

TXXXXX

湖 州 市 质 量 与 标 准 化 协 会

T/XXXX XXX—2026

残疾人托养机构社会工作服务指南

（征求意见稿）

目 次

前言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 服务原则 1

5 服务内容 2

6 服务方法 3

7 服务流程 4

8 服务管理 5

9 评价与改进 5

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。

本文件由德清县残疾人联合会提出。

本文件由湖州市质量与标准化协会归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

残疾人托养机构社会工作服务指南

1 范围

本文件提供了残疾人托养机构社会工作的服务原则、服务内容、服务方法、服务流程、服务管理和评价与改进等内容指导。

本文件适用于助残社会组织面向残疾人托养机构开展社会工作服务活动。

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—2014 社会工作服务项目绩效评估指南
MZ/T 071—2016 社区社会工作服务指南
MZ/T 094—2017 社会工作方法 个案工作
MZ/T 095—2017 社会工作方法 小组工作
MZ/T 166—2021 社会工作督导指南
DB33/T 1405—2024 残疾人托养机构服务与管理规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

残疾人托养机构

以提供残疾人寄宿制托养服务为主，日间照料、居家照护等服务为补充的组织。

[来源：DB33/T 1405—2024，3.2]

3.2

社会工作服务

社会工作专业人员遵循社会工作专业价值理念，运用专业方法为有需要的服务对象（个人、家庭、社区、组织等）提供困难救助、矛盾调处、人文关怀、心理疏导、行为矫治、关系调适和资源协调等方面的专业性服务，以协助服务对象恢复和发展社会功能、提升服务对象适应环境的能力。

[来源：MZ/T 059—2014，2.1]

4 服务原则

4.1 机会均等

立足社会公共服务定位，面向托养残疾人开展普惠性专业社会工作服务，保障服务公平可及，让符合条件的残疾人都能平等享有获得专业性服务的机会。

4.2 以人为本

充分尊重托养残疾人及家属的意愿与人格尊严，以帮助残疾人恢复或者补偿功能，减轻功能障碍，增强生活自理和社会参与能力作为根本目标。

4.3 需求导向

以托养残疾人个体需求为核心，结合残疾类型、残疾等级、年龄阶段、身体状况、生活环境等因素开展个性化评估，制定差异化社会工作服务方案，注重服务实效性。

4.4 专业规范

综合运用社会工作专业理论与工作方法，严格按照标准化的服务流程、操作规范和服务标准开展服务。

5 服务内容

5.1 托养照料

主要包括但不限于以下内容：

- 协助残疾人及家庭了解、申请居家照护、日间照料、寄宿托养服务；
- 开展残疾人状况评估，协助落实生活照料、日常护理、陪伴看护等服务。

5.2 康复辅助

主要包括但不限于以下内容：

- 开展健康监测、康复需求评估；
- 协助开展康复训练、功能恢复服务；
- 提供康复政策解读、信息咨询、资源转介等服务。

5.3 心理疏导

主要包括但不限于以下内容：

- 开展托养残疾人心理健康状况评估及干预服务；
- 引导托养残疾人家庭、托养机构开展支持性心理环境建设；
- 对存在严重心理问题的托养残疾人提供转介服务；
- 开展心理健康知识科普、情绪调节技能培训等。

5.4 教育培训

主要包括但不限于以下内容：

- 提供生活技能、职业技能、文化素养等培训；
- 协助托养机构开展特殊教育、融合教育、家庭教育指导；
- 面向托养残疾人家属、托养机构服务人员开展残疾知识、服务技能培训。

5.5 家庭支持

主要包括但不限于以下内容：

- 为长期照护者提供喘息服务、照护技能培训、情绪疏导；
- 搭建照护者互助网络，促进照护者之间的经验交流与情感支持；
- 搭建托养机构、社会组织、家庭三方联动帮扶机制，缓解家庭照料压力。

5.6 社会融入

主要包括但不限于以下内容：

- 组织文体、社交、公益等适配残疾人的集体活动；
- 搭建同伴交流、互助支持平台，拓展残疾人社交圈；
- 培育社区支持网络，营造友善包容的社会环境。

5.7 危机干预

主要包括但不限于以下内容：

- 识别、评估托养残疾人面临的人身安全、心理极端、家庭矛盾等各类危机；
- 制定干预方案，联合多方专业力量开展紧急处置；
- 做好危机善后、回访及预案优化。

5.8 权益维护

主要包括但不限于以下内容：

- 维护托养残疾人及家属的合法权益，提供残疾人专项政策咨询、权益科普等服务；
- 为权益受到侵害的托养残疾人及家属提供纠纷调解、法律援助等支持与帮助；
- 协助托养残疾人家属做好日常情况反馈、探视配合、重大事项告知等监护衔接工作。

5.9 资源协调

主要包括但不限于以下内容：

- 整合医疗康复、教育培训、心理咨询等领域服务资源，建立内外部资源库；
- 协助托养残疾人及家属、托养机构对接符合需求的专业服务资源；
- 链接公益慈善、志愿服务等社会资源，为托养残疾人及家属、托养机构争取更多外部支持。

