



社會福利署

Social Welfare Department

個案管理服務手冊

2016年9月

目錄

		頁數
第一章	於康復服務推行個案管理服務的背景	3
第二章	個案管理服務理念、目的和內容	6
第三章	個案管理員的角色及工作範疇	14
第四章	個案管理員工作守則	18
第五章	個案管理員提供服務的流程	21
第六章	與其他服務提供者合作	26
第七章	推行個案管理服務的檢視清單	32
附件一	工作小組成員名單	35
附件二	參考資料	36
附件三	社會服務資源資料 (相關網址)	37

第一章 — 於康復服務推行個案管理服務的背景

(一) 前言

社會福利署〈下稱社署〉致力支援殘疾人士在社區生活，提供以人為本的服務協助他們融入社區，並為殘疾人士的照顧者提供支援，建立社區互助網絡。有見及此，社署於 2014 年開始在社區支援服務推行個案管理服務，以支援居住在社區的殘疾人士。透過個案管理員提供一站式的支援服務予殘疾人士及其照顧者，從而統籌和協調殘疾人士在不同人生階段所需的康復及其他福利服務。

社署現時分別於三項社區支援服務推行個案管理服務，包括(1)『嚴重殘疾人士家居照顧服務』、(2)『嚴重肢體傷殘人士綜合支援服務』及(3)『殘疾人士地區支援中心』。三項推行個案管理服務的康復服務內容列明如下：

(1) 嚴重殘疾人士家居照顧服務

社署自 2014 年 3 月開始率先在『嚴重殘疾人士家居照顧服務』，為每一位服務使用者提供個案管理服務。此服務旨在透過提供一系列的綜合到戶服務，為居住在社區中的殘疾人士提供個人照顧、護理及康復訓練服務，以減輕其家人／照顧者的壓力，改善他們的生活質素。

服務對象包括：(i)正在輪候資助住宿照顧服務，如嚴重弱智人士宿舍、嚴重肢體傷殘人士宿舍、或嚴重殘疾人士護理院的嚴重殘疾人士；(ii)經「嚴重殘疾人士家居照顧服務評估工具」評定為合乎資格的嚴重殘疾人士；(iii)就讀肢體傷殘兒童學校或嚴重智障兒童學校的嚴重殘疾人士；及(iv)以上嚴重殘疾人士的家人/照顧者。

此服務以綜合到戶服務模式提供，內容包括：(i)護理服務；(ii)康復訓練；(iii)個人照顧服務；(iv)接送服務；(v)照顧者支援服務；(vi)家居暫顧服務；(vii)社會工作服務；及(viii)膳食支援服務。

(2) 嚴重肢體傷殘人士綜合支援服務

社署已於 2014 年 11 月推行『嚴重肢體傷殘人士綜合支援服務』，目的是加強為嚴重肢體傷殘人士所提供的支援服務，讓他們作好離院準備，並配套綜合到戶服務，協助他們全面融入社羣，並將兩個關愛基金項目納入政府的恆常資助，以現金津貼形式資助在社區生活的嚴重肢體傷殘人士租用輔助呼吸醫療儀器及購買醫療消耗品，並按他們的需要由個案管理員統籌，提供一站式的綜合支援服務，包括護理、康復訓練、個人照顧及照顧者支援等服務，讓他們可以留在熟悉的社區中生活，融入社會，及加強對家人／照顧者的支援，並減輕他們的經濟壓力。

綜合到戶支援服務透過推行個案管理服務，為每一位服務使用者提供離院前的支援服務，及離院後的到戶專業支援服務。離院後的到戶專業支援服務包括：(i)護理服務；(ii)康復訓練；(iii)個人照顧服務；(iv)接送服務；(v)照顧者支援服務；(vi)家居暫顧服務；(vii)社會工作服務；(viii)非辦公時間緊急支援服務；及(ix)膳食支援服務。

(3) 殘疾人士地區支援中心

『殘疾人士地區支援中心』採取以地區為本的策略，服務對象為居住在社區中的殘疾人士、其家人和照顧者，為他們提供一站式服務和支援。地區支援中心透過提供一系列的支援服務，強化居住在社區中的殘疾人士的家居及社區生活技能，協助他們融入社區。地區支援中心並為殘疾人士的家人或照顧者提供訓練及支援，提昇他們照顧殘疾人士的能力，紓緩他們的壓力。

社署於 2014 年 11 月在 16 間『殘疾人士地區支援中心』〈下稱地區支援中心〉增加兩名社會工作員，引入個案管理的服務模式，加強對有老化、照顧、情緒、行為及人際關係等問題的殘疾人士、其家人和照顧者提供更適切的支援和服務。

地區支援中心會因應區內殘疾人士的需要，提供一系列的服務和活動，包括：(i)為殘疾人士提供個人／小組訓練及支援服務，強化他們的家居及社區生活技能；(ii)為殘疾人士提供康樂、社交及個人發展服務；(iii)為殘疾人士的家人或照顧者提供訓練活動／教育課程／講座／工作坊等，加強他們的照顧能力；(iv)提供支援服務予殘疾人士的家人／照顧者，紓緩他們照顧殘疾家人的壓力；(v)社區教育；(vi)偶到服務；(vii)社區資源及轉介適切的福利服務；及(viii)個案管理服務。

(二) 個案管理工作小組的成立

因應個案管理服務在上述康復服務單位的推行，社署於 2014 年 7 月成立工作小組，以整合服務經驗及草擬個案管理服務手冊，落實執行個案管理服務模式。

工作小組成員包括提供康復服務的政府及非政府機構代表、殘疾人士團體代表、大學學者、社會服務聯會代表等。工作小組成員名單，詳見附件一。

工作小組的職權範圍包括：(i)釐定個案管理員於康復服務的角色及功能；(ii)制定個案管理員於提供服務的服務質量指標標準及服務成效標準；及(iii)草擬個案管理服務手冊。

第二章 — 個案管理服務理念、目的和內容

(一) 個案管理服務

個案管理服務是透過個案管理員與其他服務提供者的衷誠合作及彼此溝通、協調和連結，達到以專業團隊合作方式為服務使用者提供所需要的服務，以滿足服務使用者的需要，而達致服務的最大效果。

(二) 個案管理服務理念

(1) 以人為本，以服務使用者最大利益為目標

個案管理員應充分了解服務使用者不同階段及範疇的需要，包括：個人照顧及發展、經濟援助、醫療、教育、房屋等。個案管理員繼而協助服務使用者制定相關個人服務計劃 (individual service plan)，使服務使用者獲得所需支援、資源和服務。

(2) 促進殘疾人士的社區參與

康復服務其中一個目標是要發揮殘疾人士的潛能，在支援下於社區生活。為了提昇殘疾人士的生活質素，個案管理員應於制定及推行服務計劃時，讓他們可以積極參與社區活動，全面融入社會。

(3) 建立跨專業團隊，制訂個案管理方案

個案管理員須與服務使用者和各持分者包括專職醫療團隊、學校、社會服務機構、政府部門或私人機構等聯繫，共同制訂有效的服務方案。服務方案是根據服務使用者的人生階段、生活及康復需要、家庭情況和居住環境等，將地區資源和服務協調，全面地訂定個人服務計劃，並訂立具體目標，按時檢討成效，和修訂有關的計劃內容。

(4) 與相關自助組織緊密合作

殘疾人士的需要往往是複雜而獨特的，因應自助組織及家長組織對殘疾人士的特殊需要和了解比較全面和具有相關經驗，個案管理員可與自助組織及家長組織建立緊密聯繫，為殘疾人士建立支援網絡，互相配合以推行個人服務計劃。

(三) 推行個案管理服務目的

(1) 多角度分析服務使用者的需要以制訂介入策略

個案管理員透過個案管理服務模式從多角度分析服務使用者的需要，以了解問題的癥結，從而制定合適的解決問題策略，使服務使用者得到最大益處。

(2) 加強跨界別及多專業合作以達致資源連結

個案管理工作模式有助處理較為複雜的問題，通過協調及整合服務，透過不同專業的服務提供者共同介入並動用相關資源，以幫助服務使用者面對繁複的問題及按緩急情況解決有迫切性的問題。

(3) 建立支援系統

個案管理工作模式中，除了為服務使用者解決問題外，亦強調資源的連結及服務的協調，以提供有效的服務及建立服務使用者的支援系統。

(四) 個案管理服務內容

(1) 與服務使用者及其照顧者建立關係

與服務使用者建立信任關係、釐清角色，能有效地幫助服務使用者。

(2) 為服務使用者及其照顧者進行服務需要評估

透過專業團隊為服務使用者及其家庭進行需要評估，了解服務使用者的需要及期望。

(3) 制訂服務計劃

召開跨專業的個案會議，綜合服務使用者及其家庭的服務需要，確認目標、制訂合適的個人服務計劃，及制定行動計劃方案。

(4) 與相關服務提供者協調及聯絡

與各個服務提供者緊密合作、協調及聯絡，例如醫護人員、專職醫療人員、醫務社工、學校社工、家庭服務社工及自助組織同工等。

(5) 提供合適援助與服務使用者及其照顧者

為服務使用者及其家庭提供輔導服務、情緒支援，並為家人／照顧者提供支援及訓練。

(6) 監督、評估服務計劃的執行情況

定期與跨專業團隊溝通、監察個案的服務推行情況及定期檢討服務成效。視乎進度，再制定新的服務計劃或結束個案。

(7) 連結服務使用者及其照顧者與所需社區資源

按服務使用者及其家庭的需要，轉介予福利或醫療機構以獲取所需服務。

(五) 案例 — 個案管理服務之內容**(1) 案例一：申請膳食支援服務****個案背景：**

阿霞原是工作女性，突然中風而失去工作能力，精神受到很大刺激。她現已返家居住，但她右邊身體無力，日常生活起居如洗澡及煮飯等，需要他人協助。丈夫在外地居住，故未能予以支援，她雖與兒女同住，但兒女需長時間工作，故亦難以照顧其生活起居。綜合家庭服務中心社工轉介阿霞使用嚴重殘疾人士家居照顧服務的膳食支援服務。

