

網絡合作與資源運用

王惠宜

台灣羅四維夥伴學習促進協會理事



課程重點

- 說明強化社會安全網計畫是一個跨體系的協力網絡，包含合作模式及理念。
- 經由評估家庭需求後，據以開發及整合各項服務；了解網絡會議召開原則及與會代表之資源運用方法。
- 能夠熟悉政府及民間資源，強化資源整合運用能力。
- 了解社區需求，協助輔導民間單位開方服務方案，發展在地支持性服務
- 實務案例分享
- 課程內容需包括社會工作倫理議題。

整合跨局處服務體系

緣由

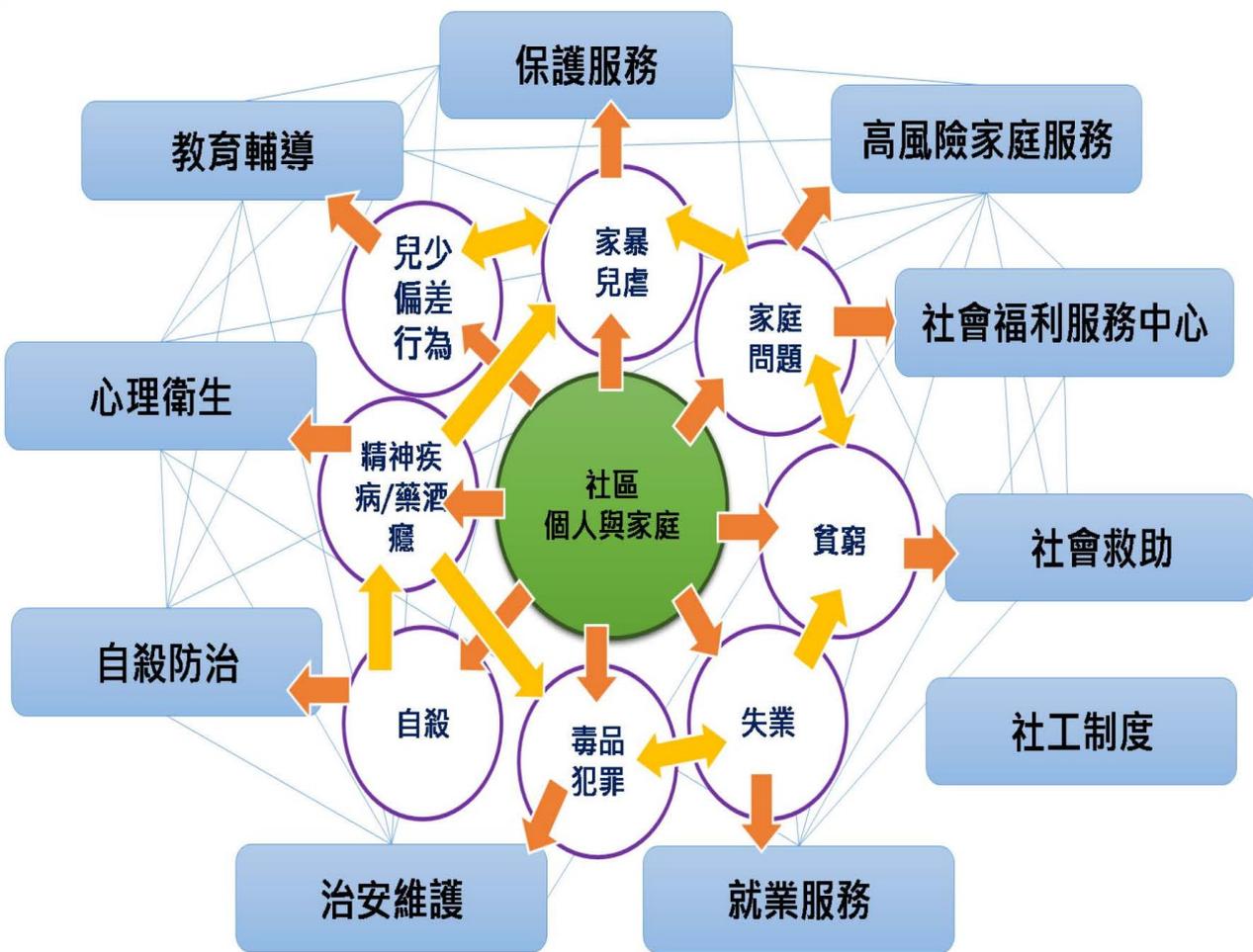
因應社會事件衝擊，為求安定民心

行政院自民國98-100年間，推動社會安全網絡，進行跨部會資源整合，以因應大量自殺潮；近年多起隨機殺人、傷人事件對社會產生衝擊，總統於105年宣示強化社會安全網，本市爰於同年訂定「社會安全網補強執行計畫」。

