

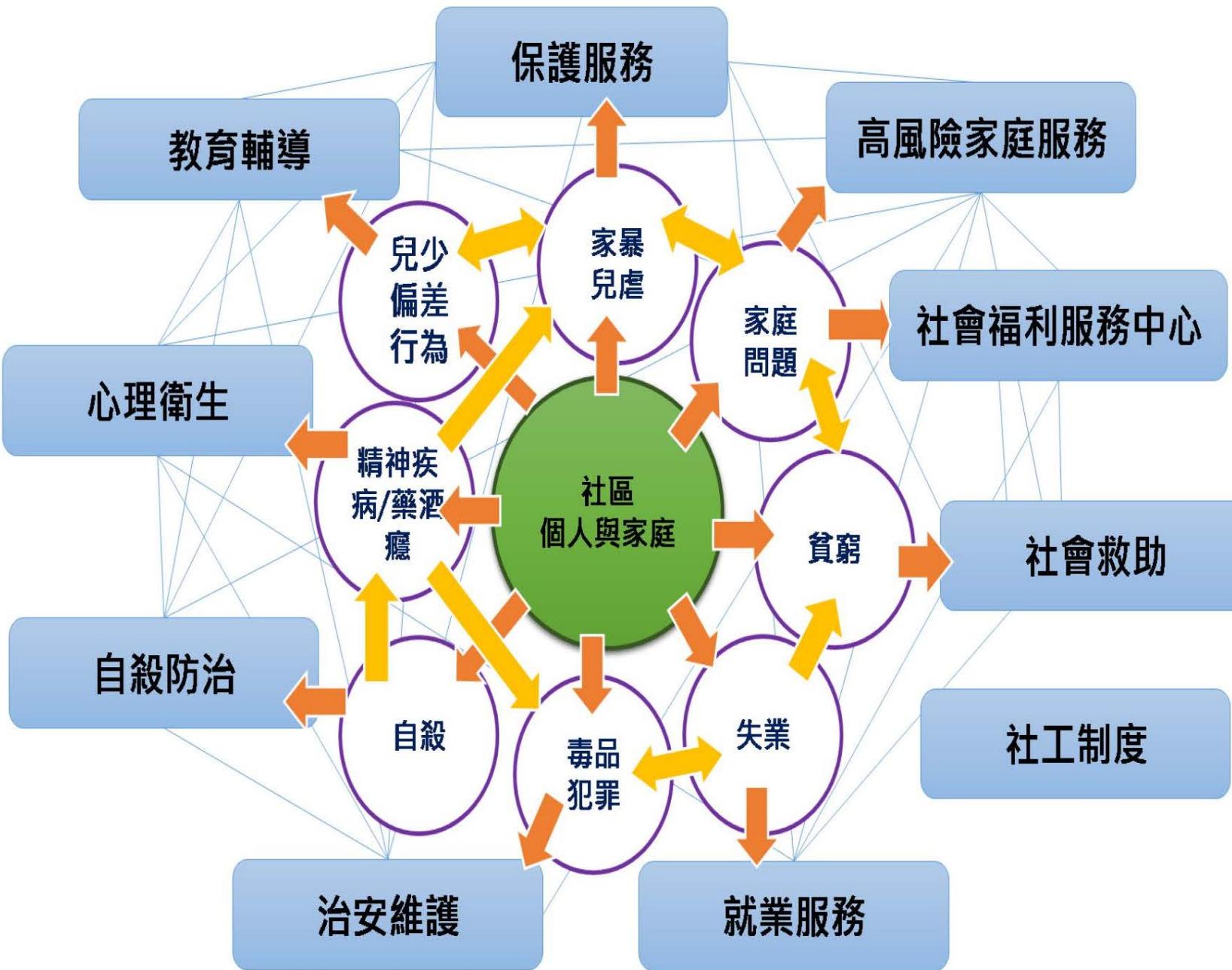
網絡合作方法

國立屏東科技大學

張麗珠

重點內容

- 跨網絡協調合作模式及理念。
- 評估家庭需求後，「以社區為基礎」的概念開發及整合正式與非正式服務。
- 網絡會議召開原則及與會代表之資源運用方法。
- 實務案例分享
- 社會工作倫理議題。