進行「服務需要評估」：

個案管理員先與護士、職業治療師及物理治療師了解阿霞的病歷背景及其服務需要，之後才就著她的身體狀況、支援情況、活動能力進行評估，以協調服務提供。治療師亦即時進行家居安全評估，確保阿霞有合適的環境居住。

釐訂及執行「個人服務計劃」：

經專業同工上門評估後，召開跨專業的個案會議，綜合服務使用者及家人的服務需要，訂立個案服務計劃。

1. **申請膳食支援服務：**阿霞最關注是飯餐問題，因日間獨自在家，未能外出買飯，於是個案管理員統籌相關服務單位提供送飯服務，解決阿霞的飯餐問題。
2. **協助家居改裝：**職業治療師於大廳及洗手間安裝扶手，以協助阿霞於家中自行位置轉移及減少跌倒的危機。另外，職業治療師於大門安裝斜板，方便阿霞使用輪椅外出。
3. **申請復康巴士服務：**由於阿霞居住的地方多斜坡及交通不便，自行外出覆診困難，個案管理員協助她嘗試登記及預約復康巴士。
4. **安排到戶訓練服務：**阿霞關注自身的康復情況，治療師亦根據阿霞的需要並綜合他們的專業意見，訂立訓練計劃，以提昇其自理能力，減少對他人的依賴。
5. **安排護理服務：**護士定期監察阿霞的身體狀況，並建議中風人士的飲食需要及護理，於有需要時，即時提供協助。

監督、評估服務計劃的執行情況：

個案服務計劃訂立後，由前線的復康照顧員協助提供訓練服務，並於每次服務後紀錄阿霞的訓練進度，讓同工能掌握她的最新情況，以便安排更適合的訓練。個案管理員、護士及治療師至少每半年相約阿霞檢討，知道她想特別強化自行外出的能力訓練，從而作出調整。整體個案管理之協調與評估則由個案管理員與阿霞共同參與，以求令服務使用者得到最大益處。

(2) 案例二：申請嚴重肢體傷殘人士綜合支援服務**個案背景：**

張先生於數月前因腦動脈瘤破裂導致四肢癱瘓，需要使用呼吸機協助呼吸，現仍在醫院接受治療，將於兩星期後出院。張先生育有年幼子女，太太為家庭主婦，他是家中唯一的經濟支柱。醫務社工將個案轉介給嚴重肢體傷殘人士綜合支援服務以申請現金津貼及家居支援服務。

進行「服務需要評估」：

個案管理員先向醫務社工了解張先生的情況及出院時間，及向張太太了解現時所面對的困難及服務期望。然後，個案管理員連同物理治療師、職業治療師及護士到醫院進行全面的服務需要評估，以評估個案於護理、康復訓練、個人照顧、經濟等各方面的需要；並進行家訪，評估家居環境及設施是否適合張先生回家居住。

釐訂及執行「個人服務計劃」：

經詳細的服務需要評估及分析後，個案管理員為個案釐訂以下的個人服務計劃：

1. **申請緊急援助基金：**為身陷困境的張先生及張太太提供迅速的短期經濟援助，紓解燃眉之急，並考慮長遠是否需要申請綜合社會保障援助。
2. **申請暫宿服務：**因事發突然，無論家居環境及人手均未能應付張先生即時回家居住，所以個案管理員先與醫務社工商議，由醫務社工協助張先生申請暫宿服務，以致有足夠時間作好家居環境及照顧的準備。
3. **離院前的家居準備：**個案管理員協調跨專業團隊提供離院前家居準備，治療師協助進行家居環境改裝及添置所需的復康器材及護士提供家居照顧及護理訓練給張太太及家傭。
4. **現金津貼/家居服務：**按張先生的服務需要，安排合適的嚴重肢體傷殘人士綜合支援服務的現金津貼及家居服務。
5. **支援照顧者：**張太太面對突如其來的轉變，同時要照顧丈夫及年幼子女，實在需要較多支援。個案管理員聯繫區內的課餘托管服務，減輕她照顧子女的壓力；並且連繫相關的自助組織，擴闊其家庭支援網絡。個案管理員亦提供輔導予張太太及其家庭，以處理他們的情緒及困擾。
6. **探討院舍服務需要：**探討是否需要申請院舍服務，如若需要，個案管理員會作有關申請或轉介。

聯繫及運用社區資源：

個案管理員於處理個案時，聯繫及運用了不同的社區資源，包括：緊急援助基金、暫宿服務、嚴重肢體傷殘人士綜合支援服務、區內的課餘托管服務、殘疾人士自助組織等，以提供更全面的支援予張先生及其家庭。

(3) 案例三：申請暫宿服務

個案背景：

患有抑鬱症的母親和兒子阿明同住，丈夫年前去世，現時兩母子倚靠綜援過活。阿明是一位中度智障暨自閉症人士，年前剛由特殊學校暨宿舍畢業搬回家居住，每星期均到地區支援中心接受日間小組訓練。由於阿明回家後出現較多行為及情緒問題，如：拋擲物件出窗外、發脾氣尖叫及打母親。阿明母親因壓力太大而到地區支援中心尋求協助，希望中心可協助阿明申請暫宿服務，讓她可稍作休息。

進行「服務需要評估」：

個案管理員透過家訪、與阿明母親面談，及觀察阿明在家中及中心的行為情緒表現後，全面地評估他們不同方面的服務需要，包括：暫宿服務、院舍服務、日間服務等需要、照顧者支援的情況、家庭經濟及住屋需要等。

釐訂及執行「個人服務計劃」：

經詳細的服務需要評估及分析後，個案管理員為個案釐訂以下的個人服務計劃：

1. **申請暫宿服務：**即時為阿明申請暫宿服務，以暫時舒緩阿明母親的照顧壓力。
2. **申請院舍服務：**與阿明進行殘疾人士住宿服務評估，協助他輪候合適的院舍，以長遠舒緩阿明母親的照顧壓力。
3. **增加日間服務：**與地區支援中心協調，增加日間小組訓練的服務日數。
4. **支援照顧者：**由於阿明母親照顧壓力大，加劇了抑鬱症的病情。個案管理員會轉介她到精神健康綜合社區中心或綜合家庭服務中心接受輔導服務。
5. **探討住屋需要：**繼續探討這家庭是否需要申請公屋，如需要，個案管理員會作合適申請或轉介，並考慮是否需要通過體恤安置申請公屋。

統籌及協調跨專業服務：

個案管理員於處理個案時，分別與不同服務的同工聯絡及協作，包括：地區支援中心、精神健康綜合社區中心、綜合家庭服務中心、社會福利署及房屋署等，以聯繫及運用不同的社區資源，提供適切的服務予阿明和他的母親。

(4) 案例四：申請託管服務

個案背景：

阿強是一位中度智障及患有自閉症的人仕，來自單親家庭，為家中獨子，正使用嚴重殘疾人士家居照顧服務。阿強自從特殊學校畢業後，便轉至地區支援中心託管。由於環境突然轉變，阿強未能適應，情緒行為問題日漸厲害。父親表示因阿強的行為問題，家傭已未能協助接送。但父親需要工作，對接送一事感到困擾。父親亦跟個案管理員表示擔心阿強的行為問題會趨厲害，擔心日後的照顧事宜。

進行「服務需要評估」：

個案管理員與護士、職業治療師及物理治療師透過家訪，與父親面談及觀察阿強於接送時出現的行為問題後，評估其服務需要。個案管理員評估阿強有接送服務及強化訓練的需要，父親亦需要更多支援，以協助他可以在社區繼續照顧阿強。

釐訂及執行「個人服務計劃」：

經專業同工上門再度評估後，召開跨專業的個案會議，綜合阿強及父親的服務需要，訂立新的個案服務計劃。

1. **增加接送服務：**父親關注阿強的日間服務安排，但因接送一事而受阻，十分擔憂。個案管理員安排同工提供接送服務，確保阿強能每天到地區支援中心託管，繼續保持有規律的群體生活。
2. **增加訓練服務：**鑑於阿強因畢業後，轉至地區支援中心未能適應，出現行為問題。個案管理員與職業治療師評估後，請同工於接送阿強前先增加治療訓練，舒緩阿強的行為問題，以便安全接送他回家，減輕家人的照顧壓力。
3. **協助提早覆診：**護士向父親了解阿強的服藥情況後，跟父親商量並協助阿強提早覆診，讓醫生明白阿強的情況，作出藥物的建議，以配合治療訓練。
4. **照顧者支援服務：**父親對阿強照顧及訓練十分擔憂，常表現緊張。個案管理員安排所需的接送及訓練服務，舒緩父親的照顧壓力。個案管理員亦提供輔導予父親，讓他有需要時，向中心求助。與此同時，專業同工亦跟父親商量阿強有情緒行為時的處理，確保處理一致，能有效協助阿強。

