



明愛青少年及社區服務

服務質素標準（十一）

評估及滿足服務使用者的需要之 政策及程序

服務單位運用有計劃的方法以評估和滿足服務使用者的需要（不論服務對象是個人、家庭、團體或社區）。

上次修訂日期： 2023年4月1日

修訂日期： 2025年7月17日

明愛青少年及社區服務

服務質素標準 11

11.1 評估及滿足服務使用者的需要之政策及程序

1. 政策目的

此政策之制定是為確保服務使用者得到及時和適當的服務，以達到本服務的宗旨。

2. 理念

讓服務單位透過一個持續不斷的歷程，進行服務需要評估及周全的服務計劃，力求滿足使用者的需要和使資源用得其所。

3. 政策

3.1 定期評估

服務單位需定期評估服務使用者的需要、制訂服務計劃並檢討工作進展，務求各項服務能及時回應所出現之轉變，以確保服務能滿足服務使用者的需要。

3.2 更新使用者及社區資料

按服務使用者情況及需要更新服務使用者及社區資料。

3.3 服務需配合使用者能力

服務單位必須了解服務使用者之能力和步伐，以確保所制定之服務計劃為服務使用者的能力範圍內所能承擔。

3.4 訂定優次以及早介入

服務單位需評估並臚列服務使用者的需要，並需列出處理的優先次序。並在資源的許可下盡早推行服務。

3.5 使用者參與評估

服務單位需充份知會服務使用者及社區人士單位之服務計劃，鼓勵他們表達意見和期望。

3.6 評估及檢討紀錄

服務單位需撰寫及保存完整紀錄，以紀錄單位所作之需要評估、服務進展及檢討結果。

4. 評估服務需要的方法及程序

- 4.1 服務單位需有系統地收集有關社區及服務使用者之數據，作為社區分析之基礎。各項數據需定期更新。
- 4.2 評估服務使用者的需要是一個延續不斷的過程，各服務單位需每年進行最少一次作整體需要評估，並據此制定年度計劃。
- 4.3 服務單位需每年一次作全面檢討服務，目標達至的程度和成效。
- 4.4 於日常中心會議報告工作進展時，服務單位需檢討各項服務之進展，以確保服務能回應新的需要和轉變。

5. 服務使用者參與服務單位評估需要及計劃活動的方法

- 5.1 由服務單位定期主動探討社區之需要，搜集服務使用者的意見。
- 5.2 舉辦週年大會，收集服務使用者對服務的意見。
- 5.3 設立意見箱，接受服務使用者及社區人士的意見。
- 5.4 於服務單位通訊刊物內宣傳上述措施，鼓勵服務使用者及社區人士發表意見。
- 5.5 服務單位需定期向服務使用者報告服務單位的服務計劃。
- 5.6 每年進行一次服務使用者意見調查，收集服務使用者對中心服務的意見。

6. 計劃服務的方法及程序

- 6.1 計劃服務時，服務單位須有以下之程序：
 - 評估服務使用者／社區需要及定優次
 - 制定服務目標
 - 制定服務推行策略／方法、服務計劃
 - 制定清晰之期望或達到指標、成效
 - 制定檢討／評估基準
 - 制定所需資源
- 6.2 服務計劃的對象可以是個人、小組、群組或整個社區。
- 6.3 計劃服務的時段包括一年一次的整體計劃、單位例行會議以及日常工作的計劃。

7. 紀錄保存

- 7.1 服務單位之單位會議紀錄需扼要而準確紀錄有關之需要評估、工作計劃及工作檢討。
- 7.2 各服務單位需保存完整之年度檢討及計劃之文件。

Caritas Youth and Community Service
Service Quality Standard 11

11.1 Policy and Procedures in Assessing and Meeting Service Users' Needs

1. Objective of Policy

The policy is formulated to ensure service users can receive timely and appropriate service to achieve the mission of the service.

2. Rationale

Through continuous assessment of service needs and holistic planning, the service unit can meet the needs of the service users and make best use of available resources.

3. Policy

3.1 Regular Assessment

The service unit should carry out regular assessment of service users' needs, formulate service plans and evaluate work progress so as to allow the service to respond to changing circumstances and fulfill the service users' needs in time.

