

精神障碍患者社会工作服务流程

2022 - 12 - 06 发布

2023 - 03 - 06 实施

目 次

前言	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
4.1 维护服务对象利益优先	2
4.2 个别化	2
4.3 接纳	2
4.4 非评判	2
4.5 保密	2
5 基本要求	2
5.1 组织管理	2
5.2 人员要求	2
5.3 安全管理	2
6 服务内容	3
7 服务流程	3
7.1 接案	3
7.2 需求评估	3
7.3 制定计划	4
7.4 介入服务	4
7.5 评估	4
7.6 结案和跟踪服务	5
8 督导服务	5
8.1 督导对象	5
8.2 督导者	5
8.3 督导内容	6
8.4 督导方式	6
8.5 督导记录	6
9 质量管理与评价	7
附录 A (资料性) 接案记录表	8
附录 B (资料性) 身心评估表	11
附录 C (资料性) 个案工作预估表	14
附录 D (资料性) 个案计划表	15
附录 E (资料性) 个案服务记录表	16

附录 F (资料性)	个案工作评估表	17
附录 G (资料性)	个案工作结案表	19
附录 H (资料性)	个案服务档案目录表	20
附录 I (资料性)	督导记录表	21
附录 J (资料性)	社工督导记录表	22
参考文献		23

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。

本文件由宁夏回族自治区民政厅提出并归口。

本文件起草单位：宁夏社会福利院（宁夏民政厅民康医院）。

本文件主要起草人：张亮、赵成荣、郭朝东、常增印、宋红、茹立君、王秋香、郎贇玲、金晶、汪媛媛、王欣、刘彬、杨晓军。

本文件2022年首次发布。

精神障碍患者社会工作服务流程

1 范围

本文件规定了精神卫生社会福利机构精神障碍患者社会工作服务流程个案工作的服务原则、基本要求、服务内容、服务流程、督导服务、质量管理与评价。

本文件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 056-2014 精神卫生社会福利机构基本规范

MZ/T 094-2017 社会工作方法 个案工作

DB64/T 1672-2019 精神障碍患者社会工作服务指南

3 术语和定义

MZ/T 056-2014 与 MZ/T 094-2017 界定的术语和定义适用于本文件。

3.1

精神障碍 mental disorders

是一类具有诊断意义的精神方面的问题，特征为认知、情绪、行为等方面的改变，可伴有痛苦体验和（或）功能损害。

3.2

个案工作 case work

以有需要的个人或家庭为服务对象，运用个别化的工作方式，增强其解决困难和适应社会的能力，促进其与环境和谐发展的一种专业社会工作方法。

3.3

个案管理 case management

以面临多重问题或需要的个人或家庭为服务对象，由社会工作者统筹协调服务过程，促进跨专业合作，满足服务对象复杂需求的整合性服务模式。

4 服务原则

4.1 维护服务对象利益优先

应以服务对象为中心，从服务对象的特点和利益出发提供服务，最大限度保障服务对象利益。

4.2 个别化

应尊重服务对象的差异性，重视服务对象的独特性，了解服务对象个性化的需要，差别化、针对性地开展工作。

4.3 接纳

应了解和理解服务对象的想想法、感受与行为，不应因服务对象的年龄、性别、民族、宗教、态度、行为、生理及心理状况等歧视或拒绝服务。

4.4 非评判

应与服务对象讨论其想法、感受与行为，而不应随意评价、指责和批判服务对象。

4.5 保密

应对服务对象信息保守秘密，未经允许，不应透漏服务对象信息；需要提供信息时，应告知服务对象，并与相关组织共同采取相应措施。

5 基本要求

5.1 组织管理

- 5.1.1 应设置社会工作部门或社会工作专业岗位，负责为精神障碍患者提供服务。
- 5.1.2 应将社会工作专业岗位纳入专业技术系列管理范围，建立相应的社会工作职级体系。
- 5.1.3 应根据工作需要制定社会工作服务相关规章制度。
- 5.1.4 应制定并组织实施年度社会工作服务计划。

