

# 个案管理

# Case management

---

广州市北斗星社会工作服务中心  
劳欣明

# 个案管理

**A（27岁）是一名社区戒毒人员，同时是一位有两个孩子（2岁和5岁）的母亲，她丈夫在3个月前被判强制隔离戒毒。**

**社工进行了初步评估，A有高中毕业证，过去6年她一直待在家里照顾小孩，在结婚生子前她在一家服装店工作过。她有甲亢，她的社会生活基本就是带孩子去去公园。她的母亲和一些表兄妹住在同市别的区，但自她18岁起，母亲就没管过她的生活，她也很少跟表兄妹联系，几年见一次。**

**初次面谈中，A情绪起伏很大。她表达了丈夫被关后的无望，谈了缺钱、健康问题等等，而且房东告诉她再宽限她两个月，就要催缴房租了。**

**在帮助A根据自身情况确定目标时，你会聚焦在哪些问题上？**

**如果你要为A协调服务，你会充当哪些角色？**

# 社会工作个案管理

- 个案管理是一种一新的服务设计，用于提供有复杂、多重问题或障碍的个人或家庭服务

一对一服务  
增强或提升案主社会功能

个案  
工作

个案  
管理

服务设计

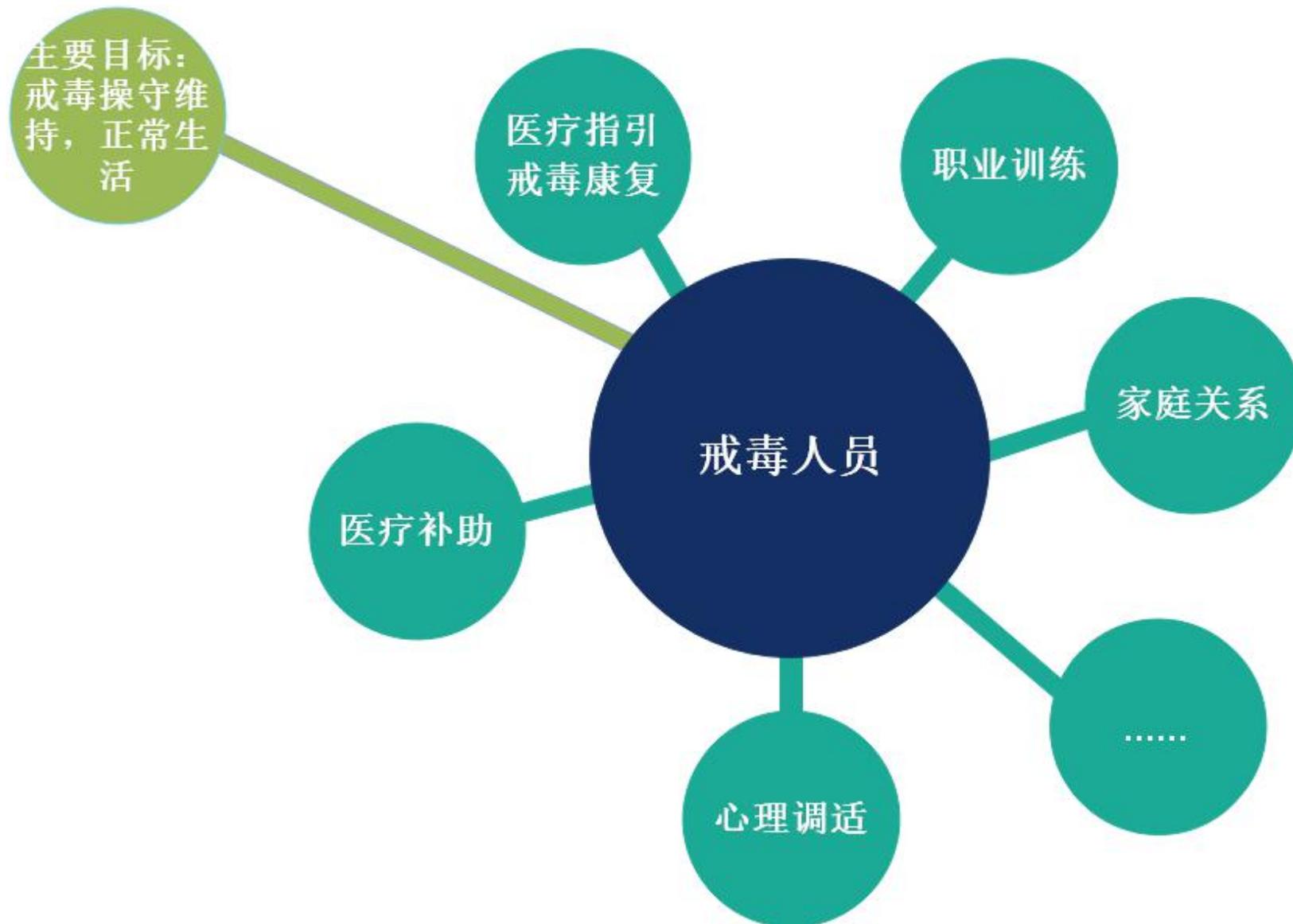
# 个案工作与个案管理的区别

## 个案工作

## 个案管理

案主的问题形态	较为单纯；大多单一资源可解决	多重、复杂；必须使用不同的资源与服务
执行人员	专业的社会工作者	包含不同专业、不同层次的人员
功能	解决案主的问题或失能	强化或发展资源网络，以满足案主需求
