

# 「追蹤訪視關懷服務實地輔導計畫」

## 執行計畫成果發現與分享

委託單位：衛生福利部保護服務司

計畫主持人：趙善如 教授

協同主持人：胡中宜 教授

2022.03.02

# 「追蹤訪視關懷服務實地輔導計畫」

執行計畫成果發現，是來自

1. **保護服務司**的指導與行政協調。
2. **四個試辦縣市-臺北市、臺中市、彰化現及屏東縣**的執行經驗貢獻。
3. **專家學者**-桃園市、宜蘭縣、嘉義市集中篩派案督導的意見提供。



# 目錄

壹

服務方案  
內容

貳

家庭關訪員  
招募、訓練  
、合格審定

參

家庭關訪員  
服務與工作

肆

計畫管理

# 壹、服務內容

- 一、方案目的
- 二、服務對象
- 三、服務流程及說明
- 四、服務表單



## 一、方案目的

結合社區性或機動性專業人力，培訓家庭關訪員（以下簡稱家關員）充分發揮在地組織能量，協助關懷訪視被通報但家庭脆弱性較低的個案，追蹤訪視兒少受照顧情形。服務方案目的：

- （一）擴大關懷被通報的兒少與家庭，了解其是否有其他風險或需求，需要由兒少保護、脆弱家庭等單位介入服務。
- （二）運用在地社區或機動性專業人力資源，成為地方政府重要的社區防暴夥伴，提升兒少與家庭支持服務量能。

