

DB50

重 庆 市 地 方 标 准

DB50/T 1357—2023

妇女社会工作服务指南

地方标准信息服务平台

2023 - 02 - 01 发布

2023 - 04 - 15 实施

重庆市市场监督管理局 发布

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。

本文件由重庆市民政局提出、归口并实施。

本文件起草单位:重庆扬光社会工作服务中心、四川外国语大学。

本文件主要起草人:林移刚、邓晓梅、谭霞、唐佳、胥兰兰、梁谨恋、谭湘颖、张艳萍、陈璐玘、肖彦、刘路、罗艳。

地方标准信息服务平台

妇女社会工作服务指南

1 范围

本文件规定了妇女社会工作的术语和定义、服务原则、人员要求、服务内容、服务流程、服务方法、服务管理。

本文件适用于社会工作者面向有需要的妇女开展的社会工作服务。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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。

- MZ/T 059 社会工作服务项目绩效评估指南
- MZ/T 094 社会工作方法 个案工作
- MZ/T 095 社会工作方法 小组工作
- MZ/T 166 社会工作督导指南

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

妇女社会工作 women social work

以妇女为对象，旨在解决妇女在自我成长及参与政治、经济、社会、文化和家庭生活过程中遇到的问题，为维护妇女权益、促进妇女发展、提高妇女福利、实现社会性别平等而开展的社会工作服务。

3.2

社会性别 gender

个人在特定文化环境中表现出的与其生理性别身份相符合的人格特征和行为方式。

4 服务原则

- 4.1 坚持男女平等原则。
- 4.2 坚持维护妇女合法权益原则。
- 4.3 遵循尊重、接纳、个别化、参与原则。

5 人员要求

5.1 应认同社会工作专业价值观，遵守社会工作职业伦理。

5.2 应具备以下条件之一：

- a) 获得国家颁发的社会工作者职业资格证书；
- b) 具备国家承认的社会工作相关专业专科及以上学历；
- c) 通过妇女社会工作岗前知识学习与技能训练考核。

6 服务内容

6.1 基本权益保障

主要包括但不限于以下内容：

- a) 维护妇女的政治权利、文化教育权益、劳动和社会保障权益、财产权益、人身权利及婚姻家庭权益；
- b) 面向全社会开展与妇女有关的普法活动，预防及避免妇女遭受歧视、侮辱和其它不公平、不合理对待；
- c) 配合有关部门参与社会治安的综合治理，协助妇联、司法等部门调查了解侵犯妇女权益的问题与行为；
- d) 倡导有关部门在相关法律法规及政策实施中建立性别平等评估机制。

6.2 促进性别平等

主要包括但不限于以下内容：

- a) 在服务过程中，宣传和贯彻马克思主义妇女观；
- b) 营造性别平等发展环境，倡导以男女平等为核心的性别文化；
- c) 研究与评估妇女权益保护相关的法律法规、政策，向相关部门提出建议；
- d) 开展性别平等宣传活动，促进性别平等成为全社会共同遵循的行为规范和价值标准。

6.3 婚姻家庭关系辅导

主要包括但不限于以下内容：

- a) 为婚前男女提供婚姻咨询与辅导；
- b) 为夫妻关系紧张和冲突的家庭，传授夫妻沟通方法和技巧；
- c) 为婆媳关系紧张和冲突的家庭，帮助认识家庭成员关系、角色、权力的边界；
- d) 为亲子关系紧张和冲突的家庭，提供亲子及亲职辅导，促进家庭成员参与。

6.4 生殖健康保健

主要包括但不限于以下内容：

- a) 对广大妇女普及生理心理健康、卫生保健、防病健体等知识；
- b) 向育龄妇女传授优生优育优教、科学育儿等知识；
- c) 对社会群体宣传妇女生殖健康知识；
- d) 倡导体现社会性别的妇女生殖健康政策。

