

專業自保：

社會個案工作寫作紀錄指南

蔡佩真 教授/系主任

國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系

20240426 於空中大學線上演講

綱要

1. 社工價值
2. 責信年代
3. 何謂社工不當行為與業務過失
4. 社工師法 2022年修法後的新規範

【中場休息】

1. 社工與法律相關業務
2. 在上述脈絡下社工記錄的寫作
3. 危機管理：投訴、糾紛、死亡事件的因應

本課程目標

1. 社工不會被不正義對待
2. 社工不會做不正義的事
3. 不過於焦慮恐懼，知識必護衛你
4. 發展危機事件後的新視野、新境界



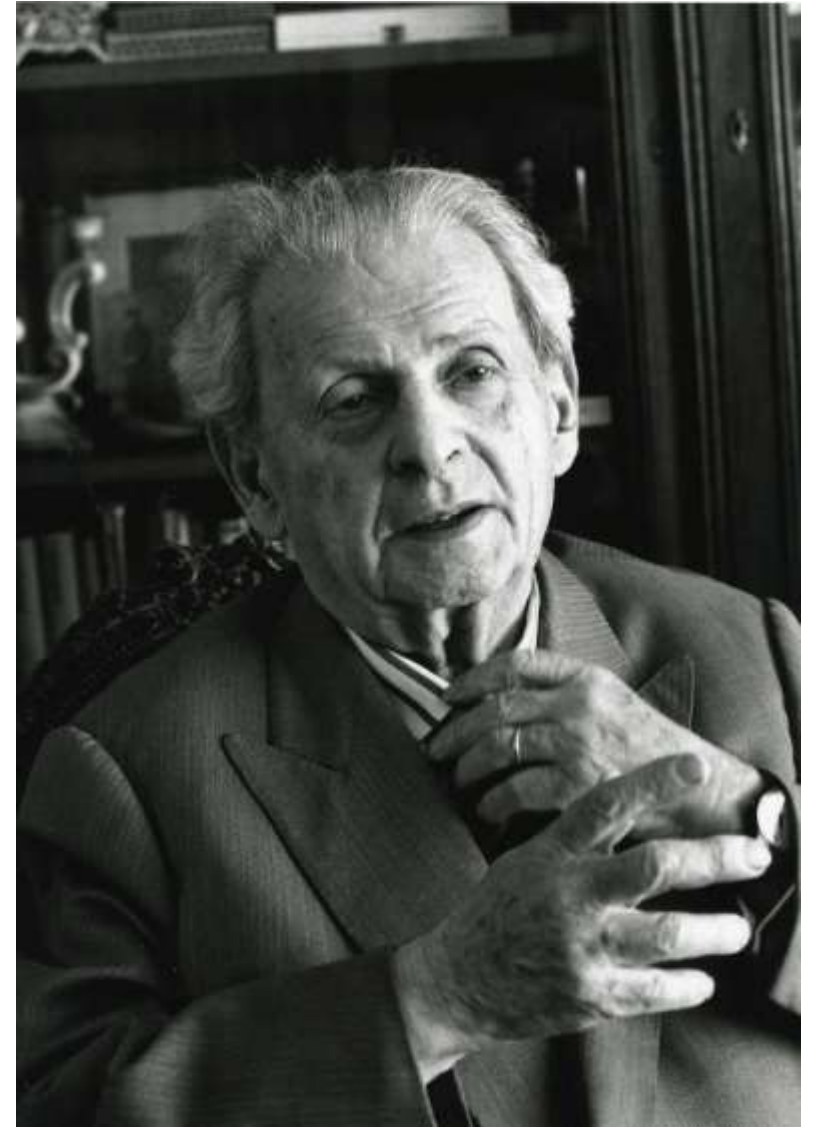
社工的基本立場與價值：Compassion

- 對於別人的受苦，有感覺，會心疼
- Levinas: 「他者的臉」在召喚我們的道德義務
- 無情世界有情天，愛讓世界更美好
- 社工魂：是來自心中的價值信念
- 關懷倫理學



他者的臉

- 猶太哲學家Levinas提出他者（The Other）倫理學
- 認為人應該要**走出自己，面向他者，承擔起為他者服務的倫理責任**
- 提倡為他者承擔倫理責任，是**由於看見他者的「臉」，他者的「臉」彷彿召喚我要承擔責任。**
- Levinas 認為「**他者的面容就是上帝的蹤跡**」，例如接待客旅在不知不覺接待了天使



我們透過助人在過著一種極有意義的人生



- 這個社會不應該容忍黑暗、壓迫、不正義
- 這個社會，需要有人伸出手
- 即使，助人的過程需要付出代價，我們願與受苦的人站在一起。

我不是教你詐

- 社工所面對的多數是弱勢
- 但不可忽略的是，社工可能與社會的暗黑勢力交手，這可能也是一場場光明天使與暗黑勢力的搏鬥。
- 社工要有理想性，也要有警覺性
- 社工要能戰、也要能防

國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系 蔡佩真教授/系主任
20240426 於空中大學線上演講 專業自保：社會個案工作寫作紀錄指南



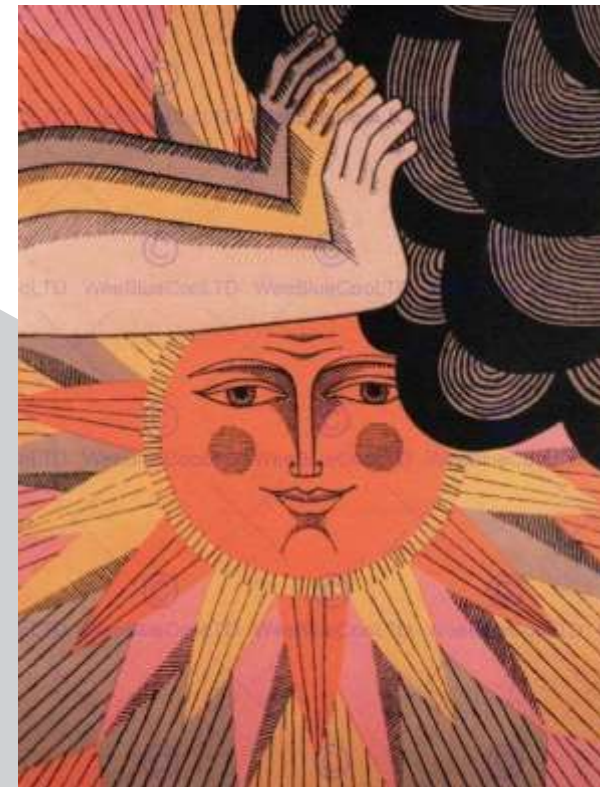


社工如何實踐對服務對象的信任？

社工能否相信機構與體制會保護他？

社工該信任服務對象與利害關係人，到什麼程度？

社工該防備什麼？防備與信任之間，如何掌握？



社工跟司法相關業務、法律責任是如何？

濫權、瀆職、不當處遇、業務過失，社工如何不踩線？

被投訴時，該怎麼辦？

發生危機事件後的緊急因應與減害，可以如何進行？

在以上的脈絡下，社會個案記錄如何撰寫？

包括：考量讀者、寫作邏輯、文字運用、提升寫作效能、如何寫評估、提升處遇專業性、優化紀錄表格、倫理思辯

在責信（accountability）的氛圍下工作

1. **效益主義與目的論**下，專業人員需對其行為、決策和結果承擔責任。社工必然處在**使命、情感與效益的雙重價值**中尋求平衡。
2. 當強調社會工作是一門專業時，就已經開始脫離「慈善愛心」保護傘，進入**服務品質與績效要有責信**，以便獲得社會認可（曾華源等，2022）。
3. 被社會「信任」是公益組織運作的關鍵議題，會直接影響其能取得多少資源（錢），進而影響實現機構宗旨的能量及未來永續發展。
4. 責信的內涵包括「可受公評」（answerable）及「負責任」（responsible）。

責信內涵

1. 責任歸屬與承擔：責信是在執行職務時對自己的的的服務和所做的決策負責，這包括遵守法律、倫理標準、專業準則和組織政策。
2. 透明度：**決策過程、服務計畫、資源分配、服務執行、成果，應該是透明的**，以便利益相關者能夠了解決策背後的理由。確保服務提供的正當性、公平性和效率。
3. 回應性：對於利益關係者的需求、期望和批評的**靈敏反應與積極應對**，並根據這些回饋採取行動（**開放與有效的溝通、靈活的服務計劃調整、危機的快速回應與緊急援助**）。

對誰負責? 向誰交待?