各網絡系統分工清楚明確，各司其職，但跨專業合作不足

過往，各局處依各專業權責執行相關業務，儘管各本專業，認真從事，但涉及人格解組、精神疾病、社區干擾與人際衝突等議題時，多無法有效處理，而造成延宕或彼此推諉之情事，更增基層工作人員的壓力。





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

資料來源: 衛生福利部強化社會安全網計畫

脆弱家庭的服務項目日常需跨專業、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)。





強化 社會安全網

- 健全學生輔導三級機制，提供整體性與持續性服務

- 透過一案到底就業服務，提供職涯探索、就業研習、職業訓練、創業諮詢及就業津貼，協助就業
- 結合社政、衛政單位提供托育、長期照護等服務，排除就業障礙，促進就業

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

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



資料來源: 衛生福利部強化社會安全網計畫

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

資料來源: 衛生福利部強化社會安全網計畫

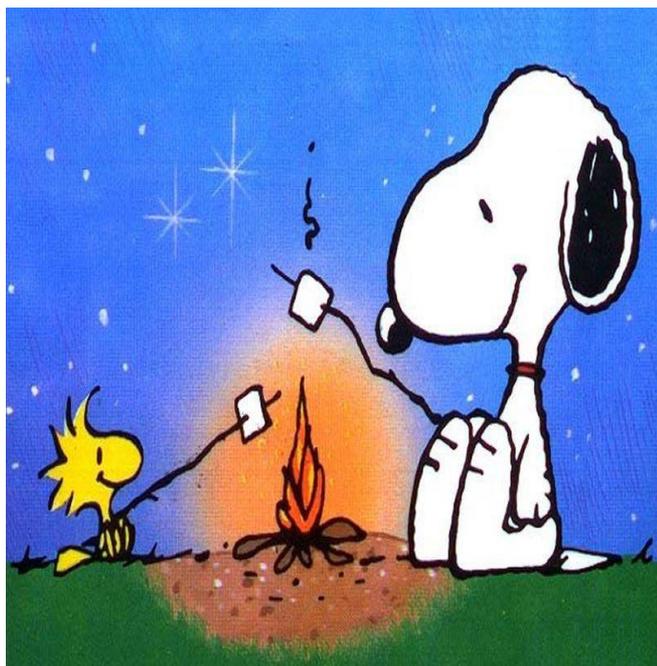
1. 社福中心為平台並建立區域聯繫機制每轄區/每季召開聯繫會議。
2. 跨網絡個案研討。



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。另透由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。