5.2 人员要求

- 5.2.1 社会工作者应遵守社会主义核心价值观和《社会工作者职业道德指引》。
- 5.2.2 社会工作者应取得社会工作专业专科及以上学历或取得助理社会工作者及以上职业资格证书，并登记注册。
- 5.2.3 社会工作者应掌握社会工作专业理论、方法和技巧，熟悉精神障碍患者相关政策法规和相关学科知识，具备分析和解决问题的能力。
- 5.2.4 社会工作者应参加形式多样的继续教育，包括与社会工作专业相关的学历教育、现场培训、远程培训、工作坊、论坛、讲座、研讨会、调研、实习和督导等活动。

5.3 安全管理

- 5.3.1 应遵照“安全第一、服务第二”的服务宗旨，在每次接触服务对象前宜先由主管医护人员评估病情，在保证安全的情况下维护服务对象的利益。
- 5.3.2 严格控制不安全因素，每次接触服务对象前及服务中应对环境进行检查，避免出现危险物品。
- 5.3.3 把握保密原则程度，在服务中服务对象出现冲动、伤人、毁物等特殊情况应及时告知主管医护人员，保证服务对象及工作人员安全。
- 5.3.4 社会工作者应配合开展公共卫生事件应对工作，对遭受影响的患者做好应急处置，联系医护人员

员进行解决。

5.3.5 社会工作者应推动精神障碍患者的合法权益得到保障，号召全社会尊重、理解、关爱精神障碍患者，开展精神卫生工作。

6 服务内容

DB64/T 1672-2019 第八章规定的服务内容适用本文件。

7 服务流程

7.1 接案

7.1.1 接案阶段主要工作应包括：

- 向服务对象介绍服务宗旨、社会工作职责、服务范围和服务方式等；
- 通过与服务对象及其家属、主管医护人员访谈，初步收集服务对象个人基本情况（含重要成长经历）、社会支持系统（含家庭基本情况、社区支持情况等）；
- 初步了解服务对象患病经历、病情、治疗情况、康复状况及问题、需求等；
- 与服务对象建立专业关系；
- 填写《接案记录表》（参见附录 A）。

7.1.2 接案阶段应注意：

- 第一次与患者面谈时宜请其主管医生或护士陪同，以获得信任；
- 判断服务对象的危机程度，发现服务对象有高度危机时应立即报告主管医护人员；
- 建立关系时应主动强调保守秘密，同时向其澄清提供详细情况的重要性，以保证能够得到充分的信息；
- 社会工作者应具备一定的精神障碍常识，能辨别服务对象提供的信息是属于临床表现还是真实情况；
- 关注服务对象的资源和优势。

7.2 需求评估

7.2.1 需求评估阶段主要工作应包括：

- 识别服务对象精神健康知识、情感联系、心理疏导、能力训练等需求；
- 分析服务对象问题的客观因素，背景资料、所处环境、问题的发生持续的时间、为解决问题所作的努力、使用过的处理问题的方法等；
- 分析服务对象问题的主观因素，服务对象的实际感受、问题在服务对象处境中的意义等；
- 分析服务对象问题的成因及使问题延续的因素；
- 分析服务对象及环境的积极因素和资源优势；
- 与服务对象讨论决定提供服务的方式和内容；
- 填写《身心评估表》（参见附录 B），撰写《个案工作预估表》（参见附录 C）。

7.2.2 需求评估应注意：

- 对服务对象面临的问题按照轻重缓急排序，确定急需解决的问题；
- 在界定服务对象的需要和问题的同时评估服务对象个人及环境中的资源与优势；
- 动态和持续的评估服务对象的需要、问题和资源；
- 重视服务对象及其家属、主管医护人员等的参与，充分尊重服务对象的意见和想法。

7.3 制定计划

7.3.1 计划阶段主要工作应包括：

- 根据服务对象需求和问题共同设定具体的工作目标，确保目标可行、适当、先后有序；
- 选择介入的服务模式；
- 制定介入具体行动计划及进度安排；
- 厘清社会工作者、服务对象各自的任务，签订《个案工作服务协议》；
- 确定服务评估方法；
- 填写《个案工作计划表》（参见附录 D）。

7.3.2 制定服务计划应注意：

- 与精神卫生服务的宗旨、目标相符合；
- 重视服务对象病情发展过程及治疗康复过程，在确保有效的药物治疗病情稳定时开展；
- 尊重服务对象的意愿；
- 服务对象的需要、服务目标、服务模式与行动计划相互契合；
- 服务计划应详细、具体、可操作，易于总结和评估；
- 服务计划应充分考虑服务对象临床治疗的时限性和其主管医生护士的意见建议。