提供合適援助服務給使用者及其照顧者：

此外，個案管理員亦有鑑於其父之照顧壓力甚大，除提供接送、訓練及輔導服務外，亦與其探討社交支援之需要及鼓勵其加強照顧者支援服務。同時，因應阿強畢業後之長遠安排，與其父親商討轉介至職業訓練服務及探討其就業之可能性。

與相關服務提供者協調及聯絡：

由於阿強同時使用嚴重殘疾人士家居照顧服務及地區支援中心服務，個案管理員將定期聯絡負責的同工協調服務提供及訓練進度，確保阿強能有適切的服務協助。另外，個案管理員亦安排阿強接送的行為紀錄表，讓醫生清楚阿強的情況，以便提供適切的醫療協助。

第三章 — 個案管理員的角色及工作範疇

『嚴重殘疾人士家居照顧服務』、『嚴重肢體傷殘人士綜合支援服務』及『殘疾人士地區支援中心』的個案管理員，皆可由營辦機構的社工、物理治療師、職業治療師或護士擔任。

(一) 個案管理員的角色

- (1) 同行者
- (2) 支援者
- (3) 輔導者
- (4) 協調者
- (5) 監察者
- (6) 倡導者

(二) 個案管理員的工作範疇

個案管理員按着服務使用者的康復流程，提供以下服務：

- (1) **建立關係** - 個案管理員讓服務使用者及其家人／照顧者認識其角色，協調彼此期望，接納及建立信任。
- (2) **作出評估** - 個案管理員認識服務使用者的個性，發掘其優點，進行危機及需要評估。
- (3) **個案照顧計劃** - 個案管理員依據服務使用者的需要，為服務使用者確立目標，制訂適切的個人服務計劃，並把目標轉化為行動計劃，予以實行。
- (4) **統籌和協調服務** - 個案管理員協調跨專業的服務，確保服務使用者得到適時及有效的福利服務。
- (5) **資源整合** - 個案管理員協助服務使用者連繫社區資源、協商及倡導，並發展服務使用者的內在資源，提高康復潛能。

- (6) **監察和檢討** - 個案管理員定時檢視服務使用者的康復計劃和進度，按時評估結果，有需要時修訂個案照顧計劃，直至服務使用者因不同原因不需要服務時，才終止個案，結束服務關係。
- (7) **記錄及存檔** - 個案管理員定時記錄及存檔服務使用者的康復進度。

(三) 案例 - 個案管理員的角色

(1) 案例一：諮詢法律程序

個案背景：

阿威是一位中度智障暨自閉症人士，平日到地區支援中心接受日間小組訓練及個案輔導服務。上星期，阿威於返中心途中，在巴士站候車時突然輕摸前面女士的臀部，該女士即時報警聲稱被非禮，阿威遂被帶返警署問話。阿威母親隨即致電個案管理員尋求協助。

個案管理員的「倡導者」及「監察者」角色：

個案管理員擔當「倡導者」角色，在電話中即時提示阿威母親，阿威是一名精神上無行為能力人士，在警務處的內部指引中訂明警務人員接見任何懷疑為或已知為精神上無行為能力的人士或為其錄取口供時，應盡量安排一名合適成人(appropriate adult)¹在場，例如：(1)一名親人、監護人或其他負責照顧或看守該人的人士；(2)一名對處理某類有特別需要人士的有經驗人士，但不能是警務人員或是受僱於警方的人士；或(3)如果未能安排上述人士在場的話，亦須有其他可負責的成人，但不能是警務人員或是受僱於警方的人士。

個案管理員亦向阿威母親講解錄取口供時的程序，以保障阿威這類精神上無行為能力人士的權益，包括：警務人員會將有關會面的目的及程序清楚地向在場的合適成人及有關人士解釋。若精神上無行為能力人士選擇給予書面口供，被會見人士錄畢口供後，警務人員應邀請這名合適的成人閱讀一遍並加以簽署及索取副本一份。

除了監察錄取口供程序，個案管理員亦一直監察整個執法和審訊過程，及執法人員的態度及處理手法，以確保阿威在過程中得到公平及合理的對待及審訊，保障他的權益。

備註：如有需要，請立刻徵詢有關法律意見。

¹ 錄自警察通例第 49 章- 被警方拘留人士。

(2) 案例二：家人離世

個案背景：

阿儀是一位肢體傷殘人士，一直與年老的父母在社區居住，平常生活由父母親照顧，現接受嚴重殘疾人士家居照顧服務。上週父親突然離世，阿儀及其母親十分悲痛及傷心，面對父親的身後事，亦感到很無助及徬徨。

個案管理員的「同行者」、「輔導者」及「協調者」角色：

面對家人突然離世，無論在處理父親身後事或安排日常生活照顧上的事宜，阿儀及其母親也感無助和失去方向，個案管理員於此刻急需擔當「同行者」角色，陪伴她們面對生活上的突變，協助她們處理當中不同的事務，如：辦理喪禮、處理遺物等。個案管理員會透過家訪、電話、短訊及親身陪伴等方式與阿儀及其母親保持聯絡，讓她們感到有同行支援，不覺孤單無助。

個案管理員亦會透過輔導，讓阿儀及其母親可表達及處理自己面對喪失親人的失落及哀傷情緒，了解她們在日後生活及照顧阿儀的安排上所面對的困難及憂慮，在輔導過程中與她們一起尋找出路。另一方面，個案管理員會重新評估阿儀於日常個人照顧，家居暫顧服務及緊急經濟援助上的需要，繼而擔當「協調者」角色，安排及協調不同社區支援服務及資源予她們，助她們過渡時艱。

(3) 案例三：長期及全面護理及康復服務需要

個案背景：

阿美現與家人同住，兒時因發高燒致腦抽筋，在醫院接受治療。及後身體各方面功能衰退，沒能力步行，言語、認知能力下降，日常生活均需家人協助照顧，並每週持續有腦抽筋情況出現。

阿美在這十多年一直接受不同治療，步行能力漸見好轉，能夠在旁人協助下步行，但認知能力低，經醫院臨床心理學家診斷為極度嚴重智障。此外，阿美害怕噪音，如有噪音影響便會出現拍打自己等行為。幾年前，阿美由醫務社工轉介至嚴重殘疾人士家居照顧服務以支援日常生活照顧需要。

個案管理員的「同行者」角色：

阿美身體及智力出現極大的轉變後，父母均承受很大的照顧壓力。父親年紀較大，已退休，母親體能較弱，難以照顧阿美。日常生活靠母親及其他家庭成員協助照顧。個案管理員進行家訪，了解到阿美的情況及家人日常生活上所面對之照顧壓力與挑戰，及表達對阿美及家人的關懷與支持，並透過不同服務的提供與阿美同行。

個案管理員的「支援者」角色：

阿美的外公外婆多年在外地居住，母親因照顧阿美而未能抽空前往探望，故十分想回鄉探望。個案管理員替阿美安排住宿暫顧服務，以讓母親與家人能有數天時間安心回鄉。經院舍接見後，與家人協商暫宿的日子。怎料阿美的父親突然病逝，家人頓感悲痛及無助。個案管理員因此情況作出即時支援，安排阿美提早接受住宿暫顧服務，並延長暫宿之時段以讓家人有時間處理父親的身後事。

個案管理員的「輔導者」角色：

由於父親突然離世，家人均感到無助及失落。特別是母親覺得丈夫未留下遺言便捨去自己離開，覺得很遺憾。個案管理員提供輔導，協助母親與家人說出內心之感受，讓其情感得以宣洩。並提供相關資料，協助其處理喪事。

個案管理員的「支援者」角色：

暫宿期過後，阿美與家人及專業團隊協議制定一套康復計劃以支援她的照顧及康復需要。計劃包括安排復康照顧員接送阿美往返地區支援中心、協助陪診、每星期進行職業治療及物理治療訓練，如教導她自我進食、反應訓練、步行訓練等。

個案管理員的「監察者」角色：

由於阿美長期留在家中，個案管理員便協助阿美申請地區支援中心的服務，讓阿美可在地區支援中心接受社交訓練及照顧。而家人亦能在阿美返中心後，有較多空間可作休息，減輕照顧壓力。在成功申請服務後，個案管理員密切監察地區支援中心提供服務狀況及阿美在中心生活之適應情況。

個案管理員的「倡導者」角色：

母親自覺年紀漸長，照顧上變得越來越吃力，但知道現時全港的宿位不足、輪候需時。她慨嘆表示就是到自己入住安老院舍時，阿美可能還未輪候到嚴重殘疾人士院舍。個案管理員除了安慰母親，亦鼓勵阿美參加社區上之康復自助組織，透過小組，與有同樣殘疾人士家屬背景的同路人一同探討在社區生活上之需要及不足，表達各人的意見，向有關區議員倡議，以增取更多社區資源。