外部責信：社會工作者必須取信於信服務對象、捐款者、補助者、社會大眾、政府機關

內部責信：社會工作者必須取信於機構主管、董事會/理事會、同事、主計單位、管理部門等

Romzek 和 Dubnick（1987）將責信分為四種類型

一、官僚責信（Hierarchical Accountability）：

- 需在組織內部履行職責，遵循組織的政策和程序。
- 這種責信來自內部結構，例如上司對員工的期望與監督，為落實績效，而建立組織內部管理。**控制程度較高。**
- 組織中具體表現責信之方式包括：**明確的組織運作指引、機構明文的規定與辦法、各項業務之標準作業流程 SOP**
- 社會工作者必須遵循其服務機構的政策和程序，如個案管理流程、服務提供指南、或機構的績效評估標準。

二、專業責信：

- 組織根據該專業領域內已建立共識並信守的規範、流程與作業標準來界定責信準則。社工需遵循專業標準和倫理準則，在遇到倫理困境時，能夠依據專業準則做出決策。
- 經由自律自省，與同儕之間相互評估、指導和監督以確保各自遵循專業標準，以維護專業品質。
- 定期參與教育培訓、工作坊、研討會等活動，以更新其知識和技能，確保能夠提供符合當前專業標準的服務。

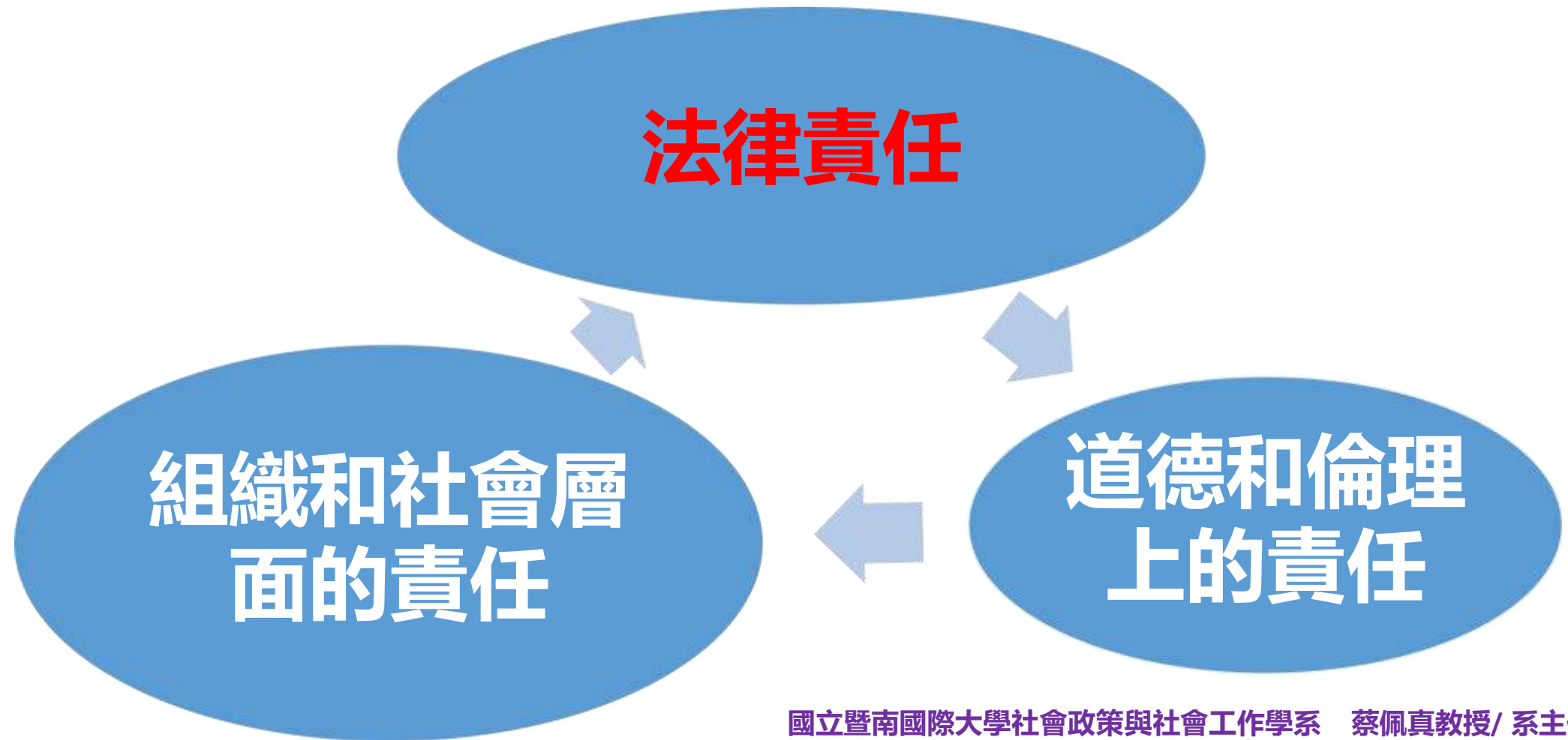
三、法律責信（Legal Accountability）：

- 個人或機構必須遵守相關法律和法規的要求，並對其行為在法律面前承擔責任，以保障服務對象的權利和福祉。控制方有權實施法律制裁或主張合約義務，執行者必須依據法律或合約義務行事，這一類責信經常運用到契約、財務稽核、以及法庭訴訟等機制。
- 社會工作師需遵循的法律責任可能源自國家法律、專業倫理標準或服務合約。
- 具有較高程度的控制力

四、政治責信（Political Accountability）：

- 涉及外部群體，如公眾、政策制定者的期望，控制程度較低。
- 社工須代表其服務對象，為他們在政策上發聲，倡導改變
- 社工應積極參與政策制定，將案主的需求轉化為具體的政策建議，提供專業見解、參與公共討論、參與制定政策的小組。
- 推動專業和組織變革，政治責信也要求社工在自己的組織內推動變革，以回應案主和社會的需求。包括改進服務提供的方法、提升組織效能、或倡導組織文化的改變。

責信在社會工作中通常涵蓋的責任和義務



究責的氛圍，對社工是否造成壓迫、剝削、不正義？

- 這現象源於多重因素，包括系統性的資源限制、政策、機構的缺陷、業務量過度負荷、和公眾對社會工作的期待過高。究責文化會限制社工的執業自主性，加深恐懼，將社工困在繁瑣的規範和程序中。
 1. 加強對社工的教育和培訓，讓社工能夠根據專業標準做出最佳的決策與服務。
 2. 需檢視和改進社福政策，以減少制度性壓迫，減少對社工的不公正究責，提升整個社福系統的公正性和效率。支持社工，保護專業人力資源（**不可以是免洗筷**）。

責信是適當的負責，而非過度的究責
責信是專業自信的展現，而非被壓迫與剝削
用日常平常心來看待責信



要培養專業韌性

- **專業韌性**是指在面對工作挑戰和壓力時，能夠保持正面態度和高效表現的能力。
- 透過學習**從經驗中汲取教訓、保持積極的專業身份認同，以及發展解決問題的技能**。定期參與專業發展和韌性培訓可以增強社工的應對能力。



社工的不當行為與規範

國立暨南國際大學 社會政策與社會工作學系 蔡佩真 教授 / 系主任
20240426於空中大學線上演講 專業自保：社會個案工作寫作紀錄指南

社工的不當行為與業務過失

- 民眾漸重視自己的權益是否獲得保障；社會贊助者(sponsors)關注其提供的資源是否被善用，開始浮現要**管理社會工作專業服務之濫性與業務過失**等問題（曾華源等，2022）。
- Reamer(1995)認為**業務過失(malpractice)可再區分為三種型式(1)濫權(2)瀆職(3)怠職**

