

东莞市星扬社会工作服务社申请及退出服务指引

一、申请资格：凡在社工服务区域内符合服务协议要求的服务对象。

二、申请形式：

1. 申请人自行申请；
2. 家长 / 监护人转介；
3. 公众人士或机构转介；
4. 社工主动接触的服务对象可免除申请。

三、申请程序：

1. 申请人可通过亲临、致电或书信向社工提出申请。由社工填写服务申请人的资料，建档，简单评估服务对象的需要。
2. 社工须向申请人详细清楚地阐述申请规定及社工服务内容。
3. 没有行为能力的申请人，须得到家长/监护人口头同意。
4. 社工将申请人资料（包含简单评估的内容），交由并由督导和督导助理，尤其决定是否接受申请，是否可以提供专业服务以及提供什么类型的服务。

四、不接纳申请的情况：

1. 所有不符合申请资格或被督导评估为适合提供服务的情况。
2. 社工须以电话/书面/面谈的方式向申请人清楚详述不接纳的

原因，如有需要，负责社工须为申请人提供转介或介绍更适切的服务机构。

五、申请退出服务：

1. 退出服务原因

- (1) 服务使用者自愿放弃继续接受服务；
- (2) 服务目标已达到；
- (3) 服务未能有效提供，如服务使用者移民、搬离服务范围居住等；
- (4) 服务使用者愿意被转介到其它更合适的服务。

2. 退出服务的程序

(1) 个案辅导结束时，需服务使用者或监护人书面或口头同意结案，视为服务对象退出服务；社工提供服务时间结束，例如小组、活动结束，视为服务对象退出服务。

(2) 社工须向服务使用者清楚阐述退出服务的情况和程序，并了解退出服务的原因。如有需要，并得到服务使用者同意，转介案主到更合适的服务机构。

(3) 由负责社工评估后决定终止服务的个案，服务使用者可免除申请退出。

(4) 服务使用者退出服务后，社工需要及时填写服务总结报告，

例如个案结案报告、小组、活动总结及评估报告等，交由督导审批，并及时整理好所有资料存档。

3. 退出服务后的跟进

服务对象在退出服务后，社工需要在三个月内通过各种可行的方式了解服务对象改变是否能持续有效，确定服务对象的问题已经解决，不再需要社工继续提供服务。

东莞市星扬社会工作服务社个案服务指引

一、专业信念及责任

作为专业社会工作者，我们坚持下述专业社会工作信念与守则：

（一）我们相信每个人皆有其独特性及个人尊严和价值。

（二）我们尊重服务对象，在不损害他人利益的前提下拥有自主自决的权利。

（三）我们竭尽所能为服务对象提供有助其发展潜能与提升社会功能的最优服务。

二、个案的基本概念

个案是一个助人的历程，在个案辅导过程当中，社工需要耐心聆听受助者的问题和困难，与受助者共同探讨问题或困扰，并进行分析，找出可行的解决方法，鼓励受助者实践以解决问题或克服困难，从而达到助人自助的目的。

三、个案服务的目标

社工协助服务对象面对及克服他们因种种因素所引起的问题和困扰，提升其解决问题的能力，改善他们的处境。

四、服务对象的来源

（一）当事人主动求助。

（二）社工通过来访、活动、外展等服务接触的服务对象并作出跟进。

（三）亲友、其他部门或单位（如妇联、街道、社区工作站、学校等）转介。

五、服务形式

（一）服务形式主要以个人辅导为主，社工运用的手法可包括面谈、电话联系、家访或其他有助于推展个案进程的相关方法。上述手法可单独与案主进行或与案主有关的相关人士同时进行，由社工视不同的辅导目的作适当安排。

