



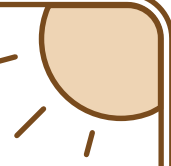
兒少家庭促進追蹤訪視關懷服務方案

基礎課程2

# 家訪工作與紀錄撰寫



# 課程綱要



家庭關訪員主要是從關懷的角度與案家建立關係，除了提供情緒支持與相關訊息外，還要辨識兒少家庭是否有潛在的家庭風險或是脆弱性因子。為能夠使家庭關訪員可以順利完成被賦予的角色任務，以下針對三大部分進行說明。

壹

家訪工作介紹

貳


建立關係之技巧

參

紀錄表單撰寫



# 壹、家訪工作介紹

- 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
- 

# 一、家庭關訪員接獲派案案件後，與案家聯繫

## 時間點

- 接獲集中篩派案窗口派案案件後，須於3日內確定第一次訪視時間。

## 派案單

(一) 表單填寫者：

由集中篩派案窗口填寫。

(二) 表單重點內容：

案家基本資料、案情概況、請家庭關訪員協助事項、案件所屬家庭關訪員、集中篩派案窗口、縣(市)政府督導、主管。

※在與案家進行聯繫前，可以透過閱讀派案單的內容或與篩派案窗口電話溝通，了解案件被分流到家庭關訪員之目的與相關案情，有助於在與案家聯絡時的應對。

## 工作 內涵

- (一) 家庭關訪員以電話聯繫案家。
- (二) 清楚自我介紹，與案家初次建立關係。
- (三) 確定家訪時間，以提供追蹤訪視及關懷服務。

### (一) 家庭關訪員以電話聯繫案家。【如何讓案家願意接起電話】

建議家庭關訪員在進行第一次約訪時，**盡量不要使用自己家裡的電話或手機**，考量案家會因為電話號碼案家不認識或是未顯示電話號碼，而不願意接電話，也考量影響家庭關訪員的人身安全。因此，建議：

- 1.若家庭關訪員參與背景屬性社區組織，得以使用社區組織的電話聯繫案家。
- 2.縣市政府向電信業租借手機，及購買預付卡供家庭關訪員使用。

## (二) 清楚自我介紹，與案家初次建立關係：

- 1.向案家澄清「家庭關訪員」身分角色、說明訪視目的，以關懷的態度建立關係，降低案家對於關懷訪視的擔心。
- 2.在第一次約訪，案家可能會因為不清楚「家庭關訪員」的角色，會有不友善的對待或態度。但是，相信案家願意與我們接觸就是好的開始。

## (三) 確定家訪時間，以提供追蹤訪視及關懷服務：

- 1.電話約訪：在電話中與案家確認第一次家訪時間，且必須在**接案後7日內提供服務**。
- 2.約訪對象：以主要照顧者為主，且期待兒少也可以同時在場。
- 3.訪視時間：**考量環境安全與交通需要，盡量在晚上8點之前完成。**

**※若案家於電話中已表示拒訪**：建議再多與案家互動，簡單了解案家的生活作息後，找一個可能的時間，說服案家讓自己去家訪一次，再前往案家家訪。

**※若在電話約訪時，案家堅決拒絕訪視**：須及時回報集中篩派案窗口。

## 二、家庭關訪員進入案家訪視

### 時間點

- 接獲集中篩派案窗口派案案件後，須於**7日內提供追蹤訪視及促進關懷服務**。

### 工作內涵

- (一) 進入案家訪視前之準備
  - (二) 訪視過程之關懷內涵
  - (三) 訪視服務主題之安排
- ( 下頁接續工作內涵之說明 )

## (一) 進入案家訪視前之準備

1. 閱讀派案單，了解被通報原因、家庭概況及集中篩派案中心期待的關懷訪視方向。
2. **於家訪前1日電話聯繫案家，再次提醒及確認訪視時間**，並且應於約定時間抵達，不得遲到。若家庭關訪員或案家有特殊原因無法如期進行家訪，應再約訪下次訪視時間，並回報集中篩派案窗口，與案家保持聯繫。
3. 複習教育訓練課程內容，提升對於服務方案、使用表單及實務工作技巧之熟悉度。
4. 熟讀關懷訪視紀錄表內容，作為關懷訪視重點之依據，並且避免在訪視過程中拿出關懷訪視紀錄表撰寫。

### 注意事項

- 一、**攜帶疫苗接種證明**，供案家確認疫苗施打情形；**配戴口罩**，保護彼此健康安全。
- 二、**攜帶縣市政府核發之「家庭關訪員識別證」**，供案家確認家庭關訪員之工作身分，以與案家建立信任關係。



## (二) 訪視過程之關懷內涵

1. **訪視頻率**：原則以3個月為服務期程，每個月應訪視2次，每次訪視應間隔1週以上。如有例外，與集中篩派案窗口進行討論。
2. **服務項目**：依兒少與家庭的相關需求，提供兒少與其家庭服務。（接續下頁說明）

### 注意事項

- 一、避免標籤化的口吻、指導性的請案家改善，應**以優勢觀點與案家進行互動**。
- 二、應**注意個人人身安全**，包括案家社區環境、交通的安排，進入案家時保有一定的警覺性，坐在離門口較近的地方進行談話；最晚8點前結束，控制訪視時間。
- 三、可以**多觀察附近社區的環境**，作為家訪時進一步釐清兒少家庭生活狀況之題材。
- 四、若於訪視**過程遇有任何問題**，請務必主動回報集中篩派案窗口，進行討論。

