

DB4403

深 圳 市 地 方 标 准

DB4403/T 211—2021

灾害社会工作服务指南

Guidelines of disaster social work service

2021-12-15 发布

2022-01-01 实施

深圳市市场监督管理局 发布

目 次

前言.....	II
引言.....	III
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.....	4
7 服务过程.....	4
8 服务管理.....	7
9 服务保障.....	7
附录 A（规范性） 社会工作通用服务原则.....	8
附录 B（资料性） 灾后需求评估表示例.....	9
附录 C（规范性） 服务管理基本要求.....	11
附录 D（规范性） 信息化建设与服务档案管理基本要求.....	13
参考文献.....	14

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。

本文件由深圳市民政局提出并归口。

本文件起草单位：深圳市民政局、深圳市应急管理局、深圳市社会工作者协会、深圳市标准技术研究院、深圳市温馨社会工作服务社、深圳市东西方社工服务社、深圳市北斗社会工作服务中心、深圳市融雪盛平社工服务社、深圳市技术资料开发供应站。

本文件主要起草人：吴远翔、叶征航、钟礼银、李灿锋、李祥杰、温浴平、陈火星、徐晓磊、曾碧静、钟宇灵、周千程、何茜、肖娇玲、王璐、朱红艳、贾宝华、陈雪、李睿、陈澄。

引 言

社会工作者在自然灾害、事故灾难、公共卫生事件、社会安全事件等突发事件中的作用越来越明显。民政部先后出台《民政部关于加快推进灾害社会工作服务的指导意见》和《关于指导社会力量参与救灾工作的指导意见》，明确提出了灾害社会工作服务的基本要求和主要任务。深圳社会工作者在开展灾害社会工作服务中积累了一系列的操作服务流程和工作指引。

为总结推广深圳市灾害社会工作服务的相关经验，规范灾害社会工作的介入流程，为灾害社会工作者提供有针对性、可操作性强的服务指南，保障灾害社会工作的专业性和服务质量，特制定本文件。

灾害社会工作服务指南

1 范围

本文件规定了灾害社会工作的服务原则、服务内容、服务方法、服务过程、服务管理和服务保障等内容。

本文件适用于深圳市范围内面向有需要的受灾群众、家庭和社区开展的灾害社会工作服务。

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（包括所有的修订单）适用于本文件。

MZ/T 059—2014 社会工作服务项目绩效评估指南

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

受灾群众 disaster-stricken people

受到自然灾害、事故灾难、公共卫生事件、社会安全事件等突发事件影响的人员。

3.2

灾区公共空间 public space in the disaster-stricken area

可供受灾群众、家庭和社区相互交流、相互陪伴、信息共享的公共使用的室外或室内空间。

3.3

灾害社会工作服务 disaster social work service

运用社会工作理念和方法，以有需要的受灾群众、家庭和社区为服务对象，提供以帮助服务对象预防灾害风险、修复受损关系、提升发展能力、增强社会功能、走出生活困境为目标的专业服务。

3.4

灾害社会工作者 disaster social worker

从事灾害社会工作服务且持有社会工作者职业资格证书的社会工作人员。

3.5

社会服务机构 social service organization

自然人、法人或其他组织，为了提供社会服务，主要利用非国有资产成立的非营利性法人。

4 服务原则

灾害社会工作者向服务对象提供服务时应符合附录A的规定。

5 服务内容

5.1 日常服务

5.1.1 宣传教育

宣传教育主要包括以下内容：

- 为居民提供防灾减灾知识宣传、风险识别技能培训、自救互救技能培训；
- 组织基层防灾减灾工作人员、志愿者、居民开展救灾应急演练等服务。

5.1.2 灾害预防服务

灾害预防主要包括以下内容：

- 协助相关组织评估社区灾害风险，开展公共空间灾害隐患点的排查和治理；
- 协助开展预防长期性危机的教育活动，包括重视强化建筑物、隐患紧急处理等内容；
- 协助灾害高发社区居民开展灾害风险隐患分布图编制工作；
- 协助相关组织制订防灾、减灾、救灾应急预案。