(1)濫權

- **合法但不道德**
- 社會工作者以錯誤方式或傷害性方式表現行為或做出某些「不適當行為」（曾華源等，2022）。例如：
- **過度控制**，社會工作者強迫案主接受特定的服務或治療方案，即使這些方案並不完全符合案主的需求或偏好。
- **利益衝突**，社會工作者因個人利益而作出的專業決策

(2) 瀆職

- **不應為而為之**
- 社會工作者表現錯誤或**不合法**的行為而傷害案主。
- Reamer（1995）：瀆職（misconduct）是指社會工作者行為不當，可能對服務對象造成傷害的情況。瀆職的行為可以包括違反職業道德規範、侵犯服務對象權利、法律上的違規行為。這種行為可能是有意的，也可能是由於疏忽或無知導致的（曾華源等，2022）。

瀆職可能表現在以下幾個方面：

- 1. 違反隱私權和保密原則：** 未經服務對象同意擅自揭露個人資訊或是在不恰當的場合討論個案情況。
- 2. 專業邊界問題**
- 3. 專業疏忽：** 未能提供適當的服務，例如，未進行必要的風險評估，或不適當處遇，導致服務對象受傷害或權益嚴重受損
- 4. 違法行為**

(3) 怠職

- **應為而不為**
- 社會工作者**遺漏或未完成專業上期待應該做的行為**，或沒有做同意要做的事情。應警告而未警告（曾華源等，2022）。
- 社會工作者未能執行其職責，未能按照專業標準和實務指南行事，或者在行為上表現出疏忽，導致無法提供適當的服務，或是違背了對服務對象的承諾。

怠職的例子

- **疏忽監護責任：**當社工負有照顧或監督服務對象的責任時，未能適當地執行此責任，導致服務對象遭受身體或心理上的傷害。
- **遺漏重要程序：**未能完成對案主的評估、計劃制定、服務介入、或是追蹤等重要程序。
- **未能識別或報告危險：**在知道或應該知道個案可能對自己或他人造成威脅的情況下，未能採取行動，**未盡告知責任**，未能適時警告或採取行動。

過失類型	定義	特點	例子
濫權	社工在合法範圍內，但使用其職位上的權力或資源的方式不當。	行為合法，但不合理或不符合道德標準，利用專業地位不當控制或影響。	社工因個人偏見，對某些案主施加過度的壓力或要求。
瀆職	社工進行非法或明顯違反職業倫理的行為。	涉及違法行為或重大的職業道德違背。	與案主建立不當的關係、挪用案主資源。未經同意公開案主的敏感信息。
怠職	社工未能履行其專業職責，未執行應當進行的行為或服務。	涉及疏忽或忽略，未能提供必要的服務或措施。	社工未對案主進行必要的風險評估，導致案主的情況惡化。

不當行為之法律刑責的輕重

- 上述行為可能根據不同的法律條文受到處罰，且**刑責的輕重取決於行為的性質和造成的後果**。

- **1. 濫權 (Abuse of Power)**

濫權行為可能會根據《刑法》中有關公務員行為的相關條款被處罰，例如利用職務上的便利，侵害公共利益。

- **2. 瀆職 (Malfeasance)**

- 例如根據《刑法》的規定，瀆職行為可能會被判處有期徒刑、拘役或罰金。

- **3. 怠職 (Nonfeasance)**

- 怠職可能根據其**職責違背的程度和造成的後果**，面臨**不同程度的行政或刑事責任**。

社會工作師法修法重點

- 修正日期：民國 112 年 06 月 09 日
- 這次「社會工作師法」修正案的重點主要圍繞在：**提高專業標準、加強倫理規範、以及增強社會工作師在執業過程中的保護。**
 1. 資格限制與證書管理
 2. 執業執照的發給與管理
 3. 懲戒規定
 4. 保障社會工作師的安全
 5. 妨害社會工作師業務執行者，加強刑事責任

國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系 蔡佩真教授/系主任

20240426 於空中大學線上演講 專業自保：社會個案工作寫作紀錄指南

1. 資格限制與證書管理

- 第 7 條修正：明確列出不得充任社會工作師的情形
- 包括曾被撤銷社會工作師證書、受到監護或輔助宣告未撤銷、以及犯有特定罪行（如性侵害、性騷擾、兒童及少年性剝削、貪污、家庭暴力等）並經有罪判決確定者。
- 在監護或輔助宣告撤銷後，可以重新申請社會工作師證書。

2.執業執照的發給與管理

- 第 10 條修正：規範「不得發給或必須撤銷或廢止」社會工作師執業執照的情形
- 包括：證書被撤銷或廢止、廢止執業執照未滿一年、有客觀事實證明不能執行業務、以及受監護或輔助宣告尚未撤銷的情況。

3. 懲戒規定（細節詳見於後）

- 第 17-1 條至第 17-3 條：明確社會工作師在業務上的不當行為將受到懲戒，包括**重大過失、違反專業規範、不正當行為等**。
- **懲戒方式包括警告、接受繼續教育、限制執業範圍、停業至廢止執業執照或證書等。**
- 懲戒事件由社會工作師懲戒委員會處理，並設有覆審機制。

4. 保障社會工作師的安全

- 第 19 條及第 19-1 條：加強保護社會工作師在執行職務時的安全，禁止任何人以非法方法妨礙社會工作師的業務執行，
- **警察協助：規定受到妨礙或身體、精神受侵害的社會工作師，得請求警察機關提供必要之協助**；已發生者，警察機關應排除或制止之；涉及刑事責任者，應移送司法機關偵辦
- **機構協助：機構需提供必要的安全防護措施**。安全防護措施或提供不足時，社會工作師得請求提供之，機構不得拒絕。
- **法律協助**：第 20 條，社會工作師依據相關法令及專業倫理守則執行業務，**涉及訴訟，所屬團體、事務所得提供必要之法律協助。**

5. 妨害社會工作師業務執行者，加強刑事責任

- 第 39-1 條新增：對於以**強暴、脅迫、恐嚇**或其他非法方法妨害社會工作師業務執行者，設定了明確的刑事責任，包括處以三年以下有期徒刑，得併科新臺幣三十萬元以下罰金
- 導致社會工作師死亡，處無期徒刑或七年以上有期徒刑；
- 致重傷者，處三年以上十年以下有期徒刑。

社會工作師法中「懲戒」相關條款重點

一、倫理規範與行為標準

- 第 14 條：社會工作師在接受主管機關或司法警察機關詢問時，必須**提供真實的陳述和報告，不得作出虛偽的回應。**
- 第 15 條：社會工作師及其執業處所的人員，對於在執行職務過程中知悉的秘密，必須**嚴守保密原則**，除非有正當理由，否則不得洩漏這些信息。
- 第 16 條：社會工作師在執行業務時**應撰寫紀錄，並由執業機關或團體保存這些紀錄至少七年，確保資料的完整性和可追溯性。**
- 第 17 條：強調社會工作師的行為必須遵守社會工作倫理守則

二、懲戒規定與程序

- 第 17-1 條：明確指出可以因為以下幾種情形將社會工作師移付懲戒：
 1. 業務上的重大或重複過失行為。
 2. 違反第 14 條（**虛偽陳述或報告**）和第 15 條（**洩漏秘密**）的規定
 3. 執行業務時違反倫理守則。
 4. 其他業務上的不正當行為。

- 第 17-2 條：列出**社會工作師懲戒的具體方式**，包括：
 1. 警告。
 2. 命令接受一定時數的繼續教育或進修。
 3. 限制執業範圍或停業一定期間（一個月至一年）。
 4. 廢止執業執照。
 5. 廢止社會工作師證書。
 6. 若幾種懲戒方式不相牴觸，可合併執行。

社會工作與法律相關的個案類型

這類業務的社工記錄特別需要用心詳實記載

社工與法律相關個案類型：物質使用與成癮

- **緩起訴附命戒癮治療**：地檢署可運用緩起訴附命戒癮治療之處分，讓當事者能夠留在社區接受相關處遇，而非強制進入戒治處所進行勒戒，以士林地檢署為例，緩起訴期間是二年，實施藥物、心理及社會復健等治療是一年。是以「醫療」取代「入監服刑」的處理方式。
- 藥癮、酒駕酒癮強制治療，屬精神科社工業務
- 監所、戒治所等，矯治單位社工業務
- 藥癮安置機構、治療性社區、藥癮社區復健等

