

ICS 03.080.99

A.16

备案号:

DB64

宁夏回族自治区地方标准

DB 64/T 1672—2019

精神障碍患者社会工作服务指南

2019-12-05 发布

2020-02-05 实施

宁夏回族自治区市场监督管理局 发布

前 言

本标准的编写格式符合GB/T 1.1-2009《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》的要求。

本标准由宁夏回族自治区民政厅提出并归口。

本标准起草单位：宁夏社会福利院、宁夏民政厅民康医院。

本标准主要起草人：陈彦华、赵成荣、张亮、王竞楠、茹立君、肖荣、李青、李艳玲、黄丽娟、胡宗琪、郎赞玲、杨龙、李丽、鲍永伟、王娇、张越。

本标准2019年首次发布。

精神障碍患者社会工作服务指南

1 范围

本标准提供了精神障碍患者社会工作服务伦理与原则、服务保障、服务需考虑的因素、服务方法、服务内容、服务流程、服务质量管理、服务评价与改进等方面的指导。

本标准适用于宁夏回族自治区行政区域内精神卫生社会福利机构，精神卫生医疗机构、社区康复场所参照执行。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 056 精神卫生社会福利机构基本规范

MZ/T 059 社会工作服务项目绩效评估指南

3 术语和定义

MZ/T 056 界定的术语和定义适用于本文件。

4 伦理与原则

4.1 伦理

应遵守社会主义核心价值观和《社会工作者职业道德指引》。

4.2 原则

4.2.1 生命至上原则。以保证精神障碍患者和他人生命安全为首要原则。

4.2.2 助人自助原则。培养精神障碍患者自我决定、自我发展能力，促进患者恢复健康、适应环境、回归社会。

4.2.3 以人为本原则。保障精神障碍患者权益，维护患者尊严，尊重患者对与自身利益相关的决定进行表达和选择的权利。

4.2.4 隐私保密原则。在精神障碍患者不危害自身及他人生命安全以及不涉及违法行为的基础上为患者保守秘密。

4.2.5 接纳尊重原则。从内心真诚的对待精神障碍患者，采取宽容和尊重的态度，不歧视挑剔患者，尊重患者的决定以及在不危害自身和他人生命安全基础上的个人自由。

4.2.6 最少伤害原则。当不可避免造成伤害时选择造成最小伤害、带来永久性伤害最少、伤害最容易弥补的方案。

4.2.7 差别平等原则。社会工作者在实践中要以平等的方式对待精神障碍患者，同时又注意患者的差异，在助人过程中充分把握好平等待人和个别化服务的理念。

4.2.8 自决原则。社会工作者在个案工作中要尊重精神障碍患者自我选择和自我决定的权利。

5 服务保障

5.1 机构符合 MZ/T 056。

5.2 设置社会工作部门，配备专职社会工作人员负责协调工作，建立包括医疗、护理、康复、心理、社工等跨学科的专业团队，做到分工明确、优势互补、团队协作。

5.3 配备开展个案、小组、社区等专业服务所需的独立办公场所及设施设备。

5.4 精神障碍患者社会工作实务人员宜具备社会工作本科以上学历或取得社会工作职业资格，有医学教育背景或岗前接受过精神卫生专业知识培训。

5.5 开展社会工作技能培训，宜按照《社会工作者继续教育办法》接受继续教育，提供职业素养和专业服务能力。

5.6 宜开展社会工作专业督导，配备(外聘)督导人员进行督导工作。督导宜尽量在精神卫生领域从事社会工作满三年、取得社会工作职业资格并经过考核认定。

5.7 开展社会工作服务制度建设，宜有个工作工作制度、小组工作制度、社区工作制度、档案管理制度、督导制度、服务效果评估制度、财务管理制度、志愿者服务制度、社会工作者岗位职责等。

5.8 建立基本服务档案，并做好档案的分类、分级管理及信息保密工作。

5.9 加强社会工作服务研究，总结和提炼服务规律。

6 服务需考虑的因素

6.1 兼顾整体服务规范化、案主服务个性化，维护和发展患者社会功能，挖掘其潜能，增进其福利。

6.2 发挥预防功能，及时发现和消除可能危及患者生命或对其造成二次伤害的因素。

6.3 及时、准确、全面地记录服务过程，保证记录资料的真实性、完整性和全面性，并及时进行归档整理，妥善保存。

7 服务方法

7.1 直接服务

7.1.1 个案工作。直接面对精神障碍患者及其家庭提供个案服务，每个个案服务次数一般不低于 4 节次，具体服务量应根据实际情况确定，并做好记录。

7.1.2 小组工作。根据精神障碍患者及其家庭的需求提供小组服务，包括治疗性小组、支持性小组、成长小组和教育小组等，每个小组服务活动次数一般不低于 5 节次，具体服务量应根据实际情况确定，并做好记录。

