

明愛青少年及社區服務 服務質素標準 10

10.7 個案使用及退出服務標準（包括內容的指引） （只適用於青少年綜合服務提供之中學駐校社工服務）

1. 政策目的

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

2. 服務對象

2.1 符合使用個案服務的資格

由明愛青少年綜合服務提供中學駐校社工服務之 11 間中學之中學生
11 間中學包括：

中學	所屬明愛青少年綜合服務
1. 聖言中學	德田
2. 藍田聖保祿中學	德田
3. 順利天主教中學	德田
4. 瑪利諾中學	德田
5. 東華三院辛亥年總理中學	屯門
6. 高主教書院	石塘咀
7. 石籬天主教中學	梨木樹
8. 明愛聖若瑟中學	梨木樹
9. 天主教伍華中學	黃大仙
10. 聖士提反書院	赤柱
11. 香港航海學校	赤柱

2.2 優先次序的決定準則

學校社工需考慮下列各項因素，以決定服務對象的優先次序

- i. 服務對象問題的急切性及危機性
- ii. 願意接受學校社工提供服務
- iii. 缺乏其他社會系統的支持
- iv. 可以維持接觸

3. 個案服務

3.1 使用服務

3.1.1 成為服務使用者的程序

(主動求助者)

- i. 中學學校社工收到服務對象有需要時，應該即時及按情況緊急性去接見學生，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))
- ii. 學校社工參考上述 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，決定是否為學生提供個案服務。
- iii. 學校社工在接見學生後，於三個工作天內通知學生跟進情況(接納、轉介或拒絕)。
- iv. 若接納學生之個案服務申請，學校社工將與學生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)

- i. 學校社工接受其他機構/轉介者(校內轉介除外)轉介符合服務範圍的個案。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)並交回學校社工。
- ii. 當收到轉介後，學校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學校社工之服務，若界定為非合適對象，學校社工應嘗試提供其他服務資料予轉介者。
- iii. 若界定為合適服務對象，學校社工在七個工作天內，按照上述(1-3)之程序及準則，安排學校社工聯絡/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。
- iv. 若接納相關轉介，即以上述(4)程序，跟進其個案。
- v. 收到轉介後十四個工作天內向轉介者交待進展。

3.1.2 服務使用者知悉其成為個案學生權利／程序

學校社工在接見學生後，於三個工作天內通知學生跟進情況(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)。

3.1.3 服務使用者取得個人資料的權利

服務使用者可向學校社工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)。

3.1.4 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)。

3.2 退出服務

3.2.1 機構終結個案服務的準則

- i. 學校社工與學生失去聯絡達三個月，個案可以結束
- ii. 目標達成
- iii. 服務使用者對學校社工或其他人構成危險
- iv. 如服務對象採取不合作的態度
- v. 如服務使用者提出退出，學校社工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
- vi. 服務對象已離校或轉校已不再符合接受服務資格
- vii. 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。

3.2.2 機構終結個案服務的程序

學校社工可根據 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學生結束個案，若有需要學校社工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(包括轉換學校社工)/結案撮要》(SQS3.7/Form4)，交單位主管審批。

3.2.3 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。

3.2.4 服務使用者要求終結服務的程序

服務使用者須聯絡負責學校社工及告知其退出意向便可。

3.2.5 轉介個案服務的準則

學校社工在了解學生的問題後，若發現學生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學生，使學生得到適當的協助。

3.2.6 轉介個案服務的程序

在處理中的個案若需要轉介，需知會單位主管，學校社工必須向服務使用者解釋清楚轉介之事宜，讓其了解自己有權選擇是否接受轉介，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)；學校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，若終止須知會學生。

3.2.7 終結個案後服務使用者獲取個人資料的權利和程序

服務使用者可向學校社工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)。

3.2.8 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：2024 年 1 月 4 日