7.4 介入服务

7.4.1 直接介入应包括：

- 向服务对象的主管医生了解病情，确认服务对象病情稳定、无明显精神病性症状，且无自伤、自杀倾向和行为；
- 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；
- 促使服务对象学会运用现有的资源；
- 与相关专业技术人员合作，协助服务对象实现积极转变；
- 介入服务每次面谈后应及时、详细记录本次服务过程，总结目标达成情况，进行专业反思，同时修订下一步服务计划，约定下一次面谈的时间地点；
- 填写《个案工作服务记录表》（参见附录 E）。

7.4.2 间接介入应包括：

- 发掘和运用患者家庭及同伴的资源；
- 协调和链接精神卫生服务资源与系统；
- 协调和链接社会救助、社会保障、社会福利、社会优抚等方面的资源，包括但不限于医疗救助、残疾补贴、最低生活保障等；
- 协助改善服务对象所处的环境。

7.4.3 介入应注意：

- 介入过程中应注意专业合作关系的维持，充分体现出接纳、无条件关怀和真诚；
- 介入过程应强调服务对象主动参与，鼓励、支持服务对象的改变动机和行为；
- 应坚持介入服务与临床治疗相协调，根据服务对象病情发展适时调整；
- 介入行动应根据介入计划列出的具体措施逐项完成，与服务目标一致；
- 介入行动应考虑临床治疗的时效性，应避开各项临床治疗护理及查房时间；
- 介入行动应考虑服务对象病情的发展变化，一般新入院监护期及病情发作期意识不清或完全没有自知力的患者不宜进行面谈。

7.5 评估

7.5.1 评估阶段主要工作应包括：

- 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；
- 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；
- 填写《个案工作评估表》（参见附录 F）。

7.5.2 评估应注意：

- 应注重社会工作者的自我评估与反思；
- 评估应调动服务对象的积极性，让其积极参与评估过程；
- 评估方法应与社会工作的价值相吻合，合理选择评估方法，主要包括资料分析法、观察法、问卷法、访谈法等；
- 应切换实际需要，向服务对象说明评估的目的和方法。

7.6 结案和跟踪服务

7.6.1 社会工作者可在以下情形下结案：

- 双方认为工作目标达到；
- 关系不和谐，一方希望结束服务；
- 服务对象康复出院；
- 服务对象转入其他机构；
- 服务对象死亡。

7.6.2 结案阶段的主要工作应包括：

- 确定合适的结案时机；
- 协助服务对象理解收获，正向表达感受，处理离别情绪；
- 巩固服务对象已有的改变，增强其解决问题的能力 and 信心；
- 解除专业工作关系；
- 做好结案记录，填写《个案工作结案表》（参见附录 G）和《个案服务档案目录表》（参见附录 H）。

7.6.3 结案阶段应注意：

- 提前与服务对象沟通，使其有心理准备；
- 注重服务对象的参与，与服务对象一起商讨结案工作及结案后的跟进服务。

7.6.4 跟踪服务或回访：

- 根据服务对象的情况安排一些结案后的练习，巩固服务对象的进步；
- 对结束服务或部分已出院服务对象进行跟踪服务或电话、入户、网络回访，了解其生活状态、社会适应等情况；
- 持续评估服务工作的效果。

8 督导服务

8.1 督导对象

新进入社会服务机构的、服务年限较短或服务经验不足的、在社会工作服务机构实习的学生以及其他需要督导支持的精神障碍患者服务相关人员。

8.2 督导者

督导者应至少满足以下一项条件：

- 取得社会工作专业本科学历，且从事精神障碍患者社会工作服务不少于 3 年；
- 取得社会工作专业硕士及以上学历，且从事精神障碍患者社会工作服务不少于 2 年；
- 取得社会工作师职业资格，且从事精神障碍患者社会工作服务不少于 5 年；
- 取得高级社会工作师职业资格，且从事精神障碍患者社会工作服务不少于 1 年；
- 在普通高等院校社会工作专业任职讲师以上职位，且具有 2 年以上精神障碍患者社会工作实务经验。

