

明愛青少年及社區服務 服務質素標準 10

10.4a 個案使用及退出服務標準（包括內容的指引） （只適用於兒童及青少年中心、青少年綜合服務及社區中心）

政策目的

- 1) 讓服務對象清楚瞭解接受及退出個案服務的程序
- 2) 讓職員清楚明白提供個案服務的程序及準則

1. 服務對象

1.1 符合使用個案服務的資格

- 1) 兒童及青少年中心、青少年綜合服務：
兒童及青少年及其家長（包括會員及非會員）
- 2) 社區中心：
社區人士（包括會員及非會員）

1.2 優先次序的決定準則

工作人員需考慮下列各項因素，以決定服務對象的優先次序

- 1) 服務對象問題的急切性及危機性
- 2) 願意接受註冊社工、福利工作人員提供服務
- 3) 缺乏其他社會系統的支持
- 4) 可以維持接觸

2. 個案服務

2.1 使用服務

2.1.1 成為服務使用者的程序

(主動求助者)

- 1) 由當值工作人員即時接見或接聽，當工作人員發覺服務對象有需要時，可按服務對象的意願提供輔導，而服務使用者即以口頭或書面回覆確認。(填寫《接受個案服務同意表》(Form_sqs10.4a_01c))
- 2) 工作人員參考上述 1.2 之優先次序準則以及《個案資料表》(SQS3.7/Form1) (見服務標準 3.7)所列的問題性質，評估求助者情況後，填寫《個案資料表》(SQS3.7/Form1)，交單位主管審批，決定是否為求助者提供個案服務。
- 3) 工作人員在接見案主／接聽個案電話後，於三個工作天內通知案主跟進情況(接納、轉介或拒絕)
- 4) 若接納求助者之個案服務申請，工作人員將與案主協商其個案工作計劃。之後，按《服務標準 3.7》程序及時限，撰寫《輔導服務個案策略及計劃》(SQS3.7/Form2)，詳細分析及評估個案之需要，並製訂介入計劃，交單位主管審批，及正式展開個案服務。

(轉介個案)

- 5) 單位接受其他機構/轉介者轉介符合單位服務範圍的個案。若為機構轉介，於

轉介前需取得被轉介者同意及填妥《機構個案轉介表格》(Form_sqs10.4a_02c)並交回本單位。

- 6) 當收到轉介後，單位將安排社工在七個工作天內聯絡轉介機構/轉介者，以評估被轉介者是否合適接受單位之服務，若界定為非合適對象，單位社工應嘗試提供其他服務資料予轉介者。
- 7) 若界定為合適服務對象，單位在七個工作天內，按照上述(1-3)之程序及準則，安排社工聯絡/接見被轉介者，以瞭解被轉介者的情況及評估其需要及是否接納轉介。
- 8) 若接納相關轉介，即以上述(4)程序，跟進其個案。
- 9) 收到轉介後十四個工作天內向轉介者交待進展。

2.1.2 服務使用者知悉其成為個案案主權利／程序

- 1) 工作人員在接見案主／接聽個案電話後，於三個工作天內通知案主跟進情況(接納、轉介或拒絕);如服務使用者對跟進情況有任何意見，可於三個月內向單位主管聯絡（註明電話號碼）

2.1.3 服務使用者取得個人資料的權利

- 1) 服務使用者可向工作人員索取其個人的資料及個人個案紀錄(參閱個人資料(私隱)條例)

2.1.4 服務使用者取得個人資料的程序

- 1) 服務使用者可向單位主管申請查閱、修改或取得個人有關資料，但必須以書面申請，單位將於四十日內作出回應(參閱個人資料(私隱)條例)

2.2 退出服務

2.2.1 機構終結個案服務的準則

- 1) 工作人員與案主失去聯絡達三個月，個案可以結束
- 2) 目標達成
- 3) 服務使用者對工作人員或其他人構成危險
- 4) 如服務對象採取不合作的態度
- 5) 如服務使用者提出退出，工作人員須與服務使用者討論退出之詳細原因，並盡力為服務使用者提供其他服務作為選擇
- 6) 服務對象年齡已不再符合接受服務資格
- 7) 若由於某些條件改變(如離校、入獄、移民、死亡等)而不能跟進者，亦會將個案結束。

