

关爱之家暖心陪伴完结报告

项目名称	关爱之家暖心陪伴
基金会公益产品类别	联善计划
项目执行单位	重庆市暖洋洋社会工作服务中心
项目负责部门	公众资源部
项目负责人	康妍

一、项目背景及目标

残疾人是社会大家庭的平等成员，保障残疾人平等参与社会生活、共享发展成果，是衡量社会文明进步的重要标志。我国约 8500 万残疾人，其中智力、肢体、精神残障人士由于自身功能限制，在日常生活、社会交往、心理适应等方面面临突出的困难。

社会工作机构作为贴近服务对象的专业力量，秉承“助人自助、赋权增能”理念，在填补专业服务缺口、链接多元资源方面具有独特优势。基于此，重庆市暖洋洋社会工作服务中心立足区域残障人士实际需求，开展“关爱之家暖心陪伴”项目，提供个性化、可及性强的居家支持服务，助力服务对象及家庭构建自我认同感，悦纳自身现状，更加自信地生活。

（一）直接目标

为 157 名符合条件的智力、肢体、精神三类残障人士（含成人及儿童），利用社会工作个案工作方法提供居家支持服务，满足服务对象的个性化需求，促进其认知发展和适应能力改善，提升生活自理及专项能力。

（二）间接目标

助力服务对象及家庭构建自我认同感，促进家庭成员间沟通理解，增强自信，推动其更好地融入社区、参与社会，营造包容友善的社会氛围。

二、项目支出

	用途分类	具体用途	金额（元）	占比
募得款物使用计划	1. 直接或委托其他组织资助给受益人的款物	无	0	
	2. 为提供慈善服务和实施慈善项目发生的人员报酬及相关费用	1. 为 157 名受益人提供社工服务：3120000 元 2. 执行机构管理成本，包含行政管理人员成本、机构激励、项目管理、行政等：145078.07 元 3. 腾讯组织专业能力提升款项用于人员培训等：91875.54 元 4. 联善计划组织专业能力提升款项用于服务档案系统开发、项目宣传推广、项目专业能力升级等促进组织发展：500000 元	1625116.06	96.21%
	3. 管理费	为保证本组织正常运转所发生的费用，包括：行政管理人员的工资、住房公积金等；办公费、水电费、邮电费、差旅费、折旧费等日常办公和运	152090.26	3.79%

		营所需各项开支		
	合计		4009043.87	

三、组织专业能力提升捐赠款项使用计划

关爱之家暖心陪伴项目在 2024 年久久公益节期间共获得腾讯公益行业资助计划款项 91875.54 元，中国残疾人福利基金会联善计划款项 500000 元，腾讯行业资助款项主要用于人才培养等费用。中国残疾人福利基金会联善计划款项主要用于人才培养、机构运营建设、项目专业能力升级等促进组织发展等方面。

四、项目实施内容

（1）2024.9—2024.12 项目上线腾讯公益平台，进入筹款期；

（2）2025.1-2025.2 项目筹备期，项目执行机构开展项目受益人筛选、制定项目方案报我会审核；

（3）2025.3-2025.12 项目执行中，专业社工对受益对象提供社工服务；

（4）2026.1—2026.5 项目完结期，项目完结后及时整理项目完结资料并报我会审核。

五、项目实施成果和影响

本项目严格对照方案书既定目标，通过个性化居家服务与专业化支持，在服务对象能力提升、家庭负担缓解、社会

融合促进等方面均达成预期成效，具体梳理如下：

（一）项目满意度调查

项目末期开展全覆盖满意度调查，共回收有效问卷 156 份，综合满意度达 95%以上。其中，98%的服务对象及监护人认可服务的针对性与专业性，对社工服务态度、服务流程规范性给予高度评价；92%的受访者反馈服务有效解决了自身或家庭的核心诉求。具体反馈包括“定制的训练方案贴合孩子实际需求”“社工指导的照护技巧很实用”“服务频次与时长合理”等，充分印证项目服务与方案目标的契合度及实际价值。

（二）受助儿童方面

对照方案中“促进残障儿童认知发展、社交适应”的目标，成效显著：一是认知与沟通能力提升，通过针对性认知训练，13 名残障儿童中 83%能更清晰地表达自身需求，67%的儿童注意力、记忆力较服务初期明显改善；二是社交融入能力增强，借助角色扮演、小组互动等场景化训练，75%的儿童愿意主动与同伴或家人交流，部分儿童成功融入校园集体活动，有效填补了社交需求缺口；三是家庭照护支持到位，为所有残障儿童家庭提供专业照护技巧培训与康复知识普及，80%的照顾者掌握了基础康复训练方法，照护压力得到