資料來源: 衛生福利部強化社會安全網計畫

網絡合作的策略



- 夥伴關係
- 了解差異
- 溝通協調
- 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

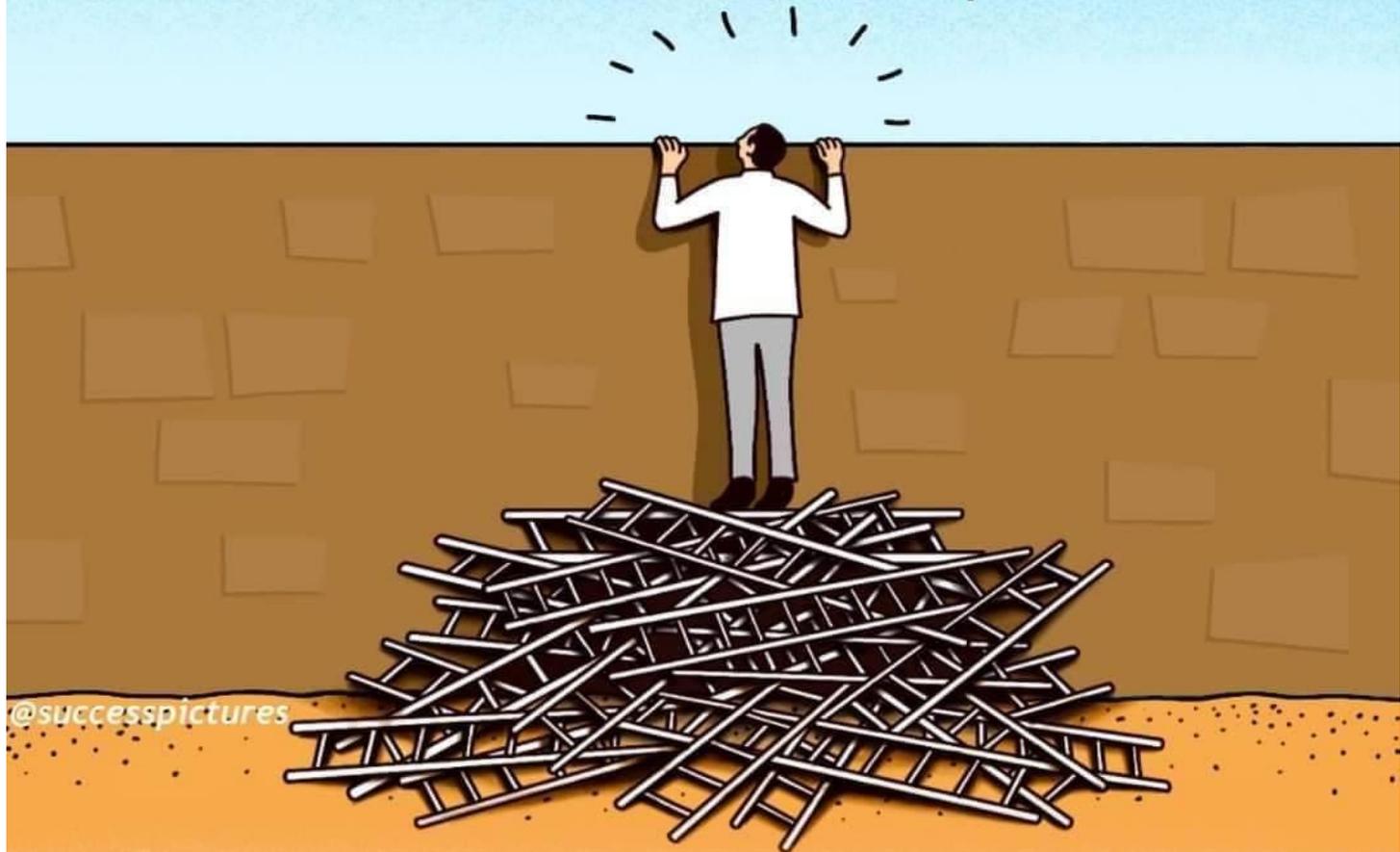
- 共同的目標
- 志願性的結合
- 互賴、互信與互惠
- 持久性的關係
- 整合性的服務
- 綜效或增值

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。

**IT DOESN'T MATTER HOW MANY
RESOURCES YOU HAVE.**

@successpictures



**IF YOU DON'T KNOW HOW TO USE
THEM, IT WILL NEVER BE ENOUGH.**

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

尋找及連結資源的信念

- 相信資源是存在，只是沒有被發掘與整合
- 有關係就沒關係；沒關係就找關係
- 沿路的石頭是阻礙也是墊腳石
- 是否已上窮碧落下黃泉？
- 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

