

# DB3201

南京市地方标准

DB3201/T1189—2024

## 单亲家庭社会工作服务指南

Service guideline of social work with single-parent family

2024 - 03 - 19 发布

2024 - 03 - 21 实施



# 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 服务人员 ..... 2

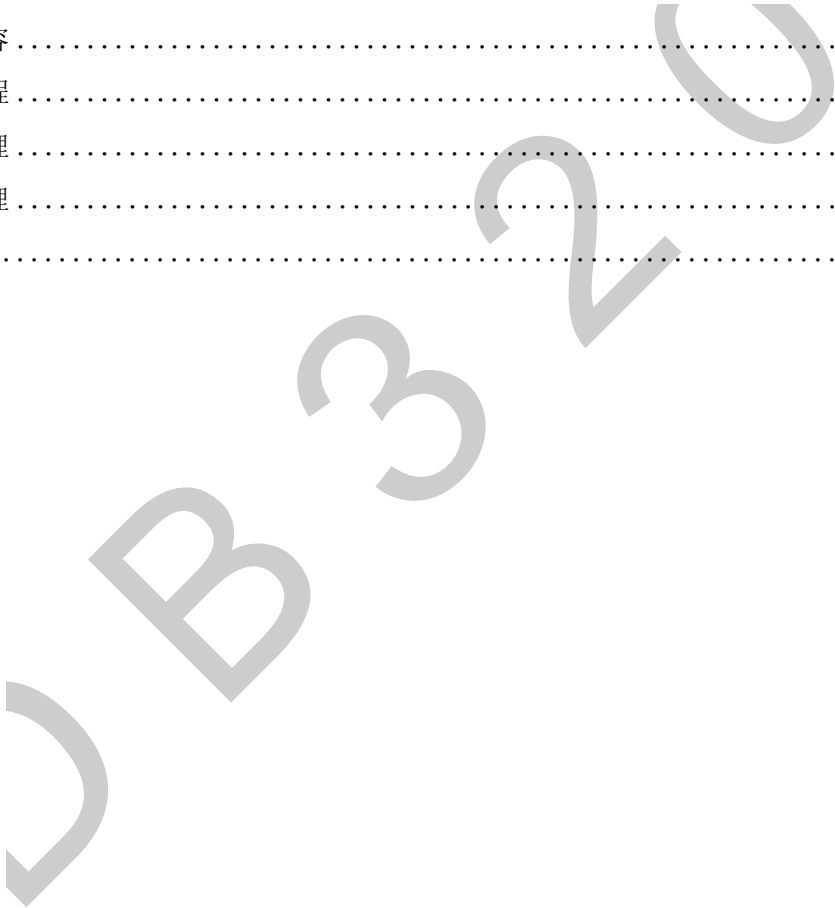
6 服务内容 ..... 2

7 服务流程 ..... 3

8 质量管理 ..... 4

9 档案管理 ..... 5

参考文献 ..... 6



## 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。

本文件由南京市妇女联合会提出并归口。

本文件起草单位：南京市玄武区同仁社工事务所。

本文件主要起草人：崔效辉、郭娇娇、戴梅、杜景珍、林虹、童文莹、周长青、刘亚、周飞祥。

DB3201

# 单亲家庭社会工作服务指南

## 1 范围

本文件确立了单亲家庭社会工作服务的服務原则，提供了服务人员、服务内容、服务流程、质量管理和档案管理等方面的指导。

本文件适用于为单亲家庭提供的社会工作服务。

## 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 071 社区社会工作服务指南
- 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