家庭社區為基石

前端預防更落實

簡化受理窗口

提升流程效率

整合服務體系

綿密安全網絡



- 健全學生輔導三級機制，提供整體性與持續性服務



現況分析

處理保護案件、自殺或隨機殺人等，皆需衛福、教育、勞政及警政體系合作，雖相關法規已訂有各自責任及處理流程，然實際執行仍有個案認定、服務流程未銜接等問題，使得跨體系合作出現縫隙

- 定期查訪治安顧慮人口，強化少年輔導工作
- 建立犯罪被害保護官等相關制度，提供被害人所需協助

17

脆弱家庭服務和各網絡單位的分工？

- 社福中心受理後應進行家庭訪視評估，依家庭問題與需求擬訂介入處遇計畫，並依「脆弱家庭之兒童及少年通報及協助與資訊蒐集處理利用辦法」第6條相關規定連結教育、勞政、警政、衛生等相關單位提供學生輔導、就業服務、少年輔導或治安犯罪預防、自殺關懷等專精服務方案。

「脆弱家庭之兒童及少年通報及協助與資訊蒐集 處理利用辦法」第6條

經直轄市、縣（市）主管機關依前條訪視評估兒童及少年有未獲適當照顧之虞者，應視個案需求結合社政、警政、教育、戶政、衛生、財政、金融管理、勞政、移民或其他相關機關，提供整合性服務。

前項服務之內容如下：

- 一、社政：提供關懷訪視、經濟補助、托育補助、社會救助及其他生活輔導服務。
- 二、警政：提供人身安全維護、觸法預防與失蹤及行方不明人口協尋。
- 三、教育：提供就學權益維護與符合身心發展需求之輔導。

「脆弱家庭之兒童及少年通報及協助與資訊蒐集 處理利用辦法」第6條

- 四、戶政：提供個案及其二親等血親之親等關聯資料及戶籍資料查詢。
- 五、衛生：提供就醫、預防接種、全民健康保險、藥癮、酒癮治療及心理衛生服務。
- 六、財政：提供稅務諮詢服務。
- 七、金融管理：提供金融機構對兒童及少年提供財產信託服務之督導。
- 八、勞政：提供職業訓練及就業輔導。
- 九、移民：提供停留、居留及定居權益維護之協助。
- 十、其他相關機關：提供必要服務。

地方執行強化社會安全網計畫

跨局(處)工作事項



中央決策層級運作機制

建立定期跨部
會專案小組政
策溝通平台

跨資訊系統
整合機制

地方行政層級運作機制

建立定期聯繫
之跨系統溝通
平台會議

不定期跨系統
溝通機制(合作
協調會)

第一線實務層級運作機制

整合服
務組織

強化區域網絡
定期聯繫機制

落實跨網絡體
系整合服務

以服務對象家庭為中
心的跨網絡個案研討

1. 社福中心為平台並建立區域聯繫機制每轄區/每季召開聯繫會議。
2. 跨網絡個案研討。



1. 邀集社政、衛政、警政、教育、勞動、民政及民間團體等各服務網絡單位定期聯繫及合作，強化第一線實務基層的網絡。另透過地方及中央層級協調平台，建構水平及垂直整合服務的網絡機制。
2. 就服務對象的服務計畫、跨單位合作召開個案研討會、協調會議。

社會福利服務中心

- 社會福利服務中心評估家庭整體需求，針對需求多重且複雜之家庭開案介入服務，擔任個管並連結跨體系連結各網絡資源偕同提供整體性服務，追蹤各體系服務與目標達成情形。
- 經社會福利服務中心完整家庭評估後，針對屬單一性、特定需求家庭，社福中心協助辨識需求及協助媒合資源單位，循既有服務系統優先介入，回歸原各服務系統個管及服務，各服務系統亦需秉持以家庭為中心的理念，提供服務對象適切的服務。
- 社福中心作為服務窗口，應建立轉介連結資源，以完善社安網的跨網絡多層級服務，各服務人口業務及行政單位應提供資源及網絡服務協助，避免服務在第一線的窗口塞車，無法暢通從受理、辨識、媒合到直接服務的福利服務輸送管道。