5.1.3 政策倡导

研究、分析灾害救助相关的法律、法规及政策在制定和执行中的不完善与不合理之处，向相关职能部门提出政策完善建议。

5.1.4 志愿者服务

志愿者服务主要包括以下内容：

- 组织开展灾害志愿者招募、选拔、能力建设等服务；
- 开展志愿者队伍的组织管理；
- 引导灾害志愿者明确职责、权利以及义务。

5.2 灾时服务

5.2.1 服务需求调研

服务需求调研主要包括以下内容：

- 了解现场指挥部门对于灾害社会工作者队伍的介入职责与分工；
- 了解受灾群众的范围，明确服务对象的问题和需求；
- 统计社会资源短缺情况。

5.2.2 心理危机干预

心理危机干预主要包括以下内容：

- 识别并评估服务对象所面临的危机，根据问题的迫切程度提供服务，优先处理自杀、伤及他人等可能危及生命安全的行为问题；
- 为有需要的受灾群体开展相应生理或心理创伤后初步症状（如创伤后应激障碍 PTSD、自杀预防等）筛查等工作，并进行危机干预的善后工作，包括对服务对象的回访、开展危机介入工作评估和小结、完善应急预案以预防同类危机的再发生等。

5.2.3 心理舒缓服务

心理舒缓服务主要包括以下内容：

- 为有需要的受灾群众及其家属提供哀伤辅导、心理支持；
- 开展生命教育，帮助受灾群众及其家属树立理性的生死观；
- 协调、协助专业人士做好临终期受灾群众的生活照料和疼痛管理；
- 协助受灾群众完成未了心愿及订立遗嘱、器官捐献、遗体捐赠等法律事务；
- 协助受灾群众与亲友和解及告别等事宜。

5.2.4 安置服务

为临时安置点的受灾群众、家庭提供探访、陪伴、关怀、转介服务。

5.2.5 资源链接服务

资源链接主要包括以下内容：

- 链接资源为受灾群众、家庭提供在临时安置点适应服务，营造关爱氛围，提升互帮互助能力；
- 协调相关组织为安置点的受灾群众、家庭开展交通疏导、疾病防控等服务；
- 协调相关单位及资源为服务对象搭建灾区公共空间；
- 为有需要的受灾群众、家庭对接政府、社会组织、企业等提供的必要救助或应急物资，如饮用水、食品、衣服等；
- 搭建灾害社会工作服务管理综合平台，对接政府及社会各界相关利益方，结合服务对象需求，匹配所需资源；
- 连结受灾群众与政府或重建单位，协助相关信息的上传和下达。

5.2.6 咨询服务

咨询服务主要包括以下内容：

- 为服务对象提供政策咨询、法律咨询等服务；
- 为服务对象提供安置点、医疗资源、殡葬服务、经济援助、证件办理、资源链接等信息咨询服务；
- 为服务对象提供灾后重建相关内容咨询与资讯传播服务，包括生活扶助、房屋重建、失物查询与挂失等。

5.2.7 志愿者服务

志愿者服务主要包括以下内容：

- 引导灾害志愿者明确工作目标、任务、内容、流程；
- 引导灾害志愿者有序开展服务。

5.2.8 重建发展服务

重建服务主要包括以下内容：

- 评估以受灾社区为主要载体的居住、生活、就学、就业、就医、产业及文化传承等方面需求，推动受灾群众与相关机构共同制定社区规划与重建计划；
- 培育受灾社区的社会组织与人才，提升灾区解决问题能力，健全社区服务机制，提升社区服务能力，完善社区功能；
- 提供受灾儿童抗逆成长关爱以及恢复学业服务，如心理辅导或转介、学业辅导托管等；
- 协助受灾社区重建受灾老年人的社会照顾体系，构建物质保障与服务保障、精神慰藉与生活照料相结合的老年人服务机制；
- 协助受灾社区重建因灾致残人群的社区康复体系，重构社会支持网络，推动实现生理康复、心

- 理康复、职业康复与社会康复；
- 提供救灾人员减压服务；
- 提供灾害工作总结、评估与研究服务；
- 推动开展减少灾民损失的各项建设及相关教育；
- 推动灾区价值观与伦理重建服务。