（二）基于安全考虑，一般考虑在机构进行面谈，如有需要进行家访，必须事前与督导进行商量方可进行。

（三）机构在接到当事人主动求助后，经评估如需开个案，必须在 7 个工作日内进行第二次接触。

（四）机构在接到个案辅导转介时，在 5 个工作日内给予回复。

（五）机构评估需要对案主进行转介服务的，经案主同意转介至适合服务单位。

六、联系方式

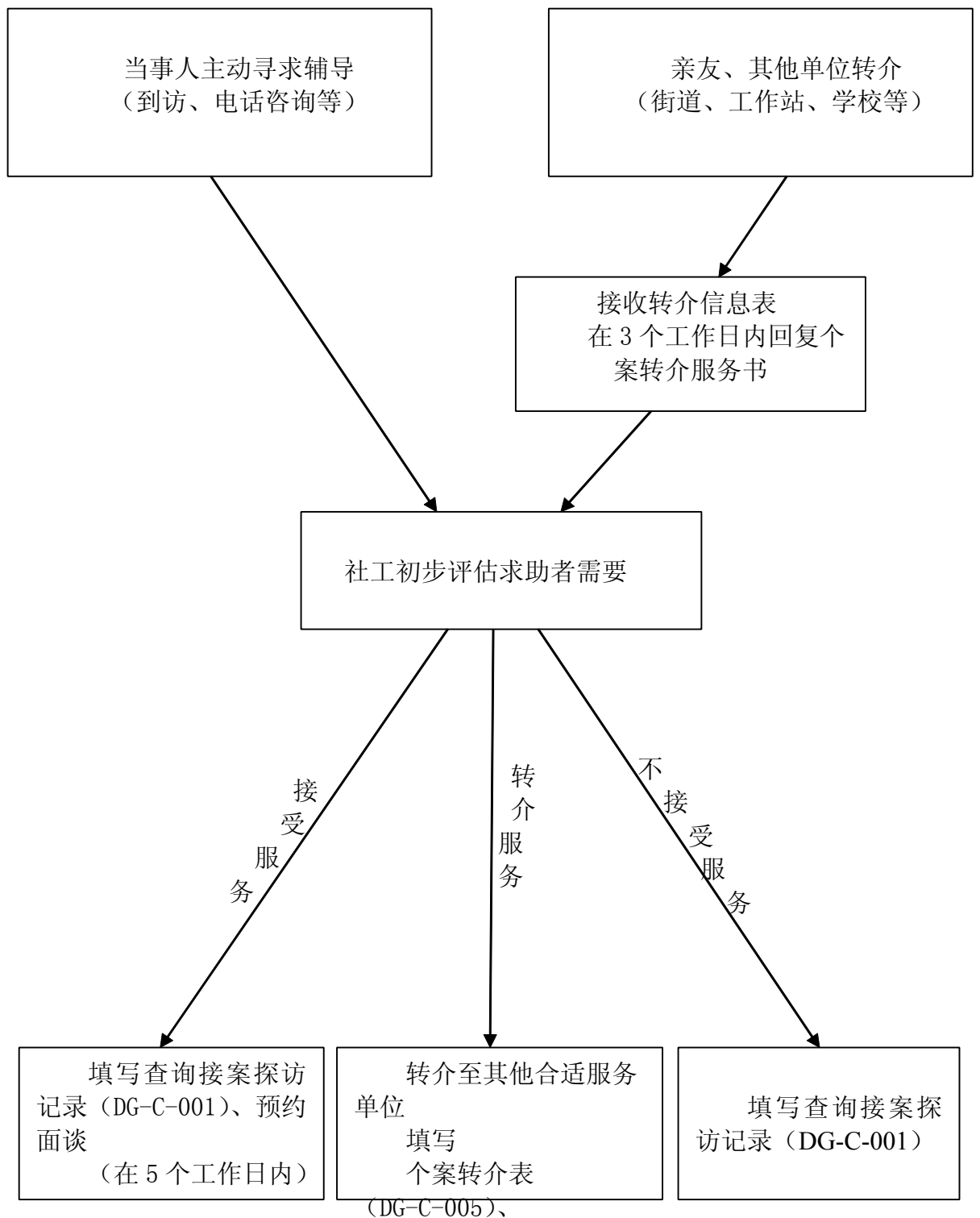
（一）办公电话：0769-22830037

（二）邮箱地址：dgxingyang@126.com

（三）机构地址：东莞市南城区亨美元美路华凯广场 C 座 5 楼

C室

东莞市星扬社会工作服务社接案流程图





东莞市星扬社会工作服务社个案监管规范一览

一、须存档材料

(一) 个案（共十四大项）：

1. 查询接案探访记录（DG-C-001）——当天完成
2. 个案基本资料（DG-C-002）
3. 个案记录表（DG-C-003）
4. 个案记录表(过程)（DG-C-004）
5. 个案评估报告——开案后两个月内完成
6. 个案转介表（DGC005）
7. 个案结束评估表（DG-C-006）——个案结束后一个月内完成
8. 个案结束表（DG-C-007）
9. 服务使用者问题评量表（DG-C-008）
10. 个案附件清单（DG-C-009）
11. 个案阶段性发展表（DG-C-010）——开案后每半年提交一次
12. 接受个案服务同意书（DG-C-011）
13. 转介同意书（DG-C-012）
14. 社工个案月报表（DG-C-M001）

东莞市星扬社会工作服务社小组工作服务指引

为提高服务质素，规范机构及社工筹备、开展各项工作，特制定该工作指引，请同工在开展小组工作的过程中，严格按照《东莞市星扬社会工作服务社小组工作服务指引》的要求进行工作。

一、本机构社工开展的各项服务，须根据社工的年度计划、突发的社区事件和社区需求安排开展，若要更改、增加服务，须与机构同工协商，并得到督导/督导助理批准。

二、本机构社工在开展小组工作之前，须填写《小组计划书》(DG-G-001)，提前两周提交督导/督导助理审批。

