

學校社會工作服務 跨專業合作指引

學校社會工作服務
綜合專業指引工作小組

二零零零年七月

目 錄

頁次

第一章	引言	
	● 背景	1
	● 跨專業合作指引	1
第二章	學校社會工作服務	
	● 服務目標	3
	● 學校社工的角色	3
	● 服務種類	4
	● 服務轉介	4
	● 服務模式	5
	● 學校社工的責任	5
	● 職員培訓	6
	● 服務表現	7
	● 服務監察	7
第三章	學校社工與學校教職員的合作	
	● 學校社工的工作週期	9
	◆服務開展	10
	◆服務規劃	12
	◆服務推介	12
	◆服務推行及評估	13
第四章	學校社工、學校教職員及教育署支援人員之間的合作	
	● 學校社工、學校教職員及教育署支援人員在處理個案方面的分工和合作	17
	● 處理個案的分工	17
	● 處理個案的合作	19
	● 學校社工及學校教職員在推行小組及活動方面的合作	22
	● 與家長教師會的合作	23

第五章	學校社工處理危機及特殊個案	
●	學校的危機管理	25
●	危機管理小組	25
●	學生自殺個案	27
●	輟學學生個案	28
●	懷疑虐待兒童個案	28
第六章	學校社工與其他專業人員在處理個案上的分工和合作	
●	進入及退出學校社工服務	31
●	「一家庭一社工」的原則	32
●	學校社工及其他個案工作單位的合作與分工	33
◆	與其他學校社工合作	33
◆	與家庭個案社工合作	33
◆	與院舍服務社工合作	34
◆	與醫療人員及醫務社工合作	34
◆	與履行法定職務的福利主任合作	35
◆	與臨床心理學家合作	35
◆	就青少年違法個案與警方合作	36
第七章	學校社工與社區服務專業人員的合作	
●	個案工作層面的合作	37
●	小組／活動層面的合作	38

附錄

	<u>頁次</u>
附錄一 學校社會工作服務綜合專業指引工作小組成員名錄	39
附錄二 制定學校社會工作服務跨專業合作指引的參考文件	40
附錄三 津貼及服務協議(學校社會工作)	41
附錄四 社會福利服務的服務質素標準	44
附錄五 學校社會工作服務 —— 全年小組／活動計劃	46
附錄六 學校社會工作服務 —— 評估報告	47
附錄七 學校社會工作服務 —— 主要統計資料	51
附錄八 學校社會工作服務 —— 季度統計資料	52
附錄九 學校教職員及教育署的支援人員在學生輔導工作方面的分工	55
附錄十 調查報告 —— 初中學生缺課個案	57

第一章 引言

背景

- 1.1 學校社會工作服務首先在一九七一年由福利界以試驗計劃形式在本港推行。一九七九年發表的《香港社會福利白皮書——進入八十年代的社會福利》，以及一九九一年發表的《跨越九十年代香港社會福利白皮書》，都充分確認學校社會工作服務有助青少年的成長。
- 1.2 自學校社會工作服務推行後，當局曾於一九八六、一九九零及一九九六年進行了三次主要檢討。一九九九年四月最新發表的《學校社會工作服務檢討報告書》，更建議制定一套全面的綜合專業指引，以確保學校社工、學生輔導組和其他個案工作者之間有清楚的分工。根據這項建議，當局於一九九九年十月成立學校社會工作服務綜合專業指引工作小組負責草擬工作(小組成員名錄見附錄一)。

跨專業合作指引

- 1.3 這指引為學校社工及其他為中學生服務的相關專業人員而設，旨在令彼此間的合作更為調協。指引詳列學校社會工作服務細則，學校社工與校內教職員、校外個案服務單位、社區服務和其他服務學生的專業人士間的分工。指引也提供成立協調機制及釐訂工作程序的資料，以加強學校社工與其他專業人員的合作。
- 1.4 這指引以社會福利署、教育署及香港社會服務聯會現行有關指引為藍本並加以增刪、補訂而成(參考文件載於附錄二)。這指引將會取代社會福利署於一九九四年發表的《學校社會工作服務指引》。使用本指引人士應同時參考其他相關的程序手冊，並靈活運用於實際工作環境。

1.5 這指引於二零零零年五月獲學校社會工作服務導向委員會通過，適用於社會福利署及非政府機構的學校社工，以及與他們合作的專業人士。

第二章 學校社會工作服務

服務目標

- 2.1 學校社會工作服務的對象為現正就讀於日校的中學生。服務的
目的在協助那些在學業、社交及情緒上有問題的學生，解決個人
問題，充分利用學習機會及為成年作好準備。
- 2.2 學校社會工作服務的整體目標為：
- (i) 協助學生充分發展潛能，達致身心健康成長，接受適當教育，
建立和諧的人際關係，以及引導他們關心社會；
 - (ii) 協助學生解決個人、家庭、人際關係或學業問題；以及
 - (iii) 加強學生、家庭、學校與社區之間的連繫。

學校社工的角色

- 2.3 學校社工擔當下列四個角色：
- (i) **輔導者**：為受家庭及社交問題困擾的學生及其家人提供指導
和輔導服務，並舉辦支援小組和其他活動，讓學生學習面對
人生各項挑戰；
 - (iv) **諮詢者**：就如何處理學生的需要，向學校教職員、學生家長
及學生提供諮詢服務；
 - (v) **統籌者**：協調和推動社區資源，讓學生與其家人及學校受惠，
並促進不同社會服務之間的聯繫，為學校提供支援；以及
 - (vi) **社區及社會教育工作者**：協助學生及其家人建立正確的社會
價值觀和態度，以面對人生不同的境況，並透過舉辦學生及
家長小組和提供支援予學生小組及家長教師會，促進和諧的
家庭關係。

服務種類

2.4 學校社會工作包括預防、發展及補救三個功能。每位學生都是獨特的個體，因此我們需要提供不同種類的服務，以切合他們的需要。學校社工亦要因應學生的個別需要而制定服務計劃。主要服務類別包括：

- (i) **個案服務** — 透過輔導，運用社區福利服務或轉介個案予其他專業，幫助學生克服影響他們在學業及個人發展的情緒、行爲及人際關係等問題；
- (ii) **小組及活動** — 幫助學生加深自我認識，發展個人潛能，建立正面的社會價值觀及積極人生態度；
- (iii) **諮詢服務** — 協助學校教職員、學生及家長尋求回應學生需要的方法，又在學校會議，包括家長教師會、與學生有關的委員會及教師會議，提供專業意見；以及
- (iv) **協調和推動社區資源** — 加強學校與社區之間的聯繫，讓學生及其家人得以受惠。

2.5 提供個案服務時，學校社工的首要關注是學生，並將其家庭視爲一個不可分割的體系來提供服務。

服務轉介

2.6 服務轉介可透過以下途徑：

- (i) 學生本身或其家人主動提出要求；
- (ii) 學校教職員轉介；
- (iii) 學校社工主動發掘；
- (iv) 社會福利署、非政府機構或其他政府部門轉介；以及
- (v) 除上述以外的途徑轉介。

服務模式

2.7 根據「一校一社工」政策，每間中學會獲派一名全職的學校社工。學校社工是一個在學校特設專責處理學生福利事宜的職位。

2.8 學校社工提供駐校社會工作服務，而部分活動須於校外或非上課時間進行。這些工作可分為下列兩個範疇：

- (i) 與個案、小組及活動有關的專業工作，包括家訪、辦公室面談、個案會議、為學生及家長而設的戶外活動、需要機構文書人員支援的活動籌備工作，以及與家長教師會及其他社區服務的社工舉行工作會議等。
- (ii) 與行政、專業分享及培訓有關的工作，包括專業諮詢和臨床督導、更新個案、小組及活動記錄、參加職員會議和在職進修。

為確保能提供優質的服務及機構與學校間的良好協調／管理，學校社工應與校長／校方管理層協定一切校外職務的安排。最終學校社工應以滿足學生需要為首要的任務。

學校社工的責任

2.9 學校社工須有專業操守，並遵守註冊社會工作者實務守則（詳情請參閱社會工作者註冊局的網頁：<http://www.swrb.org.hk>）。

2.10 學校社工向學生及其家人提供個案工作服務時，須奉行「一家庭一社工」的原則，即一個家庭所需的福利服務同一時間應由一名專責社工負責跟進。如學校社工需要與其他社工合作處理同一個案，則應清楚訂明各人的分工，並應得到有關方面的同意。這項原則的目標是：