2.2.2 機構終結個案服務的程序

- 1) 工作人員可根據 2.2.1 準則考慮結束個案，程序為工作須詳細評估個案情況及成效，在可行情況下應與服務使用者商談是否達致其個案目標及通知案主結束個案，若有需要工作人員應盡力為服務使用者提供其他服務作為選擇。之後按《服務標準 3.7》程序填寫《轉介(包括轉換工作人員)/結案撮要》(SQS3.7/Form4)，交

單位主管審批。

2.2.3 服務使用者要求終結服務的權利

1) 服務使用者可隨時退出服務

2.2.4 服務使用者要求終結服務的程序

1) 服務使用者須聯絡負責工作人員及告知其退出意向便可。

2.2.5 轉介個案服務的準則

1) 工作人員在了解案主的問題後，若發現案主所要求的服務非本中心服務所能提供，可建議其他合適的服務給案主，使案主得到適當的協助。

2.2.6 轉介個案服務的程序

1) 在處理中的個案若需要轉介，需知會單位主管，工作人員必須向服務使用者解釋清楚轉介之事宜，讓其了解自己有關選擇是否接受轉介，並在徵得其口頭或書面同意及授權方可進行轉介及轉移個人資料(有關程序及《書面個案轉介同意書》(SQS 14.4/Form1C)詳見服務質素標準 14.4)；工作人員如考慮終止個案，需再與單位主管討論應否終止或繼續個案，若終止須知會案主。

2.2.7 終結個案後服務使用者獲取個人資料的權利和程序

1) 服務使用者可向工作人員索取其個人的資料及個人個案紀錄(參閱個人資料(私隱)條例)

2.2.8 終結個案後服務使用者獲取個人資料的程序

1) 服務使用者可向單位主管申請查閱、修改或取得個人有關資料，但必須以書面申請，單位將於四十日內作出回應(參閱個人資料(私隱)條例)

檢討及更新日期：2023 年 1 月 19 日

《接受個案服務同意表》 (Form_sqs10.4a_01c)

<https://docs.google.com/document/d/1dzH59t-QY2p7nSIL6G1ZjNkRI9TW-9VJ2P2OmhLpe-Y/edit?usp=sharing>

《機構轉介個案表》 (Form_sqs10.4a_02c)

<https://docs.google.com/document/d/12xqo7rzNof2vS7VSsRMsqdSKO7ECFCqI/edit?usp=sharing&ouid=108629550287458728855&rtpof=true&sd=true>

****如未能直接使用超連結取得表格，請將連結复制到瀏覽器再開啟****

****如下載表格，請使用 PDF 格式，以方便保存格式****

檢討及更新日期：2023 年 1 月 19 日

Caritas Youth and Community Service

Service Quality Standard 10

10.4a Standard for Using and Withdrawing from Case Service

[only applicable to Children and Youth Centre, Integrated Children & Youth Services Centre and Community Centre]

Purpose of the Policy

- 1) To let target service users have a clear understanding of the procedure on accepting and withdrawing from case service;
- 2) To let staff members have a clear knowledge of the procedure and criteria for the provision of case service.

1 Target Service Users

1.1 Eligibility conforming to the use of Case Service

- 1) Children and Youth Centre, Integrated Children & Youth Services Centre:
Children and youths and their parents (including members and non-members)
- 2) Community Centre:
People of the community (including members and non-members)

1.2 Criteria for the Determination of Priorities

Responsible staff need to consider the various factors listed below so as to determine the priorities of the target service users.

- 1) the urgency and crisis level of the target service users problem
- 2) willingness to accept the provision of service by registered social workers and welfare workers
- 3) lacks the support of other social systems
- 4) able to maintain contact

2 Case Service

2.1 Using the Service

2.1.1 Procedure on becoming a Service User

- 1) Staff on duty to interview or respond to calls instantaneously. Where the working staff found that the target service user has a need, counselling could be provided on target service user's will. The service user shall reply to the confirmation verbally or written (Form_sq310.4a_01e).
- 2) The staff refers to the priority criteria in 1.2 above and the nature of the problems listed in the "Case Information Form" (SQS3.7/Form1) (see Service Standard 3.7) to assess the situation of the help-seeker before filling in the "Case Information Form" (SQS3 .7/Form1) and submitting to the supervisor for

- approval to decide whether to provide individual case services for help-seekers.
- 3) After interviewing the case subject or responding to a case telephone call, the responsible staff would notify the case subject the follow-up situation (admit, refer or reject) within 3 working days.
 - 4) If the case service application of the help-seeker is accepted, the staff will discuss the case work plan with the client. Afterwards, according to the procedure and time limitation of "Service Standard 3.7", the staff would write the "Counseling Service Case Strategy and Plan" (SQS3.7/Form2), analyze and evaluate the needs of the case in detail, formulate an intervention plan, submit it to the supervisor for approval, and officially begin providing case service.