6 服务方法

灾害社会工作者应根据服务对象的实际情况，综合运用以下方法向服务对象提供服务：

——直接服务方法主要包括下列方法：

- 个案工作；
- 小组工作；
- 社区工作。

——间接服务方法主要包括下列方法：

- 社会工作督导；
- 社会工作行政；
- 社会工作研究。

7 服务过程

7.1 灾害社会工作服务过程示意图

灾害社会工作服务过程示意图见图1。



图1 灾害社会工作服务过程示意图

7.2 常态减灾期

在常态减灾期，灾害社会工作者应通过宣传、引导、培训、倡导等方式开展防灾减灾工作，具体工作参照 5.1 日常服务中相关内容。

7.3 紧急介入期（“黄金七十二小时”内）

7.3.1 灾情调研

灾情调研过程中，灾害社会工作者应初步了解服务对象的问题和需求，主要完成以下工作：

- 根据灾害应急响应级别，确定灾害社会工作者队伍的应急响应程度；
- 明确现场指挥部门对于灾害社会工作者队伍的介入职责与分工；
- 了解灾害发生后的受灾群众的范围；
- 确定需求调查、评估的重点人群；

- 通过探访、焦点小组、社区宣传等方式开展需求调研，相关示例见附录 B；
- 明确受灾群众的主要需求；
- 统计社会资源短缺情况。

7.3.2 制定计划

灾害社会工作者应调研评估灾区与受灾群众心理社会需求，与服务对象一同制定服务计划，主要完成以下工作：

- 制定社会工作服务方案，内容包含但不限于：
 - 服务的目的和目标；
 - 明确的介入流程；
 - 预期存在的困难、风险及其应对策略；
 - 过程评估和成效评估计划；
 - 服务所需的人力、经费、设备设施等资源保障计划。
- 对有特定要求的服务对象、服务项目或过程，编制特定服务计划或执行特定程序；
- 与受灾群众及其家属共同制定灾害社会工作服务的具体目标和实施步骤；
- 制定介入任务分解书和时间推进表；
- 确定灾害社会工作者介入途径；
- 制定相应的专业社工服务方案。

7.3.3 搭建平台

灾害社会工作者应为服务对象搭建服务平台，在搭建平台过程，灾害社会工作者应主要完成以下工作：

- 搭建灾害社会工作服务管理综合平台；
- 提供各项资讯给指挥单位，并招募、整合和对接符合社区实际需求的人力、物力、财力资源。

7.3.4 服务介入

灾害社会工作者应为服务对象提供服务介入，主要完成以下工作：

- 提供需求登记、医疗协助、危机咨询与处置，提供相应的关怀与陪伴、心理疏导、链接资源、家属联系等服务；
- 评估受灾群众需求变化情况，制定或调整相应服务项目；
- 协助相关部门及单位了解衣物、食品与饮水、农产品等物资的市场供需情况等，提供募捐救灾物资与款项精准对接服务；
- 提供心理社会援助服务，对受灾群众进行哀伤辅导、舒缓悲伤、化解焦虑、稳定情绪，修复灾害创伤；
- 为特殊困难人员、有特别紧急问题和需求的受灾群众及其家属提供救助、转介或资源连结与协调等服务；
- 为仍在灾区不愿离开的受灾群众及其家属提供危机干预及生活保障等服务；
- 及时记录服务介入情况，建立工作档案；
- 协助受灾群众与相关单位沟通协调，适时提供需求与外界资源、资讯整合服务；
- 协助相关部门和单位开展受灾人员紧急转移安置、救灾物资接收发放、灾害现场清理、交通疏导、疫病防控、紧急救援人员心理建设等服务。

7.4 过渡安置期

进入过渡安置期，灾害社会工作者应继续为服务对象开展专业服务，主要完成以下工作：

- 提供受灾群众在临时安置点相应的适应服务；
- 提供个案咨询服务；
- 提供创伤后应激障碍（PTSD）初步症状排查、自杀防治等服务；
- 根据受灾群众需求，提供与政府或重建单位连结服务；
- 为受灾群众提供营造关爱氛围、提升互帮互助能力等服务；
- 评估过渡安置阶段灾区和受灾群众的需求变化情况，制定或调整相应服务项目。