## 服務項目說明

### 1. 情緒關懷

關懷家長或照顧者情緒，了解案家近期生活狀況，辨識潛在風險或是脆弱因子。

### 2. 居家環境建議

以兒少居家安全之需要進行觀察，提供案家居家環境諮詢或是改善建議。

### 3. 親職經驗分享

以兒少主要照顧者之立場，了解是否有育兒困難與壓力，觀察家長與孩子互動的狀況，適時分享親職育兒經驗。

### 4. 資訊提供

依案主家庭狀況與需要，提供相關社會福利資源資訊，協助兒少家庭問題之改善。

### 5. 物資協助

當有物資來源時可以適時提供相關物資，以滿足兒少家庭生活基本所需。

### 6. 其他

回應案家其他需求，家庭關訪員有能力提供之服務，如：升學經驗分享。

### (三) 訪視服務主題之安排

家庭關訪員於訪視不同階段，有不同介入目的，以初期、中期、後期三個訪視服務階段說明：

#### ● 初期（第一次或第二次）以建立關係，提供情緒關懷為主

- 1.再度自我介紹，澄清家訪工作項目。
- 2.**先觀察與了解被通報兒少被通報事件之狀況**，以關懷角度，關心日常生活的談話方式了解案家概況。【如：兒童受照顧安排，確認案主平日受照顧情形；案家對於兒童生活照顧的協調與分工概況；觀察案家、主要照顧者與兒少互動狀況。】
- 3.**關心主要照顧者的照顧負荷**：適時給予同理與支持。若有感受到照顧者的用心，予以正向的肯定。
- 4.在結束初期（第一次或第二次）訪視時，再度以關懷的角度說明後續訪視頻率，並且約定下一次家訪的時間。

● 中期（第三次以後）除了持續關懷外，可逐步因應兒少家庭需要，帶入主題服務

1. 漸漸引導以被通報的兒少為中心、以家庭為核心，再擴散到其他家庭成員需求，

尤其是家中其他的兒少，不過，主要照顧者的需要仍要持續關心。

2. 可以逐漸帶入因應兒少家庭需要，帶入具體主題服務。例如；

(1) 居家安全檢核表：提醒可依照兒少發展分階段改善家庭的環境，維護兒少安全。

(2) 兒童發展檢核表（可以是圖片版）：提供觀察兒少發展的資訊，覺察不同年齡

層發展狀況與需要。

(3) 副食品製作之資料：回應案家有兒童副食品問題。

(4) 攜帶教保活動工具或閱讀繪表：提供親子互動不一樣的互動機會。

(5) 閱讀情緒卡：向主要照顧者分享如何觀察及回應兒少的情緒。

(6) 提供網站互動學習之訊息。

- 後期（最後一次）除了持續關懷之外，要進行服務結束

1. 與案家回顧追蹤關懷及訪視服務之歷程，告知此次服務為最後階段，並且正向回饋他們的參與。
2. 家庭關訪員若是覺察兒少家庭可能需要的資訊，也可以提供一份當地的社會資源表，說明未來若有需求，可以主動尋求協助；或是未來有福利需求，可以撥打1957福利諮詢專線。



### 三、關懷訪視紀錄表繳交

#### 時間點

- 應於每次完成追蹤訪視及關懷服務後，於**1週內繳交關懷訪視紀錄予集中篩派案窗口審核。**

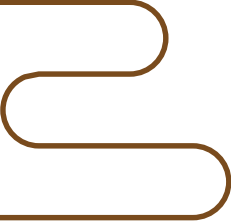
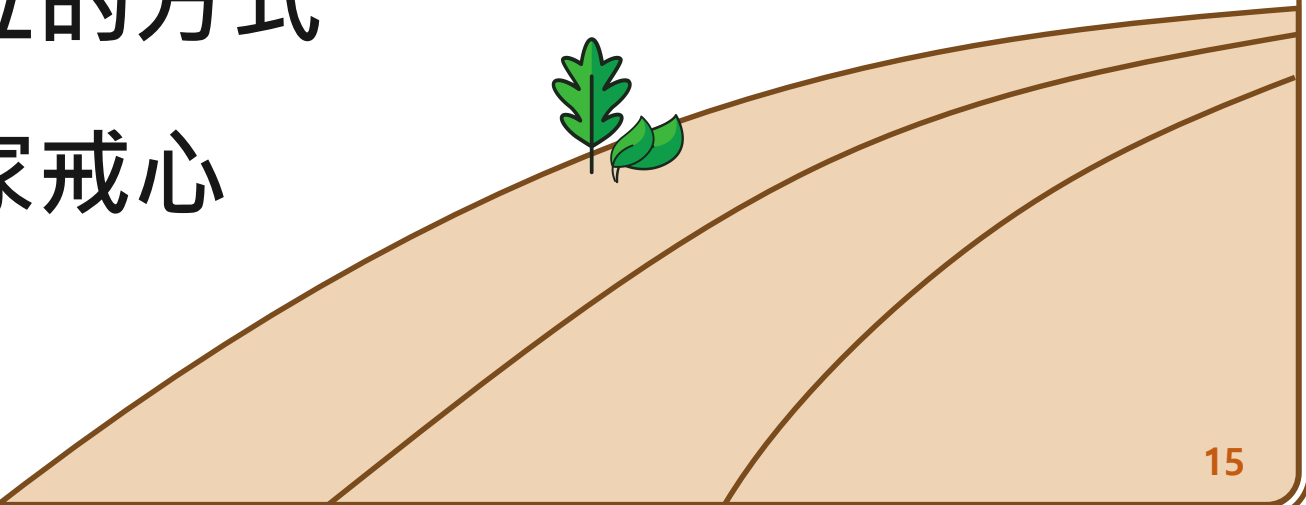
#### 工作內涵