第四章 — 個案管理員工作守則

個案管理員應以聯合國《殘疾人權利公約》¹的精神，持守以下守則。

個案管理員工作守則

- (一) 個案管理員的首要使命為支援有需要的殘疾人士及其照顧者，使他們獲得適切服務，改善他們的生活質素，使殘疾人士能持續地在社區生活。
- (二) 個案管理員尊重每一個服務使用者的獨特價值和尊嚴，並不因服務使用者的性別、年齡、國籍、文化、語言、信仰、政治或其他主張、家庭/社會/經濟地位、殘疾、教育程度、對社會的貢獻或性傾向而有所分別。
- (三) 個案管理員相信每一個服務使用者都有發展的潛質，因而有責任配合他們的需要，發掘不同機會以提升他們的能力，鼓勵及協助他們發揮潛能，實現自我。
- (四) 個案管理員有責任讓服務使用者知悉本身的權利，及在協助他們獲得適切的服務時，使他們明白作為服務使用者的責任。
- (五) 個案管理員應尊重服務使用者的私隱及持守個人資料保密原則。個案管理員也應充分告知服務使用者在某種情況下，保密性所受到的限制，蒐集資料的目的及資料的用途。
- (六) 個案管理員不可濫用與服務使用者的關係，藉以謀取個人利益。
- (七) 如提供的服務需要收費，個案管理員應盡量使服務使用者不會因經濟困難而不能及時獲取所需要的服務。
- (八) 個案管理員在維護照顧服務使用者最佳利益的前題下，尊重他們自決與選擇權。
- (九) 個案管理員應以尊重及負責任的態度，與相關專業人士合作，推動跨專業和跨界別的協作，以提高服務的成效，協助服務使用者融入社會。

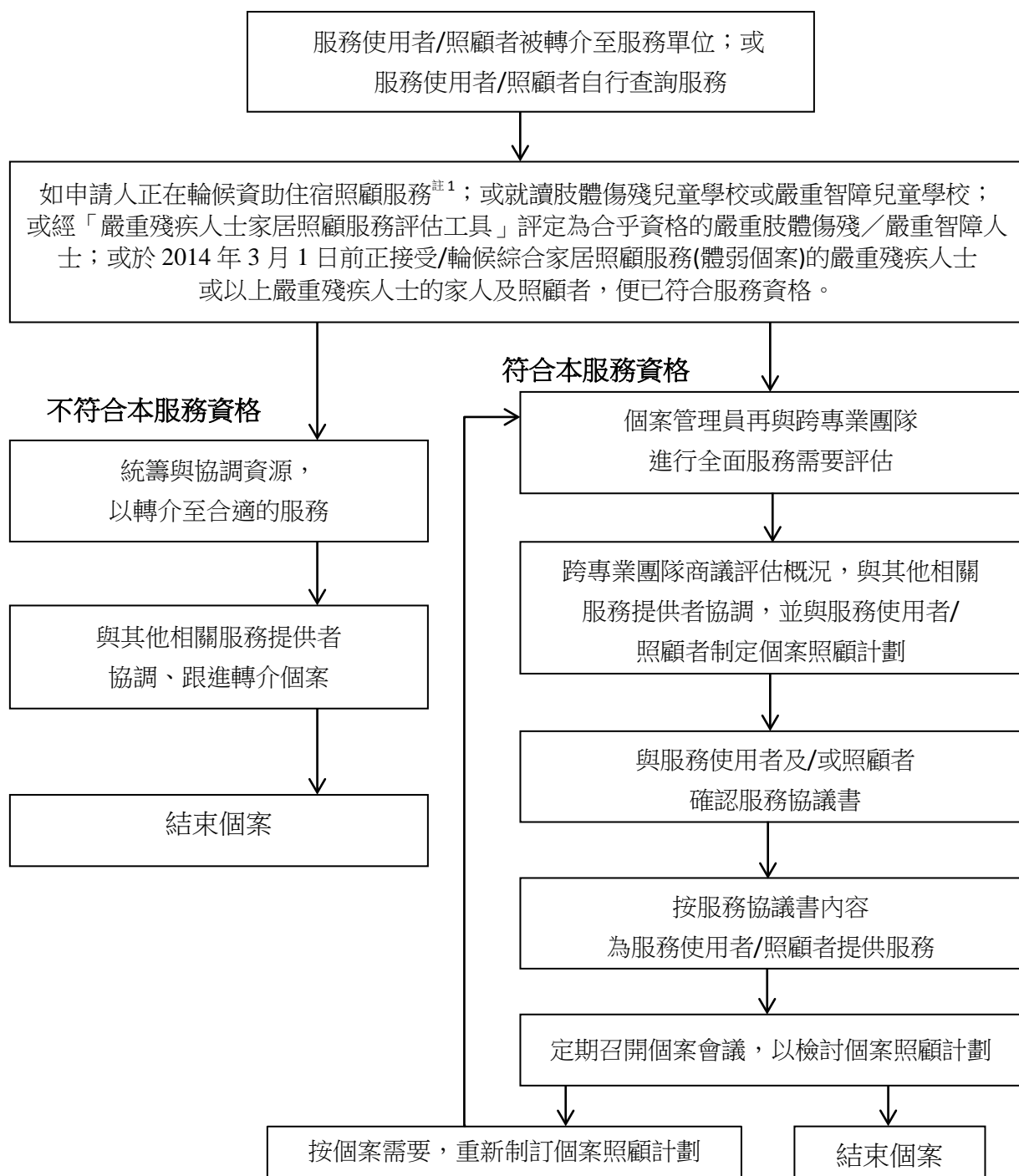
ⁱ 聯合國《殘疾人權利公約》的基本原則是：

- (一) 保證殘疾人士，不論性別、種族、宗教均獲得平等和有效的法律保護，使其不受基於任何原因的歧視(第 5 條)；
- (二) 尊重殘疾兒童逐漸發展的能力，並尊重殘疾兒童保持其身份特性的權利(第 7 條)；
- (三) 提高整個社會，對殘疾人士的認識，促進對殘疾人士的權利和尊重(第 8 條)；
- (四) 為殘疾人士提供無障礙設施及服務(第 9 條)；
- (五) 每個殘疾人士的身心完整性有權在與其他人平等的基礎上獲得尊重(第 17 條)；及
- (六) 殘疾人士充分和切實地參與和融入社會(第 19 條)。

第五章 — 個案管理員提供服務的流程

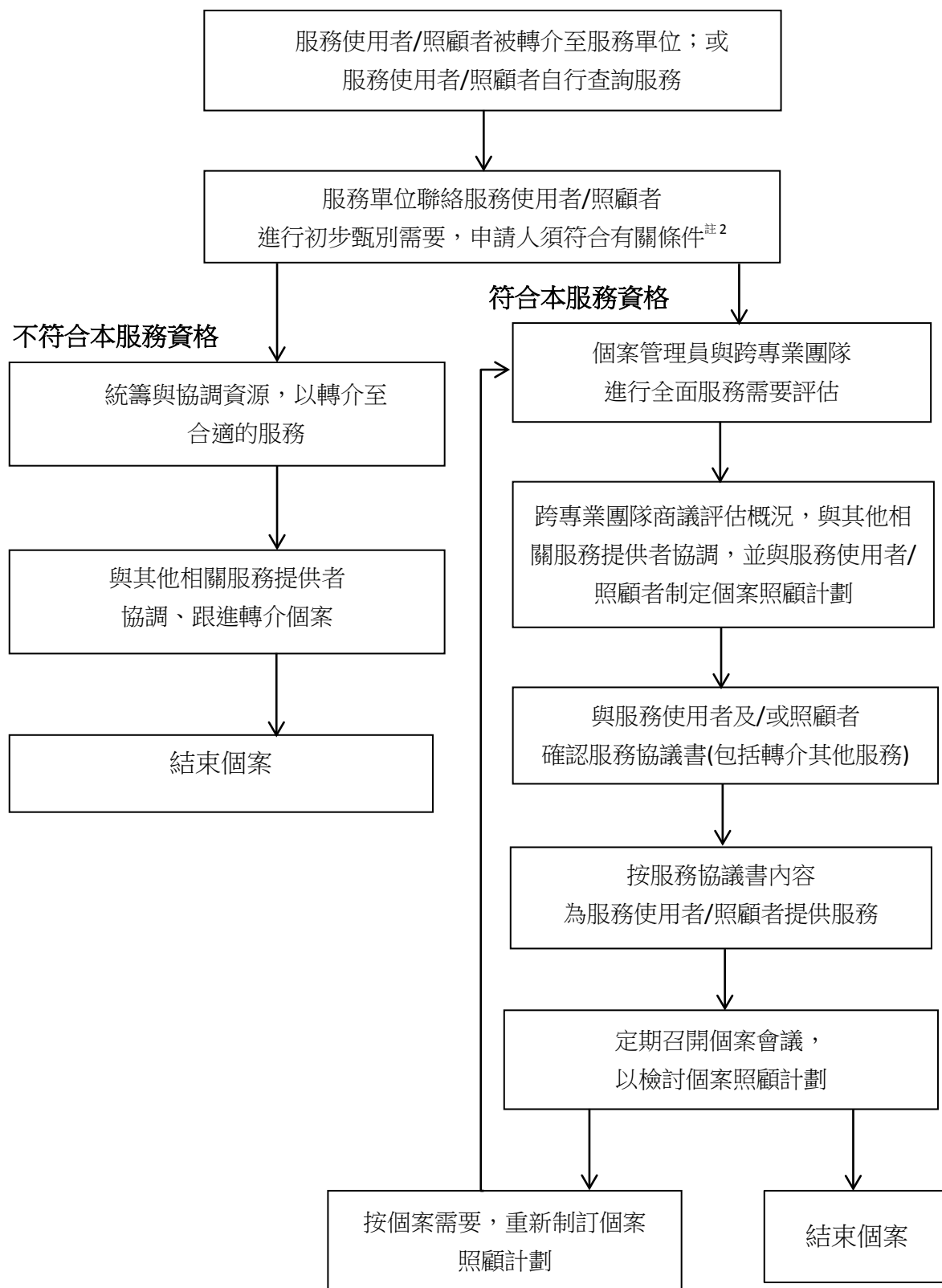
『嚴重殘疾人士家居照顧服務』、『嚴重肢體傷殘人士綜合支援服務』及『殘疾人士地區支援中心』的個案管理員分別根據以下的流程提供服務。

