

資源運用與方法

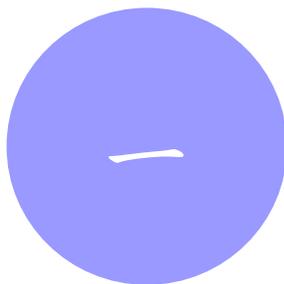
杜慈容

桃園市政府社會局副局長

109年9月1日

大綱

- 資源的定義與分類
- 資源的認識與運用
- 瞭解社區需求
- 建置及開發在地服務方案
- 案例分享
- 資源運用的倫理議題



資源的定義與分類

資源的定義

- 資源：任何可以被用來協助資源需求的現有服務或商品
- 社會福利資源：
 - 指對社會環境無法適應的人，提供人力、物力、財力、社會制度或福利設施等，以使其過著正常社會生活的事與物(社會工作辭典，2000)。
 - 指能夠滿足社會福利體系各類服務對象需求的資源，包括金錢救助、實物供給、人力支援、專業諮商、心理治療、醫療照護、身心障礙者之扶助、老人安養、安寧照顧等社會支持網絡(張淑慧，2014)。

資源的分類~以個案為主體

內在資源

- 個人潛力、人格特質與家庭中心的某些有助於解決問題或滿足需要的特性
- 例如：知識、能力與態度等

外在資源

- 指具體的物質或服務，通常它可以提供有關的物資或服務的人或機構

正式資源

- 公部門-政府組織
- 私部門-非政府組織、營利/非營利

非正式資源

- 個人網絡
- 志工聯繫網絡
- 鄰居協助網絡
- 互助網絡
- 社區增強力量網絡

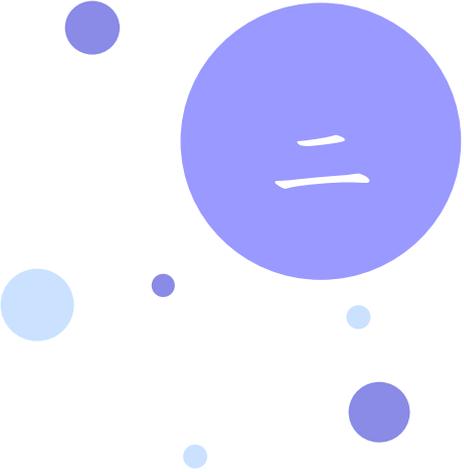
資源的分類~以機構為主體

有形資源

- 人力：專業人員、志工、社區領袖等
- 財力：預算、捐款、收費等
- 物力：土地、建物、設備等

無形資源

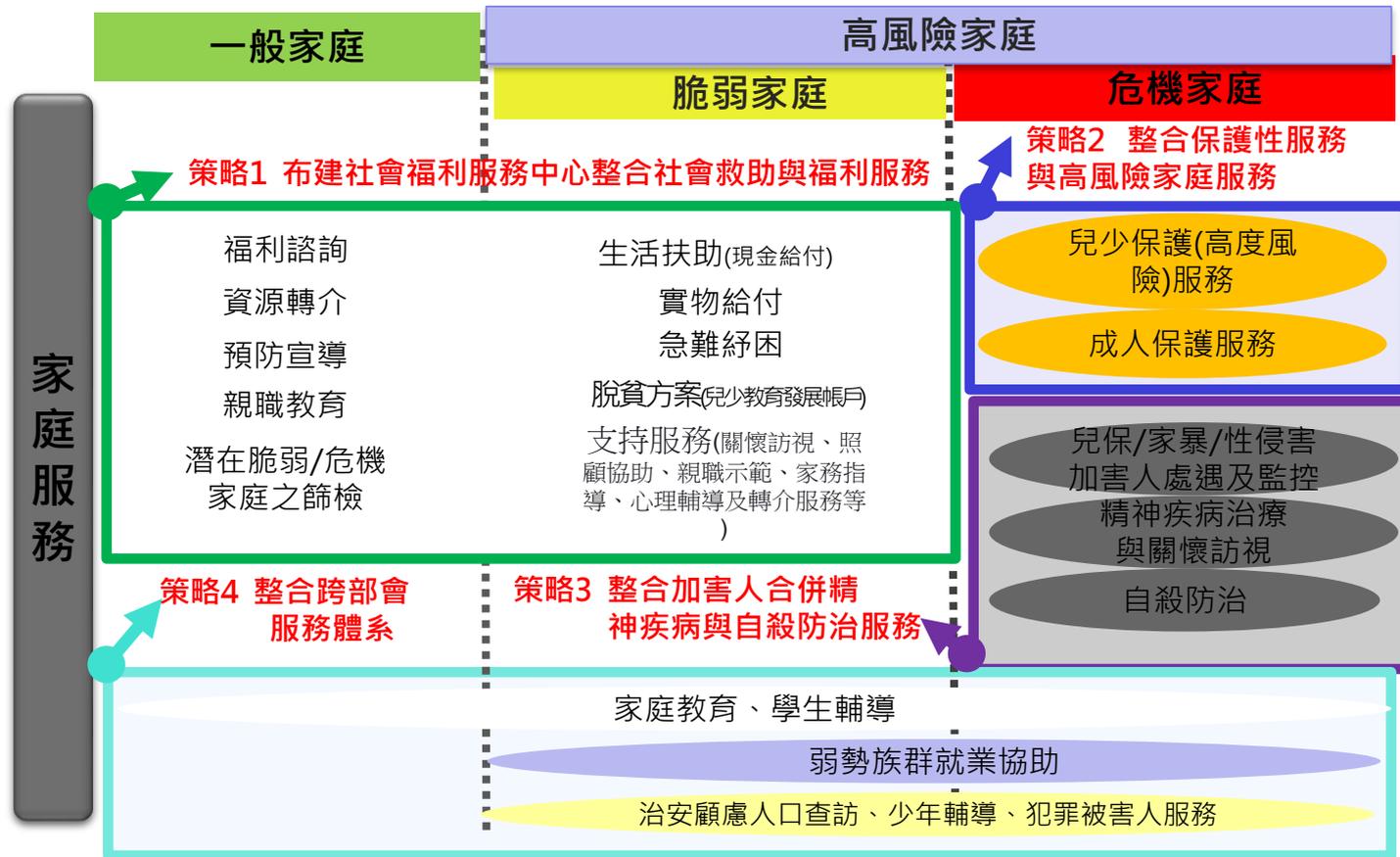
- 專業技術：專業能力、技術、證照等
- 社會意識：社會議題的共識與認同
- 社會關係：社會中的組織與人脈關係
- 組織結構：各種民間組織、基金會、社區組織等