社工與法律相關個案類型：醫療與精神衛生

1. 腦死判定、醫療糾紛
2. 強制住院：精神疾病患者自傷傷人，需要進行強制住院治療。由法官裁定。社工師評估和倡議的角色。
3. 精神能力評估：在涉及法律事務如**刑事司法鑑定**時，社工師可能參與評估個體的精神能力。
4. 監護宣告與輔助宣告：社工對個案的身心狀況、生活技能和自我照顧能力進行詳細評估，助法院判斷一個人是否需要監護或輔助宣告。
5. 家暴、性侵相對人處遇

社工與法律相關個案類型：兒童與家庭服務

1. 兒童保護案件，兒少保護、司法追訴施虐者、兒少緊急安置
2. 監護權與親子訪視：在監護權爭議案件中，由社工紀錄提供法院關於監護安排的建議，並協助執行親子訪視計畫。
3. 針對離婚、監護權，家事事件法採取調解先行的精神，由法院遴聘具備社會工作師、心理師、律師或相關專業者擔任家事調解委員，協助各造進行溝通對話，尋求良性方案，以避免對簿公堂。
4. 除**監護權的酌定、改定及選定外，還有探視權的改變、子女姓氏的變更、生活撫養費**（賴月蜜，2021）。。

- 社工在家事事件法中可能擔任的角色有：**兒保案件聲請人、陪庭社會工作者、訪視報告建議者、程序監理人、家事調解委員、曉諭裁判結果影響者、交付子女強制執行協助者、家事服務中心及家暴服務處社會工作者**等（賴月蜜，2021）。
- 以收養或離婚子女之監護裁判等家事事件為例，為了保障兒童的最佳利益，**法官得參酌社工訪視調查或相關專業人士提供之報告。法院審理性侵害犯罪案件時，社工人員亦可能以專家證人或司法詢問員等身分提供所需之資訊和意見**（賴月蜜，2021）。

社工與法律相關個案類型：犯罪司法

- 成年人和少年司法系統：例如地方檢察署成人觀護、地方法院少年法庭少年觀護，及觀護社工師為犯人或更生人士提供復歸計畫和社區連結服務。
- 犯罪的受害者：家暴、性侵和其他暴力犯罪的受害者。提供支持，並在司法程序中為受害者提供倡議和陪同服務。

司法相關社工領域	主要服務
兒童與家庭服務	兒童保護案件處理、參與監護權爭議和親子訪視、家庭暴力案件支援、收養和親權終止之調查、家事調解與協助
成年人保護	監護宣告和輔助宣告的評估、器捐腦死判定、醫療糾紛、 老人醫療照顧、身障者權益、家暴、相對人處遇、戒癮
刑事司法	為受刑事訴訟影響的個體和家庭提供服務、 刑事司法鑑定 、少年事件處理法矯治輔導、中途學校教育、轉向制度、 毒防
司法調解與倡導	參與法院調解過程、法律改革倡導、為案主在法律過程中提供倡導
社區矯正	支持受刑人員的社區重整、提供減少再犯的預防性計畫和干預措施、假釋與觀護等協助
受害者支持	為犯罪受害者提供危機干預、法律和情緒支援、協助受害者獲得賠償和恢復正義

- 司法社工協助被害人、被告及其家庭，參與司法訴訟程序，包含：
 1. 民事程序：例如子女監護權、離婚、出收養子女等，法院為了審酌未成年子女之最佳利益，由社工進行訪視調查
 2. 刑事案件中：擔任心智障礙被告之輔佐人、婦幼案件（例如性侵害、家庭暴力、兒少性剝削及人口販運案件）對於被害人之風險評估、陪同偵訊、輔佐人、甚至擔任專家證人等等，均仰賴社工之專業協助當事人參與訴訟程序。
- 社工以專業知能提供相關的評估與處遇予司法參考、協助案主接受偵訊或在法庭上陳述，以增進當事人福祉

司法相關案件與社工記錄的採用

諸多社會福利法案，早使得社會工作與法律的關係密切

法院參採社工記錄之法令依據

- 家事事件法第106條：「法院為審酌子女之最佳利益，得徵詢主管機關或社會福利機構之意見、請其進行訪視或調查，並提出報告及建議。」
- **備查**：家庭暴力防治法第14條，社工協助家庭暴力受害者，向家事法庭聲請保護令，就保護令事件，提供意見予法院。有必要得就兒少安全及照顧，向法院聲請保護安置、繼續安置及延長安置，安置期間執行監護事件，作報告供法院備查。
- **參考**：民法第1055-1條，法院為裁判離婚子女之監護裁判時，應依子女之最佳利益，審酌一切情狀，法院為子女最佳利益之審酌，得參考社會工作者之訪視報告。
- **證據**：性侵害案件之被害人陳述，以「專業社工人員」之意見為法定補強證據，參最高法院99年台上字第6305號刑事判決

- 裁判字號：[最高法院99年台上字第6305號刑事判決](#)
- 裁判日期：民國 99 年 10 月 14 日
- 要 旨：
- 因性侵害案件具有隱密性，且蒐證不易，故地方主管機關均應設性侵害犯罪防治中心，配置社工、警察、醫療等專業人士，以即時處理協助被害人。一定人員於執行職務時，如知有疑似性侵害犯罪情事，亦負有向主管機關通報之義務。**一定關係之人亦得於偵查、審判中陪同在場及陳述意見，除親屬外，尚包括社工人員、輔導人員、醫師及心理師等專業人士在內。是社工或輔導人員就其所輔導之個案進行觀察，並以個人經驗所為之書面或言詞陳述，即屬見聞經過之證人性質；**醫療或心理衛生人員針對被害人之反應或身心狀況所提出之意見，或以經驗所陳述之專業意見，供法院參考，則為鑑定證人或鑑定人身分。此均屬與被害人陳述不具同一性之獨立法定證據方法，而供判斷被害人陳述憑信性之**補強證據**。

- 性侵案件證據往往只有被害人的供述，被害人的單一指述不得作為有罪判決的唯一證據，所以法官會需要供述證據以外的「補強證據」，用來證明被害人陳述之內容是否真實。
- 性侵案件中常見的補強證據包括：被告的測謊報告、被害人的驗傷診斷證明書等。有時，**社工紀錄也會成為法院採用的補強證據**，用來佐證被害人所述為真。
- 最高法院的見解認為，如果社工只是單純陳述被害人說過的話，這樣的意見就只是「**累積證據**」，但若社工的陳述有指出被害人的心理狀態，那這個意見就是「**補強證據**」。

法庭對社工意見之參採	社工的現場陳述意見 (性侵害、兒少年性交易防制條例	社工記錄
形式	口頭陳述，直接在法庭上提供	書面記錄
內容	通常針對特定問題或需要解釋的情況提供專業見解	個案服務過程的全面資訊
目的	補強或支持被害人的證詞，提供專業意見	提供個案的歷史和背景脈絡、反應觀察、評估，服務狀況
互動性	與法官、律師及其他法庭人員有直接互動，可即時回答問題	法庭外準備，法庭上無法提供即時互動
證據力	可作為「補強證據」支持被害人陳述	作為背景和脈絡證據，支持案件的整體理解

法院調閱社工記錄之個案類型	社工記錄的內容及用途
兒童保護案件	- 兒童的狀況評估、家庭訪視記錄、介入計劃
家庭暴力案件	- 受害者的情況評估、安全計劃、服務記錄
監護權爭議案件	- 評估家庭環境和父母照顧能力的報告
收養案件	- 對潛在收養家庭的評估報告、家庭訪視記錄
成人保護案件	- 成年人的能力評估報告、法定監護需要的決定依據
精神案件	- 提供法院對個體精神狀態判斷的詳細記錄（刑事司法鑑定）、強制治療或醫療監護的依據

社工記錄： 從專業化到責信，再回到專業發展

國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系 蔡佩真教授/系主任
20240426 於空中大學線上演講 專業自保：社會個案工作寫作紀錄指南