(一) 嚴重殘疾人士家居照顧服務



^{註1} 包括嚴重弱智人士宿舍，嚴重肢體傷殘人士宿舍，嚴重殘疾人士護理院

(二) 嚴重肢體傷殘人士綜合支援服務



註² 申請資格

申請人必須符合以下所有條件：

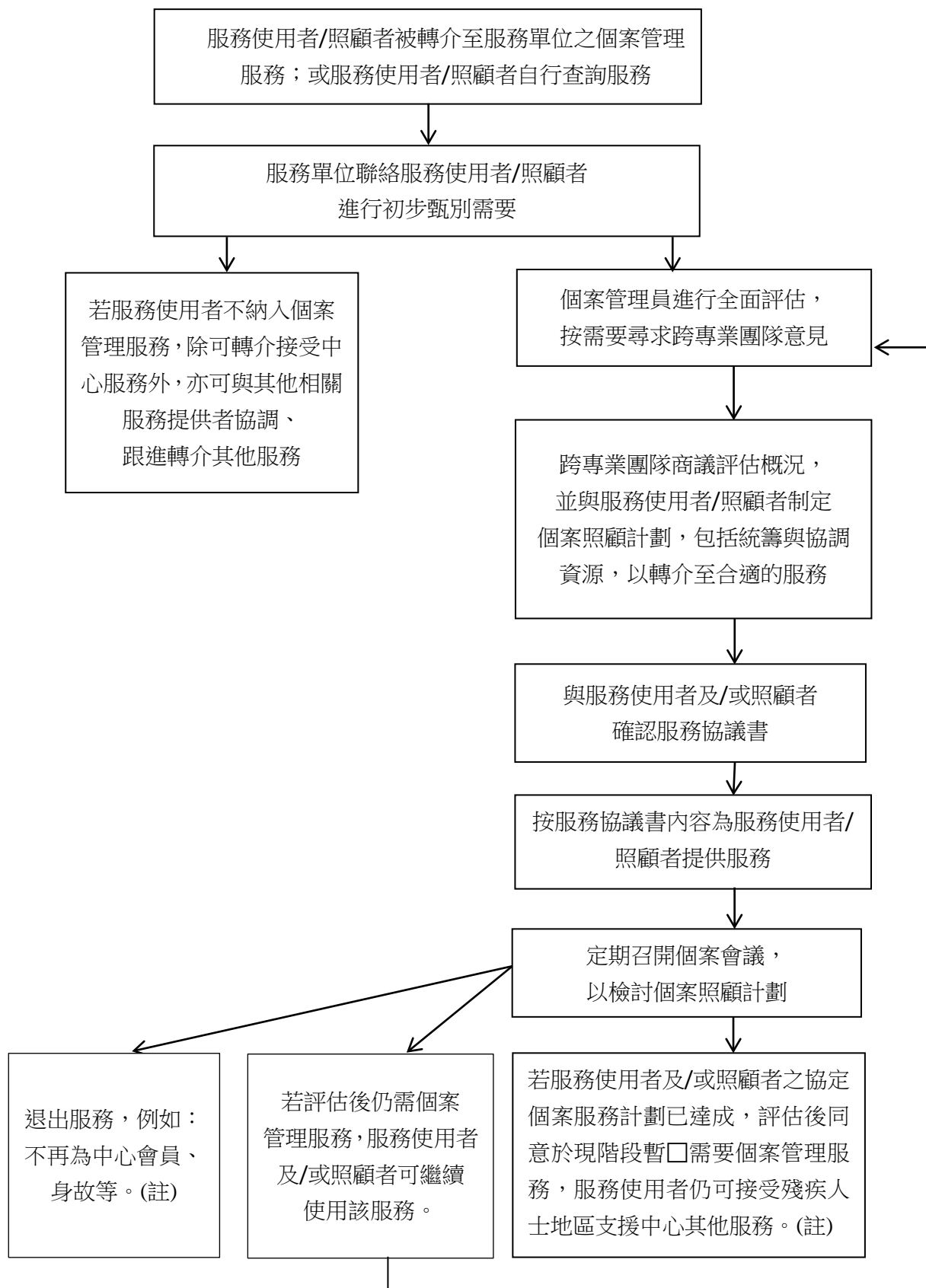
1. 現金津貼

- (a) 需要依賴輔助呼吸醫療儀器的人士；以及
- (b) 現正租用輔助呼吸醫療儀器及／或使用醫療消耗品；以及
- (c) 家庭每月入息不得超過入息上限規定（即根據政府統計處在申請人遞交申請時最新公布的「綜合住戶統計調查按季統計報告」中之相同家庭住戶人數每月入息中位數的 150% 為準。）；以及
- (d) 家庭的資產不得超過房屋委員會租住公屋申請的資產限額（以房屋委員會在申請人遞交申請時最新公布的租住公屋申請的資產限額為準。）；以及沒有從其他資助來源獲得任何有關輔助呼吸醫療儀器／醫療消耗品的津貼。以及
- (e) 在社區中生活，並正領取公共福利金計劃下的高額傷殘津貼；或
- (f) 現正留院但有確實的離院計劃，且有需要租用或已開始租用輔助呼吸醫療儀器及／或已開始購買醫療消耗品，但並無領取任何有關援助的人士，並獲公立醫院／診所醫生評定其傷殘等同申領公共福利金計劃下高額傷殘津貼人士的程度；或
- (g) 需要依賴輔助呼吸醫療儀器並曾領取公共福利金計劃下的高額傷殘津貼的人士，但因轉到政府資助的院舍（包括津助／合約院舍及參與不同買位計劃院舍的資助宿位）或醫院管理局轄下任何公立醫院及機構接受住院照顧，或在教育局轄下的特殊學校寄宿，而改領普通傷殘津貼，且仍需租用或已開始租用輔助呼吸醫療儀器及／或購買醫療消耗品。

2. 綜合到戶支援服務

- (a) 需要使用輔助呼吸醫療儀器和經常接受護理，並在社區居住的嚴重肢體傷殘人士（不論是否符合領取上述現金津貼的資格）；或
- (b) 在社區居住的四肢癱瘓病人；或
- (c) 上文(a)及(b)段的服務使用者如正入住政府資助的院舍或醫院管理局轄下任何公立醫院及機構，或在特殊學校寄宿，他們會在返家渡假期間獲提供服務；或
- (d) 上文(a)及(b)段的服務使用者如正居於自負盈虧／私營殘疾人士院舍，他們不會獲安排接受個人護理服務，因該等院舍的經營者已經以常規服務的形式向服務使用者提供這些服務。