8.3 督导内容

8.3.1 行政性督导

督导者参与机构建立或修改组织架构、工作流程和制度，在督导对象的招募与选择、引导与安置、工作目标计划制定、工作分配执行、工作监督、回顾与评估、工作授权与协调等方面进行指导。

8.3.2 教育性督导

督导者向督导对象传授社会工作专业理论、方法和实务技巧，特别是与精神障碍患者相关的理论知识和具体实践，培养被督导者的专业价值观、自省能力和敏感度等。

8.3.3 支持性督导

通过对督导对象的情感支持，使督导对象更有能力处理与工作有关的事情，培养有利于优化工作表现的态度和情感，维持并提升士气，让督导对象体现专业上的自我价值，并对服务机构和专业产生归属感。

8.4 督导方式

8.4.1 个别督导

督导者与督导对象主要采用一对一的方式，定期就督导对象在工作、学习和成长上的个性问题与需要进行互动交流。

8.4.2 小组督导

督导者带领一群督导对象采用小组的方式，定期就督导对象工作或学习上共同的问题或需要进行互动交流。

8.4.3 同辈督导

需求、观点或技术层次相近的精神障碍患者社会工作者之间，通过个别互惠方式或团体讨论方式进行的互动交流。

8.5 督导记录

8.5.1 督导者和督导对象应分别如实记录督导情况，理清需求、分析问题、确定服务策略和方法，以此提升督导对象的工作能力。

8.5.2 督导者记录主要形式包括：

- 督导年度计划；
- 《督导记录表》（参见附录I）；
- 督导阶段性评估报告，可分为季度评估、年中评估和年度评估。

8.5.3 督导对象记录主要形式包括：

- 督导需求记录；
- 《社工督导记录表》（参见附录 J）；
- 督导阶段性自评报告，可分为季度评估、年中评估和年度评估。

9 质量管理与评价

- 9.1 进行质量管理，按照 DB64/T 1672-2019 质量管理规定执行。
- 9.2 进行服务成效评估，按 MZ/T 059 规定执行。

附 录 A
(资料性)
接案记录表

表A.1 给出了接案记录表的样式。

表 A.1 接案记录表

服务对象姓名		个案编号		社会工作者姓名	
接案日期				地点	
服务对象来源及接受服务意愿	来源： <input type="checkbox"/> 其他福利机构新转入 <input type="checkbox"/> 原机构内患者 <input type="checkbox"/> 新收治的患者 <input type="checkbox"/> 其他（ ）				
	说明：				
	接受服务意愿： <input type="checkbox"/> 不愿意接受服务 <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）				
服务对象基本资料	姓名		性别		出生日期
	年龄		学历		民族
	职业		联系方式		
	婚姻状况	<input type="checkbox"/> 未婚 <input type="checkbox"/> 已婚 <input type="checkbox"/> 离异 <input type="checkbox"/> 丧偶 <input type="checkbox"/> 其他：_____			
	户籍地址	_____省（自治区）_____市_____区（县）_____街道（镇乡）			
	居住地址	<input type="checkbox"/> 同户籍地址 _____省（自治区）_____市_____区（县）_____街道（镇乡）			
诊疗资料	入院时间		所在科室		住院号
	主管医生		疾病诊断		入院性质
	服药情况				
身体状况	目前状况	<input type="checkbox"/> 健康/良好 <input type="checkbox"/> 患病（ <input type="checkbox"/> 住院治疗 <input type="checkbox"/> 居家康复）病情（ <input type="checkbox"/> 稳定 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不稳定）			
	疾病史	<input type="checkbox"/> 否认 <input type="checkbox"/> 是：_____			
	是否残疾	<input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是（ <input type="checkbox"/> 一级 <input type="checkbox"/> 二级 <input type="checkbox"/> 三级 <input type="checkbox"/> 四级 <input type="checkbox"/> 不清楚）			