- 人力
- 物力
- 財力
- 知識力
- 服務內容
- 運作流程
- 擬訂計畫
- 成效評估

不斷修正

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

資源合作應注意事項

整合資源的技巧

- 豐富的經驗
- 靈活的技巧
- 良好的人際關係
- 組合專業知識
- 累計經驗
- 技巧熟練
- 正確溝通

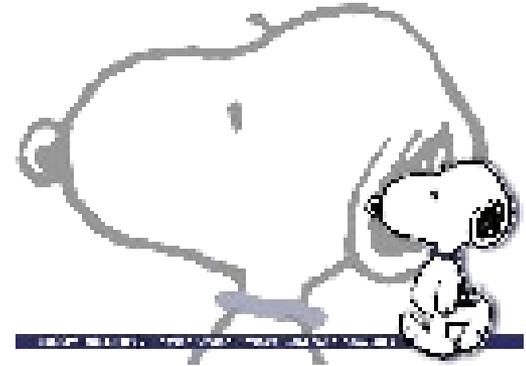
整合與建構資源網絡應注意事項

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

精進資源合作的方法

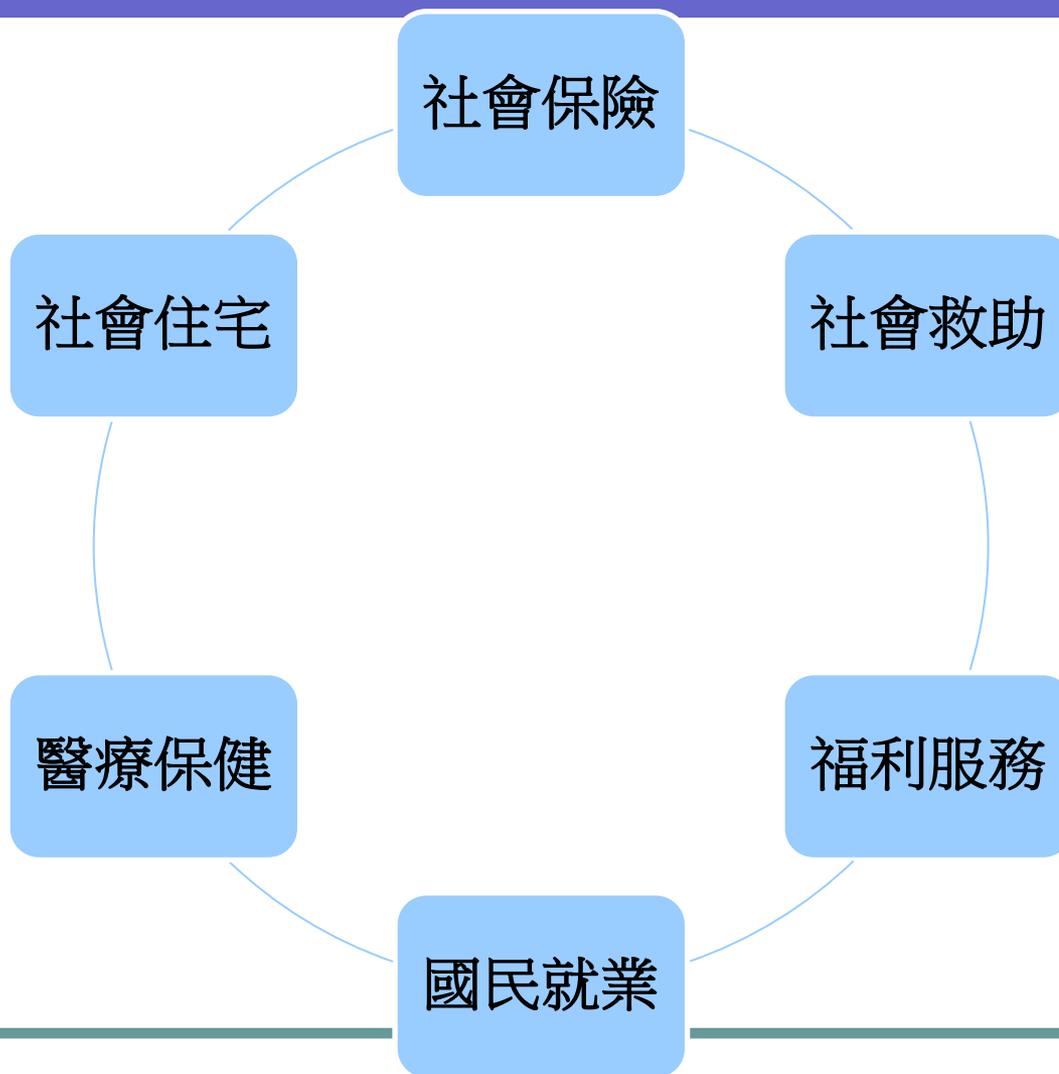
瞭解影響資源整合與運用的重要因素

- 溝通不良問題
- 合作成本考量
- 組織自主性考量
- 組織間權力結構問題
- 合作功能消長問題
- 組織內部衝突問題



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

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%

照顧
及專業
服務

交通接
送服務

- 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%

- 3年補助4萬元
- 中低收入戶自付額10%
一般民眾自付額30%

輔具及
居家無
障礙環
境改善

喘息
服務

- 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%

跨網絡合作

如何召開跨網絡會議，需要進行哪些工作？

1. 找合適的主持人，並要事先與主持人幕僚
2. 開會前與各網絡事先說明開會的用意目的，並瞭解各網絡的立場、限制及可能突破的做法
3. 開會時，應盡量釋出善意，讓各網絡可以說明真實執行狀況及發現可能會有的問題
4. 避免議而不決，並要追蹤會議決議執行進度

- 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

會議前的功夫

- 認識區域狀況
- 建立關係 拜訪相關單位組織及負責人
- 有效資源連結的重點(是否散發出善意，願意與人合作?)

