

明愛青少年及社區服務

服務標準 11

11.4 評估個案服務使用者的需要 (兒童及青少年中心、青少年綜合服務)

1. 主動求助個案

- 1.1 根據《服務標準 10.4a 2.1.1》程序接見主動求助者，及取得其申請個案服務之確認(填寫《接受個案服務同意表》(SQS10.4a/Form1C))，負責社工即按照服務使用者所提出的服務需要或面對的困難，參考《個案資料表》(SQS3.7/Form1) (見服務標準 3.7)所列的問題性質，以及《服務標準 10.4a 1.2》優先次序的決定準則，以評估求助者是否合適由該單位以個案服務跟進。
- 1.2 接見社工亦可按情況需要，在取得求助者同意後，接觸其相關重要人士，例如求助者的家人、老師、社工等，以加強對求助者的情況評估的準確性。
- 1.3 無論是否接納求助者的個案服務申請，均需依《服務標準 10.4a 1.2.1》所列的時間及程序，通知求助者結果。
- 1.4 若評估後建議接納其申請，即《服務標準 3.7》程序填寫《個案資料表》(SQS3.7/Form1)，並交單位主管審批。獲批准後，即需依《服務標準 10.4a 1.2.1》程序並與個案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。
- 1.5 在提供個案服務期間，負責社工需為個案作持續評估，並與個案檢討其最新情況及介入計劃。有需要時，在取得個案同意後，可接觸其相關重要人士，以加強對個案情況的評估之準確性。
- 1.6 負責社工每半年進行一次進度性評估，填寫《輔導服務個案進度記錄》，交單位主管審批，以檢視個案的需要及介入計劃，直至個案結束。
- 1.7 當個案結束或需進行轉介，負責社工須評估輔導成效，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；若轉介個案更必須獲案主同意。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. 轉介個案

- 2.1 當收到轉介後，單位將安排社工在七個工作天內聯絡轉介者，並按照上述(1.1-1.3)之程序及準則，安排接見被轉介者，以瞭解被轉介者的情況及評估其需要及是否接納轉介。
- 2.2 若接納相關轉介，即以上述(1.4-1.7)程序，跟進其個案及評估其服務需要。
- 2.3 收到轉介後十四個工作天內向轉介者交待進展。

3. 記錄保存

3.1 上述所有評估個案記錄文件，將依照《服務標準 3.11》之程序作保存及銷毀。而個案可按《服務標準 14》之程序申請查閱或更正上述文件之內容。

檢討及更新日期：2022 年 7 月 1 日