(三) 殘疾人士地區支援中心



註：若服務使用者及/或照顧者再有個案管理服務需要，他們可再提出申請。

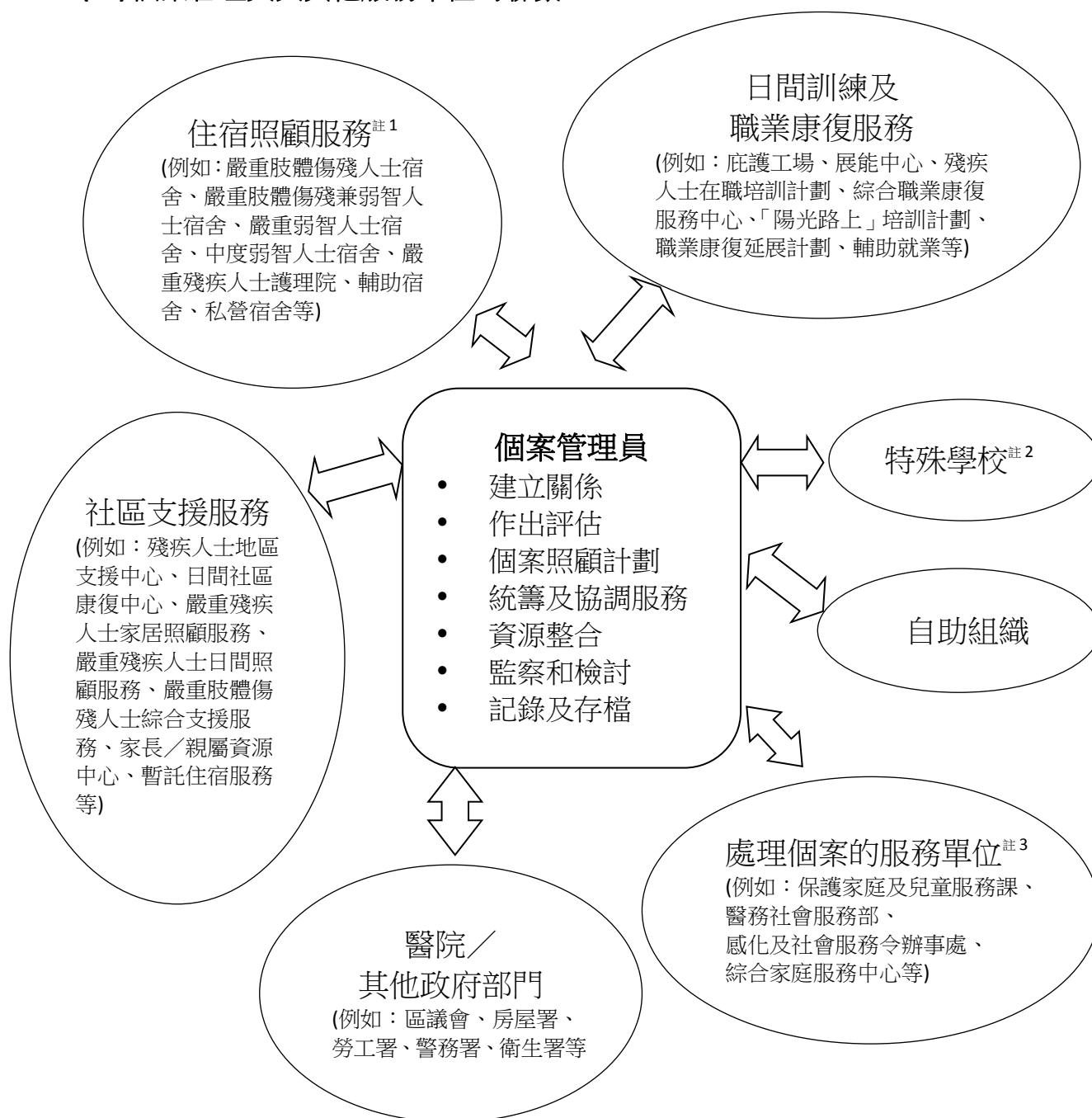
(四)結束個案

上述三項服務均會就不同原因而結束個案，例如：服務使用者已經入住資助院舍、服務使用者入住醫院超過三個月且未有離院安排、服務使用者提出退出服務、服務使用者身故或服務使用者身體情況、受損程度、支援網絡及環境因素有改善而不需要服務。

第六章 – 與其他服務提供者合作

殘疾人士有不同的服務需要，單一服務提供者未必能滿足服務使用者的所有需要。個案管理員需要在不同時段與不同服務提供者合作及協調，以作出相應服務轉介。以下簡圖顯示個案管理員可主動與相關服務單位聯繫，協助服務使用者得到適切的服務。

(一) 個案管理員與其他服務單位的聯繫



註1 住宿照顧服務

個案管理員只限於提供服務給在津貼院舍渡假期間的服務使用者。至於私營宿舍，個案管理員不會提供個人護理服務及由私營宿舍提供的服務。

註2 特殊學校

個案管理員與特殊學校社工溝通聯絡，以了解服務使用者是否在學的特殊學校學生。仍在學的學生的福利事宜，均由特殊學校社工主理。如遇特殊情況，個案管理員與特殊學校社工可協商分工。

註3 處理個案的服務單位

個案管理員與保護家庭及兒童服務課、醫務社會服務部、綜合家庭服務中心及感化及社會服務令辦事處的社工溝通聯絡，以了解服務使用者是否其個案。當遇到服務使用者為指定／法定個案時，指定／法定個案交由社會福利署處理，而服務使用者的福利事宜可由相關社工及個案管理員經商討後共同分擔。有關指定個案性質為虐待配偶、虐兒、虐老、性侵犯及社會福利署署長法團戶口等。

(二) 案例 – 個案管理員與其他服務單位的合作**(1) 案例一：與職業康復服務單位的合作****個案背景**

阿妮是一位患有唐氏綜合症人士，數年前申請庇護工場服務。在輪候期間，參與地區支援中心的社交及發展性活動，以及使用專職治療服務以改善步姿及減輕體重。近日，阿妮獲派入庇護工場，面對將要轉變的生活模式，她感到焦慮及對工場工作有點抗拒。當她正式在工場工作後，出現了不同的負面行為，例如與工友發生爭執、放縱飲食、借故請假返地區支援中心或在外流連等。

合作方向

就阿妮現時使用服務的轉變，個案管理員與家長及工場社工達成共識制定個案管理服務計劃，建立三方合作方案，主要協助她順利過渡至工場工作、維持其必需之治療訓練及社交康樂發展、以及關顧她的家庭需要。

合作模式

1. **個案資訊的交流**：取到阿妮家長的同意後，個案管理員與工場社工就她的性格、行為、身體狀況、及過往曾介入處理個案的方法等進行交流，讓工場社工在阿妮過渡至其服務的前期階段能更掌握阿妮的狀況，協助她逐步適應。

2. **服務安排的協調：**為平衡阿妮各方面的發展，個案管理員與工場社工就雙方的服務時間作出協調。個案管理員就阿妮工場工作後，為她制定各類工餘時段的康復訓練計劃及活動安排。阿妮的負面情緒主要因她認為到工場工作後不能再參與物理治療訓練及社交活動，因此，個案管理員為阿妮調整其參與訓練及活動的時間，此舉使她更有動力同時參與工場及中心的服務，減少其借故請假返中心或在外流連的行為。
3. **個案處理的合作：**就阿妮在工場所衍生出的不同行為及表現，個案管理員與工場社工保持溝通聯絡，使雙方能掌握阿妮在各自單位的表現，繼而制定一致的手法協助處理個案。至於阿妮與工友發生爭執的事件，個案管理員與工場社工訂立一致的輔導方向及計劃，協助她適應職業康復之訓練。此外，阿妮過去在中心能按物理治療師的建議節制飲食，然而到工場後卻變得放縱，因此工場社工在了解中心在此方面的做法後，便可配合中心的治療計劃對她進行飲食上的提醒及監督。

(2) 案例二：與自助組織合作

個案背景

劉先生原是一名專業人士，於數年前交通意外導致四肢癱瘓，現由一名家傭照顧。意外後，劉先生一直意志消沉，斷絕與親戚朋友聯絡，更曾經有輕生念頭。數月前經醫務社工轉介至嚴重肢體傷殘人士綜合支援服務作跟進，個案管理員接案後與劉先生漸漸建立信任關係，劉先生亦慢慢地開放自己向個案管理員表達多年來內心的複雜情緒及孤獨無助的感覺。個案管理員鼓勵劉先生再逐步積極面對人生，並連繫四肢癱瘓人士自助組織的義工進行探訪。

合作方向

聯繫四肢癱瘓人士自助組織的義工進行家訪，協助劉先生建立社區支援網絡，讓他感到即使在漫長的康復路上及艱難的時刻，也有一些同路人明白及陪伴他，彼此勉勵，鼓勵他再積極面對人生。

合作模式

1. **安排義工探訪：**取得劉先生同意後，個案管理員與自助組織的職員聯絡，商議定期安排義工探訪劉先生。進行探訪前，個案管理員會向義工簡介有關劉先生的基本背景資料。

2. **鼓勵參加活動**：自助組織會定期將活動資訊給個案管理員及劉先生，好讓大家能一起鼓勵劉先生參與自助組織的活動，擴闊他的社交網絡。於初階段，個案管理員亦會陪同劉先生出席活動。
3. **個案資訊交流**：個案管理員與自助組織的職員保持溝通，以了解劉先生與義工互動和參與自助組織活動的情況，交流個案進度。

(3) **案例三：與綜合家庭服務中心之合作**

個案背景

阿珍是一名中年的中度智障人士，與年老父母及弟弟同住，主要由父母照顧，並常使用嚴重殘疾人士家居照顧服務。近日，母親因身體情況及精神狀況轉差，曾入院治療。出院後，母親面對父親時情緒起伏較大，曾有自傷行為，需定期接受精神科治療。阿珍的弟弟平日需要上班工作，以母親現時的情緒狀態，只能倚靠父親照顧。有見及家庭存在着危機，個案管理員便把阿珍一家轉介至綜合家庭服務中心跟進。

合作方向

1. 了解阿珍整個家庭各成員之情緒需要，作出情緒支援，並跟進其母親之精神科覆診情況。
2. 了解其整體家庭需要，共同商討其家庭福利計劃，如服務使用者長遠的照顧安排、輪候宿舍情況、母親的照顧安排等，並安排阿珍參觀宿舍或展能中心，以減低阿珍對宿舍的負面看法，以準備她日後入宿之安排。
3. 定期家訪了解家庭的情況，以及留意阿珍的弟弟是否能看顧母親和阿珍，從而減輕父親於日間之照顧壓力。

合作模式

1. **跟進母親的精神健康情況**：由於母親面對父親時情緒會變得激動及難以控制，綜合家庭服務中心社工與阿珍的弟弟曾協調致電救護車，直接送她入院診斷精神狀態，以安排適合治療。
2. **支援阿珍的情緒需要**：家人有計劃將母親送院治療，並預計她被送院期間會較激動。為免家人難於兼顧，他們決定預先帶阿珍離開現場，由個案管理員提供看顧服務及支援阿珍。
3. **計劃家庭的長遠福利計劃**：就父母及阿珍的長遠照顧安排，家人未有一致的共識。個案管理員需要了解家人對阿珍的照顧能否安排一個較為全面的方法，例如安排阿珍接受住宿照顧還是交由其他親戚照顧。