主要角色	使能者、咨商者、治疗者	经纪人、教育者、倡导者
服务目标	个人适应与协助解决问题	协助案主发展使用资源的知识与技巧，以获取资源
使用技术	工作者本身就是协助来源；问题解决的相关技巧；人际关系技巧	工作者努力结合案主与资源；获取内外在资源的技术；针对不同系统层次处遇的技术

# 个案管理



# 个案管理基本功能



**使能者—提供个别化咨询、支持与治疗；直接服务、（案主的确认与工作的开展、个人与家庭的评估诊断、计划与资源认定）**



**服务经纪人—将案主与所需服务的正式、非正式助人网络加以连结；评估和监控资源服务输送；倡导特殊服务与资源**

**个案管理倾向强调运用社区资源以协助案主满足其需求，因而，个案经纪人（社工）的不仅要着重关注案主的生理和心理状况，同时也要关注到案主所处的环境和资源连结。**

# 个案管理的原则和目的

**服务的整合**

**持续性照顾**

**平等获取服务和权益倡导**

**照顾品质**

**服务对象充权**

**自决**

**评估**

# 个案管理的原则和目的

**A（27岁）是一名社区戒毒人员，同时是一位有两个孩子（2岁和5岁）的母亲，她丈夫在3个月前被判强制隔离戒毒。社工进行了初步评估，A有高中毕业证，过去6年她一直待在家里照顾小孩，在结婚生子前她在一家服装店工作过。她有甲亢，她的社会生活基本就是带孩子去去公园。她的母亲和一些表兄妹住在同市别的区，但自她18岁起，母亲就没管过她的生活，她也很少跟表兄妹联系，几年见一次。**

