

T/GDWJ²⁰²⁶

团 体 标 准

T/GDWJ XXXX—2026

优抚对象短期疗养社会工作服务规范

Specification for social work service of entitled groups
short-term convalescence

(征求意见稿)

2026年6月22日

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

广东省卫生经济学会 发布

目 次

目录

| | |
|---------------------|-----|
| 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 服务对象为本原则 | 1 |
| 4.2 尊崇尊重原则 | 2 |
| 4.3 接纳原则 | 2 |
| 4.4 非评判原则 | 2 |
| 4.5 个别化原则 | 2 |
| 4.6 跨专业团队合作原则 | 2 |
| 4.7 保密原则 | 2 |
| 5 服务内容 | 2 |
| 5.1 心理关怀 | 2 |
| 5.2 政策宣传 | 2 |
| 5.3 怀缅服务 | 2 |
| 5.4 红色教育服务 | 3 |
| 5.5 志愿服务 | 3 |
| 5.6 多方协调沟通 | 3 |
| 5.7 健康管理 | 3 |
| 5.8 日常探访 | 3 |
| 5.9 跟踪随访 | 4 |
| 6 服务方式与方法 | 4 |
| 6.1 个案工作 | 4 |
| 6.2 小组工作 | 4 |
| 6.3 叙事疗法 | 4 |
| 6.4 艺术疗法 | 4 |
| 6.5 创伤后应激障碍干预 | 4 |
| 6.6 危机干预 | 4 |
| 7 服务流程 | 4 |
| 7.1 入住迎新 | 4 |
| 7.2 需求评估 | 5 |
| 7.3 制定计划 | 5 |
| 7.4 服务介入 | 5 |
| 7.5 离院欢送 | 5 |
| 7.6 服务评估 | 5 |
| 8 服务保障 | 5 |

| | |
|------------------|---|
| 8.1 档案管理 | 5 |
| 8.2 人员要求 | 5 |
| 8.3 服务场所要求 | 6 |
| 9 服务质量管理 | 6 |
| 9.1 服务评价 | 6 |
| 9.2 服务改进 | 6 |
| 9.3 督导 | 6 |
| 9.4 风险管理 | 6 |
| 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。

本文件由广东省卫生经济学会提出。

本文件由广东省卫生经济学会归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

优抚对象短期疗养社会工作服务规范

1 范围

本文件规定了优抚对象短期疗养社会工作服务的术语和定义、服务原则、服务内容、服务方式与方法、服务流程、服务保障、服务质量管理等内容。

本文件适用于各类优抚对象疗养服务机构提供的短期疗养社会工作服务。

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。

GB/T 17242—1998 投诉处理指南
MZ/T 094 社会工作方法 个案工作
MZ/T 095 社会工作方法 小组工作
MZ/T166—2021 社会工作督导指南
DB44/T 2625—2025 荣军短期疗养服务规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

优抚对象 entitled groups

抚恤优待对象的简称。包括：军人；服现役和退出现役的残疾军人；烈士遗属、因公牺牲军人遗属、病故军人遗属；军人家属；退役军人。

3.2

短期疗养服务 short-term convalescence service

服务机构为符合条件的优抚对象提供15日以内的入住休养、健康体检、保健讲座、康乐活动、参观交流、政策宣传等项目，从思想、身体和心灵三方面提供全方位的疗养服务。

3.3

短期疗养社会工作服务 social work service in short-term convalescence

由社会工作者基于社会工作专业伦理与价值观，运用社会工作理论与方法，协助优抚对象得到思想、身体和心灵三方面的照护和人文关怀，并在服务机构和社会层面提供协作、支持、管理和倡导等的专业社会工作服务。

