

DB3201

南京市地方标准

DB3201/T1176—2023

养老机构社会工作督导规范

Specification for social work supervision in senior care organization

2023-12-12 发布

2023-12-14 实施

南京市市场监督管理局 发布

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 督导者配置	1
5 督导方式	1
6 督导内容	2
7 督导流程	2
8 督导要求	4
9 督导评价	4
附录 A（资料性） 督导工作计划	6
附录 B（资料性） 督导工作记录	7
参考文献	8

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。

本文件由南京市民政局提出并归口。

本文件起草单位：南京市祖堂山社会福利院、南京市标准化研究院。

本文件主要起草人：茆大祥、夏滢、冯新转、周红缨、马张苗、蒋兢、张正赢、朱书翠、夏旭光、杨娜。

DB3201

养老机构社会工作督导规范

1 范围

本文件规定了养老机构社会工作督导的督导者配置、督导方式、督导内容、督导流程、督导要求和督导评价。

本文件适用于养老机构社会工作督导。

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 166—2021 社会工作督导指南

3 术语和定义

MZ/T 166—2021界定的术语和定义适用于本文件。

4 督导者配置

4.1 督导者要求

督导者应满足以下要求：

- a) 秉承 MZ/T 166—2021 第 5 章阐述的价值伦理；
- b) 取得国家中级及以上社会工作者职业资格并在主管部门登记；
- c) 具有不少于 5 年老年社会工作领域的实务经验；
- d) 通过社会工作主管部门的社会工作督导培训。

4.2 配置比例

养老机构应按MZ/T 166—2021中的8.2配置机构内督导者。

5 督导方式

5.1 个别督导

个别督导应由督导者与督导对象一对一进行讨论交流，督导者指导督导对象解决实际服务过程中遇到的问题并提供必要支持。

5.2 团体督导

团体督导应由督导者组织2名~5名督导对象进行沟通交流，督导者就督导对象共同议题引导督导对象学习、讨论、分享和交流。

6 督导内容

6.1 行政性督导

督导者应指导督导对象明确自身工作职责，增强其对养老机构的认同感与归属感，协调和利用养老机构服务资源。主要内容包括但不限于：

- 参与招募符合养老机构需求的社会工作者；
- 引导新进社会工作者，帮助其尽快了解自己的角色定位，掌握养老机构相关政策、制度；
- 社会工作相关任务的计划、分配、授权、执行情况监督和评价；
- 沟通与协调工作中的各种关系，化解矛盾，促进协作；
- 提供管理建议，促进养老机构服务完善。

6.2 教育性督导

督导者应促进督导对象提高养老专业知识和技能，提升养老机构社会工作服务质量。主要内容包括但不限于：

- 教导并强化老年社会工作理论、价值观、伦理守则；
- 教授老年社会工作的法律法规及政策解读、专业理论、方法、技巧；
- 提供老年社会工作相关的专业建议和咨询；
- 识别并制止违反相关法律法规、专业价值、专业伦理和其他损害老年人权益的行为。

6.3 支持性督导

督导者应帮助督导对象舒缓压力、调整情绪、激发热情、自我认可。主要内容包括但不限于：

- 协助督导对象适应并处理服务过程中所产生的失望、焦虑、挫折等负面情绪；
- 关怀和支持督导对象，帮助督导对象勇于创新实践，激发自身职业动力，明确发展方向；
- 促进督导对象对老年社会工作的专业认同和对养老机构的认同感及归属感。