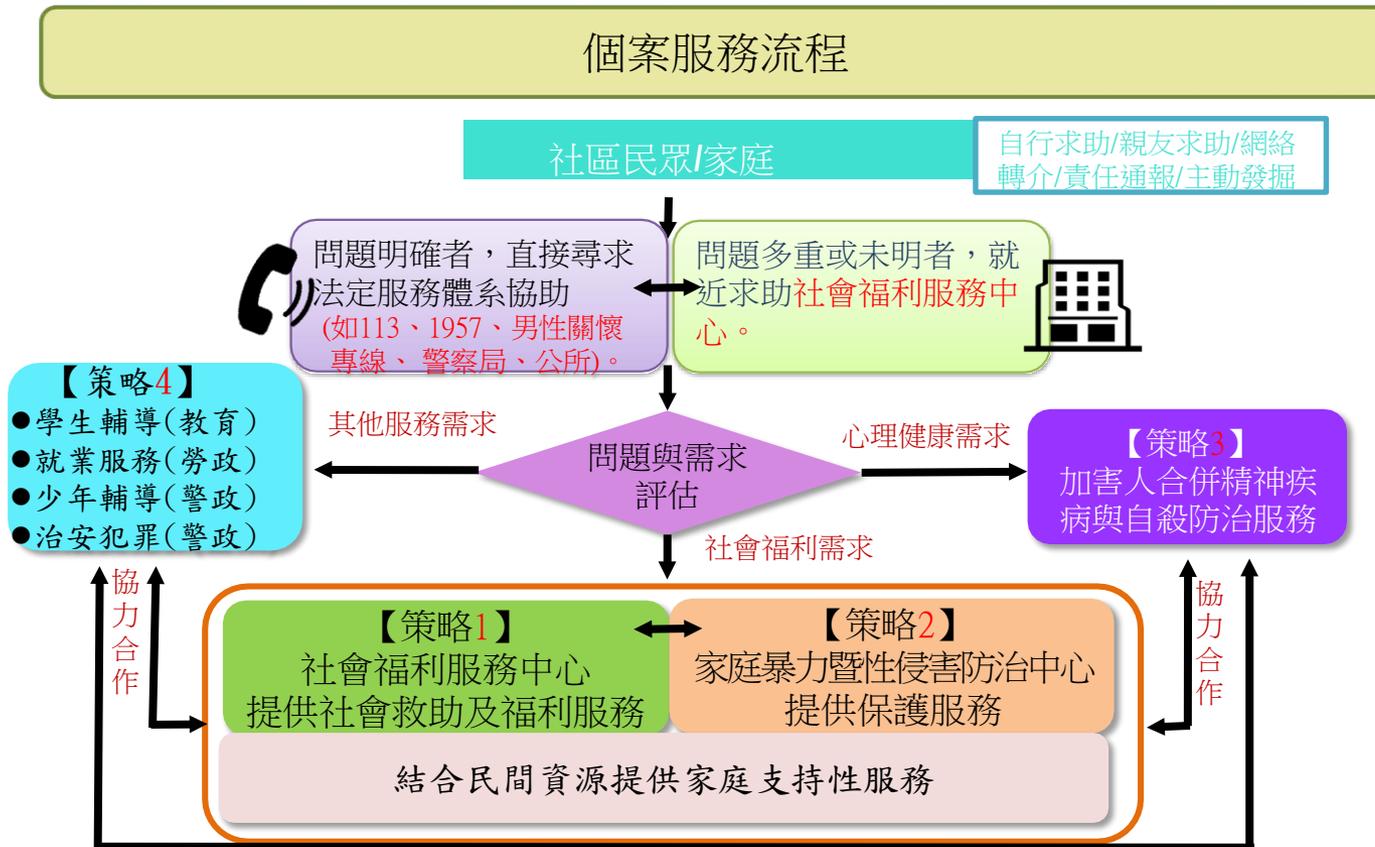
二

資源的認識與運用

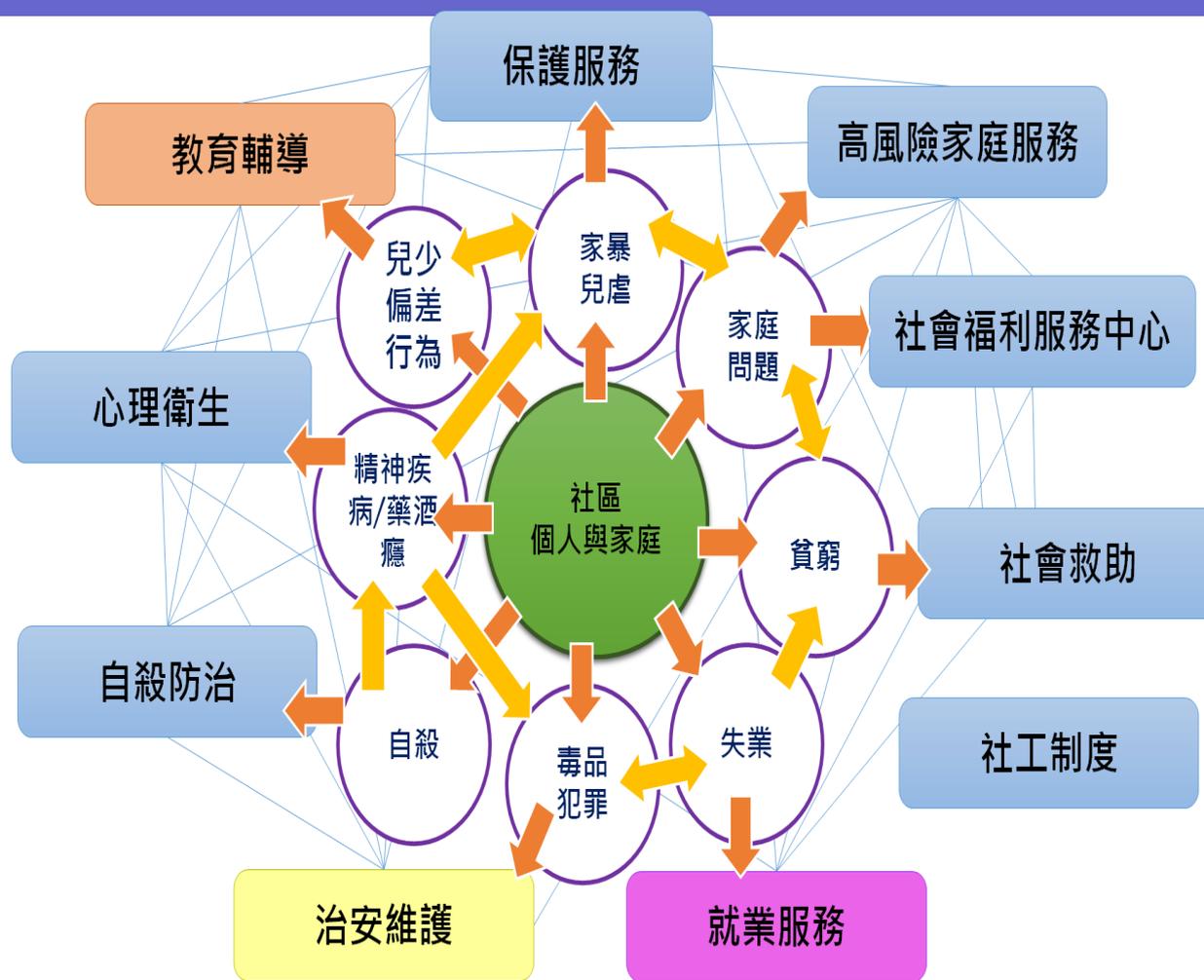
強化社安網計畫-整合策略與服務內容



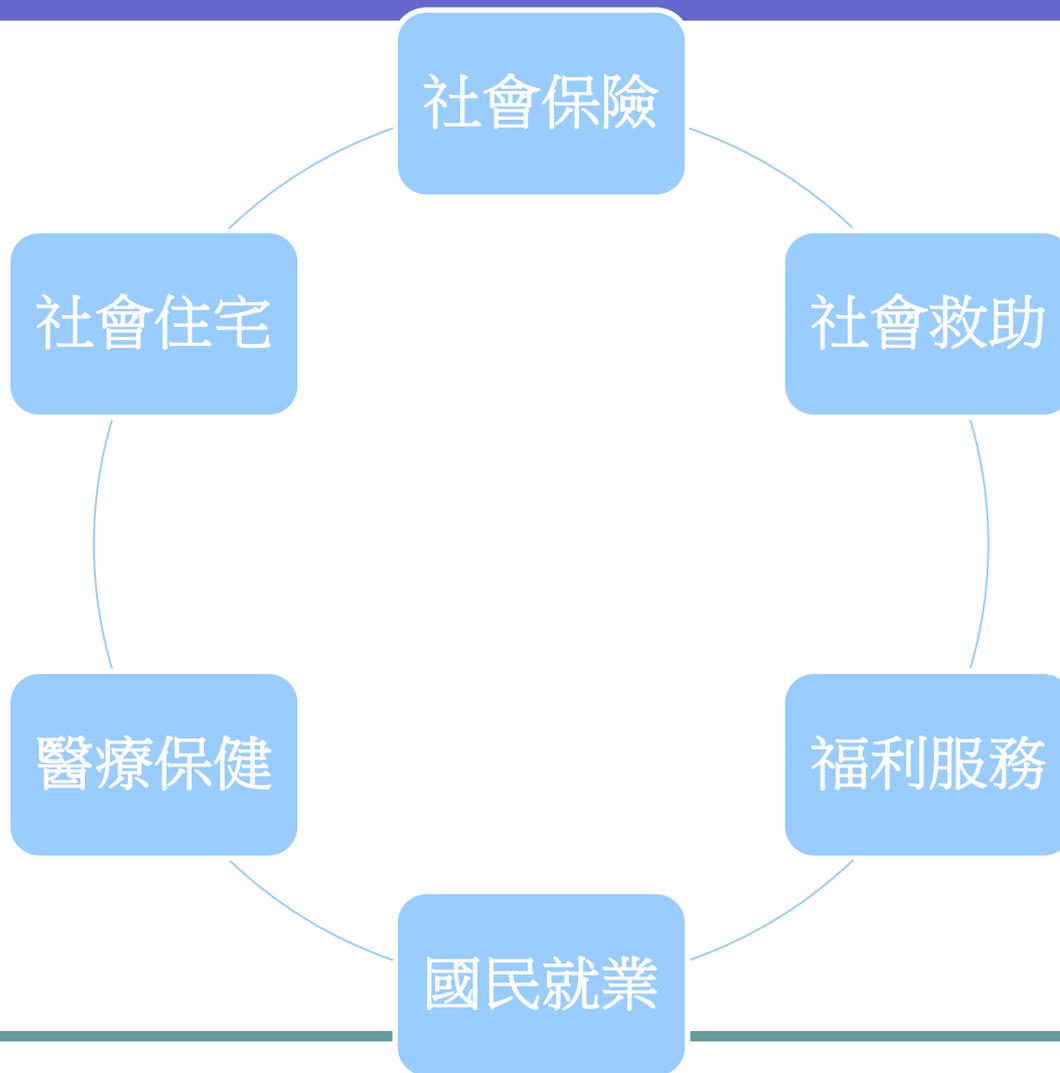
整合服務體系



社安網體系跨資源連結



政府社會福利項目



社會福利資產調查現金給付

政府

申請原則
-擇一、擇優
-同時申請

急難救助、急難紓困

-一次性補助

中低老津、身障生捕、弱勢兒少

-以個人為單位，短期

中低收入戶、特殊境遇家庭

-家庭為單位，給付次之

低收入戶

-最嚴格，福利最全面

建立資源
手冊