**初次面谈中，A情绪起伏很大。她表达了丈夫被关后的无望，谈了缺钱、健康问题等等，而且房东告诉她再宽限她两个月，就要催缴房租了。**

# 个案管理的原则和目的

**在帮助A根据自身情况确定目标时，你会聚焦在哪些问题上？**

**如果你要为A协调服务，你会充当哪些角色？**

# 个案管理的模式

 **角色为本的模式**

 **组织为本的模式**

 **责任为本的模式**

# 个案管理的模式

--目标

--责任

--基本角色

--干预时间长短

--优点

--缺点

# 个案管理的模式



## 角色为本的模式

**核心是个人管理员要担当的角色。**一位个案管理员可能主要充当服务的经纪人。而另一位个案管理员可能是治疗师，也做经纪和协调的工作。还有位个案管理员的工作可能聚焦在截止开支和成本效益上。

# 个案管理的模式



## 角色为本的模式

**目标：** 个案管理员尽力让服务对象通过单一的服务入口满足所有需要，个案管理员为服务对象和所需的各种服务牵线搭桥，保障服务的效率和品质。

# 个案管理的模式



## 角色为本的模式

**责任：** 工作范围十分广泛，包括结案面谈、收集资料、拟定计划、联结服务或提供服务（或一起做）、转介和评估。

# 个案管理的模式



## 角色为本的模式

**角色：**经纪人、协调员、辅导员、拟定计划者、解决问题者和保存记录者。

# 个案管理的模式



## 角色为本的模式

**工作周期：**持续时间要看服务对象的需求的复杂程度、管理型照护对所提供服务的限定以及服务对象是否需要长期或短期照护。



## 角色为本的模式

**优点：**服务对象只有一个服务入口，对服务对象来说比较简洁，个案管理员通过紧密投入服务与链接资源，与服务对象建立强有力的关系。



## 角色为本的模式

**不足：**个案管理员可能由于庞大的个案量，缺乏后援；对社区中的工作能投入的时间有限。服务受限可能意味着要做更多的转介、评估不完整把服务限制在狭窄的范围内、只从一个角度提供服务等。

# 个案管理的模式



## 组织为本的模式

提供一套综合性的服务，满足有多重问题的服务对象需求。这一模式可以在多种情形下开展工作，如综合性服务中心、心理社会康复中心或多学科团队。

# 个案管理的模式



## 组织为本的模式

**目标：**个案管理员通过一个单一的服务入口并在一个地点提供服务，满足服务对象的多重需要。

# 个案管理的模式



## 组织为本的模式

**责任：**综合性的个案管理，从协调服务（督导结案、做初始评估、拟定计划、牵线搭桥、监察和结案）直到领导一个专业人员团队给服务对象提供服务。

# 个案管理的模式



## 组织为本的模式

**主要角色：维权倡导者、经纪人、协调员、制定计划者、解决问题者和保存记录者**

# 个案管理的模式



## 组织为本的模式

**工作周期：**如果个案复杂，需要有数名专家参加，服务的时间会延长，其他情况下提供短期服务就足够了。

# 个案管理的模式



## 组织为本的模式

**优点：**服务是一站式的，对服务对象会做更多方面的评估，更多工作人员对一个服务对象度身定做计划并执行，工作人员作为一个团队发挥作用，有共同的目标，定期的会议和共同提交报告。

# 个案管理的模式



## 组织为本的模式

**不足：**服务对象需要的服务本中心没有？  
组织结构和上传下达的通道要清晰；  
服务对象家人不会像其他模式那样投入；  
服务对象可能会习惯机构服务环境，不容易离开。

# 个案管理的模式



提供药物  
医学关注  
传染病咨询



艾滋病与美沙酮  
拮抗作用  
服药管理  
副作用咨询  
脱失动员  
医患沟通

○ ○ ○ ○ ○



# 个案管理的模式



## 责任为本的模式

个案管理的功能可能由家人、支持性照护网络、志愿者或服务对象本人发挥。

# 个案管理的模式



## 责任为本的模式

**目标：**既强调个案管理员对照护服务的长期参与，又强调对服务的协调，对志愿者的帮助和给服务对象充权。

# 个案管理的模式



## 责任为本的模式

**责任：**协调工作，找到评估服务，并与社会服务传输系统中的其他人组成网络，以便得到所需的专家和服务。其他的责任还有识别问题所在、拟定计划并落实工作方案。还支持和帮忙联系其他服务，并保持与这些服务的联系。

# 个案管理的模式



## 责任为本的模式

**主要角色：**经纪人、协调员、拟定计划者、解决问题者和保存记录者。

# 个案管理的模式



## 责任为本的模式

**工作周期：**在出现危机或成长方面的问题时，参与可能是短期性的；当情况是有身心疾病、伤残或老年问题时，便可能是长期性的。

# 个案管理的模式



## 责任为本的模式

**优点：**允许不同的人或群体担当个案管理的责任，包括家人、邻里、志愿者和服务对象本人。上述人群的加入，许多时候能改善服务对象获取服务的状况。运用这一模式，传输服务会有成本效益，社区参与服务，并鼓励服务对象自理自立。

# 个案管理的模式



## 责任为本的模式

**不足：**被指定作个案管理员的人可能没把服务对象的最佳利益放在心上，可能缺乏必要的知识和技能，或者在监察服务上不够有效。

培训和督导费用可能也会不少。

对服务对象来说，可能难以接受家人或者志愿者做自己的个案管理员。

# 个案管理的模式



## 责任为本的模式

### 广东将严重精神障碍患者纳入残疾人管理 监护人至少每年补贴三千元

时间：2017-12-21 大律师网 [\[复制网址\]](#)



