议持续改善服务质量。具体按MZ/T 059规定执行。

9.2 档案管理

9.2.1 应建立社工服务档案管理制度，包括档案的归档范围及要求、档案移交、档案储存及保管、档案的解约、档案的销毁等内容。

9.2.2 应建立符合档案管理要求的服务档案管理室或电子信息系统，并指定专人负责服务档案管理工作。

9.2.3 常规性活动等社工服务记录储存期限应为3年，个案服务记录储存期限应为服务对象转院或身故后3年。

9.2.4 A、B类机构信息归档内容应包括：

- a) 老年人基本信息，包括老年人的基本资料、服务受理和评估记录、服务资质证明等；
- b) 服务过程记录，包括个案、小组、社区服务等相关服务提供记录；
- c) 服务质量监控记录，包括部门考核情况、服务质量目标完成情况、服务计划调整情况、满意度调查报告等；
- d) 服务转介和跟踪记录，包括服务转介情况及跟踪回访情况记录。

9.2.5 C类机构信息归档内容应包括：

- a) 老年人基本信息资料；
- b) 服务过程的记录；
- c) 服务统计和质量监控记录，包括提供服务的基本数据统计、服务计划和总结、部门考核情况和满意度调查报告等。

10 服务保障

10.1 服务人员

10.1.1 社会工作者

10.1.1.1 社会工作者资质按 MZ/T 064-2016 中的 9.1 条款执行。

10.1.1.2 养老机构可根据社工服务的需求及社会工作专业人才的能力状况,科学、合理地配备专职社会工作者,并应符合以下要求:

- a) A 类养老机构自理服务对象可按床位数 120 : 1 的比例配备;痴呆、临终等照顾难度较大的服务区可按床位数 60 : 1 的比例配备;其它非自理区可按床位数 80 : 1 的比例配备;
- b) B 类养老机构自理服务对象可按床位数 150 : 1 的比例配备;痴呆、临终等照顾难度较大的服务区可按床位数 80 : 1 的比例配备;其它非自理区可按床位数 100 : 1 的比例配备;
- c) C 类养老机构按老年人床位数 200 : 1 的比例配备社会工作者。

10.1.2 社工督导

社工督导的配比应根据社工服务开展情况及社会工作者能力水平情况至少配备 1 名专职或兼职社工督导,有条件的机构可按照社工督导与社会工作者 1 : 6 的比例配备。

注: C 类养老机构不作要求。

10.1.3 心理咨询师

10.1.3.1 心理咨询师应符合以下要求:

- a) 具备心理学相关专业本科以上学历,获得国家三级心理咨询师以上资质证书;
- b) 熟练掌握老年人基本心理情况,了解心理学、老年学、医学的基本知识;
- c) 具备开展心理咨询与辅导,引导和调整服务对象心理状态的能力。

10.1.3.2 有条件的养老机构应根据实际情况配备至少一名专职或兼职心理咨询师。

10.1.4 义工

10.1.4.1 义工应符合以下要求:

- a) 应自愿从事义工服务,经过规范登记和专业培训;
- b) 遵守养老机构相关规范,了解老年人相关心理、生理基础知识;
- c) 具备从事义工服务所需的基本能力。

