

## 明愛青少年及社區服務

### 服務質素標準 10

#### 10.4 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

- 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
- 2) 工作人員在接見案主／接聽個案電話後，於三日內通知案主跟進情況(接納、轉介或拒絕)

###### 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，於三日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，可於三個月內向社會工作督導主任／單位主任聯絡（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 Divisional Guidelines on Personal Data (Privacy) Ordinance, 5 January 1998)

###### 2.1.4 服務使用者取得個人資料的程序

- 1) 服務使用者可向社會工作督導主任／單位主任申請查閱、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 Divisional Guidelines on Personal Data (Privacy) Ordinance, 5 January 1998)

## **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

### **2.2.2 機構終結個案服務的程序**

- 1) 如工作人員終結個案程序，工作人員須詳細評估個案，並向社會工作督導主任／單位主任提交報告，經同意後方可終結個案;工作人員須以最快之時間聯絡服務使用者，並盡力為服務使用者提供其他服務作為選擇

### **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要轉介，需知會單位主任，工作人員必須向服務使用者解釋清楚轉介之事宜，而服務使用者亦有權拒絕使用轉介;工作人員如考慮終止個案，並再與社會督導主任／單位主任討論應否終止或繼續個案

### **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)

### **2.2.8 終結個案後服務使用者獲取個人資料的程序**

- 1) 服務使用者可向社會工作督導主任／單位主任申請查閱、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 Divisional Guidelines on Personal Data (Privacy) Ordinance, 5 January 1998)

最新檢討日期 : 2011 年 6 月 30 日

發佈日期 : 本指引自 1999 年 12 月 1 日起陳列於中心內供公眾人士索閱

檢討 : 本指引每三年檢討一次

**服務質素標準 10**  
**明愛青少年及社區服務**  
**明愛容圃中心**

**10.4 個案使用及退出服務標準（包括內容的指引）**

**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：30 歲或以下之青少年
- c. 性別：不論男女
- d. 服務地區：屯門、荃灣、葵涌及青衣

**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，若湊巧在該段時間所有社工均未能即時提供服務(開放時間請參考本中心之單張)，會請求求助者留下姓名及聯絡方法，負責社工會於兩個工作天內與之聯絡。
- b. 親臨本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，並會於一星期內約見求助者；如非本中心之服務對象，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，社工要得到服務使用者書面簽署「收集 個人資料之前致資料當事人的通知書」【SQS14.2.1, Appendix P-1】或口頭同意。
- 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)【3.8.12】)交予社會工作督導主任，他會分派給合適的社工跟進。
- e. 接案社工會在跟進後的三個月內檢討個案能否成功跟進及開案。
  - f. 於第一次面談時澄清雙方期望及本中心能提供之服務，在正式開案前需填寫「個案資料表」(face sheet)【3.8.1】、個案策略及計劃表【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」【3.8.2】或口頭同意。
  - h. 上述 c-g 提及的文件預備妥當後，接案社工經直屬督導主任批核後，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/機構可先與本中心社工聯絡，本中心社工會先評估被轉介者是否本中心的服務對象；如非本中心之服務對象，社工會提供適當之服務機構資料予轉介者；若界定為本中心之服務對象，而轉介者是社會福利服務之同工/機構，會要求對方填寫一份「個案轉介表」【3.8.5a/b】；其後之程序與主動求助者相同(參看 2.1.1 主動求助 c-h 項)。

### 外展接觸：

本中心社工會主動到高危/濫藥青少年流連、聚集的黑點結識他們。社工會按服務優先次序準則，邀請這些有服務需要的青少年接受服務。在得到督導主任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。

## 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

案主可向社會工作督導主任申請查閱、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 Divisional Guidelines on Personal Data (Privacy) Ordinance, 5 January 1998 及 SQS 14)

## 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；本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. 如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)，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」【3.8.10】)。個案社工需提交「個案檢討或終結記錄 case review/termination sheet」【3.8.6】及「半年檢討/轉介/結案摘要」【3.8.7】予直屬督導主任批核，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

個案服務使用者須與其個案社工提出要求，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」【3.8.10】；個案社工需提交「個案檢討或終結記錄 case review/termination sheet」【3.8.6】及「半年檢討/轉介/結案摘要」【3.8.7】予直屬督導主任批核。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，若發現案主所要求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，個案社工需知會其直屬督導主任，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「向外轉介表」【3.8.8】內簽署；而案主亦有權拒絕使用轉介。社工如考慮終止個案，需再與直屬督導主任討論應否終止或繼續個案。

### 2.2.7 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 Divisional Guidelines on Personal Data (Privacy) Ordinance, 5 January 1998)

### 2.2.8 終結個案後服務使用者獲取個人資料的程序

服務使用者可向社會工作督導主任/單位主任申請查閱、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 Divisional Guidelines on Personal Data (Privacy) Ordinance, 5 January 1998)

### 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，可與本中心社工聯絡，安排約見。【程序與進入本中心服務時相同】

### 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本中心個案服務的資格(參考 1.1 項)
- ii. 本中心的服務的範圍未能/無法滿足申請人所要求及期望的。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、課程等則另行收費。

### 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. 中學生預防教育工作
7. 家長講座、工作坊及小組
8. 專業培訓工作
9. 社區教育工作
10. 熱線電話諮詢服務

最新檢討日期： 2011 年 6 月 30 日

發佈日期： 本指引自 1999 年 12 月 1 日起陳列於中心內供公眾人士索閱

檢討： 本指引每三年檢討一次