## 二、服務對象

集中篩派案窗口依照分流輔助指引，評估案件屬「兒少未受到不當對待、家庭需求性低，需要進一步關懷訪視」者

### 1.居家安全意外

居家環境因素造成兒少傷害，且照顧者已善盡照顧責任。

### 2.交通意外

交通意外造成兒少傷害，照顧者可能違反道路交通安全條例相關規定。

### 3.親子口角衝突

照顧者與兒少間因生活、就學等議題發生口角衝突，但未達精神不當對待程度。

### 4.哭哭案

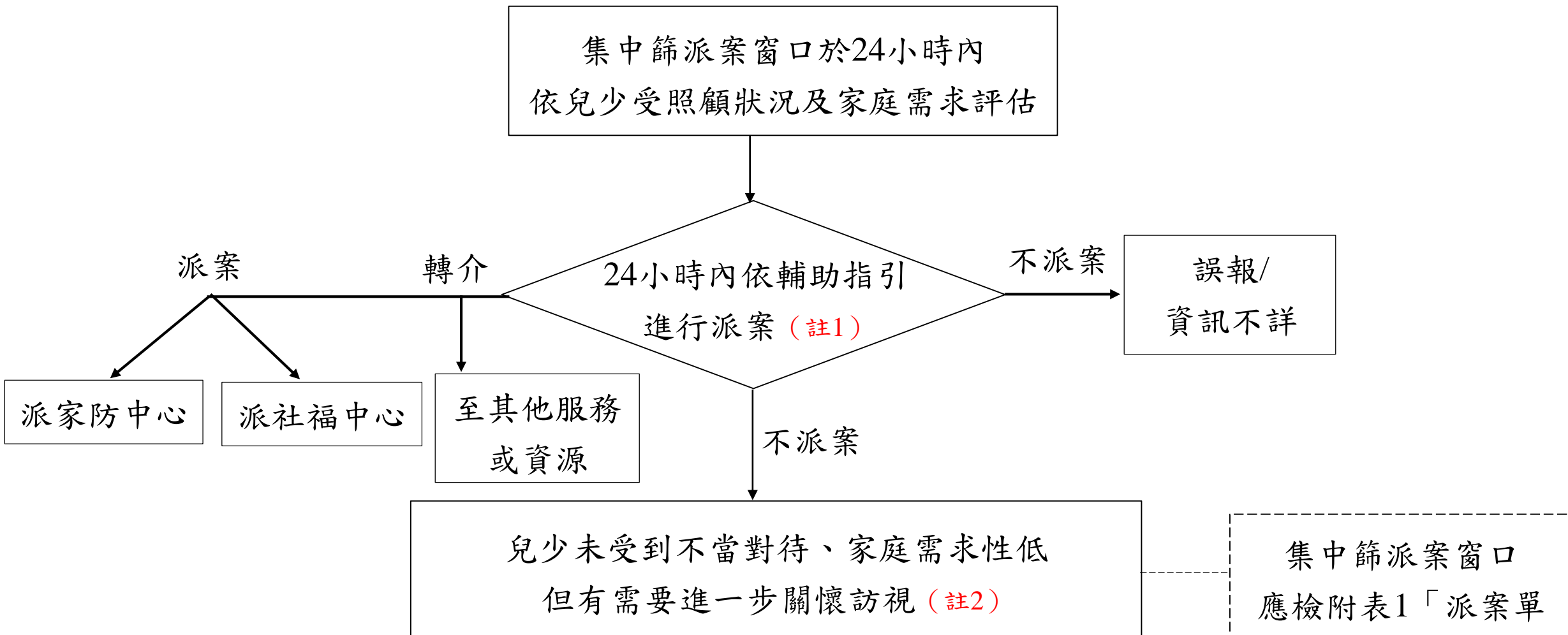
民眾通報聽聞兒少哭聲，無伴隨打罵或求饒聲，且能確認案家位址者。

### 5.其他

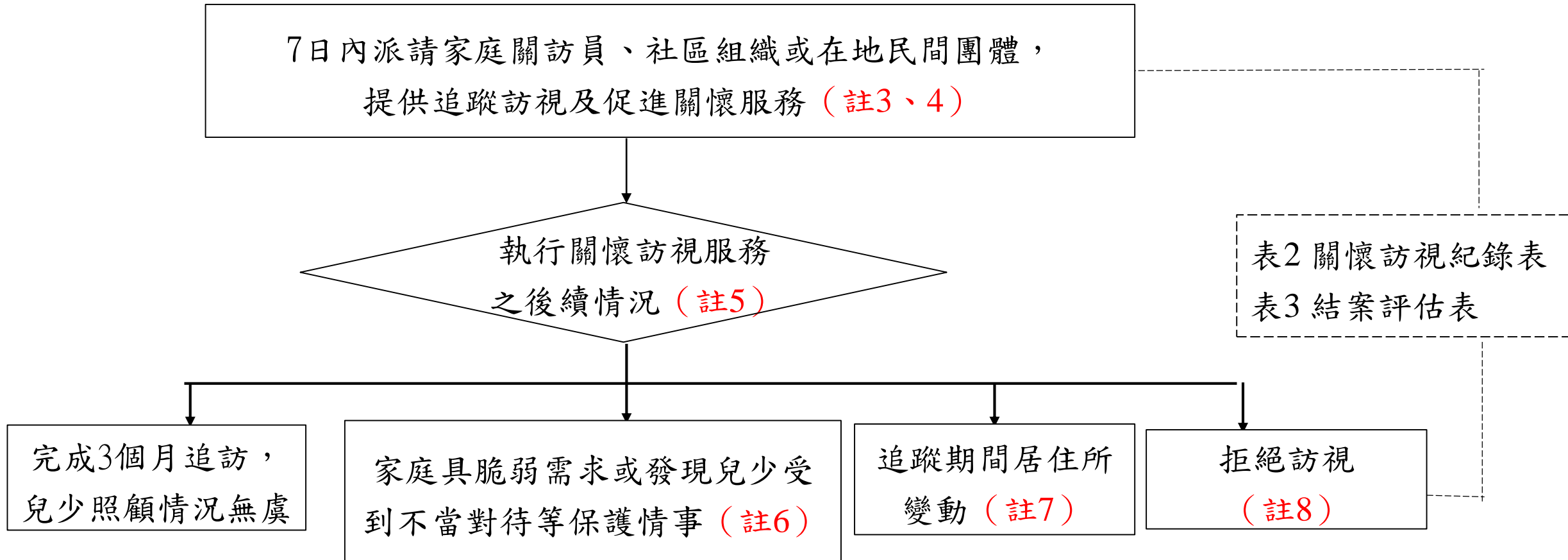
案情資訊待釐清，就現有資料未有證據顯示兒少有受到不當對待。

### 三、服務流程及說明

#### 「集中篩派案窗口依輔助指引派案」

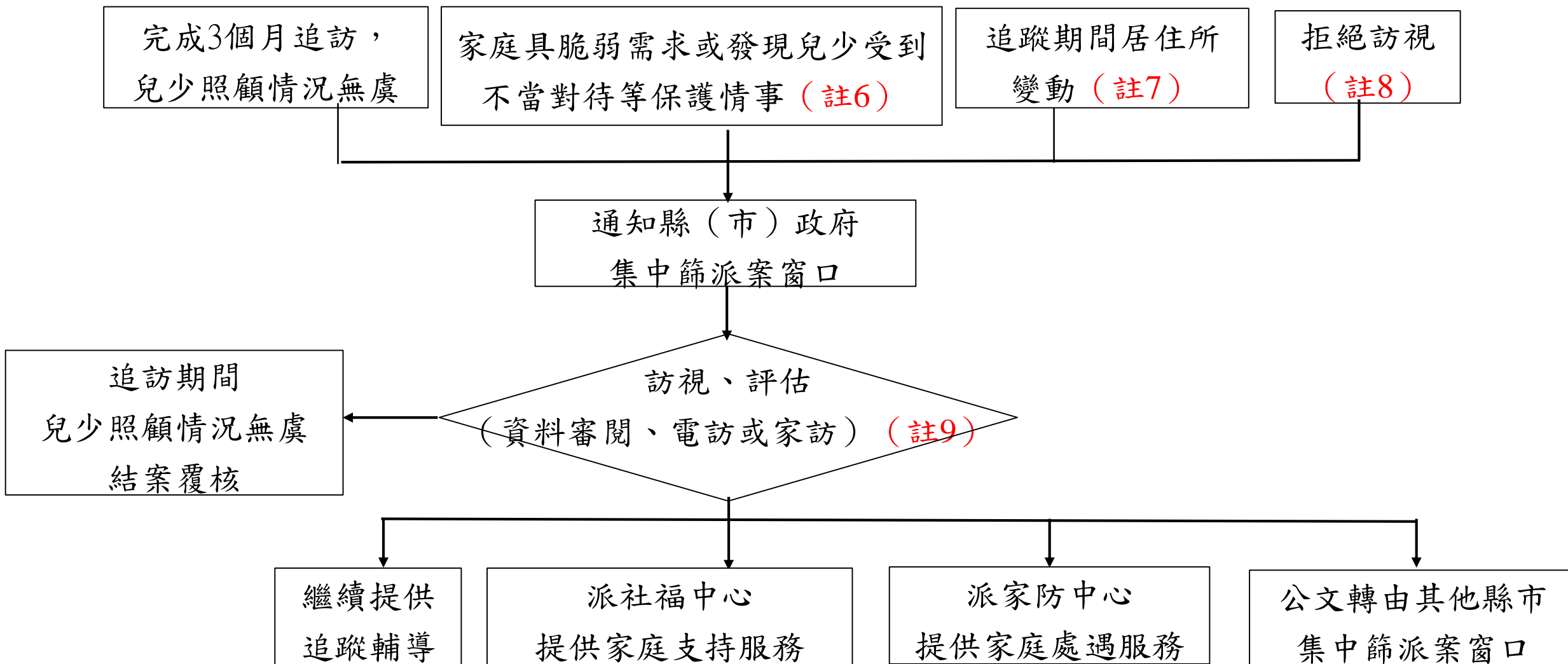


## 「家庭關訪員提供追蹤訪視及促進關懷服務」





## 「依案件服務狀況思考後續分派狀況或進行結案」



## 四、服務表單

依循服務方案流程，各階段使用表單包括「派案單」、「關懷訪視紀錄表」、「結案評估表」及「月報表」

### (一) 派案單

- 1.讓使家庭關訪員在訪視服務前，事先了解案主與案家成員、案情概況，以及集中篩派案窗口期待家庭關訪員關懷訪視方向。
- 2.由集中篩派案窗口填寫。

### (二) 關懷訪視紀錄表

- 1.讓家庭關訪員，在進行追蹤訪視服務時，能詳細記錄所觀察到的案家狀況