三、在开展小组工作前，负责社工应按《小组报名表》(DG-G-002)的格式要求制作报名表，并在服务开展两周前提供给公众报名。

四、在开展小组工作时，负责社工应按《小组点名表》(DG-G-003)的格式要求制作点名表。

五、在整个小组结束后的两周内填写《小组报告》(DG-G-006)、《小组财务报告》(DG-G-005)，并发督导批阅。

六、在小组末节时，负责社工需制作《参加者意见表》(DG-G-004)，并发放给全体小组成员填写。

七、在整个小组结束后，负责社工需将《参加者意见表》(DG-G-004)、《小组财务报告》(DG-G-005)、《小组报告》(DG-G-006)、《小组集会记录表》(DG-G-007)全部提交督导/督导助理，督导助理须将有关材料归档。



东莞市星扬社会工作服务社活动服务指引

为提高本机构服务质素，规范机构及社工筹备、开展各项工作，特制定该工作指引，请同工在开展活动的过程中，严格按照《东莞市星扬社会工作服务社活动服务指引》的要求进行工作。

一、本机构社工开展的各项服务，根据社工的年度计划、突发的社区事件和社区需求安排开展，若要更改、增加服务，须与机构同工协商，并得到督导/督导助理批准。

二、本机构社工所负责的活动，应填写《活动计划书》(DG-P-001)，相关计划书应前两周提交给督导/督导助理审批。

三、在开展活动前，负责社工应按《活动报名表》(DG-P-002)的格式要求制作报名表，并在活动开展两周前提供给公众报名。

四、在开展活动时，负责社工应按《活动点名表》(DG-P-003)的格式要求制作点名表。

五、负责社工应制作《参加者意见表》(DG-P-004)，并给活动参加者填写。

六、在活动结束后的两周内，负责社工应填写《活动报告》(DG-P-006)、《活动财务报告》(DG-P-005)，并发督导/督导助理批阅。

七、在整个活动结束后，负责社工需将《参加者意见表》(DG-G-004)、《活动财务报告》(DG-G-005)、《活动报告》(DG-G-006)、《活动集会记录表》(DG-G-007)全部提交督导/督导助理，由督导助理进行归档。