6.5 反对家庭暴力

主要包括但不限于以下内容：

- a) 开展反家庭暴力法律法规宣传；
- b) 对家庭暴力受害妇女提供心理抚慰和生活救助；

- c) 对家庭暴力施暴者进行心理辅导和行为矫治；
- d) 协助开展家庭暴力案件跟踪回访。

6.6 职业发展与技能培训

主要包括但不限于以下内容：

- a) 为妇女提供职业生涯规划辅导；
- b) 为有需要的妇女提供创业指导；
- c) 为有需要的妇女提供职业技能培训。

6.7 推动社会参与

主要包括但不限于以下内容：

- a) 开展能体现妇女优势的各类活动；
- b) 鼓励妇女广泛参与志愿服务；
- c) 倡导妇女参与基层社会治理；
- d) 提高妇女参政议政的意识和能力。

7 服务流程

7.1 接案

7.1.1 接案阶段应完成的工作包括但不限于以下内容：

- 表明社会工作者的身份，介绍服务内容、服务宗旨、服务范围等；
- 在征得服务对象同意的情况下，根据需要告知其家庭成员或其他相关人员即将开展服务，争取支持与配合；
- 通过询问、观察、问卷、访谈、查阅资料等方式，初步收集服务对象的基本信息，了解服务对象的来源、问题和求助过程；
- 通过会谈初步了解服务对象的问题和需求，确认接案的，填写《接案记录表》（见附录A）；
- 对超出服务能力、服务范围的，应转介。

7.1.2 接案阶段应注意：

- 表达足够的善意、尊重与接纳，与服务对象建立专业关系，与家庭成员或者其他相关人员建立协作关系；
- 注重社会性别意识，不应带有性别刻板印象或性别偏见。

7.2 预估

7.2.1 预估阶段应完成的工作包括但不限于以下内容：

- 在征得服务对象同意的情况下，深入其所处环境收集资料，明确服务对象的问题和需求；
- 了解服务对象与环境互动状况，找出可利用的资源和不利于服务对象改变的因素；
- 对服务对象的问题和需求做出解释，就问题解决的先后次序与服务对象达成共识；
- 初步筛选服务策略、方式、内容并得到服务对象的确认；
- 填写《预估表》（见附录B）。

7.2.2 预估阶段应注意：

- 坚持动态性和持续性原则；

——强调服务对象参与和自决原则。

7.3 计划

7.3.1 计划阶段应完成的工作包括但不限于以下内容：

- 根据服务对象的问题与需要，综合考虑所处环境中的资源、优势和风险制定服务计划；
- 撰写服务计划，主要包含背景分析、理论依据、服务目标及内容、工作进度、评估方法等内容；
- 填写《服务计划表》（见附录C）；
- 签订《服务协议》（见附录D）。

7.3.2 计划阶段应注意：

- 服务计划应具有专业性和可操作性，并切合实际；
- 服务计划应明确妇女社会工作者、服务对象及其他参与者的角色、责任和任务，并得到相关人员的认可。

7.4 介入

7.4.1 介入阶段应完成的工作包括但不限于以下内容：

- 采用直接介入方法，主要包括：
 - a) 针对妇女个人、家庭或其他有关人员，协助其认识自己的处境、调适人际关系，促进其认知、情绪、行为等发生正向改变；
 - b) 协助服务对象学会运用现有资源并积极发展可用资源；
 - c) 激发服务对象主观能动性，提升自信心，增强应对困难的能力；
 - d) 填写《服务过程记录表》（见附录E）。
- 采用间接介入方法，主要包括：
 - a) 协调和链接满足服务对象需要的资源；
 - b) 促进妇女所处社会环境的改善；
 - c) 促进妇女社会政策的完善。

7.4.2 介入阶段应注意：

- 提高服务对象的参与度，鼓励服务对象表达感受和想法，增进与服务对象的互动；
- 对服务进行实时评估，适时调整服务计划；
- 依据并善用法律法规和政策资源开展服务。