7.1.3 社区工作。以社区工作方式促进精神障碍患者及其家庭与社区环境良性互动，帮助精神障碍患者融入社会生活。

7.2 间接服务

7.2.1 资源链接，为精神障碍患者及其家庭链接医保、民政、残联等部门的政策支持、医疗救助、物质帮助等资源。

7.2.2 患者离开机构前，为当地卫生部门、家庭、社区提供信息，协助患者融入社会。

7.2.3 进行政策倡导和决策建议，反映精神障碍患者诉求。

7.2.4 倡导社会营造理解尊重、关心帮助精神障碍患者的氛围，消除对患者的歧视和不平等待遇，改善患者的生存环境，为精神障碍患者生存康复生活和发展创造良好、充满人道主义的环境。

7.2.5 参与精神疾病预防行动，普及精神卫生预防知识，消除患者“病耻感”。

8 服务内容

8.1 基本服务

8.1.1 情绪疏导。安抚和疏导精神障碍患者及其家属的不良情绪，纠正其因此而导致的不良行为。

8.1.2 社会支持系统修复与重建。有针对性地开展自助成长小组、家庭互助支持小组等，协助与其他社会系统建立联系。

8.1.3 家庭辅导。为精神障碍患者及其家属提供增能、心理调试、成员关系维护服务。

8.1.4 政策咨询。为精神障碍患者及其家属提供医疗保险、社会救助与保障等法律法规的信息。

8.1.5 社会救助。协助有需要的精神障碍患者及其家属获得社会力量的捐赠和帮扶。

8.1.6 社交康乐。利用传统节日开展主题活动，丰富精神障碍患者住院生活。

8.1.7 社会融入。促进精神障碍患者提高社会交往能力、回归社会。

8.2 拓展服务

8.2.1 缓和医患关系。搭建医患沟通桥梁，传递医学信息，促使精神障碍患者及其家属形成恰当的医疗期待，畅通医患交流。

8.2.2 危机介入。为因正常生活受到意外危险事件破坏而产生身心混乱的精神障碍患者及其家属提供保护、接纳、希望与鼓励、教育与指导等支持和帮助。

8.2.3 精神卫生知识宣传。向社会公众普及精神卫生知识，增进其对精神障碍患者的了解，树立对患者群体客观、公正的社会评价。

8.2.4 政策研究与指导。以服务实践为基础对涉及精神障碍患者及其家属的普遍性社会因素进行政策研究，为社会政策制定提供依据。

8.3 其它服务

为精神障碍患者提供社会适应能力训练、疾病管理、服药管理、出院前评估、资源链接等服务。

9 服务流程

9.1 接案

在接案过程中宜完成以下工作，包括但不限于：

- a) 向患者及其监护人介绍服务宗旨、社会工作职责、服务范围和服务方式等；
- b) 初步收集患者个人基本情况、社会支持系统等；
- c) 初步了解患者问题的性质、成因、发展、程度以及其曾经作出的努力和成效等；
- d) 评估患者的问题解决是否在社会工作者能力范围内，必要时予以转介；
- e) 与患者建立专业关系；
- f) 填写《接案登记表》（参见附录 A）。

9.2 预估

在预估过程中宜完成以下工作，包括但不限于：

- a) 评估患者面临的风险，如健康、自杀等；
- b) 根据实际情况和需要，协调进行跨专业、综合性评估，包括患者病情、问题、需求和资源状况等；
- c) 与患者及其监护人一起商讨解决问题的优先次序；
- d) 填写《患者预估表》（参见附录 B）。

9.3 计划

在计划过程中宜完成以下工作，包括但不限于：

- a) 根据患者需求共同设定具体的工作目标，确保目标可行、适当、先后有序；
- b) 制定介入具体行动计划及进度安排；
- c) 厘清社会工作者、患者各自的任务和角色；
- d) 确定服务评估方法；
- e) 拟定服务所需人力、时间、经费、设施设备等资源保障；
- f) 填写《患者服务计划表》（参见附录 C）。

9.4 介入

在介入过程中宜完成以下工作，包括但不限于：

- a) 向患者的主管医生了解病情，确认患者病情稳定、无明显精神病性症状，且无自伤、自杀倾向和行为；
- b) 调解服务对象与环境产生的冲突，对引起服务对象困扰的外部环境进行适当干预；
- c) 促使服务对象学会运用现有的资源；
- d) 与相关专业技术人员合作，协助服务对象实现积极转变；
- e) 注意发掘和运用患者所在机构的资源；
- f) 促进有关精神障碍患者政策的改善；
- g) 填写《患者服务记录表》（参见附录 D）和《精神障碍患者社会工作者可利用资源列表》（参见附录 E）。