东莞市星扬社会工作服务社小组/活动监管规范一览

一、小组

- (一) 小组计划书 (DG-G-001) ——开组前两周提交
- (二) 小组报名表 (DG-G-002)
- (三) 小组点名表 (DG-G-003)
- (四) 参加者意见表 (DG-G-004) ——小组结束后两周内提交
- (五) 小组财务报告 (DG-G-005) ——小组结束后两周内提交
- (六) 小组报告 (DG-G-006) ——小组结束后两周内提交
- (七) 小组集会记录 (DG-G-007) ——小组结束后两周内提交

二、活动

- (一) 活动计划书 (DG-P-001) ——活动开始前两周提交
- (二) 活动报名表 (DG-P-002)
- (三) 活动点名表 (DG-P-003)
- (四) 参加者意见表 (DG-P-004) ——活动完成两周内提交
- (五) 活动财务报告 (DG-P-005) ——活动完成两周内提交
- (六) 活动报告 (DG-P-006) ——活动完成两周内提交
- (七) 活动集会记录表 (DG-P-007) ——活动完成两周内提交

东莞市星扬社会工作服务社 服务对象需要评估指引

目的: 机构指导社工采用规范的程序去评估不同工作方式(个案, 小组, 社区活动) 如何满足服务使用者的需要。

说明：由于机构社工服务领域广，服务对象需要多样，因此，社工具体使用的评估表格基本采用自行设计或有督导建议的评估表格，机构不做统一要求，只是给予相关指引。

一、个案需要评估

1. 社工在接触服务对象，了解其求助原因和需要后，必须根据填写个案查询表格（根据不同岗位表格的内容可以不同），填写初步评估的内容。如有适合服务对象具体问题的评估量表，社工最好建议服务对象填写。

2. 社工在初评后，根据初评内容继续约见服务对象及相关人士面谈，补充各项有关资料，整理完毕后，向香港督导及督导助理递交个案查询表和其他相关资料，与督导商讨是否就其需要开立个案以作跟进。

3. 督导同意社工以个案辅导形式继续跟进后，社工需要向服务对象澄清个案工作关系及个案流程，服务对象或监护人同意开案后，社工应尽快与案主或其家属签订个案开案协议。

4 社工在提供服务期间，应该根据个案介入计划定期约见案主和其家属，其他相关人士，了解个案情况、需要及进展，及时修正介入计划，完善对服务对象的问题、需要的评估，以及评估案主的改变，社工工作手法的成效。

5. 个案结束或转介时，社工需要及时填写个案结案报告或个案转介报告，完成整个个案辅导过程评估、结果评估的部分。

二、小组需要评估

1. 社工通过访谈、问卷调查、各项评估表格了解服务对象的普遍性需要，撰写小组计划书，督导同意社工的计划书后，社工开始招募到组员后，建议社工对组员进行前测，评估组员某一问题的状况，以及组员具体的需要。

2. 在小组过程中，每节小组后，社工要完成组员在组内表现的评估，评估组员需要是否在小组内得到满足，是否需要及时修订小组内容。

3. 小组结束后，社工应该及时做好后测，通过比较前测，了解组员的改变情况，以及参与小组的后需要是否得到实现，社工应及时完成小组结束评估报告，通过邀请服务对象填写参与满意度调查表等问卷，以及个别访谈等形式，收集组员参与小组的意见，作为日后开展同类或其他类型的小组的需求评估的参考内容。

三、社区需要评估

1. 社工应在工作中积极与社区内工作站、社区内不同团体维持联系，通过社区走访，入户调查，社区宣传、社区会议等形式，了解社区需社区情况及需要，收集并分析社区居民、团队共同的需要，完成社区需求报告，以此作为开展具体的能满足服务使用者的需要的服务。