7.5 恢复重建期

7.5.1 灾后恢复

过渡安置期结束后，将开展灾后恢复工作，灾害社会工作者应促使服务对象生产、生活、心理秩序的恢复，主要完成以下工作：

- 协助相关部门恢复灾后重建相关信息咨询与广播服务；
- 协助恢复灾区儿童学业服务；
- 协助恢复灾区老年群体社会照顾以及托老服务；
- 协助恢复因灾致残人群社区康复服务；
- 协助推动社区服务组织网络的建立或完善，引导社会组织和志愿者有序开展服务；
- 协助灾区和受灾群众重建关系，恢复发展生计；
- 协助推动受灾地区社区规划与社会重建，推动健全社区服务机制、提升社区服务能力、完善社区服务功能；
- 评估恢复重建阶段重整恢复期灾区和受灾群众的需求变化情况，制定或调整相应服务项目。

7.5.2 重建发展

在灾后恢复工作完成后，将开展重建发展工作，灾害社会工作者应进行工作总结与服务深化，具体工作参照 5.2.8 重建发展服务。

7.6 服务评估期

在重建发展工作完成后，将开展服务评估工作，灾害社会工作者应就介入过程及其成果进行分析，主要完成以下工作：

- 根据服务方案和具体情况对灾害社会工作服务进行评估；
- 采取多种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；
- 撰写评估报告，并进行专业反思。

7.7 后续跟进期

在后续跟进期，灾害社会工作者应主要完成以下工作：

- 根据服务效果和具体情况，确定是否存在需继续跟进的服务对象；
- 巩固前期服务成果及所处环境的改变；
- 增强服务对象在介入阶段所产生的自治与自助的能力；
- 避免或妥善处理服务对象因灾害社会工作者结束服务而产生的负面情绪；
- 结束服务前对接灾害发生当地的社会组织，转介服务对象；
- 结束服务后提供跟进服务；
- 总结整个服务过程中取得良好成效的处理经验及专业手法，对政府部门及相关单位进行政策倡导。

8 服务管理

服务管理应符合附录 C 的规定。

9 服务保障

9.1 服务人员要求

9.1.1 灾害社会工作者

灾害社会工作者应具有国家颁发的社会工作者职业资格证书。

9.1.2 灾害社会工作督导者

灾害社会工作督导者应满足灾害社会工作者的资质和要求，并获得深圳市社会工作督导者资质，熟练掌握专业督导方法和技术，善于解决复杂专业问题，推动专业实务发展。

9.2 设备设施要求

在有条件的情况下，灾害社会工作者开展社会工作服务应具有办公、个案服务、群体服务等场所，具体要求如下：

- 办公场所应满足基本办公要求，并根据需要配备电脑、打印机、录音笔等办公设备；
- 个案服务场所应独立设置，提供咨询、辅导等服务，沟通环境温馨、舒适；
- 群体服务场所应满足基本服务需要，空间可灵活调整，按实际需要提供小组活动等服务；
- 在不具备独立办公条件的情况下，灾害社会工作者宜利用临时安置点的图书室、文娱活动场地等公共空间作为服务开展场地。

9.3 安全保障要求

灾害社会工作者应在满足必要的安全条件（如个人身体素质良好、服务环境安全等）下，开展相关灾害社会工作服务。

9.4 信息化建设与服务档案管理

信息化建设与服务档案管理应符合附录D的规定。

附 录 A
(规范性)
社会工作通用服务原则

A. 1 保护生命

社会工作者应保护服务对象及第三方利益相关者的生命。如服务对象所陈述的个人隐秘资料中涉及第三方利益相关者的生命安全，社会工作者应将相关信息知会第三方利益相关者，以确保其生命财产的安全，并提前做好相应的预防和准备。

