|  |  |
| --- | --- |
| ICS | 03.080 |
| CCS | A00 |

|  |
| --- |
| 31 |

上海市地方标准

DB XX/T XXXX—XXXX

禁毒社会工作服务 评价与改进

Social work services for people with substance abuse issues - Evaluation and improvement

（本草案完成时间：2022-08-08）

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

上海市市场监督管理局  发布

目次

[前言 II](#_Toc17089)

[1 范围 1](#_Toc32640)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc24748)

[3 术语和定义 1](#_Toc17246)

[4 总体要求 1](#_Toc25428)

[4.1 一般要求 1](#_Toc23360)

[4.2 评价组织要求 1](#_Toc7234)

[4.3 评价人员要求 1](#_Toc3677)

[5 评价依据 2](#_Toc19032)

[6 评价指标 2](#_Toc2671)

[6.1 服务提供评价 2](#_Toc11592)

[6.2 服务保障评价 3](#_Toc7636)

[7 评价程序 3](#_Toc31131)

[8 评价结果 4](#_Toc29680)

[8.1 指标评价结果 4](#_Toc23075)

[8.2 综合评价结果 4](#_Toc28002)

[8.3 评价结果运用 4](#_Toc20943)

[9 改进工作 4](#_Toc15104)

[9.1 制定改进计划 4](#_Toc10543)

[9.2 落实改进措施 4](#_Toc22985)

[9.3 检查改进效果 4](#_Toc11579)

[9.4 改进结果处理 5](#_Toc16154)

[附录A （规范性） 6](#_Toc28941)

[参考文献 8](#_Toc16372)

1. 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。

本文件由上海市禁毒委员会办公室提出、组织实施并归口。

本文件起草单位：上海市禁毒委员会办公室、上海市民政局、上海市自强社会服务总社、上海中致社区服务社。

本文件主要起草人：

禁毒社会工作服务 评价与改进

* 1. 范围

本文件规定了禁毒社会工作服务中，评价与改进工作的总体要求、评价依据、评价指标、评价程序、评价结果和改进工作。

本文件适用于禁毒社会工作服务的评价和改进工作。

* 1. 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。

DB31/T 1261-2020 禁毒社会工作服务指南

* 1. 术语和定义

DB31/T 1261-2020界定的术语和定义适用于本文件。

* 1. 总体要求
     1. 一般要求

公正性：评价独立、客观、公平。

科学性：制定科学有效的评价方案。

时效性：定期组织开展禁毒社会工作服务评价。

* + 1. 评价组织要求

评价组织一般为购买方，评价组织工作应满足以下要求：

1. 确定评价方式和评价执行团队；
2. 制定评价经费明细，落实评价经费保障；
3. 统筹评价相关事宜。
   * 1. 评价人员要求

负责评价的人员，应满足以下要求：

1. 不少于5人的单数组成；
2. 取得中、高级社会工作师职业水平证书满两年，或受过硕士研究生及以上社会工作专业教育，且近5年内，具有3年以上相关社会工作实务经验的人员不低于30%；
3. 不少于1名熟悉非营利机构会计制度、具有中级及以上专业技术职务的财会人员。
   1. 评价依据

应根据DB31/T 1261-2020给出的服务内容进行评价。

* 1. 评价指标
     1. 服务提供评价
        1. 通用指标

1. 专业性：服务原则、服务内容、服务方法符合DB31/T 1261-2020 相关要求。
2. 规范性：服务流程、信息管理符合DB31/T 1261-2020 的相关要求；
3. 成效性：服务是否达成应有的效果，社会影响力是否有所提升。
   * + 1. 戒毒康复服务

戒毒康复服务成效评价指标应包括：

1. 需求评估：开展心理社会需求评估，评估内容包括但不限于心理状态、行为趋向、生活状况、社会关系等，评估结果能真实客观呈现戒毒康复人员的需求；
2. 戒断效果：戒毒康复人员对毒品的渴求减低，戒毒信心提升，戒断时间延长；
3. 环境改善：开展了协助戒毒康复人员调适其与社区及社会的关系的服务，营造了有利于戒毒康复的社会环境；
4. 社会功能修复：戒毒康复人员社会交往能力提升，社会适应能力增强；
   * + 1. 帮扶救助服务

帮扶救助服务成效评价指标应包括：

1. 满足需求：回应戒毒康复人员生计与发展的基本需求；
2. 链接资源：帮助戒毒康复人员链接生活、就学、就业、就医等方面的社会资源；
3. 社会融入：协助改善戒毒康复人员社会支持网络，社会融入能力有明显提升；
   * + 1. 禁毒宣传教育

