

苏州市专业社会工作服务规范指引（试行）

苏政民社〔2016〕2号

第一节 常用社会工作方法

社会工作专业服务的方法主要有以下几类，应根据服务对象需求及项目目标选择恰当的介入方式。

（一）咨询

1、定义。社会工作咨询是一种以知识和经验进行专业指导的社会服务。包括对服务对象的咨询和对社会工作者的咨询两个方面。本指引中的咨询主要是指为服务对象及其家属、亲友提供政策、服务等有关信息，帮助他们解决申请和接受服务的相关问题。同一服务对象就同一主题的咨询服务一般不超过3次完成。

2、主要记录

（1）咨询记录

3、可参考工时

（1）专业咨询

第二节 个案工作

1、定义。个案工作是指由社会工作者以个别化的方式为服务对象（个人或家庭）提供物质、心理和社会等方面的支持，帮助服务对象减低压力、挖掘潜能、解决问题，从而增强和发展服务对象的社会适应能力的服务过程。

2、主要流程

（1）接案。充分搜集个人或家庭的相关资料、问题与环境资料，探索服务对象的问题。

（2）开案及预估。对服务对象的问题进行多方面的评估，并进一步搜集资料，发现与服务对象问题有关的社会系统，确认存在或可动用的资源系统。

（3）制定服务计划。根据对服务对象问题的分析评估，与服务对象共同协商制订可行的服务计划，明确服务目标。

（4）执行服务计划。社会工作者与服务对象将共同制定的服务计划转化为具体的行动计划。

(5) 个案评估。评估服务对象达成目标情况，并适时拟订跟进或结案计划。

(6) 结案/转介。准备结束与服务对象的工作关系，处理服务对象的离别情绪，制订维持服务对象改变和支持服务对象成长的策略。对社会工作者不能很好处置的问题及时转介其他专业服务。

3、主要记录

(1) 咨询/探访记录（明确对象、时间、地点、内容、方式、处理等）

(2) 接案记录表

(3) 服务协议

(4) 预估报告和服务计划（开案表）

(5) 服务记录

(6) 服务评估报告

(7) 结案/转介报告

4、可参考工时

(1) 接案

(2) 个案服务

(3) 转介

(4) 结案/转介评估

第三节 个案管理

1、定义。个案管理是指由社会工作专业人员为遭遇多重问题，并在资源取得和使用上有困难的个人和家庭联结和协调多个服务体系的工作过程。服务过程中各个不同机构的工作人员以扩大服务的成效为主要目的，相互沟通协调，以团队合作方式为服务对象提供所需要的服务。当服务对象所需服务必须通过多位专业人员、多个服务机构或多项资源渠道来协作完成时，个案管理即可发挥其协调与监督的功能。

2、主要流程

(1) 个案发掘与转介。个案管理的服务对象通常通过各种转介（如其他机构、家庭、社区组织、警察、学校等转介）以及外展等方式发掘。社会工作者开始接触服务对象时，应尽可能协助服务对象表达自己的需求，以确认服务对象面临的问题，并判定问题是否复杂到需要运用个案管理的方式。

(2) 预估。对服务对象遇到的问题进行适当的评估，以确定服务对象是否需要整合性服务。评估内容涉及服务对象的健康、心理、认知、社交、经济、家庭、社会环境以及社会支持等多个方面。

(3) 制定服务计划。为服务对象设计一套包含多个子计划的服务，以满足服务对象的复杂需求。

(4) 执行服务计划。社会工作者提供专业服务，满足服务对象的需要。

(5) 监督评估。社会工作者在个案管理过程中不断地监督和跟进评估，以便及时调整服务，保证服务的适当性和有效性；在服务结束后，需要通过追踪来确认服务的效果。从服务的適切性、满意度以及目标实现等方面进行评估。

(6) 结案/转介。个案管理者为结束服务做好充分准备，包括征求服务对象对服务结束时间的建议、处理服务关系结束后有可能带来的情感反应、检查结束工作的安排或转介工作的安排等。

3、主要记录

- (1) 探访记录/转介记录
- (2) 接案记录表
- (3) 预估及工作计划报告
- (4) 服务记录
- (5) 服务评估报告
- (6) 结案/转介报告