(Referral case)

- 5) Unit accepts referral of cases, which satisfy our service criteria, from other agency/referrer. In the case of referral agency, the referral agency must obtain the consent of the referee before the referral and complete the "Agency Case Referral Form" (Form_sqs10.4a_2e) and return it to the unit.
- 6) Upon receipt of the referral, the unit would arrange a social worker to contact the referring party within 7 working days in order to get an understanding of situation of the referee being referred and to access whether to admit the referral. If it is defined as an unsuitable referral, the social worker should try to provide other service information to the referrer.
- 7) If it is defined as a suitable referral, the unit would arrange social workers to contact/interview the referee within seven working days in accordance with the procedures and criteria in (1-3) above to understand the situation of the referee and evaluate whether to accept this referral.
- 8) If the referral is accepted, the case would be followed up according to the procedure (4) above.
- 9) Progress would be explained to the referring party within 14 working days after receiving the referral.

2.1.2 Rights/ Procedure of a Service User to know of his/her Becoming the Subject of a Case

- 1) After interviewing the case subject or responding to a case telephone call, the responsible staff would notify the case subject the follow-up situation (admit, refer or reject) within 3 working days. If the service user has any comment regarding the follow-up situation, he/she can contact the Centre Supervisor within 3 months (specify the telephone number).

2.1.3 Rights of a Service User to obtain Personal Data

- 1) Service user can request for his/her personal data and personal case record from responsible staff (See “The Personal Data (Privacy) Ordinance”).

2.1.4 Procedure for a Service User to Obtain Personal Data

- 1) Service User can apply for access to, amendment of, or obtain personal related data through the Centre Supervisor. Applications must be made in writing, and the Unit would response within 40 days (See “The Personal Data (Privacy) Ordinance”).

2.2 Withdrawing from Service

2.2.1 Criteria for Agency to Terminate a Case Service

- 1) Responsible staff lost contact with the case subject for three months, the case can be closed.
- 2) The goals have been reached.
- 3) The service user constitutes a danger to the responsible staff or other persons.
- 4) If the service user adopts a non-cooperative attitude.
- 5) If the service user requests to withdraw, responsible staff must discuss with the service user in detail the reason for withdrawal, and try the best to provide choices of other services to the service user.
- 6) The service user is no longer eligible for the service.
- 7) If the responsible staff cannot follow up the service user easily subject to the change of conditions (e.g. graduation, imprison, migration, death etc.), the case can be closed.

2.2.2 Procedure for the Agency to Terminate a Case Service

- 1) If a responsible staff initiates a case service termination procedure, the responsible staff must make a detailed assessment of the case and submit a report to the Centre Supervisor, and terminate the case only after consent. The responsible staff must contact the service user as soon as possible, and try the

best to provide choices of other services to the service user.

2.2.3 Rights of Service User to Request Termination of Service

- 1) Service user can withdraw from the service at any time.

2.2.4 Procedure for Service User to Request Termination of Service

- 1) Service user must contact responsible staff and just inform staff of the intent to withdraw.

2.2.5 Criteria for Referring of Case Service

- 1) After getting to understand the problem of the case subject, if the responsible staff found that the service requested by the case subject is not those that could be provided by this Unit, other suitable services could be suggested to the case subject in order that the case subject could get appropriate assistance.

2.2.6 Procedure for Referring of Case Service

- 1) Where a case subject being handled has a need for referral, the Social Worker-in-charge has to be informed. Responsible staff must explain clearly to the service user the matter of the referral, let the user know that he/she has the right to choose whether to accept the referral, and only after obtaining his/her verbal or written consent and authorization can the referral and transfer of personal data (the relevant procedures and "Written Case Referral Consent" (SQS 14.4/Form1C) (See Service Quality Standard 14.4 for details). If the responsible worker considers terminating a case, should discuss again with Centre Supervisor whether to terminate or continue with the case. If finally worker decides to terminate the case, worker needs to inform service user.