- 2.家庭關訪員應於每一次進行關懷訪視服務時填寫。

### (三) 結案評估表

1. 確認案件終止之原因，可能包括

- (1) 「服務已達3個月、完成6次訪視（含延長追蹤），已無繼續訪視之需求」
- (2) 「個案具有脆弱需求或兒少受到不當對待等保護情事，已轉回集中篩派案窗口」
- (3) 「經集中篩派案窗口聯繫後，確認案家搬遷至他行政區／外縣市」
- (4) 「案家拒絕訪視」

2. 由家庭關訪員填寫，並將案件轉回集中篩派案窗口。

### (四) 月報表

1. 讓各縣（市）政府了解服務區域內，每月案件服務的概況，以及單位內部會議辦理形式及次數。

2. 由集中篩派案窗口填報。

# 貳、家庭關訪員 招募、訓練、合格審定

- 一、家庭關訪員招募
- 二、訓練方式與內容
- 三、家庭關訪員的合格審定
- 四、與縣市政府（社會局）  
之工作關係



# 一、家庭關訪員招募

## (一) 招募策略

### ※ 落實在地化服務之原則

#### 1. 縣市政府內部

- (1) 透過縣市內辦理之局務會議。
- (2) 配合縣市內有舉辦之教育訓練課程或社區宣導活動等。
- (3) 藉由縣市社會局相關科室人力人脈推薦。
- (4) 詢問縣市政府之綜合規劃組及縣市內家庭中心督導。

#### 2. 縣市政府外部

- (1) 拜訪在地防暴績優社區、保母協會、小衛星計畫等。
- (2) 利用網路媒體、邀請大專院校相關社會工作系所學生、保母協會參加等。
- (3) 製作文宣，向社區民眾宣導。