- (i) 確保能滿足學生及其家人的各項福利需要；以及
 - (ii) 避免分割服務、重覆工作和浪費專業人力資源。
- 2.11 如學校社工與其他社工未能協定誰是專責社工，學校社工應諮詢其主管的意見，尋求解決辦法。如有需要，主管亦可將個案向相關社工單位主管提出，尋求共識。
- 2.12 學校社工須遵守《個人資料(私隱)條例》中有關資料保密的規定。除引用條例第VIII部的特別豁免條款之外，學校社工將當事人個人資料轉交其他專業人士前，必須事先徵求當事學生／家長的同意。(詳情請從網址：<http://www.justice.gov.hk/blis.nsf/> 查閱香港法律第486章《個人資料(私隱)條例》。)
- 2.13 為尊重學生個人資料須予保密的權利，學校社工只會在其他人士必須知情的情況下才會向其透露學生的資料。
- 2.14 身為學校一份子，學校社工除了基於專業守則或機構規定而必須將資料保密外，應向學校教職員提供資料，以協力為學生提供支援。學校社工也應向校長提供整體性的資料，讓校方能夠備存學生個案記錄及統計數據，以便規劃和監察學校輔導服務。
- 2.15 學校社工對服務使用者有基本的責任，在提供服務時，須維護服務使用者的利益。機構應有週詳計劃安排學校社工的調職，以確保社工調任時能將其工作順利移交。

職員培訓

- 2.16 社會福利署、香港社會服務聯會及營辦機構，均有責任確定學校社工的培訓需要，並為學校社工策劃和舉辦專業培訓課程。
- 2.17 為促進專業持續發展，營辦機構應安排新入職學校社工接受入職課程，並讓在職學校社工定期進修。

服務表現

2.18 學校社會工作服務的表現，會按津貼及服務協議(附錄三)所定的指標評核，其中包括下列三個項目：

- (i) 服務質素標準(附錄四)；
- (ii) 服務量標準；以及
- (iii) 基本服務規定。

服務監察

2.19 學校社會工作服務由社會福利署及非政府機構的社工提供。學校社工從所屬機構獲得專業支援，並向所屬機構交代。這些營辦單位的直屬主管，須負責監察學校社工提供服務的質量，並與校長定期接觸，以便協調、規劃和評估服務。

2.20 受資助機構及社會福利署的學校社會工作單位的服務表現都受服務表現監察制度的監察。該制度要求服務單位每季提交服務量的統計報告，以及每年就是否符合服務質素標準及基本服務規定提交自我評估報告。社會福利署的服務表現事務組負責執行服務表現監察制度，除了分析及審核營辦機構提交的報告，也會每三年就服務質素標準、服務量標準及基本服務規定三方面對營辦機構進行社會福利署評估(這項評估會在全面推行服務表現監察制度後開始實行)。

2.21 社會福利署的視察人員會定期探訪和監察非政府機構營辦服務的情況並給予指導。營辦機構應：

- (i) 提供個別學校的小組／活動全年計劃和評估報告(附錄五及六)，給視察人員參考；
- (ii) 向視察人員反映學校、家長及學生對服務的意見；
- (iii) 每季提交服務統計資料(附錄七及八)；以及

(iv) 為視察人員定期探訪作好準備。

2.22 社會福利署負責事先向現有及新辦學校的校長取得同意發放上述第2.21(i)段的資料。

2.23 學校在監察學校社工提供服務方面，亦擔當重要的角色。透過廣開渠道，讓學校教職員、學生及家長可以向學校社工及其主管表達及反映他們對學校社會工作服務的意見。

2.24 機構直屬主管有責任處理投訴學校社工的事宜。如校方不滿意直屬主管對投訴的處理，學校教職員可按情況向營辦機構的上層主管、社會福利署視察人員、社會福利署服務科專責人員，或學校所屬地區的社會福利署區總福利主任提出審查。

第三章

學校社工與學校教職員的合作

- 3.1 學校社工為日校的中學生提供服務，尤其是那些在個人、家庭或人際關係方面出現問題的學生，目標為協助學生在潛能、性格及社群方面的發展。
- 3.2 學校社工提供的專業服務，可分為預防、發展及補救三個層面。學校社工會採用各種不同方法，包括個案工作、小組、活動、諮詢服務，以及協調服務和運用社區資源，協助學生達成以上目標。
- 3.3 由於學生也是學校教職員的服務對象，因此學校社工有需要與學校的專業人員互相協調，從而為學生提供具成本效益、有效率和優質的服務。
- 3.4 本章說明學校社工的工作週期，以便與校內教職員建立互相合作關係。
- 3.5 各學校均有其獨特的情況，學校社工應靈活運用本指引。

學校社工的工作週期

- 3.6 學校社工須在每個學年分階段完成各項主要工作，期間學校社工會與不同的教職員合作。
- 3.7 學校社工會按學年分階段為學生提供服務。以下闡述的工作週期說明學校社工如何為學生提供服務，所列工作項目亦可供學校社工與教職員合作時參考。

3.8 每週期可分為四個階段：

- (i) 服務開展；
- (ii) 服務規劃；
- (iii) 服務推介；以及
- (iv) 服務推行及評估。

3.9 學校社工須因應學校的獨特情況，把工作週期納入為學生及其家人服務的工作計劃。

服務開展

3.10 當學校社會工作服務在學校開展時，學校社工在這階段主要的工作包括：

- (i) 了解學生的需要、觀察學校環境及構思服務計劃；
- (ii) 處理推行學校社會工作服務的行政事宜；以及
- (iii) 釐定服務開展的工作日程。

3.11 若提供服務的社工機構與學校以往並無合作，雙方便應共同磋商服務模式，以及建立相互工作關係。這些準備功夫在學校社工開始駐校前便應做好。

行政工作

3.12 學校社工所屬機構的主管應：

- (i) 向學校教職員詳述學校社會工作的目標、學校社工的職責、服務模式、工作表現標準、服務質素標準及社工專業守則；
- (ii) 對學校環境、行政管理、人手編制、學生人數和學校概況，以及其他學校關注事項有基本認識，以便提供服務；
- (iii) 與校方商定非上課日(例如學校假期)的安排；

- (iv) 與校方商定學校社工平日駐校的時間；
- (v) 與校方商定學校社會工作服務的初步計劃；以及
- (vi) 與校方設定機制，定期檢討服務。

3.13 學校社工所屬機構的主管可要求校長協助：

- (i) 向教師及學生推介服務，以便在校內開展學校社會工作服務；
- (ii) 為學校社工與教職員建立正式及非正式的溝通渠道；以及
- (iii) 為學校社工提供獨立房間，其位置在校內容易到達的地方，同時提供基本設備、專用電話線、接見室／活動室、活動器材、文具用品及文書支援。

實務工作

3.14 服務機構與學校訂立服務協議後，學校社工應與學校教職員磋商：

- (i) 全面認識學校的途徑，例如參加學校為新教師而設的入職課程，出席學校大型活動或列席會議；
- (ii) 校外工作時的聯絡方法；以及
- (iii) 所需的學校支援，例如提供學生資料、數據、校內設施及溝通渠道等，以便學校社工順利推展服務。

3.15 要加強學校社工與學校教職員的溝通，雙方應交換與專業有關的消息、資訊、通告和報告，及透過會議，讓彼此了解社會工作及教育專業的新發展。

服務規劃

3.16 服務規劃於每年六月至八月，當學校專責小組擬訂其工作計劃時開始。學校社工在這階段主要的工作是：

- (i) 協助校長及輔導組組長制定政策，促進學生全人發展；
- (ii) 與輔導組組長共同訂定職責分工、釐訂轉介及處理個案的行政程序，以及活動的籌劃及推行；
- (iii) 與校長訂定學校社工在學校危機管理方面所擔當的角色和職責；
- (iv) 與家長教師會合作，鼓勵家長及教師將推廣家長工作及家庭生活教育列入全年工作計劃；以及
- (v) 與校長及輔導組組長訂定學校社工在校內其他專責小組的角色及參與。

服務推介

3.17 新學年九月開始時，這階段的工作亦同時開展。

向教師簡介服務

3.18 學校社工應向教師闡述其工作範圍、專業職守、聯絡方法、轉介程序及溝通渠道。這些簡介可於教師聚會、教職員會議或學校活動內舉行。

向學生推介服務

3.19 學校社工應在學校早會、課室探訪及迎新活動中推介學校社工服務，並協助學生了解服務的目的及內容、聯絡方法，以及學校社工與老師及家長間的合作關係。

向家長簡介服務

3.20 學校社工應採用不同途徑，例如家長教師會、家長日、家長

會議／活動，或發出書面通告，向家長簡介服務。學校社工應協助家長了解服務的目的及內容、聯絡方法、社工與教師之間的分工，以及社工是關注其子女健康成長及在校內和家庭所遇到的困擾。