9.5 评估

在评估过程中宜完成以下工作，包括但不限于：

- a) 对服务成效进行评估，包括评估服务目标达成情况、服务对象改善情况、服务对象的满意度等；
- b) 对服务过程进行评估，包括评估过程中运用的理论、模式、方法，进度的把握和调整，工作人员的表现，工作人员的专业反思等；
- c) 撰写评估报告；
- d) 填写《精神障碍患者服务评估表》（参见附录 F）。

9.6 结案

在结案过程中宜完成以下工作，包括但不限于：

- a) 确定合适的结案时机；
- b) 协助服务对象理解收获，正向表达感受，处理离别情绪；
- c) 巩固服务对象已有的改变，增强其解决问题的能力 and 信心；
- d) 解除专业工作关系；
- e) 填写《精神障碍患者服务结案表》（参见附录 G）；
- f) 结案后提供跟踪服务。

10 服务质量管理

- 10.1 宜建立机构精神障碍患者社会工作服务质量管理体系，包括精神障碍患者社会工作服务质量方针、目标、职责和权限等。
- 10.2 进行服务质量过程控制。精神障碍患者社会工作服务过程宜尽量严格按照服务流程开展服务；宜识别、分析对服务质量有重要影响的关键过程，并加以控制；宜及时、准确、系统的记录服务情况，其中小组工作、社区工作要求每次活动都有至少 1 张照片资料，必要时收集录音、视频资料。
- 10.3 宜建立督导机制。个案工作、小组工作、社区工作每次服务都宜有督导进行服务前中后的督导，填写督导意见建议，签全名。
- 10.4 宜开展个案管理。以面临多重问题或需要的患者为服务对象，由社会工作者统筹协调服务过程，促进跨专业合作，有针对性地制订服务方案并实施，满足患者复杂的需求。
- 10.5 制定风险预案，强化风险管理。在制定服务计划时一并制定风险预案，通过及时调整服务方案，消除特定的风险因素，尤其是患者病情的评估，每次服务前均宜和主管医生护士沟通，共同评估病情，在病情稳定时方可开展服务；在服务过程中加强风险识别和控制，加强病情观察，及时中止有暴力行为先兆患者的服务，确保组员、工作人员及环境、物品安全等安全。
- 10.6 加强信息化建设及档案管理，应根据相关要求对患者的信息进行保密，不得随意泄露精神障碍患者的隐私信息，对个案、小组、社区工作档案进行分类编码管理，编码形式“**服务类别（服务单位）-服务性质+次序/月-年**”，服务类别编码为残疾人服务 R（Rehabilitation，服务性质编码为个案 C（Casework）、小组 G（Groupwork）、社区 CW（Community Work），例如：R(NSF)-C1/6-2019（宁夏社会福利院 2019 年 6 月第 1 个个案服务）。
- 10.7 进行服务成效评估，按 MZ/T 059 规定执行。

11 服务评价与改进

- 11.1 精神障碍患者社会工作服务评价的方式包括但不限于：
- 社会工作部门内部定期组织考核评价小组，对服务质量进行评价；
 - 采取召开座谈会、发放意见反馈表、查询服务记录等方式进行满意度调查；
 - 邀请第三方专业评价机构开展社会调查与服务评价工作。
- 11.2 精神障碍患者社会工作服务评价应主要围绕质量、成效、安全、记录等方面开展。
- 11.3 对服务评价发现的问题应及时提出改进措施，确保措施落实，评价与改进的相关记录纳入精神障碍患者社会工作档案管理。
- 11.4 宜结合精神障碍患者社会工作服务评价与改进工作，有针对性的加强社会工作专业技术人员技能的教育和培训。

附 录 A
(资料性附录)
接案登记表

表 A.1 给出了精神障碍患者社会工作服务接案登记表的模板。

表 A.1 接案登记表

编 号		日 期	
姓 名		性 别	
年 龄		疾 病 诊 断	
1. 服务对象来源			
<input type="checkbox"/> 患者主动求助 <input type="checkbox"/> 患者监护人求助 <input type="checkbox"/> 社工发现服务对象 <input type="checkbox"/> 转介 转介来源： 转介原因：			
2. 家庭成员			
姓 名	关 系	年 龄	工 作
3. 患者面临的问题和需求			