**单亲家庭** single-parent family

父母一方与未成年子女共同居住生活的家庭类型。

### 3.2

**单亲家庭社会工作** social work with single-parent family

以单亲家庭及其成员为服务对象，根据其需求，以专业的价值观为指导，以科学的理论为基础，运用社会工作的专业方法和技巧为其开展的服务。

## 4 服务原则

### 4.1 保护原则

优先提供保护性服务，预防单亲家庭成员陷入虐待、遗弃、忽视、照顾不足、被拐卖等困境，保障单亲家庭及其成员的合法权益。

### 4.2 尊重与接纳原则

尊重单亲家庭的差异性，接纳单亲家庭及其成员的独特性，鼓励单亲家庭及其成员参与同自身利益相关的服务活动，特别关注单亲儿童的表达意愿，差别化、针对性地开展服务。

### 4.3 保密原则

对单亲家庭信息保守秘密。必须透露有关信息时，需告知单亲家庭，并与相关组织共同采取相应保护措施。

#### 4.4 生态系统原则

运用生态系统的观点，从单亲家庭及其成员与亲属、邻里、社区、学校、服务机构等的互动关系中分析问题，识别所需资源，提供专业服务，促进单亲家庭发展。

### 5 服务人员

#### 5.1 资质

5.1.1 获得国家社会工作者职业水平证书或具备社会工作专业专科及以上学历。

5.1.2 具备基本的社会工作理论和知识，掌握社会工作的方法和技巧。

#### 5.2 伦理

自觉遵循社会工作专业伦理，遵守《社会工作者职业道德指引》。

#### 5.3 继续教育

按照《社会工作者继续教育办法》，接受继续教育，不断提高职业素质和专业服务能力。

### 6 服务内容

#### 6.1 保护性服务

保护性服务包括但不限于：

- 为陷入困境的单亲家庭提供基本的生活保障，包括基本生活物资、居住、基本医疗与康复服务、教育；
- 为单亲家庭成员提供安全保护服务，预防单亲家庭成员遭受虐待、遗弃、照顾不足、被拐卖等危机。

#### 6.2 支持性服务

支持性服务包括但不限于：

- 支持单亲家庭与邻里、社区、学校、社会服务机构、政府部门等建立稳定的、多元的联系，构建社会支持网络，提升单亲家庭挖掘、整合、利用自身资源、社会资源的能力；
- 为单亲家庭提供个案辅导、心理疏导、情感支持等服务，提升单亲家庭抗逆力；
- 为单亲家庭提供创就业支持，包括就业技能培训、就业岗位开发、就业信息推送、定向招聘、创业指导、职业生涯规划指导；
- 为单亲家庭提供亲职教育服务，提升亲职能力，改善亲子关系；
- 为单亲家庭提供健康保健服务，包括普及生理心理健康、卫生保健、防病健体、生殖健康；
- 为陷入矛盾纠纷的单亲家庭提供矛盾调解、法律援助等服务；
- 鼓励单亲家庭参与志愿服务、参与基层社会治理，推动社会参与；
- 为单亲儿童提供成长性服务，包括心理辅导、行为矫正、成长辅导。

### 6.3 倡导性服务

倡导性服务包括但不限于：

- 倡导正确认识家庭形态多元化，增加社会对单亲家庭的包容；
- 研究与单亲家庭权益保护相关的法律法规、政策的实施效用，向有关部门提出建议，促进包容性、普惠性的单亲家庭福利政策建设。

## 7 服务流程

### 7.1 接案

- 7.1.1 介绍服务宗旨、服务政策、服务内容、服务方法等，与单亲家庭及其成员沟通时，注意其是否对“单亲”词语敏感。
- 7.1.2 通过询问、观察、问卷、访谈、查阅资料等方式，从邻里、社区、学校、妇联组织或社会服务机构等多方面初步收集单亲家庭及其成员的信息。
- 7.1.3 初步评估单亲家庭及其成员的问题和需要。
- 7.1.4 对超出服务能力、服务范围的，做好转介安排。
- 7.1.5 发现单亲儿童面临高风险后，进行紧急干预。
- 7.1.6 与单亲家庭及其成员建立专业关系，签订初步的服务协议。

### 7.2 预估

- 7.2.1 识别单亲家庭及其成员的所处环境。
- 7.2.2 发现和识别单亲家庭及其成员主要问题的成因。
- 7.2.3 识别单亲家庭及其成员的主要服务需求，包括就业、医疗、亲子关系改善、社会融合、心理辅导、情感支持等。单亲家庭成员对其问题与需求的描述，可能存在偏差，需要多方收集资料，对其存在的问题或需求进行深入了解。
- 7.2.4 对单亲家庭及其成员面临的问题按照轻重缓急排序，找出急需解决的问题。
- 7.2.5 明确为单亲家庭提供服务的方式和内容。

### 7.3 计划

- 7.3.1 明确服务理念 and 理论依据。
- 7.3.2 制定服务的目的与目标。
- 7.3.3 制定具体的介入策略、介入步骤及进度安排。
- 7.3.4 明确社会工作者、单亲家庭成员或其他介入者各自的角色。
- 7.3.5 预估服务风险，设计应对方案。
- 7.3.6 确定评估方法。
- 7.3.7 必要时，宜积极与社区、社会组织、妇联组织或相关职能部门协作。

### 7.4 介入

- 7.4.1 协助单亲家庭及其成员建立对单亲的正确认知，把单亲家庭视为诸多家庭类型中的一种。
- 7.4.2 协助单亲家庭形成互助小组，为单亲家庭的自助、互助提供技术支持。
- 7.4.3 对服务进行实时评估，适时调整服务计划。