民間

各基金會、團體提供的
急難救助、生活補助等

社救司-民間基金會急
難救助資源窗口及服務
項目

教育部-圓夢助學網

多層次經濟安全保障制度

商業年金

法定職業退休金

-勞工退休金、軍公教
退休金

法定公共年金

-公教保、軍保、勞保、國保等

社會救助

-低收、中低老津、榮民就養金等勞

1966~長照四包錢與民眾自付額

- 依失能等級每月補助1萬20元至3萬6,180元
- 中低收入戶自付額5%、一般民眾自付額16%

- 3年補助4萬元
- 中低收入戶自付額10%、一般民眾自付額30%

照顧
及專業
服務

輔具及
居家無
障礙環
境改善

交通接
送服務

喘息
服務

- 每月補助1,840元至2,400元
- 中低收入戶自付額9%、一般民眾自付額27%

- 每年補助3萬2,340元至4萬8,510元
- 中低收入戶自付額5%、一般民眾自付額16%

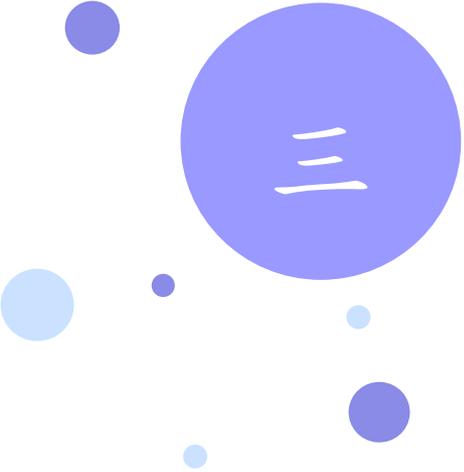
如何有效運用資源

- **Why**：要有用的才是資源，確定資源運用的目的
- **What**：確定與選擇要運用的資源是那些
- **When**：何時需要資源，運用於何時
- **Where**：要在哪裡運用(地點、通路)
- **Who**：誰來運用
- **Whom**：用在誰身上
- **How**：要怎麼運用
- **Result**：運用後的結果，有無滿足當時設定的目的
- **Improvement**：尋求改善