服務推行及評估

- 3.21 在服務規劃階段所訂定的工作計劃，均會在學年內推行。在這階段，學校社工應靈活地發揮其職能，透過個案工作、小組及活動，為學生及其家人提供服務。
- 3.22 為方便向學生提供服務，除正式的約晤外，學校社工可利用小息、午膳或下課後的時間會見學生。學校社工應盡量避免在上課時間會見學生，倘有這需要，應事先取得學校教職員／該課老師的同意。
- 3.23 學校社工要充分發揮功能，首先要了解學校的辦學政策和方針，以及聽取教師就學生問題的意見。學校社工可透過參與教職員會議，教師研討會和小組討論，增加對學校的了解。
- 3.24 學校社工可要求學校輔導組組長提供支援，以便與教職員建立緊密的聯繫網絡，從而促進彼此意見交流，及在個案、小組及活動方面的合作。
- 3.25 校長及學校社工所屬機構的主管應保持定期接觸，以評估服務模式及檢視服務重點。

第四章

學校社工、學校教職員 及教育署支援人員之間的合作

4.1 本章說明學校社工、學校教職員及教育署支援人員，在提供學生輔導服務方面的合作和分工。(學校教職員及教育署支援人員在學生輔導工作方面的分工詳載於附錄九。)

4.2 本章亦會闡述學校社工與學校教職員在個案、小組及活動層面上互相合作的情況。

4.3 本著「學校本位輔導方式」的理念，校長領導全體教職員，積極因應學生的需要，共同創造正面、具啟發性和充滿關懷的學校環境，使學生健康成長，發揮潛能。因此，學校社工要和校內教職員及專責小組人員合作，為學生提供輔導服務。他們包括：

- (i) 校長，
- (ii) 輔導組組長/教師，
- (iii) 教師，
- (iv) 學校其他專責小組負責人，如訓導組組長、升學就業輔導組組長，
- (v) 駐校教育心理學家，以及
- (vi) 學生輔導教師(小學)。

其他與學校教職員共同參與處理個案的教育署支援人員有：

- (i) 教育心理學家／教育署人員，以及
- (ii) 學生輔導主任(小學)。

學校社工與學校教職員／教育署人員的合作關係，請參閱圖一。

圖一：學校社工與學校教職員及教育署支援人員之間的合作關係

合作層面 學校教職員／ 教育署支援人員	行政層面	個別個案層面	小組及活動層面
校長	✓		
輔導組組長	✓	✓	✓
輔導組教師		✓	✓
教師		✓	✓
學校其他專責小組負責人	✓	✓	✓
駐校教育心理學家		✓	
學生輔導教師(小學)		✓	
教育心理學家／教育署人員		✓	
學生輔導主任(小學)		✓	

學校社工、學校教職員及教育署支援人員在處理個案方面的分工和合作

4.4 學校社工採用個案工作方法，幫助學生解決個人、家庭及人際關係方面的問題。身為輔導組的核心成員，學校社工應與輔導組組長在處理個案上緊密合作，定出處理個案的流程，及學校社工與學校教職員的分工合作的機制。

4.5 學校社工於處理個案時，首要關注學生的福利，並且要靈活運用行政程序，以適應個案特殊情況。如有需要，應與相關人員舉行個案會議，共同商討個案管理及分享經驗。

處理個案的分工

4.6 教學人員負責處理學生學業、課室秩序和管理問題。當學生出現個人、家庭、社群或人際關係方面的問題，而需要社會工作服務，則交由學校社工負責。

學校社工處理的個案

4.7 需要輔導的學生通常會轉介至輔導組。身為輔導組的核心成員，學校社工會受理下列個案：

- (i) 有較嚴重的情緒、健康及行爲問題而影響學業及妨礙個人成長的學生；
- (ii) 受家庭問題，如虐兒、父母婚姻及親子關係困擾的學生；
- (iii) 因結交不良朋輩和受環境因素影響而出現問題，例如濫用藥物、牽涉朋黨或黑社會活動、離家出走、遇到住宿及財政困難的學生；以及
- (iv) 與學校有關而需要專業協助的問題，例如功課上遇到壓力、與同學衝突及師生相處出現問題的學生。

輔導組處理的個案

- 4.8 根據處理個案的分工，輔導組教師會：
- (i) 處理簡單學習及行爲問題的個案；以及
 - (ii) 轉介有嚴重學習困難、情緒、社群及行爲問題的學生予相關的專業人士，包括學校社工，接受輔導或治療。
- 4.9 在服務規劃階段，輔導組組長會與學校社工事先商定處理各類型個案的分工，亦會共同擬訂轉介、備存記錄、分享資料、報告進度及合作處理個案的程序細則。

駐校教育心理學家處理的個案

- 4.10 徵得學生／家長同意，校方可將有嚴重情緒及行爲問題的學生轉介予駐校教育心理學家。教育心理學家會評估學生教育心理的需要，提供諮詢服務，及為有心智缺陷、特殊學習困難、嚴重情緒／行爲問題及適應困難的學生提供治療。
- 4.11 遇到需與學校社工共同處理的個案，駐校教育心理學家會專注處理教育方面，如教學、學習及課室管理方面的問題，而學校社工則會集中解決學生於家庭、個人及社群方面的問題。學校社工會擔任個案主管，負責跟進服務和監察個案進展。
- 4.12 為免服務重疊，也為了協調各項支援服務，相關的學校教職員應就個別個案召開會議，其中包括校長及／或輔導組組長、駐校教育心理學家及學校社工。

處理個案的合作

4.13 學校社工及學校教職員處理個案流程表載於圖二。下文將闡述學校社工與學校教職員就合作處理個案和轉介服務的細節。

初步處理學生的問題

4.14 教師通常會首先接觸到有行爲、情緒、社群或學習問題的學生。關乎學業困難、課室秩序及管理的問題，會由教師即時處理。如學生的問題未有改善，教師會決定將個案轉介至輔導組或學校社工接受服務，或向學校尋求其他支援。

4.15 如學生受家庭問題影響，需要學校社工的輔導和介入，教師轉介前，應先徵詢輔導組組長及／或學校社工的意見。此外，教師在指導和鼓勵學生接觸學校社工及善用學校社工服務方面，擔當重要的角色。

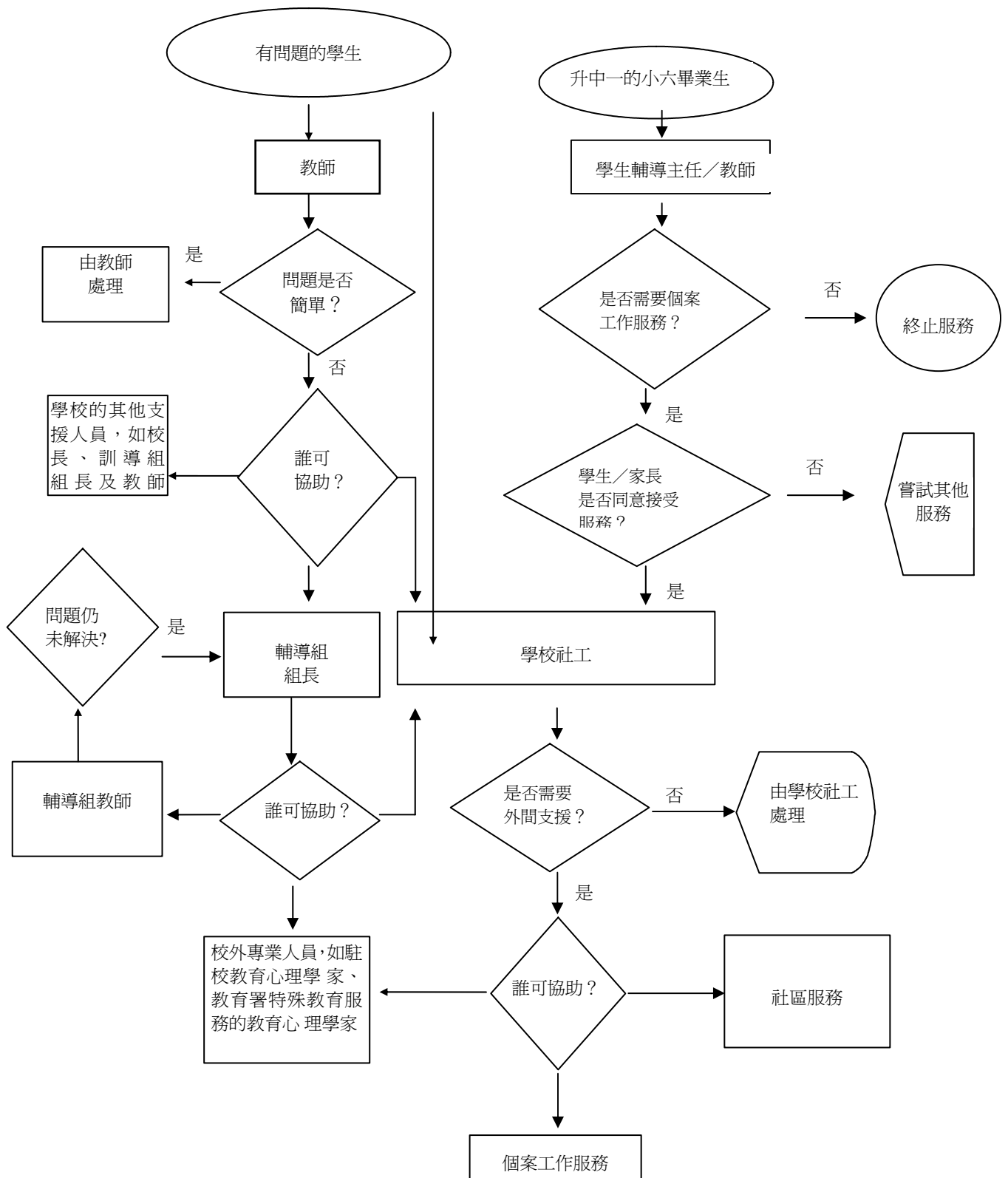
4.16 學校社工應通知轉介者及輔導組組長是否接納個案。提供服務時，學校社工只應在轉介者必須知情的情況下，才向轉介者報告個案的進展。