接納 - 瞭解自己與他人的功能和限制

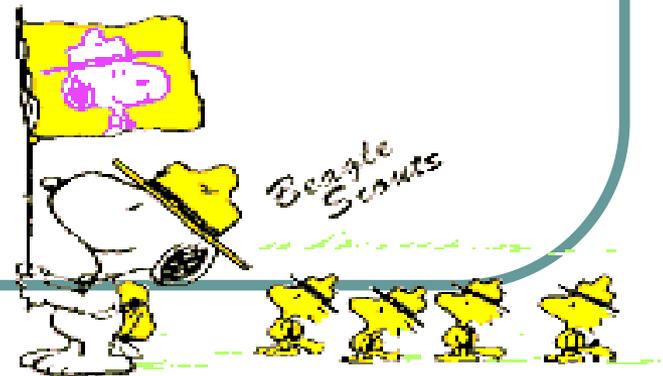
創意 - 突破原有規範或限制 (熱忱與付出)

主動出擊

相互信任

我們使用的語言：合作vs.拒絕

(我們再看看VS.我們來想辦法)



訂出討論議題

- 平時需要蒐集跨網絡(或區域)在合作上的議題
- 調查各網絡遇到的狀況及想提出討論的議題
- 檢視所提議題是否已可解決?並與提出議題之單位商量
- 擬定議題
- 草擬可以解決之策略
- 形成開會議程



會議主持人的能力準備

主持人要練習的功夫:

- 為案主群著想-這是最高指導原則
- 傾聽、包容-才能讓真正的聲音浮現，減少沒有充分討論的感覺
- 態度中立客觀-讓與會者感受到沒有私心，才會願意再來參加會議
- 摘要的能力-如何將與會者表達的意見再言簡意賅地整理
- 促進的能力-促進彼此的認識、理解，找到出路。如何將不同意見，可以再進一步解釋，讓與會者瞭解。
(促進三部曲:感謝、肯定、恭喜)
- 做出具體可操作的結論
- 主持人需要能感受到會議的動力，讓會議可以活起來



結論列管進度

- 列出列管議題
- 執行期限
- 在會議中報告進度
- 窒礙難行或需要更高層級往上提報討論
- 每季或每半年或每年列出已解決的議題



檢視聯繫會議是否有成效的指標

- 愈來愈瞭解彼此
- 遇到困難願意多做一些
- 遇到狀況可以很輕鬆找到人討論與工作
- 互相協力，感覺到有互助的感覺

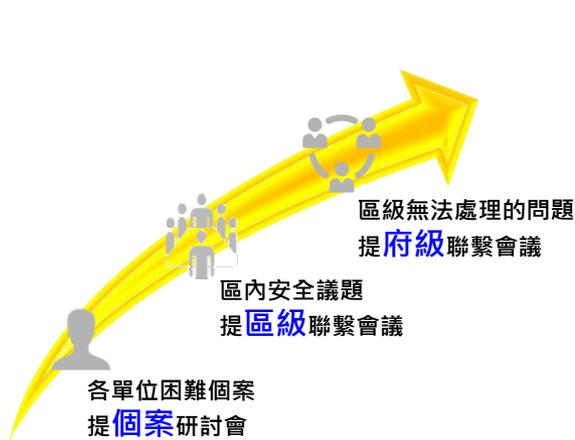


案例
分享



整合跨局處服務體系-以台北市為例

推動社會安全網補強執行計畫-帶動跨域合作



三級會議機制

透過各級會議平台，
暢通跨網絡、跨局處
，
與跨層級的溝通。



7大安全網絡

加強落實七項安全網絡原
有服務機制，並強化跨單
位橫向連結。



倡導居民關注心理健康



推廣簡易助人技巧
培養友善陪伴志工



推動里鄰社區互助

強化社區支持

針對市民心理健康、社區
互助關懷，與本市友善文
化之培養，進行相關推廣
活動。

個案研討

研討提報對象



- ✓ 提報個案需經各網絡原有機制商討仍無法有效處理，或需跨局處協調合作共識者。
- ✓ 個案經研討與網絡合作處遇後，須確認各單位列管事項均已確實執行完成，並評估達下列解除列管原則，得於會議中以共識決議解除列管。

提報指標

- 有傷害行為者：
- 1-1 傷人行為
 - 1 1-2 自傷行為
 - 1-3 傷害動物行為
 - 1-4 故意破壞物品
- 2 有任何傷害之表示者。
 - 3 有影響社區安全疑慮者。
 - 4 非上述類型，但造成社區困擾者。
 - 5 其他(請說明)。

個案研討 主動篩選，及早預警

✓ 7大局處訂定「社會安全風險個案篩選指標」，按月比對、檢視，針對需求密度高或需跨單位協調者，進一步研商服務策略與合作共識。

✓ 找出同時接受多重系統服務的個案，及早提醒各單位留意個案可能有複雜的問題或風險。

資料月份 年 月

局處 行政區

匯入查詢名單單位 家防中心 民政局 勞動局 衛生局 消防局清除

請選擇檔案 瀏覽...

