

明愛青少年及社區服務

服務標準 11

11.3 評估個案服務使用者的需要 (容圍中心)

1. 社工若接到求助者的之查詢--無論電話或親自到中心查詢，應耐心聆聽他們的求助原因及了解其服務的需要，讓他們感覺到社工樂意協助、及與他們分擔憂困。
2. 若電話查詢求助者，社工經初步評估，認為是本中心的潛在服務對象，應邀約求助者前來中心面談。
3. 在首次面談時(Intake Interview)，社工須澄清求助者的期望及本中心能提供的服務。社工可按求助者的當時意願及身心情況，與求助者一起探索其濫藥經歷、吸食毒品的資料、支援系統（家庭及朋輩等）、現在遇到的問題及對社工/中心的期望等內容，以了解其服務的需要、及初步建構輔導計劃。如求助者願意，社會會要求他/她填寫及簽署接受服務同意書【表格:3.8.2】。社工在完成首次面談後，於 7 個工作天內撰寫及提交初次面見撮要(Case Intake Summary)【表格：3.8.3】予高級督導主任，以便他儘快分派給合適的社工繼續跟進。
4. 社工在收到高級督導主任分派的個案後，須在 7 個工作天內聯絡轉介者及個案案主（服務對象），或在有需要時聯絡相關重要他人(Significant Others)，例如家人，以儘快全面了解服務對象的需要及展開輔導工作。
5. 濫用藥物/吸毒是一個很複雜的問題，濫藥只是問題的表徵，社工須以整全的角度(Holistic Approach)了解服務對象的問題及其需要，及了解其強項，以強化其解決問題能力，以全人發展的方向與服務對象商討輔導目標及計劃【個案策略及計劃表格：3.8.4】。
6. 在輔導過程中，社工應敏銳地了解服務使用者的需要、及留意其問題的變化，例如精神狀況、身體機能的改變、對自己問題的理解等。
7. 除了個案工作外，小組輔導工作亦是輔導的重要手法，社工需評估個案的情況，如有需要，應尋找適合的小組活動或舉辦度身訂造的小組活動予服務對象。
8. 有些濫用藥物的個案可能有藥物中毒、身體機能受損、精神健康問題或有自殺傾向等，社工宜時常評估服務對象的需要及服務的緩急先後，儘可能與服務對象商討，引入實地醫療支援服務、跨專業服務或轉介至合適的服務機構，例如醫療機構、戒毒院舍等。

-
9. 社工須為其負責的每個個案每半年（6 個月）撰寫進展報告及檢討【表格 3.8.7】，以簡述個案服務的進展、檢討輔導目標達成程度及最新服務需要及介入計劃（Intervention plan）的調整。社工完成進展報告及檢討後，須要呈交個案記錄予單位主管審閱。單位主管在有需要時應給予適當的督導，及定期與社工討論個案的需要、及輔導/介入計劃。

 10. 社工須為其負責的每個個案於每年四月時更新個案資料表(FACE SHEET)【表格 3.8.1】。

 11. 當個案結束，社工須評估輔導成效，並與服務使用者商談是否達致其個案目標及計劃。並將有關評估及與服務使用者的商談結果填寫於結案摘要內【表格 3.8.7】。