脆弱家庭的服務項目常需跨專業、跨不同單位或是服務系統，但社會福利中心可以自行提供服務項目是有限的，故必須藉由網絡合作，來提供多元服務(彭淑華、趙善如，2020)。

網絡合作的策略

- 夥伴關係
- 了解差異
- 沟通協調
- 團隊合作
- 資源共享
- 資訊分享
- 建構開放的環境

跨網絡合作

- 跨網絡合作時，需了解合作網絡單位可提供的服務項目與相關的工作方式，並保持密切聯繫，讓服務具有整體性與連貫性。
- 可邀請所有相關網絡單位參加個案研討，透過個研討論網絡單位的角色、合作的模式，甚至調整服務計畫。
- 相關網絡單位必須依個案研討會決議進行處遇；若有需要，可再次召開個案研討，追蹤各網絡單位的執行狀況，以及後續的合作工作。

網絡間的夥伴關係

1. 共同的目標
2. 志願性的結合
3. 互賴、互信與互惠
4. 持久性的關係
5. 整合性的服務
6. 綜效或增值

多專業團隊 (multi-professional team) vs 跨專業團隊 (inter-professional team)

- **多專業團隊**: 係指幾個不同的專業在一起工作，但比較不會為了配合其它團體而調適自身的專業角色、技術、知識或機構責任等，其所關心的是其角色內的合作。
- **跨專業團隊**: 係指為適應其它的專業團體和機構而調適自身的專業角色、技術、知識或機構責任，團隊的目標也因而能夠藉由彼此分享訊息、確定需求、形成計畫以及提供適切的服務，以使得個案能夠適切地獲得全人的照顧。

跨網絡合作

- 如何加入跨網絡合作
- 那些網絡可一起協助案家
- 如何合作
- 各網絡可提供之資源
- 其他

自殺通報-非衛生單位

- 社會工作人員
- 長期照顧服務人員
- 學校人員
- 警察人員
- 消防人員
- 矯正機關人員
- 村(里)長、村(里)幹事
- 其他相關業務人員

自殺防治與心理健康資源

自殺防治通報系統

<https://sps.mohw.gov.tw/Account/IndexInform>

自殺防治系列手冊

<https://dep.mohw.gov.tw/domhaoh/cp-3560-37463-107.html>

社團法人台灣自殺防治學會 求助資源

<https://www.tsos.org.tw/web/page/sos>

全國諮詢及救援服務專線

<https://dep.mohw.gov.tw/domhaoh/cp-327-8715-107.html>

社會服務資源

心連結 <https://wellbeing.mohw.gov.tw/nor/links>

- 長期照護服務資源地圖
- 睡眠321 幸福一整夜
- 送子鳥資訊服務網
- 反性別暴力資源網

心快活：心理健康學習平台

<https://wellbeing.mohw.gov.tw/nor/mmap>

社會工作倫理原則

- 4.1. 促進服務對象的最佳福祉。
- 4.2. 實踐弱勢優先及服務對象最佳利益。
- 4.3. 尊重服務對象的個別性及價值。
- 4.4. 理解文化脈絡及人際關係是改變的重要動力。
- 4.5. 誠信正直的專業品格及態度。
- 4.6. 充實自我專業知識和能力。

倫理衝突的處理原則

社會工作師面對倫理衝突時，應以保護生命為最優先考量原則，並在維護人性尊嚴、社會公平與社會正義的基礎上作為。

- 5.1. 所採取之方法有助於服務對象利益之爭取。
- 5.2. 有多種達成目標的方法時，應選擇服務對象的最佳權益、最少損害的方法。
- 5.3. 保護服務對象的方法所造成的損害，不得與欲達成目的不相符合。
- 5.4. 尊重服務對象自我決定的權利。