#### (一) 關懷訪視紀錄繳交方式及注意事項

- 1.以E-MAIL提繳關懷訪視紀錄予集中篩派案聯繫窗口。
- 2.若集中篩派案窗口針對關懷訪視紀錄內容有提出修正建議，應積極與集中篩派案窗口討論，並參酌及修正建議內容，以提升紀錄撰寫品質及詳實度。



## 貳、建立關係之技巧

- 一、自我介紹注意事項與練習
  - 二、會談技巧介紹與練習
  - 三、關係建立的方式
  - 四、降低案家戒心
- 
- 

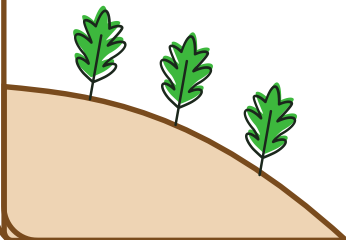
- 一、保持微笑，讓案主舒服為原則。
- 二、介紹自己的身分。
- 三、告訴案家自己來的原因。
- 四、過程中給予彼此尊重，要注意案主的年齡和社會背景。
- 五、營造友善且舒服的環境。
- 六、案主站姿時不要坐下，不東張西望，說話眼睛直視案主。



\_\_\_\_\_ (稱謂) , 您好 !

我是\_\_\_\_\_縣市的家庭關訪員 , 我是\_\_\_\_\_ ( 姓名 ) ,  
家防中心社工先前有和您提到我們的到訪 , 所以不要害怕或緊張。

我們是想關心家裡有沒有需要\_\_\_\_\_協助。今天  
\_\_\_\_\_ ( 和案家聊聊生活日常...等 )



一、同理

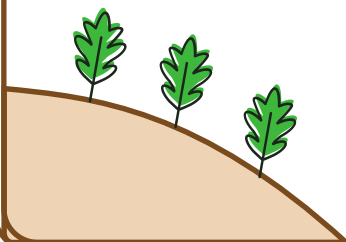
二、澄清

三、自我揭露

四、聚焦

五、簡述語意

六、支持

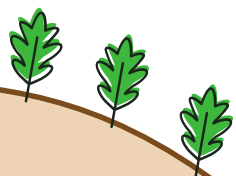


**(一) 同理：當案主說到情緒感受相關的事件時，可使用同理技巧**

e.g.：「我能理解你現在一定很生氣、無助，換作是我遇到這樣的事我也會覺得很不甘心，你現在一定心情很複雜很難受吧。」

**(二) 澄清：當案主理解錯誤意思或是訪員不理解案主的意思時，要使用澄清技巧**

e.g.：「你的意思是說因為你工作太疲憊，沒有注意到才會發生意外對嗎？」

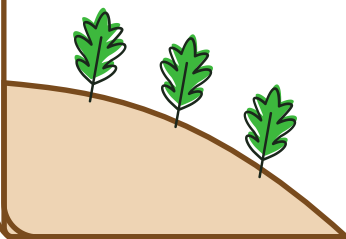


**(三) 自我揭露：關訪員本身可以適當做自我揭露，與案家分享生命經驗**

e.g.：「我自己也曾遇到至親過世的事件，那時候的我很難受也很迷茫，那是我生命中感受到最挫折的時候。」

**(四) 聚焦：透過具體化主題聚焦探討所需要深入理解的主題**

e.g.：「今天要針對小孩受傷的議題討論，要請爸爸媽媽多跟我說一些孩子平常的狀況哦。」



**(五) 簡述語意：用比較少的字彙，覆述案主所說的事件、想法等內容**

e.g. : 案主：我每天上班十小時，回家都很累，有時候自己也沒有吃飯，  
就會不小心睡著，也忘記了小孩還沒吃飯。

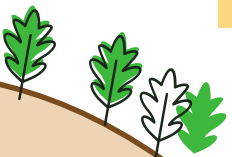
「所以你是因為工作疲憊，所以忽略孩子還沒吃飯這件事對嗎？」

**(六) 支持：包括對案主能力、努力的肯定、欣賞與鼓勵**

e.g. : 「我看見了你將家裡打掃得很乾淨，也每天都有幫孩子簽聯絡簿，  
你一定是一個很照顧孩子的家長。」



- 一、同理案家對於關訪員前來的情緒。
- 二、視每位個案為獨立的個體。
- 三、保持中立，不過早給予建議。
- 四、傾聽案家解釋案由，不過度推斷案家樣態。
- 五、讓案主敘述並理解需求共同討論案主期待的處遇，取得共識。
- 六、在適當的專業角度中給予情感支持。