4 服务原则

4.1 服务对象为本原则

应以优抚对象为中心，从优抚对象身心发展特点和利益出发提供专业服务，最大限度保障优抚对象

的利益。

4.2 尊崇尊重原则

应维护优抚对象的人格与尊严，尊重其文化背景、价值观念与自主选择。

4.3 接纳原则

应了解和理解优抚对象的想法、感受与行为，以开放和包容的态度提供服务，不应因优抚对象的年龄、性别、民族、宗教、态度、行为、生理及心理状况等产生歧视或拒绝服务。

4.4 非评判原则

应与优抚对象讨论其想法、感受与行为，而不随意评价、指责和批判优抚对象。

4.5 个别化原则

应尊重优抚对象的差异性，重视其独特性，了解优抚对象个性化的需要，针对性地开展服务。

4.6 跨专业团队合作原则

社会工作者与医生、护士、康复师、心理治疗师、营养师等专业人员开展跨专业合作，满足优抚对象的多元化需求。

4.7 保密原则

应严格保守优抚对象个人相关信息，除法律规定或为防范重大伤害风险的特殊情况外，不得对外泄露；未经许可，严禁透露优抚对象各类隐私信息。确因工作需要对外提供相关信息时，应提前告知优抚对象，并联合相关单位做好信息管控与安全防护。

5 服务内容

5.1 心理关怀

心理关怀包括但不限于：

- a) 举办心理知识讲座，为优抚对象普及心理健康知识；
- b) 识别优抚对象的认知和情绪问题，为有需要的优抚对象提供情绪疏导，帮助优抚对象摆脱心理问题困扰。服务过程中发现优抚对象有心理干预需求或可能有精神障碍等问题时，依法依规引导或转介到相应科室和医疗卫生机构进行专业干预；
- c) 帮助优抚对象适应角色转变，重新界定生活价值，认识人生意义，激发生活的信心和希望。

5.2 政策宣传

政策宣传包括但不限于：

- a) 开展主题讲座，宣传解读相关政府部门颁布的优抚政策；
- b) 丰富政策宣传渠道，采用多样化形式广泛宣传相关政府部门颁布的优抚政策资讯；
- c) 应为有需要的优抚对象提供针对性政策咨询服务。

5.3 怀缅服务

怀缅服务包括但不限于：

- a) 对乐于分享的优抚对象进行故事收录，并采取怀缅式的访谈，引导其从回顾中激发出正能量；
- b) 开展怀缅小组活动，通过回顾参军经历增强优抚对象荣誉感，提高其生活信心；
- c) 开展友谊比赛、军装留影、红色电影观影等军事色彩活动，帮助优抚对象回顾部队生活；
- d) 应在清明节、建党节、建军节、烈士纪念日、中秋节、国庆节等有纪念意义的节日开展纪念性活动，融入军旅文化、红色文化元素，增强优抚对象的身份联结和情感共鸣。

5.4 红色教育服务

红色教育服务包括但不限于：

- a) 组织优抚对象开展党员学习、时事政治理论学习等活动，加强优抚对象的思想政治工作，引导他们继续发扬人民军队优良传统，永葆政治本色；
- b) 结合本地红色资源，组织优抚对象前往红色教育基地参观学习、接受红色思想熏陶。

5.5 志愿服务

志愿服务包括但不限于：

- a) 内部培养：宜组织优抚对象参与各项志愿服务，培育荣军志愿者队伍，为他们提供价值展示的平台；
- b) 外部链接：宜拓展服务支持网络，链接并规范院外志愿者队伍，促进志愿服务优质高效送达优抚对象。

5.6 多方协调沟通

社会工作者宜协助优抚对象与相关方进行有效沟通，包括但不限于：

- a) 协助医护人员了解优抚对象心理、社会层面的问题及需求，以促成更妥善的医疗决策，提升医疗效果；
- b) 协助优抚对象做好与医护人员的日常互动与沟通，增强优抚对象对诊疗方案的理解，提高诊疗效率；
- c) 构建医患双向沟通桥梁，及时回应双方诉求，预防并妥善化解沟通矛盾，构建和谐互信的医患关系。
- d) 协助优抚对象与家属进行沟通，传递疗养信息、协调家庭支持；
- e) 协助优抚对象与退役军人事务部门进行沟通，做好离院衔接和持续关怀。

5.7 健康管理

社会工作者宜协助优抚对象完善健康管理方案，主要内容包括但不限于：

- a) 协助收集和整理优抚对象的健康信息，完善健康管理档案；
- b) 协助优抚对象理解并配合医疗、康复、护理等专业团队指定的健康计划；
- c) 协助优抚对象在短期疗养期间形成健康生活方式，如合理膳食、适度运动、规律作息等。