有效缓解，家庭康复环境持续优化。

（三）受助成人方面

围绕方案“提升成年残障人士生活自理、社会适应能力”的核心目标，按残疾类别精准达成成效：一是成年肢体残疾人，通过生活自理训练与助具使用指导，70%的服务对象能独立完成穿衣、进食、洗漱等日常事项，73%的中度及以上残疾者熟练掌握常用助具使用方法；二是成年智力残疾人，69%的服务对象生活自理能力显著提升，能独立完成购物、家务等基础事务，58%的对象通过社交训练增强了与他人沟通的主动性，减少了社会隔离感；三是成年精神残疾人，80%的服务对象掌握了药物自我管理与症状监控技巧，病情复发率降低，73%的对象通过心理疏导与社交支持，逐步走出自我否定的心理困境，愿意参与社区简单集体活动，社会功能持续恢复。

（四）家庭与社会层面

一是家庭层面成效显著，80%的家庭反馈项目带来了积极影响，免费专业服务与辅助物资支持，经济负担有所缓解；同时，通过家庭沟通指导，75%的家庭成员间沟通频率增加、矛盾减少，家庭氛围更趋和谐。二是社会层面成效凸显，契合方案“营造包容友善社会氛围”的目标：通过项目宣传、

社区公益活动等，提升了社会对残障人士需求的关注与理解；项目构建的“个性化评估一定制化服务一常态化跟踪”居家服务模式，为区域内同类助残项目提供了可借鉴的实践经验；同时深化了与社区、医疗机构的协作机制，形成残障人士服务合力，推动区域助残服务专业化水平提升。

六、典型事例

以爱护航，浸润心灵

（一）案例背景

佳佳（化名），16岁，智力残疾。服务对象在认知能力、语言交往、生活自理等方面存在发展滞后情况，具体表现为方向认知模糊、数字运算能力薄弱、语言表达不清晰、生活技能欠缺，且在情绪管理与社交适应上存在一定困难。服务对象与父母共同生活，期望通过专业介入提升服务对象的综合能力，助力其更好地融入生活与社会。

（二）需求评估

社工通过前期走访、与家属访谈、服务过程观察及阶段性评估等多种方式，综合研判服务对象的核心需求，具体分为以下四大维度：

（1）认知能力提升需求

服务对象存在方向认知模糊（初期对左右方向判断准确率低）、数字运算能力薄弱（初期20以内加法正确率不足70%）、颜色与常见物品认知不全面、逻辑推理能力欠缺等问题，需要系统开展认知训练，夯实基础认知，提升逻辑思维能力。

（2）语言交往能力提升需求

服务对象初期存在发音不清晰（平翘舌音、前后鼻音混淆）、语言表达不连贯、主动沟通意愿薄弱等问题，在看图说话、情景对话等场景中难以准确表达自身想法，需要针对性开展发音矫正与语言表达训练，增强沟通主动性与有效性。

（3）生活自理能力提升需求

服务对象初期缺乏基础生活技能，如不会规范完成七步洗手法、对生活物品功能认知不足、无法独立进行简单的生活规划（如作息安排），需要通过技能训练帮助其掌握必备生活技能，提升自主生活能力。

（4）心理支持与社会适应需求

服务对象存在情绪不稳定、注意力易分散等问题，开学阶段出现焦虑情绪，且在社交场景中对礼仪规范认知不足，难以主动与他人建立良好互动，需要开展心理辅导，缓解负面情绪，同时强化社交礼仪训练，提升社会适应能力。

（三）理论指导

（1）增能理论

增能理论强调个人在与他人及环境的积极互动中提升自我掌控能力与自信心。社工充分关注服务对象的学习意愿与进步潜力，通过游戏化教学、积分奖励等方式激发其学习动力，在服务过程中给予正向反馈，帮助服务对象逐步掌握各项技能，增强自我效能感。同时，社工积极联动家属，协助家属掌握科学的教育方法，构建家庭支持系统，为服务对象能力提升营造良好环境。

（2）系统理论

系统理论注重个体与所处环境（家庭、社区、学校）的互动关系。社工在服务过程中，不仅聚焦服务对象个人能力提升，还充分考虑家庭与社区环境的支持作用：通过与家属定期沟通，反馈服务进展并提供教育建议；结合校园、商场、公园等生活场景设计训练内容，促进服务对象将所学技能迁移到实际生活中；鼓励服务对象参与社区简单活动，拓展社会支持网络，提升社会适应能力。

（3）认知行为理论

认知行为理论认为个体的行为与认知密切相关，通过调整认知可改善行为表现。针对服务对象认知模糊、情绪管理不足等问题，社工通过情景模拟、图片教学等方式帮助其建立正确的认知观念（如方向认知、社交礼仪认知），同时引导其学习情绪识别与表达方法，纠正不良行为习惯，形成正向的行为模式。