如何防范精神障碍患者肇事肇祸，维护公共安全如何落实精神障碍患者的救治救助工作广东已正式出台实施意见 今后，1名高风险患者将由1名监护人、2名协助监护人共同承担监护责任，粤东西北对监护人的补助标准为每年不低于3000元，珠三角地区的补助标准每年不低于5000元。严重精神障碍患者将纳入残疾人管理，并优先享受医疗救助。

根据17日广东省综治办等11个部门联合下发的，广东将建立起 综治组织协调、职能部门尽责、财政全额保障、村居监督管理、家庭主动承担、社会志愿参与 的救治救助工作体系。

摸清底数 建立救助档案

实施意见明确，建立各级综治办统筹协调、公安牵头，卫生计生、民政、司法行政、团委、残联等部门共同参与的排查监测工作机制，按照 镇街不漏村居、村居不漏户、户不漏人 原则，组织对疑似严重精神障碍患者日常排查发现，以确保把全面摸清人员底数，逐个建立管理救助档案，录入相关信息系统，作为先行措施

# 个案管理的工作流程

--建立关系

--需求评估

--干预规划

--资源运用（服务经济人+使能者，为案主争取资源和服务）

--组织协调

--结束关系

# 个案管理的案例与经验

## 熟悉你的社区，先了解整合服务

美沙酮门诊



脑科医院