## 2. 合作模式

## (二) 招募對象背景屬性及獨特性

(1) 「與社區組織合作」：報名者是以社區組織為名義參與。

A. 在地的熟悉度高、B. 擁有內部資源、C. 社區領導者可作為問題解決諮詢者之一。

(2) 「以個人名義參與」：報名者是以個人為名義參與。

A. 為年紀較長者	(A) 具有服務熱忱，在社區中建立關係之能力佳； (B) 價值觀較傳統、個別督導需要較高、注意交通或訪視安全。
B. 為年紀較輕者	(A) 能快速進入服務狀況、願意投入，易吸收與學習知識； (B) 實際家庭生活經驗較缺乏，需著重服務經驗累積與臨場反應。
C. 廣義公務人員身份 ex：里長、里幹事	(A) 可以掌握地方的相關資源與政府行政程序。 (B) 會遭遇公務人員服務法-不得兼職的法令問題。建議縣市政府可以陳核公文經民政局管轄同意及核備，若有所顧慮，可以在報名條件上清楚的說明。

## (三) 招募對象背景及條件

### 1.人力背景

(1)社區性：社區幹部、防暴志工、社會工作系所學生等。

(2)機動性專業人力：曾任社工、服務方案個管員、托育人員、護理人員等。

### 2.招募條件

報名者於報名期限內，以電子/紙本郵寄方式繳交相關證明文件，供縣市政府審核。

1.報名表

4.簽署「切結書」

2.警察刑事紀錄證明書（良民證）

5.簽署「個案資訊保密同意書」

3.COVID-19疫苗接種證明

6.其他：縣市政府認為有必要提繳之文件。

## 二、訓練方式與內容

### (一) 基礎課程及專題課程執行說明

#### 目的

- 1.使受訓者明確了解服務方案之執行內涵。
- 2.有效評估家庭需求、風險及追蹤兒少受照顧情形。

#### 時間點

- 1.於家庭關訪員招募時間截止後1個月內完成辦理。

#### 講師條件

- 1.熟悉縣市政府**在地**的廣義**兒童保護工作服務**輸送及具備相關知能。
- 2.例如：集中篩派案中心工作人員、兒保工作人員、社福中心工作人員，相關兒童服務系統之工作人員。如此，在授課內容中可以融入相關實務案例。



## 以實體辦理方式

課程類別/時數	課程名稱	備註
<p>基礎課程（共4門課） （每門課1.5小時，共6小時）</p> <p>時數可增加，不得刪減</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.服務方案基本介紹</li> <li>2.家訪工作與紀錄撰寫</li> <li>3.辨識家庭脆弱因子與風險因子</li> <li>4.服務倫理與訪視安全</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.公版簡報另行說明。</li> <li>2.各縣市政府可依在地組織運作或資源差異</li> </ol>
<p>專題課程（共4門課） （每門1小時，共4小時）</p> <p>時數可增加，不得刪減</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.居家安全評估與環境營造</li> <li>2.親子關係與親職教養</li> <li>3.兒少發展與需求</li> <li>4.相關的家庭服務系統</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>，彈性調整簡報。</li> <li>3.建議連續2日完成訓練，提升訓練連續性</li> </ol>

## 學習成效 測驗及評估

- 1.縣市政府應擬定「**成效評估測驗**」**（於課程結束後施測）**
  - (1)每門課應訂定5道測驗題，出題內容應以服務方案為主軸。
  - (2)施測成績分別必須各達70分（含）以上，若無，則建議不予錄取（或是重新再次進行考試，直到分數達到標準）。
- 2.縣市政府應設計「**執行成效問卷**」
  - (1)瞭解受訓者對於8門課程之理解程度、學習收穫。
  - (2)供縣市政府做為後續在職訓練課程安排之討論議題。

## 參與課程 提醒

- 1.準時參與、完成簽到、簽退作業。
- 2.完成「**成效評估測驗**」及「**執行成效問卷**」
- 3.建議留一個小時，說明實務見習配合與注意事項。

# 以線上辦理方式

( 111年8月份後才能夠完成 )

課程類別/時數	課程名稱
<p>基礎課程 (共4門課)</p> <p>(每門課1.5小時, 共6小時)</p> <p><b>時數可增加, 不得刪減</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.服務方案基本介紹</li> <li>2.家訪工作與紀錄撰寫</li> <li>3.辨識家庭脆弱因子與風險因子</li> <li>4.服務倫理與訪視安全</li> </ol>
<p>專題課程 (共3門課)</p> <p>(每門1小時, 共3小時)</p> <p><b>時數可增加, 不得刪減</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.居家安全評估與環境營造</li> <li>2.親子關係與親職教養</li> <li>3.兒少發展與需求</li> <li><del>4.相關的家庭服務系統</del></li> </ol>