說明：

- 匯入篩選名單、匯入治安顧慮人口名冊：請於每月3日前完成作業。
- 匯入查詢名單：請於每月7日前完成作業。
- 上述匯入名單期限如遇例假日，請提前作業。

匯入篩選名單(A) 匯出篩選名單(B)

匯入查詢名單(C) 匯入治安顧慮人口(警局專用)(D)

比對資料(E) 比對資料完成 匯出比對結果(F) 批次匯入檔案說明

➡ 網絡合作即時介入，降低社區安全風險

區級會議

5大關注討論議題

個案服務

- ◆ 個案危機事件處遇、街友、長者、社區滋擾個案輔導

網絡資源整合

- ◆ 建立24小時網絡連繫窗口
- ◆ 建置與修正網絡單位、里鄰社區組織合作機制與連貫性

友善社區種子培力

- ◆ 研擬在地簡易助人技巧宣導策略與執行
- ◆ 在地化友善社區創新方案

校園安全維護

- ◆ 校園週邊治安疑慮問題與改善校園內外環境

轄區內社會問題研議

- ◆ 青少年問題防治；街友輔導與安置；獨居長者關懷訪視；精神衛生與自殺防治



會議模式與重點轉型

解決問題開始→轉向預防問題



除了精進網絡單位既有橫向連結模式、解決多重問題個案需求外，亦針對轄區內的社會問題，提出輔導措施與預防規劃

跨單位互動模式改變



各自劃界→資訊交流、相互合作



- 電話與Line的即時聯繫，解決過去文來文往的費時性與隔閡。
- 因群組的建立，而加強了業務執行諮詢平台與重要政策宣導的功能。

強化社區支持

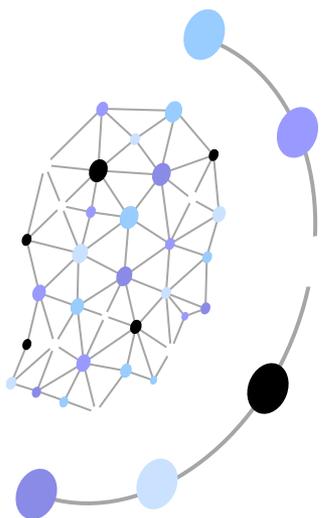
推動簡易助人技巧 培訓友善陪伴種子



- 結合**各區辦理大型活動**，以擺攤、互動遊戲等**活潑多元方式**，向民眾推廣簡易助人技巧關懷他人
- 積極至**各里鄰辦公室**、**里鄰工作會報**中，向社區資源夥伴推廣社安網理念，提升社區內社會安全網絡意識，縝密各里鄰社區內跨網絡合作
- 與**公訓處**、**志願服務推廣中心**合作，將本市社福類志工特殊訓練納入社安網理念與簡易助人技巧之線上數位課程，將於10月於**臺北E大**上線
- 各行政區與轄內1個**里民組織團體辦理社區試辦方案**，增進社區友善環境具體行動（如：士林區試辦蘭雅次分區「強化社區支持系統」整合服務方案）

