

# 社区“三社联动”线上抗疫模式 工作导引

(第二版)

指导单位：民政部基层政权建设和社区治理司

民政部慈善事业促进和社会工作司

民政部社会组织管理局

主编单位：中国社会工作联合会

2020年3月

# 前 言

2月23日，习近平总书记在统筹推进新冠肺炎疫情防控和经济社会发展工作部署会议上指出，社区是疫情联防联控、群防群控的关键防线，要推动防控资源和力量下沉，把社区这道防线守严守牢。要发挥社会工作的专业优势，支持广大社工、义工和志愿者开展心理疏导、情绪支持、保障支持等服务。

《社区“三社联动”线上抗疫模式工作导引（第一版）》（以下简称《工作导引》第一版）发布以来，许多地方在工作导引的指导下开展了社区“三社联动”线上抗疫工作，取得了积极成效。《社区“三社联动”线上抗疫模式工作导引（第二版）》（以下简称《工作导引》第二版）继续致力于规范社会工作者服务行为，引导社会工作者紧紧围绕疫情防控大局，在党和政府的统一领导，民政部门的具体指导下，不断强化政治意识、恪守职业道德、严守社会工作伦理、遵守信息发布规则，正确履行专业社会工作服务职责。从基层实践情况来看，随着疫情防控工作的深入开展，如何在线上发动社区居民参与、守严社区防线，并做好相应的居家生活保障、困难人群帮扶工作成为工作重点。同时，疫情带给人们的心理压力和情绪困扰逐渐凸显，心理疏导和情绪支持仍然是需求重点。因此，在《工作导引》第二版中，我们保留了《工作导引》第一版“发挥社会工作服务机构和社会工作者的专业优

势，链接全国范围内的优秀心理服务专家等志愿者，通过线上抗疫平台，为重点对象提供心理疏导、情绪支持、危机干预、资源链接等服务”的内容。在此基础上，重点细化了线上抗疫模式的各级各类微信群建立与运营机制，通过建立并完善三级核心服务群、四类线上防控支持群，发动社区居民参与，建立社区防控互助体系，引导包括社区居民在内的各方力量共同做好居家生活保障、困难人群帮扶等工作。

《工作导引》第二版共分为八个部分：模式概要、工作团队、工作方式、工作原则、工作内容、工作职责、工作模型、工作导图和附件。

作为在抗击疫情的一线实践中生发的工作导引，我们将继续根据基层一线实践情况不断更新完善。

本导引编委会

2020年3月

# CONTENTS// 目录

---

一、模式概要.....	1
二、工作团队.....	2
三、工作方式.....	2
四、工作原则.....	2
五、工作内容.....	3
六、工作职责.....	7
七、工作模型.....	13
八、工作导图.....	14
附件1：群沟通技巧.....	18
附件2：实用工具.....	20

## 一、模式概要

社区“三社联动”线上抗疫模式是指，通过线上微信群等信息化手段，由社会工作服务机构和社会工作者协调统筹，协助社区工作者建立线上抗疫工作平台，完善社区防控互助体系，做好排查监测、宣传教育、居家生活保障、困难群体帮扶工作；同时，发挥社会工作专业优势，链接全国范围内的优秀心理服务专家等志愿者，通过线上抗疫工作平台，“社工+心理+其他志愿者”，联合为社区防控中转介的服务对象、压力较大的社区工作者、受疫情影响的患者和家庭、参与一线抗疫的医务工作者等重点对象提供心理疏导、情绪支持、个案辅导等专业服务，高效引导社会力量共同抗击疫情。

主要工作内容（具体见“工作内容”部分）如下：

**1.搭建线上工作平台。**社会工作服务机构和社会工作者协助社区建立三级线上核心服务群和四类支持群等。

**2.完善社区防控互助体系。**社会工作服务机构和社会工作者通过线上工作平台，发动社区居民参与，弘扬邻里情，倡导邻里帮，协助社区工作者做好居家生活保障、困难群体帮扶等工作，营造亲善友爱、人人尽责的社区氛围。

**3.提供心理疏导、情绪支持等专业服务。**发挥社会工作专业优势，“社工+心理+其他志愿者”，联合为重点对象提供心理疏导、情绪支持、危机干预、健康咨询、资源链接、个案辅导、个案管理等服务。

## 二、工作团队

社区“三社联动”线上抗疫工作团队主要包括三类：一是社区工作者、居民小组长、楼门栋长、物业服务企业工作人员等；二是社会工作服务机构和社会工作者；三是专业志愿者（心理咨询师、医务人员）和一般志愿者。

## 三、工作方式

- 1.线上服务。微信群聊，一对一私聊；
- 2.电话沟通。直接与服务对象电话交流了解现状及需求。

## 四、工作原则

1.服从统一部署。严格按照当地党委和政府疫情防控工作的整体部署，在当地新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控指挥部统一指挥和统筹协调下，依法、有序、科学参与疫情防控。

2.促进跨专业团队合作。在“三社联动”基础上，促进社区、社会工作、社会组织、医务、心理等不同领域的专业人员通过联合服务形成合力。

3.回应社区迫切需要。以一线社区工作者和重点群体的迫切需要为工作导向，及时回应相关服务，链接相应资源。

4.发挥社会工作专业优势。在跨专业联合服务中的“个案管理”、因疫情陷入困境者的“资源链接和社会支持网络建立”、疫情中丧亲者的劝慰辅导、重点群体的“心理疏导和情绪支持”等方面发挥社会工作专业优势。

