

中华人民共和国国家标准

GB/T 20647.7—2006

社区服务指南 第7部分：社区扶助服务

Guideline for community service—Part 7: Community aid

2006-12-22 发布

2007-06-01 实施



中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会

发布

目 次

| | |
|--------------------|-----|
| 前言 | III |
| 引言 | IV |
| 1 范围 | 1 |
| 2 术语和定义 | 1 |
| 3 基本原则 | 1 |
| 3.1 尊重 | 1 |
| 3.2 消除歧视 | 1 |
| 3.3 权益维护 | 1 |
| 3.4 沟通 | 1 |
| 3.5 社区行动 | 2 |
| 4 社区扶助服务的对象 | 2 |
| 5 职责 | 2 |
| 5.1 管理体系建设 | 2 |
| 5.2 信息管理 | 2 |
| 5.3 建立服务网络 | 2 |
| 5.4 服务设施的维护 | 3 |
| 5.5 发挥潜能 | 3 |
| 5.6 协调倡导 | 3 |
| 5.7 宣传教育 | 3 |
| 5.8 建立沟通机制 | 3 |
| 6 社区照料的形式和方法 | 3 |
| 6.1 基本要求 | 3 |
| 6.2 服务设施的利用 | 4 |
| 6.3 照料服务的形式 | 4 |
| 6.4 社区互助行动 | 5 |
| 6.5 需考虑的事项 | 5 |
| 7 再就业援助 | 5 |
| 7.1 基本要求 | 5 |
| 7.2 再就业援助工作 | 5 |
| 8 扶贫服务 | 6 |
| 8.1 基本要求 | 6 |
| 8.2 扶贫服务的方法 | 6 |
| 9 培训 | 6 |
| 9.1 基本要求 | 6 |
| 9.2 工作者培训 | 6 |
| 9.3 志愿者培训 | 7 |
| 9.4 受助者培训 | 7 |
| 9.5 家庭照料培训 | 7 |
| 10 服务提供的评价 | 7 |
| 参考文献 | 9 |

前 言

GB/T 20647《社区服务指南》分为九个部分：

- 第1部分：总则；
- 第2部分：环境管理；
- 第3部分：文化、教育、体育服务；
- 第4部分：卫生服务；
- 第5部分：法律服务；
- 第6部分：青少年服务；
- 第7部分：社区扶助服务；
- 第8部分：家政服务；
- 第9部分：物业服务。

本部分为 GB/T 20647 的第 7 部分。

本部分由中国标准研究院提出。

本部分由全国服务标准化技术委员会(SAC/TC 264)归口。

本部分主要起草单位：中国标准化研究院、全国老龄委员会办公室、中国老龄科学研究中心、北京市质量技术监督局、上海市质量技术监督局、浙江省质量技术监督局、武汉市质量技术监督局、青岛市质量技术监督局、南京市质量技术监督局、青岛市社会科学院、北京市西城区汽南居民委员会、南京锁金村街道办事处。

本部分主要起草人：左佩兰、冯卫、柳成洋、尹彦、汤晋苏、程勇、徐勤、刘同昌、王士良、王小庆、刘秀娟。

引 言

随着我国经济和社会的不断发展,人们更加关注生活质量的提高。中国已进入老龄化社会,老龄人口不断增加,家庭小型化,使得传统的家庭养老功能弱化,社会化的养老需求迅速增长。

社会保护的主要对象是当前在向市场经济过渡过程中处于不利地位需要扶助的群体,包括老年人、残障人、失业者、特殊病患者、最低生活保障人员、优扶对象等,社区作为人们生活的地方,社区服务组织提供的服务有助于改善他们的生存状况。

GB/T 20647 的本部分的制定从社区建设和服务提供和需要扶助群体服务的需求出发,GB/T 20647 的本部分中给出提供服务的方法和要求。

社区组织在提高管理和服务质量水平时,应关注 GB/T 20647 的本部分中涉及的内容,例如:

- 社区组织的职责;
- 社区照料的形式和方法;
- 服务提供的形式;
- 社区再就业援助的方法等。

社区服务指南

第7部分:社区扶助服务

1 范围

GB/T 20647 的本部分给出了社区服务组织为社区扶助对象提供服务的组织职责,社区照料的形式和方法,再就业援助、扶贫服务、培训等内容。

本部分适用社区扶助服务。

2 术语和定义

下列术语和定义适用于GB/T 20647 的本部分。

2.1

社区扶助服务 community aid

面向社区居民中在日常生活、收入、就业等方面有特殊困难和需求的人群提供的社会救助、社会福利、社会保障、日常照料、下岗再就业服务。

2.2

社区照料服务 community care

在社区中,为老年人、残障人、特殊病患者等提供的日常生活方面的照料服务与支持。

3 基本原则

3.1 尊重

社区扶助服务组织应尊重和保护受扶助的群体。

- 帮助他们获得选择社区扶助服务项目的权利;
- 充分发挥其潜力,参与各种社会活动;
- 帮助他们充分发挥其潜力,参与各种社会活动;
- 向他们提供进一步受教育和学习的机会;
- 促进他们参与社区建设和发展。

3.2 消除歧视

社区扶助服务组织应通过宣传教育,在社区扶助服务提供中消除歧视,使受扶助的群体充分、平等参与社区社会活动。

3.3 权益维护

社区扶助服务组织应帮助需要受扶助的群体维护自己的权益,帮助改善他们的处境和生活。

权益维护包括:

- 协助向有关部门反映问题,引起政府和社会的关注;
- 建立社区法律服务站、庇护所;
- 协助寻找法律援助;
- 普法教育、提高社区维权服务对象权益的意识及受扶助人群的自我保护意识等。

3.4 沟通

社区扶助服务组织应帮助受扶助的群体建立与政府的沟通渠道,支持和帮助他们反映需求,并使反映的问题能够得到相关政府部门的重视。

社区扶助服务组织应起到沟通社会扶助组织的作用,通过社会和企业的捐赠,使社区建立持续有效的资源配置体系。

3.5 社区行动

社区扶助服务组织应根据社区受助群体的不同需要,积极倡导不分年龄的志愿服务精神,努力开展自助和互助为内容的社区行动。

社区扶助服务行动的开展应注重:

- 策划和组织;
- 积极参与;
- 持久性。

4 社区扶助服务的对象

社区扶助服务的对象主要是老年人、残障人、特殊病患者、优抚对象、贫困人群、失业人员、遭受困难的在收入、就业、日常生活等方面有特殊困难和需求的人群。

服务提供应重点针对:

- 生活不能自理/不能完全自理的老年人;
- 独居/空巢家庭老年人;
- 有就业需求的残障人;
- 达到或接近最低生活保障线的人员;
- 优抚对象等。

5 职责

5.1 管理体系建设

社区扶助服务组织应把为受扶助群体提供各项服务的计划和要求,纳入社区服务质量管理体系中;定期开展社区扶助服务的评价,通过不断完善有效的工作制度,持续提高社区扶助服务的有效性。

管理体系工作文件可以包括:

- 针对为受扶助群体提供服务的质量方针和目标;
- 服务质量手册;
- 各项服务提供规范;
- 社区无障碍设施的管理及维护要求;
- 培训要求;
- 沟通机制等。

5.2 信息管理

社区扶助服务组织应根据社区受扶助群体的需求建立信息管理制度。

信息管理制度的载体包括:

- 建立受扶助群体基础信息数据库;
- 建立社区扶助服务联系卡、救助优惠卡等。

基础信息的管理可以包括:

- 受扶助对象的信息;
- 社区扶助服务资源的信息;
- 社区扶助服务活动的信息;
- 社区扶助服务特殊需求等。

5.3 建立服务网络

社区扶助服务组织应在社区范围内根据社区服务管理体系的要求,建立以社区扶助为主的服务网

络,通过社区服务组织、志愿者服务、家庭配合的运行模式,专门设计提供服务的项目和内容。

社区服务网络的建设可以包括:

- 生活服务;
- 医疗保健服务;
- 养老服务;
- 助贫服务;
- 康复服务;
- 安全服务;
- 法律服务;
- 心理关怀服务;
- 再就业服务等。

5.4 服务设施的维护

社区扶助服务组织应配合相关部门维护社区无障碍设施、健身设施的管理和维护,指导老年人、残疾人正确使用公共设施。

5.5 发挥潜能

社区扶助服务组织应安排各种社区活动,为受扶助人员创造更多参与社会的途径。

社区扶助服务组织应动员受扶助人员参与策划发挥其自身潜能的活动。

宜采用以下方式:

- 在街道成立公共服务社;
- 定期组织街道公益劳动;
- 在社区内组织各种联谊活动等。

5.6 协调倡导

社区扶助服务组织应积极促进各组织机构的协调和联系,通过交流与合作,确保提供有效的服务。

社区扶助服务组织应倡导邻里间的互相关爱,组织受助者之间的互相支持,互相帮助。

5.7 宣传教育

社区扶助服务组织应向社区各相关组织和机构、工作人员及公众,包括受扶助人员,开展社区扶助宣传教育活动,采取以下措施让居民了解社区扶助服务的重要性:

- 利用各种途径和方法,宣传开展社区扶助服务的目的、意义、内容和规划;
- 发放国家相关政策、法规等内容的宣传手册;
- 利用社区宣传橱窗,传播有关社区开展扶助服务活动的信息;
- 举办相关知识讲座;
- 开展咨询服务等。

5.8 建立沟通机制

社区扶助服务组织应建立有效的沟通机制,及时反映受扶助人员的困难和需求。

沟通机制包括:

- 定期会议制度;
- 慰问关怀制度;
- 接待日制度;
- 入户访问制度等。

6 社区照料的形式和方法

6.1 基本要求

社区照料服务应针对高龄老年人、残疾人,特殊病患者、独居和空巢家庭老年人、贫困户等受助群体

的不同需求,充分利用家庭、亲友、邻居、志愿者组成的服务体系,共同建立社区持续照料服务网络。

社区扶助服务组织在提供服务的形式上,应根据受助人的处境和具体情况做出有针对性的服务,还应考虑本社区内可运用的服务资源状况,提供形式多样化的社区照料服务。

社区照料服务应考虑:

- 家庭的责任;
- 亲友、邻居的帮助;
- 社会专业服务组织的作用;
- 社区志愿者/组织的作用等。

社区照料服务应最有效地运用社区、社会中的各种资源。

6.2 服务设施的利用

社区扶助服务组织应本着因地制宜、资源整合的原则利用社区内的各种服务设施为受助人提供照料服务。

服务设施宜包括:

- 文体活动室、阅览室、聊天室、老年人活动中心等;
- 托老所;
- 老年食堂;
- 老年浴室;
- 康复器材;
- 健身器材等。

固定的办公地点和活动场所应建立无障碍设施等。

6.3 照料服务的形式

6.3.1 居家服务

居家服务可以由社区单位、居民委员会、邻里或者亲属分工合作地为受扶助人员提供。

居家服务的内容可以包括:

- 家务服务;
- 医疗服务;
- 信息服务;
- 休闲服务;
- 心理服务;
- 家庭无障碍设施的安装服务。

居家服务的重点对象是:

- 行动不便的独居、空巢老年人、老残一体户、特别困难户。

居家服务提供的形式可以是:

- 机构服务;
- 入户服务;
- 包户服务等。

居家服务提供的组织方式可以是:

- 社区成员间的双向互助服务;
- 集中与分散相结合的服务等。

6.3.2 托老所

托老所是为有照料需求、但家庭照料有困难的老人提供临时或短期照料服务的机构,有日间照料或短期/不定期照料等形式。

6.3.3 寄养式服务

寄养式服务可以是老年人居住在社区居民家中接受照料服务的一种形式。

在社区内可以选择有条件、有意愿的居民,将老人寄养在居民家中进行临时或短期照顾。

6.3.4 家庭/家庭式养老院

家庭养老院或家庭式养老院可以由居民兴办或由社区兴办的为居住在社区的老年人提供社会化照料服务的一种居家养老模式。

6.3.5 老年公寓

社区中的老年公寓可以是有针对有生活自理能力,但身边无人照顾的老年人提供的公寓式住宅。

6.4 社区互助行动

社区扶助服务组织应倡导社区邻里之间、扶助对象之间、以及扶助对象家属之间的互相关爱,并帮助老年人、残障人、慢性病患者建立互助网络。

社区行动的方法可以包括:

- 慢性病患者互助、患者家庭互助小组;
- 低龄健康老年人帮助高龄、患病老年人;
- 患者互助小组、患者家庭互助小组;
- 患者交流会、家庭交流会等。

6.5 需考虑的事项

为有效地推进社区照料服务,社区扶助服务组织应做到能够充分调动和运用本社区人际网络和潜在资源提供服务。

工作方法应注意:

- 充分了解本社区需要受扶助群体的需求和期望;
- 制定有针对性的社区照料方案;
- 社区照料服务的规范化;
- 社区资源的合理利用;
- 服务信息的传播;
- 低偿或无偿服务的项目;
- 心理调适、健康教育和咨询;
- 志愿者的培训等。

7 再就业援助

7.1 基本要求

社区扶助服务组织应帮助那些由于各种原因,没有经济来源,无法适应市场就业要求的人员,制定可行性创业计划,扶持失业人员自主创业,并通过教育和培训帮助他们再就业。

社区扶助服务组织还可以利用社区基金项目,支持残疾人或失业人员进行创业。

7.2 再就业援助工作

社区扶助服务组织应组建社区再就业服务中心,通过以下途径实施再就业服务:

在基本建设方面应:

- 组建再就业服务中心或者类似机构;
- 掌握本社区失业人员的信息。

在就业促进方面应:

- 拓宽再就业渠道;
- 落实优惠政策;
- 加强调查研究。

在技能培训方面应：

- 组织就业培训,指导和帮助他们自主创业;
- 进行就业教育,培养健康的就业心态等。

在管理方面应：

- 建立再就业管理制度;
- 对就业实施跟踪服务记录。

7.2.1 再就业援助的方法

再就业援助应挖掘社区就业资源,提供社区再就业岗位以及再就业工作的服务,着重帮助家境困难的无业人员及无业残障人实现再就业。具体途径包括以下方面：

- 中介、信息服务;
- 就业安置服务;
- 创业支持服务等。

8 扶贫服务

8.1 基本要求

社区扶助服务组织应针对那些由于各种原因经济处于贫困的人员和家庭,制定服务计划,解决他们日常生活中的困难,帮助他们尽早摆脱贫困。

8.2 扶贫服务的方法

社区扶助服务组织应掌握社区内贫困人群的基本状况,利用社区资源向贫困人员提供各种形式的帮助。社区扶助服务组织向贫困人群提供的服务方式有：

- 最低生活保障服务;
- 筹集社会资金、动员社会力量扶贫;
- 法律援助服务;
- 生活服务和指导;
- 创造劳动就业机会脱贫服务等。

9 培训

9.1 基本要求

社区扶助服务组织应制定提高社区工作者、志愿者、居民工作技能的培训计划。对专门从事扶助服务的工作人员应建立持证上岗制度。

培训计划应包括：

- 培训目标;
- 培训方案和方法;
- 培训所需要的资源等。

在制定培训计划中应注重：

- 考虑受助者的需求和期望;
- 选择专业的培训教师;
- 选择适当的培训教材;
- 安排模拟练习等。

9.2 工作者培训

社区扶助服务组织应根据向受扶助者提供的服务内容与要求,制定培训计划,使服务人员掌握服务的技术与方法,从而提高服务质量。

培训内容应突出：

- 基本要求；
- 基本知识；
- 基本技能；
- 相关法律法规。

9.3 志愿者培训

从事扶助服务的志愿者应当接受各有关专业和技能方面的培训。

培训内容应包括：

- 专业知识和技能；
- 与受助者的沟通技巧；
- 保护和处理受虐待的老年人问题的方式、方法；
- 心理慰藉的方法；
- 募捐技能等。

9.4 受助者培训

社区扶助服务组织应针对受扶助者适应社会需要制定培训计划，在社区工作者和志愿者的指导下，帮助他们适应社会生活，学习技术专长，为就业提供机会和条件。

培训的内容应突出：

- 社会交往能力；
- 心理健康；
- 独立生活训练指导；
- 对智力残疾儿童进行生活自理和认知能力与语言交流训练；
- 对成年智力残疾人进行简单劳动技能和社会适应能力的训练等；

9.5 家庭照料培训

社区扶助服务组织应建立针对家庭成员在家庭内照料老年人、残障人的能力培训，以增强家庭内部照料老年人、残障人的能力。

培训内容应包括：

- 家庭照料的方法；
- 预防性保健；
- 康复辅具的使用方法；
- 护理知识和护理示范的指导；
- 代际间的情感交流和互动；
- 老年人的心理调适；
- 突发紧急情况的处理；
- 临终关怀的知识和护理等。

10 服务提供的评价

社区扶助服务组织应建立全面评价扶助服务的工作制度。在评价服务质量中应有受扶助对象参与，还可以通过设立服务工作意见箱、召开座谈会、开展最满意工作人员评选活动等方式进行评价工作。

评价的主要内容包括：

- 社区扶助服务工作制度的建立与执行；
- 服务设施的发展与完善；
- 服务设施的利用程度；
- 居民和受助人的感受；
- 受助人家庭的感受等；

——培训计划的建立与实施；

扶助服务工作的成效：

——社区扶助服务组织和个人的参与程度；

——社区扶助服务的受益程度；

——扶助服务需求的满足程度；

——扶助服务项目的满意程度等。

参 考 文 献

- [1] GB/T 19001—2000 质量管理体系 要求
 - [2] GB/T 19203—2003 质量管理体系文件指南
 - [3] GB/T 19580—2004 卓越绩效评价准则
 - [4] GB/T 15624—2003 服务标准化工作指南 第1部分 总则
 - [5] 国际标准化组织消费者政策委员会制定的“服务标准化工作指南”
 - [6] 2002年联合国“马德里国际老龄行动计划”
-

中 华 人 民 共 和 国
国 家 标 准
社 区 服 务 指 南
第 7 部 分：社 区 扶 助 服 务
GB/T 20647.7—2006

*

中国标准出版社出版发行
北京复兴门外三里河北街16号
邮政编码：100045

网址 www.spc.net.cn

电话：68523946 68517548

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷
各地新华书店经销

*

开本 880×1230 1/16 印张 1 字数 20 千字
2007年6月第一版 2007年6月第一次印刷

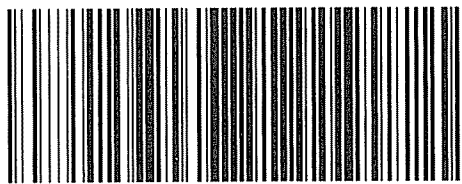
*

书号：155066·1-29599 定价 16.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换

版权专有 侵权必究

举报电话：(010)68533533



GB/T 20647.7—2006