广州市脑科医院与服务海洛因吸毒人员的美沙酮门诊整合到一起

# 个案管理的案例与经验

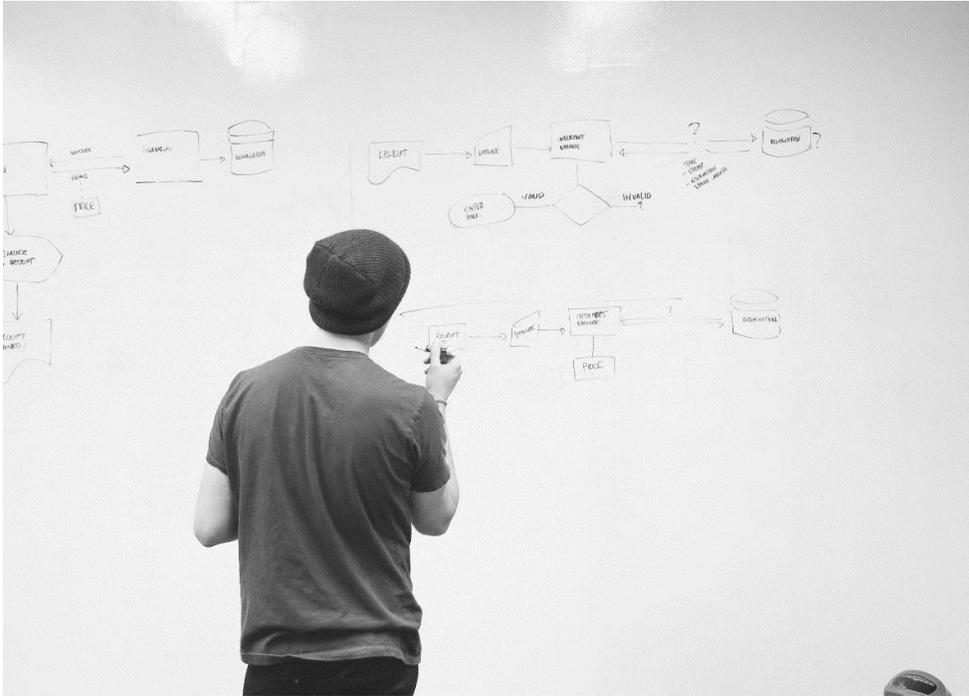


熟悉你的社区，  
先了解整合服务



# 个案管理的案例与经验

## 资源肯定少，不要放弃



## 案主诉求

案主出所后面临父女关系疏离、家庭经济困难、失业等问题，切希望通过就业，改善其家庭经济环境。

# 个案管理的案例与经验



## 资源肯定少，不要放弃



案主优势

- 存在较强的戒毒动机及就业意向
- 家庭既有支持力度，亦唤起案主的家庭责任感



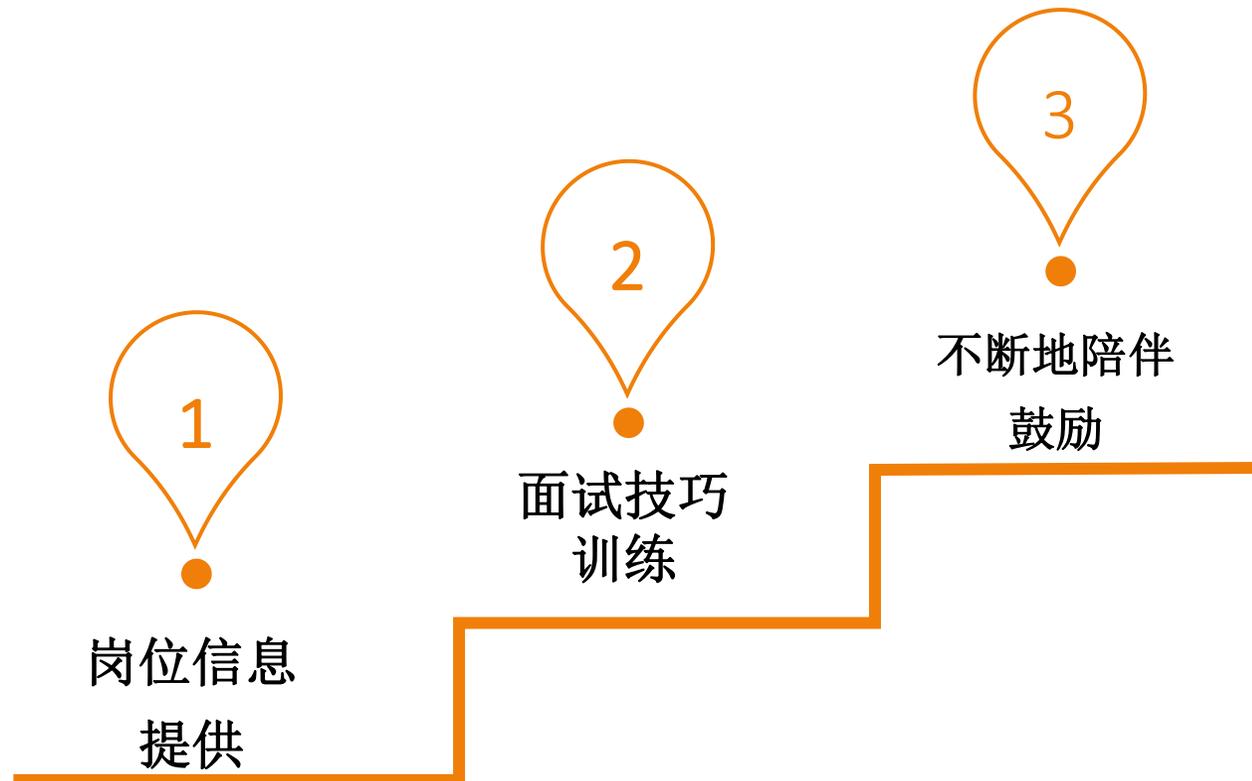
案主劣势

- 文化水平低，就业能力较差
- 就业屡屡受挫，有强烈挫败感

# 个案管理的案例与经验

## 资源肯定少，不要放弃

➤ 社工发挥辅导者的作用——激发内在潜能



# 个案管理的案例与经验

## 资源肯定少，不要放弃



社工在禁毒办及花都区禁毒协会的大力支持下，争取到圆通快递公司提供的工作岗位，圆通公司在知晓案主吸毒史前提下亦给予接纳，聘用案主成为物流分拣员。案主在多方努力下成功就业，为保持戒毒操守奠定了良好基础。