既往经历	肇事肇祸	<input type="checkbox"/> 否认 <input type="checkbox"/> 是：_____				
	危险性评估	<input type="checkbox"/> 否认 <input type="checkbox"/> 是（ <input type="checkbox"/> 零级 <input type="checkbox"/> 一级 <input type="checkbox"/> 二级 <input type="checkbox"/> 三级 <input type="checkbox"/> 四级 <input type="checkbox"/> 五级 <input type="checkbox"/> 不清楚）				
	其他					
保险状况	<input type="checkbox"/> 社会保险	<input type="checkbox"/> 养老保险（ <input type="checkbox"/> 单位 <input type="checkbox"/> 个人） <input type="checkbox"/> 医疗保险（ <input type="checkbox"/> 城镇职工医保 <input type="checkbox"/> 城乡居民医保） <input type="checkbox"/> 失业保险 <input type="checkbox"/> 工伤保险 <input type="checkbox"/> 生育保险				
	<input type="checkbox"/> 商业保险					
司法经历	<input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是：____年，犯_____（罪名），被判_____（服刑）_____					
家庭成员基本情况	姓名	关系	年龄	工作	联系方式	其他
经济状况	家庭主要收入来源	<input type="checkbox"/> 务农 <input type="checkbox"/> 务工（ <input type="checkbox"/> 外出打工 <input type="checkbox"/> 公司职员 <input type="checkbox"/> 公务员 <input type="checkbox"/> 其他：_____） <input type="checkbox"/> 经商（ <input type="checkbox"/> 个体经营户 <input type="checkbox"/> 经营公司 <input type="checkbox"/> 其他：_____） <input type="checkbox"/> 其他：_____				
	经济情况	<input type="checkbox"/> 盈余 <input type="checkbox"/> 收支平衡 <input type="checkbox"/> 不足 收入：_____月/元，支出_____月/元				
就业状况	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 长期固定就业（就业单位：_____；主要工作：_____） <input type="checkbox"/> 灵活就业（主要工作内容：_____）				
	<input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 就业后失业（最后一次就业单位：_____；主要工作：_____） <input type="checkbox"/> 从未就业 <input type="checkbox"/> 退休 <input type="checkbox"/> 学生 <input type="checkbox"/> 家庭主妇				
生活状况	住房状况	<input type="checkbox"/> 自有房屋 <input type="checkbox"/> 租住/借住房屋 <input type="checkbox"/> 其他：_____				
	居住状况	<input type="checkbox"/> 独居 <input type="checkbox"/> 与_____同住 <input type="checkbox"/> 其他：_____				
	日常生活安排	<input type="checkbox"/> 学习：_____ <input type="checkbox"/> 家务：_____ <input type="checkbox"/> 运动：_____ <input type="checkbox"/> 爱好：_____ <input type="checkbox"/> 交友：_____ <input type="checkbox"/> 社区活动：_____				

		<input type="checkbox"/> 其他：_____		
非正式社会资源	<input type="checkbox"/> 家庭成员：_____ <input type="checkbox"/> 亲属：_____ <input type="checkbox"/> 朋辈群体：_____			
服务对象困境及需要				
社会工作者评估	跟进	依据	处理方式	
	<input type="checkbox"/> 否	<input type="checkbox"/> 超出社会工作者能力范围 <input type="checkbox"/> 超出社会工作者单位服务范围 <input type="checkbox"/> 精神障碍患者拒绝放弃 <input type="checkbox"/> 客观原因：（ <input type="checkbox"/> 出院 <input type="checkbox"/> 失联 <input type="checkbox"/> 死亡） <input type="checkbox"/> 其他：_____	<input type="checkbox"/> 明确告知不能接案的原因 <input type="checkbox"/> 转介服务到其他机构、部门或工作者 请说明：_____ <input type="checkbox"/> 其他：_____	
	<input type="checkbox"/> 是	<input type="checkbox"/> 精神障碍患者面临的问题比较简单		<input type="checkbox"/> 临时干预：_____ <input type="checkbox"/> 咨询性服务：_____ <input type="checkbox"/> 其他：_____
		<input type="checkbox"/> 精神障碍患者面临的问题在机构的中心服务受理范围内		<input type="checkbox"/> 接案：_____ <input type="checkbox"/> 其他：_____
	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				
备注				
社会工作者（签名）			日期	
督导者（签名）			日期	

附录 B
(资料性)

