

明愛青少年及社區服務

服務標準 11

11.2 評估服務使用者的需要 (地區青少年外展社會工作隊)

- 1 評估單位及滿足服務使用者的需要之政策及程序 (參考服務標準 11.1)
 - 1.1 諮詢服務使用者、有關職員、服務使用者家屬或其他有關人員的意見；於適當時，在評估和規劃過程的各階段採納這些意見。
 - 1.2 定期評估個案需要評估及計劃記錄。
 - 1.3 定期更新服務使用者記錄指引。
2. 實施評估和滿足服務使用者需要的程序 (參考服務標準 11.1.4 - 7)

高級督導主任及工作團隊每年一次共同制訂服務單位來年整體的目標及計劃，檢討及評估服務使用者的需要。評估需要時，高級督導主任會參考前線同工對地區觀察、個案日常的接觸、服務使用者意見調查、服務使用者聚焦小組所提出的意見及需要等，作為提供更適切服務的準則。

(各類服務之實施評估和滿足服務使用者需要程序如下：)

個案轉導服務

2.1 主動介入個案

- 2.1.1 社工主動在不同的工作據點接觸到有需要接受輔導服務的對象時，適當地接觸及進一步評估服務需要，當確定繼續提供輔導服務，服務使用者將進入個案服務。
- 2.1.2 社工會參考 Face Sheet (SQS 3.9 Apx 3.9.2)，按照服務使用者所提出的服務需要或面對的困難，制定個案目標及計劃；
- 2.1.3 社工需得到服務使用者的口頭/書面同意，填寫《接受個案服務同意書》(Form_sqs10.4a_1C)、Face Sheet (SQS 3.9 Apx 3.9.2)、開案撮要(SQS 3.9 Apx 3.9.3.1)，交由高級督導主任/督導主任審閱，取得個案號碼後正式開案。
- 2.1.4 在輔導過程中，面對個案情況複雜和多變，社工須保持敏銳的觸覺，了解服務使用者的需要和變化，不時檢視服務需要和計劃，作出適當的回應和修訂。
- 2.1.5 為更全面了解及評估服務使用者，社工在取得服務使用者同意後，可引入其家人、親友及其他個案相關人士，如學校人員等，查詢及邀請參與輔導過程，可更全面了解和評估服務使用者，處理服務需要。

- 2.1.6 若引入其家人、親友或其他個案相關人士後，社工將與個案就跟進或需要進行商討。
- 2.1.7 在跟進的過程中，社工須為其負責的個案每半年填寫個案中期檢討(SQS 3.9 Apx 3.9.3.2)及 Review/Termination Sheet (SQS 3.9 Apx 3.9.4)，以簡述個案服務進展和跟進計劃、檢討最新的服務需要及介入計劃的調整，交由高級督導主任/督導主任審閱。
- 2.1.8 社工須撰寫完整的個案記錄

2.2 主動求助

- 2.2.1 社工若接獲服務使用者/求助者之查詢，包括電話及親自到中心查詢，應耐心聆聽他們的求助原因及了解其服務需要，讓他們感覺到社工樂意協助和分擔他們所面對的困擾。
- 2.2.2 無論電話查詢或親自到中心求助，社工經初步評估，認為適合跟進，應儘快諮詢高級督導主任/督導主任，由高級督導主任/督導主任安排合適之社工，由接獲求助起三個工作天內聯絡服務使用者。若評估為非合適個案，亦需於三個工作天內，通知轉介者或服務使用者被拒絕結果及原因。
- 2.2.3 社工評估後，若合適個案輔導服務，可進入個案輔導服務的主動介入個案程序。

2.3 外間轉介

- 2.3.1 當接獲外間轉介查詢，由高級督導主任/督導主任作初步評估，安排合適之社工於一個星期內聯絡轉介者及服務使用者，以了解服務使用者情況及評估是否接納轉介。
- 2.3.2 社工評估後，若合適個案輔導服務，可進入個案輔導服務的主動介入個案程序。

3. 諮詢及採納不同意見指引

- 3.1 為全面了解服務使用者的需要和困難，讓有關人士(包括服務使用者、其家人、親友等)發揮力量協助個案；而其他個案相關人士(如學校人員)也是個案輔導服務的資源。如果有需要及情況許可下，無論在服務需要評估、服務計劃推行及檢討時，可引入上述相關人士的參與。
- 3.2 社工會在取得服務使用者同意後，聯絡及諮詢上述相關人士從而更了解他們的需要，使輔導目標及計劃更豐富，協助他們處理問題，並結合各方意見以協助服務使用者。

4. 記錄服務使用者需要評估及計劃

- 4.1 當開啟個案，社工需同時得到服務使用者的口頭/書面同意，填寫《接受個案服務同意書》(Form_sqs10.4a_1C)、Face Sheet (SQS 3.9 Apx 3.9.2)、開案撮要(SQS 3.9 Apx 3.9.3.1)，交由高級督導主任/督導主任審閱，取得個案號碼後正式開案。
- 4.2 個案跟進的過程中，社工須定期為其負責的個案每半年填寫個案中期檢討(SQS 3.9 Apx 3.9.3.2)及 Review/Termination Sheet (SQS 3.9 Apx 3.9.4)，以簡述個案服務進展和跟進計劃、檢討最新的服務需要及介入計劃的調整，並交由高級督導主任/督導主任審閱。
- 4.3 當個案結束，社工須填寫結案/轉介撮要 (SQS 3.9 Apx 3.9.3.3)及 Review/Termination Sheet (SQS 3.9 Apx 3.9.4)，內容包括評估跟進過程及成效。交由高級督導主任/督導主任，經批准後正式結案。個案/轉介撮要及 Review/Termination Sheet 會存放於個案記錄內。

5. 更新服務使用者記錄指引

- 5.1 單位實施監察制度，適時評估及跟進社工所提供之輔導，社工須於每半年提交其個案之檔案予督導主任/高級督導主任審閱，以記錄個案進展。
- 5.2 跟進個案期間，若服務使用者的個人資料有重大改變，社工將在個案記錄上作出更新。