



## 輔導服務指引

### 引言

1. 專業信念及責任
2. 輔導的基本概念
3. 輔導服務之目標
4. 社工/輔導員與案主的工作關係
5. 保密之原則
6. 服務對象之釐定
7. 服務形式
8. 個案工作之程序
9. 個案工作記錄
10. 個案記錄之保存
11. 各同工在輔導服務的角色及任務
12. 案主查閱及更改個人資料
13. 單位輔導服務之檢討

### 附件：

- (一) 輔導服務流程圖
- (二) 個人資料及接受服務同意書 (CW11/Form A)
- (三) 接案評估報告 (CW11/Form B)
- (四) 個案年度評檢記錄表 (CW11/Form C)
- (五) 轉介記錄 (CW11/Form D)
- (六) 個人資料/個案轉介同意書 (CW11/Form E)
- (七) 個案服務使用者問卷 (CW11/Form F)
- (八) 回覆個案轉介通知書 (CW11/Form G)
- (九) 個案活動記錄 (CW11/Form H)
- (十) 個案工作紀錄一覽表 (CW11/Form I)
- (十一) 個案記錄總表 (CW11/Form J)
- (十二) 諮詢服務記錄表 (CW11/Form K)
- (十三) 查閱資料要求申請表 (SQS 14/03, PD 4b/97)
- (十四) 改正資料要求申請表 (SQS 14/03, PD 5b/97)

## 引言

就著社會福利署青少年中心服務檢討報告書中提出，青少年指導及輔導服務為其中一項核心服務，加上輔導服務之需求日增，香港神託會製作一套個案工作指引，以作為同工日後在處理個案時之參考。

### 1. 專業信念及責任

作為專業社會工作者，我們持守著下述專業社會工作信念與守則：

- 1.1 我們相信每人皆有其獨特性個人尊嚴與價值。
- 1.2 我們亦尊重服務對象，在不損害他人利益之大前題下擁有自主自決之權利。
- 1.3 我們定必竭盡所能，為服務對象提供有助其發展潛能與提昇社會功能之最佳服務。

### 2. 輔導的基本概念

輔導是一個助人的歷程，在過程當中，社工/輔導員需要耐心聆聽受助者的問題及困難，與受助者共同探討其問題/困擾，進行分析，並運用多方社區資源，找出可行的解決方法，鼓勵受助者將之實踐，以解決其問題及困難，從而達致助人自助之目的。

### 3. 輔導服務之目標

協助中心會員(包括:兒童、青少年及家長)面對及克服他們因種種因素(例如:生活、學業、朋輩、個人及家庭等等)所引起之問題及困擾，使他們能繼續發揮其角色功能。

### 4. 社工/輔導員與案主的工作關係

輔導關係是一段、有時間期限及有目標的關係。雖然案主可與輔導員談及深入的感受，但這有別於朋友關係，而是專業的關係。目的是協助案主尋找面對問題的方法。當服務終止時，案主與輔導員的接觸亦告終結。基於專業工作關係，輔導員亦不會參與案主的私人邀請。

### 5. 保密原則

- 5.1 保密性實為有效之社會工作專業的重要元素。除非事情涉及案主本身、其他人之生命安危與法律規定，否則在未獲得案主同意下，必須嚴格遵守保密原則。而在前述提及之情況下，資料之披露程度，需達致足以保障生命及財產或在符合法例之要求及合理之程度。
- 5.2 在機構內，案主之有關資料只可與有關之社工/輔導員服務主任/服務經理/社會服務總監討論或翻閱，不可作同工茶餘飯後之話題。
- 5.3 同工應該確保在使用電腦、電子媒體、電話或其他電子科技產品傳遞訊息時，仍需維持保密原則。同工不可披露任何可確定當事人身份之資料。
- 5.4 在未取得案主之同意下，同工不可於教學及在職訓練的討論中，或向機構顧問尋求專業意見時，披露可供確定案主身份的資料。
- 5.5 在個案結束後，同工應持守前述原則，以保障案主個人資料之保密性。