5.8 日常探访

日常探访包括但不限于：

- a) 与优抚对象建立良好的专业关系；
- b) 在全面了解并回应优抚对象服务需求的基础上，可重点关注优抚对象的心理、思想动态，如有特殊情况早发现早介入；
- c) 提供资讯，包括但不限于活动安排、医疗服务资讯、服务机构硬件设施介绍、周边环境介绍等信息。

5.9 跟踪随访

5.9.1 建立优抚对象常态化联系机制，保持定期联系。

5.9.2 每年应根据优抚对象的家庭状况、服务需求、社会贡献及风险等级等因素进行综合评估，筛选确定当年重点随访对象清单。随访内容包括但不限于：

- a) 电话回访。了解优抚对象的健康情况，提供必要的情绪疏导与心理支持；
- b) 微信、短信节日问候。在清明节、建党节、建军节、烈士纪念日、中秋节、国庆节活动等具有纪念意义的节日进行节日问候；
- c) 服务机构服务满意度调查。开展服务机构服务满意度调查，征求优抚对象的意见及建议。

6 服务方式与方法

6.1 个案工作

运用个案工作方法提供一对一专业服务，个案工作方法宜按照 MZ/T 094 规定执行。

6.2 小组工作

运用小组工作方法开展活动，小组工作方法宜按照 MZ/T 095 规定执行。

6.3 叙事疗法

通过引导优抚对象述说个人军旅经历或生活经历，找寻生命中已经被遗忘但具有正面作用的军旅故事或生命故事，鼓励其建立积极的自我认同，重构生命叙事，促使其找到生活的动力及自信，增强自我效能。

6.4 艺术疗法

以音乐、绘画、书法、舞蹈、影视欣赏、手工制作等艺术形式，与优抚对象建立非语言的沟通桥梁，协助其表达情感，舒缓情绪，丰富疗养生活，增强生活信心。

6.5 创伤后应激障碍干预

对于确诊创伤后应激障碍（PTSD）的优抚对象，帮助其识别和改变与创伤相关的负面思维，学习放松技巧以减轻焦虑，以及在临床医师和专业督导等具备相关资质人员的帮助下，通过认知行为疗法、系统脱敏疗法、暴露疗法等帮助优抚对象逐步面对和处理创伤记忆。

6.6 危机干预

采取紧急应对的方法，挖掘并运用现有的优势、资源和应对机制帮助优抚对象面对突发挑战、压力或危险事件等危机，使其症状得到立刻缓解，帮助其返回到平衡稳定状态或达到更高的功能水平。

7 服务流程

7.1 入住迎新

7.1.1 应迎接优抚对象入住房间；

7.1.2 宜在优抚对象入住的 2 日内举办欢迎会，协助他们了解疗养安排，熟悉服务机构环境和配套设施。

7.2 需求评估

7.2.1 宜在优抚对象入住 24 小时内，完成首次需求评估。评估应涵盖优抚对象的个人基本信息、军旅史及服务需求等信息，综合运用访谈、观察及量表工具，并建立疗养档案。

7.2.2 在需求评估过程中应完成下列工作，包括但不限于：

- a) 进行跨专业、综合性评估，包括优抚对象的身体、心理状况及思想等方面问题及服务需求评估；
- b) 根据问题解决难易和紧急程度，明确评估问题解决的优先次序。

7.3 制定计划

根据需求评估结果制定服务计划，按照 DB44/T 2625-2025 执行。

7.4 服务介入

根据服务计划，提供针对性、全方位的服务，完成包括但不限于下列内容：

- a) 帮助优抚对象熟悉疗养环境，适应疗养生活；
- b) 整合运用各种服务资源，为优抚对象提供医疗服务、康复训练、健康教育、精神慰藉、文体康乐、思想政治教育等方面的服务。

7.5 离院欢送

7.5.1 宜举行欢送会，并协助优抚对象了解离院相关安排。

7.5.2 汇总优抚对象疗养情况、后续建议等信息，经优抚对象同意后，与当地退役军人事务局对接，确保服务信息的连续性，形成服务闭环。

7.6 服务评估

建立科学、系统的社会工作服务评价体系，通过多个维度评估评估服务成效，包括但不限于：

- a) 对服务过程进行评估。做好每项服务的文书记录，包括但不限于服务内容与标准的符合度、活动环节的进度控制、服务执行质量、优抚对象的即时反馈、工作人员的表现、跨专业团队配合情况、对服务的反思总结等；
- b) 对服务成效进行评估。服务结束时宜采用标准化量表、满意度问卷等合适的工具和方法对优抚对象身心状态改善、既定目标达成情况、优抚对象满意度等方面进行综合评估，评估结果应用于服务优化与改进。

