

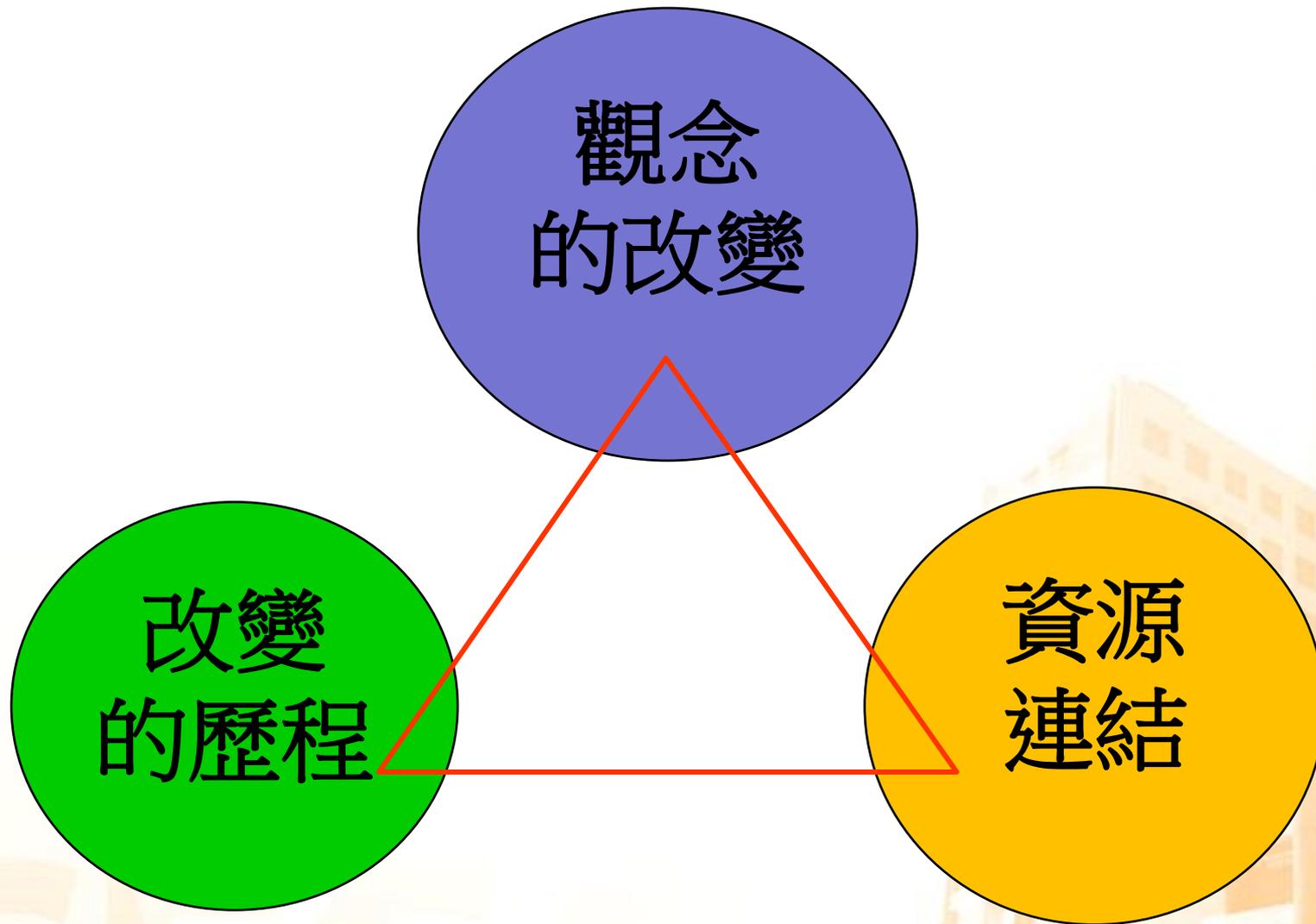
機構推行以人為本服務的 經驗及挑戰

基督教家庭服務中心
總幹事 郭烈東先生

2011.10.15



基督教家庭服務中心
Christian Family Service Centre



觀念的改變

為什麼需要改變？

- 個案複雜性
- 被動的個案
- 容易退出的個案
- 社工同事之乏力感

➤ 強化和實踐以人為本的服務理念



強化和實踐以人為本的服務理念

- 管理層支持
- 成為機構/部門的目標事務
- 建立願景與策略作為支持起點
- 與各級同事解釋改變的需要
- 回應同事的關注點，消除其疑慮



強化和實踐以人為本的服務理念

07年起 採用能耐為本取向為核心觀點

第一階段：前期職員培訓

- 能耐為本的概念，如何套用於復康服務



強化和實踐以人為本的服務理念

07年起 採用能耐為本取向為核心觀點

第二階段: 個案研習小組

- 提昇社工的專業層次, 進深了解案主的生命歷程



強化和實踐以人為本的服務理念

07年起 採用能耐為本取向為核心觀點

第三階段：將能耐為本取向融入單位工作

- 部門職員退修，年度策略計劃，使用評量表，提供範本指引同事探索案主的能耐



改變的歷程

提昇深度，擴展闊度



基督教家庭服務中心
Christian Family Service Centre

服務使用者的改變

服務使用者為本

- 服務使用者是指導者
- 促進其自主感, 信任其自主能力

互動協作

- 與服務使用者討論選擇, 一起參與達成目標的過程
- 尊重服務使用者的想與望, 讓其感受得到更充份的認識, 認同和分享

聚焦問題

- 長期探討問題之形成
- 工作人員規劃解難方案



職員和團隊的改變

經驗總結及分享

- 單位 / 部門分享及研習小組
- 出版分享集及書籍
- 業界分享研討會

實踐應用

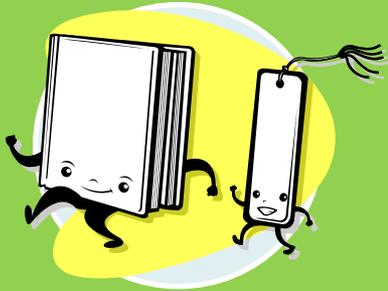
- 製造更多展現案主能耐的活動，引用更多評估學員優勢的角度
- 選擇個案作進深跟進，列寫案主的成長歷程，深入分析案主每段生活經驗

知識傳授

- 個人接受訓練
- 舊人帶領新人



資源連結



部門支援：
專業服務
發展經理



專家訓練：
葉錦成教授



單位實務
經驗累積：
持續進行
個案研習小組



挑戰