2.2.7 Rights of Service User to Obtain Personal Data After Termination of Case

- 1) Service user can request for his/her personal data and personal case record from responsible staff (See "Divisional Guidelines on Personal Data (Privacy) Ordinance", 5 January 1998).

2.2.8 Procedure for Service User to Obtain Personal Data After Termination of Case Service

- 1) Service User can apply for access to, amendment of, or obtaining personal related data through Centre Supervisor. Applications must be made in writing, and the Unit would respond within 40 days (See "The Personal Data (Privacy) Ordinance").

Consent Form for Acceptance of Case Service (Form_sqs10.4a_01e)

<https://docs.google.com/document/d/1HCf7cc9XkiWVwu2VBnLnYFSINfWoprCpPWXvR3ji7U/edit?usp=sharing>

Agency Case Referral Form (Form_sqs10.4a_02e)

https://docs.google.com/document/d/1zC_6pZRV06q0M19AHqkKCGemZYhUCuthfOZEdAJXLrq/edit?usp=sharing

If you cannot use the hyperlink to get the form directly, please copy the link to your browser and open it

** If downloading the form, please use the PDF format for the convenience of saving the format**

Date of Review and Revision: 1 Jan., 2023

服務質素標準 10
明愛青少年及社區服務
明愛容圃中心
10.4b 個案使用及退出服務標準

政策目的

1. 讓服務對象清楚瞭解接受及退出服務的程序
2. 讓職員清楚明白提供個案服務的程序及準則

1. 服務對象

1.1 符合使用個案服務的資格

- a. 曾吸食危害精神毒品(下簡稱危精毒)者或正在吸食危精毒者
- b. 年齡：不限年齡
- c. 性別：不論男女
- d. 服務地區：屯門

1.2 優先次序的決定準則

工作員需考慮下列各項因素，以決定服務對象的優先次序

- a. 服務對象問題的急切性及危機性
- b. 願意接受工作員提供服務
- c. 缺乏其他社會系統的支持
- d. 可以維持接觸

2. 個案服務

2.1 使用服務

2.1.1 成為服務使用者的程序

主動求助：

- a. 求助者可透過電話或親臨本中心尋求協助。若在非辦公時間內或未有社工能即時提供服務，會請求助者留下姓名及聯絡電話，本中心會儘快安排社工聯絡求助者(一般在兩個工作天內跟進聯絡)。
- b. 親臨中心尋求服務之人士會由當值社工接見，以界定是否服務對象。熱線求助者會由社工先界定是否服務對象，並會於七個工作天約見求助者；如非中心之服務對象，工作員會提供適當之服務機構資料予當事人。
- c. 在首次約見面談時，社工須澄清對方期望及本中心能提供之服務。
- d. 在首次約見面談後，負責社工會將初次面見撮要 (intake summary)(外展、小組個案及正式轉介個案除外)《服務質素標準 3.8.3》)交予單位主管，他會分派給合適的社工跟進。

- e. 一般情況下，社工在接案後的一個月內檢討個案能否成功跟進及開案。
- f. 在正式開案前需填寫「個案資料表」(face sheet) 《服務質素標準 3.8.1》、個案策略及計劃表《服務質素標準 3.8.4》)。
- g. 開案前要得到服務使用者書面簽署「接受服務同意書」《服務質素標準 3.8.2》)或口頭同意。
- h. 上述 c-g 提及的文件預備妥當後，接案社工經單位主管批核後，方正式為服務使用者取得檔案編號，開立個人檔案。

機構轉介：

轉介者/機構可先與中心社工聯絡，中心社會先評估被轉介者是否適合成為中心的服務對象；如不適合，社工應提供其他適當之服務機構資料予轉介者；若界定為中心之合適服務對象，而轉介者是社會福利服務之同工/機構，應要求對方填寫一份「個案轉介表」《服務質素標準 3.8.5a》/《服務質素標準 3.8.5b》);其後之程序與主動求助者相同(參看上文 2.1.1 主動求助 c-h 項)。收到轉介後十四個工作天內向轉介者交待進展。

外展接觸：

中心社會主動到高危/濫藥者流連、聚集的黑點結識他們。社會按服務優先次序準則，邀請這些有服務需要的人仕接受服務。在得到單位主管的批准及服務對象的口頭同意下，社工將開立服務對象的個人檔案，正式向服務對象提供輔導服務。開案所需文件與上文 2.1.1 f 項相同。