5.引导服务对象参与。挖掘社区内部资源、引导服务对象参

与到服务中，建设社区防控互助体系，营造亲善友爱、人人参与的社区氛围，依靠社区内部力量解决居家生活保障、困难群体帮扶等问题。

**6.严格遵守专业伦理。**保护生命，以平等方式对待服务对象，不因服务对象职业、居住地、民族、籍贯、地区和社会地位等因素对其有任何歧视，促进社会正义。引导相关人员严格遵守保密原则、尊重服务对象隐私、遵守信息发布规则。在开展心理咨询服务时，注意熟人规避，做好服务对象的跨群、跨区转介工作。

**7.充分利用信息化手段。**充分运用网络新媒体等信息技术，丰富服务手段，建构互动交往环境，提高社会服务效能。积极探索“互联网+”在社区防控中的深度创新应用。

## **五、工作内容**

### **（一）组建线上服务团队。**

线上服务团队是指，负责统筹协调“三社联动”线上抗疫工作的服务团队，由社会工作服务机构的社会工作者或其他社会组织工作人员组成。对应线上抗疫服务内容，下设四个工作组：

**1.行政工作组。**负责线上抗疫工作计划制定、工作职责划分、工作指令传达、工作安排落实、信息收集反馈、资料整理完善等日常行政工作。

**2.志愿者工作组。**负责志愿者的招募、管理、培训、志愿服务记录等工作。

**3.资源工作组。**负责社区需求收集和资源链接，及时回应社

区防控的迫切需求：对内，发掘社区内部各类资源；对外，链接基金会、爱心企业、爱心人士等社会资源。

**4.微信群工作组。**协助社区工作者、楼门栋长等建立和管理线上小区居民群，并在群内开展科普宣传、信息咨询、线上活动开展和群氛围引导等工作；建立和管理“聚焦服务群”和“重点陪助群”，为有需要的重点对象提供心理疏导、情绪支持、个案辅导、个案管理等专业服务。

## **（二）搭建线上工作平台。**

线上工作平台是指开展线上抗疫服务的三级核心服务微信群，以及与核心服务相配套的四类支持群。根据具体工作需要，如同类问题或需求较多，可另外搭建工作平台，单独建群。

### **1.三级核心服务微信群。**

（1）线上小区居民群。以社区常住人口为基数，以楼栋或单元为单位建立若干居民微信群，每户家庭派一名家庭成员入群，每群规模约50-200人。群管理员由社区网格员、楼门栋长担任，社会工作者协助微信群管理员提供科普宣传、信息咨询等服务。

（2）聚焦服务群。以居家/集中医学观察人员及家属、严重焦虑者，以及心理压力较大的社区工作者等为服务对象建立聚焦服务群，群管理员由社会工作者担任，负责群内的统筹协调，链接专业志愿者为服务对象提供心理支持、情绪疏导、危机干预、健康咨询等服务。



(3) 重点陪助群。对聚焦服务群中有迫切需求的重点服务对象，进一步建立重点陪助群，由社会工作者担任群主，提供一个案辅导和个案管理服务。

## 2. 四类线上防控支持群。

(1) 线上社区防控工作群。线上社区防控工作群由社区工作者、社区党员、居民小组长、物业服务企业/业委会、楼门栋长、社会工作服务机构/社会工作者、社区内的医务工作者或公共卫生专业人才组成，由社区党组织书记、社区居民委员会主任担任群管理员。该群同时作为群策群力的协商与动员平台、出谋划策的社区智囊团，通过该群进行问题讨论、工作部署、关系协调、信息反馈、社区志愿者招募等。

(2) 线上志愿服务总群。线上志愿服务总群由面向全社会招募的不同行业和专业、有奉献精神、有意愿和时间参与线上抗疫志愿服务的志愿者组成，由社会工作者担任群管理员，负责志愿者的招募、登记、审核、分类、输送等。

(3) 线上志愿者派驻协调群。线上志愿者派驻协调群主要作用是对志愿服务总群中分类输送的专业志愿者和一般志愿者进行岗前培训、签订志愿服务协议、统一派驻到聚焦服务群和重点陪助群开展志愿服务，由社会工作者担任群管理员。

(4) 线上专家督导群。线上专家督导群由社会工作、心理服务、医疗卫生、公共管理等领域的实务专家、高校学者等组成，由社会工作者担任群管理员，为聚焦服务群和重点陪助群的专业

志愿者在提供服务时遇到的疑难问题进行专业督导。

### 3.其他微信群。

根据社区具体情况，如同类问题或需求较多，可另外单独建群，如对租户较多、合租情况复杂的小区，可考虑建立“房东群”，更好地掌握租户情况；如小区周边商家或企业较多，可考虑组建“社区商企群”，积极引导商家和企业有序复工；如小区居家生活保障困难较大，可专门建立“居家生活保障群”，发动社区能人和志愿者，共同解决居家生活物资供给问题；如小区外地返程且需要进行居家医学观察的人员较多，问题复杂，可专门建立“居家医学观察群”，提供“健康、心理、生活”等暖心保障服务。

### （三）线上群管理。

1.入群管理。进入三级核心服务群和四类线上防控支持群的成员应向群管理员提出申请，由群管理员审核并添加。

2.成员管理。群成员应按本群要求及时修改群昵称，命名方式根据各群的属性，以便于快速识别群成员的身份为原则，可灵活采用“社区+姓名”、“楼门栋长+姓名”、“楼栋房号+自住”、“楼栋房号+租住”、“社工+姓名”、“医务+姓名”、“心理咨询+姓名”、“群管理员+姓名”、“群秘书+姓名”、“社区志愿者+姓名”等方式。