- 一、必要時分別訪談個案及家屬。
- 二、聯合會談時宜先徵詢個案意見。
- 三、避免家屬當面批評責難個案。
- 四、不必急於一時，視個案之狀況而定。
- 五、評估應有助於激發個案及家屬的動機。





## 參、紀錄表單撰寫

### 關懷訪視紀錄表及結案評估表

### 撰寫說明及注意事項





# 一、關懷訪視紀錄表

## (一) 設計目的：

讓家庭關訪員，在進行追蹤訪視服務之後，能詳細記錄所觀察到的案家狀況。

## (二) 表單填寫者：

**家庭關訪員應於每一次進行關懷訪視服務之後填寫。**

## (三) 表單重點內容：

案家基本資料、派案及服務日期、訪視次數、服務地點、居住所變動情形、接受訪視狀態、聯繫/訪視對象、關懷訪視重點、提供服務項目、脆弱需求或發現兒少受到不當對待等保護情事；案件所屬家庭關訪員、縣(市)政府督導、主管。

表 2- _____ 縣(市) 關懷訪視紀錄表 (案件編號: _____) 1-1a			
個案訪視資料:			
一、訪視單位及區域 <sup>21</sup> :			
二、案主姓名:		三、性別 <sup>22</sup> :	<input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 其他, 請說明: _____
四、派案日期 <sup>23</sup> :	民國____年____月____日	五、服務日期及訪視次數 <sup>25</sup> :	民國____年____月____日, _____時____分, 第____次訪視
六、連絡電話 <sup>24</sup> :	<input type="checkbox"/> 同派案員; <input type="checkbox"/> 連絡電話與派案員不符, 異動資料: _____		
七、連絡地址 <sup>24</sup> :	<input type="checkbox"/> 同派案員; <input type="checkbox"/> 連絡地址與派案員不符, 異動資料: _____		
八、服務地點 <sup>21</sup> :	<input type="checkbox"/> 住家; <input type="checkbox"/> 其他, 請說明地點及原因: _____  ※備註: 若遇到案家因不可抗力因素無法進入, 必須前往其他地方訪視時, 請填寫「其他」, 並說明服務地點及原因。		
九、居住所變動 <sup>41</sup> :	<input type="checkbox"/> 非實際居住, 回報集中篩派案窗口【不需填填十一至十四, 請填寫結案評估表】; <input type="checkbox"/> 其他, 請說明: _____		
十、接受訪視狀態 <sup>51</sup> :	<input type="checkbox"/> 到宅後接受服務【請填填十一至十四】; <input type="checkbox"/> 到宅後拒絕服務, 回報集中篩派案窗口【不需填填十一至十四, 請填寫結案評估表】; 請說明原因: _____		
※備註: 若遇上到宅訪視未果, 家庭關訪員應註明原因。			
十一、聯繫訪視對象(可複選) <sup>61</sup> :	(一) 訪視對象: <input type="checkbox"/> 兒少、 <input type="checkbox"/> (繼) 父、 <input type="checkbox"/> (繼) 母、 <input type="checkbox"/> (外) 祖父母、 <input type="checkbox"/> 手足、 <input type="checkbox"/> 親屬、 <input type="checkbox"/> 鄰居、 <input type="checkbox"/> 其他: _____		
(二) 是否觀察或訪問兒少: <input type="checkbox"/> 有觀察到、 <input type="checkbox"/> 有訪問到、 <input type="checkbox"/> 兩者皆無, 請說明原因:			

## 關懷訪視紀錄表撰寫說明

### ● 訪視單位及區域：

請家庭關訪員填寫所屬單位及區域。若是個人名義，無屬社區組織/在地民間單位，此處無需填寫。

### ● 派案日期、服務日期及訪視次數：

請如實填寫派案、服務的日期，以確保服務期程符合規範。

### ● 連絡電話、聯絡地址：

依照派案單資訊，若訪視時，連絡資訊相同，則勾選「同派案單」；反之，則勾選「與派案單不符」，並更新異動資料。

表 2 \_\_\_\_\_ 縣(市)關懷訪視紀錄表(案件編號: \_\_\_\_\_) <sup>1-1</sup>

個案訪視資料			
一、訪視單位及區域 <sup>2-1</sup>			
二、案主姓名	三、性別 <sup>2-2</sup>	<input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 其他，請說明：_____	
四、派案日期 <sup>2-3</sup>	民國____年____月____日	五、服務日期及訪視次數 <sup>2-3</sup>	民國____年____月____日 ____時____分，第____次訪視
六、連絡電話 <sup>2-4</sup>	<input type="checkbox"/> 同派案單 <input type="checkbox"/> 連絡電話與派案單不符，異動資料：_____		
七、連絡地址 <sup>2-4</sup>	<input type="checkbox"/> 同派案單 <input type="checkbox"/> 連絡地址與派案單不符，異動資料：_____		
八、服務地點 <sup>3-1</sup>	<input type="checkbox"/> 住家 <input type="checkbox"/> 其他，請說明地點及原因：_____		
※備註：若遇到案家因不可抗力因素無法進入，必須前往其他地方訪視時，請填寫「其他」，並說明服務地點及原因。			