(陸宛蘋,2017)

資源的運用原則

- 先進行問題或需求的評估
- 瞭解個人或組織所擁有的資源
- 未被滿足的需求有哪些資源可提供
- 依目標及需求急迫性設定運用的優先順序
- 瞭解資源在使用時的限制及機會成本
- 發展一套資源分配與使用計畫
- 資源不足時，開發或補充新資源，以縮小供需差距



三

瞭解社區需求

提問

- 1、我的工作有用嗎？
- 2、我所面對的問題是甚麼？
- 3、它們持續發生的動態過程及動力何在？
- 4、我服務的對象(個人、家庭、組織、社區)的本質是甚麼？



認識需求理論

Jonathan Bradshaw(1972)。將「需求」區分為四類：

- 1、**規範性需求**：由專家學者從鉅視觀點來衡量，如貧窮線
- 2、**感覺性需求**：由個人來表達其感覺到的「需求」(want)
- 3、**表達性需求**：透過有需要的人真正尋求服務是否得到服務來界定，如等待候缺的人
- 4、**比較性需求**：需求是比較出來的

馬斯洛(Maslow, 1954)的需求層次理論+網路需求



評量需求的方法

次級資料分析

公部門相關統計、資訊系統、服務統計、研究報告、期刊等

進行社會調查

公聽會

個案服務經驗

訪談在地領袖

參訪觀摩

對應

資源盤點

找出

欠缺的資源與服務



四

建置及開發在地服務方案

尋找及連結資源的信念

- 1、相信資源是存在，只是沒有被發掘與整合
- 2、有關係就沒關係；沒關係就找關係
- 3、沿路的石頭是阻礙也是墊腳石
- 4、是否已上窮碧落下黃泉？
- 5、需要時間培育與等待



尋找在地資源的方法

欠缺的 資源與服務

- 1、人力
- 2、物力
- 3、財力
- 4、知識力
- 5、服務內容
- 6、運作流程
- 7、擬訂計畫
- 8、成效評估

不斷修正

- 1、常常聊天-逢人就說最近的工作需求
- 2、在網路上問大家
- 3、與長官討論
- 4、拜訪相關單位
- 5、找出可能單位及人-建立關係
- 6、討論可以合作的方式
- 7、合作方法的磨合
- 8、公私協力、互助概念

資源合作應注意事項

整合資源的技巧

- 1、豐富的經驗
- 2、靈活的技巧
- 3、良好的人際關係
- 4、組合專業知識
- 5、累計經驗
- 6、技巧熟練
- 7、正確溝通

整合與建構資源網絡應注意事項

- 1、資源網絡建構主導單位的設置
- 2、從部門內部的整合到外部整合
- 3、網絡資源的盤點與穩定性的確立
- 4、網絡建構之願景與目的的釐清
- 5、網絡成員間夥伴關係的營造
- 6、非正式支持與正式支持的夥伴關係

精進資源合作的方法

瞭解影響資源整合與運用的重要因素

1. 溝通不良問題
2. 合作成本考量
3. 組織自主性考量
4. 組織間權力結構問題
5. 合作功能消長問題
6. 組織內部衝突問題

- 1、有問題立即處理
- 2、平時需要常常走動拜訪
- 3、個案會議
- 4、聯繫會報
- 5、合辦活動

案例
分享





五

資源運用的倫理議題

社會工作倫理七原則

- Lowenberg & Dolgoff(1992)有七個倫理原則依其優先順序如下：



專業倫理抉擇指南Reamer(1998)