#### 7.4.4 介入方法包括：

——直接服务方法，含：

- 运用个案管理的方法评估单亲家庭及其成员的需求、关注单亲家庭及其成员与环境间的互动、安排协调单亲家庭及其成员所需要的资源和服务；
- 运用MZ/T 094 给出的个案工作方法为单亲家庭及其成员提供辅导和咨询；
- 运用MZ/T 095 给出的小组工作方法为单亲家庭及其成员提供服务；
- 运用MZ/T 071 给出的社区工作方法为单亲家庭及其成员提供服务。

——间接服务方法，含：

- 通过资源整合，构建单亲家庭及其成员的社会支持网络；
- 通过政策倡导，向相关部门反映问题，提出意见和建议；
- 通过服务研究，推动相关的服务方法完善、学术研究和理论建设。

### 7.5 评估

7.5.1 收集和分析服务相关的资料，包括服务过程、服务专业性、服务成效以及相关利益方和社会评价等。

7.5.2 社会工作者根据服务计划，通过观察法、访谈法、问卷调查法、资料分析法等方法开展过程评估工作。

7.5.3 过程评估的内容主要包括服务方案的执行情况、社会工作者的技能运用情况、服务对象的变化情况等。

7.5.4 注重评估策略，兼顾过程评估和成效评估。

### 7.6 结案

7.6.1 巩固单亲家庭及其成员所处环境已有的改善。

7.6.2 增强单亲家庭成员独立解决问题的能力 and 信心。

7.6.3 社会工作者与单亲家庭及其成员共同确认专业关系的结束，避免依赖、移情与反移情，鼓励单亲家庭及其成员遇到困难时主动求助，妥善处理分离情绪。

7.6.4 对需要转介的，做好转介安排。

7.6.5 必要时提供跟进服务。

## 8 质量管理

### 8.1 质量目标

8.1.1 制定单亲家庭社会工作服务质量管理体系，包括质量标准、质量保障机制、进度控制、资金使用等方面。

8.1.2 制定单亲家庭社会工作项目管理、档案管理、财务管理等规章制度。

8.1.3 围绕服务目标开展社会工作专业服务，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。

8.1.4 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。

8.1.5 围绕服务数量、实际服务效果、服务各方的满意度等内容开展成效评估。

### 8.2 督导



按MZ/T 166 开展督导服务。

### 8.3 服务反馈与改进管理

- 8.3.1 建立单亲家庭及其成员的反馈机制。
- 8.3.2 建立与服务购买方、合作方、第三方的沟通机制，定期就服务质量、服务过程等内容展开讨论。
- 8.3.3 社会服务机构对工作成效进行定期自评与阶段性考核。
- 8.3.4 畅通服务信息反馈渠道，根据收集到的意见和建议，采取有效措施，改进服务，提高服务质量。

## 9 档案管理

- 9.1 真实、完整、全面建立单亲家庭社会工作服务档案，包括但不限于：
  - 建立基本信息档案，包括单亲家庭及其成员的基本信息、服务提供者、困难与需求；
  - 建立服务过程档案，包括服务计划、服务过程的记录、服务总结、服务照片、服务影音；
  - 建立服务质量监管方案，包括阶段性总结报告、服务质量目标完成情况、服务计划调整情况；
  - 建立服务财务档案，包括原始财务票据及附件材料、银行回单与对账单、税务申报表。
- 9.2 宜有符合档案管理要求的档案存放场所，安排专人，根据单亲家庭情况进行分类、分级管理服务档案。
- 9.3 加强服务档案查阅审批管理，及时归档，确保服务对象隐私安全。
- 9.4 已结案的服务档案保存期不宜少于5年。到期后宜及时采用安全、稳妥的方式销毁。

### 参 考 文 献

- [1] MZ/T 058-2014 儿童社会工作服务指南
- [2] MZ/T 059-2014 社会工作服务项目绩效评估指南
- [3] 民政部关于印发社会工作者继续教育办法的通知（民发【2009】123号）
- [2] 民政部关于印发社会工作者职业道德指引的通知（民发【2012】240号）
- [3] 彭立荣主编. 婚姻家庭大辞典. 上海：上海社科出版社. 1988年版.
- [4] 中国大百科全书（社会学分册）. 北京：中国大百科全书出版社. 1991年版.
- [5] 刘鸿雁. 单亲家庭研究综述. 人口研究. 1988年第2期.
- [6] 刘淑娟. 张海娜主编. 社会工作概论. 长春：吉林大学出版社. 2015年版.
- [7] 全国社会工作者职业水平考试教材编委会编写. 社会工作综合能力（中级）. 北京：中国社会科学出版社. 2022年版.
- [8] 全国社会工作者职业水平考试教材编委会编写. 社会工作实务（中级）. 北京：中国社会科学出版社. 2022年版.
- [9] 全国社会工作者职业水平考试教材编委会编写. 社会工作综合能力（中级）. 北京：中国社会科学出版社. 2022年版.