5.6 其他有關資料保密及保障之細則請參照「個人資料(私隱)條例指引(附件:SQS 14/02 及 SQS 14/03)」。

## 6. 服務對象之釐定

### 6.1 資格

6.1.1 須為中心之會員(包括兒童、青少年及家長)。如求助者為非會員，可即時邀請其登記成為單位會員，以便作出跟進。若求助者不欲成為會員，社工/輔導員可禮貌地向求助者解釋其工作範圍及在對方同意的情況下，為其辦理個案轉介工作。

6.1.2 社工/輔導員需與求助會員作出兩次或以上面談，以及獲得該會員之同意，才可考慮開展個案工作。

6.1.3 社工/輔導員必須向服務主任報告有關情況及獲得服務主任批准才可正式開案。在決定是否適合開案的過程中若然遇上困難，可向服務經理/社會服務總監尋求協助。

6.1.4 輔導個案的問題類別分類如下：

(I)	學校相關問題：(學習能力、低動機、擇業、缺席、違規等)
(II)	成長適應(自我價值肯定，拍拖戀愛)
(III)	情緒精神健康(自殺念頭、壓力、退縮、創傷、精神病患)
(IV)	家庭問題(家庭關係、懷疑虐兒、家庭危機適應)
(V)	社會規範(偷竊、離家出走、違法行為)
(VI)	性規範(性傾向困擾、婚前性行為、未婚懷孕)
(VII)	朋輩關係(朋輩衝突、社交技巧)
(VIII)	其他(例如：網上沉溺行為、自傷行為等)

6.1.5 若社工/輔導員遇上以下求助者，應與服務主任商討，並作出適當之轉介：

6.1.5.1 精神病

6.1.5.2 有別於異性戀之問題，例如：同性戀或雙性戀

6.1.5.3 法律上或法定的個案

## 7. 服務形式

7.1 主要以個人輔導為主，手法可包括面談、電話聯絡、家訪、與外間機構及專業團隊或其他有助推展個案進程之相關方法。上述之手法可由社工/輔導員單獨與案主進行或個案有關人士等同時進行。當中，社工/輔導員需視乎輔導目的而作出適當安排。

7.2 社工/輔導員在有需要時可以家訪形式進行輔導服務，但事前須與服務主任商討。

## 8. 個案工作之程序

8.1 收集個人資料之前讓求助者細閱並簽署或由社工/輔導員口頭講解「個人資料及接受服務同意書 (CW11/Form A)」。

8.2 界定求助者之問題，並進行探討與分析。

8.3 決定是否開案。

8.3.1 當社工/輔導員遇上求助者與其傾談一些個人問題，但基於下述情況而未能以個案工作形式提供跟進服務時，工作人員可將該等傾談定為諮詢服務。

- (a) 該求助者非本中心會員，並拒絕成為會員；
- (b) 該求助者所呈現之問題，並不屬於本中心輔導服務範疇；
- (c) 未有足夠資料確定是否需要以個案形式跟進；
- (d) 該求助者拒絕接受個案服務；
- (e) 服務主任、服務經理或社會服務總監經探討後認為個案不適合由單位跟進。

8.4 與服務主任商討是否適合由單位跟進，或是否需要作出適切之轉介工作，若遇有疑難，可向服務主任、服務經理或社會服務總監查詢。

8.5 若經評定為本中心之輔導對象，在獲得服務主任批准後，可開展個案工作。在一般情況下，負責接見的社工/輔導員將成為該名案主之負責社工。惟服務主任可就個案問題之迫切性及複雜性而作出適當之人手編配。