10.1.4.2 养老机构应根据不同服务需要招募一定数量的符合资质的义工,协助社会工作者开展社工服务。社会工作者和义工的配置比例应为 1 : 10 或以上。

10.2 服务场所、设施设备

10.2.1 个案咨询室

10.2.1.1 A、B 类养老机构应设置个案咨询室,并应符合以下要求:

- a) 布置温馨、舒适、安全;
- b) 配有咨询椅或沙发以及其他符合老年人特征的辅助咨询设备。

10.2.1.2 C 类养老机构应配备供社会工作者及服务对象进行咨询会谈的独立空间,确保会谈的顺利开展及服务对象的隐私得以保障。

10.2.2 小组活动室

10.2.2.1 A、B 类养老机构应配备可容纳 10 人或以上的活动室,并应符合以下要求:

- a) 配有可移动桌椅、座垫;
- b) 配有多媒体设备等基本设施设备。

10.2.2.2 C类养老机构应配备可容纳10人或以上同时进行各类老年人活动的多功能活动室,配备可移动桌椅、各类活动道具等。

10.2.3 多功能活动室

10.2.3.1 A、B类养老机构应配备开展活动所需的舞台、灯光、音响、录像录音等硬件设施及场所,并设有专门的紧急疏散通道。

10.2.3.2 C类养老机构应配备音响、电脑等多媒体设备及场所,并设有专门的紧急疏散通道。

10.2.4 心理舒缓室

10.2.4.1 A类养老机构应配备心理咨询、音乐治疗等专业心理舒缓设备,为服务对象营造舒适安全的氛围,并配有心理咨询所需的设备道具。

10.2.4.2 有条件的B、C类养老机构可参考设置心理舒缓室。

10.2.5 康乐活动室

养老机构应设置符合服务开展及老年人兴趣爱好的各类康乐活动室,如茶艺室、手工室、歌舞厅、老年课室、书画室等,并根据不同功能定位配置相应设施设备。

10.2.6 档案室

10.2.6.1 A类养老机构应配备社工服务信息化系统及档案储存场所及设施,包括电脑、监控设施等。

10.2.6.2 B、C类养老机构应设置存放社工服务档案资料的场所和必要设备。

10.3 经费保障

10.3.1 A、B类机构应建立社工服务财务管理制度,将社工服务经费纳入机构年度预算,并通过政府拨款、社会募集、机构自筹、收费服务等方式,为社工服务提供经费保障。

10.3.2 C类机构可根据自身情况,申请政府部门或企业的项目支持,同时结合社会募集、机构自筹和收费服务等方式,为社工服务提供经费保障。

附 录 A
(规范性附录)
养老机构社工服务自评表

评分指标	权重	评分标准	分值	得分
岗位开发	30	1. 已设置或购买社会工作岗位，配备社会工作专业人才（社会工作专业毕业或持社会工作职业水平证书人员）。	21～30	
		2. 尚未设置或购买社会工作岗位，但在相关岗位配备社会工作专业人才。	11～20	
		3. 尚未设置或购买社会工作岗位，未配备社会工作专业人才，但要求相关岗位的工作人员具备社会工作专业知识。	0～10	
规章制度	10	1. 社工服务与管理制度健全，形成制度和标准体系，并得到有效的宣贯落实。	6～10	
		2. 社工服务与管理制度不完善，落实不到位。	1～5	
		3. 尚未建立社工服务与管理制度	0	
专业社会 工作服务	30	1. 按照本标准 6. 服务内容中对 A 类养老机构服务内容的要求，提供社工服务，文书档案记录规范，成效显著。	21～30	
		2. 按照本标准 6. 服务内容中对 B 类养老机构服务内容的要求，文书档案记录比较规范，提供社工服务，成效一般。	11～20	
		3. 按照本标准 6. 服务内容中对 C 类养老机构服务内容的要求，提供社工服务，文书档案记录一般，成效不明显。	0～10	
经费保障	10	1. 有独立的社工服务专项经费，将社工服务经费纳入机构预算中。	6～10	
		2. 无独立社工服务经费，但积极通过其他渠道（如社会捐赠），保障社工服务经费。	1～5	
		3. 无经费开展社工服务，社工服务开展的费用难以保障。	0	
服务场所、 设施设备	10	1. 具有满足社工服务开展需要的独立场所，如个案咨询室、小组活动室等，配备录音、录像等设施设备，服务场所、设施设备安全及日常保养良好，且由专人负责管理。	6～10	
		2. 未配备符合社工服务开展需求的独立场所，但可利用其他相关活动场所及设施设备开展服务。	1～5	
		3. 未配备开展社工服务所需的专业活动场所和设施设备。	0	
社工培训	10	1. 建立了社会工作专业培训机制，定期开展社会工作专业培训。	6～10	
		2. 没有建立社会工作专业培训机制，但不定期开展社会工作专业培训。	1～5	
		3. 从未组织开展社会工作专业培训。	0	
总 分				

参 考 文 献

- [1] 《民政部办公厅关于开展社会工作人才队伍建设试点检查评估工作的通知》（民办函〔2009〕40号） 2009-2-25民政部办公厅
- [2] 《民政部关于开展社会工作服务示范创建活动的通知》（民函〔2013〕133号）2013-4-19民政部
- [3] 广东省民政厅粤民社〔2013〕8号 广东省民政事业单位养老机构社会工作服务指引