3.信息管理。群内发布或转载的信息要遵守国家有关规定；群管理员要及时审核群内发布的疫情动态或防疫科普信息，一经发现非权威渠道发布的不实信息，立即删除并予以澄清；涉及群

成员的私密信息须遵守保密原则且不得在群内公开讨论；群内所有涉及工作内容的信息未经群管理员同意，任何成员不得进行个人传播。

**4.氛围管理。**通过在群内发布群成员感兴趣的话题、开放性的话题等引导居民参与讨论，或邀请群成员分享自己的故事、经验、感悟、体会等，设计群成员共同交流的主题，开展线上活动，营造亲善友爱、良好互动的网络空间氛围。

## 六、工作职责

### 1.社区工作者。

（1）建立“线上社区防控工作群”，对社区防控进行工作部署和动员组织。

（2）在社会工作者的协助下，建立、完善线上小区居民群，开展信息咨询、科普宣传、政策解读、人员排查、工作动员、疫情监测等工作。

（3）可灵活运用微信小程序、公共信息平台等信息化手段，制作“社区健康监测表”、“返城复工人员信息登记表”等疫情防控实用工具，分派线上小区居民群等微信群使用。

（4）对排查中发现的重点对象进行甄别、界定和分类，对有需求的社区居民、居家/集中医学观察人员及家属、严重焦虑者、压力较大的社区工作者，对接社会工作者引导进入“线上咨询服务群”（指聚焦服务群、重点陪助群，下同）接受在线支持服务。

(5) 对收集的居民意见建议进行汇总，吸纳合理的居民意见，及时向有关方面反映，不断改进、完善社区防控措施和便民举措。

(6) 困难群体帮扶。组织发动社会工作者、志愿者、社区居民等，对疫情中的确诊患者及家属、集中/居家医学观察人员及家属、高龄空巢老人、困境儿童、残疾人、精神障碍人群、低保对象等特殊困难群体定向开展关爱帮扶服务。

(7) 居家医学观察人员生活保障。组织发动社会工作者、志愿者、社区居民等，为外地返程且需要进行居家医学观察人员提供“健康、心理、生活”暖心保障服务。比如：及时建立医学观察人员健康档案，每天监测体温并做好记录；通过电话、微信群发布社区疫情防控动态，引导居家医学观察人员不传谣、不信谣；为居家医学观察人员提供生活用品配送、快递收发、生活垃圾清理等服务。

## 2.楼门栋长、居民小组长、物业服务企业工作人员等。

(1) 管理线上小区居民群。对各片区或楼栋的“线上小区居民群”进行管理，要求每个家庭有一名家庭成员及时入群，并修改群昵称，便于清晰了解入群户数，辨识住户属性（常住户/暂住户）。

(2) 信息登记。对入群的住户信息进行及时登记和核实，按户建档，确保住户登记到位，信息准确。

(3) 排查监测。一方面，运用“社区健康监测表”、“返

城复工人员信息登记表”等疫情防控工作实用工具，采取免接触方式，通过微信群及时搜集居民信息，引导居民每天足不出户就可以上报自己的健康信息，促进线上社区防疫工作事半功倍。另一方面，如发现重点服务对象，向社区工作者反映，配合做好转介工作。

（4）诉求收集。及时收集居民的意见、建议和诉求，向社区工作者反映并提出工作建议。进一步拓宽和发现疫情防控存在问题的渠道，推动问题的整改落实。

### 3.社会工作者。

社会工作服务机构及社会工作者要严格服从当地党委和政府疫情防控工作的整体部署，在社区党组织、社区居民委员会的统一指挥、部署和协调下参与疫情防控工作：

（1）协助支持。在“线上社区防控工作群”和“线上小区居民群”中，协助社区工作者、楼门栋长等建立闭并管理微信群，协助开展信息咨询、科普宣传、政策解读、人员排查、工作动员、疫情监测等工作，在群内开展线上活动，营造良好的社区氛围。

（2）对接社区。积极与社区对接，将社区工作者排查中发现的居家/集中医学观察人员及家属、严重焦虑者，以及心理压力较大的社区工作者等作为聚焦服务群和重点陪助群的服务对象。

（3）协调统筹。负责“线上咨询服务群”的管理和运营，担任群管理员，对入群的服务对象及时进行信息采集，做好群内

的工作协调和服务引导，收集有效公共资源信息。

（4）需求评估。对“线上咨询服务群”服务对象的初始信息、在群内的现状表述及实际需求进行综合评估，根据评估结果将服务对象分流至聚焦服务群和重点陪助群接受分级服务。

（5）提供服务。以服务对象实际需求为导向，对服务对象进行正向引导，为其提供政策咨询、疫情科普、信息咨询、情绪疏导、心理抚慰、资源链接、促进互助、个案辅导等方面的专业服务，协助服务对象解决问题。

（6）服务转介。对“线上咨询服务群”内情况严重的服务对象现状进行评估，按照本群医务志愿者或心理咨询志愿者的专业建议，与服务对象所在社区联系，共同链接资源进行危机处理。

（7）个案辅导。对居民中的居家/集中医学观察人员及家属、严重焦虑者，以及心理压力较大的社区工作者中有需求的，或因疫情陷入生活困境的、在疫情中丧亲的重点对象，提供个案辅导服务。

（8）线上活动。聚焦社区中的老年人、青少年、儿童、妇女等不同群体的实际需求，邀请社区内有技艺、专长、实践经验的居民作为讲师或分享者，在线上小区居民群中以微课堂、视频直播等方式开展兴趣类、亲子类、竞赛类、咨询类、分享类等不同类型的线上居家活动，营造互助共建的良好氛围。

