

## 附件

# 社会工作服务站服务内容

服务领域	服务内容	具体服务内容
(一) 社会救助	1. 政策宣传	宣传社会救助申请的资格条件、申报程序及审批流程、社会救助的主要类型和内容、救助标准和动态管理等政策制度。
	2. 识别对象	通过融入村居、入户调查、邻里访问，协助评估社会救助申请对象的身体状况、财产状况、居住条件和其他实际生活状况，精准识别救助服务对象。
	3. 资源链接	协助符合条件的服务对象申请有关社会救助政策（低保金、特困人员供养、残疾人补贴、城乡医疗救助基金、教育救助、公共租赁住房、危房改造、就业救助、临时救助、法律援助）；链接企业、基金会、社会团体、社会服务机构等社会资源等。
	4. 心理疏导	评估和诊断社会救助对象的问题和需求，提供心理支持，缓解个人及其家庭成员的心理焦虑和精神压力等。
	5. 能力提升	转变观念，挖掘服务对象的优势和资源；风险防控，培养服务对象应对风险能力；技能培训，协助服务对象实现就业创业。
	6. 社会融入	引导服务对象参与社区活动/社区公共事务，建立邻里互助小组/社区支持网络。
	7. 服务建档	协助开展低保对象、特困人员、医疗救助、教育救助、住房救助、就业救助、临时救助、法律援助对象等社会救助对象建档工作。
	8. 生活无着流浪乞讨人员救助服务（救助管理机构）	为进入救助管理机构的流浪乞讨人员和庇护对象提供咨询接待、引导、转介及心理辅导、行为矫治、文化娱乐等服务。为受助人员及其他滞留在机构人员建立服务档案，帮助寻找失散亲人重归家庭。协助救助管理机构开展街面巡查，及时发现、劝导、护送流浪乞讨人员，使其得到及时救助。协助救助管理机构开展数据动态管理和政策宣传，链接社会资源开展有关服务。

服务领域	服务内容	具体服务内容
(二) 养老服务	1. 健康服务	提供与老人身心健康直接相关的预防、康复、治疗等方面的服务，包括健康风险评估、老年健康知识宣传推广、老年健康咨询等；为老人开展健康照顾的有关服务，包括出行协助、生活照料、信息服务等。
	2. 救助服务	协助评估老人身体状况、居住环境、经济状况等，摸底排查特殊困难老人生活状况，确立风险等级。协助符合条件的老人申请最低生活保障、特困人员供养、医疗救助、住房救助等社会救助政策。链接爱心慈善资金、志愿服务等社会资源为特殊困难老人提供援助。
	3. 精神慰藉	协助专业人士对老人做认知和情绪问题评估，识别和诊断老人认知与情绪方面的问题。协助专业人士对患有抑郁症、痴呆症、谵妄和焦虑症等认知和情绪问题提供心理辅导。在精神上关怀老年人，帮助老年人适应角色转变，重新界定生命价值和人生意义。
	4. 社会支持网络建立	举办各类康娱小组/交流活动，丰富老年人精神文化生活。推动建立老年人互助小组/学习小组/建立组员支持网络。建立照顾者支持体系，为老人照顾者提供喘息服务。开展爱老社区倡导，传承中华民族尊老敬老的美德。
	5. 权益保障	与有关部门和专业人士共同维护和保障老年人的财产处置和婚姻自由等合法权益不受侵犯。排查老年人有可能遭遇的风险，包括受虐待、被遗弃或疏于照顾等特殊问题，经发现后及时开展危机介入服务。协助老年人开展养老规划，帮助和引导符合条件的老年人申请和享受来自街道（乡镇）、村（居）和养老机构的有关服务和政策支持。开展社区宣传和社区教育，防止老人遭遇不公平对待或社会歧视。
	6. 临终关怀	开展生命教育，协助老人达成未了心愿，包括妥善安排遗嘱、器官捐赠等法律事宜，引导老年人及其家属建立理性的生死观。协助医护人员做好临终期老年人的疼痛和症状管理，包括音乐治疗、宠物治疗、艺术治疗。协助有需要的老人及其家属提供经济援助，缓解家庭经济压力。动态评估老人及其家属的情绪变化，提供心理辅导和情感支持。开展丧亲后续服务，包括告别事宜、亲人离世后的哀伤辅导等。