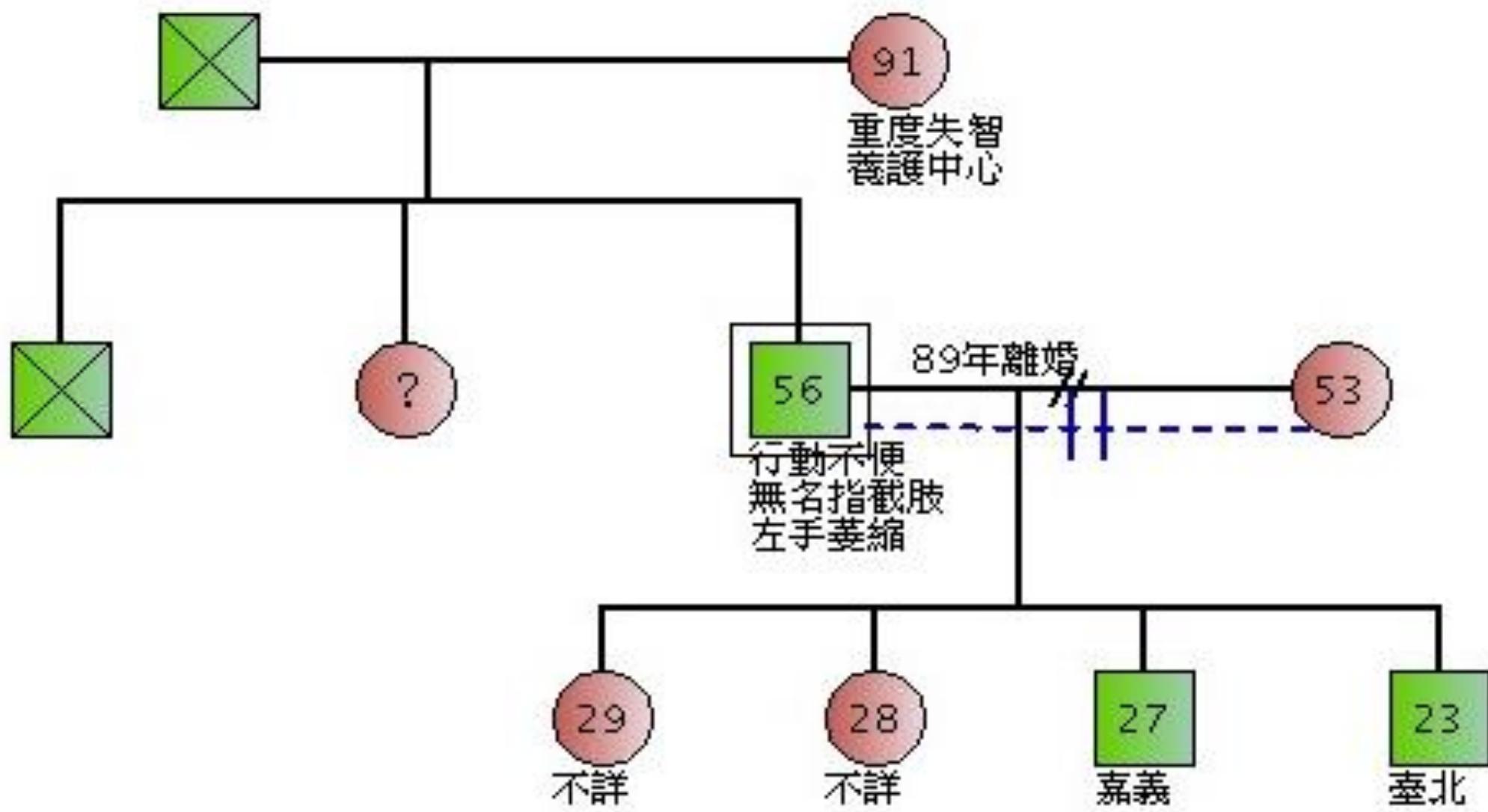
1.6. 社會工作師應**保守業務秘密**；服務對象縱已死亡，仍須重視其隱私權利。服務對象或第三人聲請查閱個案社會工作紀錄，應符合社會工作倫理及政府法規；否則社會工作者得拒絕資訊之公開。但有下列特殊情況時保密須受到限制：