## 學習成效 測驗及評估

- 1.每一門e化課程，有設計測驗題。
- 2.每一門施測成績分別必須達所規定的標準，若無，重新再次進行施測，直到分數達到標準。

## 實施e化 課程提醒

- 1.沒有「相關的家庭服務系統」專題課程，且沒有機會向受訓者說明接下來實務見習的相關事宜。
- 2.建議在實務見習之前，針對受訓者舉辦一個見習說明會，並且在會中也介紹在地的家庭服務系統。

## (二) 實務見習執行說明

### 目的

- 1.使受訓者熟悉服務的場域，熟悉關懷訪視實務流程與技巧的運用，以及練習紀錄之撰寫。

### 時間點

- 1.完成基礎課程與專題課程的一個月內。

### 指導員 人選

- 1.**集中篩派案中心社工員**：能與受訓者（未來家關員）形成一個有效的夥伴關係。
- 2.**縣市政府兒少保護、社福中心社工員**：在集中篩派案中心人力有限制，可以請求支援。但是，相關人力必須清楚服務方案內容與精神（建議應該上過基礎課程—服務方案介紹）。

## 見習個案

- 1.以集中篩派案中心，評估案件樣態屬「兒少未受到不當對待、家庭需求性低，但有需要進一步關懷訪視」為主。
- 2.若上述案件樣態之個案不足，可以請兒少保護或社福中心社工員提供目前較適當的在案個案（如疏忽案、家中親職功能不足使兒少處於不利之處境）。

## 見習頻率及方式

- 1.依**受訓者的背景及指導員的帶領評估**為主。
  - (1)過去沒有相關服務經驗者，建議2-3次為主。建議第1次以指導員擔任示範者，之後再由受訓者擔任主訪者，指導員則在旁協助。
  - (2)有相關服務經驗者，建議1-2次為主。第1次可由受訓者擔任主訪者，指導員則在旁協助。
  - (3)每一位受訓者的指導員是固定的，直到完成實務見習通過。
  - (4)為達預期效益，建議每位指導員，每次至多帶領2位受訓者。

## 見習合格 評估

1. 由指導員進行評估。評估的指標，建議包括以下之內容：
  - (1)在現場可以清楚表達方案的了解程度
  - (2)能夠清楚的介紹自己與說明訪視目的
  - (3)能夠傾聽案家說明並且適當的回應
  - (4)有進行潛在風險與脆弱因子的了解
  - (5)能夠根據案家之需要給予適當協助
  - (6)服裝儀容合宜
  - (7)態度真誠與溫暖



※紀錄撰寫完整且具體上述之指標，如果都達成「通過」的情況，表示受訓者合格，具有進行關懷訪視之能力。



## 見習 步驟

1. 舉辦講習會。
2. 指導員與受訓者做好事前溝通。
3. 進入案家時，指導員依照事前的溝通事項進行。
4. 結束當天的見習時，指導員找到適當的空間，回顧見習概況。
5. 受訓者紀錄之指導與批閱。
6. 完成受訓者實務見習合格核定。

## 見習 提醒

1. 準時到達實務見習的時間與地點。若有突發事件發生，要在時間的允許下，與窗口（指導員）做好聯絡。
2. 實務見習前，再度閱讀相關資料，如基礎課程與專題課程。
3. 服裝儀容要合宜且整潔；保持學習的態度，多觀察。
4. 結束每一次的見習，與指導員多討論，並在規定時間內完成紀錄。



### 三、家庭關訪員的合格審定

縣市政府在辦理完成家庭關訪員之招募、教育訓練後，必須確認受訓者已達以下條件，才得以認可受訓者正式取得家庭關訪員之資格，且縣市政府需予以核發服務方案之訓練證書，以茲證明。

1. 確認受訓者已通過家庭關訪員招募條件資格審查。
2. 確認受訓者已完成縣市政府規範之基礎、專題訓練及實務見習課程：
  - (1) 完成規範之課程時數。
  - (2) 通過基礎訓練及專題訓練成效評估測驗。
  - (3) 實務見習合格核定。

## 四、與縣市政府（社會局）之工作關係

縣市政府應於受訓者取得正式家庭關訪員之資格，核發訓練證書、簽定「家庭關訪員工作契約（或是工作備忘錄）」及「家庭關訪員識別證」。相關工作契約（或是工作備忘錄）內容訂定建議如下：

- 1.履約期間。
- 2.服務內容及地點。
- 3.服務頻率及時間。
- 4.支付費用標準及依據。
- 5.申請服務費用方式。
- 6.福利制度。
- 7.遵守法規與倫理規範。
- 8.契約終止。