（9）困难群体帮扶。协助社区工作者，发动社区志愿者等，对疫情中的确诊患者及家属、集中/居家医学观察人员及家属、

高龄空巢老人、困境儿童、残疾人、精神障碍人群、低保对象等特殊困难群体定向开展关爱帮扶服务。

(10) 居家生活保障。协助社区工作者，为外地返程且需要进行居家医学观察的人员提供“健康、心理、生活”暖心保障服务。尤其要对受疫情影响导致心理问题的居家医学观察人员，链接心理咨询师进行个别疏导、调适心态、帮助其消除恐慌情绪。

(11) 志愿者管理。联系志愿服务组织等社会组织，链接心理咨询、医务等专业志愿者，挖掘社区内的居民志愿者，并对志愿者进行招募、登记、培训、入群管理及资格审核，分类输送至专业服务群为服务对象提供专业服务，并做好志愿服务时间记录。

(12) 制作资源地图：收集线上抗疫服务过程中的常见需求和相关资源，总结、制作社区抗疫资源地图供各方使用。

#### **4.专业志愿者。**

(1) 医务志愿者。轮班值守微信群；积极引导服务对象在线问诊、提供病理咨询、传播防护知识、在线答疑；根据现有条件减缓不适症状、纾解服务对象焦虑情绪、提供专业建议、进行专业指引；判断急症，及时与社会工作者（群管理员）进行沟通，协助危急服务对象及时转介。

(2) 心理咨询志愿者。轮班值守微信群；对在线咨询的服务对象提供情绪安抚、心理疏导、情感支持；对严重焦虑的服务对象及时跟进并提供个别辅导。

## 5.一般志愿者。

主要是指除医务志愿者、心理咨询志愿者之外的其他志愿者。

(1) 协助管理。担任线上咨询服务群群秘书，配合群管理员开展微信群的日常管理，包括：对入群的专业志愿者提醒规范群昵称、进行志愿者身份介绍、有序引导提问、开展服务提醒、服务结束提醒（发表感谢用语）等。

(2) 工作安排。合理安排专业志愿者参与志愿服务的时间、提醒专业志愿者及时认领服务时间并按要求上岗、对因个人原因需要调整班次的专业志愿者服务时间进行重新安排。

(3) 信息收集。对入群服务对象的信息进行及时收集，并做好信息登记。

(4) 服务引导。协助群管理员引导服务对象提问，专业志愿者在线答疑。

(5) 在线记录。协助医务志愿者和心理咨询志愿者做好在线服务记录。

(6) 工作交接。在工作交接时，对当日接受服务的对象信息及服务记录进行汇总，及时交接给下一班次。

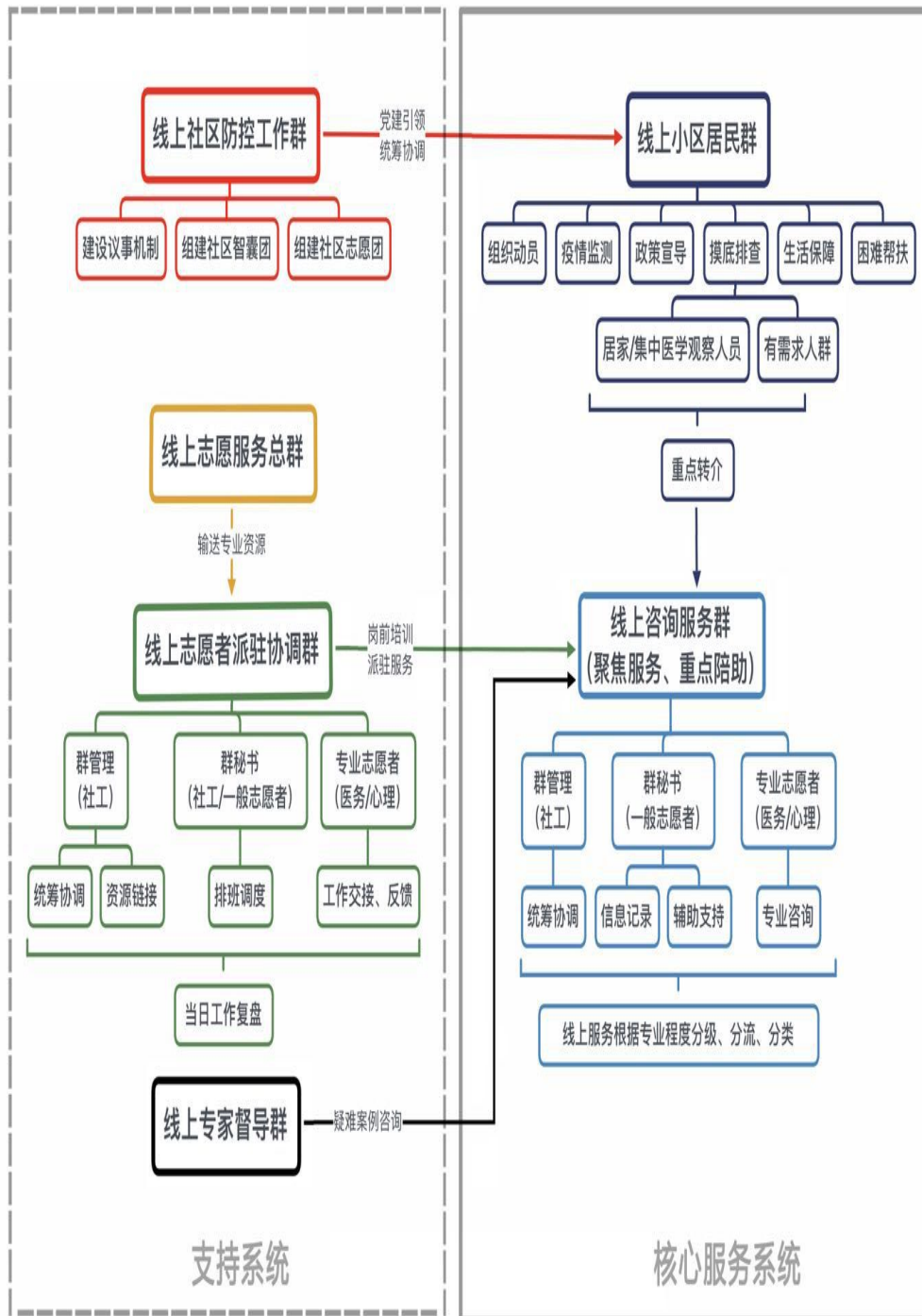
(7) 工作总结。对当日轮班值守微信群的专业志愿者开展的服务内容进行整理和总结。