2. 社工在开展社区活动前，应该及时采用调查问卷等形式评估服务对象需要，这次的需求评估比起前面更为细化，针对性更强。并根据不同人群的具体需要设计不同的活动，分析各个需要的迫切程度的实现的紧急程度，开展针对性强的活动，在活动过程中及结束后，应



积极用向参与者及有关人员了解参与的活动情况、其他服务需要等资料，完成活动总结报告中的评估内容。

3. 社工应该对社区需要及其变化动态进行年度评估，评估服务对象需要是否得到了满足以及在多大程度上得到了满足。实现成效，统计初期评估时还未实现的需要，评估新的需求，征求督导，以及社工相关人士、团队的意见，制定下一年度的服务计划及服务发展方向。

4. 就社区内突发事件或危机事件的干预，社工应该召集相关人员召开特别会议，评估问题的原因、服务对象的需要，尽快作出适当的反馈及处理。

四、其他社工工作内容涉及到对服务对象需求评估的请参照以上的指引执行，原则是服务对象的需求评估贯彻整个服务始终，评估方式可以根据不同服务对象的特点多样化，以保证服务切实符合服务对象需要。

五、记录、更新及归档处理

对于服务的评估工作，社工需详细记录中案，并于情况发生变化时及时进行更新。

记录需在服务结束后及时进行归档，评估资料须与该服务对象接受具体服务的记录放置在一起，以便核查。

东莞市星扬社会工作服务社服务检讨机制

(1) 机构制定《自我检查制度》，根据制度明确规定及时发现服务问题，提高服务质量。由于本部不直接提供服务，特此试行《服务跟踪制度》。机构行政人员、社工定期举行每周例会和每月例会，通过月例会为不同服务领域的同工提供一个交流的机会，并针对服务进行自我检讨和反思，力求在制度执行过程中，根据实际情况及时做出相应的调整和修正，确保各项制度的健全和完善，以保证机构制度能够符合机构的发展、社会的发展和用人单位的需求。

(2) 机构按照《自我检查制度》要求，各个服务点的每周例会需要记录会议内容，制成工作进度表小组成员根据完成情况制定计划，于每月提交的月报表内撰写自我反思检查，提升自我认知。

(3) 根据《绩效考核体制》说明制定《服务跟踪制度》，全方面保证社工服务质量。规定行政人员不定期走访用人单位、服务受益人群，参与社工开展的活动\小组，根据计划书、群众参与情况、场地设计、节目安排等综合考量服务质量，以使我们社工的服务水平不断提高，更好的满足社会需要。

附：

自我检查制度（实行）

总则

第一条 为了秉承东莞市星扬社会工作服务社“关爱·务实·分享·成长”的核心文化，完善机构内部管理，提高社工服务质量，

达到社工服务规范化和组织专业化管理的目的，特制定本制度。

检查范围

第二条 定期检查各个服务点内部规章制度，主要包括服务政策、服务流程，通过查看每周的周计划核实社工实际工作情况。

第三条 定期检查工作环境的安全，主要包括电路、水路、灭火器、房屋牢固程度、防盗设备、门窗玻璃、资料室防潮防火、档案资料保密程度、文件材料整理等以及工作环境优质管理。

第四条 定期走访用人单位、社区居民、香港督导等，了解社工对外联系的密切程度。

第五条 机构规定每位社工及行政人员都需要在第四季度里撰写年度总结，自我检讨自己的工作开展情况，包括个案小组社区活动等服务指标完成量，认识自我在团队中处于哪种角色，是否还有进步或转变的空间、专业知识的掌握程度、个人素质提高等。