## 關懷訪視紀錄表撰寫說明

### ● 服務地點：

基本上訪視地點應以「案家」為主；若因不可抗力因素,無法進入案家，則勾選「其他」，並務必敘明地點及原因。

### ● 居所變動：

若於追蹤訪視期間，案家居住所變動，含搬遷到其他縣市或是同一個縣市，但非服務區。

1.請勾選「非實際居住，回報集中篩派案窗口」，且不需續填後續題項。

2.請一併填寫「結案評估表」，勾選「經集中派案窗口聯繫後，確認案家搬遷至他行政區 / 外縣市。」

反之，則勾選「其他」，並務必敘明原因。

### 八、服務地點<sup>3-1</sup>

住家

其他，請說明地點及原因：\_\_\_\_\_

※備註：若遇到案家因不可抗力因素無法進入，必須前往其他地方訪視時，請填寫「其他」，並說明服務地點及原因。

### 九、居所變動<sup>4-1</sup>：

非實際居住，回報集中派案窗口【不需續填十至十四，請填寫結案評估表】

其他，請說明：\_\_\_\_\_

### 十、接受訪視狀態<sup>5-1</sup>

到宅後接受服務【請續填十一至十四】。

到宅後拒絕服務，回報集中派案窗口【不需續填十一至十四，請填寫結案評估表】。

請說明原因：\_\_\_\_\_

※備註：若遇上到宅訪視未果，家庭關訪員應註明原因。

### 十一、聯繫/訪視對象(可複選)<sup>6-1</sup>：

(一) 訪視對象：兒少、 (繼) 父、 (繼) 母、 (外) 祖父母、 手足、 親屬

鄰居、 其他：\_\_\_\_\_

(二) 是否觀察或訪問兒少：有觀察到、有訪問到、兩者皆無，請說明原因：

## 關懷訪視紀錄表撰寫說明

### ● 接受訪視狀態：

實地到訪後，了解案家接受服務狀態：

- 1.若案家願意接受服務，順利進行關懷訪視，則勾選「到宅後接受服務」，並接續後續題項。
- 2.若案家不願意接受服務，則勾選「到宅後拒絕服務，回報集中派案窗口」，不需續填後續題項，並務必敘明原因，且應一併填寫「結案評估表」，勾選「案家拒絕訪視」。