# 參、家庭關訪員服務與工作

一、家庭關訪員的角色

二、家庭關訪員的工作項目與工作原則

(一) 家庭關訪員接獲派案案件後，與案家聯繫

(二) 家庭關訪員進入案家訪視

(三) 關懷訪視紀錄繳交

三、家庭關訪員工作倫理（對兒少家庭、對縣市政府）

四、家庭關訪員紀錄撰寫

五、縣市政府提供給家庭關訪員的培力與資源

## 五、縣市政府提供給家庭關訪員的培力與資源

家庭關訪員是協助縣市政府一起來關心兒少被照顧的情形，故縣市政府至少必須提供必要的培力、協助、資源，使家庭關訪員完成其工作任務：

- 1.辦理職前教育訓練（基礎課程、專題課程及實務見習）及在職教育訓練。
- 2.辦理家庭關訪員提供追蹤關懷及訪視服務之相關保險。
- 3.提供家庭關訪員資源使用手冊。
- 4.提供家庭關訪員個別督導及團體督導、在職訓練。
- 5.提供家庭關訪員提供追蹤關懷及訪視服務之訪視費用及交通費用。

# 肆、計畫管理

- 一、計畫管理者（經理人）
- 二、派案機制與派案
- 三、家庭關訪員的督導及服務  
品質審核



# 一、計畫管理者（經理人）

**1.擔任條件：**對於集中篩派案的工作有一定的經驗；對於「兒少家庭促進追蹤訪視關懷服務方案」有清楚的認識。

**2.工作項目：**

(1)短期性的工作：家庭關訪員的招募、訓練、合格審定。

(2)長期性的工作：派案、家庭關訪員的督導及服務品質審核、服務方案計畫與核銷相關行政。

**3.人力調配：**與各縣市政府可以調配的人力有密切關係，仍建議應設有一個專人，並且搭配多位集中篩派案中心人員給予協助。

## 二、派案機制與派案

### (一) 派案案件樣態與案件評估

參考衛生福利部保護服務司綜整110年4個試辦縣市經驗。

**1. 居家安全意外：**居家環境因素造成兒少傷害，且照顧者已善盡照顧責任。

建議評估關鍵要素還可以包括：

- (1) 案主傷勢嚴重度不高。
- (2) 案主傷勢沒有兒虐疑慮。
- (3) 案家陳述案件發生內容，與醫院端評估傷勢一致。
- (4) 照顧者有善盡照顧責任。
- (5) 照顧者尚未發現有符合脆弱需求或風險因子。

**2. 交通意外：**交通意外造成兒少傷害，父母（照顧者）可能違反道路交通安全

條例相關規定。以主要照顧者為評估對象，建議評估關鍵要素還可以包括：

- (1) 確認照顧者具法律知能，且經勸導願意改善。
- (2) 案件發生非涉及照顧者讓兒少處於危險的情境中（如：載承孩子當下照顧者是否有酒駕或服用影響精神的藥物等）。
- (3) 照顧者尚未發現有符合脆弱需求或風險因子。

**3. 親子口角衝突：**照顧者與兒少間因生活、就學等議題發生口角衝突，但未達

精神不當對待程度。建議評估關鍵要素還可以包括：

- (1) 已確認為單一管教事件，屬青少年時期發展適應行為，未涉及兒少保護者。
- (2) 照顧者尚未發現有符合脆弱需求或風險因子。



**4. 哭哭案：**指民眾通報聽聞兒少哭聲，無伴隨打罵或求饒聲，且能確認案家位址者。建議評估關鍵要素還可以包括：

- (1) 已確認家戶位置、家內人口及已與案家取得聯繫。
- (2) 經員警查訪後確實是哭哭案，兒少受照顧狀況無虞。
- (3) 照顧者尚未發現有符合脆弱需求或風險因子。

**5. 其他案件：**案情資訊待釐清，但就現有資料未有證據顯示兒少有受到不當對待，如戶外意外案件、歷史事件、刑案關係人。建議評估關鍵要素還可以包括：

- (1) 確認兒少受照顧狀況無虞。
- (2) 照顧者有善盡照顧責任。
- (3) 照顧者尚未發現有符合脆弱需求或風險因子。

## (二) 派案流程及配對家庭關訪員方式

### 1. 集中篩派案窗口評估案件適合派予家庭關訪員

接獲通報後於24小時內，確認案件樣態符合前開案件類型，並與督導討論或審核後，確認案件適合派予家庭關訪員。

### 2. 集中篩派案窗口與案家初步聯繫，預告有家庭關訪員進入案家訪視

(1) 先以電訪方式與案家聯繫，向案家說明被通報進案之原因、案件後續提供之服務、服務方案之目的。

(2) 預告將在3日內，會有家庭關訪員與案家聯繫，務必說明連絡電話號碼，並獲得案家同意。

※當案家可能會質疑通報機制，可以再次澄清訪視目的。

※案家仍明確拒絕訪視，仍需請家庭關訪員進行訪視，且建議由集中篩派案窗口陪同家庭關訪員前往，再次說明訪視目的及直接約訪下次的訪視日期。

### 3. 集中篩派案窗口填寫派案單

- (1) 與案家做初步聯繫後，需填寫派案單。
- (2) 應經集中篩派案中心督導審核通過後，夾帶在資訊系統中，同時依與家庭關訪員約定之資料提供方式，將派案單提供給家庭關訪員。