检查办法

第六条 对于第二条所列内容，各个社工每周要撰写周报表，把本周实际工作情况如实汇报记录，由专门核实人员每周抽样核查并记录。

第七条 机构要求各个社工于每月最后一个星期撰写过去一个月的服务完成情况分个案、小组活动及指标完成量总表三大领域，总表包括自我检讨及反思部分，帮助社工自我定位，提

高服务水平。

第八条 对于第四条所列内容，社工要在第四季度撰写述职报告，评分内容包括社工工作内容质量、社工价值理念体现、工作反思到位与自我认识清晰、工作的计划性以及工作目标的清晰性、可行性等。结合绩效考评机制，各个领域的用人单位及香港督导综合社工个人素质给予评分，最后所有资料整理存档，并作为绩效考评的参考标准。

第九条 社工于第一季度要撰写本年工作计划，结合年度总结上的自我检讨及反思内容制定计划，以及未来一年来的工作展望。

第十条 根据《服务跟踪制度》，要求社工按照制度规定，定期整理档案资料，做好归档工作。

服务跟踪制度（试行）

为强化各类型服务的文件报告、现场服务质量、结案流程的跟踪、服务对象的变化过程等，进一步推进工作的制度化、规范化建设，全面提升服务的工作质量，结合实际，制定本制度。

一、单向服务提供

1. 建立个案记录信息跟踪

（1）个案多数以社工自行发现、当事人主动寻求辅导、亲友、其他单位转介等方式产生。由于本机构不提供直接服务，因此查询接案探访记录规定必须当天完成，整理成文并归档。

（2）社工在接到当事人主动求助后，经评估如需开个案，必须在7个工作日内进行第二次接触，同时向中心主任、督导陈述个案情

况。

2. 提供服务过程跟踪

(1) 社工在提供服务期间，应根据个案介入计划定期约见个案和其家属。其他相关人士，了解个案最新情况，及时修改介入计划。

(2) 建立个案后的两个月内社工要根据实际情况撰写个案评估报告，通过一系列的社工手法帮助个案面对及克服他们因种种因素所引起的问题和困难，提升其解决问题的能力，改善它们的处境，从而达到自人自助的目的。

(3) 机构将定期开展跟踪、回顾个案，确保每一个个案都能有效及合适地推展，确保服务质量。

3. 结束提供服务跟踪

(1) 当社工评估个案问题已解决，规定于一个月内撰写个案结束评估表，督导根据个案现阶段情况在该表格中签字确认批准。新增与结案信息内容于每月月报表呈现。

(2) 案主需要填写服务成效表，对社工提供服务作出反馈，并记录在案。

4. 后续服务跟踪

开案后半年撰写一份个案阶段性发展表，评估个案以往问题是否存在或产生出新的问题。

二、小组、活动服务过程跟踪

1. 开展小组、活动前，主要通过访谈、问卷、各项评估表格了解受服务人群的普遍性需求，撰写计划书，社工在开展小组、

活动之前，须填写《小组/活动计划书》提前两周提交督导/机构审批。

2. 开展小组、活动末，负责社工以实际报名人员按照《小组/活动点名表》的格式要求制作点名表。

3. 在整个小组结束后的两周内填写《小组/活动报告》、《小组/活动财务报告》、《小组/活动参加者意见表》、《小组/活动财务报告》、《小组/活动报告》、《小组/活动集会记录表》等资料，发至机构、督导批阅，最后进行归档。

三、服务效果跟踪

机构负责收集《个案服务成效表》、《小组/活动参与者意见表》，进行统计分析，评估、跟踪社工服务成效，及时发现问题进行处理跟进，与相关事件人员面谈了解情况，并记录。

意见收集及投诉处理机制

本着“关爱·务实·分享·成长”的核心文化思想，为了使我机构提供的社工服务更专业更优质，特制定本制度。

1. 机构非常鼓励服务对象通过咨询监督热线：0769-222820037，本机构有专人接听来电并及跟进。工作时间：周一至周五 9:00-12:00, 14:00-17:30（节假日除外），或在官方网站：<http://www.dgxinyang.org.cn> 的投诉一栏上提出您的想法，机构会积极面对投诉案件，并积极处理跟进，使我们的服务更符合社会大众的需求。