4.17 如有需要，學校社工可邀請教師協助處理學生個案，或召開個案會議，使個案管理更見成效。

深入處理學生的問題

4.18 收到教師轉介的學生個案後，輔導組組長／教師會評估個案以決定是否由輔導組教師直接處理，或再轉介予更合適的專業人員提供協助，其中包括學校社工。

圖二：學校社工與學校教職員之間處理個案流程表



需要專業人員服務的學生

轉介予駐校教育心理學家的個案

- 4.19 對有嚴重情緒、行爲問題及／或學習困難的學生，教師可考慮與駐校教育心理學家討論，然後轉介個案。教師應查核該學生個案是否已由學校社工跟進，以免服務重覆。
- 4.20 接到新轉介個案後，駐校教育心理學家應與有關人士商討，以了解學生的情況和曾接受的服務。
- 4.21 駐校教育心理學家如決定與學校社工共同處理同一學生個案，雙方須訂明分工合作的細節，保持緊密溝通，並應通知學生有關安排。如有需要，駐校教育心理學家及學校社工可與其他有關人士舉行個案會議。駐校教育心理學家如認為毋須與其他人員共同處理個案，便應將此決定及原因告知轉介人和學生本人。
- 4.22 無論是學校社工將學生個案轉介給駐校教育心理學家，或是由後者轉介個案給學校社工，均須作書面通知。
- 4.23 駐校教育心理學家撰寫的評估報告只會發放給轉介人。如有須知情人士需要查閱評估報告，應事先取得駐校教育心理學家及學生／家長的同意。

轉介予教育心理學家／教育署人員的個案

- 4.24 徵得學生／家長同意，學校教職員或學校社工可以通過校長，將需要接受特殊教育服務的學生轉介予教育心理學家／教育署人員。教育心理學家／教育署人員會將評估及／或治療結果以書面向校長報告，並將報告副本發給轉介人。

- 4.25 教育心理學家／教育署人員可向學校社工要求索取案主的資料，惟須徵得學生／家長的同意。
- 4.26 如有需要，學校社工、學校教職員及特殊教育專業人員可召開個案會議。
- 4.27 無論是學校社工將學生個案轉介給教育心理學家／教育署人員，或是由後者轉介個案給學校社工，均須作書面通知。

由小學轉移至中學的個案

- 4.28 如小六畢業生有需要在即將入讀的中學繼續接受個案工作服務，學生輔導主任／教師徵得有關學生／家長的同意後，會以書面轉介給學校社工。
- 4.29 如學生曾在就讀的小學接受學生輔導主任／教師的輔導服務，學校社工徵得該名學生／家長的同意後，可以書面向有關的學生輔導主任／教師主管索取個案資料。
- 4.30 學生輔導主任／教師與學校社工應保持緊密聯繫。為使服務無間，他們應充分合作，幫助小六畢業生及其家長善用新學校的學校社工服務。如有需要，學生輔導主任／教師與學校社工均應積極參與地區的座談會或會議，以增進雙方的溝通和交流經驗。

學校社工及學校教職員在推行小組及活動方面的合作

- 4.31 為協助學生增加自我認識、發揮潛能，及建立正確的價值觀和積極的生活態度，學校社會工會就學生常遇到的問題或需要，舉辦預防、發展或補救性的小組及活動。學校社工可採用下列方式提供服務：
- (i) 自行舉辦；
 - (ii) 與學校教職員合辦；
 - (iii) 與其他學校社工合辦；

- (iv) 與社區服務單位合辦；
- (v) 與其他專業人員合辦；以及
- (vi) 推動及協調社區服務單位提供服務。

4.32 學校社工會與學校教職員，尤其是學生輔導組，緊密合作，確定學生需要及其優次，以及按其服務需要擬定輔導活動。學校社工亦會建立溝通網絡，以促進教師及學生輔導組在招募活動參加者、動用資源、交換所需資料及推行活動計劃方面的合作。如有需要，學校社工會運用社區資源以協助學生。

4.33 各專責小組及教師可就小組及活動服務直接與學校社工聯絡。此外，學校社工可因應教職員的需求舉行諮詢會，使教職員多了解青少年的需要、學習處理問題技巧和認識青少年服務。學校社工應評估整體的工作量，然後與校長磋商，就教師上述的需求定出工作的優先次序。

4.34 學校社工必須先諮詢校長，才訂定全年工作計劃。每間中學在活動制定、批核、推行、評估、協調、運用經費及調配人力資源上，均有不同的機制。學校社工應熟知這些機制，及善用校內的資源。此外，學校社工亦可利用其他資源去推行計劃。

與家長教師會的合作

4.35 在向家長推廣正面的社會價值觀，及灌輸和諧家庭理念方面，家長教師會擔當重要的中介角色。學校社工應參與家長教師會的會議，就上述問題提出意見，並協助制定相關的工作計劃。學校社工在進一步支援家長教師會時，除提供意見及協調社區資源外，還會就家長工作及家庭生活教育的主題，成立小組和舉辦活動。

第五章

學校社工處理危機及特殊個案

學校的危機管理

- 5.1 危機指引致學校震撼的突發事件。例如學生／教師自殺、毒氣侵襲、危險人物襲擊、山泥傾瀉、災難大火及嚴重車禍等。
- 5.2 每間學校均有處理危機的機制。學校社工須熟悉程序指引，並在有需要時以其專長，協助解決危機。
- 5.3 學校一般會採納危機管理小組機制，負責策劃、提供支援、調配資源以及檢討善後工作。其目標有兩個：
- (i) 為有關的人員清楚界定工作範圍；以及
 - (ii) 讓有關人員做好心理準備以應付危機。
- 5.4 本章闡述學校社工參與危機管理小組，及學校社工與教職員在危機管理方面的合作。在此情況下，學校社工所屬的機構須為社工提供全面支援及協助，以應付工作所需。

危機管理小組

- 5.5 危機發生後，校長會召集危機管理小組。除學校教職員外，學校社工是小組的核心成員之一。此外，視乎危機的性質及嚴重性，教育署及社會福利署的代表亦可能會加入協助處理危機。各方人員的職責分工載於圖三。

圖三：危機管理小組成員的職責分工

	小組成員			
	社會福利署 地區代表	教育署代表	學校社工	校方代表
危機事故發生時				
1. 召集危機管理小組及調配人手				✓
2. 聯絡學校社工	✓			✓
3. 聯絡校方		✓	✓	
4. 主動接觸當事家庭	✓		✓	✓
註：為免對當事家庭造成不便，家庭服務中心社工及學校社工，應在事故發生後立即互相安排協調。				
策劃善後工作				
1. 策劃會議：				
確認需要援助的服務對象，並制定善後工作方案		✓	✓	✓
2. 工作項目：				
(a) 為學生安排事後輔導	▲	▲	✓	✓
(b) 為家長安排事後輔導	▲	▲	✓	✓
(c) 為有需要的學校教職員安排事後輔導，以紓緩壓力		✓	▲	✓
(d) 動員社區資源提供協助	▲		✓	
(e) 向全校公布事件				✓
(f) 回答傳媒及公眾的查詢	▲	▲		✓
(g) 為死傷者家屬提供服務，例如輔導及物質援助	✓		▲	▲
3. 檢討會議：				
(a) 檢討善後工作	✓	✓	✓	✓
(b) 考慮是否需要延續服務				
(c) 討論需要深入輔導個案的跟進工作				