# 个案管理的案例与经验



## 拒绝肯定多， 不要放弃

2016-08-08 19:19

广场 / 问

世界上，总有一些人喜欢给别人添堵。

昨天晚上荔湾广场又有一名男子跳楼，

警方火速赶往现场处理，

结果那名男子还是跳下来了，

只是刚好跳到消防官兵铺好的气垫上，断了脊椎。



# 个案管理的案例与经验

## 拒绝肯定多，不要放弃

厌倦案主吸毒多年，  
经济条件一般，  
担心照顾时被传染艾滋病，  
不愿出资与照顾案主

家庭

吸毒艾滋病感染者，  
因病厌世跳楼自杀，  
脊柱骨折，无自理能力  
经济差，无能力治疗

个人



社区

通过社工站联系街道；  
拜访街道，争取紧急医  
疗救助2000余元；  
帮助完成第一期治疗

# 个案管理的案例与经验



## 拒绝肯定多，不要放弃

家人目睹社工全力支持，亦愿意对案主出资治疗与照顾。

最后，案主在家人照顾下恢复基本行动能力，并能够继续接受艾滋病抗病毒治疗。

最后的最后，案主因机会性感染去世。

# 个案管理的案例与经验

## 问题肯定难，不要放弃

### 案例背景

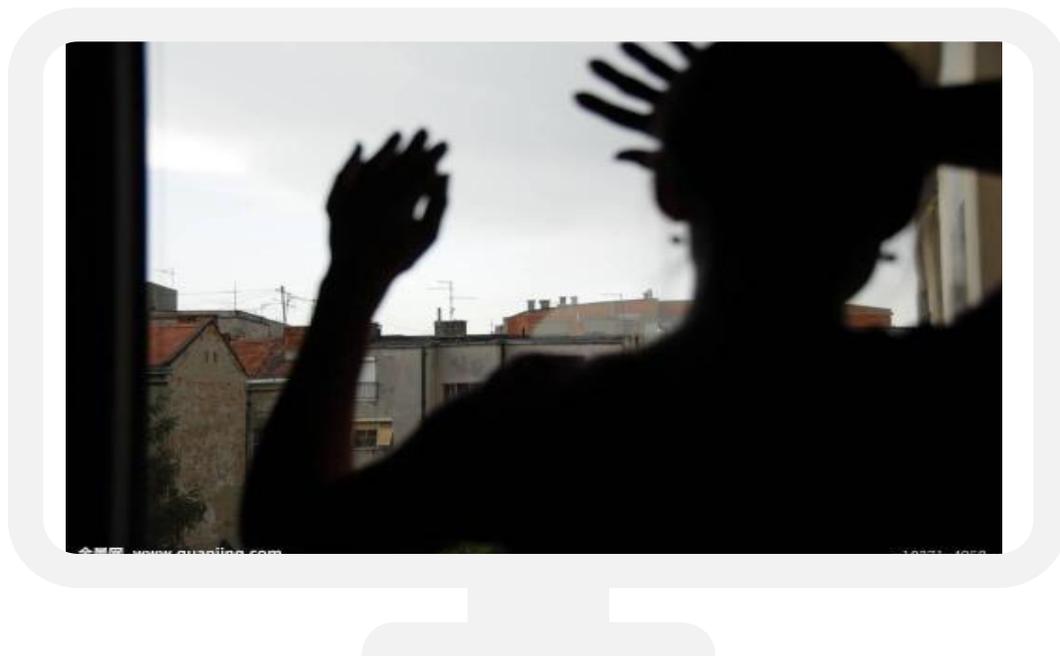
案主龙某，女，28岁，广州市增城区户籍，曾有海洛因吸食史，于4年前与另一名吸毒人员李某生下患有先天性心脏病的儿子，李某发现后便遗弃母子失踪至今。案主于2年前因不能接受生活压力而出现精神疾病，无工作能力，生活依靠案主母亲从事清洁工作及案主弟弟外出打工度日，生活困难，无力治疗儿子先心病。