7.5 评估

7.5.1 评估阶段应完成的工作包括但不限于以下内容：

- 收集和分析与服务相关的资料，包括服务过程、服务专业性、服务成效等；
- 根据服务计划开展评估工作；
- 填写《服务评估表》（见附录F）。

7.5.2 评估阶段应注意：

- 向服务对象说明评估目的；
- 兼顾过程评估与成效评估；
- 调动服务对象及相关人员参与。

7.6 结案

- 7.6.1 结案阶段应完成的工作包括但不限于以下内容：
- 对服务情况进行总结，根据服务效果确定能否结案；
 - 与服务对象一起回顾服务过程，鼓励和巩固其已有改变；
 - 结束工作关系，妥善处理离别情绪；
 - 填写《结案表》（见附录G）；
 - 对需要转介的，做好转介安排。
- 7.6.2 结案阶段应注意：
- 提前告知服务对象结案时间；
 - 必要时提供跟进服务。

8 服务方法

- 8.1 根据服务对象的需要，综合运用个案工作、小组工作、社区工作、社会工作行政、社会工作研究等服务方法。
- 8.2 妇女社会工作服务还可采用性别角色分析法、性别需要分析法、性别分类资料收集、社会性别分析法、妇女赋权等方法。
- 8.3 运用个案工作方法，应符合 MZ/T 094 的规定。
- 8.4 运用小组工作方法，应符合 MZ/T 095 的规定。

9 服务管理

9.1 质量控制

- 9.1.1 建立妇女社会工作服务质量管理体系，包括督导服务、成效评估、进度控制、资金使用等方面。
- 9.1.2 围绕服务目标，按照服务规范开展服务，识别和分析对服务质量有重要影响的关键过程，并加以控制。
- 9.1.3 建立健全风险管理制度，做好风险识别、风险控制和风险规避。
- 9.1.4 按照 MZ/T 059 规定开展服务成效评估。
- 9.1.5 按照 MZ/T 166 规定开展督导服务。

9.2 档案管理

- 9.2.1 建立服务档案管理制度。
- 9.2.2 加强档案查阅审批管理，确保服务对象隐私安全。
- 9.2.3 按时完成服务档案资料，及时归档、注销。
- 9.2.4 普通服务档案保管期宜不少于3年，特殊服务档案保管期宜不少于10年。

附录 A
(资料性)
接案记录表

表 A.1 给出了接案记录表式样。

表 A.1 接案记录表

服务对象姓名		社会工作者姓名	
日期、时段	年 月 日 时 分 — 时 分	地点	
一、服务对象来源及接受服务意愿			
来源： <input type="checkbox"/> 主动求助 <input type="checkbox"/> 社会工作者发现 <input type="checkbox"/> 转介 <input type="checkbox"/> 其它 说明：_____			
接受服务意愿： <input type="checkbox"/> 不愿意接受服务 <input type="checkbox"/> 不适用 <input type="checkbox"/> 愿意接受服务 说明：_____(不愿意接受服务或不适用请说明)			
二、服务对象情况			
服务对象基本信息(包括但不限于姓名、性别、年龄、联系方式、婚姻状况等基本要素) 服务对象困境及需要			
三、社会工作者建议			
危机程度	<input type="checkbox"/> 低 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 高 说明：_____		
紧急服务	<input type="checkbox"/> 需要 说明：_____ <input type="checkbox"/> 不需要		
社会工作者(签名)		日期	
督导(签名)		日期	

附录 B
(资料性)
预估表

表 B.1 给出了预估表式样。

表 B.1 预估表

服务对象姓名		社会工作者姓名	
一、背景资料			
(一) 服务对象个人的生理、心理及社会等方面的资料			
(二) 服务对象家庭结构及生态系统资料			
(三) 服务对象对自己及处境的感受、观念和看法			
二、服务对象问题及需要分析			
(一) 以需求为导向，与服务对象讨论其需要、困境或问题			
(二) 以资源为导向，识别服务对象及其所处环境中的资源、优势与障碍			
三、预估结论			
初步筛选服务策略、方式、内容等			
社会工作者（签名）		日期	
督导（签名）		日期	