4、可参考工时

同“个案工作”

第四节 小组工作

1、定义。小组工作是指在社会工作者的协助下，帮助小组成员通过互动互助，共同获得解决同类问题的经验，从而改变其认知和行为，恢复和发展其社会功能的的工作方法。

2、主要流程

- (1) 准备阶段：小组计划/方案书、组员招募。
- (2) 开始阶段：组员间熟悉、澄清小组的目标与规范、建立组员间的信任。
- (3) 中间阶段：通过组员互动增强小组动力、实现组员的目标、解决好组

员间的冲突、中期评估准备结束小组。

(4) 结束阶段：回顾小组历程、检视组员目标达成情况、处理离别情绪、结案评估。

3、主要记录

- (1) 小组计划（含经费预算）
- (2) 组员名单
- (3) 组员契约（应有组员签字）
- (4) 活动计划（含小组规则、活动流程安排）
- (5) 活动记录（含活动签到表、实施过程及跟进情况）
- (6) 中期评估报告
- (7) 结案报告（含经费使用情况）

4、可参考工时

- (1) 小组准备工作
- (2) 小组活动
- (3) 小组中期评估
- (4) 小组结案评估

第五节 社区工作

社区工作是指社会工作者有计划地协助居民通过集体行动促进社区认同，提升社区发展水平的过程。社区工作的主要目的是提升居民参与社区的意识和对居住社区的归属感，促进居民参与解决本社区的问题，改善或提高生活质量。社区工作者的主要任务是帮助居民发表意见，发挥潜能，改善社区关系，充分利用社区资源，以满足社区的需要。社区工作的范围主要有社区产业、社区教育、社区社会福利、卫生保健以及文体康乐等几个方面。

1、探访

(1) 定义。指社会工作者进入工作的社区，了解居民或家庭的需求及面对的困境，发现潜在的服务对象的过程。

(2) 主要记录

① 探访记录

(3) 可参考工时

① 探访

2、社区调查

(1) 定义。社区调查是指社区工作者为了认识社区、了解社区而开展的对社区资源、民意、历史、背景等方面信息的搜集活动。社区调查通常需要综合运用多种研究方法，将搜集的原始资料按调查目的进行审核、汇总与初步加工，使之系统化和条理化，并集中、简明地反映调查对象总体情况。社区调查可以为服务方案的制定、实施以及政策倡导等工作提供客观依据。社区调查也可以以相邻的多个社区或街道为单位统筹进行。

(2) 主要程序

① 调研准备。确定选题和调查计划：确定样本框、抽样、设计问卷或访谈提纲、培训调查人员等。

② 收集资料。抽样调查、结构式/非结构式访谈等。

③ 数据整理。数据编码整理录入计算机等。

④ 数据分析。对搜集到的数据进行定量（含建立数学模型等）或定性分析。

⑤ 调研总结。对调查分析进行总结，形成调查报告。

(3) 主要记录

① 样本框

② 调查问卷/访谈提纲

③ 调查问卷汇总/访谈记录

④ 调研报告

(4) 可参考工时

① 社区调研

3、社区资源调查

(1) 定义。社会工作者在进入社区开展专业服务前，需对社区内的自然资源、场所空间、产业资源、人力资源、文化资源、社区史料等进行调查或盘点，以便今后社区工作中的资源开发、资源动员与资源整合。社区资源调查是一个动态的过程，社区工作者在服务开展过程中，应当及时将新发现的资源补充到社区资源地图或资源库中，不断完善，形成更全面的资源报告。社区资源调查可与社

区调查结合，同时进行。

(2) 主要流程

① 实地走访考察（调查自然资源、场所空间、产业资源、人力资源、文化资源、社区史料等）。

② 报告撰写/绘制资源地图。

(3) 主要记录

① 社区资源地图

② 社区资源调查报告

(4) 可参考工时

① 社区资源调查

4、社区活动

(1) 定义。社会工作者为实现特定的服务目标，召集社区居民共同参与实施的有计划行动。本指引中，社区大型活动服务人数一般不少于 60 人，社区中小型活动服务人数一般不少于 20 人。