A. 2 差别平等

社会工作者应以平等的方式对待服务对象，同时注重服务对象的差异，充分把握平等待人和个别化服务的理念。

A. 3 自由自主

社会工作者应充分保障服务对象的自由和自主，调动服务对象在服务参与中的积极性和能动性，充分尊重服务对象的意见，鼓励服务对象表达不同意见，注重倾听服务对象的意见和声音，在不侵犯他人权利的前提下，尊重服务对象在服务过程中的选择和决定。

A. 4 最小伤害

社会工作者应保护服务对象的利益不受侵害，减少或预防服务对象身体、心理和精神上受到的伤害。无法避免造成伤害的，应选择对服务对象造成最小伤害的方案，或最容易恢复的方案，尽可能实现利益最大化。

A. 5 生命质量

社会工作者应改善服务对象的身体及心理状况，改善服务对象的生活质量。

A. 6 隐私保密

社会工作者应合理处理服务对象在服务过程中透露和提供的个人信息，包括信息资料的安全存放和合理使用，不向任何其他人士和公众透露或泄露服务对象的个人信息和隐秘资料，确保服务对象的利益不受侵犯。

A. 7 真诚

社会工作者应坦诚对待服务对象，适当向服务对象呈现自我，以建立相互信任的工作关系。

附 录 B
(资料性)
灾后需求评估表示例

灾后需求评估表的示例见表B.1。

表 B.1 灾后需求评估表

编号：

日期： 年 月 日

发生时间		发生地点		影响范围	
1. 当地突发事件发生前的情况					
人口		地理情况		经济来源	
2. 突发事件严重程度					
突发事件类型	<input type="checkbox"/> 自然灾害 <input type="checkbox"/> 事故灾难 <input type="checkbox"/> 公共卫生事件 <input type="checkbox"/> 社会安全事件	程度	(如地震震级、台风强度、突发性/慢性、二次灾难等)		
突发事件影响	经济损失： 民房/村内公共设施等损坏程度： 重灾区位置： 其他说明：				
灾民伤亡情况	导致伤亡原因： 伤亡人员分布： 其他说明：				
灾民避灾情况	是否首次受灾： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 不清楚 有没有预警通知： <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 没有 <input type="checkbox"/> 不清楚 预警通知发布单位/发布者： 灾民躲避灾害方式： 其他说明：				
救援开展情况					

表 B.1 灾后需求评估表（续）

灾后政府政策公布情况														
3. 安置情况														
安置点情况	名称	类别	地点	通信	交通	食物	饮用水	物资	医疗	防疫	住宿	志愿服务	邻里关系	心理状况
灾民来源														
帐篷数量					常住人口						流动人数			
4. 重要联络单位及人员														
姓名			单位		职务		联系方式			可对接事项				
5. 社会资源分析														
（当地资源优势、可用资源、文化特色、人口结构等）														
6. 跟进建议														
7. 备注														
注：本表格所收集的资料只用作本机构提供相关服务之用，资料将会保密处理。														

社会工作者（签字）：

督导者（签字）：

附 录 C
(规范性)
服务管理基本要求

C.1 质量管理

C.1.1 质量管理体系的建立

社会服务机构应建立社会工作服务质量管理体系，主要包括以下内容：

- 社会工作服务质量方针；
- 社会工作服务质量目标；
- 社会工作服务职责和权限。

C.1.2 服务质量过程控制

社会服务机构应在开展服务过程中进行服务质量过程控制，主要包括以下内容：

- 社会工作服务过程应严格按照流程和质量手册开展服务；
- 社会工作者应识别、分析对服务质量有重要影响的关键过程，并加以控制；
- 及时、准确、系统记录服务情况。

C.1.3 服务成效评估

服务成效评估按 MZ/T 059—2014 规定执行。

C.2 督导制度

社会服务机构应建立督导制度，主要包括以下内容：

- 明确督导者的资格、督导对象；
- 督导者的职责和权利；
- 督导工作内容、流程；
- 督导过程记录；
- 督导工作评估。

C.3 风险管理

C.3.1 风险管理制度

社会服务机构应建立健全社会工作服务风险管理制度，主要包括以下内容：

- 识别风险，确定何种风险可能会对社会工作服务产生影响，量化不确定性的程度和每个风险可能造成损失的程度；
- 控制风险，制定切实可行的风险预案和应急方案，编制多个备选的方案，并明确风险管理的基本流程，对社会服务机构和社会工作者所面临的风险做好充分的准备；
- 规避风险，在既定目标不变的情况下，改变方案的实施路径，消除特定的风险因素。