3.2 Update Records of Service Users and the Community

Records of the service users and the community are updated to reflect changing circumstances and needs.

3.3 Service that Matches Users' Capacity

The service unit needs to have understanding of the capability and measure of the service users to ensure that the formulated plans are within the capacity of the service users.

3.4 Set Priority for Early Intervention

The service unit has to assess, list out and prioritize the needs of the service users. Service should be provided as early as possible while resources permit.

3.5 Engaging Service Users in the Assessment

The service unit should provide full information of the service plan to the service users and community members and encourage them to express their views and expectation.

3.6 Records of Assessment and Review

The service unit should document and keep a full record of the needs assessment, service delivery progress and review results.

4. Methods and Procedures in Assessing Service Needs

- 4.1 The service unit should systematically collect data of the community and service users to provide a basis for community analysis. The data should be updated regularly.
- 4.2 Assessment of service users' needs is a continuous process. Each service unit should carry out at least one overall needs assessment during the year and formulate the annual plan accordingly.
- 4.3 The service unit should carry out annual review to evaluate the degree and effectiveness in achieving the objectives.
- 4.4 The service unit should evaluate the progress of all services during the routine unit meeting to ensure timely response to changing needs and circumstances.

5. Engagement of Service Users in Needs Assessment and Programme Planning

- 5.1 The service unit to actively carry out regular assessment of community needs and solicit views from the service users.
- 5.2 Organize annual general meeting to collect feedback of service users on the service.
- 5.3 Set up opinion box to receive feedback from service users and community members.
- 5.4 Advertise the above measures in the newsletters of the service unit to encourage service users and community members to freely express their views.
- 5.5 The service unit should provide regular updates of the service plan to the service users.
- 5.6 Carry out annual survey of users' opinion on the unit service.

6. Methods and Procedures in Service Planning

- 6.1 In making the service plan, the service unit has to follow the procedures below:
 - Assess and prioritize the needs of service users/the community
 - Formulate objectives of the service
 - Formulate the strategies/methods in implementing the service and the service plan
 - Set down clear expected results/indicators/effectiveness

- Devise the basis of evaluation/assessment
 - List out the required resources
- 6.2 The service plan may target individuals, families, groups, or the whole community
- 6.3 An overall yearly plan, routine unit meetings and planning of the daily operation should be included.

7. Records

- 7.3 The minutes of the service unit meetings should briefly and accurately record the related needs assessment, work plan and review.
- 7.4 All service units should keep full record of the documents of the annual planning and review.

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_sq10.4a_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_sq10.4a_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。

明愛青少年及社區服務

服務標準 11

11.3 評估服務使用者的需要

(青少年綜合服務提供之中學學校社會工作服務)

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)

高級督導主任及駐校社工每年一次共同制訂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，高級督導主任及學校社工對學校及學生觀察、個案日常的接觸、服務使用者意見調查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 學校社工主動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 學校社工會參考(SQS3.7/Form1) (見服務標準 3.7)，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(填寫《接受個案服務同意表》(Form_sq3.10.4a_01c)·撰寫《輔導服務個案策略及計劃》(SQS3.7/Form2)，交由高級督導主任審閱，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，學校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，如學校教職員等，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 3.7/ Form3)及《轉介(包括轉換學校社工)/結案撮要》(SQS3.7/Form4)，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，包括電話及親自到社工室查詢，應耐心聆聽他們的求助原因及了解其服務需要，讓他們感覺到學校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社工室求助，學校社工經初步評估，認為適合跟進，應儘快諮詢高級督導主任，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，學校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 學校社工評估後，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(如學校教職員)亦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 學校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. 服務使用者參與服務評估需要及計劃活動的方法
 - 4.1 由學校社工定期主動探討學生之需要，搜集服務使用者的意見。
 - 4.2 服務單位需定期向服務使用者報告服務計劃。
 - 4.3 高級督導主任及學校社工在每年跟校方進行的全年計劃及檢討會議時，同時收集不同教職員對服務之意見及建議，並記錄及跟進相關意見或建議是否合適用於來年的計劃內。

- 5. 更新服務使用者記錄指引

- 5.1 單位實施監察制度，適時評估及跟進學校社工所提供之輔導，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。