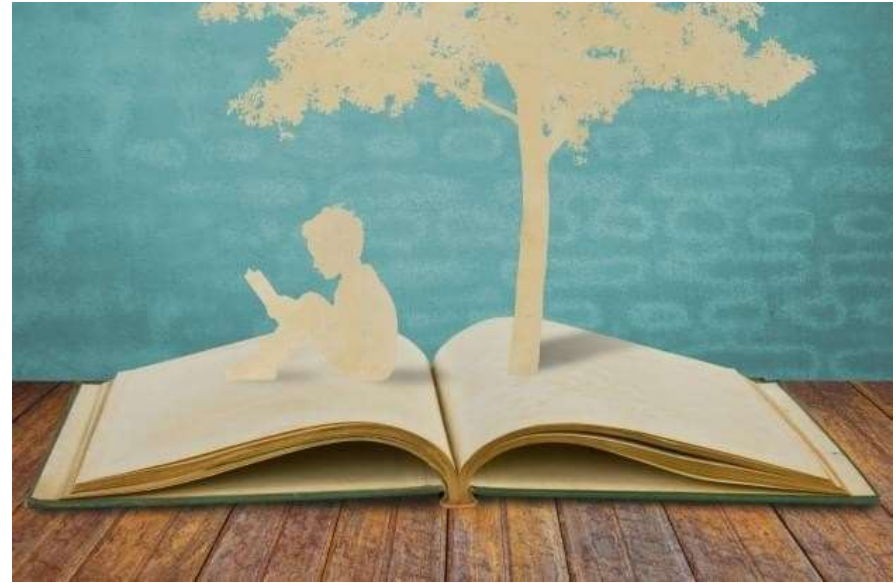
社工記錄的意義從專業化到責信

- 記錄提供**服務過程的透明度**。Gelman (1992) 認為機構工作紀錄已經變成法院與大眾的檢閱監督的目標
- Reamer (2005) 也以倫理與風險管理的觀點，省思社工紀錄的重要性，認為**社工紀錄目的已經從傳統內部專業化功能**，包括幫助社工員統整、評估服務需要、服務輸送、臨床診斷、分析、處遇、教學、建構工作理論等，**擴展至社會責信與風險管理的重要工具**。
- 社工紀錄的重要性，被視為「**必要之惡**」(necessary evil) (Gelman, 1992: 74)，很多律師聲稱「**如果你沒寫下來，事情就如同沒發生**」(Reamer, 2005: 328)。

社工記錄的讀者群

1. 服務對象
2. 法律人員
3. 督導者或管理者
4. 跨專業團隊成員
5. 資助機構、評鑑者
6. 社工同儕：部門內社工進行同儕檢閱，檢視處遇恰當性
7. 研究人員：在遵守隱私和倫理規範的前提下，研究人員使用個案記錄，作為次級資料，以評估服務效果。

考慮到上述多樣的讀者群體，社工師在撰寫個案記錄時應確保記錄的專業性、客觀性、準確性、**保密性和隱私倫理（資訊揭露）**。



供法院參採之個案記錄寫作原則

社工記錄的品質直接影響到法院能否充分理解案件情況，並作出公正的決定。社會工作記錄被法院調閱或採用時，其**內容、準確性、完整性、專業性、倫理**都很重要

證據導向：記錄應著重於收集和呈現可能作為決策或判決依據的證據。並留意證據的**來源、類型和可靠性**。

個案記錄的邏輯主幹

問題意識引導下，所記下的資料要與問題及處遇目標有關聯性

- 實習生或新手社工由於缺乏經驗，無法識別哪些資訊是重要且必須記錄的。導致記錄過於籠統，缺漏嚴重、缺少細節（督導血壓開始飆高）。
- 或是，蒐集的資料太龐雜，無關資料寫太多（變成小說、散文、科幻片）
- **缺乏根據「問題、需求、目的導向性資料蒐集、評估、前述問題需求的對應性處遇」之邏輯的連慣性。**



問題、需求、評估、處遇的邏輯關連性

- 1. 明確識別問題和需求：**以作為整個個案處遇過程的**基礎與導航**。
- 2. 詳細蒐集資料：**對問題和需求進行全面評估，應收集足夠的資訊來理解問題的背景和複雜性。
- 3. 分析問題和需求的根源：**分析問題的深層原因和案主的實際需求，了解問題背後的問題。
- 4. 制定針對性的處遇計劃：**根據評估結果，制定**針對性的處遇計劃**，回應問題和需求，包括具體的處遇目標、策略、時間。
- 5. 連接評估與處遇結果：**將評估和處遇的進展連接起來。看看這些策略對改善案主情況的實際作用。
- 6. 反思和調整：**處遇過程，定期**反思處遇計劃的有效性**，並根據進展和回饋進行調整。**反思和調整應該基於持續的評估和對問題及需求的理解，而進行服務策略修正與調整。**

完整性和詳盡性

- 「法官較常反映的是，部分社工人員的專業能力不足、服務熱忱不夠、**製作調查報告草率**」（徐錦鋒，2010）
- 記錄應詳盡，包括所有重要的互動、觀察、評估結果以及所採取的行動決策、服務及其理由、案主的反應和進展狀況。**不遺漏任何可能對個案處理有重大影響的資訊。**
- 例如記錄應包括服務日期、時間、地點、參與者、討論的主要內容、決策過程、任何提供的支持或干預措施，以及會議結果。
- 有助於在出現問題或疑義時提供清晰的服務記錄。

很多記錄常常遺漏「評估」

- 評估主要目的在於對收集到的信息進行**分析和解釋**，確定案主的需求、問題的根源、資源和力量，以及任何可能的風險因素或障礙。從而提供適當的介入策略。
- 評估過程：包括**收集資訊階段**，及對資訊的**分析和解讀**。評估的組成如下：
 1. 資料收集
 2. **問題識別**：確定個案面臨的主要問題和挑戰，**區分主次**，並**探索問題的根源**，**分析問題成因**，探索背後的結構性和個人因素（可採理論框架和視角分析收集到的資訊）
 3. 需求評估：根據問題識別的結果，分析個案需求及希望達成的目標
 4. 資源評估 5.制定處遇計劃 6.評估的持續性與動態性

紀錄的文字運用

國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系 蔡佩真教授/系主任
20240426 於空中大學線上演講 專業自保：社會個案工作寫作紀錄指南

社工記錄的精確性

- 社工記錄的精確性是指記錄的內容能夠真實、準確地反映所發生事件的事實、個案的狀況以及提供的服務。記錄精確性有助於法律程序以及專業審查。

一、事實與評價分離：

- 社工應在記錄時明確區分觀察到的事實和個人的主觀觀點，清晰地區分事實和評價。
- 事實：是可以被證實的客觀信息，如時間、地點、行為和直接說話，事實基於可觀察的行為或直接得到的資訊，而非推測或假設。
- 評價：則涉及對事實的解釋或個人看法。記錄時應明確指出哪些是觀察到的事實，哪些是社工個人的解釋或感受。

社工記錄的精確性

二、使用具體描述且清晰的語言：

- 避免使用模糊或含糊的文字，宜使用具體、清晰語言來描述個案的行為、情感狀態及互動。
- 含糊字眼：「案主看起來似乎很沮喪。」
- 具體描述：「案主在會談中表達了失去工作後的焦慮感，並在談話過程中多次流淚。」

- 含糊字眼：「案主可能在使用毒品」
- 具體描述：「案主有表達在過去一個月內至少每週使用四次大麻」或是「案主桌上疑似擺放吸食器」

使用精確、具體、清晰的語言描述

- **羅士翔 (2020)** 以一個案件來說明社工紀錄與補強證據及累積證據之間的關聯。此案件於一審時宣判無罪，二審法院卻判刑被告十二年，在有罪判決中可以看到以下這段文字：「A女呈現創傷性情緒反應等情，已據證人即社工○○○證述明確，」
- 當時社工陪同A女出偵查庭，檢察官在訊問完A女後，順道問了社工一句：「有沒有其他意見？」社工才跟檢方表示「**被害人痛哭、情緒強烈，創傷後的反應很明顯**」，二審法官在看到這個**紀錄**後，認為社工的陳述有指出被害人的心理狀態，因此認定其為「**補強證據**」，而將一審的無罪改判到十二年有期徒刑
- 使用「台灣性侵害受害者創傷量表」結果，則評估與描述更精準。創傷反應的判斷必須有所本，但即使判斷出來創傷的程度，也**無法確定創傷的來源，只能描述所見現象**