強化社區安全互助

跨域團隊成果積累 建立機制、工具與檢核指標



明確的運作機制

明訂權責內容，搭配三級會議與固定出席機制，讓各網絡依循機制逐步運作，使計畫精神得以落實。



發展公共安全風險評估量表

期待透過量表，協助基層人員留意社區中其潛在疑慮之對象，並及早介入，避免傷害事件發生與擴大。



擬定關鍵績效指標

7大網絡主責局處擬定績效指標，配合北市府KPI推動機制，定期檢視成效。

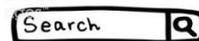
跨域團隊成果積累 開發符合使用需求的系統平台



臺北市社會安全風險個案整合平台



1. 表單資訊化、取代人工作業，提升行政作業效率。
2. 跨系統個案比對、跨域查詢，提升個案掌握度。
3. 資訊整合與共享，降低跨網絡訊息落差。



跨域團隊成果積累

跨局處團隊合作突破重要議題



強化護送就醫機制

社區精神照護
銜接改善不漏接



新增行方不明兒少查找流程

精進跨局處合作
提升作業效率



整合囤物處理機制

跨單位合作
增加突破機會

性侵害一站式服務

起心動念-CHANGE

- 民80年「一個12歲女孩的故事」
- 民96年參訪香港經驗
- 回觀臺北市的服務



實施前



被害人

減少重複陳述



警察局

30 分鐘



醫院

1.5~2小時

30 分鐘



40分鐘

防治中心社工



檢察官



警察局

4~6小時

共約 7-9 小時



實施後

減少被害人舟車勞頓

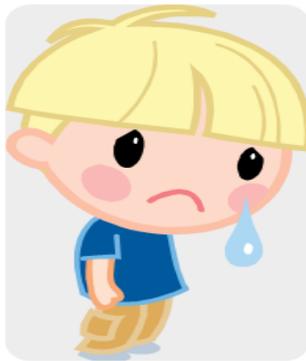
更迅速、更隱密、更貼心



警察



醫療團隊



以被害人為中心

縮短2小時

防治中心社工



檢察官



改變歷程

專業整合

由上而下建立共識
各局列為重要施政

案例檢討
不斷修正改進

以人為中心
跨專業整合
案主不動
我們動

99年2月起擴充為七家醫療院所



中興院區



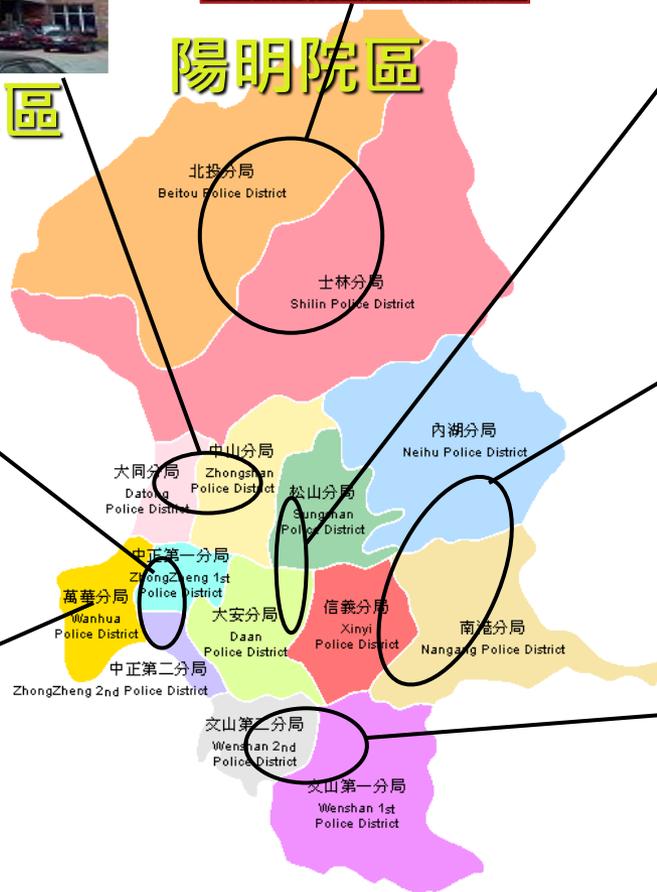
陽明院區



仁愛院區



婦幼院區



忠孝院區



和平院區



萬芳醫院

一站式服務-提供被害人整合式服務

- 被害人為中心的貼心服務
- 97年開始試辦

期間	醫院	案量
97.7-98.2	忠孝	12
98.3-98.12	忠孝.陽明.婦幼	49
99.1-99.12	忠孝.陽明.婦幼.和平 中興.仁愛.萬芳	181