C.3.2 风险预案

社会工作者应在服务策划时一并制订风险预案，对应急指挥体系、职责、人员、技术、装备、设施设备、物资、处置方法及其指挥与协调等预先做出具体安排。

C.3.3 应急处置

社会工作者应根据风险的类型及影响程度，采取以下处置策略：

- 回避风险：对不可控制的风险应采取回避措施，避免不必要的风险，所有的服务活动要在国家有关的法律、法规允许的范围内进行；
- 减少风险：对于无法简单回避的风险，设法减少风险，应建立风险预警机制和风险控制体系，及时与服务各方沟通，获取支持、配合和理解；
- 转移风险：把部分风险分散出去，可为服务对象购买意外保险及公共责任险；
- 接受风险：在力所能及的范围内从事服务，承担风险。

C.4 投诉与争议处置

主要包括以下内容：

- 社会服务机构应建立服务投诉与争议处置制度；
- 社会服务机构应建立畅通的渠道，收集与服务质量相关的投诉和改进建议；
- 社会服务机构和社会工作者对收到的投诉和建议应及时予以回应和反馈；
- 社会服务机构和社会工作者根据意见和建议，采取有效措施，改进服务工作，提高服务质量。

附 录 D
(规范性)
信息化建设与服务档案管理基本要求

D.1 信息化建设

信息化建设主要包括以下内容：

- 社会服务机构应将社会工作服务相关信息纳入信息化系统建设或规划；
- 运用信息技术，对社会工作服务过程中所产生的信息进行系统化的管理；
- 应建立社会工作服务数据库，定期开展服务数据统计分析，并用于服务成效评价及社会工作研究与相关决策；
- 应做好社会工作服务信息保密工作，维护服务对象合法权益；
- 信息化系统的运行应保证其安全和稳定。

D.2 服务档案管理

D.2.1 应建立社会工作服务档案管理制度，包括档案的归档范围及要求、档案移交、档案储存及保管、档案的借阅、档案销毁、档案保密等内容。

D.2.2 应建立符合档案管理要求的服务档案管理室，并指定专人负责服务档案管理工作。

D.2.3 应对社会工作服务过程的资料进行及时归档，主要包括以下内容：

- 服务对象基本信息档案，包括服务对象基本信息、服务受理和评估记录、服务资质证明等；
- 服务过程的记录，包括个案、小组、社区服务等相关服务记录；
- 服务质量监控记录，包括考核情况、服务质量目标完成情况和计划调整情况等；
- 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。

参 考 文 献

- [1] MZ/T 013—2009 社区公共场所紧急救援管理要求
 - [2] MZ/T 058—2014 儿童社会工作服务指南
 - [3] MZ/T 064—2016 老年社会工作服务指南
 - [4] 全国人民代表大会常务委员会. 中华人民共和国突发事件应对法. 2007年
 - [5] 全国人民代表大会常务委员会. 中华人民共和国安全生产法. 2002年
 - [6] 国务院. 国家突发公共事件总体应急预案. 2006年
 - [7] 民政部. 民政部救灾应急工作规程: 民发[2016]95号. 2016年
 - [8] 民政部. 社会工作者职业道德指引: 民发[2012]240号. 2012年
 - [9] 民政部. 关于加快推进灾害社会工作服务的指导意见: 民发[2013]214号. 2013年
 - [10] 民政部. 民政部关于支持引导社会力量参与救灾工作的指导意见: 民发[2015]188号. 2015年
 - [11] 广东省人民政府办公厅. 广东省突发事件现场指挥官工作规范(试行): 粤办函[2015]644号. 2015年
 - [12] 广东省人民政府办公厅. 广东省突发事件总体应急预案. 2017年
-