233网校 www.233.com
233 网校（www.233.com）是国内知名的综合性考试资讯门户网站，14 年在线教育品牌。为考生提供视频课程、考试资讯、免费题库等考试培训服务。

第二章
第三节计划

考点一：服务计划的构成

一份完整的服务计划包括 6 大部分：

(1)目的和目标。

(2)关注的问题与对象。

(3)多层次介入策略。

(4)计划一起协同工作的合作者。

(5)社会工作者与服务对象各自的角色。

(6)计划具体的行动、工作程序及工作时间表。

考点二：制订服务计划的原则

(1)有服务对象的参与。

(2)尊重服务对象的意愿。

(3)要尽可能详细和具体。

(4)与工作的总目的、宗旨相符合。

(5)能够总结与度量，为评估打好基础。

考点三：制订服务计划的方法

1．设定目的和目标

(1)制定社会工作介入的目的。

(2)设定工作目标。设定工作目标的步骤有：确定服务对象的需要和问题；向服务对象解释设定目标的目的；共同选择适当的目标；与服务对象讨论目标的可行性和可能的利弊；确定目标并决定目标的先后次序。

2．构建行动计划

构建行动计划的过程实际上就是选择介入方法和介入系统的过程，是发展有效行动方案、明确任务和责任的过程，也是决策行动的过程。

(1)选择介入系统。社会工作的介入系统可以分为直接介入系统和间接介人系统两类。

(2)选择行动内容。行动可分为如下类型：①危机介入；②资源整合；③经济援助；④安置服务；⑤专业咨询。

3．签订服务协议

(1)服务协议的含义。服务协议是社会工作者与服务对象经过讨论协商所达成的满足服务对象需要和解决他们问题的工作方案，是双方对解决问题的承诺。是社会工作者与服务对象之间的合作计划。体现了双方的伙伴关系。

(2)签订协议的目的。签订协议的目的在于使社会工作者和服务对象双方明确各自的任务和角色，保证计划的执行和实现。

(3)服务协议的内容。①计划的目的与目标；②双方各自的角色与任务；③为达目的与目标所采取的步骤、方法与技巧；④期望达到的结果，以及进行总结、测量和评估的方法。

(4)社会工作服务协议的特点与制定原则。社会工作服务协议一个最大的特点是要具有可操作性。它的制定原则包括：①明确性；②得到社会工作者和服务对象的认可；③具有弹性；④具有实用性。

考点四：服务协议的形式

扫码下载 233 网校题库
一刷就过，千万人掌上题库！

社会工作的协议可以是书面协议，也可以是口头协议。书面协议要列明各项工作目标及双方的义务和责任，这样的协议对于改变过程是有积极帮助的。因此。一般来说最好是能够订立书面协议，使其起到督促双方的作用。

考点五：服务协议的签订过程及技巧

1．签订服务协议的过程

社会工作者要知道，社会工作协议是与服务对象在从接案到共同讨论问题、构建行动计划的过程中逐步协商产生的，因此协议的过程从接案时就已经开始了。随着助人过程的发展，协议的内容越来越具体，直到形成具体、可操作的协议。

(1)会谈协议。

(2)界定服务对象的问题。

(3)协议介入目的和目标。

(4)协议介入策略和行动。

2．签订服务协议的技巧

(1)认定服务对象对问题的看法。

(2)与服务对象分享对问题的看法。

(3)描述为之工作的问题。

(4)确定目的和目标并说明行动的具体策略。

(5)总结和强调协议的主要内容。

配套习题：

赵某是某部队的退伍伤残军人，每当他的伤残部位旧病复发时就会疼痛难忍，可每次都还要坐很长时间的车去医院治疗，每次治疗的花费都很高。而且赵某认为医生对他的态度很差，时常会流露出不耐烦的表情：赵某也问过他的战友，大家都有同感，于是他们决定向社会工作者寻求帮助。

【问题】

请针对这些退伍伤残军人的问题，设计一份服务方案。

参考答案：

1、问题的陈述及分析

这是一次群体服务，社会工作者要充分收集每个个体的相关资料，并对这些资料进行判断和认真分析。主要从以下几个方面考虑他们可能面临的问题：

(1)从身体状况方面进行分析，这些退伍伤残军人的伤势恢复情况如何，在什么情况下会再次复发，并且多久会去一次医院等。

(2)从年龄方面进行分析，这些退伍伤残军人的普遍年龄是多大，在这个年龄段对于医疗的需求是什么等。

(3)从家庭经济状况方面进行分析，这些退伍伤残军人的家庭状况如何，家庭结构怎样，家庭经济能在什么程度上承担这些退伍军人的医疗费用等。

(4)从心理方面进行分析，了解他们对于疾病和医院的看法。

2、方案设计

根据退伍伤残军人的需求，拟订服务方案，包括：

(1)方案目标。为退伍伤残军人提供辅导及援助.协助他们解决就医过程中遇到的困难，提高他们的医疗效果。

扫码下载233网校题库
一刷就过，千万人掌上题库！

(2)方案实施策略
1)协助退伍伤残军人充分利用医疗机构及社区所提供的医疗康复服务。
2)进行心理安慰和辅导，增强他们康复的信念和信心。
3)在政策允许的范围内，为他们争取更多的优惠条件和社区资源。
4)联合医院与医护人员，为他们开设讲座，提供保健指导，帮助他们自身预防旧病的复发。
5)联系社区资源，为他们提供上门诊疗、送医送药服务。
6)必要的时候，可以提供转介服务，安排专人帮助患重病的退伍伤残军人就医。
(3)方案执行。主要包括整合社区资源、提供服务、监督执行进度、处理危机等。
(4)方案评估。包括对方案执行情况及其效果的评估、退伍伤残军人就医情况的改善程度的评估等。

扫码下载 233 网校题库
一刷就过，千万人掌上题库！