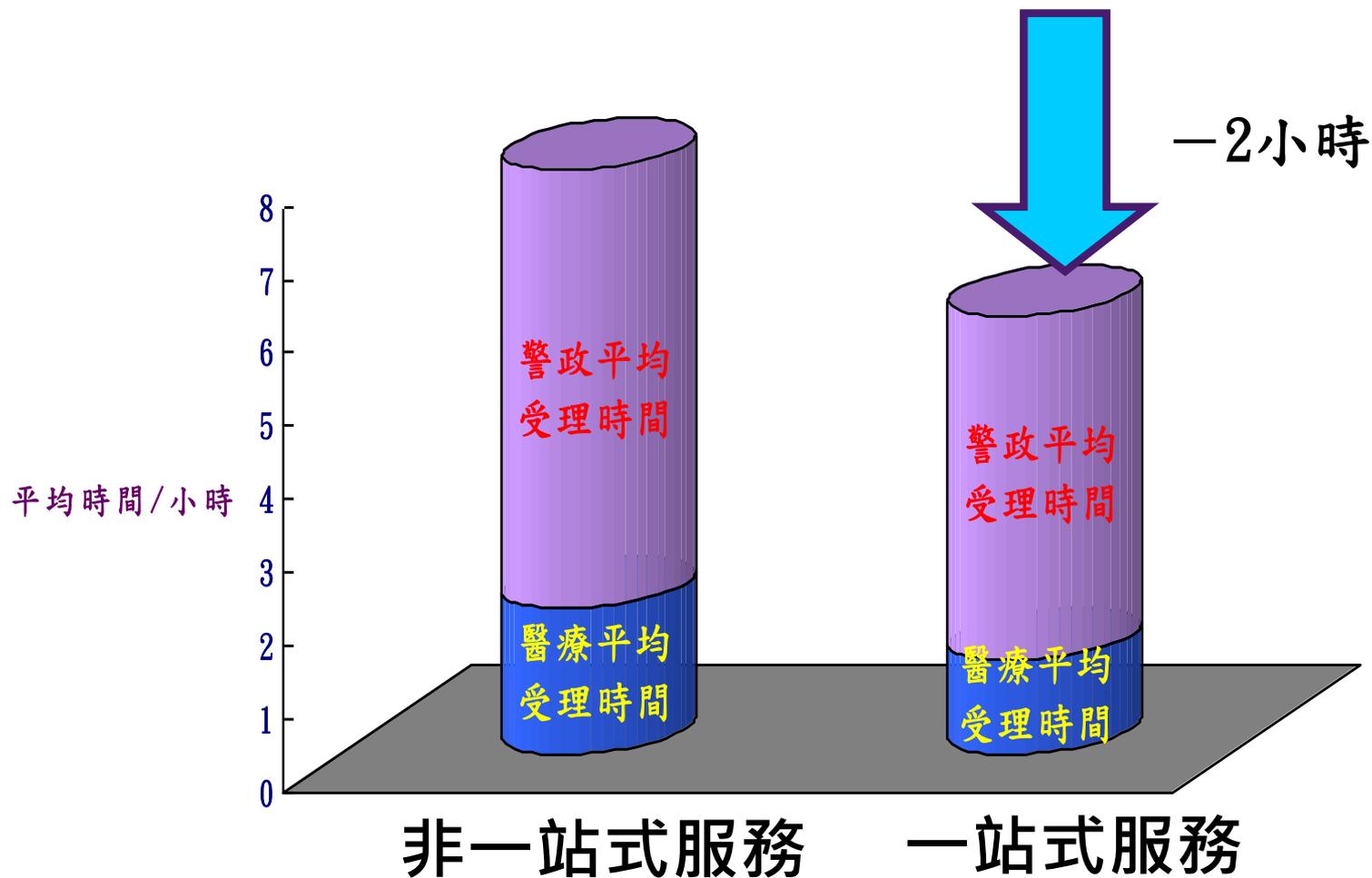
品質管控機制

- 1.每月跨專業(社政.警政.醫療.檢察及少年法庭.)個案檢討
- 2.每三個月邀請專家學者共同討論
- 3.到每家醫院進行區域合作訓練,建立在地合作默契

★台北地檢檢察官到現場指揮偵辦幾乎百分百



驗傷及筆錄製作時間明顯縮短2小時



破案一線間

性侵女學生

躲10年DNA破案關鍵

- 破案關鍵，往往只在一線之間。民國89年，發生在基隆的陳姓國中女學生姦殺命案，警方偵辦了10年，卻在99年偵辦另外一起家暴性侵案，意外偵破發現嫌犯是同一個人，膠著10年的命案終於偵破，關鍵就在於刑事局DNA的比對，當年警方在死者陳姓女學生所穿的內褲上，取得嫌犯精液，但當時資料庫比對沒有結果，直到99年3月，有社會局的社工向警方檢舉，曹添壽涉及另一起性侵案，警方採集曹添壽的唾液驗DNA，意外發現，他就是10年前性侵女學生的兇手。



990106一站式記者會照片



新聞事件

- 102/11/8內湖公寓瓦斯爆炸 五屍六命
https://youtu.be/r6_WgPF4-8I
- 自殺防治:網絡需緊密合作

社會工作倫理原則

- 促進服務對象的最佳福祉。
- 實踐弱勢優先及服務對象最佳利益。
- 尊重服務對象的個別性及價值。
- 理解文化脈絡及人際關係是改變的重要動力。
- 誠信正直的專業品格及態度。
- 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。

- 所採取之方法有助於服務對象利益之爭取。
- 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。
- 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。
- 尊重服務對象自我決定的權利。

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：

- 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。
- 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。
- 社會工作師負有警告責任時。
- 社會工作師負有法律規定相關報告責任時。
- 服務對象有致命危險的傳染疾病時。
- 評估服務對象有自殺危險時。
- 服務對象涉及刑案時。

A photograph of a pearl necklace and a white orchid flower. The necklace is made of round, white pearls and has a gold-colored clasp. It is laid out on a pink, textured fabric. To the left of the necklace is a white orchid flower with several petals. The text "我們要怎麼串起珍珠呢?" is overlaid in the center of the image in a bold, black, sans-serif font.

**我們要怎麼串起
珍珠呢？**

希望我們都成為別人生命中的貴人