- a. 隱私權為服務對象所有，服務對象有權親自或透過監護人或法律代表而決定放棄時。
- b. 涉及有緊急的危險性，基於保護服務對象本人或其他第三者合法權益時。
- c. 社會工作師負有警告責任時。
- d. 社會工作師負有法律規定相關報告責任時。
- e. 服務對象有致命危險的傳染疾病時。
- f. 評估服務對象有自殺危險時。
- g. 服務對象涉及刑案時。

案例 1

案主為56歲男性，身材纖瘦、左手萎縮且無名指因酒駕車禍遭截肢，倚靠拐杖或他人攙扶，能緩慢行走。案主於民國89年與案前妻離異，四名子女雖由案主監護，但多由案母照顧。案母91歲重度失智，居住於老人養護中心，案兄往生、案姊失聯。案長女（29歲，失聯）、案次女（28歲，失聯）、案長子（27歲）陸續離家已超過八年，案次子（23歲）從國中開始打工，高中剛畢業即離家，案主無手機或家用電話可聯繫子女，且不清楚他們的電話號碼，僅知案長子住嘉義、案次子住台北。案主因長年飲酒致工作不穩定，曾因酒駕兩度進監獄，108年11月底酒駕車禍，12月入住護理之家，109年3月初病情好轉，返回祖厝居住（案母所有）。該祖厝為土角厝，鐵皮加蓋以防漏，因無力繳納水電費，被斷水斷電。案主無社福身分、無身心障礙手冊、無身分證，身上僅有健保卡，目前獨居、三餐匱乏、無自理能力（無法如廁、沐浴、購買餐食等）。

家系圖



家庭功能評估

1. **家庭解決問題能力**：案主獨居、三餐匱乏、無自理能力、無社福身分、無身心障礙手冊、無身分證。
2. **成員關係**：案主與案前妻離異多年、四名子女陸續離家多年，失聯或鮮少聯繫、案母失智、案兄往生、案姊失聯。案主與子女及親友關係疏離，家庭支持系統薄弱。
3. **家庭系統評估**：案家為土角厝，屋內環境清潔欠佳，案主無存款及經濟來源，因無力繳費被斷電斷水，無親屬支持，僅村長協助短期支持，購買午、晚餐，並協助繳納積欠水電費用約一千元。

需求清單

1. 案主獨居且無生活自理能力，需「安置服務」。
2. 案家沒有任何經濟來源，且案主疑似有傷殘，需「協助申請福利身分及津貼補助」、「急難救助」、「醫療費用」，因案主行動不便，可能需要「輔具費用」，因為安置服務，所以有「機構（照顧）費用」。

相關法規

1. 社會救助法（遊民安置及輔導、醫療補助）
2. 各縣市遊民安置輔導辦法
3. 民法（扶養義務相關規定）
4. 個人資料保護法（公務機關對個人資料之蒐集或處理）

服務項目

- 1. 成人照顧：**因案主獨居且無生活自理能力，需「安置服務」，社工需與案子女或重要關係人討論服務計畫，包括照顧安排及醫療與安置費用等。但是案主長年酗酒，未善盡照顧案子女之責，案子女均已離家多年鮮少聯絡，甚至失聯，可依民法第七章辦理親屬會議，透過公正第三方律師，以釐清案子女對案主的扶養照顧責任。再者，因案主左手萎縮且行動不方便，需協助就醫。
- 2. 經濟支持：**因案家無經濟來源，「急難救助」可以先應急，亦可透過民間經濟扶助，連結物資銀行提供成人紙尿褲及日常生活用品等。案主的醫療與安置費用可透過「協助申請福利身分及津貼補助」，例如低收入戶資格或身心障礙者生活補助，以減少醫療與安置費用開銷。