註： ✓ 成員必須參與

▲ 建議成員參與，但須視乎需要援助服務對象的多寡，以及小組會議的決定而定。

5.6 危機管理小組成員在提供善後服務時，會採用集體決策及團

隊工作方式。為方便協調並加強各專業人士的合作，職責分工是按各專業人士的角色及專長而制定。上圖所列舉的事例是一場涉及傷亡的嚴重山火，用以說明處理該事故的各方人員，包括學校教職員、學校社工、社會福利署及教育署代表，在專業上的分工。

5.7 落實職責分工及安排合適人士執行善後工作時，必須考慮以下因素：

- (i) 已身故的學生是否曾屬某專業人士的個案；
- (ii) 善後工作的複雜程度及所牽涉範圍的大小；以及
- (iii) 個別專業人士介入服務時所遇到的困難。

5.8 本指引只供參考之用。在特殊情況下，要彈性處理。

學生自殺個案

5.9 發生學生自殺事件後，危機管理小組便要立即開始善後工作。學校社工可參考上述各段，與各專業人員分工合作處理危機。

撰寫及提交學生背景報告

5.10 不論死者是否曾屬學校社工的個案，若教育署認為有需要，便會向學校社工所屬機構主管發信，要求取得一份學生背景報告。

5.11 若證實死者已非學校註冊學生，學校社工應將教育署的要求，按死者家屬居住地區，轉介該區社會福利署的家庭服務中心辦理。

5.12 學校社工若須撰寫學生背景報告，便應在收到教育署的書面要求後一個月內，將報告送交教育署。

5.13 基於保密原則，學校社工在披露死者家屬資料之前，應先徵得死者家屬的同意。

5.14 向其他專業人員收集當事家庭的資料時，學校社工應清楚說明收集這些資料的目的，並遵守保密原則。

5.15 學校社工報告所載的資料，只可視為教育署報告的部份內容，不可當作死因裁判法庭的獨立報告文件。

輟學學生個案

5.16 教育署的學生資料管理系統負責監察學生的出席率。校方透過及早知會程序向教育署報告懷疑輟學學生的個案。若有關學生屬學校社工處理中的個案，校方向缺課個案專責小組報告後，應立即通知學校社工。學校社工應與校方合作，協助學生盡快復課。

5.17 若有關學生是學校社工曾處理的個案，缺課個案專責小組接到校方的報告後，會在徵得有關學生／家長的同意後，要求學校社工的主管就有關缺課個案提交書面報告。學校社工須在一個月內，就有關學生的出席情況的進展向缺課個案專責小組提交書面報告(附錄十)。

5.18 若缺課學生並非學校社工曾處理的個案，缺課個案專責小組會負責調查及輔導的工作。專責小組會盡力協助學生克服阻礙他們上學的困難。徵得學生／家長的同意後，缺課個案專責小組會把成功復課的學生轉介予學校社工，以便在有需要時提供跟進服務。

懷疑虐待兒童個案

5.19 受虐待兒童包括受身體虐待、性侵犯、被疏忽照顧及受心理虐待的兒童。學校社工可參考《辨別虐待兒童事件指引》及

《危機評估指引》，以提高對被虐待徵狀的警覺(詳情請參閱社會福利署《處理虐待兒童個案程序指引——一九九八年修訂版(英文本)》之附錄IV及V)。

- 5.20 當學校社工在校內發現有學生懷疑被虐，便應盡量從知情人士或轉介人蒐集資料，並透過主管向保護兒童資料系統核證，以確定該個案是否已登記。若該個案屬新個案，學校社工可與社會福利署的保護家庭及兒童服務課磋商，並按當事學生居住地區，將該個案轉介該區的保護家庭及兒童服務課處理。倘該個案屬社會福利署／非政府機構單位已知的個案，學校社工應通知該個案社工接手處理。若個案是學校社工處理中的個案，學校社工便應接手跟進及調查該懷疑虐兒事件。學校社工應參閱社會福利署的《處理虐待兒童個案程序指引——一九九八年修訂版(英文本)》，以了解處理程序。
- 5.21 學校社工應慎重及盡快處理個案，並抱開明的態度，不存偏見。有需要時，學校社工可諮詢保護家庭及兒童服務課的當值社工，以便適切地處理懷疑虐兒個案。

第六章

學校社工與其他專業人員 在處理個案上的分工和合作

- 6.1 學校社工的個案工作，主要處理學生在成長、情緒、行爲及人際關係方面所遇到的問題。在提供援助的過程中，學校社工應聯絡當事學生主要相關人士，協助該學生融入家庭、學校及社區。
- 6.2 本章旨在闡明學校社工處理個案的程序，以及學校社工與相關專業人員之間的合作和分工。

進入及退出學校社工服務

- 6.3 目前在日校就讀的中學生，均符合資格接受學校社工服務。當學生離開學校，這項服務便會終止。若學校社工發現有學生受家庭問題困擾，可將其服務延展至學生的家庭。
- 6.4 學生／或其家人可循下列途徑獲得學校社工服務：
- (i) 學生本身或其家人主動提出要求；
 - (ii) 學校教職員轉介；
 - (iii) 學校社工主動發掘；
 - (iv) 社會福利署、非政府機構及其他政府部門轉介；以及
 - (v) 除上述以外的途徑轉介。
- 6.5 學校社工評估學生有需要接受個案服務後，會開新檔案及隨即處理個案。
- 6.6 學校社工在下列情況下會終止服務：
- (i) 學生／家人的問題已經解決，無須跟進；或
 - (ii) 學生拒絕接受學校社工的服務，而該學生的個案非屬高危，亦非納入法定服務範疇；或
 - (iii) 個案已轉交其他福利服務單位跟進；或

- (iv) 學生已離校，而其個案已轉介予其他服務單位處理；或
- (v) 經證實個案工作服務未能滿足學生／家庭的需要。

6.7 學校社工應在開始及終止服務時告知學生。

「一家庭一社工」的原則

6.8 基於「一家庭一社工」的原則，如有超過一個服務單位向學生及其家人提供服務，各單位便應盡快商定一位專責社工，管理個案。

6.9 專責社工的職務包括：

- (i) 制定學生及其家人的福利計劃，負責個案的整體發展；
- (ii) 協調各專業人員的分工；
- (iii) 聯絡各專業人員及保持有效溝通；以及
- (iv) 將全部有關資料及個案摘要告知接任的專責社工。

6.10 選定專責社工時，相關的服務單位應考慮到以下各點：

- (i) 整個家庭問題及專業介入的複雜程度；或
- (ii) 與學生／家人已建立的工作關係的深淺度；或
- (iii) 學生／家人所需服務與專業人員專長及責任的配合；或
- (iv) 學生及家人的意願。

6.11 在處理法定的個案，例如有學生須根據法庭命令接受監管，或已列為虐兒的個案，則必須由社會福利署的社工擔任專責社工。

6.12 界定專責社工後，其他服務單位人員須與專責社工通力合作。如有需要，應召開個案會議，共同為學生及其家人制定全面福利計劃，及訂定各服務單位的角色和分工。

學校社工及其他個案工作單位的合作與分工

- 6.13 學校社工會根據「一家庭一社工」的原則提供個案服務。學校社工在處理青少年問題時，以學校為服務基地，並以學生為本位。學校社工需要與其他個案社工合作，以匯集所需資源，為學生及其家人服務。有見及此，「一家庭一社工」的原則應予彈性採用。

與其他學校社工合作

- 6.14 若兩名學校社工同時為一個家庭服務，例如兩名兄弟姊妹就讀不同學校，這兩名社工應磋商議定其中一位擔任專責社工，商議時可考慮上述第6.10段提及的原則。

與家庭個案社工合作

涉及學生問題的個案

- 6.15 遇下列情況，學校社工可獨力處理個案，並擔任專責社工：
- (i) 所涉問題主要源於學生本身，而這些問題會妨礙其學習及個人成長；或
 - (ii) 涉及學生個人發展，及他在情緒、行為及人際關係上遇到困難，如親子關係問題；或
 - (iii) 涉及與學校有關的問題，例如師生衝突。