### ● 聯繫 / 訪視對象（可複選）：

依當日訪視對象進行勾選。並如實填寫是否觀察或訪問到兒少。若訪視時，皆無觀察到或訪問到兒少，請務必敘明原因。

住家

其他，請說明地點及原因：\_\_\_\_\_

#### 八、服務地點<sup>3-1</sup>

※備註：若遇到案家因不可抗力因素無法進入，必須前往其他地方訪視時，請填寫「其他」，並說明服務地點及原因。

#### 九、居住所變動<sup>4-1</sup>：

非實際居住，回報集中派案窗口【不需續填十至十四，請填寫結案評估表】

其他，請說明：\_\_\_\_\_

#### 十、接受訪視狀態<sup>5-1</sup>

到宅後接受服務【請續填十一至十四】。

到宅後拒絕服務，回報集中派案窗口【不需續填十一至十四，請填寫結案評估表】。

請說明原因：\_\_\_\_\_

※備註：若遇上到宅訪視未果，家庭訪員應註明原因。

#### 十一、聯繫/訪視對象（可複選）<sup>6-1</sup>：

(一) 訪視對象：兒少、（繼）父、（繼）母、（外）祖父母、手足、親屬

鄰居、其他：\_\_\_\_\_

(二) 是否觀察或訪問兒少：有觀察到、有訪問到、兩者皆無，請說明原因：

# 關懷訪視紀錄表撰寫說明

## ● 個案訪視資料 (可複選) :

依據案家需求，選擇關懷訪視的重點，勾選該項目的分數，並簡要說明訪視狀況。

## ● 關懷訪視重點 :

1. 檢視居家環境
2. 關心照顧者身心狀況
3. 關心兒少狀況
4. 關心家庭關係
5. 了解家庭支持

以 (良好、尚可、不佳、極差) 四個等地勾選樣態，詳細說明於下頁呈現。

※首次服務：可參考派案單中「請家庭關訪員協助事項」之項目，進行初次關懷訪視服務。

十二、本次關懷訪視檢視/關心/了解項目 (可複選) <sup>*1</sup> :					
檢視/關心/了解項目 :	良好(4):	尚可(3):	不佳(2):	極差(1):	
<input type="checkbox"/> 檢視居家環境:	居家整潔狀態:	● 環境整潔 ● 可維護舒適生活空間	● 部分居家環境整潔 ● 不定期打掃衛生環境	● 雜物多、佔據起居空間 ● 衛生條件差	● 環境髒亂 ● 嚴重雜物、衛生條件差
	居家安全狀態:	● 環境明亮 ● 無危害安全物品	● 部分居家環境不安全 ● 有危害兒少健康安全疑慮	● 居住條件環境不安全 ● 曾有危害兒少健康安全	● 居家環境極度不安全 ● 曾有危害兒少健康安全 ● 顯有不符合兒童居住之狀況
簡要說明: _____					
<input type="checkbox"/> 關心照顧者身心狀況:	照顧者健康狀態:	● 身體健康 ● 無特殊疾病	● 身體有疾病，會定期回診治療 ● 有自理能力	● 身體有疾病，未定期回診治療 ● 需要依賴他人協助生活 ● 偶有使用藥物或酒精	● 身體有疾病，需就醫未就醫 ● 缺乏自理能力，需他人協助 ● 偶有使用藥物或酒精
	照顧者情緒表現:	● 情緒穩定 ● 無憂慮不安 ● 狀態影響情緒	● 大部分時間情緒穩定 ● 偶有憂慮不安 ● 狀態影響情緒	● 有時無法控制負面情緒 ● 有負面語言出現 ● 偶有憂慮不安 ● 狀態影響情緒	● 經常情緒不穩 ● 經常容易暴怒 ● 常有憂慮不安 ● 狀態影響情緒
簡要說明: _____					
<input type="checkbox"/> 關心兒少狀況:	兒少健康狀態:	● 目前符合兒少發展階段 ● 目前身體、精神狀況良好	● 目前無嚴重身體疾病 ● 目前身體、精神狀況佳	● 目前符合兒少發展階段 ● 目前身體、精神狀況差	● 目前發展狀況明顯落後同齡小孩 ● 經常生病，身體精神狀況差
	兒少受照顧狀態:	● 穿著整潔 ● 外表乾淨 ● 餐食飽足充足	● 穿著適當 ● 外表乾淨 ● 會記得準備餐食	● 衣服身體臭 ● 穿著不整潔或未符合天氣變化 ● 有時會忘記準備餐食	● 嚴重身體臭 ● 穿著破爛或未符合天氣變化 ● 有一餐沒一餐
簡要說明: _____					
<input type="checkbox"/> 了解家庭關係:	照顧者與兒少互動情形:	● 親子關係親密融合 ● 可即時回應兒少需求 ● 就兒少需求符合合理期待	● 親子關係互動正向 ● 可回應兒少需求 ● 就兒少需求不合理期待	● 親子關係偶有衝突 ● 照顧者較少回應兒少需求 ● 就兒少需求不合理期待	● 親子關係經常衝突 ● 照顧者無回應兒少需求 ● 就兒少需求不合理期待
	照顧者與整體同住家人互動情形:	● 家人溝通良好 ● 家人互動正向	● 與同住家人相安無事 ● 彼此關係和諧	● 偶爾與同住家人發生衝突 ● 彼此關係不合	● 常常與同住家人發生衝突 ● 彼此關係疏離或互動
簡要說明: _____					
<input type="checkbox"/> 了解家庭支持:	家庭資源連結能力:	● 可主動尋求資源協助 ● 願意接受外界協助	● 有意願尋求外界協助 ● 曾嘗試尋求資源協助	● 有意願尋求外界協助 ● 不清楚資源取得方式	● 抗拒尋求外界協助 ● 未具有資源連結能力
	家庭社會支持獲得:	● 與親友互動正向 ● 親友能給予實際支持	● 與親友互動正向 ● 親友僅能提供有限支持	● 與親友互動有限 ● 親友未能提供有效支持	● 家庭成員較少與外界接觸 ● 與親友無實質互動
簡要說明: _____					
<input type="checkbox"/> 其他項目:	(請說明): _____				
簡要說明: _____					
十三、本次提供服務項目 (可複選) <sup>*1</sup> :					
<input type="checkbox"/> 情緒關懷、 <input type="checkbox"/> 居家環境建議、 <input type="checkbox"/> 視聽經驗分享、 <input type="checkbox"/> 資訊提供、 <input type="checkbox"/> 物資提供、 <input type="checkbox"/> 其他，請說明: _____					