(2) 主要流程

① 评估社区居民需求。通过社区调查等方法，搜集居民需求和相关社区资料，了解居民的特性及存在的问题。

② 明确活动目的及目标。在清楚了解居民的需求后，社工拟定活动计划的目的和目标。

③ 制定活动方案。活动方案通常包含：活动设计的原因（Why）、目的和目标、参与对象（Whom）、活动内容（What）、时间（When）、地点（Where）、程序（How）、所需资源（How much）、应变计划、评估指标。

④ 组织实施。按照既定的活动方案，组织实施社区活动。

⑤ 活动评估与总结。对活动的效果、实施的过程、经费使用等进行评估，对遇到的困难和问题进行总结、反思等。

(3) 主要记录

① 活动计划/方案书

② 活动通知

③ 参与人员名单及签到表

- ④ 活动实施记录
- ⑤ 活动评估或总结
- ⑥ 新闻稿/活动照片

(4) 可参考工时

- ① 社区大型活动
- ② 社区中小型活动

5、专题培训/讲座

(1) 工作要求。围绕某一主题，以社工理念和方法开展的教育性、预防性、发展性知识传授活动。每场讲座参与服务对象人数一般不少于 30 人，时间不少于 60 分钟。

(2) 主要流程

① 培训准备。确定讲授主题和内容，安排师资、发布培训通知、接受报名、课件制作、资料印刷、培训场地准备等。

② 组织实施。参训人员签到、讲师授课、学员互动等。

③ 效果评估。培训效果评估、参训人员满意度测评等。

(3) 主要记录

- ① 培训计划/方案（含经费预算）
- ② 授课教材/资料/课件
- ③ 培训通知/海报
- ④ 学员签到表
- ⑤ 培训讲师资质证明
- ⑥ 培训效果评估报告/表
- ⑦ 培训总结（含经费使用情况）
- ⑧ 新闻稿/培训照片

(4) 可参考工时

- ① 专题培训/讲座

6、建立社区需求档案

(1) 定义。通过社区走访、个案探访等方法，充分搜集社区居民（包括家庭成员）的需求信息，并运用社会工作专业方法对所搜集的信息进行综合分析，

评估社区居民（包括家庭成员）的需求，形成文字报告，建档存放，作为个案、家庭或社区工作的参考。

（2）主要流程

① 搜集资料。通过探访等形式，搜集与服务对象相关的人口学、宗教、政治、经济、面临的困难、优势特长、主要社会支持系统、目前存在及今后有可能出现的服务需求等信息。

② 需求评估。对搜集的信息进行整理分析，评估服务对象的显性和潜在需求，形成报告或记录。

③ 将搜集信息过程中产生的所有文档、记录、资料以及评估报告等形成电子档案归档，有条件的可以录入数据库。

（3）主要记录

① 探访记录

② 搜集信息的记录/表格

③ 需求评估报告/记录

（4）可参考工时

① 探访

7、培育社区社会组织

（1）定义。根据社区社会组织的意愿，结合社区居民需要，对社区社会组织增能培力的过程。

（2）主要流程

① 与街道、社区等相关方协调，争取所需场地、资金等资源

② 拟定培育计划，甄选培育组织

③ 组织实施培育工作，开展能力培训、业务指导等支持性工作

④ 对培育工作进行跟进评估，并视情况修订培育计划

⑤ 评估培育效果

（3）主要记录

① 培育计划/方案

② 培育组织名单

③ 能力培训、业务指导等记录

- ④ 跟进记录
- ⑤ 中期评估报告
- ⑥ 终期评估报告

(4) 可参考工时

- ① 计划、制度、机制等文案起草
- ② 人员招募甄选
- ③ 组织培育（主题工作坊）
- ④ 组织培育（咨询）

第六节 志愿者管理

1、定义。指围绕项目工作目标和内容，招募具有爱心和奉献精神、有一定特长的志愿者，由专业社工对其统一管理、培训，使其参与并胜任项目部分活动的过程。

2、主要流程

- (1) 拟定招募计划，明确招募内容、人数、条件、时间及地点等
- (2) 发布招募通知
- (3) 招募登记
- (4) 人员甄选，对入选人员进行登记注册
- (5) 志愿者增能。相关流程参考本指引社区工作中“讲座培训”部分
- (6) 分配志愿服务任务，明确岗位职责，并做好志愿服务记录工作
- (7) 对长期志愿服务人员进行考核表彰
- (8) 对志愿者管理工作进行评估总结

