

第五章 第五节 个案管理

1. 个案管理的含义与特点

(1) 个案管理的含义

(2) 个案管理的特点

- ① 服务对象遭遇多重问题(遭遇多重问题, 取得和使用资源上有困难)
- ② “全貌”的工作方法(寻找解决多个问题的服务网络, 协调服务网络中的各个要素, 使之相互协调服务)
- ③ 双重功能(实现服务资源的合理配置、提高服务效率)

(3) 个案管理与个案工作的比较

	个案管理	个案工作
服务对象的问题类型	1. 多重 2. 必须使用不同的资源和服务	1. 较为单纯 2. 一般单一资源即可解决
服务提供者	来自不同专业、不同层次的人员	专业社会工作者
功能	强化或发展资源网络来满足服务对象的需求	解决服务对象的问题
主要角色	教育者、协调者、倡导者	使能者、咨询者、治疗者
服务目标	协助服务对象发展使用资源的知识和技巧, 争取资源	个人的适应与协助解决问题
运用的技巧	1. 社会工作者努力联结服务对象与资源 2. 获取内、外资源的技术 3. 针对不同系统层次处置的技术	1. 社会工作者本身是服务的来源 2. 问题解决的相关技巧 3. 人际关系技巧

2. 个案管理中社会工作者的角色

教育者: 强调社会工作者在个案管理中要了解服务对象并教导服务对象掌握相关知识和技巧, 以便能够发展与维持自身拥有的资源网络系统。

协调者: 社会工作者在个案管理中通过评估服务对象的问题, 判断其需要得到的服务性质、内容、传送方式。

倡导者: 个案管理中的服务对象都具有多种问题和复杂需求, 因此社会工作者作为倡导者有三方面任务。

3. 个案管理的实施原则

(1) 服务对象参与

(2) 服务评估

(3) 服务协调

(4) 资源整合

(5) 包裹式服务与专业合作

(6) 服务监督

4. 个案管理的工作过程

(1) 个案发掘与转介(确认服务对象的问题是否需要运用个案管理服务)



扫码下载 233 网校题库

一刷就过, 千万人掌上题库!

(2)评估与选择(服务对象个人状况和社会支持等)

(3)个案管理服务计划与执行

(4)监督与评估

(5)结案

配套习题

1、黄女士是一位 40 多岁的已婚女性,她最近因母亲过世而深感痛苦,情绪低落,持续失眠,为此,向社会工作者寻求帮助。社会工作者详细地询问了情况,经过评估,准备转介黄女士到医院进行诊断,确诊后再制订服务方案。根据上述内容,社会工作者进行转介前首先应()。

- A. 保证转介后提供的服务质量
- B. 鼓励服务对象积极接受转介
- C. 让服务对象充分表达感受并了解其需求
- D. 承诺可以为服务对象提供最适宜的资源

【答案】C

【解析】对于服务对象来说,寻求服务机构的帮助是一件不容易的事,社会工作者应尽可能减少对服务对象的伤害,在转介之前需要征得服务对象的同意,并且说明转介的理由。通常只有在以下两种情况下才允许为服务对象提供必要的转介服务:一是服务对象需要解决的问题不属于本机构的服务范围;二是服务对象生活在本机构的服务区域之外。

2、9 岁的玲玲在一场车祸中失去了父母,右腿截肢,玲玲的奶奶成了她的监护人,并向社会工作者小王求助。小王对玲玲的现状进行评估,制定了周密的服务计划,包括:向民政部门申请临时救助;联系假肢中心为玲玲安装假肢;联系康复中心为玲玲进行康复训练;协调咨询师为玲玲做心理辅导;为玲玲安排寄宿学校等。这些做法体现了个案管理实施的()

- A. 服务监督原则
- B. 包裹式服务原则
- C. 服务倡导原则
- D. 服务对象参与原则

【答案】B

【解析】所谓包裹式服务,是指经过需求评估和可利用资源的确认后设计一整套服务,并且通过各种服务的联结最终促使服务对象学会独立自主。个案管理强调服务的连续性,既包括时间上的连续性,也包括服务的完整性,以此来保障服务对象所获得的各项服务之间紧密的联结。所谓专业合作,是指个案管理是一种结合不同专业领域的团队工作方法。团队中可能包括医生、护士、职业治疗师、临床心理学家以及其他专业人士,这种多专业合作是为了给案主提供“全人”服务。

3、社会工作者小王在例行社区走访中,发现有位老伯常在街心花园默默发呆,小王主动与老伯交谈,得知他老伴刚刚去世,儿子在国外工作,也没什么朋友,老是觉得孤单寂寞,小王在征得老伯同意后,开始为老伯提供个案服务。该服务对象来源属于()。

- A. 外展工作
- B. 本人求助
- C. 个案访视
- D. 社区转介

【答案】A



扫码下载 233 网校题库

一刷就过,千万人掌上题库!

【解析】本题考查个案发掘。个案管理者发现个案的途径有两种：(1)个案可能会通过各种转介的渠道接触服务机构(如其他机构转介、家庭、社区组织、警察、学校和自我转介等)，当他们接触服务机构时，机构要做好准备接受服务对象，提供服务。(2)有些机构可能会通过外展的方式深入社区，寻找或鼓励潜在的服务对象进入服务机构，让他们有机会获得服务机构提供的各类服务。

4、与传统的个案工作方法相比，个案管理的特点有（ ）。

- A. 面对的服务对象问题更加复杂
- B. 服务对象都来自转介与外展服务
- C. 更注重在工作中与其他专业团队合作
- D. 更注重为服务对象提供直接服务
- E. 更注重连接多种资源提供整合服务

【答案】A,C,E

【解析】本题考查个案管理的特点。个案管理的特点：(1)服务对象遇到多重问题：①他们所遭遇的问题复杂，需要多位专业服务才有可能解决；②他们在获得和使用潜在的助人资源方面有特殊困难，如果服务对象只有单纯的问题或障碍，而在获得和使用资源方面没有困难，则不需要接受个案管理的服务。(2)“全貌”工作方法：①为面临多重问题的服务对象寻找其所需的服务网络；②协调这个网络中的各项服务，让他们彼此相互配合。(3)双重功能：①经过各项服务的协调实现服务的合理配置；②强调服务的效率，在成本效益的原则下运用社会资源和提供相关的服务。



扫码下载 233 网校题库
一刷就过，千万人掌上题库！