2. 收到意见或投诉后，本机构相关负责人将于四个工作日内致电或约见您了解情况，从速并妥善解决问题，若经过商讨后未能解决问题，本机构相关负责人会告诉您如何跟进，并订出向您报告行动结果

的时限。

3. 面对服务对象和用人单位的投诉，社工本人必须做出深刻的检讨报告，由综合部负责处理投诉情况，认真倾听，详细记录，缓解矛盾，同时向社工了解情况，并与服务对象或用人单位一起商讨解决方案，以保证及时积极的解决问题，同时也尽量缓解社工的压力。

4. 对所有的意见、投诉和处理结果，由综合部专人负责记录，并及时向部门负责人报告和及时反馈处理结果。

（下面是个案服务成效、小组参与者意见表、活动参与意见表）

东莞市星扬社会工作服务社意见反馈及投诉机制

第一节 目的

第一条 收集服务对象及中心员工意见、处理服务对象及员工投诉，以改善管理、提升服务质量。

第二节 原则

第二条 中心相关主管部门以开放、积极的态度收集服务对象及员工意见，以公平、客观的态度处理服务对象及员工投诉。

第三节 程序

第三条 提供意见建议/投诉的途径

（一）服务使用者

1. 直接向中心工作人员反映；
2. 在中心网站留言板留言；
3. 联络方式——致电中心：0769-22820037；邮件至中心：

dgxingyang@126.com; 中心网址: <http://www.dgxinyang.org.cn/>。

(二) 工作人员

1. 先向督导助理或同工委员会反映; 督导助理汇总后再向中心相关主管部门报告; 主管部门视情节再向中心主任反映;

2. 通过员工会议直接提出。

第四条 处理意见建议/投诉的程序

(一) 服务使用者

1. 服务使用者提出意见建议或投诉, 接待的工作人员应该填写有关的《意见建议/投诉记录表》(见附录), 当日及时上报到业务部主管并存放在意见建议/投诉档案格内;

2. 中心收到意见建议/投诉后, 尽快深入调查和处理, 原则上在七个工作日内以电话或者书面形式回复当事人/投诉人, 并做出合理的解释和恰当的处理;

3. 若当事人仍不满回复, 可建议当事人向民政局表达意见/投诉, 中心工作人员须向当事人提供一切有关的联络资料和办法。

(二) 工作人员

1. 工作人员若对中心的行政、人事及业务感到满意或不满, 可先向各区督导助理提出意见建议/投诉, 由督导助理负责收集并了解清楚, 如实汇报中心相关部门主管人员;

2. 各相关部门主管人员必须在七个工作日内将处理意见和方式电



话或以书面形式回复当事人/投诉人，并协调有关人员协助处理；

3. 若部门主管人员无权处理的，则由中心主任做出处理意见，相关部门进 行处理；

4. 若当事人/投诉人在七个工作日内未见中心相关部门有任何作为，才可向中心主管部门民政局等表达意见/投诉，中心工作人员须向当事人提供一切有关的联络资料和办法；

5. 工作人员提出意见建议/投诉，须按程序进行，不可越级。

第五条 注意事项

（一）严格遵守相关保密条例，对提供意见建议/申诉的当事人的个人资料给予保密，原则上不向没有需要知道内情的人士透露意见建议/申诉的细节；

（二）定时定期由专人查看中心邮件、信件和网站留言，工作人员不

可以擅自拆阅意见书和有关信件，须由中心主任或主管取出审阅；

（三）对于服务对象的嘉许，工作人员需向其表达谢意，对于工作人员的意见建议，如对中心服务改善提升有所帮助，须积极采纳落实执

行，并对员工给予适当的奖励。

附录 意见建议/申诉记录表

主任/主管签署: _____

日期: _____