禁毒宣传教育成效评价指标应包括：

1. 政策宣传：有效动员戒毒康复人员参与学习，获得禁毒相关的法规和政策知识；
2. 理念宣传：开展倡导禁毒社会工作理念的活动，减少社会歧视与排斥的发生几率；
3. 知识宣传：参与毒品预防知识教育活动，协助提高社区居民自觉抵制毒品的能力，提升戒毒康复人员对艾滋病防治等健康知识的知晓率，提升宣传对象健康意识。
   * + 1. 禁毒管理服务

禁毒管理服务成效评价指标应包括：

1. 排查摸底：参与戒毒康复人员排查摸底，依法依规采集工作信息，建档率100%，排摸信息上报准确率100%；
2. 协同工作：参与分类评估、出所衔接、签订与履行社区戒毒社区康复协议、及时报告违法违规行为等工作，有效协同率95%以上；
   * 1. 服务保障评价
        1. 机构与人员
3. 社会信誉：具有良好的社会信誉，依法缴纳税收和社会保险，并符合登记管理部门依法认定的其他条件；
4. 物资配置：使用的场地、设备、服务设施及相关物资，能够满足禁毒社会工作服务提供；
5. 人员配备：每30名戒毒康复人员至少配备1名全职禁毒社会工作者；
6. 人员资质：获得社会工作者职业水平证书，或具备社会工作专业大学专科及以上学历；
7. 培训教育：建立健全上岗培训制度，对新招用的禁毒社会工作者开展禁毒工作、社会工作、岗位职责等方面知识培训；鼓励和支持禁毒社会工作者参加社会工作学历学位教育，将继续教育情况纳入禁毒社会工作者考核范围；
8. 管理督导：建立健全管理制度、督导机制；根据服务购买方标的，制定总体工作计划、阶段性工作安排、服务进度管理等制度，并合理安排工作进度；
9. 资金使用：资金使用符合预算执行方案和财务管理制度。
   * + 1. 信息管理

信息管理评价指标应包括：

1. 信息收集：建立相应的信息收集渠道，准确收集与服务相关的信息，包括但不限于是否制定并执行完善的社会工作专业服务规范和程序、服务对象权益保障制度；全面、原始、真实保存服务档案；
2. 信息处理：加强对信息的研究分析和综合利用，结合对照实际情况，提出改进措施和建议；
3. 信息反馈：建立信息反馈机制，对禁毒社会工作服务过程中的重要事件及其结果进行记录，并予以保存；
4. 信息安全：采取有效措施开展数据信息安全管理。
   * + 1. 质量控制评价

质量控制评价指标应包括：

1. 机制落实：建立外部监督和内部监督相结合的服务质量监督与评估机制；
2. 风险应急：对服务实施过程中存在的风险进行预估，并制定应急预案；
3. 信息公开：在服务对象保密原则前提下对社会工作服务情况进行适度信息公开，确保服务对象知情权；
4. 服务改进：根据服务质量评估情况完善制度，改进服务。
   1. 评价程序

应按以下程序开展评价工作：

1. 制定评价计划和方案，包括：评价目的、评价依据、评价方法、评价内容和要求、任务分工、时间、地点等；
2. 确定评价方法，包括：过程验证、观察、提问查看记录和报告等；
3. 按照附录A评分表开展评价工作；
4. 分析评价结果，编写评价报告。评价报告内容包括：评价的时间、地点、参加人员、评价的目的、范围、评价的简要过程、存在问题及改进建议、评价结论等。
   1. 评价结果
      1. 指标评价结果