涉及家庭問題的個案

- 6.16 遇下列情況，學校社工可與家庭個案社工合作，由後者擔任專責社工：
- (i) 若家庭個案社工接手處理學生的家庭問題(例如有家人患精神病、姻親關係問題、兒童受虐待、經濟及住屋出現問題等)，學校社工可擔當資料提供者或中介者角色，跟進學生在學校的情況；或
 - (ii) 學生受家庭問題困擾，例如父母／監護人的婚姻問題及仳離。

6.17 遇到下列情況，家庭個案社工會擔任專責社工，且毋需學校社工跟進：

- (i) 個案性質主要屬家庭問題，與當事學生無關，例如家中有姊妹未婚懷孕或姻親關係問題；或
- (ii) 個案曾由學校社工處理，但因該學生已離校，卻仍有問題須由家庭個案社工跟進。

與院舍服務社工合作

6.18 學校社工轉介學生接受院舍服務後，若學生繼續留在原校就讀，學校社工便須擔任專責社工。若學生退學後，仍繼續接受院舍服務，學校社工便應將個案轉移到接任的專責社工後，才結束個案。

與醫療人員及醫務社工合作

6.19 學生如需入住醫院或長期經常接受治療(即在六星期內至少覆診一次)，學校社工可基於個案的需要，在徵得學生／家長同意後，並按照「必須知情」的原則，直接或透過醫務社工，與醫療人員交換學生的資料。若有需要就學生出院事宜舉行個案會議，學校社工應出席會議，共同為學生制定福利計劃。

6.20 學校社工在下列情況下，可用書面將學生個案轉介予醫務社工：

- (i) 學生須長期住院；或
- (ii) 學生須長期經常接受專科治療(即在六星期內至少覆診一次)；或
- (iii) 學生家人須長期住院或長期經常接受專科治療，而該名學生居住地點與該醫務社會服務部同屬一地區。

6.21 若須在個案工作上共同合作，學校社工便應與醫務社工磋商，並考慮下列因素議定專責社工人選：

- (i) 需就學生與學校有關的問題提供服務；

- (ii) 需就學生的個人、情緒或人際關係問題提供服務；以及
- (iii) 需就學生因患病而引起的問題提供服務。

與履行法定職務的福利主任合作

- 6.22 若學生須接受法令監管，例如法庭已頒佈感化令、保護兒童及少年條例監管令、管養令，或個案已被界定為虐兒個案，該學生的個案便會由福利主任跟進。這些福利主任是由社會福利署轄下的感化主任或保護家庭及兒童服務課、家庭服務中心或監護兒童事務課的個案社工擔任。學校社工在必要時應與上述履行法定職務的福利主任合作，觀察當事學生在校內的行為，並予以協助。
- 6.23 若福利主任須撰寫學生背景報告，學校社工可參考《個人資料(私隱)條例》的條款，向福利主任提供資料。
- 6.24 當法令期滿或虐兒情況已有改善，而學生與在學校有關的問題上仍須跟進，福利主任可視乎需要，將個案轉介學校社工，但必須以書面通知。
- 6.25 經法庭聆訊，學生無須接受法令監管，而福利主任卻認為該名學生仍有與學校有關的問題要處理，可將個案以書面轉介學校社工跟進。

與臨床心理學家合作

- 6.26 學校社工若懷疑學生有心理問題，應先口頭諮詢臨床心理學家，然後將個案轉介，以便提供心理治療。
- 6.27 轉介個案後，學校社工應協助及提供資料予臨床心理學家，並為學生排期約見。
- 6.28 學生接受治療期間，學校社工要因應臨床心理學家的查詢，提供學生的資料。此外，學校社工亦應監察學生是否依期應約及留意治療進度。
- 6.29 若基於種種理由，臨床心理學家有計劃終止服務時，臨床心

理學家須通知學校社工服務終止的原因。服務終止後，學校工會為個案提供合適的跟進服務。

就青少年違法個案與警方合作

6.30 徵得家長及青少年的同意後，警務處處長會向學校社工提供違法學生的資料，方便該學生獲得輔導服務。

6.31 學校社工要審慎處理這些學生的資料，以免對他們造成負面影響。學校社工要有充分理由，才可以透露學生的犯罪記錄，並應嚴格遵守《個人資料(私隱)條例》的規定，發放資料予有必須知情的人士。

第七章

學校社工與社區服務專業人員的合作

- 7.1 社區服務基本上指兒童及青年中心、青少年綜合服務隊、外展社會工作服務及家庭生活教育服務。首三項服務的主要對象為青少年，而最後一項服務的其中之一的主要對象(即未婚夫婦、夫婦、準父母、父母及青少年)，亦是青少年。
- 7.2 為進一步協助青少年健康成長，以免受到不良風氣影響，學校社工及社區服務的社工應攜手合作，為青少年提供福利服務。社會福利署的區總福利主任應協助個別學校與鄰近的兒童及青年中心／綜合服務隊建立聯繫網絡，以確保學校得到社區服務的支援。學校社工服務及社區服務間的合作可分為兩個層面，即個案工作及小組／活動層面。

個案工作層面的合作

- 7.3 兒童及青年中心、青少年綜合服務隊及外展社會工作服務的社工，會為青少年提供個案工作服務。若學生正接受社工的服務，則負責社工應嘗試查證，該名學生是否同時接受其他社工的服務。
- 7.4 若學生同屬兩方社工的個案，雙方的社工便應磋商，以學生的福利為前題，決定擔任這宗個案的專責社工。
- 7.5 倘若學生仍在學校就讀，學校社工便應擔任專責社工。不過，在一些複雜的個案，例如學校社工因學生退學及經常缺課而難以接觸學生，社區青少年服務的社工可能會較適合擔任學生的專責社工。
- 7.6 倘若學校社工或社區服務的社工認為學生必須接受校內或校外個案工作服務，可將學生轉介予對方。若雙方同時向學生提供服務，便應就個案磋商，議定專責社工人選。

小組／活動層面的合作

- 7.7 學校社工可引入社區服務資源，為學生及家長提供小組及活動服務。學校社工亦可將學生轉介至社區服務單位參加小組及／或活動。
- 7.8 若社區服務機構的社工有意為學生及家長在校內舉辦小組及／或推行活動，便應將活動的時間表、進度及評估方法告知校長及學校社工，互相聯繫合作，幫助學生。如有需要，雙方應保持聯絡，就校內的小組及活動交換意見。
- 7.9 學校教職員可要求學校社工協助，協調社區服務機構在校內的小組及／或活動，務求活動能切合學生及家長的需要。
- 7.10 推行活動時，學校社工可要求家庭生活教育工作員協助，支援家庭及家長的工作。
- 7.11 如情況許可，學校社工應參與區內的論壇及會議，例如地區義工運動協調委員會或青少年服務地方委員會，除可反映學生的需要外，亦可得知青少年工作的發展，地區資源及推廣策略的最新情況。

學校社會工作服務
綜合專業指引工作小組成員名錄

主席：	曹慧儀女士	社會福利署
成員：	周梁妙華女士	教育署
	劉智發先生	教育署
	周耀榮先生	學校校長
	李富成先生	學校校長
	麥尤美韶女士	非政府機構
	姚友蘭女士	非政府機構
	楊蕙嫻女士	香港社會服務聯會
	徐徐素芳女士	社會福利署
	劉婉明女士	社會福利署
	陳屈淑珊女士	社會福利署 (一九九九年十月二十日至 二零零零年四月十六日)
江淑儀女士	社會福利署 (二零零零年四月十七日起)	
秘書：	余婉嫻女士	社會福利署 (一九九九年十月二十日至 一九九九年十一月三十日)
	謝小寶女士	社會福利署 (一九九九年十二月一日起)
列席：	陳永斌先生	社會福利署 (二零零零年二月十七日起)

制定學校社會工作服務
跨專業合作指引的參考文件

1. 學校社會工作服務檢討工作小組(一九九九年) —— 《學校社會工作服務檢討報告書》。
2. 社會福利署(一九九四年) —— 《學校社會工作服務指引》。
3. 教育署(一九八六年) —— 《中學學生輔導工作—給校長和教師參考的指引》。
4. Education Department (1995). Guidelines on Whole School Approach to Guidance (for Secondary School) Part (I) & Part (II).
5. 香港社會服務聯會(一九九一年) —— 《學校社會工作者守則》。
6. Hong Kong Council of Social Service (1998). Cooperation Guidelines for School Social Work Service.
7. 教育署(一九九七年) —— 《預防及處理學童自殺問題輔導教材套(中學適用)》。
8. 教育署通函第 581/99 號(一九九九年十月二十一日) —— 《升學就業輔導服務及學生輔導服務》。
9. Education Department. Administration Circular No. 25/94. “Provision of Education Psychologists in Secondary Schools”. (13.4.1994)
10. Social Welfare Department (1998). Procedures for Handling Child Abuse Cases - Revised 1998.
11. Social Welfare Department (1999). Medical Social Services - Manual of Procedures - Revised June 1999.