避免模糊不清的描述

- 避免使用過於廣泛或一般性的詞語來描述情況。例如，不要只說“案主的情緒狀況不好”，而應描述具體情緒表現，如“案主表示感到悲傷和絕望，並在會談中哭泣”。
- 使用直接引語：可能的話，使用案主的直接引語來表達其觀點、感受和想法，這可以提供更加具體和準確的信息。
- 描述具體行為和事實
- 使用具體數據和細節：提供具體的時間、地點、頻率、數量等訊息。例如，不要僅說「案主經常遲到」「案主經常飲酒」，**多常？**

客觀中立性

- 社工記錄應保持客觀性，避免個人偏見、批判性、情緒化、不正確的假設所影響。記錄應基於證據和社工專業知識。絕不會出現批判、情緒性字眼
- 客觀的社工記錄應該基於觀察到的行為、具體證據和個案的自述，避免將個人偏見融入專業記錄中。
- 司法社工人員於執行職務時應切忌將自己悲憫之情緒帶入工作，而有失客觀與專業，因為司法講究的是客觀證據，若涉入太多之個人情緒，則被害人指訴可能遭認有受誘導污染之嫌，反而不利於訴訟案件之進行（鄧媛檢察官，2022）

- **非客觀記錄：**「這個母親看起來不適合照顧孩子，因為她總是穿得很邋遢。」
- **客觀記錄：**「在三次家訪中觀察到，母親的衣著常常不整潔。孩子的衣服也有明顯的污漬，且孩子報告說他們有時候沒有足夠的食物吃。」
- **非客觀記錄：**「我認為丈夫對妻子的暴力行為是因他工作壓力大」
- **客觀記錄：**「丈夫在會談中自述工作壓力大。妻子則說，最近三個月內，她遭受了四次身體攻擊，並提供了驗傷單及就診記錄作為證據。」

文字運用：避免使用污名化或貶低案主的語言

- 污名化和貶低的語言是指負面標籤或貶低案主尊嚴的形容詞。社工記錄要避免加劇對特定群體的偏見和歧視。例如：
 1. 疾病的污名化：「瘋子」「酒鬼」「吸毒者」等詞彙，這些詞彙將人與疾病或條件等同起來，忽視其人性和其他身份。
 2. 基於行為的貶低：如「懶惰」「無能」「頑固」等詞語，這些詞語帶有強烈的負面評價和偏見。
 3. 性別歧視和性別污名化：使用如“婆婆媽媽”、“男子漢”等詞彙，可能反映出性別偏見或性別角色的刻板期待。

文字運用：避免使用污名化或貶低案主的語言

1. 避免負面假設：避免在沒有充分證據支持的情況下，對個案或情況作出負面假設。記錄應基於事實和直接觀察。
2. 將個體視為人，而非他們的狀況或行為的代表
3. 使用肯定語來描述人，強調能力和資源，而非聚焦限制或問題。
4. 反思和自我審視，社工需反思自己的語言使用，意識到言詞凸顯偏見和歧視。

記錄中的反思：對處遇效果的評估和未來處遇計畫的思考

1. 在寫記錄時，可使用反思性問題來引導寫作。例如：
 - 這次干預的結果如何？
 - 我們達到預期的目標了嗎？
 - 案主對服務有何回應？
 - 有哪些干預策略效果顯著，哪些需要改進？
 - 這次經驗教會了我們什麼？
2. 記錄中描述服務干預的結果，包括成功和不足之處。分析干預策略的有效性，並探討導致這些結果的原因。
3. 據此設定之後的處遇計畫，明確下一步的行動方向和策略。

特殊案件：注意時效與特殊註記

- 記錄應及時更新，以反映最新的服務情況和進展。
- 反映專業判斷和決策過程，記錄中應包括社工師的專業判斷、所採取的行動以及這些決策背後的理由和考量。
- 記錄服務對象的回饋和反應：如果服務對象表達了不滿或有投訴，應在記錄中詳細記載其回饋和社工師對此的回應或採取的行動。

記錄寫作的效能

國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系 蔡佩真教授/系主任
20240426 於空中大學線上演講 專業自保：社會個案工作寫作紀錄指南

社工寫記錄的挑戰

- 紀錄難寫有可能來自社工本身的專業訓練，有時是機構因素。
- 個案紀錄寫得慢，有可能是因為不知道寫什麼，缺乏一個好用的格式或缺乏處遇邏輯上的指引，案件太多，記不住細節、也缺乏經驗，缺乏指導、腦袋打結，所以寫紀錄就會很卡、很耗時。
- （有做，沒寫）＝沒做。如同Reamer (2005) 引述律師觀點，**如果沒寫下來，事情就如同沒發生。**
- 統整與歸納需要時間，整合能力的養成需要長期練習
- 楊家正等人在2016年研究發現如下：

寫記錄的困難類別	具體問題	百分比
撰寫記錄的技巧不足	- 面談時未能掌握重點	51%
	- 用字和分析不夠精簡及準確	
	- 不懂如何撰寫能保護自己的記錄	
時間管理問題	- 撰寫記錄耗時，延遲記錄忘記內容	33%
	- 工作太忙，缺乏即時記錄的時間	18%
	- 一次面談後資料過多，整理和思考需大量時間	
機構方向指引不足	- 缺乏一致和明確的記錄方向指引	10%
評估技巧不足	- 不確定評估的精確性	34%
	- 難以跟進治療計劃	
	- 個案表達困難，影響評估精確性	
具體目標設定困難	- 案主與社工目標不同	32%
	- 評估不精確，難以設定具體目標	
	- 案主需求與機構流程不匹配或需求變更頻繁	
(楊家正等人，2016)	- 個案無進展，不知如何記錄	

提升寫記錄的效率

- **常態個案與非典型個案（複雜、風險高）可以有不同的個案紀錄寫作質量**
- Kagle (1993) 的研究，有效的紀錄處理方式是簡化紀錄結構以及**歸類個案**，例如將短期個案以簡短的紀錄方式處理，並以綱要、項目表、或簡短格式取代敘事性的報導。
- **優化紀錄表單**：機構能夠設計一份具指引效果的良好個案紀錄表，機構日常服務項目可以勾選方式呈現於表格

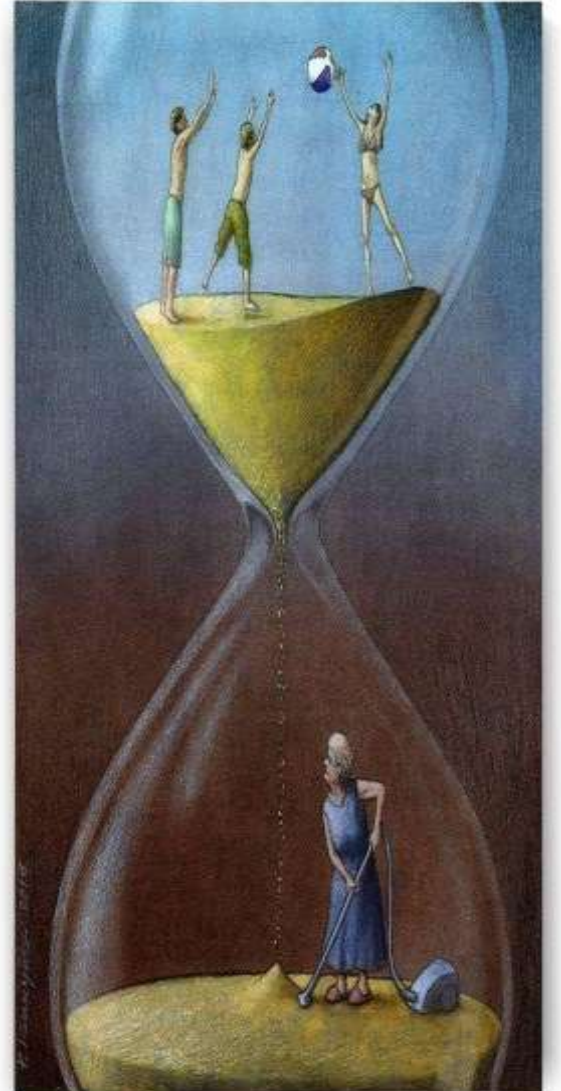


提升寫記錄的效率

1. 花錢建置個案記錄的資訊系統，清楚而詳細的指示在個案處理中所需要搜集的訊息，也指示處遇的程序步驟。而且個案紀錄表應該要每隔幾年花點時間檢視和更新，使它越來越適用與好用。一份好的紀錄表甚至可以支援工作成果的統計與輸出。
2. **使用結構化格式**，如SOAP（主訴、客觀觀察、評估、計劃），來組織記錄。系統地收集和呈現信息。