（四）服务计划

（1）服务总目标

通过系统性、个性化的专业服务，帮助服务对象提升认知能力、语言交往能力与生活自理技能，优化心理状态，增强社会适应能力，促进其全面发展，助力其更好地融入家庭、校园与社区生活。

（2）服务具体目标

1. 认知能力：掌握左右方向判断，20 以内加减法运算正确率提升至 80%以上；准确识别红、黄、蓝、绿等基础颜色，认识 10 种以上常见蔬菜水果与动物。

2. 语言能力：纠正基础发音问题，能清晰说出常见物品名称；具备简单的看图说话能力，能使用 2-3 句连贯语言描述场景。

3. 生活技能：独立完成七步洗手法，掌握基础的衣物与食物分类方法；理解基本生活安全常识，能根据天气选择合适衣物。

4. 心理与社交：学会识别 4 种以上基本情绪，掌握简单的情绪调节方法；了解基础社交礼仪，能在简单场景中主动与他人打招呼。

（3）服务策略

采用“游戏化教学+情景模拟+实践操作+家庭联动”的服务模式，结合服务对象的兴趣特点设计个性化服务内容；遵循“由浅入深、循序渐进”的原则，分阶段推进服务；建立定期评估机制，根据服务对象的进步与需求变化及时调整服务计划；强化家庭支持，形成“社工主导、家属协同”的服务合力。

（五）服务内容与过程

社工根据服务计划，分阶段、有针对性地开展服务，具体分为认知能力训练、语言交往训练、生活自理训练、心理辅导与社会适应训练四大模块，各模块有机融合、同步推进：

（1）认知能力训练模块

1. 基础认知巩固：通过颜色卡片、珠子分类、蔬菜水果卡片配对等游戏，帮助服务对象巩固颜色认知与常见物品认知。初期服务对象对相近颜色（蓝绿、黄橙）易混淆，社工通过对比教学、重复强化等方式，逐步提升其识别准确率，最终能准确区分大部分颜色，蔬菜水果配对成功率达 80%以上。

2. 方向与数字认知：采用“图片教学+肢体游戏+趣味竞赛”的方式开展方向认知训练，如“举起左右手”“方向寻宝”“方向感手部操”等，帮助服务对象建立左右方向认知，从初期肢体动作指出方向正确率 60%提升至 90%。数字运算训练从 10 以内加法入手，结合实物（苹果、糖果、小木棍）与生活场景（超市购物、分零食）讲解，逐步拓展至 20 以内加减法、混合运算及 50 以内加减法，通过“数字配对”“数学迷宫”“运算大比拼”等游戏强化训练，运算正确率从初期不足 70%提升至 85%以上。

3. 逻辑思维提升：通过“找不同”“迷宫游戏”“场景合理性判断”等活动，锻炼服务对象的观察力与逻辑推理能力。从简单的图文找不同到复杂的迷宫闯关，服务对象能逐步掌握解决问题的策略，能准确指出场景中不合理之处并阐述原因。

（2）语言交往训练模块

1. 发音矫正：选取简单的童趣故事绘本，社工先进行声情并茂的朗读示范，强调重点字词发音；针对平翘舌音、前后鼻音等问题，通过夸张口型演示、慢读分解音节等方式辅助矫正，鼓励服务对象大胆开口，及时给予正向反馈。经过训练，服务对象发音错误频率显著降低，能准确读完整篇简单故事。

2. 语言表达提升：通过看图说话、情景模拟（超市购物、公园游玩、餐厅点餐）等方式，引导服务对象组织语言表达想法。初期服务对象表达不连贯，社工通过提问引导、逐句示范等方式帮助其拓展表达内容，最终能使用简单完整的句子进行日常交流，主动表达频率大

幅提升。

3. 社交礼仪学习：通过卡片讲解、角色扮演等方式，向服务对象传授不同场景下的社交礼仪规范（如打招呼、问路、与人交流时的行为举止）；设置模拟社交情境，让服务对象在实践中运用礼仪知识，社工在旁观察指导，及时纠正不当行为。最终服务对象能在简单情境中正确运用 70%以上的礼仪规范。

（3）生活自理训练模块

1. 基础生活技能：通过纸质步骤拆解、动画视频演示、手把手示范等方式，教授服务对象七步洗手法，经过反复练习，服务对象能独立完成完整洗手流程。开展生活物品功能配对游戏，帮助服务对象了解钥匙、雨伞、餐具等常见物品的用途，提升生活认知；通过整理玩具、按颜色分类衣物等实践操作，培养其整理归纳能力。