身心评估表

表 B.1 给出了身心评估表的样式。

表 B.1 身心评估表

服务对象姓名		个案编号		社会工作者姓名	
日期时间			地 点		
信息提供者			信息提供者与服务对象关系		
患者史	患病时间	症状表现	处置情况（服药情况等）	主要照料人	
初次发病情况	诊断日期		____年____月____日		
	就诊医院				
	就诊意愿		<input type="checkbox"/> 强烈 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 拒绝		
最近一次发病情况	诊断日期		____年____月____日		
	就诊医院				
	就诊意愿		<input type="checkbox"/> 强烈 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 拒绝		
睡眠状况	入睡情况	<input type="checkbox"/> 很容易入睡 <input type="checkbox"/> 很难入睡 <input type="checkbox"/> 前面两种情况反复 <input type="checkbox"/> 一般			
	睡眠时长	<input type="checkbox"/> 12 小时以上 <input type="checkbox"/> 8~12 小时 <input type="checkbox"/> 8 小时以下			
	睡眠质量	<input type="checkbox"/> 不好（容易被惊醒、多梦、易失眠等） <input type="checkbox"/> 一般（偶尔会失眠，但总体还行） <input type="checkbox"/> 好（很少失眠，能睡整觉）			
饮食情况	一日餐数	<input type="checkbox"/> 1~2 餐 <input type="checkbox"/> 3~4 餐 <input type="checkbox"/> 其他			
	一餐饭量	<input type="checkbox"/> 200 克以下 <input type="checkbox"/> 200~400 克 <input type="checkbox"/> 400~500 克 <input type="checkbox"/> 500 克以上			
	是否规律	<input type="checkbox"/> 一日三餐按时进食 <input type="checkbox"/> 不规律，什么时候想吃什么时候吃			

	饮食喜好	<input type="checkbox"/> 喜油腻 <input type="checkbox"/> 喜清淡 <input type="checkbox"/> 喜米饭 <input type="checkbox"/> 喜面食 <input type="checkbox"/> 喜热食 <input type="checkbox"/> 喜凉食 <input type="checkbox"/> 其他_____
运动情况	运动频次	<input type="checkbox"/> 多（基本上每天运动） <input type="checkbox"/> 适中（一周 3~5 次） <input type="checkbox"/> 少（一周 1 次或没有）
	运动方式	<input type="checkbox"/> 有氧运动（跑步、快走、散步、打球等） <input type="checkbox"/> 无氧运动（使用器械） <input type="checkbox"/> 其他_____
生活习惯	吸烟	<input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是（ <input type="checkbox"/> 每天 2 包及以上 <input type="checkbox"/> 每天 1~2 包 <input type="checkbox"/> 两三天 1 包及更少）
	饮酒	<input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 （1）饮酒次数： <input type="checkbox"/> 每天 2 次及以上 <input type="checkbox"/> 每周 2~3 次 <input type="checkbox"/> 每周 1 次或更少 （2）饮酒量： <input type="checkbox"/> 酒精量大于 25 毫升 <input type="checkbox"/> 酒精量在 15~25 毫升 <input type="checkbox"/> 酒精量小于 15 毫升
	吸毒	<input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是
发病主要症状	<input type="checkbox"/> 耳闻人语 <input type="checkbox"/> 猜疑 <input type="checkbox"/> 思维混乱 <input type="checkbox"/> 言语文字难以理解 <input type="checkbox"/> 情绪不稳定 <input type="checkbox"/> 欣快 <input type="checkbox"/> 忧愁 <input type="checkbox"/> 烦躁 <input type="checkbox"/> 兴奋 <input type="checkbox"/> 悲伤 <input type="checkbox"/> 紧张 <input type="checkbox"/> 恐怖 <input type="checkbox"/> 平淡 <input type="checkbox"/> 呆滞 <input type="checkbox"/> 健忘 <input type="checkbox"/> 冲动 <input type="checkbox"/> 睡眠障碍 <input type="checkbox"/> 饮食紊乱 <input type="checkbox"/> 性欲异常 <input type="checkbox"/> 闭门不出 <input type="checkbox"/> 不修边幅 <input type="checkbox"/> 行为退缩 <input type="checkbox"/> 孤独不群 <input type="checkbox"/> 不能有效工作或学习 <input type="checkbox"/> 生活不能自理 <input type="checkbox"/> 人际关心紧张 <input type="checkbox"/> 不承认自己有病 <input type="checkbox"/> 拒绝看病和治疗 <input type="checkbox"/> 其他____	
治疗情况	<input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是（住院门诊） 用过何种药物_____ 用法_____ 是否有药物不良反应： <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是（具体表现_____）	
发病对家庭和社会的影响	<input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是（ <input type="checkbox"/> 辱骂、妨碍或攻击他人 <input type="checkbox"/> 毁坏物品 <input type="checkbox"/> 追逐异性 <input type="checkbox"/> 扰乱正常秩序 <input type="checkbox"/> 纵火 <input type="checkbox"/> 杀人 <input type="checkbox"/> 自残 <input type="checkbox"/> 自伤 <input type="checkbox"/> 自杀 <input type="checkbox"/> 其他_____）	