提升寫記錄的效率

3. 寫紀錄，心中要有個案工作的邏輯性，例如經濟問題，在資料搜集時、以及評估時、以及處遇目標、計劃的擬定，都要扣緊與經濟有關的方向。邏輯清楚前後連貫，你的問題意識很清楚，寫作就很有方向性和效率，幹練而明快。
4. 下苦工，觀摩別人寫的較好的紀錄，自己的紀錄也要勇於被退被指正，先練習寫出一份完整精確紀錄，以後就能比照這個成功模式，越寫越好、越寫越快。



提升寫記錄的效率

5. 會談完如果來不及立即坐下來寫紀錄，建議先使用手機備忘錄，並用語音的方式，先讀入方才會談的關鍵重點，這樣當你下班前開始要寫「回憶錄」時，會比較精確。老派社工是紙筆不離身。
6. 如果是案量太多，導致紀錄寫得慢或紀錄累積，或是紀錄表格不好用，則要循機構行政管理的一部分進行檢討，需要加班寫紀錄時，主管們也應該要大方的允許申請加班費。
7. 通過政策和流程的改進來減輕他們的負擔。此外，機構可以採用更高效的**資訊管理系統**來優化記錄過程，減少社工師的寫作時間。

提升寫記錄的效率

8. 日常工作紀錄應該客觀具體化，至於問題成因分析診斷、處遇理論過程、案主改變狀態、這些需要嚴謹研究，難以客觀呈現的問題，建議不宜放入每日紀錄中，以免增加工作風險以及人力時間與能量消耗，可以放在個案研討會時完整呈現（汪淑媛，2011）
9. **即時記錄**，養成在與案主見面後立即記錄關鍵重點的習慣，以利後續書寫完整紀錄，以減少記憶偏差和提高記錄的準確性
10. **利用數位技術工具**，例如語音記錄工具，以提高記錄的效率和準確性。

機構端可以考慮的事

- **建立記錄標準：**制定具體的記錄標準和指南，以確保記錄的一致性和完整性。標準應詳細說明哪些信息需要被記錄，記錄的格式以及記錄的時限要求。
- **使用移動設備：**利用平板電腦或智能手機等移動設備，可讓社工師在外出訪問或會見案主時即時輸入和查閱記錄。
- **整合其他資源和工具：**如果可能，將記錄系統與其他管理工具或資料庫（如案例管理系統、財務管理系統）整合，以提高工作效率和資訊共享。

- 社工員可以彼此觀摩學習紀錄書寫
- 機構應該進行**個案記錄的定期監督和同儕評估**，以對社工的記錄提供回饋，幫助社工識別遺漏和修正任何不夠客觀或偏頗的記錄。
- 機構應重視紀錄書寫訓練：每個社福機構的服務對象、宗旨、目標、服務項目、資源提供、服務方法皆有差異，機構應該考量其個別需求，研擬紀錄書寫內容，建議紀錄書寫方式，精算紀錄所花費的平均時間，並思考紀錄佔用多少工作時間才是合理。

社會醫療診斷模式：SOAP格式

SOAP方式記錄是一種結構化的記錄模式，源自醫學和臨床領域，常用於健康照護社工實務

- **S (Subjective)**：主觀描述，指案主或其他相關人對於情況的描述和報告，通常是案主自己的感受、看法，主訴、期待、認知。
- **O (Objective)**：客觀資料，指社工或其他專業人員能夠觀察到的事實，如行為表現、身體狀況、驗傷單、福利身份、家庭樹、生態圖等。
- **A (Assessment)**：分析問題與行為成因，根據主觀與客觀資料的綜合評估，根據這些訊息確定問題的本質和原因。
- **P (Plan)**：問題處理方式與步驟，涵蓋了對問題的具體干預計劃和未來行動方向。

S、O、A、P彼此之間需具有邏輯性與連貫性。邏輯簡單，適用於開案會談後，每次會談的紀錄架構，好過寫流水帳。

每次與個案會談內容不多，但多次會談的紀錄原則

1. 總結主要重點：記錄每次會談的主要內容和關鍵點，包括日期、時間、地點、會談參與者、會談目的、主要討論話題、觀察到的重要行為或情感反應，以及任何約定的後續行動或計畫。
2. 使用簡潔的語言：直接點明會談的結果和任何重要的觀察或決策。
3. 採用結構化的記錄方式，如SOAP格式以快速捕捉重要內容。
4. 重點記錄變化或進展，記錄任何新的發現、進展、改變
5. 連貫性，即使會談次數多，記錄也應有前後連貫性

舒緩集體焦慮與過度記錄

- 為了滿足社會大眾對社工服務的監控。社工員為保護自己與機構免於個案、資金捐助者、以及法院質疑，一直被鼓勵過度紀錄，遠超過一般責信的需要資料，因此在紀錄上，耗費大量時間。Kagle 憂心地指出，過度紀錄可能會傷害機構的效率以及個案隱私。
- 汪淑媛（2011）建議從時間成本與風險管理的角度，精簡日常工作紀錄，**僅選擇其挑戰性個案，輪流以專案研究報告的方式**，定期邀請內部專業社群進行研討，進行督導與教育訓練。



無法直接與案主會談，只能通過與家屬會談來蒐集資料時

1. 明確來源：在記錄中明確指出信息是來自家屬的會談，而非直接與案主本人。區分信息的直接來源，並在解讀時考慮到可能的偏差或限制。
2. 具體描述：記錄家屬提供的具體信息，包括他們對案主情況的描述、觀察到的行為、擔憂或需求等。使用直接引語來記錄家屬的話，確保信息的準確轉達。
3. 區分事實與觀點：明確區分家屬所述的事實信息與個人觀點或感受。對於家屬的解釋或評價，應作為其個人觀點記錄，避免將其視為案主的實際狀況（避免社工被誤導，失去獨立判斷）

妥善記錄非自己直接獲得的資訊

- 在個案記錄過程，社工師必須具備法律意識，特別是當案主或照顧者可能提供虛假資訊，而社工師一時難以辨識真偽時，為了避免記錄出現混亂、不精確，甚至觸及偽造風險，建議：
 1. 如果擔心被單一資訊來源誤導，可以收集來自多方的資訊，包括兒童、家屬、學校、醫療提供者等，**並留意不一致的訊息**。
 2. 明確記錄資訊來源，區分哪些資訊是照顧者提供或是來自第三方的陳述，以及哪些是社工的直接觀察與直接證據。

妥善記錄非自己直接獲得的資訊

3. 在資料引用上，將案主或照顧者提供的資訊以「直接引述」加「」引號的形式記錄下來。
4. 如果需要寫下社工主觀分析與評論，請寫在「評估」的項下。寫作時請區分哪些是蒐集到的資料，哪些是社工的評估。
5. 社工應使用其專業知識，對狀況進行獨立評估和判斷。即使面對家庭成員或照顧者提供的訊息，**也應保持批判性思考，對可能存在的矛盾或不合理之處進行探究。尤其，不要過度信賴單一訊息來源。**

6. 如果社工對照顧者的陳述有任何質疑或擔憂，應在記錄中表達這些擔憂，並說明理由，於「計畫」的項下記錄「後續有待求證的事項」。
7. 隨著新資訊的獲得和案情的發展，社工應該更新個案記錄，並在獲得證據後修正先前的資訊，標記修正的日期和理由。

社工如何辨識案主說詞的真實性

1. **建立信任關係**
2. **觀察非語言行為**，判斷是否與口頭表達相符。
3. **一致性檢查**：檢查案主提供的信息在不同時間點和不同情境下的一致性。若案主多次敘述相同事件但細節經常變化，這可能是說詞不真實的信號。
4. **核實資訊來源**：可以透過其他來源核實案主提供的資訊，如親友、其他專業人員。