當基本需求受到威脅的時候必須即刻採取行動加以維護

對於一個人基本生存的保障, 遠超過對於另一個人自由權的維護

對於一個人自由意願的尊重, 遠超過對於他本身的基本生存必須條件的維護

社會工作者對於社會工作專業倫理的尊重超過對於其他

即使與其他法律或規定相牴觸時, 當個人基本生存權受到威脅時候比需優先處理

社會工作倫理決策模式

- Reamer(1998) 提出倫理解決模式

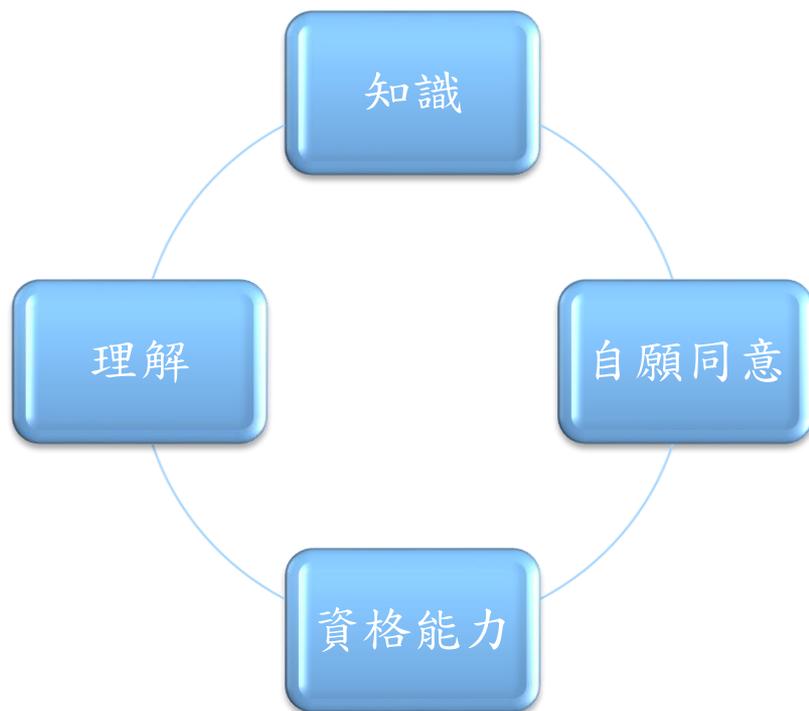
1	釐清倫理議題(包括衝突和社會工作價值與職責)
2	找出所有可能被倫理抉擇影響到的每一個人.團體.組織
3	嘗試找出各種採取行動以及參與者, 並評估每種行動的利弊得失
4	審慎的檢視贊成或反對每一種行動的理由, 考慮 A 相關的倫理守則與法律問題, B 倫理理論原則與指導方針 C 社工實務理論與原則 D 個人價值觀(尤其衝突的部分) E 機構政策
5	徵詢同儕及專家意見
6	做決策並記錄抉擇的過程
7	監督評估與紀錄倫理所帶來的影響

資源運用常見之倫理議題(一)

知後同意 (informed consent)

- 在處遇過程中案主有權力被告知處遇的方向，而後參與決策。
- 知後同意的程序在保障案主的自主權（案主可自由決定進入或退出處遇）、受益權（案主應從處遇過程中受益）、免受傷害權（案主在處遇過程中不應受到傷害）。
- 資源運用或連結時，需讓案主知悉處遇方向，與連接資源的內容。

知後同意應考慮的要素



►知後同意的實施需包含完整資訊的傳達、案主自願同意、案主有資格及能力行使同意，以及同意的形式最好能以文字書寫並為案主可理解。

資源運用常見之倫理議題(二)

案主自決 (Client Self-Determination)

- 社工員進行個案工作的處遇過程中，須有相對的義務去尊重案主決定的權力或被肯定的需要。
- 前提：協助案主了解資源與選擇，並清楚選擇之後的結果。

協助案主自決的方式



協助「案主自決」之精神時，仍需考量「保護生命」、「差別平等」倫理

資源運用常見之倫理議題(三)

保密 (confidentiality) 及預警責任 (duty to warn)

- 個案隱私保密的原則為社工人員在專業關係中所得知的案主的訊息，非經案主同意不能透露給他人知悉的專業倫理。
- 在資源連結的過程中，需考量案主個人資訊，需要在特別謹慎揭露的內容，例如疾病、婚姻狀況、前科、受暴紀錄等
- 保密原則在**某些特定的情形下**，**保密是有限制而非絕對的**，社工人員仍須考量預警責任的倫理，例如涉及傳染性疾病、刑案、人身安全議題時。

謝謝聆聽
敬請指教