发病频率	<input type="checkbox"/> 一季度 1~3 次 <input type="checkbox"/> 半年 1~3 次 <input type="checkbox"/> 一年 1~3 次 <input type="checkbox"/> 其他_____		
目前病情	<input type="checkbox"/> 精神症状明显 <input type="checkbox"/> 好转 <input type="checkbox"/> 稳定		
危险性评估	<input type="checkbox"/> 0 级：无符合以下 1 至 5 级中的任何行为 <input type="checkbox"/> 1 级：口头威胁、喊叫，但没有打砸行为 <input type="checkbox"/> 2 级：有打砸行为，但局限在家里，针对财物，能被劝说制止 <input type="checkbox"/> 3 级：明显打砸行为，不分场合，针对财物，不能接受劝说而停止 <input type="checkbox"/> 4 级：持续的打砸行为，不分场合，针对财物或人，不能接受劝说而停止，包括自伤、自杀 <input type="checkbox"/> 5 级：持械对人的任何暴力行为，或纵火、爆炸等行为，不论在家里还是公共场合		
有无其他疾病	<input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是（曾患：_____；现患：_____）		
	过敏反应： <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是（过敏原：_____）		
	治疗措施：_____ 治疗效果：_____		
自我认知	心理我	性格自述	<input type="checkbox"/> 有主见 <input type="checkbox"/> 热心 <input type="checkbox"/> 活泼 <input type="checkbox"/> 内心 <input type="checkbox"/> 大方 <input type="checkbox"/> 文静 <input type="checkbox"/> 随和 <input type="checkbox"/> 温柔 <input type="checkbox"/> 理智 <input type="checkbox"/> 成熟 <input type="checkbox"/> 马虎 <input type="checkbox"/> 固执 <input type="checkbox"/> 直率 <input type="checkbox"/> 其他_____
			期待：_____
		情绪状态	<input type="checkbox"/> 非常稳定 <input type="checkbox"/> 比较稳定 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不稳定 <input type="checkbox"/> 非常不稳定
			期待：_____
	社会我	优势	<input type="checkbox"/> 动手能力强 <input type="checkbox"/> 兴趣爱好广泛 <input type="checkbox"/> 学习能力强 <input type="checkbox"/> 行动能力强 <input type="checkbox"/> 有责任心 <input type="checkbox"/> 做事认真细心 <input type="checkbox"/> 乐观开朗 <input type="checkbox"/> 吃苦耐劳 <input type="checkbox"/> 有耐心 <input type="checkbox"/> 厨艺好 <input type="checkbox"/> 会做家务 <input type="checkbox"/> 其他_____
			期待：_____
		社会角色	<input type="checkbox"/> 父亲 <input type="checkbox"/> 母亲 <input type="checkbox"/> 孩子 <input type="checkbox"/> 姐姐 <input type="checkbox"/> 叔叔 <input type="checkbox"/> 阿姨 <input type="checkbox"/> 老师 <input type="checkbox"/> 妻子 <input type="checkbox"/> 丈夫 <input type="checkbox"/> 其他_____
			期待：_____
	职业	<input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是（曾任职：_____；现任职：_____）	
		期待：_____	
对疾病的看法	患者		
	家属		
综合评估			