跨網絡合作-成人照顧

因案主未滿65歲，無身心障礙證明，又無法聯繫親屬照顧，基於安全考量，先進行非老非障的緊急「安置服務」。社工可聯繫社會救助科遊民業務承辦，協調以遊民名額進行安置的可能性，有時可能需要督導協助調解安置的名額或安置機構的床位。同時，也需協調安置費用的經費來源，可能由社會救助金或其他仁愛基金。再者，因為村長與案家熟識，先透過村長聯繫案二子，以便召開家庭會議討論案主的照顧問題與服務需求。後續再透過戶政系統查詢，聯繫另三名案子女，因3名案子女均無意願處理，案二子擔心自己需獨自承擔照顧扶養父親的責任，希望連結義務律師的服務，召開親屬會議以釐清照顧扶養責任。親屬會議決議依照案子女的經濟狀況，依比例分攤案主的機構照顧費用及醫療費用。

跨網絡合作-家庭經濟

2. **家庭經濟**：案家沒有任何經濟收入，又沒有福利身分或身心障礙證明，社工需要協助連結公部門及民間團體的經濟扶助，提供急難救助。同時，連結物資銀行，以提供案家即時糧食、成人紙尿褲、生活日用品等。

可能發生的倫理議題

1. 尊重服務對象的個別性及價值

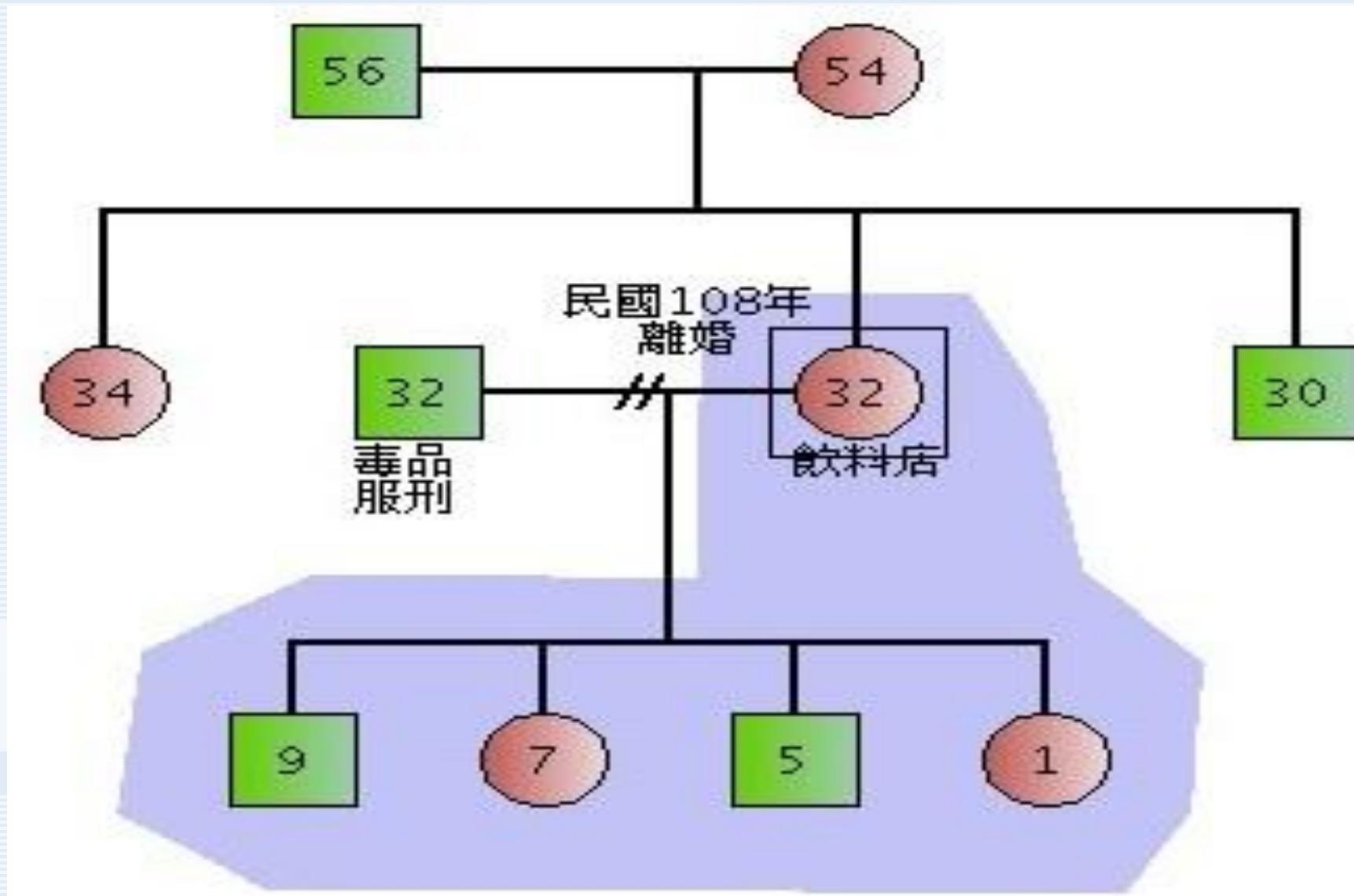
- 因案主長年酗酒，雖有子女的監護權，卻是案母在照顧，沒有善盡照顧子女的責任，甚至2次因酒駕入監服刑，現今落得貧病交迫、妻離子散，或許是咎由自取。
- 提醒社工檢視自己對案主或案家的反應，不將自己的價值觀強加在案主或案家身上。