2. 生活规划与管理：结合学校课程表和服务对象的生活习惯，共同制定合理的学习作息时间表，引导其养成良好的作息规律；通过仿真人民币道具开展“小商店”角色扮演游戏，帮助服务对象学习面值识别与简单购物计算，提升生活适应能力。

3. 生活安全常识：通过图书阅读、案例讲解等方式，向服务对象传授基础生活安全常识（如防溺水、不同天气的安全注意事项），帮助其建立安全意识。

（4）心理辅导与社会适应模块

1. 情绪管理：准备不同情绪的面部表情图片和肢体动作图片，向服务对象讲解每种情绪的特征；通过模仿练习，引导服务对象识别并

表达情绪。针对开学焦虑等负面情绪，社工通过聊天交流、故事分享、小游戏等方式进行心理疏导，教授深呼吸放松法、积极自我暗示等情绪调节技巧，帮助其缓解焦虑，树立积极心态。

2. 信心建设：采用积分奖励制（完成任务可获得贴纸兑换小奖品）、成果展示会（邀请家属参与，展示运算、汉字书写、拼音拼读等技能）等方式，增强服务对象的自信心与成就感；在服务过程中不断给予鼓励，帮助其建立独立学习和思考的信心，勇敢面对服务结束后没有社工陪伴的学习生活。

3. 家庭联动支持：定期与家属沟通，反馈服务对象的进步与不足，提供教育建议（如正面激励、情绪管理策略）；邀请家属参与部分训练环节，营造轻松的家庭互动氛围，缓解家属与孩子间的关系，形成家社教育合力。

（5）总结巩固阶段

服务末期，开展年度知识巩固与回顾活动，通过闯关游戏检验服务对象的知识掌握程度，针对语言表达、人民币认知等薄弱点进行强化；组织手工制作活动（如折千纸鹤），进一步增强服务对象的自信心；提前告知服务对象项目即将结束，进行情绪疏导，帮助其做好心理准备。

（六）服务成效

经过系统性专业服务，服务对象在认知能力、语言交往、生活自理、心理状态与社会适应等方面均取得显著进步，服务目标基本达成：

1. 认知能力显著提升：能准确判断左右方向，准确率达 90%；50

以内加减法混合运算正确率稳定在 85%以上，能完成简单的数学逻辑推理；能准确识别大部分颜色，认识 10 种以上常见蔬菜水果与动物，观察力与逻辑思维能力明显增强。

2. 语言交往能力大幅改善：发音错误频率显著降低，能准确朗读简单故事；能使用简单完整的句子进行日常交流，主动表达意愿增强；掌握基础社交礼仪，能在简单社交场景中正确运用相关规范。

3. 生活自理能力明显增强：能独立完成七步洗手法、整理玩具、分类衣物等基础生活技能；了解常见生活物品的用途，能根据天气选择合适衣物；掌握简单的购物计算方法，能遵守制定的学习作息时间表，生活规划能力初步形成。

4. 心理状态与社会适应良好：能识别 4 种以上基本情绪，掌握 3 种以上情绪调节方法，开学焦虑等负面情绪得到有效缓解；自信心与成就感显著增强，能主动参与学习与互动活动；家属反馈服务对象在家更愿意主动交流，能主动与同学打招呼，社会适应能力逐步提升。

（七）总结与反思

（1）总结

本个案服务始终坚持社会工作专业理念，以服务对象需求为导向，灵活运用增能理论、系统理论、认知行为理论等专业理论，采用游戏化教学、情景模拟、实践操作等多样化服务方法，实现了服务对象综合能力的全面提升。同时，通过强化家庭联动，构建了有效的家庭支持系统，为服务成效的巩固提供了有力保障。服务过程中，社工注重与服务对象建立良好的专业关系，及时关注其情绪变化与需求调整，

确保服务的针对性与有效性。

（2）反思

1. 服务局限：尽管服务取得显著成效，但服务对象在语言表达的逻辑性、复杂社交场景的适应、高难度数字运算的独立解决等方面仍存在不足；服务内容多集中在室内训练，在真实社区场景中的实践锻炼相对不足，知识迁移能力有待进一步提升。

2. 改进方向：后续可通过定期回访，持续关注服务对象的成长情况，针对薄弱环节提供针对性支持；鼓励服务对象参与社区简单活动，增加真实场景中的实践机会，进一步提升社会适应能力；加强与学校的联动，将服务成果延伸至校园生活，形成家、社、校协同支持网络；为家属提供持续的教育指导，帮助其掌握更多科学的教育方法，巩固服务成效。

七、项目实施成果照片