4. **減低阿珍對宿舍的負面情況：**住宿照顧是家人考慮阿珍長遠照顧其中一個方向，但是阿珍對住宿安排較為抗拒。為此，個案管理員配合家人及綜合家庭服務中心社工的安排，特別安排阿珍參觀宿舍及嘗試以暫宿體驗宿舍的生活模式，讓阿珍有心理準備作日後入宿安排。
5. **定期家訪以了解家庭情況：**經個案管理員與家人相議後，家人決定暫時不安排母親入院治療。為免父母再有衝突，家人先讓父親暫遷於同區居住的大哥家，直至父親獲派入住安老院舍。母親則繼續留在家中與阿珍同住，期間兄弟們輪流到家中看顧母親及阿珍，個案管理員亦於提供服務時多留意家庭情況，及與綜合家庭服務中心社工協調跟進家庭情況。

(4) 案例四：與特殊學校之合作

個案背景

阿聰是一名患有小腦痲痺症人士，為家中長子，另有一名妹妹。父母早年離異，阿聰已跟父親失去聯絡，母親於餐廳工作，家境清貧。阿聰將於今年由特殊學校暨宿舍畢業搬回家居住，因為母親計劃日後可繼續工作以維持一家生計，故希望在社區尋找合適的日間照顧服務給阿聰。因此，特殊學校社工於阿聰畢業前三個月便將個案轉介至所屬地區的殘疾人士地區支援中心。由於阿聰有個人照顧、治療訓練、家屬支援、經濟援助等多方面的服務需要，因此中心的個案管理員會跟進此個案。

合作方向

協助阿聰於畢業後由特殊學校順利地轉介至殘疾人士地區支援中心，接受逢星期一至五的嚴重殘疾人士日間照顧服務，好讓阿聰於母親上班期間仍可得到照顧及支援。

合作模式

1. **個案資訊交流：**個案管理員與特殊學校社工保持溝通，以了解個案背景、服務需要、過往的照顧及治療計劃、現時阿聰康復進度等資料。
2. **安排評估及參觀：**個案管理員與特殊學校社工協調，以安排阿聰及其母親到中心參觀及了解服務，並進行服務需要評估及了解家屬期望，預早訂定阿聰的個人服務計劃及未來的服務安排，令他們感到安心。
3. **家居改裝工程：**個案管理員與中心及學校的職業治療師聯絡，共同商議阿聰畢業後回家居住的家居改裝需要及所需器材，好讓他及早作出預備。

4. **照顧者訓練：**個案管理員協調中心及學校的護士、職業及物理治療師於阿聰畢業回家之前為照顧者提供照顧技巧訓練，確保照顧者掌握正確的照顧技巧。
5. **輪候院舍的情況：**特殊學校社工早前已安排阿聰輪候院舍，個案管理員與特殊學校社工繼續保持溝通，了解院舍輪候的最新情況。

第七章 – 推行個案管理服務的檢視清單

在推行個案管理服務過程中，個案管理員應細心聆聽服務使用者及其家人／照顧者的經歷及心聲、鼓勵他們表達其意願及予以尊重。並可參考以下建議的檢視清單以提昇個案管理服務的質素及評估服務成效。

(一) 連繫及評估

1. 你有否為你的服務使用者及其家人／照顧者的能力、資源及服務需要作初步評估？
2. 你知道服務使用者及其家人／照顧者符合服務資格嗎？
3. 你有考慮服務使用者及其家人／照顧者接受服務的意願及能力嗎？
4. 當為服務使用者及其家人／照顧者訂立個人服務計劃時，你有衡量他／他們在生活各個方面的優點及能力嗎？
5. 你有沒有發掘服務使用者及其家人／照顧者從前解難的成功經驗或策略？及避免指責、妄斷及標籤嗎？
6. 若經評估後服務使用者及其家人／照顧者暫時未有個案管理服務需要，你有否為他們提供其他服務？
7. 若服務使用者乃獨居人士，且沒有家人／照顧者支援，他有健康問題／危險需要即時協助嗎？

(二) 服務策劃

1. 你如何將你的服務使用者及其家人／照顧者的能力、及需要按優次結合在個人服務計劃內？
2. 服務計劃下的目標夠具體嗎？達至目標的方法可行嗎？服務使用者及其家人／照顧者現有的資源可動用嗎？
3. 制訂個人服務計劃時，服務使用者及其家人／照顧者可有參與機會？個案管理員有清楚告訴他／他們誰會提供服務及推行的時間表嗎？
4. 有否定期檢討個人服務計劃？
5. 服務使用者及其家人／照顧者是否知道個案管理員會再次□他／他們評定其能力及需要，分析他在初次及最近評估中的改變，及確定更新抑或沿用已訂定之目標及行動？

(三) 監察及記錄

1. 有效的個案管理服務記錄有利於不同個案管理員的服務交接，以作定期及持續的監察。作為個案管理員，你知道有效的個案管理服務記錄包括什麼嗎？
2. 你的進度記錄中，有個案管理員的名字嗎？
3. 有服務使用者及其家人／照顧者的名字及背景資料嗎？
4. 有活動日期、地點、轉介原因及相關資料嗎？
5. 除此以外，你可有記錄服務使用者及其家人／照顧者與個案管理員互動的記錄嗎？
6. 你可有記錄對服務使用者及其家人／照顧者的觀察、進度的分析評估及對達成具體目標之相關計劃嗎？
7. 你可有記錄與其他服務提供者的溝通及協調工作嗎？

(四) 個案協調及會議

1. 你知道協調工作是個案管理服務中一項重要部份嗎？
2. 你有否為個案定時安排與單一或多個機構溝通及交換資訊？
3. 你又有否按需要舉行個案會議讓機構不同專業界別同工共同回應服務使用者及其家人／照顧者的需要，用以確保全面及綜合服務的推展？

(五) 跟進個案的退出服務安排

1. 你有否在服務使用者及其家人／照顧者離開服務前，訂定退出服務安排？
2. 你有否與服務使用者及其家人／照顧者及相關持份者相討退出服務安排？
3. 在作出退出服務安排時，你有否考慮以下因素(包括解決服務使用者及其家人／照顧者的疑慮／問題、協助連繫相關資源、轉介適當服務及提供適當資訊)？

(六) 個案總結及成效評估

1. 你有否根據機構程序評估及檢討個案，並總結經驗？
2. 你有否與同工分享推行個案管理服務時的經驗，包括困難、解決方法等？

(七) 個案結束

1. 當個案管理服務終止時，你有否根據程序正式結束個案？
2. 在結束個案摘要中，你有否記錄服務使用者及其家人／照顧者所達致的目標及進度？
3. 當個案管理服務終止時，你有否知會服務使用者及其家人／照顧者若再有服務需要時，可與個案管理員聯絡？
4. 有否得到服務使用者及其家人同意才結束個案？

有關個案管理服務的參考資料及社會服務資源資料，可分別參閱附件二及附件三的相關網址。

工作小組成員名單

楊袁志群博士	勵智協進會副主席
李劉茱麗女士, JP	學前弱能兒童家長會執行委員
許娜娜博士	香港城市大學應用社會科學系副教授
黃錦賓博士	香港大學社會工作及社會行政學系 榮譽助理教授及嚴重殘疾人士關愛小組秘書
羅偉祥先生, MH	路向四肢傷殘人士協會副主席
盧啟揚先生	基督教家庭服務中心服務總監(殘疾人士綜合服務)
陳小麗女士	循道衛理楊震社會服務處部門主管 (復康服務 - 喜晴計劃)
郭俊泉先生	香港社會服務聯會總主任(復康服務)
林冰進先生	社會福利署康復及醫務社會服務科總社會工作主任
孔偉倫先生	社會福利署康復及醫務社會服務科 高級社會工作主任 (自 2014 年 7 月至 2015 年 12 月)
蘇廣強先生	社會福利署康復及醫務社會服務科 高級社會工作主任 (自 2016 年 3 月起)
蔡素妹女士	社會福利署康復及醫務社會服務科社會工作主任 (自 2014 年 7 月至 12 月)
郭燕薇女士	社會福利署康復及醫務社會服務科社會工作主任 (自 2015 年 1 月起)

參考資料

1. Brown, R. I., Cobigo, V., Taylor, W. D. (2015). Quality of life and social inclusion across the lifespan: challenges and recommendations. *International Journal of Developmental Disabilities*, 61(2), 93-100.
2. NYC Department of Youth and Community Development (2013). Case management standards toolkit. Retrieved from http://www.nyc.gov/html/dycd/downloads/pdf/NYC_DYCD_Case_Management_Toolkit-2011.pdf
3. Zukoski, A., & Luluquisen, M. (2002). Participatory evaluation: What is it? Why do it? What are the challenges? *Community-based Public Health Policy Practice*, 5. Retrieved from http://dept.washington.edu/ccph/pdf_files/Evaluation.pdf
4. Social Welfare Department. (2014). *Medical Social Services Manual of Procedures*. Hong Kong: Social Welfare Department, HKSAR.
5. Social Welfare Department (2011). *Collaboration Guidelines Among Integrated Community Centres for Mental Wellness, Psychiatric Service and Personalised Care Programme for the Hospital Authority, Medical Social Services Units and Other Welfare Service Units*. Hong Kong: Social Welfare Department, HKSAR.
6. 香港特別行政區政府勞工及福利局 (2008)。聯合國《殘疾人權利公約》。香港：香港特別行政區政府勞工及福利局。
7. 中華民國智障者家長總會 (2000)。早期療育個案管理實務工作手冊。台灣：中華民國智障者家長總會。
8. 香港警務處 (2016)。供公眾查閱的警察通例第 49 章 - 被警方拘留人士。

社會服務資源資料 (相關網址)