案例 2

案主為32歲女性，108年1月離婚，與案前夫育有2男2女，案長子（9歲）、案長女（7歲）、案二子（5歲）以及案二女（1歲），因案前夫涉及毒品案件入監服刑，案主曾請求案前婆婆協助，因案前婆婆要求案主支付五萬元的照顧費用而作罷。案前夫入獄前多次偷錢買毒，並跟地下錢莊借錢，留下近千萬的債務。案主曾遭受地下錢莊上門討債威脅，為躲債獨自帶四名子女至外縣市租屋，因擔心債主上門討債，不敢將戶籍遷出案前夫家，因而人籍不合一。

親屬皆因擔心受債務牽連而與案主斷絕聯繫，案主娘家曾受地下錢莊驚擾，不願再給案主任何支援，案弟也要求案大姐與案父母皆不能與案主聯繫，以免受地下錢莊討債，案父甚至要求案主更名改姓。案主與四名子女租屋於舊公寓六樓之頂樓加蓋套房，案主在飲料店工作，每月薪資約24,000元，案家每月需負擔房租6,800元，已積欠三個月的房租。

家系圖



家庭功能評估

- 1. 家庭解決問題能力**：案家僅案主與4名年幼子女，「自我照顧能力」及「問題解決能力」相對薄弱，因人籍不合一，福利身分取得不易。
- 2. 成員關係**：案家親子關係「尚可」，因案主曾遭地下錢莊逼債，案主原生家庭怕被牽連，而與案主斷絕聯繫。
- 3. 家庭系統評估**：案家租屋於舊公寓六樓之頂樓加蓋套房，空間狹小擁擠；案主原生家庭拒絕提供任何協助；4名案子女分別為9、7、5、1歲、案主是家中主要經濟來源及照顧者。

需求清單

1. 案主因躲債獨自帶4名年幼子女至外縣市租屋，且案親屬均拒絕聯繫，需「社會參與」以重建社會支持網絡。
2. 案家因為人籍不合一，沒有任何福利身分，僅有案主微薄的薪資收入，又要獨力撫養4名年幼子女，需「急難救助」及2名學齡子女的「教育費用」。
3. 2名學齡兒童需「教育與就學」的轉學、學籍取得、以及課業輔導，還有「課後照顧」；2名學齡前子女需「托育服務」。

相關法規

1. 社會救助法（生活扶助、醫療補助、急難救助及災害救助等）。
2. 特殊境遇家庭扶助條例（緊急生活扶助）
3. 特殊境遇婦女創業貸款補助辦法（利息補貼）
4. 公益彩券發行條例（以具工作能力之身心障礙者、原住民及低收入單親家庭為優先）。
5. 自殺防治法