8.6 檢討

8.6.1 社工/輔導員需要為所負責之個案與案主作定期向服務主任匯報。

8.6.2 社工/輔導員亦可在個案會議中檢討個案之進展方向。

8.6.3 社工/輔導員需要定期更新「個案活動記錄 (CW11/Form H)」及每年填寫一次「個案年度評檢記錄表 (CW11/Form C)」。

8.7 個案終結

8.7.1 在下列情況下，工作人員可把有關個案終結：

- (a) 目標達成，即案主之問題已獲適當處理或解決。
- (b) 個案不適當合由再跟進 (需申明原因)。
- (c) 案主不願再繼續接受輔導 (需申明原因)。
- (d) 三個月內未能與案主接觸 (需申明原因)。
- (e) 個案問題不在單位服務範疇 (需申明原因)。

8.7.2 不論轉介或終結個案，社工/輔導員需獲案主及服務主任同意才可終結服務。在個案終結前，社工/輔導員應盡可能讓案主填寫「個案服務使用者問卷 (CW11/Form F)」，以評估工作成效。個案終結後，社工/輔導員需完成「個案年度評檢記錄表 (CW11/Form C)」，並列明結案原因。

## 8.8 督導

- 8.8.1 在督導方面，社工/輔導員需向服務主任就所負責個案作每季最少一次整體匯報及商討，在有需要時應向服務主任作即時的諮詢。
- 8.8.2 若遇有疑難或緊急的情況，可向服務經理或社會服務總監查詢。
- 8.8.3 社工/輔導員並需要填寫有關之個案報告表。

## 9. 個案工作記錄

### 9.1 個案文件工作

#### 9.1.1 諮詢服務

相關社工/輔導員需填寫「諮詢服務記錄表 (CW11/Form K)」，該表需按月遞交給服務主任。若諮詢服務內容牽涉之問題較複雜或需盡快作出跟進，則需於諮詢當日就有關個案向服務主任匯報，以作適當安排。

#### 9.1.2 個案服務

- (a) 當工作人員確定求助者會以個案服務形式跟進時，便需盡快於「個案記錄總表 (CW11/Form J)」上取得個案編號並填寫「個案資料及接受服務同意書 (CW11/Form A)」，以記錄案主的基本資料及正困擾案主的問題。如個案由其他機構轉介，則需填寫「回覆個案轉介通知書(CW11/Form G)」，並發送至有關機構，讓該機構得悉個案的下一步跟進計劃。
- (b) 個案開展一個月內，需填寫「接案評估報告(CW11/Form B)」遞交服務主任或服務經理審閱及聯署。
- (c) 此外於個案開展後，社工/輔導員需將每次接觸之內容簡短地於「個案活動記錄(CW11/Form H)」內填寫。
- (d) 社工/輔導員需每年為該個案作評估，並填寫「個案年度評檢記錄表 (CW11/Form C)」。
- (e) 當個案的問題已解決、目的已達或基於其他種種原因(例如:案主失蹤、搬遷或案主拒絕繼續接受個案服務等)則社工/輔導員可與服務主任商討是否結案。於結案時，社工/輔導員需填寫「個案年度評檢記錄表 (CW11/Form C)」及讓案主填寫「個案服務使用者問卷(CW11/Form F)」。
- (f) 若個案的問題仍未獲得圓滿解決，需要其他人士或機構作出跟進，社工/輔導員則可與服務主任商討為個案進行轉介。此時，工作人員需填寫「轉介記錄 (CW11/Form D)」並讓案主填寫「個人資料/個案轉介同意書 (CW11/Form E)」，使案主明白其個案資料會被發送至轉介機構，以便該等機構或單位作出跟進。

## 10. 個案紀錄之保存

- 10.1 社工/輔導員須為個案作整全之記錄，而該等紀錄乃屬於香港神託會之資產。

- 10.2 社工/輔導員必須將案主之資料存放在有鎖之文件櫃內保存，以保障案主之個人私隱。
- 10.3 所有個案記錄不可取離本中心範圍，只有負責之同工、服務主任及社會服務總監，才有權處理個案記錄。其他有關之社工/輔導員如欲取閱有關文件，必須得服務主任、服務經理或社會服務總監之批准。
- 10.4 同工凡從文件櫃取出個案記錄時，必須在個案存放記錄簿上登記。所有個案記錄必須於該名同工下班前放回文件櫃內，並在個案存放記錄簿上登記作實。同工不應將任何個案文件(包括電腦檔案)帶離辦公室，貯存於單位電腦內的個案記錄亦應加密處理。
- 10.5 個案記錄須在個案結束三年後銷毀。因此，若案主在結案三年後要求單位再次提供輔導服務，將作新個案處理。
- 10.6 其他有關資料保密及保障細則，請參照「個人資料(私隱)條例指引(附件：SQS 14/02 及 SQS 14/03)」。