6 服务方法

6.1 基本专业方法

根据残疾人的需要,综合运用个案工作、小组工作、社区工作等社会工作方法开展服务：

- 个案工作：针对托养残疾人个体及家庭的差异化需求，按照接案、预估、计划、介入、评估、结案的专业程序，提供一对一的个性化专业服务；
- 小组工作：将具有同质性需求的托养残疾人组织形成服务小组，通过小组互动、经验分享实现行为调适与能力提升；
- 社区工作：以社区为服务单元，整合社区内各类助残资源，培育助残志愿力量，改善社区无障碍环境，营造助残包容氛围，提升社区整体助残服务能力。

6.2 专项介入方法

6.2.1 家庭治疗

梳理托养残疾人家庭中的互动关系，协助家庭成员调整沟通模式，减少家庭内部矛盾对残疾人的情绪、心理负面影响，增强家庭系统对残疾人的支持功能，引导家庭成员共同面对康复、生活中的问题，提升残疾人的家庭支持质量，满足残疾人在家庭环境中的康复与发展需求。

6.2.2 叙事疗法

引导托养残疾人讲述自身生命故事，帮助其重新梳理人生经历，跳出被残疾标签化的自我认知，发现自身被忽略的优势与资源，重构对自身经历的积极解读，挖掘自身内在力量，激发残疾人的潜能，协助其重新建立对生活的掌控感，进而以更积极的心态面对当下与未来的生活。

6.2.3 园艺疗法

组织和协助托养残疾人参与园艺活动，借助植物栽植、园艺操作等活动的自然疗愈作用，帮助残疾人调节情绪、舒缓压力，锻炼手眼协调与肢体活动能力，同时在集体园艺活动中促进人际互动，提升社会参与意愿与专注力，改善身心状态。服务过程中应根据残疾人的身体条件、活动能力调整园艺操作的难度与内容，做好场地安全防护。

6.2.4 艺术治疗

以绘画、音乐、舞蹈、影视、雕塑等艺术形式，为托养残疾人提供非语言的表达和沟通途径，帮助其释放压抑的情绪，纾解内心压力，提升自我认同感。通过艺术创作过程中的互动，增强残疾人的人际沟通能力，协助其探索内在心理状态，激发自身潜能，促进心理康复与自我成长。

6.2.5 生命教育

对托养残疾人及其家属开展生命教育，使其学会尊重生命、理解生命的意义，学会积极地生存、健康地生活与独立地发展，通过对生命的呵护、记录、感恩和分享，获得身心的和谐。

6.2.6 生态疗法

引导托养残疾人走出封闭环境，借助自然环境和要素，帮助残疾人调节身心状态、舒缓情绪，促进个体与环境形成良性互动。

6.2.7 正念疗法

采用正念减压疗法、正念认知疗法、辩证行为疗法和接纳与承诺疗法等，治疗和缓解托养残疾人及其照护者的焦虑、抑郁、强迫、冲动等情绪和心理问题。

7 服务流程

7.1 个案工作

按MZ/T 094—2017的规定执行。

7.2 小组工作

按MZ/T 095—2017的规定执行。

7.3 社区工作

按MZ/T 071—2016的规定执行。

7.4 社会工作督导

按MZ/T 166—2021的规定执行。

7.5 社会工作评估

按MZ/T 059—2014的规定执行。

8 服务管理

8.1 人员管理

8.1.1 建立健全从业人员岗位职责、工作标准，定期对从业人员的专业能力、服务质量、工作成效开展考核，考核结果与岗位调整、绩效奖惩挂钩。

8.1.2 定期开展政策法规、职业道德、专业技能、安全规范等培训，建立从业人员档案，记录培训、考核、服务情况。

8.2 服务质量管理

8.2.1 建立健全服务质量自查、抽查、督查机制，定期核查服务频次、服务内容、服务记录、服务成效。

8.2.2 设立服务投诉渠道，及时受理、处置托养机构、残疾人及家属的投诉建议，持续优化服务流程。

8.2.3 建立健全个案研讨制度，通过集体会议的方式开展个案讨论，形成集体决定，最大限度保障服务专业性和资源配置合理性。

8.3 安全管理

8.3.1 建立健全安全管理制度，主要包括风险源识别、风险控制、风险规避等。

8.3.2 加强残疾人社会工作者和志愿者的应急处理能力建设，定期开展突发事件应急处置培训。

8.4 档案管理

8.4.1 建立健全档案管理制度，包括档案的归档范围及要求、档案移交、档案储存及保管、档案借阅、档案销毁、档案保密等。

8.4.2 对服务过程的资料进行及时归档和更新，归档内容包括残疾人基本信息、服务跟进和评估的记录、志愿服务管理记录、服务质量监控记录、服务转介和跟踪记录等。

8.4.3 建立信息服务数据库，运用数据分析指导服务的开展、绩效评估及残疾人社会工作研究。

8.4.4 重视信息安全，避免残疾人及家庭隐私泄露，维护残疾人的合法权益。

9 评价与改进

9.1 评价

9.1.1 评价方式包括助残社会组织自我总结与评价、托养机构或托养残疾人家庭满意度测评、主管单位评价等。自我总结与评价每半年至少开展1次，满意度测评或主管单位评价每年至少开展1次。

9.1.2 评价维度至少包括服务规范性、服务覆盖率、服务频次达标率、服务成效、服务满意度、安全管理、档案管理、政策落实、资源整合等方面。

9.2 改进

9.2.1 定期整理服务档案，分析服务成效，查找问题，优化服务流程。

9.2.2 依据评价结果查漏补缺，学习先进的管理和服务经验，采取相关措施，持续改进服务质量。