7 督导流程

7.1 建立督导关系

7.1.1 督导者应通过交谈、协作、查阅资料等方式了解督导对象的背景资料，包括但不限于：

- 专业态度；
- 专业知识；
- 专业技术；
- 工作经验；
- 发展需求；
- 行业认知。

7.1.2 督导者应主动了解督导对象所在养老机构的机构文化、服务宗旨、实务情景等实务工作的条件。

7.1.3 督导者应与督导对象共同拟定督导方案，建立督导关系，方案内容包括但不限于：

- 督导目标；
- 督导内容；
- 督导周期；
- 督导成效评价标准；
- 记录要求；

- 督导终止条件；
- 保密要求。

7.2 督导实施

7.2.1 督导准备阶段，督导者应完成以下工作：

- 与督导对象共同确立督导议题，明确本次拟解决的主要问题和督导目标；
- 确定安全、私密、舒适的督导场地，准备必要的设备或器材；
- 制定督导工作计划（见附录 A）。

7.2.2 对于处在服务初期的督导对象，督导者应完成的工作包括但不限于：

- 指导督导对象制定服务计划和方案；
- 研判服务方案中老年人需求评估和服务目标设计的准确性；
- 审核入院服务、院内服务、出院服务和延伸服务的内容和流程；
- 对服务过程中可能运用的关于老年社会工作所涉及的专业理论、方法与技巧进行介绍，指导督导对象进行服务准备；
- 对可能存在的伦理、服务与管理风险进行提醒和防范。

7.2.3 对于处在服务中期的督导对象，督导者应完成的工作包括但不限于：

- 进行过程评价，评价督导对象是否按照有关的管理制度和服务方案开展服务，是否选择适合老年人的介入方法；
- 进行服务支持，针对督导对象开展服务活动所需要的资源积极进行链接；
- 帮助督导对象了解环境和老年人的变化，及时调整服务策略以达到服务预期效果；
- 及时为督导对象提供突发事件的指导，必要时协同参与；
- 共同回顾并检视工作的阶段性成效和不足，促成工作改进提升。

7.2.4 对于处在服务末期的督导对象，督导者应完成的工作包括但不限于：

- 与督导对象共同总结服务成效；
- 肯定督导对象的成长；
- 反思过程中专业元素运用的不足；
- 回顾促进服务成效的关键事件；
- 发现和应对出现的伦理风险；
- 鼓励督导对象将其所提供的服务总结提炼成可供借鉴的服务模式；
- 及时检查服务档案的规范性、完整性和专业性，提升文书和档案质量。

7.3 单次督导结束

7.3.1 单次督导进入尾声时，督导者应主动提醒督导对象结束时间。

7.3.2 单次督导结束后，督导者应开展以下工作：

- 鼓励督导对象总结与分享自己在本次督导会谈中的收获、启发或新的问题与困惑等；
- 回顾督导对象学习成长过程和肯定督导对象个人的成长提高；
- 督促督导对象积极采取行动，巩固本次督导达成的共识；
- 跟进督导对象本次督导后的工作情况。

7.3.3 督导者完成督导工作记录（见附录 B）。

7.4 督导方案调整

7.4.1 督导者应通过以下方式，收集必要信息，及时调整督导方案：

- 定期对照社会工作伦理内容，审视督导言行；

- 在督导过程中，观察督导对象的工作改进、行为改善情况以及对督导关系的反馈情况，调整督导频率、督导内容等；
- 定期在督导议题中安排阶段性督导效果的反思，听取督导对象的工作建议；
- 定期向养老机构社会工作部门反馈督导工作，听取养老机构及社会工作部门改善建议；
- 跟进督导对象所在岗位、项目、环境、要求的变化；
- 接受督导工作考核评价。

7.4.2 督导方案有较大调整时，督导者应与督导对象商议决定。

7.5 督导终止

7.5.1 出现以下情况时，应终止督导关系：

- 双方协商同意终止督导关系；
- 督导者或督导对象离开工作岗位；
- 督导者与督导对象产生无法调和的分歧；
- 督导者出现违法、违规、有悖专业伦理等不能履行督导职能的情况；
- 其他因不可抗力因素造成的督导终止。