(8) 协助提供居家生活保障和困难群体帮扶工作。在社会工作者等的协调下，守望相助，就近为本楼栋、本楼层的困难群



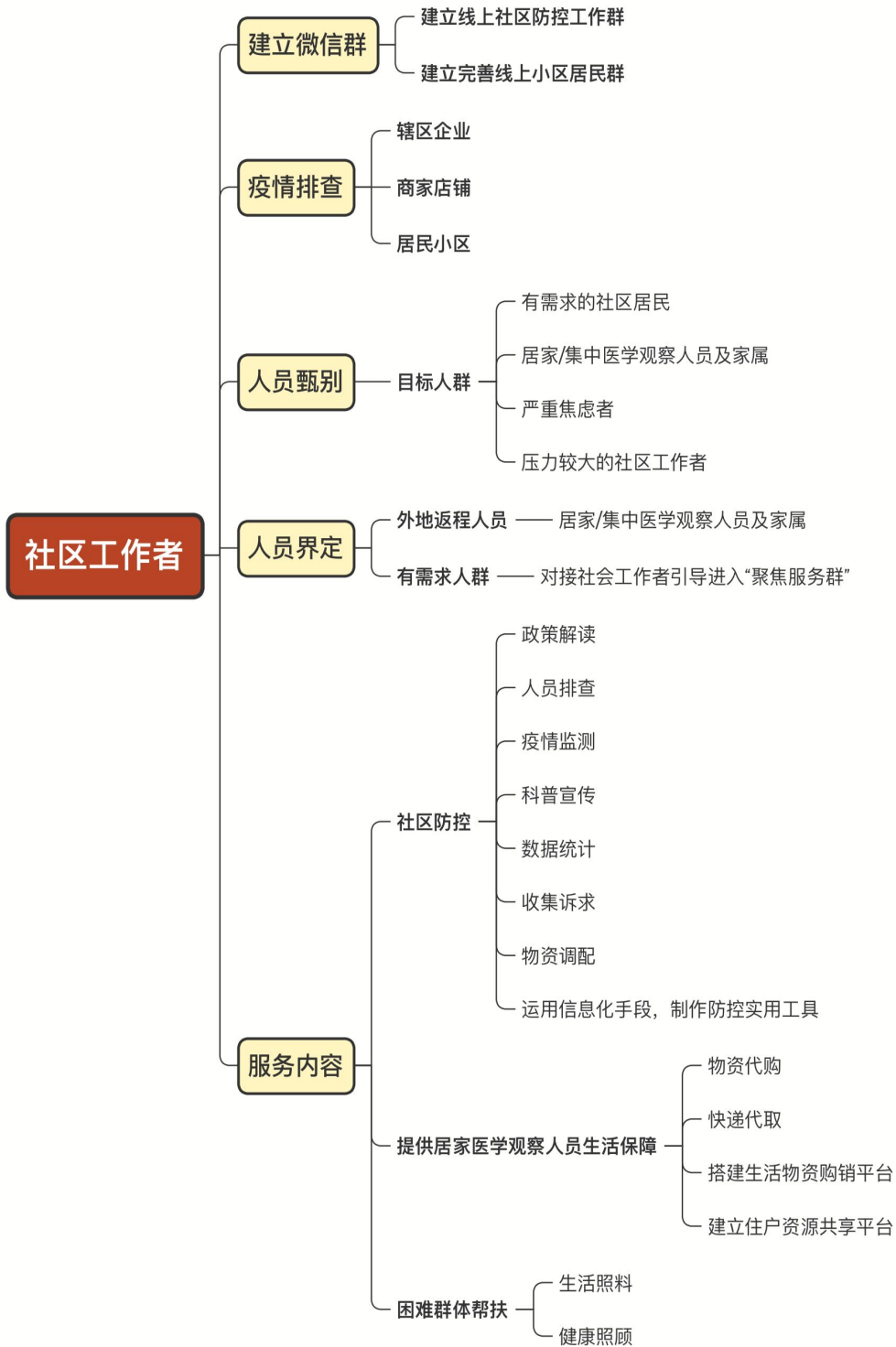
体提供物资代买、快递代拿等。

## 七、工作模型

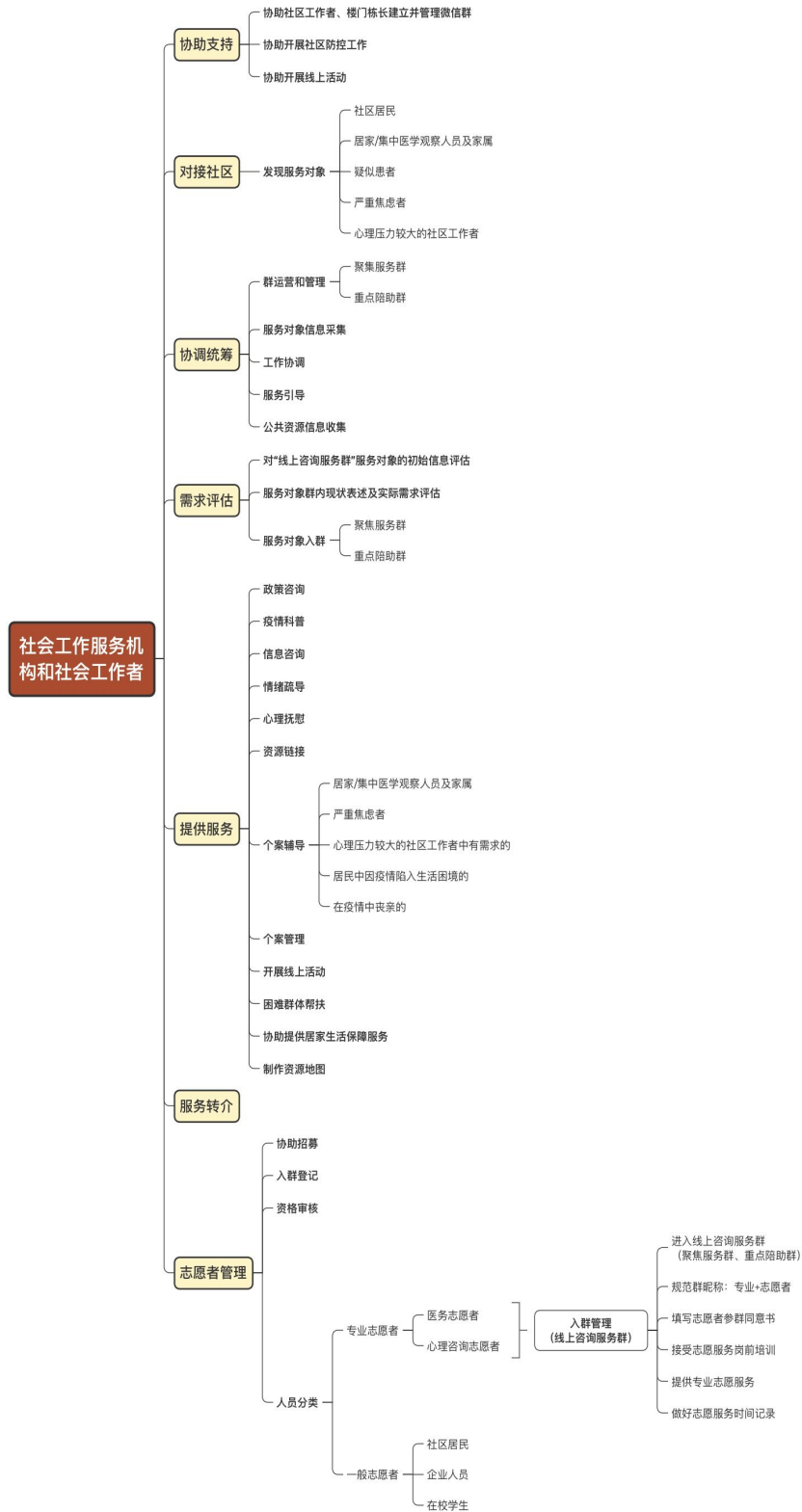


## 八、工作导图

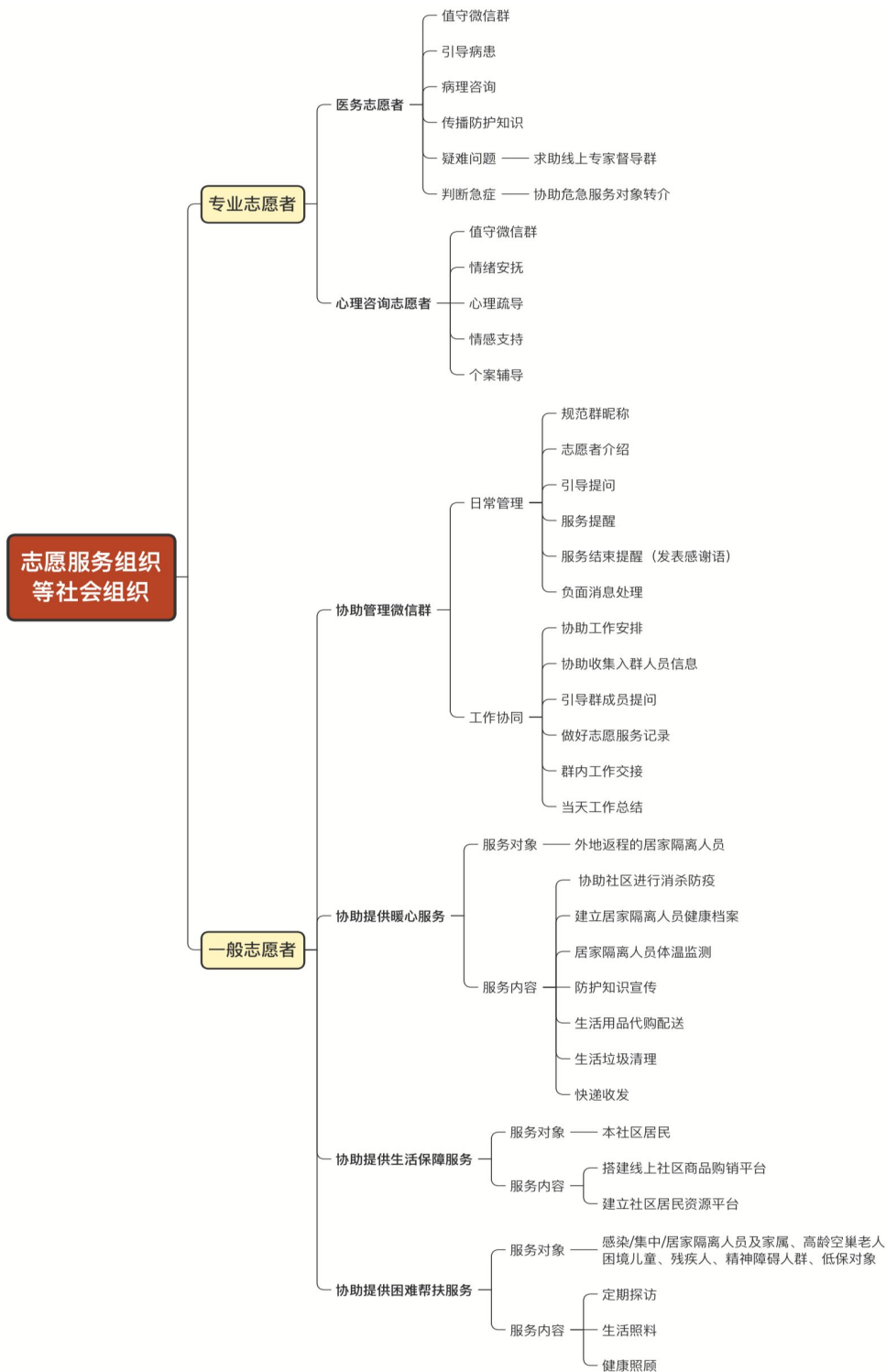
### (一) 社区。



## (二) 社会工作服务机构和社会工作者。



### (三) 志愿服务组织等社会组织。



## 本导引编委会

**指导单位：**民政部基层政权建设和社区治理司  
民政部慈善事业促进和社会工作司  
民政部社会组织管理局

**主编单位：**中国社会工作联合会

**编委单位：**中国社会工作联合会美好社区计划办公室  
中国社会工作联合会社区工作委员会  
湖北省社会工作联合会  
武汉市社会工作联合会  
成都市社会工作协会  
武汉市逸飞社会工作服务中心  
成都市耕心社会工作志愿服务小组  
南京互助社区发展中心  
深圳市龙岗区龙祥社工服务中心