## 11. 各同工在輔導服務的角色及任務

### 11.1 社會服務總監/服務經理

- 11.1.1 定期檢討單位輔導服務之進展。
- 11.1.2 為同工提供個案工作培訓。
- 11.1.3 負責制定單位的輔導服務指引。
- 11.1.4 協助服務主任解決在督導個案工作時遇到之困難。
- 11.1.5 協助主持個案會議。

### 11.2 服務主任

- 11.2.1 負責處理及分配個案工作;
- 11.2.2 督導各個案工作人員的個案進展，並給予適當之意見;
- 11.2.3 協助解決同工之困難及甄別服務種類(諮詢服務還是個案輔導服務)，並安排適當之同工作出跟進；
- 11.2.4 就同工之間之工作量作出恰當之調配；
- 11.2.5 如有需要主持定期之個案會議；
- 11.2.6 適當地回應服務使用者之求助及轉介；
- 11.2.7 向機構或社會福利署定期交代單位推行輔導服務之進展及遞交統計資料；
- 11.2.8 負責較複雜之個案輔導，間中也需協助諮詢服務。

### 11.3 社會工作人員/輔導員

- 11.3.1 負責個案輔導受服務(包括接案、個案分析、訂立介入計劃、跟進個案進展、撰寫個案活動記錄等)，同時亦需提供諮詢服務。

11.3.2 向服務主任交代個案進展，並且對輔導服務發展給予意見。

#### 11.4 其他職員

11.4.1 原則上不需要獨立處理個案工作；

11.4.2 可提供較簡單的諮詢服務，並需向服務主任報告可能需要進一步跟進之服務使用者，以安排適當的服務。

11.4.3 負責將接獲與個案輔導及諮詢服務有關之求助者電話轉給當值之社工同事接聽，以便作出跟進。

11.4.4 於日常工作中，協助單位多觀察會員之動態，如發現有需要跟進者，需儘快於保密之情況下向當值社工報告。

11.4.5 如當值社工/輔導員未能即時作出跟進，可找其他社工同工協助。如仍未有適當同工跟進，可將求助者之簡資料，如姓名、聯絡電話及求助問題筆錄下來，儘快交給有關同工跟進。

### 12. 案主查閱及更改個人資料

案主有權向香港神託會青少年服務查閱及更改其個人資料。

12.1 確定資料使用者是否持有他/她的個人資料；

12.2 要求一

(a) 在提供第一次輔導服務後四十天查閱；

(b) 在支付每張 A4 單面文件\$5(包括行政費用)的費用下查閱；

(c) 以合理方式查閱；

(d) 查閱採用清楚易明的形式的個人資料；

(e) 填妥「查閱資料要求申請表 (SQS 14/03, PD 4b/9，或見附件十三)」。

12.3 在(12.2)段所提供述要求被拒絕時獲提供理由；

12.4 反對(12.3)段所提述的拒絕；

12.5 要求改正個人資料，需填妥「改正資料要求申請表 (SQS 14/03, PD 5b/97，或見附件十四)」；

12.6 在乎(12.5)段所提述要求被拒絕時獲得提供理由；及

12.7 反對(12.6)段所提述的拒絕。

12.8 上述查閱個人資料程序請參照遵守保障資料原則的守則之有關部份。

### 13. 單位輔導政策服務之檢討

13.1 單位之輔導服務政策需每兩年作檢討。

13.2 在定期性檢討會之間，若同工就提供輔導服務之制度上遇上問題需要急切解決，可在中心之職員會提出，再酌情決定處理方案。