# 个案管理的案例与经验

## 🔊 问题肯定难，不要放弃

### 案主诉求

- 治疗儿子的先天性心脏病
- 治疗案主自身的精神疾病



# 个案管理的案例与经验



## 问题肯定难，不要放弃

- 社工发挥关怀者的作用  
——携手基金会提供援助



社工经多番努力寻找资源，终于对接到“一心基金”，为案主儿子提供全额免费的手术、治疗及愈后康复费用。

# 个案管理的案例与经验



## 问题肯定难，不要放弃

经社工与基金会的合作，成功协助治疗者幼儿转介到省妇幼手术治疗，该儿童康复出院。

该案例亦得到增城当地媒体的广泛报道。



儿童术后康复情况良好，与双依为命的叔叔在医院就餐

# 个案管理的案例与经验

## 资源整合的五大法则

我要的是什么

我有什么

我还缺什么

谁手里有我缺的

他为什么会把我缺的给我？

# 个案管理的案例与经验

## 资源整合的最关键问题

他为什么会把我缺的给我？



# 个案管理的案例与经验

## 几个路径



### 1. 党建引领

党建引领，联系党组织党员开展帮扶戒毒人员活动。

#### 南海创新“双联系” 23个试点社区助戒毒者回归社会

©原创 2019-07-23 08:13

佛山日报讯 记者崔艺文 通讯员陈曾悦报道：记者昨日从南海区委政法委了解到，南海在23个试点社区创新开展“双联系”，引领社区戒毒康复服务，通过“党员+社工+志愿者”共建共治方式，有效帮助戒毒康复者回归社会。

南海将社区戒毒康复服务模式定位为“双联系”引领，即驻点普遍联系群众和党员“户联系”，突出社区党委引领统筹这一关键点。这种模式依托原有的禁毒戒毒体系（公安、禁毒办、综治办、社区民警等），加入直联团队，注入社区熟人力量，引入社工服务队伍，发掘和利用各种社区资源帮助戒毒康复者回归社会，收效良好。

“感觉重获了新生。”狮山芦塘社区周小元（化名）于今年5月戒毒回归社区后一直比较自闭。在社区关爱团队持之以恒的探访帮扶下，他接受了“戒毒康复人员就业及积分奖励方案”，重新打起精神利用自己会干木工活的手艺特长开始自主创业，成立了一家木材来料加工工厂，工作之余还会制作一些木质工艺品送给社区作为开展活动的小礼品。狮山罗村社区还将戒毒康复和村股权管理相结合，方案规定只要是2年内没有复吸被强戒行为的戒毒康复人员，则恢复其股份分红的权利，所属经济社补发其强制戒毒期间的股份分配，给予吸毒人员改过自新的机会。

# 个案管理的案例与经验

## 几个路径

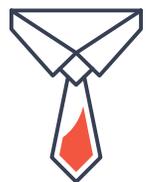
### 2. 行政资源

结合政府相关禁毒部门、社区网格化管理等行政要求及资源，盘活政府行政资源帮扶戒毒人员。



# 个案管理的案例与经验

## 几个路径



### 3. 禁毒协会

组建与扩大禁毒协会，利用协会企业单位的力量，提供就业岗位、志愿服务、募捐援助等资源。



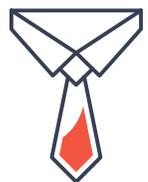
社工向南方航空公司员工介绍禁毒知识



社工为广州地铁员工作禁毒培训

# 个案管理的案例与经验

## 几个路径



### 4. 慈善资源

建立公益慈善资源库，选择合适的基金会、社区基金、网络平台等为服务对象募集资源。



# 个案管理的案例与经验

## 几个路径



## 5. 方法技巧

把握对方与禁毒工作的结合点，如企业的商誉、政府的工作要求、基金会的援助方向等；

积极联系，保持经营与对方的关系，持续开展合作；

坚持资源链接，在困境中亦不轻言放弃。

# 个案管理的案例与经验

最后。。。



不要放弃。

**THANK YOU**

A decorative horizontal bar spanning the width of the image. The left portion is a solid teal color, and the right portion features a complex geometric pattern of overlapping triangles in various shades of yellow, orange, and light green.