護身：佐證資料的使用

國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系 蔡佩真教授/系主任
20240426 於空中大學線上演講 專業自保：社會個案工作寫作紀錄指南

專業自保：留證據

- 社工處理司法相關業務、爭議性業務、醫療糾紛、倫理議題，特別要留證據，這代表你具有風險意識。
- 社工服務可能涉及到的證據是指：

同意書、合約書、照片、影音、line、電子郵件、電話撥號記錄、會議記錄、督導紀錄、家庭會議紀錄、網絡溝通紀錄、個案研討會記錄、學術證據。必要時，也需調監視器畫面。

專業自保：留證據

1. 個案記錄是鐵證，可以記下督導的指示、會議的決議、網絡會議的溝通結果。
2. 同意書或合約書，代表當事人自主意願表達與權利義務的範定
3. 照片、影音、通訊紀錄，提供的是直接的接觸與客觀事實。**文件和通訊記錄，包括與案件相關的所有書面文件、通訊記錄和法律文件。**
4. 督導紀錄與個案研討會紀錄，**記錄與案件相關的會議討論、專業督導內容和回饋。呈現**系統內共同決策的過程與共同承擔責任
5. 家庭會議與家屬會談紀錄提供家庭決策的過程、衝突、共識
6. 學術證據，在做處遇決策時，如果你有根據最嚴謹的實證研究結果、研究科學論證足以支持你的處遇，這算是強證據。

關於使用錄音、照相、影音作為記錄佐證

- 1. 明確拍照目的和範圍：** 需要向案主清楚說明拍照的目的、將如何使用這些照片，以及誰會看到這些照片。此外，應限制照片的使用範圍，僅為案件紀錄所需。
- 2. 取得知情同意：** 在拍攝任何照片之前，必須獲得案主的明確同意。以尊重個人自主。同意應該是自願的，且案主應完全理解同意的內容。如果案主是未成年人或者有心智障礙，則需要取得其法定代理人的同意。
- 3. 尊重隱私和尊嚴：** 在拍攝過程中，應盡量避免任何可能導致案主感到羞恥或不舒服的情況。避免在不適當的場合或不適當的方式下拍攝照片。

國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系 蔡佩真教授/系主任

20240426 於空中大學線上演講 專業自保：社會個案工作寫作紀錄指南

關於使用錄音、照相、影音作為記錄佐證

- 4. 保障資料安全：**案主照片影音應妥善保管，防止未經授權的存取、使用或洩漏。社工應使用加密和安全的存儲方式來保護這些照片。
- 5. 遵守法律和專業標準：**社工在拍攝和使用照片時，應遵守相關的隱私法律和專業標準。例如，個人資料保護法對個人影像的處理有嚴格規範。

社工記錄管理：案主調閱權與保護第三方隱私

1. 案主有權調閱病歷、查看個案記錄。法院或案主來調病歷記錄，要求的是真相，就是要「原記錄=沒被修改或刪除過的記載」。因此社工師應謹慎紀錄的寫作
2. 一方面尊重案主權利，也要**保護相關人士的隱私**，特別是記錄中如果涉及到第三方的訊息時，可能需要審慎留意某些敏感資料與案家重要**隱私的書寫與揭露的必要性**
3. 並評估自己的寫法是否會對案主或他人造成潛在的傷害，紀錄需審慎而客觀用詞，也就是要力求紀錄的真實性、可信賴、隱私保密、不傷害原則。
4. 家屬調閱個案記錄需要得到案主的同意。

國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系 蔡佩真教授/系主任

20240426 於空中大學線上演講 專業自保：社會個案工作寫作紀錄指南

- NASW 的倫理守則1.08 條款(2008) 具體提出，案主有調閱其紀錄的權利。社工紀錄內容必定要**考量個案的觀感**，因此服務分際與內容應更具體清楚。

危機管理

糾紛、投訴、死亡事件

平日建立良好的專業關係，在事故發生時有很大的緩衝效果

- 良好的溝通，與案主建立開放、誠懇的溝通，並傾聽他們的需求和擔憂。
- 尊重與同理
- 處理事情的**態度**決定對方的感受與事情的結果



處理抱怨、投訴、衝突

一、先處理對方情緒

- 好好聆聽：積極聆聽服務對象的抱怨和不滿，嘗試理解他們的感受和 demand，展現同理心和關懷。
- 確認和理解：確認服務對象的情緒和抱怨，透過問題釐清，了解抱怨的具體內容和背景。



處理抱怨、投訴、衝突

一、立即回應，不要拖、不要躲

- **及時回應：**對投訴進行**快速反應**，不要辯解，表現出重視和關懷，確保對方感受到被聽見，給予同理，初步安撫情緒。
- **初步評估：**收集相關資訊，初步了解投訴性質、背景及服務對象的具體不滿點。

二、開放溝通和諮詢

- **建立溝通橋梁：**與服務對象進行開放和誠懇的溝通，聽取他們的觀點和感受、訴求，深入了解投訴的核心問題。
- **內部諮詢：**與同事或督導討論，分享案例情況，尋求專業意見和支持。

處理投訴和衝突

三、詳細調查和分析

- **全面調查：**進行全面和深入的調查，包括服務過程和決策的檢視，確定問題的具體情況和根本原因。
- **風險和責任評估：**評估社工與機構的責任，確定糾紛的根本原因，反思自己在服務過程中可能存在的問題或誤解

四、解決方案和補救措施

- **制定解決方案：**基於調查結果，制定具體解決方案或改進措施
- **也可與服務對象協商解決方案**

處理投訴和衝突

五、反思和預防

- 反思自己的行為和態度，確認是否有改進的空間
- **預防策略**：根據教訓，檢討與改善制度與作法

六、法律和倫理的考量

- **遵守倫理準則**：嚴格遵守社工倫理和法律規範。
- **倫理和法律諮詢**：尋求倫理或**法律諮詢**，以確保處理過程符合

專業和法律標準。



七、日後預防投訴

1. 確保服務對象的知情同意

- **完善知情同意流程**
- **詳細記錄：**將知情同意的過程和服務對象的決策詳細記錄在案，供日後參考。

2. 進行風險管理和專業培訓

- **進行風險管理培訓：**提高社工師對專業倫理和法律責任的認識。
- **從案例學習與改進：**對投訴事件進行案例討論，從中學習並改進



死亡事件處理：關照家屬

- 一旦發生服務對象死亡，需要盡早且積極的對喪親遺族進行關懷，尤其是突發非預期死亡，例如自殺、他殺、意外事故。
- 機構需要積極協助處理緊急危機的報警筆錄等法律程序。
- 也需要積極展開對於喪親家屬的陪伴、心理支持與危機處理。貼心關照家屬的需要，主動提供資訊釐清案情、急難救助、陪伴喪葬、交通住宿協助、心理諮商與悲傷輔導。
- 如果能夠陪伴招魂、出庭、參加喪葬儀式等，家屬也會很。我們就會是跟家屬成為夥伴關係。





- 突發非預期死亡事件的家屬容易呈現麻木、否認、迴避反應，有時也會呈現**憤怒、敵意**與咎責反應。
- 機構也會擔心家屬咎責，但我們的處理態度會決定最後的結果有沒有可能大事化小、小事化無、圓滿落幕。
- 躲避與撇清責任，保證爛尾。
- 機構與社工需要妥善陪伴死亡個案的喪親家屬，高度展現陪伴的誠意，有時效性、盡責、謙卑、同哀傷、與解決問題的誠意，比較不會讓機構陷入被究責與攻擊的危機。

最後叮嚀

國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系 蔡佩真教授/系主任
20240426 於空中大學線上演講 專業自保：社會個案工作寫作紀錄指南

自我照顧，互相打氣，路遙知馬力



國立暨南國際大學社會政策與社會工作學系 蔡佩真教授/系主任
20240426 於空中大學線上演講 專業自保：社會個案工作寫作紀錄指南

健康的助人者

- 大膽小心、謹慎勇敢
- 溫暖熱情而堅定
- 愛與正義