## ◆ 檢視居家環境

### 一、居家整潔狀態：

**良好**：環境整潔、可維持舒適生活空間。

**尚可**：部分居家環境髒亂；不定期打掃，基本衛生環境。

**不佳**：雜物多，佔據起居空間；衛生條件差。

**極差**：環境髒亂、嚴重囤物、衛生條件惡劣。

### 二、居家安全狀態：

**良好**：環境明亮、無危害安全或健康的危險物品。

**尚可**：部分居家擺設不安全、有危害兒少健康安全疑慮。

**不佳**：居住條件擺設不安全、曾有危害過兒少健康安全。

**極差**：居家環境惡劣或危險，危害兒少健康安全；明顯有不適合兒童居住之狀況。

## ◆ 關心照顧者身心狀況

### 一、照顧者健康狀態：

**良好**：身體健康、無特殊疾病。

**尚可**：身體有疾病，會定期回診治療；有自理能力。

**不佳**：身體有疾病，未定期回診治療；需要依賴他人協助生活、偶爾使用藥物或酒精。

**極差**：身體有疾病，需就醫未就醫；缺乏自理能力，需他人協助、有使用藥物或酒精習慣。

關心對象以**主要照顧者**為主，若有其他照顧者，如：**次要照顧者**、**共同照顧者**，亦可納入關懷對象，但必須註記**訪問對象**。

### 二、照顧者情緒表現：

**良好**：情緒穩定、樂觀開朗、不會因兒少狀態影響情緒。

**尚可**：大部分時間情緒穩定、偶爾因兒少狀態影響情緒。

**不佳**：有時無法控制負向情緒、有負向語言出現、有時因兒少狀態影響情緒。

**極差**：經常情緒不穩、經常容易暴怒、常因兒少狀態影響情緒。

## ◆ 關心兒少狀況

### 一、兒少健康狀態：

**良好**：目前符合兒少發展階段、目前身體精神狀況良好。

**尚可**：目前輕微身體疾病、目前身體精神狀況佳。

**不佳**：目前兒少疑似發展遲緩、目前身體精神狀況差。

**極差**：目前發展狀況明顯落後同齡小孩、經常生病身體精神狀況差。

### 二、兒少受照顧狀態：

**良好**：衣著整潔、外表乾淨；餐食穩定充足。

**尚可**：穿著適當、外表乾淨；會記得準備餐食。

**不佳**：輕微身體異味、衣著不整潔或未符合天氣變化；有時會忘記準備餐食。

**極差**：嚴重身體異味、衣著破爛或未符合天氣變化；有一餐沒一餐。



## ◆ 了解家庭關係

### 一、照顧者與兒少互動狀態：

**良好**：親子關係親密融洽；可即時回應兒少需求、對兒少期待合理。

**尚可**：親子關係互動正向；可回應兒少請求、偶爾對兒少不合理期待。

**不佳**：親子關係偶有衝突；較少回應兒少請求、經常對兒少不合理期待。

**極差**：親子關係經常衝突；無回應兒少需求、總是對兒少有不合理期待。

### 二、照顧者與整體同住家人互動狀態：

**良好**：家人溝通良好、家人互動正向。

**尚可**：與同住家人相安無事、彼此關係和諧。

**不佳**：偶爾與同住家人發生衝突、彼此關係不合。

**極差**：常常與同住家人發生衝突、彼此關係疏離缺乏互動。

## ◆ 了解家庭支持

### 一、家庭資源連結能力：

**良好**：可主動尋找資源協助、願意接受外界協助。

**尚可**：有意願尋求外界協助、曾嘗試尋求資源協助。

**不佳**：低意願尋求外界協助、不清楚資源取得方式。

**極差**：抗拒尋求外界協助、未具有資源連結能力。

### 二、家庭社會支持獲得：

**良好**：與親友互動正向、親友能給予實際支持。

**尚可**：與親友互動正向、親友僅能提供有限支持。

**不佳**：較少與親友互動、親友未能提供支持。

**極差**：家庭成員較少與外界接觸、與親友無來往互動。

## 關懷訪視紀錄表撰寫說明及注意事項

### ● 本次提供服務項目（可複選）：

請依據案家狀況，勾選當次提供服務項目；若勾選「其他」，請務必具體說明。

### ● 案家有脆弱需求或發現兒少受到不當對待等保護情事：

家庭關訪員於訪視時，發現案家有脆弱需求或發現兒少受到不當對待等保護情事時，應勾選「有」。並續填「脆弱需求」及「兒少受到不當對待等保護情事」；反之，則勾選「無」，並無須續填題項。

※若發現案家有脆弱需求或兒少有受到不當對待等保護情事，請及時回報集中篩派案窗口（接續下頁說明）。

### 十三、本次提供服務項目（可複選）<sup>8-1</sup>：

- 情緒關懷、居家環境建議、親職經驗分享、資訊提供、物資提供
- 其他，請說明：

#### 個案訪視資料

### 十四、案家有脆弱需求或發現兒少受到不當對待等保護情事<sup>9-1</sup>：

- 無【無須續填以下題項】有【請續填以下題項】

#### 經訪視後，發現案家有以下脆弱需求，請及時回報集中篩派案窗口<sup>9-2</sup>

- 家庭有經濟困難。
- 家庭遇到重大意外、災害。
- 家人關係不佳，常吵架。
- 孩子照顧上需要長期的幫忙。
- 家裡有需要幫忙的身心障礙者、生病老人。
- 其他，請說明：\_\_\_\_\_

（參酌臺北市本方案計畫內容）

#### 經訪視後，發現兒少受到不當對待等保護情事，請及時回報集中篩派案窗口<sup>9-3</sup>

- 父母或家中成人表示要帶孩子一起自殺
- 孩子受到父母或家中成人責打、虐待或體罰
- 孩子受到父母或家中成人性侵害或被不當觸摸性器官
- 孩子受到父母或家中成人威脅、辱罵，使孩子恐懼害怕
- 父母或家中成人疏於提供孩子食衣住行生活照顧，可能有讓孩子經常餓肚子、髒亂、未接受醫療或教育等情形發生
- 父母將6歲以下孩子或需醫療照護的孩子獨自留在家中
- 其他，請說明：\_\_\_\_\_

## ◆ 經訪視發現案家有以下脆弱需求，請及時回報集中篩派案窗口

- 家庭有經濟困難。
- 家庭遇到重大意外、災害。
- 家人關係不佳，常吵架。
- 孩子照顧上需要長期的幫忙。
- 家裡有需要幫忙的身心障礙者、生病老人。

## ◆ 經訪視發現兒少受到不當對待等保護情事，請及時回報集中篩派案窗口

- 父母或家中成人表示要帶孩子一起自殺。
- 孩子受到父母或家中成人責打、虐待或體罰。
- 孩子受到父母或家中成人性侵害或被不當觸摸性器官。
- 孩子受到父母或家中成人威脅、辱罵，使孩子恐懼害怕。
- 父母或家中成人疏於提供孩子食衣住行生活照顧，可能有讓孩子經常餓肚子、髒亂、未接受醫療或教育等情形發生。
- 父母將6歲以下孩子或需醫療照護的孩子獨自留在家中。