## 附件1

# 群沟通技巧\*

## 一、群的运维和沟通

1.群规则的制定要以理服人，不能偏执，要让群成员觉得对他有益，才会积极配合。

2.群内交流的主题要鲜明，引导群成员围绕主题展开讨论，不偏离轨迹。

3.群内发布的信息要确保真实可靠，避免不良信息的发布，有特殊情况可以私聊微信群秘书。

4.涉及群成员的私密问题须遵守保密原则，如需问询或解答群成员私密性问题须进行私聊。

5.尽量避免在公共群内私聊，影响其他群成员之间的互动和交流。

6.与群成员沟通交流时，注意自己的提问方式或回应方式，群聊时多用“@”，多“「提问」”、“「回答」”标明问答，通过问答把群成员串联起来。

## 二、群的动员和参与

1.群的话术。分为咨询进群话术、服务询问话术、工作交接话术三类。咨询进群话术需要在群成员入群前向他介绍群的定位、群的功能、群内的成员，并对他的加入表示欢迎；服务询问

---

\* 根据基层实践总结的经验做法，供参考。

话术需要厘清群成员入群目的是交流学习、拓展人脉、掌握新的资讯还是寻找合作机会，充分了解群成员的需求，为他们创造价值；工作交接话术需要告知群成员当日的工作情况，向群成员介绍下一工作班次成员的信息，感谢群成员的参与和支持。

2.群的氛围。引导群成员交流或咨询时，群管理员需要主动了解群成员的需求，可以通过个别成员的提问展开话题，并寻找其他群成员的共同点，唤醒他人的共鸣。同时，也可以通过群成员正能量的传递，激发群成员共同参与讨论，增强群成员的相互了解、彼此熟识，焕发群的内在活力，营造群内亲善友爱的互助氛围，

3.群的技巧。回应群成员的提问需运用“尊重、接纳、包容、真诚、平等、同理、澄清、换位思考、及时回应”等小技巧，并掌握群内容和话题尺度。

## 附件2

# 实用工具

## 实用工具一

### 志愿者信息登记表

姓名		性别		政治面貌	
身份证号码			工作年限		
毕业院校			专业及学历		
服务技能			所在地区		
联系电话			微信号		
工作单位					
工作经历 (类似公共 事件工作 经验)					
专业资质及 证明材料					
可参与志愿 服务的时长 及时段					
可胜任志愿 服务岗位	<input type="checkbox"/> 医务志愿者 <input type="checkbox"/> 心理咨询志愿者 <input type="checkbox"/> 一般志愿者 <input type="checkbox"/> 其他(请填写) _____				