津貼及服務協議(學校社會工作)

I. 服務定義

前言

在家庭以外，學校是另一個有助塑造青少年性格和行爲的地方。除了傳授知識外，教育的目的還包括協助學生更好地認識自己、充分發揮潛能，以及建立個人生活技巧和人際關係技巧。爲學生提供指導和協助，可提高他們達致以上目標的能力。

因此，學校社會工作是一種支援服務，透過應用社會工作原則和方法，在學生的成長過程中及/或在他們學校生活方面，提供協助，特別是幫助遇到成長／適應問題的學生。

學校社會工作主要屬校內服務，但需要時還會包括家訪和外展服務。

宗旨及目標

學校社會工作的目的是：

- 協助學生充分發揮潛能、達致身心健康成長、接受適當教育、建立和諧的人際關係，以及引導他們關心社會；
- 協助學生解決個人、家庭、人際關係或學業問題；
- 加強學生、家庭、學校及社區之間的聯繫。

服務性質

學校社會工作透過提供下列服務，發揮預防、發展及補救功能：

- 個案服務
- 小組及活動

- 諮詢服務
- 協調和推動社區資源

服務對象

就讀日校的中學生都可獲得學校社會工作服務。學校社工會關注有個人、家庭、人際關係和學業問題的學生。

II. 服務表現標準

服務營辦機構必須符合下列服務表現標準：

<u>服務量標準</u>	<u>服務量指標</u>	<u>議定水平</u>
1	每名社工每年處理的個案總數	70
2	每名社工每年完成議定目標而結束的個案總數(註1)	23
3	每名社工每年舉辦的小組／活動總節數(迎新活動除外)	40
4	每名社工每年提供諮詢服務總次數(註2)	380

註釋：(1)「完成議定目標而結束的個案」指社工完成或部分完成「服務對象資料系統」所列的目標後結束的個案。

(2)「諮詢服務」指為學生、學校、教師、家長及與學生相關的委員會提供的查詢和顧問服務。

重要統計資料

- 每年與社區服務單位(與個案有關者除外)聯絡的總次數

基本服務規定

- 必須由註冊社工提供學校社工服務
- 必須以駐校方式提供服務

服務質素

服務營辦機構必須符合《服務質素標準》的規定，該規定將會分階段實施：

- 一九九九年/二零零零年度：服務質素標準1,4,10,11及18
- 二零零零/零一年度：服務質素標準3,12,16,17及19
- 二零零一/零二年度：服務質素標準2,5,6,7,8,9,13,14,及15

III. 社會福利署對服務營辦者所負的責任

社會福利署承擔在「社會福利署的一般責任」章節中訂明的職責。

IV. 津助的基準

根據《津貼及服務協議》營辦的服務單位，其津助基準已詳載於社會福利署最近發給其機構的通知信，以計算每個服務單位每年獲發的款額。至於新營辦服務的單位，在未開始接受津助前，其津貼基準詳載於社會福利署致這些服務單位的招聘信件。

服務單位必須遵照社會福利署最新發表的《社會福利津貼指引》及有關新增或修訂的政策及程序的通函，運用撥款。

社會福利署

二零零零年六月

社會福利服務的服務質素標準

原則 資料提供

- 標準1 服務單位確保製備說明資料，清楚陳述其宗旨、目標和提供服務的形式，隨時讓公眾索閱。
- 標準2 服務單位隨時準備向公眾提供服務政策和程序方面的最新資料。這些政策和程序應詳述服務單位如何處理提供服務方面的重要事項，並應記錄在案。
- 標準3 服務單位存備其服務運作和活動的最新準確記錄。

原則 服務管理

- 標準4 所有職員、管理人員、管理委員會和／或理事會或其他決策組織的職務及責任均有清楚的界定。
- 標準5 服務單位實施有效的職員招聘、發展、訓練、評核及調派守則。
- 標準6 服務單位制訂有效的機制，讓服務使用者、職員及其他關注的人士就服務單位的表現提出意見。
- 標準7 服務單位要定期檢討及評估本身的表現。
- 標準8 服務單位顯示本身能有效地管理財政。
- 標準9 服務單位遵守一切有關的法律責任及專業守則。
- 標準10 服務單位採取一切合理步驟，以確保職員和服務使用者處身於安全的環境。

原則 對使用者的服務

- 標準11 服務單位確保服務使用者獲得清楚明確的資料，知道如何申請接受和退出服務。
- 標準12 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)。
- 標準13 服務單位保證盡可能與其他服務單位協調其活動，以促使服務使用者獲得最佳的服務成效。
- 標準14 服務單位支持服務使用者維繫家庭關係和社交關係。

原則 尊重服務使用者的權利

- 標準15 服務單位盡量尊重服務使用者的自決權利。
- 標準16 服務單位尊重服務使用者的私人財產權利。
- 標準17 服務單位尊重服務使用者保護私隱和保密的權利。
- 標準18 每一位服務使用者及職員均有自由申訴其對機構或服務單位的不滿，而毋須憂慮遭受責罰，所提出的申訴亦應得到處理。
- 標準19 服務單位採取一切合理步驟，確保服務使用者免受侵犯。

社會福利署
一九九九年

學校社會工作服務

全年小組／活動計劃

(請於九月十五日前將表格送交視察人員)

服務時段：_____ (年/月)至_____ (年/月)

學校名稱：_____

學生人數：_____

機構名稱：_____

社工姓名：_____

I. 學校社工及校方所界定學生的服務需要

II. 本學年的工作重點

小組/活動性質	目標	對象	估計參加人數/出席率	估計活動次數	其他參與組織/人士

(如欄位不夠，請另紙填寫)

填報人：_____ (姓名)

_____ (職位)

聯絡電話：_____

日期：_____

學校社會工作服務

評估報告

(請於九月十五日前將表格送交視察人員)

服務時段：_____ (年/月)至_____ (年/月)

學校名稱：_____

學生人數：_____

機構名稱：_____

社工姓名：_____

A. 個案工作

1. 按個案狀況分類

個案類型	數目
(a) 承接上學年轉入的活躍個案	
(b) 服務期間新開的個案	
(c) 服務期間重開的個案	
(d) 服務期間結束的個案	
(e) 撥入下學年的個案 [即= (a)+(b)+(c)-(d)]	

2. 按班級分類

班級	數目
中一	
中二	
中三	
中四	
中五	
中六	
中七	
總數：[即=1(a)+1(b)+1(c)]	

3. 轉介來源

轉介來源	數目
校長/副校長	
訓導教師	
輔導教師	
教師	
教育心理學家	
學生輔導主任(小學)	
同學	
學生家長/家人	
學生	
學校社工	
其他福利機構	
其他(請註明)	
總數：[即=1(a)+1(b)+1(c)]	

4. 個案性質

個案性質	個案數目
與學校有關的問題	
成長中的適應問題	
情緒/心理健康	
家庭	
社會規範	
與性有關的問題	
朋輩關係	
其他(請註明)	
總數：[即=1(a)+1(b)+1(c)]	

5. 個案活動

活動項目	數目
個案面談	
家訪	
電話聯絡	
信件/轉介/報告	
為案主安排的小組聚會/活動	
校內聯繫	
其他專業間的聯繫	
個案會議	
其他(請註明：例如簡短接觸/會晤、護送)	
總數：	

B. 小組及活動

小組/活動名稱	目標	對象	日期/期間	活動次數	參加人數/出席率	其他參與組織/人士

C. 諮詢服務

服務對象	數目/次數
學生	
輔導組教師	
其他學校教職員	
學生家人	
與學生有關的委員會	
與學校/家長有關的委員會	
其他(請註明)	
總數：	

學校社會工作服務

主要統計資料

(請於四月、七月、十月及一月的十日前
將文件一式兩份送交觀塘區總福利主任)

單位名稱：_____

機構名稱：_____

服務時段：_____ (年/月)至_____ (年/月)

1. 處理的個案

月份			
a. 承接上月轉入活躍個案的數目			
b. 本月新開個案的數目			
c. 本月重開個案的數目			
d. 本月處理個案的總數(即= $a+b+c$)			
e. 截至月底學校社工人數(即實際人手)			
f. 本月每名社工平均處理個案的數目 (即= d/e)			
g. 本月結束個案的數目			
h. 截至月底仍在處理的個案數目(即= $d-g$)			