個案及家庭服務

1. 綜合家庭服務中心
http://www.swd.gov.hk/tc/index/site_pubsvc/page_family/sub_listofserv/id_ifs/
2. 醫務社會服務部
http://www.swd.gov.hk/tc/index/site_pubsvc/page_medical/
3. 保護家庭及兒童服務科
http://www.swd.gov.hk/tc/index/site_pubsvc/page_family/sub_listofserv/id_familyandc/
4. 監護事宜
http://www.swd.gov.hk/tc/index/site_pubsvc/page_medical/sub_guardiansh/

日間訓練及職業康復服務

5. 就業 - 勞工處展能就業科
<http://www.labour.gov.hk/tc/news/content.htm>
6. 職業訓練 - 輔助就業
http://www.swd.gov.hk/tc/index/site_pubsvc/page_rehab/sub_listofserv/id_supportede/
7. 職業訓練 - 殘疾人士在職培訓計劃
http://www.swd.gov.hk/tc/index/site_pubsvc/page_rehab/sub_listofserv/id_onthejobtr/
8. 職業訓練 - 「陽光路上」培訓計劃
http://www.swd.gov.hk/tc/index/site_pubsvc/page_rehab/sub_listofserv/id_onthejobsw/
9. 職業訓練 - 綜合職業康復服務中心
http://www.swd.gov.hk/tc/index/site_pubsvc/page_rehab/sub_listofserv/id_intivrsc/
10. 職業訓練 - 庇護工場
http://www.swd.gov.hk/tc/index/site_pubsvc/page_rehab/sub_listofserv/id_shelteredw/
11. 職業訓練 - 職業康復延展計劃
http://www.swd.gov.hk/tc/index/site_pubsvc/page_rehab/sub_listofserv/id_WEP/

社區支援服務

12. 殘疾人士地區支援中心
http://www.swd.gov.hk/tc/index/site_pubsvc/page_rehab/sub_listofserv/id_dsc/
13. 精神健康綜合社區中心
http://www.swd.gov.hk/tc/index/site_pubsvc/page_rehab/sub_listofserv/id_iccmw/
14. 殘疾人士社交及康樂中心
http://www.swd.gov.hk/tc/index/site_pubsvc/page_rehab/sub_listofserv/id_socialandr/
15. 視障人士康復及訓練中心
http://www.swd.gov.hk/tc/index/site_pubsvc/page_rehab/sub_listofserv/id_rehabilita/
16. 為視覺受損人士而設的傳達及資訊服務
http://www.swd.gov.hk/tc/index/site_pubsvc/page_rehab/sub_listofserv/id_communicat/
17. 聽覺受損人士綜合服務中心
http://www.swd.gov.hk/tc/index/site_pubsvc/page_rehab/sub_listofserv/id_multiservi/
18. 嚴重殘疾人士家居照顧服務
http://www.swd.gov.hk/tc/index/site_pubsvc/page_rehab/sub_listofserv/id_hcs/
19. 嚴重肢障傷殘人士綜合支援服務
http://www.swd.gov.hk/tc/index/site_pubsvc/page_rehab/sub_listofserv/id_iss/
20. 殘疾人士家長／親屬資源中心
http://www.swd.gov.hk/tc/index/site_pubsvc/page_rehab/sub_listofserv/id_parentsrel/
21. 日間暫顧服務
http://www.swd.gov.hk/tc/index/site_pubsvc/page_rehab/sub_listofserv/id_drs/
22. 健樂會
http://www.swd.gov.hk/tc/index/site_pubsvc/page_rehab/sub_listofserv/id_gatewayclu/
23. 緊急安置服務
http://www.swd.gov.hk/tc/index/site_pubsvc/page_rehab/sub_listofserv/id_placeofref/
24. 社區網絡 - 社區復康網絡
http://www.swd.gov.hk/tc/index/site_pubsvc/page_rehab/sub_listofserv/id_rehabcrn/
25. 社區網絡 - 殘疾人士／病人自助組織
http://www.swd.gov.hk/tc/index/site_pubsvc/page_rehab/sub_listofserv/id_selfhelpgr/

住宿服務

26. 輕度弱智兒童之家／兼收弱智兒童的兒童之家
http://www.swd.gov.hk/tc/index/site_pubsvc/page_rehab/sub_listofserv/id_smallgroup/
27. 輔助宿舍
http://www.swd.gov.hk/tc/index/site_pubsvc/page_rehab/sub_listofserv/id_supportedh/
28. 中度弱智人士宿舍
http://www.swd.gov.hk/tc/index/site_pubsvc/page_rehab/sub_listofserv/id_homeformod/
29. 嚴重弱智人士宿舍
http://www.swd.gov.hk/tc/index/site_pubsvc/page_rehab/sub_listofserv/id_rehhsmlh/
30. 嚴重肢體傷殘兼弱智人士宿舍
http://www.swd.gov.hk/tc/index/site_pubsvc/page_rehab/sub_listofserv/id_hsphm/
31. 嚴重殘疾人士護理院
http://www.swd.gov.hk/tc/index/site_pubsvc/page_rehab/sub_listofserv/id_careattcasd/
32. 私營院舍
<http://www.swd.gov.hk/doc/rehab/vrs/Private%20RCHDs%20with%20Licence.pdf>
33. 自負盈虧殘疾人士院舍
http://www.swd.gov.hk/tc/index/site_pubsvc/page_rehab/sub_listofserv/id_selffinanc/
34. 暫宿及日託服務單位
http://www.swd.gov.hk/tc/index/site_pubsvc/page_rehab/sub_listofserv/id_respiteser/

經濟援助／基金資料

35. 綜合社會保障援助計劃
http://www.swd.gov.hk/tc/index/site_pubsvc/page_socsecu/sub_comprehens/
36. 公共福利金計劃
http://www.swd.gov.hk/tc/index/site_pubsvc/page_socsecu/sub_sallowance/
37. 關愛基金
<http://www.communitycarefund.hk/b5/index.asp>
38. 社會福利署個人電腦中央基金
http://www.swd.gov.hk/tc/index/site_pubsvc/page_rehab/sub_listofserv/id_cfpc/
39. 香港展能精英運動員基金
http://www.swd.gov.hk/tc/index/site_pubsvc/page_rehab/sub_listofserv/id_hkpf/

40. 賽馬會視障人士資訊科技計劃
http://www.swd.gov.hk/tc/index/site_pubsvc/page_rehab/sub_listofserv/id_jcitspvi/
41. 仁濟永強全癱病人基金
<http://www.yanchai.org.hk/fund-2.php#>
42. 供殘疾人士申請的其他基金資料
- i. <http://oneclick.hku.hk/zh-hant/fund?page=1> (取自香港大學李嘉誠醫學院)
 - ii. http://rahk.org.hk/catalog/static_info.php?class=2&tid=基金申請 (取自香港復康聯盟)
 - ii. http://www.hkphab.org.hk/TC/financial_assist.html (取自香港傷健協會)

交通／輪椅租用／維修服務

43. 社區支援服務 - 復康巴士/易達巴士/易達轎車/紅棉巴
- i. <http://www.rehabsociety.org.hk/transport/rehabus/zh-hant/>
 - ii. <http://www.hkrehabright.org/v2/facility>
44. 社區支援服務 - 鑽的
<http://www.diamondcab.com.hk/>
45. 社區支援服務 - 星群的士
<http://www.syncab.com.hk/tc/index.php>
46. 社區支援服務 - 輪椅租用/維修服務
http://www.rehabguide.hk/health_equipment_ss.php?id=3
47. 社區支援服務 - 借用輔助器材單位
http://www.rehabguide.hk/health_equipment_ss.php?id=3
48. 社區支援服務 - 家居/電腦維修服務
<http://yotupg.yot.org.hk/repair.php>
<http://loyaufong.org.hk/service.htm>
49. 乘客在限制區上落證明書 - 運輸處及殘疾人士公共交通指南
http://www.td.gov.hk/tc/public_services/frequently_asked_questions/transport_for_the_disabled/index.html
http://www.td.gov.hk/mini_site/people_with_disabilities/chi/certificate.html

其他服務

50. 好當家家居服務
<http://vhomes.tungwahcsd.org/>
51. 樂活一站 - 僱員再培訓局
<http://www.erb.org/smartliving/master.php>
52. 管家易 - 長者安居協會
http://www.ezhome.com.hk/index.php?option=com_content&view=article&id=6&Itemid=70
53. 香港食物援助計劃
<http://www.poverty.org.hk/foodmap/>
54. 平安鐘 - 長者安居協會
https://www.schsa.org.hk/tc/services/safe_services/indoor_safe_services/pel/introduction/index.html
55. 殘疾人士登記證 - 勞工及福利局
<http://www.lwb.gov.hk/chi/forms/>

主要政府部門及有關部門

56. 房屋署
<https://www.housingauthority.gov.hk/tc/index.html>
57. 地區警署
http://www.police.gov.hk/ppp_tc/contact_us.html#rr
58. 醫院資料
http://www.ha.org.hk/visitor/ha_index.asp?Lang=CHIB5
59. 社康護理服務
https://www.ha.org.hk/visitor/ha_visitor_text_index.asp?Content_ID=10090&Lang=CHIB5&Dimension=100
60. 特殊學校
<http://www.chsc.hk/spsp/index.php>
61. 當值律師服務
<http://www.dutylawyer.org.hk/ch/contact.asp>

(只供參考 未能盡錄)