## 志愿服务保密协议

本群是社区“三社联动”线上抗疫服务微信群，进入本群的成员有抗击新型冠状病毒感染肺炎疫情的社区居民、居家/集中医学观察人员及家属、疑似患者、严重焦虑者和心理压力较大的社区工作者，在本群提供专业服务的社会工作者、志愿服务的专业志愿者（医务工作者、心理咨询师）和一般志愿者。为维护线上服务过程中的信息安全，确保微信群成员及其他相关人员的隐私权和个人信息权益，参与甲方组织的社区“三社联动”线上抗疫服务的专业人员和志愿者须签定本协议，协议内容如下：

一、甲方有义务制定信息保护的管理规则并按要求进行管理。

二、甲方有义务采取防止微信群成员及其他相关人员信息泄露的保密措施。

三、乙方所提供的志愿服务内容及服务流程等，参照《社区“三社联动”线上抗疫模式工作导引（第二版）》。

四、经乙方确认，在提供志愿服务的过程中，乙方可能会获得甲方的保密信息，包括但不限于：财务和人员信息、服务对象信息、接受捐赠与资助信息、战略规划等运营、发展信息。

五、经乙方同意，所有保密信息均具有保密性质，并为

甲方专有，乙方仅为提供服务之时使用保密信息，不得为任何其他目的使用或授权使用全部或部分的保密信息。

六、经乙方同意，如果在提供志愿服务的过程中，违反以上条款构成对相关人员的隐私权或者个人信息权的侵犯；不提供志愿服务时，甲方有权提醒、制止、警告，或者将其移除出微信群；甲方可以合理形式支持被侵权方维权。

本协议所列条款，乙方须无条件遵守，并按甲方要求有序开展志愿服务。

本协议终止后，乙方在本协议条款下的保密义务不随之终止。

甲方签名（志愿者组织方名称）：

联系电话：

乙方签名（参与志愿服务的志愿者）：

身份证号：

联系电话：

签订时间： 年 月 日

## 服务对象咨询记录表

组 别： \_\_\_\_\_

编 号： \_\_\_\_\_

服务对象姓名		性 别		年 龄	
居住地址				联系电话	
咨询类别	<input type="checkbox"/> 医 疗 <input type="checkbox"/> 心 理 <input type="checkbox"/> 其 他(请填写) _____				
服务人员及联系方式			记录员 (微信群秘书)		
咨询内容（简要概述服务对象疑问及服务人员的解答，分条记录）：					
微信群服务记录（建议采用微信截图或文字描述）：					

记录员签名： \_\_\_\_\_

记录时间： \_\_\_\_\_

## 服务记录表

(社会工作者使用)

### 一、基本资料

服务对象姓名:\_\_\_\_\_性别:\_\_\_\_\_年龄:\_\_\_\_\_

联系电话:\_\_\_\_\_所属社区:\_\_\_\_\_

居住地址:\_\_\_\_\_

紧急联系人及电话:\_\_\_\_\_

### 二、诉求情况

1.情绪:\_\_\_\_\_

2.医疗:\_\_\_\_\_

3.心理:\_\_\_\_\_

4.其他:\_\_\_\_\_

### 三、需求评估

1.医疗:  医疗诊断  健康咨询  治疗建议  住院对接  其他\_\_\_\_\_

2.照护:  隔离指导  生活照料  线上陪护  其他\_\_\_\_\_

3.支持:  医疗物资  生活物资  情绪支持  其他\_\_\_\_\_

四、服务时间: \_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日\_\_\_\_时\_\_\_\_分起至\_\_\_\_时\_\_\_\_分止

### 五、服务内容:

1.\_\_\_\_\_

2.\_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

六、服务结果

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

七、跟进建议：

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

社工签名： \_\_\_\_\_

日期： \_\_\_\_\_

实用工具五

## 个案管理跟进表

组 别： \_\_\_\_\_

个案编号： \_\_\_\_\_

案主姓名		性 别		年 龄			
居住地址				联系电话			
接案社工			联系电话				
日 期	医 疗		心 理		其 他_____		负责社工
	内 容	负责人 及联系方式	内 容	负责人 及联系方式	内 容	负责人 及联系方式	

## 服务记录表

(医务志愿者使用)

求助者姓名		性别		年龄		学历	
婚姻状况		身体状况		有无其他病史			
曾患病信息							
曾服用药物		曾治疗方法		曾治疗次数			
紧急联系人			联系电话				
在线服务内容：							
专业建议：							
服务结果：							
服务时间：_____年_____月_____日_____时_____分起，至_____时_____分止							

医务志愿者签名：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_

## 服务记录表

(心理咨询志愿者使用)

咨询者姓名		性别		年龄		学历	
身体状况		婚姻状况			有无其他病史		
一般资料							
曾咨询次数		曾用药物			曾用疗法		
紧急联系人			联系电话				
心理咨询师观察：							
心理咨询师在线咨询过程：							
目标方案：							
是否预约下次咨询时间： <input type="checkbox"/> 是_____ <input type="checkbox"/> 否							
服务时间：_____年_____月_____日_____时_____分起，至_____时_____分止							

心理咨询志愿者签名： \_\_\_\_\_

日期： \_\_\_\_\_



实用工具八

## 每日工作记录汇总表

求助日期	服务对象 微信群名	所属社区	是否确诊 <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	基本信息 及症状 描述	求助内容	值班社工 服务内容	值班医务 志愿者服 务内容	值班心理 志愿者服 务内容	服务结果	跟进建议	微信截图	服务评估	记录员

备注：基本信息及症状描述内容为：

性别、年龄、是否怀孕（孕几周）、曾何时出现什么症状、是否去过医院诊治、曾做过怎样的处理、和谁共同居住、是否有照顾者、目前症状