2.1.2 服務使用者取得個人資料的權利

案主可向個案社工索取其個人的資料及個人個案紀錄(參閱 Divisional Guidelines on Personal Data(Privacy)Ordinance, 5 January 1998)

2.1.3 服務使用者取得個人資料的程序

案主可向單位主管申請查閱、修改或取得個人有關資料，但必須以書面申請，單位將於四十日內作出回應(參閱個人資料(私隱)條例)

2.2 退出服務

2.2.1 機構終結個案服務的準則

- a. 個案社工若與案主失去聯絡 6 個月或以上，則當作自動退出服務論；中心有權終止提供予案主之服務，即會結束個案。
- b. 若由於某些條件改變(如入獄、移民、死亡等)而不能跟進者，亦會將個案結束。
- c. 如案主不再符合接受服務的資格 或 本單位所提供之服務類型不再符合

- 案主的需要。
- d. 如服務對象採取不合作的態度。
 - e. 個案主動提出退出服務，要求終結個案。
 - f. 個案社工及案主雙方都認同已完成當初定立的目標。

2.2.2 機構終結個案服務的程序

如個案社工終結個案，該社工須詳細評估個案(參考 2.2.1 之準則)的情況(尤其是吸毒問題)，情況許可下須得到案主口頭或書面同意(填寫「退出服務同意書」《服務質素標準 3.8.10》)。個案社工需提交「個案檢討或終結記錄 case review/termination sheet」《服務質素標準 3.8.6》及「半年檢討/轉介/結案摘要」《服務質素標準 3.8.7》予直屬督導主任批准，個案方可正式終結。

2.2.3 服務使用者要求終結服務的權利

服務使用者可隨時退出服務。

2.2.4 服務使用者要求終結服務的程序

個案服務使用者可以向其個案社工或單位主管提出要求，社工會先了解其退出原因，情況許可下要求案主簽妥「退出服務同意書」《服務質素標準 3.8.10》；個案社工需提交「個案檢討或終結記錄 case review/termination sheet」《服務質素標準 3.8.6》及「半年檢討/轉介/結案摘要」《服務質素標準 3.8.7》予單位主管批核。若有需要，可為案主轉介合適之服務。

2.2.5 轉介個案服務的準則

工作人員在了解案主的問題後，若發現案主所需要的服務非本中心服務能提供，可建議其他合適的服務給案主，使案主得到適當的協助。

2.2.6 轉介個案服務的程序

在處理中的個案若需要轉介，個案社工須知會單位主管，並必須向案主解釋清楚轉介之事宜。如案主接受有關轉介，需在「向外轉介服務表」【3.7.8】內簽署；而案主亦有權拒絕使用轉介。社工如考慮終止個案，需再與單位主管討論應否終止或繼續個案。

2.2.7 現行個案及終結個案後服務使用者獲取個人資料的權利

服務使用者可向工作人員取其個人的資料及個人個案紀錄(參閱個人資料(私隱)條例)

2.2.8 現行個案及終結個案後服務使用者獲取個人資料的程序

服務使用者可向單位主管申請查閱、修改或取得個人有關資料，但必須以書

面申請，單位將於四十日內作出回應(參閱個人資料(私隱)條例)

2.3 再次進入服務

如在退出服務後，當事人想再次進入服務，可與中心社工聯絡，安排約見。【程序與進入中心服務時相同】

2.4 拒絕向申請人提供服務之原因

- i. 申請人未能符合使用中心個案服務的資格(參考 1.1 項)
- ii. 如中心的服務的範圍未能/無法滿足申請人的要求及期望，負責處理之社工須填寫「拒絕向申請者/轉介者提供服務記錄表」【3.8.9】

2.5 收費政策：

接受本中心提供之輔導服務不需繳付費用，但配合輔導工作而舉辦之活動，例如：參觀、康樂活動、宿營、課程等按服務對象的經濟能力及活動成本而另行收費。。

2.6 服務之範圍：

1. 個人及家庭輔導
2. 小組輔導
3. 外展輔導 (及早識別及介入)
4. 戒藥治療轉介
5. 戒藥後康復輔導
6. 醫護支援服務
7. 中學生預防教育工作
8. 家長講座、工作坊及小組
9. 專業培訓工作
10. 社區教育工作
11. 熱線電話諮詢服務

檢討及更新日期：2023 年 1 月 19 日