3、主要记录

- (1) 招募计划/方案
- (2) 招募通知
- (3) 招募登记人员名单
- (4) 入选人员花名册
- (5) 培训计划/方案
- (6) 志愿者登记记录
- (7) 志愿服务记录

- (8) 志愿者考核记录
- (9) 志愿者管理工作总结/评估报告

4、可参考工时

- (1) 人员招募甄选
- (2) 计划、制度、机制等文案起草
- (3) 志愿者增能（主题工作坊）

第七节 社会工作督导

1、定义。社会工作督导是专业训练的一种方法，指由资深的社会工作者，对新入职的工作人员、一线初级工作人员、实习学生及志愿者，通过定期和持续的督导程序，传授专业服务的知识与技术，以增进其专业技巧，进而促进他们专业成长并确保其服务质量的的活动。通常督导需起到管理、教育与支持的功能。

2、主要流程

- (1) 与督导预约，准备好督导议题或咨询内容
- (2) 现场督导
- (3) 有关记录的书写、确认

3、主要方法，本指引所指督导方法主要有以下 2 种：

(1) 个别督导。由一位督导者对一位被督导者采用面对面的方式，定期、定时举行的讨论会议，个别督导每人每次督导时间不高于 2 小时。视实际需要，也可以采用不定期的督导会议。

(2) 团体督导。指一位督导者和多位被督导者以小组讨论的方式，定期举行的讨论会议。小组督导每次不高于 4 小时，被督导者一般为 2-8 人。

4、主要记录

- (1) 个督记录
- (2) 团督记录

5、督导费参考标准：

本土督导：专业服务年限 5-10 年的，每小时不高于 200 元；

专业服务年限 10 年以上的，每小时不高于 250 元；

境外督导：每小时不高于 300 元。

二、特定工作

1、“三社联动”平台搭建：指通过调研分析等方法，根据街道/社区的实际情况，建立资源对接机制，并配备必要的人力、资金和物资等，切实开展工作，发挥平台对人力、信息、资金、物资等资源的统筹调配与对接作用。同时，根据社区常见的应急需求类别，建立社区应急需求发现、响应机制/信息网络平台，组建应急志愿服务队伍。可参考工时：

- (1) 社区调研（不含调研准备）
- (2) 计划、制度、机制等文案起草
- (3) 人员招募甄选
- (4) 专题培训/讲座

2、建立社区公益金：通过街道/社区周边企事业单位捐赠、居民义卖、社会募款等方法筹集资金，用于灵活解决本街道/社区居民突发的“急、难、小”问题。通过资金筹措、资金使用的过程，提升社区居民的自治、互助意识，提升居民对社区建设的关注与参与程度；提高社区居委会的议事、定事能力。社区公益金需建立规范的使用和监管制度，并将使用情况定期向社会公开。

可参考工时：

- (1) 社区资源调查（不含地图绘制、文献查阅）
- (2) 计划、制度、机制等文案起草
- (3) 社区大型活动

三、其他服务

1、一般社区活动，指无严格服务目标和计划，日常提供的小型文体兴趣活动、课业辅导等。一般社区活动服务人数通常少于 20 人。

- (1) 主要记录
 - ① 活动计划
 - ② 参与人员名单及签到表
 - ③ 活动实施记录/活动照片

(2) 可参考工时

- ① 一般社区活动

专业社会工作服务项目中，“一般社区活动”通常不超过项目总服务量的 10%。

2、除上述类型外，根据服务对象需要提供的日常服务或特色服务。

服务流程、服务记录根据需要由实施机构自行设定，须体现服务过程的规范和完整。工时参考类似服务类型，或根据实际情况测算。

四、服务量测算及工时参考

(一) 项目服务工作量计算

1、每名全职工作人员的年均工作时数为：

$[365 \text{ 天} - 11 \text{ 天} (\text{公众假期}) - 52 \text{ 周} * 2 \text{ 天/周} (\text{周双休}) - 5 \text{ 天} (\text{带薪年假})] * 8 \text{ 小时/天} = 1960 \text{ 小时}$ 。