服务领域	服务内容	具体服务内容
(三) 儿童福利	1. 救助保护	协助开展家庭随访，评估儿童成长和生活中面临的问题和需求，识别困境儿童并确保其得到妥善照料。及时发现和报告遭受或疑似遭受家庭暴力或其他虐待行为，协同相关部门做好风险排查。为遭遇家庭暴力、虐待等问题的孩子提供临时庇护、调查取证、医疗救助、法律援助、心理疏导等服务链接社会资源。为困境儿童提供物质援助和关爱服务。
	2. 家庭教育	面向儿童的父母和家庭普及科学育儿理念。开展儿童监护法制宣传和家庭暴力预防教育。指导儿童监护人履行抚养义务和监护责任。调适亲子关系、代际关系建设和谐家庭。增进家庭情感联结和亲情交流。
	3. 社会关爱	协助学校和社区开展儿童安全教育。提供儿童心理健康教育和心理支持。开展儿童社会化引导促进社会融入。建立儿童友好社区，帮助儿童健康成长。
	4. 日常关爱	协同儿童督导员、儿童主任等基层儿童工作队伍，开展留守儿童和困境儿童家庭监护、生活环境、生存状况等情况调查，健全完善农村留守儿童和困境儿童信息档案；开展儿童福利政策法规宣传，营造良好的社会关爱氛围。
(四) 社区治理	1. 社区公共服务	盘活公共服务空间，形成社区居民休闲娱乐和参与公共事务的场所。开展就业政策咨询，鼓励引导就业人员适应市场需求投身经济建设。提供社区福利服务，关注社区弱势群体，协助解决困难。开展精神卫生服务，预防社区疾病并营造健康的社区心理支持环境。推动环境卫生治理，倡导健康文明的生活方式以及良好的卫生习惯。预防社区突发事件，保障社区治安有序。
	2. 社区社会组织培育	挖掘社区骨干和社区资源，培育和发展各类社区社会组织，培育社区内生服务力量，促进社区居民自我服务。
	3. 社区志愿队伍建设	指导社区志愿服务站点建设，推动建立志愿服务队伍，依托全国志愿服务信息系统做好志愿者的招募、注册、登记、培训、使用、激励和管理工作。
	4. 居民自治	引导居（村）民参与居（村）务管理，创新基层协商议事形式和活动载体，提升居（村）民自我管理、自我服务的意识和能力。

服务领域	服务内容	具体服务内容
(五) 社会事务	1. 婚姻家庭服务	开展婚姻政策法规、婚俗改革宣传，加强婚恋观、婚育观教育；提供家庭行为学习及家庭心理健康教育；开展婚姻家庭辅导，预防发生家庭暴力等事件；配合有关单位为遭遇家庭暴力的成员及遭遇重大变故的家庭提供危机介入和帮助。
	2. 殡葬服务	开展殡葬政策法规宣传，倡导绿色殡葬理念、节地生态安葬方式。向辖区居民提供治丧需求服务，协助对接殡葬服务机构，打通服务群众最后“一公里”，建立服务档案。
	3. 残疾人服务	入户排查残疾人及其家庭成员情况，评估其服务需求。对残疾人及其家庭开展心理辅导和能力提升服务。对有需要帮助的残疾人及其家庭链接社会资源提供经济援助。对有意愿且符合就业条件的残疾人及其家庭提供技能培训创造就业机会。开展残疾人有关政策宣传，协助残疾人及其家庭申请有关政策，如协助符合条件的残疾人申请残疾人两项补贴。开展社区宣传及公众教育，营造尊重、平等、接纳残疾人的社区进步文化。
(六) 人才建设	1. 培育扶持本地社会工作服务机构	培育本地社会工作服务机构。通过引导其他社会组织参与社会工作服务项目、提供专业支持等方式，使其掌握社会工作理念和手法，协助其他社会服务类社会组织转型。
	2. 打造服务项目团队	培养和提高驻站社会工作服务机构承接政府购买服务的能力。开展社会工作服务机构督导和培训。
	3. 提升持证社会工作者人数	对乡镇（街道）干部、社区工作者和社会组织人员进行社会工作知识培训，动员参加社会工作者职业水平考试。协助培养社区专兼职养老社会工作者。接收高校社会工作专业学生和大学生志愿者进行社会工作实习实训。
	4. 传播社会工作理念	通过宣传、培训和专业服务等形式，向社会尤其是服务对象传播社会工作价值理念、知识和方法。