### 4. 集中篩派案窗口媒合家庭關訪員

- (1) 媒合考量（依情況這些條件可以交叉使用）
    - A. 依服務區域派案。
    - B. 依家庭關訪員之專業、專長派案。
    - C. 依家庭關訪員的個人特質派案。
    - D. 依家庭關訪員服務個案數派案  
（依每一個家庭關訪員的狀況而異）。
  - (2) 媒合管道媒介
    - A. 使用手機軟體Line或Line@。
    - B. 建置google雲端共享。
    - C. 使用E-mail電子郵件。
- ※補充提醒事項，於下頁說明。

無論集中篩派案窗口使用任一管道媒介，媒合家庭關訪員時，集中篩派案窗口皆必須再以手機電話聯繫家庭關訪員，確認與提醒家庭關訪員被派案狀況，並應告知以下資訊：

**A. 提供派案單：**並向家庭關訪員說明案家被通報原因、家庭概況，以及集中篩派案中心期待家庭關訪員的關懷訪視方向。

**B. 提醒工作期程：**請家庭關訪員接獲集中篩派案窗口派案案件後

(1)於1日內回覆是否受理；

(2)3日內與案家約定訪視時間；

(3)7日內提供追蹤訪視及促進關懷服務。

**C. 提醒注意事項：**再次提醒家庭關訪員，在進行家訪時，若有任何問題，或發現案家有脆弱需求或風險因子，應及時回報集中篩派案窗口。

## 三、家庭關訪員的督導及服務品質審核

### (一) 個別督導

協助解決服務相關問題，以及給予適當的情緒支持。

#### 督導 方式

1. 以線上方式進行，可以用Line或電話聯繫，即時回應。
2. 以實體方式辦理，可以與家庭關訪員1對1面訪。

#### 內容 頻率

1. **定期或是即時審閱**：家庭關訪員撰寫之相關紀錄，給予必要回饋。
2. 家庭關訪員在提供服務過程如果遇到困難時，也請給予適當協助。
3. 定期安排家庭關訪員個別督導，適時給予關懷與支持，並視情況提供必要之協助或資源。

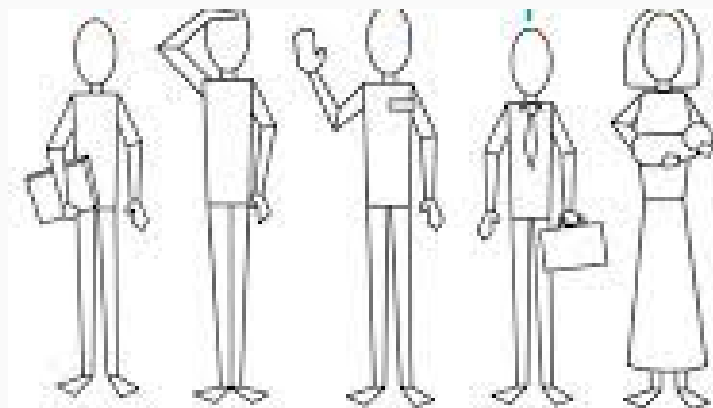
※建議定期個別督導，每位家庭關訪員**每年有4次**定期性的個別督導。

**(實際個別督導頻率，依保護司規定辦理)**

## 參與 人員

### 3類

1. 由專任計畫管理者擔任，但是督導人數為10人以上，會負荷過重。
2. 由集中篩派案中心派案給家庭關訪員的社工員擔任：
  - (1) 優點是雙方都對於案家的情況了解。
  - (2) 限制是家庭關訪員必須同時面對不同的社工員。
3. 縣市分區，由集中篩派案中心社工員負責固定區域：
  - (1) 優點是督導與固定家庭關訪員之間可以建立穩定的督導關係。
  - (2) 限制是集中篩派案中心社工員須花時間了解家關員服務的個案。



## 參與 規範

- 1.於約定時間及地點，準時出席；
- 2.家庭關訪員參與個別督導的次數，建議視為年度考核的項目之一。
- 3.若家庭關訪員有急迫性問題，卻遇下班或假日時段，建議縣市政府可以建立尋求協助的管道，如撥打縣市政府內24小時專線電話、line群組等。
- 4.若問題屬非急迫性者，建議於工作日再聯繫集中篩派案窗口，請求協助解決問題。