2、一名全职人员全年的直接服务工作量按年均工作时数的 70% 确定，即 $1960 * 70\% = 1372 \text{ 小时}$ 。其余为间接服务，用于工作人员参加培训、督导、继续教育、工作会议、项目评估、团队建设、宣传推广、政策倡导和研究等。

3、项目服务工作量不得低于项目要求配备的全职工作人员 * 1372 小时/年，不得高于项目要求配备的全职工作人员 * 1960 小时/年。

4、项目服务工作量的计算。项目团队根据服务方案，对照相应服务类别的参考工时，逐项累加得出的总工时即为项目服务工作量。即：项目服务工作量 = 专业咨询 * A 次 + 接案 * B 案 + 个案 * C 节 + 结案/转介评估 * D 案 + 转介 * E 案 + 小组准备 * F 小组 + 小组活动 * G 节 + ……。

(二) 各服务类别参考工时

序号	工作类型/内容	参考工时（以 1 个社工计算）
一、个案工作类		
1	专业咨询	1 小时/次
2	接案（含预估、服务计划制定）	16 小时/案
3	个案服务（含记录书写）	8 小时/节
4	结案/转介评估（含报告书写、个案档案整理）	4 小时/案
5	转介	无需陪同：8 小时/案；需陪同：12 小时/案
二、小组工作类		
6	小组准备工作（含小组策划、组员招募）	20 小时/小组
7	小组活动（含活动准备、记录书写等）	12 小时/节
8	小组中期评估（含报告书写）	4 小时/小组
9	小组结案评估（含报告书写、小组档案整理）	4 小时/小组
三、社区工作类		

序号	工作类型/内容	参考工时（以1个社工计算）
10	探访	2小时/次
11	居民家庭需求评估与建档	2小时/户
12	社区大型活动	60小时/次
13	社区中小型活动	20小时/次
14	一般社区活动	4小时/次
15	社区调研（以100个样本量为单位）	160小时/调研
	调研准备	30小时/调研
	搜集资料	80小时/调研
	数据整理（含编码录入）	10小时/调研
	数据分析	10小时/调研
	调研报告撰写	30小时/调研
16	社区资源调查（以3000户的社区为单位）	80小时/社区
	社区走访（以自然资源、场所空间、产业资源、文化资源为主）	30小时/社区（若同一个项目中有同一社区调研工作内容，社区资源调查与其结合进行，不再另计算工时）
	文献查阅	20小时/社区
	社区资源调查报告撰写（含地图绘制）	30小时/社区
四、支持类		
17	组织培育（主题工作坊）	
	自行组织开展	20小时/次
	外聘专家讲解	8小时/次
18	组织培育（咨询）	1小时/次
19	志愿者增能（主题工作坊）	
	自行组织开展	20小时/次
	外聘专家讲解	8小时/次
20	专题培训/讲座	
	自行组织开展	20小时/次
	外聘专家讲解	8小时/次
五、其他		
21	人员招募甄选	根据实际情况计算
22	计划、制度、机制等文案起草	12小时/项
23	募款等其它活动	根据实际情况计算

五、有关说明

1、本指引中的参考工时只作为服务提供者申请项目时测算服务工作量的依据，实际工作中应以服务对象的需要和利益为根本，以达成项目服务目标为标准衡量服务的成效。

2、居民家庭需求档案字段参考如下（包括但不限于）：

姓名、性别、出生日期、住址、文化程度、所学专业、职业、收入（家庭收入）、宗教信仰、政治面貌、联系方式、特长爱好、志愿服务意愿；

主要直系亲属（姓名、关系、联系方式、互动情况）、主要旁系亲属（姓名、关系、联系方式、互动情况）；

已享受的福利政策、面临的困境、目前存在的需求、今后（近期、远期）可能出现的需求等。