2. 完成目標後結束的個案

月份			
a. 本月完成議定目標結束個案的數目			
b. 本月每名社工在完成議定目標後結束個案的平均數目(即= $2.a/1.e$)			

3. 已舉辦的小組/活動的節數

月份			
a. 本月已舉辦的小組/活動節數(不包括迎新活動)			
b. 本月每名社工舉辦小組/活動(不包括迎新活動)的平均節數(即= $3.a/1.e$)			

填報人：_____

姓名：_____

職位：_____

電話：_____

日期：_____

學校社會工作服務

季度統計資料

(請於四月、七月、十月及一月的十五日前
將文件一式兩份送交觀塘區總福利主任)

單位名稱：_____

機構名稱：_____

服務時段：_____ (年/月) 至 _____ (年/月)

A. 服務量標準統計數字

1. 服務量標準一： *每名社工處理個案總數目(註)
(議定水平：每社工每年處理70宗個案)

月份			
a. 承接上月轉入活躍個案的數目			
b. 本月新開個案的數目			
c. 本月重開個案的數目			
d. 本月處理個案的總數(即=a+b+c)			
e. 截至月底學校社工人數(即實際人手)			
f. 本月每名社工平均處理個案的數目 (即=d/e)			
g. 本月結束個案的數目			
h. 截至月底仍在處理的個案數目(即=d-g)			

註* 每名社工每年處理個案總數目，相當於財政年度開始時(四月一日)正在處理的個案數目，加上該財政年度新開個案及重開個案數目的總和，除以該財政年度平均社工人數。

2. 服務量標準二： 每名社工達到議定目標而結束的個案總數(議定水平：每社工每年處理23宗個案)

月份			
a. 本月完成議定目標後結束個案的數目			
b. 截至月底學校社工人數(即實際人手)			
c. 本月每名社工完成議定目標後結束個案的平均數目(即=a/b) (供填寫服務量標準二之用)			

3. 服務量標準三： 每名社工舉辦的小組/活動總節數(迎新活動除

外)(議定水平：每年舉辦40節活動)

月份			
a. 本月已舉辦小組/活動的節數(不包括迎新活動)			
b. 截至月底學校社工人數(即實際人手)			
c. 本月每名社工舉辦小組/活動(不包括迎新活動)的平均節數(即=a/b) (供填寫服務量標準三之用)			

4. 服務量標準四： 每名社工提供的諮詢服務的總數(議定水平：每年提供380次諮詢服務)

月份			
a. 本月提供的諮詢服務的次數			
b. 截至月底學校社工人數(即實際人手)			
c. 本月每名社工提供的諮詢服務的次數(即=a/b) (供填寫服務量標準四之用)			

B. 重要統計資料

月份				總數
月內與校外社區機構聯絡的次數 (不包括與個案有關的接觸)				

C. 補充資料

截至月底個案問題的分類

月份			
按主要問題分類的個案數目			
(I) 與學校有關的問題			
(II) 成長中的適應問題			
(III) 情緒/心理健康			
(IV) 家庭			
(V) 社會規範			
(VI) 與性有關的問題			
(VII) 朋輩關係			
(VIII) 其他(請註明)			

總數：			
-----	--	--	--

D.附加資料

已舉辦的青年發展活動(註)

月份 性質										本季總數		
	活動 數目	活動 節數	出席 人數	活動 數目	活動 節數	出席 人數	活動 數目	活動 節數	出席 人數	活動 數目	活動 節數	出席 人數
領袖 訓練 (註1)												
義工 服務 (註2)												
社區 參與 (註3)												
學習/ 交換 計劃 (註4)												

填報人： _____
 姓 名： _____
 職 位： _____
 電 話： _____
 日 期： _____

註：

註1： 領袖訓練是指有系統的訓練計劃，目的是去幫助青少年發展領導才能、學習人際溝通技巧及增強解決問題的能力。

註2： 義工服務是指能讓青少年服務社區的活動，並在進行活動期間，學習領導技巧、認識與人合作之道、理解他人的需要，並勇於面對成敗得失。

註3： 社區參與是指能提高青少年公民意識的活動，並使他們有參與公共事務的機會。

註4： 學習/交換計劃是指可以促進青少年深入認識中國，明白中國文化及歷史的活動。其他的國際青年交換計劃也應包括在內，好讓青少年與外國人接觸，學習尊重別國文化。

學校教職員及教育署的支援人員 在學生輔導工作方面的分工

1. **校長**是學校總負責人，故校內一切事務，均須徵詢校長意見。校長在學校社工及校內職員協助下，會定出學生輔導工作的重點。此外，校長亦須聯繫學校社工服務機構與校方的溝通。
2. **輔導組組長**是輔導組的主管，根據「學校本位輔導方式」的理念，組長在整體規劃、協調及推行學校輔導政策上面，擔任領導角色。除規劃及推行預防及發展性的輔導活動外，組長須訂立轉介個案的機制。得到組長的協助，學校社工與校內教職員保持良好工作關係，以便提供其專業服務。
3. **輔導組教師**協助學生發掘本身的潛能，並促進其個人成長。輔導組教師負起校內大部分的輔導工作，藉著為學生提供個別輔導、成立小組及籌備大型活動，協助學生面對適應和學業問題，處理學生在課室及校內的紀律問題，及解決他們在學習和人際關係方面的困難。一般來說，輔導組教師會處理簡單的學習及行為問題學生個案。
4. **教師**可以轉介學生接受學校社會工作服務。教師協助學生在課室學習，以及處理純粹與學習及課室紀律有關的問題。教師若發現學生在個人、情緒及家庭關係方面顯示有潛在問題時，可轉介學生予學校社工。教師有責任推介和鼓勵學生在有需要時尋求學校社工協助。教師亦要監察學生的進度，從而支援及配合個案輔導工作。此外，教師又會因應學生成長的需要，計劃及協助推行有益的活動以防患未然。
5. **專責小組**是校方就某些主題特別成立的小組，範疇包括學生訓導、性教育、公民教育，以及升學或就業指導等工作。這些小組亦會關注個別學生的問題，及／或為學生舉辦小組和活動，

以發揮學生的潛能。小組組長及成員可在個案、小組／活動的層面與學校社工合作。

6. **駐校教育心理學家**會定期駐校提供服務，所處理的學生個案，均由學校教師或學校社工轉介。駐校教育心理學家會因應個案需要，評估學生在教育心理上的問題，提供治療、推薦適合的教育服務，以及將個案(例如精神病的個案)轉介予校外的專業人士。學校社工或需與駐校教育心理學家合作處理個案。此外，駐校教育心理學家亦會就學生的行為及學習困難的問題，向校方提供專業意見，並會支援校方，制定具預防作用及積極進取的政策，以促進學生發展。
7. **教育署的特殊教育服務**接受學校社工、學生輔導主任(小學)及輔導組教師等專業人士的轉介，使身體、心理及智力有問題或缺陷的學生，及早接受診斷。這些學生若獲得適當的治療、轉介及院舍服務，其學習能力或會大大提高。學校社工須提供協助，處理這些個案。
8. **學生輔導主任/教師**採用「學校本位輔導方式」，為小學註冊學生提供輔導。學生小六畢業後，若仍需個案服務，學生輔導主任／教師會在徵得學生家長同意後，轉介學生予學校社工跟進。

調查報告
初中學生缺課個案

A. 服務機構資料

服務機構/單位名稱： _____

電 話： _____

地 址： _____

B. 學生資料

姓名(英文)： _____ (中文) _____ 性別： _____

教署檔號： _____ 服務機構檔號： _____

出生日期： _____ 出生地點： _____

抵港年份： _____ 方言： _____

電 話： _____

地 址： _____

最後就讀學校名稱： _____

最後就讀班級： _____

健康狀況(如學生是傷殘人士，請註明)：

缺課原因(如學生過去有多次缺課記錄，請註明)：

學生缺課後的情況(如學生已經就業，請詳細列明)：

除學校社會工作服務外，學生現接受的服務：

服務機構名稱	服務性質	聯絡電話	檔號

C. 家庭狀況

父母/ 監護人資料

姓名：_____ 關係：_____

地址(如非學生所報地址)：_____

(如通訊地址與上述地址不同，請註明)_____

電話(住宅)：_____

職業：_____

曾接受其他機構的服務：

服務機構名稱	服務性質	聯絡電話	檔號

D. 社工的評估及建議

填報人員： _____
()

日期： _____

加簽人員： ()

職位： _____

日期： _____