## (二) 團體督導

促進家庭關訪員彼此學習、分享經驗、找到解決對策，強化服務能量。另外，亦宣布相關的工作事項與提醒，提供必要的行政支持。

### 督導 方式

- 1.以線上方式辦理，建議以行政工作布達為主。
- 2.以實體方式辦理，家庭關訪員能與其他家庭關訪員建立夥伴/同儕關係。

### 內容 頻率

- 1.布達行政工作事項。
- 2.以案例討論或議題討論。
- 3.建議每年至少有4次定期性的團體督導。在服務方案執行前期（約前半年），團體督導的頻率可以約2個月1次，強化給家庭關訪員支持，有助於凝聚。**（實際團體督導頻率，依保護司規定辦理）**



## 參與人員

- 1.應包括集中篩派案窗口、集中篩派案中心人員（督導與社工人員）及家庭關訪員。

## 參與規範

- 1.家庭關訪員必須於縣市政府安排之團體督導時間準時出席，若有不便出席時必須請假，請假次數不得超過三分之一。
- 2.家庭關訪員參與個別督導的次數，建議列為年度考核的項目之一。



### (三) 在職訓練

強化家庭關訪員專業知能重要的方式。計畫管理者必須彙整家庭關訪員在服務過程中，需要進一步培力的知能，精進其專業知能，以提升整體服務品質。

#### 督導 方式

- 1.以線上方式辦理，可以克服距離障礙，家庭關訪員參與人數較多。
- 2.以實體方式辦理，可以面對面交流，但可能因距離阻礙參與意願。

#### 內容 頻率

- 1.訓練辦理之前，建議先進行相關人員的意見調查，以及家庭關訪員的需求調查，再來安排主題。
- 2.建議每年至少有1次的在職訓練，時數3-6小時。

## 參與人員

- 1.參與者除了家庭關訪員外，建議集中篩派案窗口、集中篩派案中心人員（督導與社工人員）也可以一起參加。

## 參與規範

- 1.於縣市政府安排之時間準時出席，若有不便出席時必須請假。家庭關訪員參與在職訓練之情況，建議列為年度考核的項目之一。
- 2.訓練課程建議錄影存檔，成為教育訓練之資料庫，可以讓家庭關訪員補課，亦能讓未來的家庭關訪員因自己的需求，隨時上線學習。



## (四) 紀錄批閱

集中篩派案窗口紀錄家庭關訪員正式提供服務之日期

家庭關訪員完成訪視服務後，**1週內**以E-mail方式繳交關懷訪視紀錄予集中篩派案窗口審核。

集中篩派案窗口建議於**1週內**針對紀錄完成審閱，並提出修正建議。

家庭關訪員收到紀錄修正建議後，**3天內繳交**已修正之紀錄。若過程有任何問題，需立即與集中篩派案窗口討論，以提升紀錄撰寫詳實度。

3. 確認關懷訪視紀錄或結案評估表已審核通過後，應將紀錄上呈縣市政府主管覆核，主管必須於收到紀錄**1週內**提供覆核結果。若有修正建議，請集中篩派案窗口聯絡家庭關訪員來修正。

(建議直至縣市政府主管覆核通過，家庭關訪員才得以申請相關費用。)

## (五) 結案評估

家庭關訪員遇有以下情況，應填報「結案評估表」，並及時回報集中篩派案窗口進行結案評估。

### 1.如期完成3個月6次追蹤訪視

- (1)家庭關訪員介入目標已達成。確認兒少照顧情況無虞，結案覆核。
- (2)集中篩派案中心認為有延長關懷訪視必要，得持續關懷訪視，直到家庭低脆弱性需求已獲得滿足，無關懷訪視之必要後，且確認兒少照顧情況無虞，結案覆核。

※延長關懷訪視的時間與次數，建議集中篩派案中心與家庭關訪員共同討論，然而此情況可能較不常見，會建議在3個月內完成6次追訪，協助滿足家庭低脆弱性需求)

## 2.還沒有完成3個月6次追蹤訪視

- (1)在服務過程中發現家庭有潛在風險或是脆弱需求，及時回報集中篩派案窗口，可以結案覆核。
- (2)被案家強烈拒絕，及時回報集中篩派案窗口，經過評估後確實沒有服務必要，可以結案覆核。
- (3)案家之居住區域不在縣市政府之服務區域內。確認案家搬遷至其他縣市，及時回報集中篩派案窗口，一樣可以結案覆核。之後，由集中篩派中心以公文轉由其他縣市集中篩派案中心。

## (六) 評核機制



### 1. 建立評核機制：

保障服務對象的權益，達到服務方案預期效益，家庭關訪員的評核機制，包括明列評核項目（含比重）、方式、參與者（至少含家庭關訪員、督導）。

### 2. 評核項目：

建議包括個案數、訪視品質、記錄品質、工作倫理、個別督導與團體督導參與、在職訓練參與、行政工作配合度等。

### 3. 評核結果：

做為續聘之依據。未能達到評核標準，建議至少給予3個月時間改善，但仍無具體改善者，則考量結束工作關係。



謝謝聆聽