社会工作者（签字）：

附 录 B
(资料性附录)
患者预估表

表 B.1 给出了精神障碍患者社会工作服务患者预估表的模板。

表 B.1 患者预估表

编 号		日 期	
姓 名		性 别	
年 龄		疾病诊断	
1. 背景资料			
接案原因及当时出现的问题			
目前病情介绍	<input type="checkbox"/> 精神症状明显 <input type="checkbox"/> 好转 <input type="checkbox"/> 稳定		
家庭背景			
在家庭或机构中表现	亲人关系： <input type="checkbox"/> 好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 差 适应能力： <input type="checkbox"/> 好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 差		朋辈关系： <input type="checkbox"/> 好 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 差 具体说明：
重要成长经历			
2. 接案评估过程			
行为观察与面谈			
初步评估			
3. 评估结果及服务方式			
问题诊断			
<input type="checkbox"/> 属服务范围，开启服务		<input type="checkbox"/> 非服务范围，建议转介	
确定服务方式： <input type="checkbox"/> 个案服务 <input type="checkbox"/> 小组服务		建议转介资源： <input type="checkbox"/> 其他社会工作专业机构资源 <input type="checkbox"/> 精神卫生机构资源 <input type="checkbox"/> 社区资源 <input type="checkbox"/> 其他	

社会工作者（签字）：

附录 C
(资料性附录)
患者服务计划表

表 C.1 给出了精神障碍患者社会工作服务计划表的模板。

表 C.1 患者服务计划表

编 号		姓 名		日 期	
问题描述	预期目标	具体策略和方法	执行者	预计执行时间	备 注

社会工作者（签字）：

附 录 D
(资料性附录)
患者服务记录表

表 D.1 给出了精神障碍患者社会工作服务记录表的模板。

表 D.1 患者服务记录表

编 号	姓 名	日 期
地 点		
目 标		
主要内容		
评估与反思		
根据计划		
督导意见及签名		

社会工作者（签名）：

附 录 E
(资料性附录)

精神障碍患者社会工作者可利用资源列表

表 E.1 给出了精神障碍患者社会工作者可利用资源列表的模板。

表 F.1 精神障碍患者社会工作者可利用资源列表

编 号		姓 名		日 期	
资源类型	具体机构或人员	联系方式	地 址	可以提供的帮助	备 注
机构资源	精神卫生服务机构				
	综合医疗服务机构				
	民办服务机构(精神障碍患者康复机构、精神障碍患者日间照料中心)				
	各类基金会				
社区资源	社区居委会				
	社区医院				
	社区志愿者				
	社区组织				
	社区单位				
	附近的派出所、民警				
政策及行政资源	各类相关政策(最低生活保障制度、临时救助制度、医疗救助制度、精神障碍患者福利政策等)				
	民政部门				
	残疾人联合会				
	其它				

社会工作者(签名):

附 录 F
(资料性附录)
精神障碍患者服务评估表

表 F.1 给出了精神障碍患者服务评估表的模板。

表 F.1 精神障碍患者服务评估表

编 号		姓 名		日 期	
服务起止日期					
患者问题描述					
服务目标					
提供的服务及进展情况					
患者现状					
结案情况	<input type="checkbox"/> 顺利结案 <input type="checkbox"/> 转介 <input type="checkbox"/> 其他				
介入工作反思					
跟踪服务计划					
服务对象意见	获得的帮助： <input type="checkbox"/> 没有提供帮助 <input type="checkbox"/> 提供有用资料 <input type="checkbox"/> 生活适应 <input type="checkbox"/> 行为矫正 <input type="checkbox"/> 家庭关系调适 <input type="checkbox"/> 人际关系支持 <input type="checkbox"/> 情绪辅导 <input type="checkbox"/> 健康服务 <input type="checkbox"/> 经济援助 <input type="checkbox"/> 就业辅导 <input type="checkbox"/> 转介服务 <input type="checkbox"/> 其它(请注明) 是否达到预期： <input type="checkbox"/> 比预期好得多 <input type="checkbox"/> 比预期好 <input type="checkbox"/> 和预期一样 <input type="checkbox"/> 比预期差 <input type="checkbox"/> 比预期差得多				
督导意见及签名					

社会工作者（签字）：

参考文献

- [1] MZ/T 058-2014 《儿童社会工作服务指南》
 - [2] MZ/T 064-2016 《老年社会工作服务指南》
 - [3] MZ/T 071-2016 《社区社会工作服务指南》
 - [4] MZ/T 094-2017 《社会工作方法 个案工作》
 - [5] MZ/T 095-2017 《社会工作方法 小组工作》
 - [6] 国家卫生健康委疾控局. 严重精神障碍管理治疗工作规范 2018
 - [7] 郝伟. 精神病学（第八版）
 - [8] 李锦顺. 社会工作实务（高级）
 - [9] 马弘. 严重精神障碍社区防治工作指南
 - [10] 《社会工作者职业道德指引》民政部 2012
 - [11] 王思斌. 社会工作概论
 - [12] 姚贵忠. 重性精神疾病个案管理
-