各项指标的评价结果划分为五级：

1. 优：不低于90分；
2. 良：不低于80分；
3. 一般：不低于70分；
4. 合格：不低于60分；
5. 不合格：不足60分。

评分表如附录A所示。

* + 1. 综合评价结果

按照本文件8.1的方法对综合评价结果等级进行划分。

应运用加权计分法分别计算“服务提供评价”和“服务保障评价”得分，并将两部分的得分相加，得到最终结果。

服务提供评价权重占比80%，服务保障评价权重占比20%。

* + 1. 评价结果运用

评价人员应根据评价工作，出具评价报告。评价报告至少应包括：

1. 禁毒社会工作开展情况；
2. 评估工作开展情况；
3. 评价结论与结果；
4. 其它需要写入报告的内容。

主管部门应向社会公示评价结果。

评价结果应作为主管部门对禁毒社会工作机构年度考核的重要依据。

评价结果应作为禁毒社会工作机构开展持续改进工作的参考依据。

* 1. 改进工作
     1. 制定改进计划

根据评价结果中的不合格项，分析产生原因，制定改进计划，明确改进目标、措施、时限、负责人等。

* + 1. 落实改进措施

执行改进计划，跟踪改进工作，记录改进过程并归档。

* + 1. 检查改进效果

对照改进目标，检验改进工作效果，分析改进工作的合规性和有效性。

* + 1. 改进结果处理

主管部门按照本文件8.1和附录A的要求对禁毒社会工作机构的改进工作进行评价。

评价的成绩为良及以上，且改进后取得成绩为优的，应进行奖励。

改进后成绩为一般及以下的，应进行惩戒。

查找服务工作和改进工作不足之处，分析原因，持续改进。

1. （规范性）
   1. 评分表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 评分要求 | 满分 | 得分 |
| 1.服务提供评价（80分） | 1.1 专业性（25分） | 1.1.1 服务原则的遵循 | 有证据证明服务过程遵循了科学、人本、预防的原则。 | 10 |  |
| 1.1.2 服务内容的实施 | 是否符合DB31/T 1261-2020描述的业务范围。 | 5 |  |
| 1.1.3 服务方法的选用 | 是否根据戒毒康复人员的问题及需求，选用了恰当的工作方法。 | 10 |  |
| 1.2 规范性（15分） | 1.2.1 服务流程 | 是否包含需求发现、服务承接、服务实施、服务评估等环节，符合DB31/T 1261-2020相关要求 | 7 |  |
| 1.2.2 信息管理 | 包括信息采集、服务记录及信息安全管理等，应符合DB31/T 1261-2020相关要求 | 8 |  |
| 1.3 成效性（40分） | 1.3.1 戒毒康复服务 | 有证据证明戒毒康复服务能真实客观呈现戒毒康复人员的需求，在戒断效果、社会功能修复、环境改善等方面取得了积极的成效。 | 10 |  |
| 1.3.2 帮扶救助服务 | 有证据证明帮扶救助服务在满足需求、链接资源、社会融入等方面，发挥了积极的作用 | 8 |  |
| 1.3.2 禁毒宣传教育 | 禁毒宣传教育是否涵盖了政策宣传、理念宣传、知识宣传等内容，并有证据表明禁毒宣传教育实施有效。 | 8 |  |
| 1.3.3 禁毒管理服务 | 参与协同开展禁毒管理服务，是否达到了既定的目标。 | 8 |  |
| 1.3.4 服务满意率 | 戒毒康复人员或其家属对服务的满意率达85%以上。 | 2 |  |
| 社区相关部门对服务的满意率达90%以上 | 2 |  |
| 购买方对服务的满意率达95%以上 | 2 |  |
| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 评分要求 | 满分 | 得分 |
| 2.服务保障评价（20分） | 2.1 机构与人员（12分） | 2.1.1 机构管理 | 机构拥有良好的社会信誉，纳税记录、社保记录健全；建立健全管理制度、制定完整的工作计划与进度安排，并按计划开展工作。 | 2 |  |
| 2.1.2 资金使用 | 制定财务管理制度和预算执行方案，并按制度和预算方案使用资金。 | 3 |  |
| 2.1.2 物资配置 | 场地、设施、设备、物资等，满足禁毒社会工作服务需求。 | 2 |  |
| 2.1.3 人员配备 | 每30名戒毒康复人员至少配备1名全职禁毒社会工作者；社会工作者应持有职业水平证书，或具备社会工作专业大学专科及以上学历。 | 3 |  |
| 2.1.4 督导与培训 | 建立专业的督导机制，开展岗位培训工作和继续教育工作，并有工作记录等材料。 | 2 |  |
| 2.2 质量控制  （8分） | 2.3.1 机制落实 | 建立服务质量监督与评估机制，具有服务过程和服务结果的质量控制工作记录。 | 2 |  |
| 2.3.3 风险应急 | 对服务中可能存在的风险进行预估，并制定应急预案。 | 2 |  |
| 2.3.4 信息公开 | 遵循服务对象保密原则的基础上，对工作情况进行信息公开。 | 2 |  |
| 2.3.5 服务改进 | 有持续改进机制，并开展持续改进工作。 | 2 |  |
| 总分： | | 评分结果说明：   1. 优：不低于90分； 2. 良：不低于80分； 3. 一般：不低于70分； 4. 合格：不低于60分； 5. 不合格：不足60分。 | | 100 |  |

参考文献

[1]禁毒办通〔2017〕2号 《关于加强禁毒社会工作者队伍建设的意见》

[2]国办发〔2013〕96号 《国务院办公厅关于政府向社会力量购买服务的指导意见》

[3]沪财发〔2021〕3号 关于印发《上海市政府购买服务管理办法》的通知