8 服务保障

8.1 档案管理

8.1.1 建立服务档案管理制度，包括档案的归档范围及要求、档案移交、档案储存及保管、档案借阅、档案销毁、档案保密等内容。

8.1.2 档案应分类建档，内容包括优抚对象军旅信息、服务计划、过程记录、评估报告及关键文书记录等内容。

8.1.3 应指定专人负责管理，纸质与电子档案应安全分类存放并定期备份，严格执行保密与权限控制措施。

8.2 人员要求

8.2.1 社会工作者宜持有国家颁发的社会工作者职业水平证书或具备国家承认的社会工作专业专科及以上学历。

8.2.2 社会工作者在开展具体工作中，应注意以下要点：

- a) 树立正确的社会工作价值观和爱岗敬业的奉献精神；
- b) 掌握与优抚对象有关的法律法规及政策，具备开展优抚对象短期疗养社会工作服务所需的基本知识；
- c) 接受社会工作专业继续教育，不断提高职业素质和专业服务能力；
- d) 推动多学科和跨专业合作，与其他专业技术人员相互尊重、共享信息并有效沟通。

8.3 服务场所要求

8.3.1 基本要求

服务场所和设施设备配置宜按照 DB44/T 2625-2025 执行。

8.3.2 咨询室

服务机构应配备供优抚对象进行咨询会谈的独立空间，布置温馨、舒适、安全，保障会谈的顺利开展与优抚对象的隐私安全。

8.3.3 康乐活动室

服务机构应设置符合服务开展及优抚对象兴趣爱好的各类康乐活动室，如茶艺室、书画室、阅览室、乒乓球室、音乐舒缓室等，并根据不同功能定位配置相应设施设备。

8.3.4 办公设备

服务机构应配备服务信息化系统和档案储存设备及场所，包括电脑、监控设施、档案柜等。

9 服务质量管理

9.1 服务评价

9.1.1 服务机构接受监督。服务机构应主动接受管理及指导单位、社会公众的监督，在服务场所明显位置公示服务指南，对外公布监督、投诉电话，依据 GB/T 17242 的要求处理投诉事件。

9.1.2 优抚对象评价。应建立包括优抚对象满意度调查等评价机制，定期对服务进行评价。

9.1.3 服务机构自评。应成立服务质量评价小组，定期对自身提供的服务进行自我评价。

9.2 服务改进

服务机构应根据优抚对象评价结果、上级部门考核评价结果和自评结果，持续开展服务质量改进工作。

9.3 督导

宜建立社会工作督导制度，社会工作者定期接受督导，提高专业能力和服务品质。社会工作督导宜按照 MZ/T 166 规定执行。

9.4 风险管理

应进行风险管理，包括但不限于：

- a) 建立社会工作服务风险管理制度，包括人身安全、健康、服务及舆情等风险的动态识别、评估与预防控制体系等内容；

- b) 制定各类突发事件应急预案，包括人员培训、制度建设与流程完善，每年至少开展 1 次应急演练；
- c) 所有风险事件须完整记录、及时报告、分析原因并归档，其分析结果应用于服务流程与标准的持续改进。

参 考 文 献

- [1] 军人抚恤优待条例. 中华人民共和国国务院、中华人民共和国中央军事委员会令第788号. 2024年8月5日
- [2] 广东省退役军人事务厅关于优抚对象短期疗养管理办法（试行）. 粤退役军人规〔2023〕3号. 2023年6月26日
- [3] GB/T 29355-2012 优抚医院服务规范
- [4] DB51/T 2955—2022 光荣院供养服务规范
- [5] DB51/T 2956-2022 重度残疾军人集中供养服务规范
- [6] DB44/T1518—2015 社区居家养老服务规范
- [7] DB44/T—2016 养老机构社会工作服务规范
- [8] DB41/T 2928—2025 优抚医院社会工作服务指南
- [9] DB44/T 2625—2025 荣军短期疗养服务规范
- [10] DB4403/T 214—2021 医务社会工作服务指南
- [11] 社会工作概论, 高等教育出版社, 中国社会工作教育协会组编
-