附 录 C
(资料性)
个案工作预估表

表 C.1 给出了个案工作预估表的样式。

表 C.1 个案工作预估表

服务对象姓名		个案编号		社会工作者姓名	
背景资料	包括：1.病情简介；2.服务对象个人的生理、心理及社会等方面的资料；3.服务对象社会环境的微观、中观、宏观系统等资料；4.服务对象对自己及处境的感受、观念和看法。				
服务对象问题及需要分析					
主要理论依据					
服务对象优势和障碍分析					
服务目标					
服务内容					
社工签名（签名）			日期		
督导签名（签名）			日期		
注： 此表格请在个案工作首次接触后 5 个工作日内完成。					

附 录 D
(资料性)
个案计划表

表D.1 给出了个案计划表的样式。

表 D.1 个案计划表

服务对象姓名	个案编号	社会工作者姓名	
服务具体目标 (与服务对象 协商制定)			
服务模式			
介入策略及工 作进度			
评估方法			
社工签名(签 名)		日期	
督导签名(签 名)		日期	

附 录 E
(资料性)
个案服务记录表

表E.1 给出了个案服务记录表的样式。

表 E.1 个案服务记录表

服务对象姓名		社会工作者姓名	
日期		地点	
次数	第____次	时长	
服务形式			
本次介入目标			
本次介入过程简述			
社工分析及处理措施			
本次介入小结			
下次介入计划与建议			
督导者意见			
社工签名（签名）		日期	
督导签名（签名）		日期	

二、总结与反思			
社会工作者（签名）		日期	
以下内容由督导者填写			
对服务评价			
社会工作者表现评价			
督导者建议			
督导者（签名）		日期	

附 录 H
(资料性)
个案服务档案目录表

表H.1 给出了个案服务档案目录表的样式。

表 H.1 个案服务档案目录表

个案编号					
服务对象					
负责社工					
督 导					
	已完成	不适用			
开启个案：					
服务对象咨询记录表					
个案服务协议书					
个案信息表					
个案服务计划表					
案服务跟进记录表					
个案工作进行中：					
个案服务记录表	表一	表二	表三	表四	表五
完结个案：					
个案结案报告					
满意度反馈表					
个案回访表					

注：请在相应表格内打√。

附 录 I
(资料性)
督导记录表

表I.1 给出了督导记录表的样式。

表 I.1 督导记录表

机构名称			时间	
督导日期			序次	第____次
督导基本信息	定期督导 <input type="checkbox"/> 临时督导 <input type="checkbox"/>		补充信息	
	团体 <input type="checkbox"/>	个案 <input type="checkbox"/> 综合 <input type="checkbox"/>		
	面对面 <input type="checkbox"/>	视频 <input type="checkbox"/> 电话 <input type="checkbox"/>		
督导对象				
督导过程记录				
督导分析				
督导建议				
督导签字		时间		

附 录 J
(资料性)
社工督导记录表

表J.1 给出了社工督导记录表的样式。

表 J.1 督导记录表

督导 姓名		性别		督导 资质	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无
就职 机构				专业 职称	
督导记录					
时间		类型	<input type="checkbox"/> 一对一 <input type="checkbox"/> 团体 <input type="checkbox"/> 其他		
缘由	<input type="checkbox"/> 常规/定期 <input type="checkbox"/> 督导者发起 <input type="checkbox"/> 被督导者发起 <input type="checkbox"/> 其他				
目标					
过程					
效果					
反思					
社工 签字		时间			
督导 审阅 回应					
督导 签字		时间			

参 考 文 献

- [1] 社会工作者职业道德指引2012-12-28民政部
 - [2] MZ/T 059-2014社会工作服务项目绩效评估指南
 - [3] 全国社会工作者职业水平考试教材编写组. 全国社会工作者职业水平考试指导教材社会工作综合能力（中级）[M]. 北京：中国社会出版社. 2017.
 - [4] 王思斌. 社会工作导论（第2版）[M]. 北京：北京大学出版社. 2011.
 - [5] 顾东辉. 社会工作概论[M]. 上海：上海译文出版社. 2005.
 - [6] 文军. 社会工作模式：理论与应用[M]. 北京：高等教育出版社. 2010.
 - [7] 隋玉杰. 个案工作[M]. 北京：中国人民大学出版社. 2007.
 - [8] 何雪松. 社会工作理论[M]. 上海：上海人民出版社. 2007.
-