附录 C
(资料性)
服务计划表

表 C.1 给出了服务计划表式样。

表 C.1 服务计划表

服务对象姓名		社会工作者姓名	
一、背景分析			
二、理论依据			
三、服务目标及内容			
四、工作进度			
五、评估方法			
社会工作者（签名）		日期	
督导（签名）		日期	

附录 D
(资料性)
服务协议

表 D.1 给出了服务协议式样。

表 D.1 服务协议

甲方（委托方）：_____	
乙方（社会工作服务机构/社会工作者）：_____	
在自愿、平等、协商一致的情况下，就甲方委托乙方提供社会工作个案服务事项订立本协议。	
第一条 服务目的	
.....	
第二条 服务内容	
.....	
第三条 服务监督与评估	
.....	
第四条 附则	
.....	
甲方签字（盖章/签字）：	乙方（盖章/签字）：
日期： 年 月 日	日期： 年 月 日

地方标准信息服务平台

附录 E

(资料性)

服务过程记录表

表 E.1 给出了服务过程记录表式样。

表 E.1 服务过程记录表

服务对象姓名		社会工作者姓名	
日期		地点	
次数	第____次(共____次)	时段	时 分 —— 时 分
一、介入目标			
二、介入过程(概述)			
三、介入小结			
四、下次介入计划与建议			
五、督导意见			
社会工作者(签名)		日期	
督导(签名)		日期	

附录 F
(资料性)
服务评估表

表 F.1 给出了服务评估表式样。

表 F.1 服务评估表

服务对象姓名		社会工作者姓名	
接案日期		评估日期	
以下内容由服务对象填写			
一、您接受了社会工作者的哪些服务？			
二、接受了社会工作者的服务后，您应对困难、解决问题的能力是否获得提升？			
<input type="checkbox"/> 是 说明：_____			
<input type="checkbox"/> 否 说明：_____			
三、您对社会工作者的表现满意吗？（请在相应位置打钩“√”）			
<input type="checkbox"/> 非常满意 <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/> 非常不满意			
四、接受了社会工作者的服务后，您的情况有否改善？（请在相应位置打钩“√”）			
完全没有改善 完全解决 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10			
五、本服务结束之时，您与社会工作者商定的目标达成情况如何？（请在相应位置打钩“√”）			
完全达成（ ）原因说明：_____			
部分达成（ ）原因说明：_____			
未能达成（ ）原因说明：_____			
六、其他评价及建议			
服务对象（签名）		日期	

表 F.1 服务评估表（续）

以下内容由社会工作者填写			
一、目标达成情况（重点描述服务对象转变，如情绪改善、行为改变以及能力提升等）			
二、总结与反思			
社会工作者（签名）		日期	
以下内容由服务相关方填写			
一、对服务评价			
二、对社会工作者表现评价			
三、其他评价及建议			
以下内容由督导填写			
一、对服务评价			
二、对社会工作者表现评价			
三、督导建议			
督导（签名）		日期	

附录 G
(资料性)
结案表

表 G.1 给出了结案表式样。

表 G.1 结案表

服务对象姓名		社会工作者姓名	
接案日期		结案日期	
一、介入过程及现状总结			
1. 服务时间、服务次数、服务方式 2. 服务对象的情况变化，问题解决程度 3. 目前服务对象的意愿、情绪、期望等 4. 社会工作者观察、总结			
二、目标达成情况			
三、结案原因			
<input type="checkbox"/> 目标达到 <input type="checkbox"/> 社会工作者认为不适合继续跟进 说明：_____			
<input type="checkbox"/> 服务对象不愿意继续接受服务 说明：_____			
<input type="checkbox"/> 其他情况 说明：_____			
四、结案后回访跟进计划			
社会工作者（签名）		日期	
服务对象（签名）		日期	
督导（签名）		日期	