服務項目-促進個人生活適應與社會支持

案主獨自帶著4名年幼子女到外縣市躲債，經濟及照顧壓力大，需喘息服務及情緒支持，案主108年1月剛離婚，轉換新的家庭型態，需「家庭功能提升與社會支持服務」及「親職功能與親子關係提升」。案親屬與案主斷絕聯繫，需「家庭支持服務方案」，可連結單親家庭服務機構，如單親家庭服務中心、兒童福利中心、中華民國紅心字會、或守護家庭小衛星，協助案家建立新的社會支持網絡。

服務項目-改善家庭經濟

案主為單親媽媽獨力撫養4名年幼子女，收入不穩定，需「急難救助」及「實物/物資提供」，可連結物資銀行提供案家物資，如奶粉、尿布、糧食及日常生活用品等。連結「民間經濟扶助」如慈濟基金會、家扶中心或世界展望會。案家5口租屋於舊公寓六樓之頂樓加蓋套房，可透過包租代管或崔媽媽基金會「協助居住事宜」。中長期計畫目標可以評估案主是否有職訓或就業媒合的需求，必要時可連結「勞政單位職業訓練、就業媒合與失業補助等」。

服務項目-穩定兒少生活照顧

因案家人籍不合一，需先協助案長子與案長女申請轉學籍，以確保他們的受教權。案長子與案長女可能需「課業輔導」及「課後照顧」，可連結學校及教育局（處）的學生輔導資源及博幼基金會的課後照顧班。另，需協助案二子與案二女的托育照顧。

跨網絡合作-個人適應

為了躲債，案主帶著4名子女到外縣市租屋，且案親屬拒絕聯繫，案家有「社會參與」的需求，可連結單親家庭服務機構，如單親家庭服務中心、兒童福利中心、中華民國紅心字會、或守護家庭小衛星，協助案家建立新的社會支持網絡，也可以邀請案家參加在地宗教活動，以便與當地人有連結。為預防案主因生活壓力過大而有自殺或攜子自殺，案家可能需喘息服務及情緒支持，可連結家庭支持服務方案或上述單親家庭服務機構。亦可提供案主求助管道，如輕生防治諮詢安心專線1925（依舊愛我）、張老師專線1980、生命線及社區心理衛生中心，透過會談紓解壓力。

跨網絡合作-家庭經濟

案主一雙手要養五張口，因此有「協助申請福利身分及津貼補助」需求，但礙於案家人籍不合一，有些需回戶籍地申請的，可能就比較不方便。「急難救助」及「教育費用」可以先應急。可連結物資銀行提供案家物資，如奶粉、尿布、糧食及日常生活用品，可連結民間慈善團體如慈濟基金會、家扶中心或世界展望會提供家庭經濟扶助或案子女的生活扶助。中長期的服務目標為改善案主的工作技能及就業條件，則可連結勞動部勞力發展署的相關資源。如果案家持續有穩定的收入，也可考慮透過義務律師的協助，與債權人進行債務協商。

跨網絡合作-兒少照顧

案長子與案長女需先申請轉學籍，因案家人籍不合一，所以要提出非戶籍地的入學申請，再連結相關就學輔導資源，以確保案子女穩定就學。「課後照顧」可連結博幼基金會或其他在地課後照顧資源。案二子可以到幼稚園、案二女的托育照顧可連結保母資源；案主需要兼顧工作、子女教養照顧及家務，故案家可能需家庭支持服務及家務服務，可連結脆弱家庭多元服務方案。

可能發生的倫理議題

- 提供案家經濟扶助常見的倫理兩難，積極連結資源可能造成案家福利依賴，不積極連結資源，案主可能因經濟壓力過大，影響家庭照顧能力及案子女身心發展，甚至攜子自殺。
- 社工可定期評估案家資源使用情形，有些補助可採用實物給付而非所有的補助均給現金。

感謝