地址：九龍白田邨裕田樓地下 3-6 號
電話：2715 9558
傳真：2713 1625
電郵：ssw@ywca.org.hk
網址：www.ywca.org.hk

服務使用者回應及對服務滿意程度

- 為改善服務質素，本處主要從三方面索取服務使用者意見，包括個案及活動評估、服務諮詢會及周年服務檢討會議。個案服務對象在問卷反映「滿意」及「十分滿意」整體服務的程度，合共 99.8%；另外，小組及活動評估中反映「滿意」及「十分滿意」整體服務的程度，合共 98%，成績理想。

- 學校社工於 2018 年 1 月至 3 月在各校進行了共 13 次之「服務諮詢會」，出席人次共 120 人。學校社工以「服務諮詢會」之指引及表格，搜集學生之意見。另外，學生就社工提供的服務、學生需要及社工室設施提供了寶貴的意見，各校會按學校實際的情況跟進及回應。

- 此外，督導主任已於 2017 年 5 月至 7 月與學校人員進行周年服務檢討會議，與校方一同檢視服務數字、探討未來服務重點。另外，會議中亦分享了社會服務聯會於本年 4 月發佈的「中學生精神健康及自殺問題」研究，公佈 16-17 年全港九成中學駐校社工所處理精神健康個案的統計數字，研究發現平均每校約有 70 宗個案，有兩成個案屬精神健康問題，當中更有 5 宗個案涉及自殺問題，情況值得關注。研究反映本港的中學需要增加社工人手，以應付學生精神健康問題上升的趨勢。

- 另一方面，為提升服務質素，由 2017 年 6 月起本會正式使用了客戶關管理系統 (Customer Relationship Management CRM)，以更全面關顧服務對象、會員、義工之需要。社工可以即時輸入服務資料，有助督導主任更適切了解社工之工作狀況，也有利服務趨勢之分析。未來，系統功能會進一步提升，提供網上報名功能。

服務發展與整合

藉「中學生精神健康狀況探索研究」，探索高危學生之校本介入模式

- 本會獲社會福利署發展基金資助進行「中學生精神健康狀況探索研究」，研究已進入了第二年，已完成問卷調查及社工焦點小組，研究採用 General Health Questionnaire 12(GHQ 12)及 Brief Symptoms Inventory 18 (BSI-18) 這兩個量表，用以量度受訪學生的精神健康狀況。研究發現，自我形象(Self-concept)與 GHQ 的相互關係係數是各因素中最高分，抗逆力(Resilience)則與 BSI 的相互關係係數是各因素中最高分。基於調查結果，社工亦設計「遇上小繁星」小組，目的是針對高危機學生，達至三個目標：1.協助學生認識自己，探索對自己整體的想法和感覺;2.解構社會標準如何對自我概念之影響，協助學生肯定自己的能力;3.協助學生尋找重視的人生價值觀 (Life values) 及意義。研究小組現正整理此介入模式之經驗及前後測數據，期望於第三年出版調查報告及經驗分享。