7.5.2 督导关系终止后，督导者应处理好督导对象的离别情绪，强化正面情感体验，必要时主动跟进督导对象的未来发展。

8 督导要求

8.1 督导工作应遵守以下要求：

- 遵守职业伦理，积极传递社会工作价值理念；
- 鼓励督导对象提出问题并探索解决方案；
- 主动与督导对象分享实践经验与感受；
- 关注督导对象的情绪与感受并及时回应；
- 以支持督导对象为养老机构中的老年人提供有效的社会工作服务为目标；
- 协同督导对象做好个人成长计划，提升岗位履职能力和专业能力；
- 协助养老机构的管理，对督导对象的工作表现进行评价；
- 对督导内容及督导对象的个人隐私严格保密；
- 单次督导结束后及时完成督导档案的整理归档。

8.2 督导者应按以下要求定期为养老机构工作人员开展督导工作：

- 对于拥有 2 年以上的社会工作实务经验者，每月为其提供不少于 60 分钟的督导；
- 对于拥有 2 年及以下的社会工作实务经验者，每 2 周为其提供不少于 60 分钟的督导；
- 对于正在接受专业教育的社会工作实习学生，每 40 小时的实习为其提供不少于 60 分钟的督导。

8.3 在突发实务需求、特殊议题时，督导者应为养老机构工作人员提供督导工作。

9 督导评价

9.1 养老机构应以公平、客观、科学为原则定期对督导者进行评价。

9.2 评价方式包括自我评价、督导对象评价以及养老机构评价。

9.3 评价内容包括但不限于：

- 督导的价值、伦理和原则的遵守情况；

- 督导运用的理论、方法和技巧的科学性水平；
- 督导者工作和督导方案的完成度；
- 督导对象的个人成长和专业成长效果；
- 督导者能力的提升情况；
- 督导工作的成本；
- 督导政策的使用情况；
- 新政策的倡导情况；
- 督导受益面和影响力。

9.4 养老机构应记录并及时将评价结果反馈督导者。督导者应根据反馈意见进行持续改进。

DB3201

附 录 A
(资料性)
督导工作计划

督导工作计划内容见表A.1。

表A.1 督导工作计划表

督导者				督导对象			
督导日期		督导时间		督导地点		督导方式	<input type="checkbox"/> 个别督导 <input type="checkbox"/> 团体督导
督导形式	<input type="checkbox"/> 面谈督导 <input type="checkbox"/> 电话督导 <input type="checkbox"/> 视频督导 <input type="checkbox"/> 其他（请注明）						
本次议题				议题来源	<input type="checkbox"/> 社工申请		
					<input type="checkbox"/> 督导观测		
					<input type="checkbox"/> 管理需要		
督导议程安排							
议题序号	目标及内容			准备工作/工具/材料		备注	
预计产出							
序号	内容					备注	

附 录 B
(资料性)
督导工作记录

督导工作记录内容见表B.1。

表B.1 督导工作记录表

督导者				督导对象			
督导日期		督导时间		督导地点		督导方式	<input type="checkbox"/> 个别督导 <input type="checkbox"/> 团体督导
督导形式	<input type="checkbox"/> 面谈督导 <input type="checkbox"/> 电话督导 <input type="checkbox"/> 视频督导 <input type="checkbox"/> 其他（请注明）						
本次议题				议题来源	<input type="checkbox"/> 社工申请		
					<input type="checkbox"/> 督导观测		
					<input type="checkbox"/> 管理需要		
督导议题要点记录							
序号	内容要点						备注
序号	督导对象反思						备注
工作要求及下一步工作任务							
序号	工作要求/任务					完成时间/进度	
督导对象签名					督导者签名		

参 考 文 献

- [1] MZ/T 166—2021 社会工作督导指南 [S].
 - [2] DB51/T 2442—2018 社会工作督导基本规范 [S].
 - [3] DB34/T 3323—2019 专业社会工作督导规范 [S].
 - [4] 张洪英. 社会工作督导理论与方法. 中国社会出版社[M].
 - [5] 童敏. 社会工作督导基础知识. 中国社会出版社[M].
-

DB3201