## 關懷訪視紀錄表撰寫說明及注意事項

### ● 縣（市）政府督導、主管意見：

由「縣（市）政府督導、主管」填寫，請檢核整體「關懷訪視紀錄表」後，提供紀錄或家庭關訪員服務意見。

### ● 受案單位服務人員、受案單位服務窗口：

受案單位服務人員及窗口，應於撰寫及檢核完「關懷訪視紀錄表」後，填寫服務單位及職稱，並簽署姓名及日期。

※若家庭關訪員為個人，無屬任一社區組織/在地民間單位，則無需填寫「受案單位中的單位」及「受案單位服務窗口」。

### ● 縣（市）政府督導、主管：

由「縣（市）政府督導、主管」填寫，確實檢核關懷訪視紀錄表之內容，並注意落實簽署姓名及日期。

縣（市）政府督導、主管意見 <sup>10-1</sup> ：			
受案單位 服務人員 <sup>11-1</sup>	單位		
	姓名	(簽章)	日期：____年____月____日
	職稱		
受案單位 服務窗口 <sup>11-1</sup>	姓名	(簽章)	日期：____年____月____日
縣(市)政府督導、主管 <sup>10-1</sup>	姓名	(簽章)	日期：____年____月____日

### 三、結案評估表

#### (一) 設計目的：

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（含繼續追蹤），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」。

#### (二) 表單填寫者：

**由家庭關訪員填寫後，案件轉回集中篩派案窗口。**

#### (三) 表單重點內容：

案主姓名、派案及結案評估日期、派案及結案原因、風險因子評估、縣（市）政府督導、主管意見；案件所屬家庭關訪員、縣（市）政府督導、主管。

個案結案評估資料			
一、訪視單位及區域 <sup>2-1</sup>			
二、案主姓名		三、派案日期 <sup>2-2</sup>	民國____年____月____日
		四、結案評估日期 <sup>2-2</sup>	民國____年____月____日
五、派案原因及案家現況說明（可複選） <sup>3-1</sup> ：			
<input type="checkbox"/> 檢視居家環境：居家整潔、安全狀態 簡要敘述案家現況：_____			
<input type="checkbox"/> 關心照顧者身心狀況 <sup>3-2</sup> ：健康狀態、情緒表現 簡要敘述案家現況：_____			
<input type="checkbox"/> 關心兒少狀況：健康狀態、受照顧情形 簡要敘述案家現況：_____			
<input type="checkbox"/> 了解家庭關係 <sup>3-3</sup> ：照顧者與兒少互動、照顧者與整體同住家人互動情形 簡要敘述案家現況：_____			
<input type="checkbox"/> 了解家庭支持：家庭資源連結能力、家庭社會支持獲得情形 簡要敘述案家現況：_____			
<input type="checkbox"/> 其他：（請說明） 簡要敘述案家現況：_____			

## 結案評估表撰寫說明

### ● 訪視單位及區域：

若家庭關訪員為個人，無屬任一社區組織/在地民間單位，此處則無需填寫。

### ● 派案日期、結案評估日期：

請家庭關訪員務必如實填寫，以確保服務期程符合方案規範。

表 3 \_\_\_\_\_ 縣(市)政府結案評估表 (案件編號: \_\_\_\_\_) <sup>1-1</sup>

個案結案評估資料					
一、訪視單位及區域 <sup>2-1</sup>					
二、案主姓名	<table border="1"> <tr> <td>三、派案日期 <sup>2-2</sup></td> <td>民國____年____月____日</td> </tr> <tr> <td>四、結案評估日期 <sup>2-2</sup></td> <td>民國____年____月____日</td> </tr> </table>	三、派案日期 <sup>2-2</sup>	民國____年____月____日	四、結案評估日期 <sup>2-2</sup>	民國____年____月____日
三、派案日期 <sup>2-2</sup>	民國____年____月____日				
四、結案評估日期 <sup>2-2</sup>	民國____年____月____日				
五、派案原因及案家現況說明(可複選) <sup>3-1</sup> ：					
<input type="checkbox"/> 檢視居家環境：居家整潔、安全狀態 簡要敘述案家現況：_____					
<input type="checkbox"/> 關心照顧者身心狀況 <sup>3-2</sup> ：健康狀態、情緒表現 簡要敘述案家現況：_____					
<input type="checkbox"/> 關心兒少狀況：健康狀態、受照顧情形 簡要敘述案家現況：_____					
<input type="checkbox"/> 了解家庭關係 <sup>3-3</sup> ：照顧者與兒少互動、照顧者與整體同住家人互動情形 簡要敘述案家現況：_____					
<input type="checkbox"/> 了解家庭支持：家庭資源連結能力、家庭社會支持獲得情形 簡要敘述案家現況：_____					
<input type="checkbox"/> 其他：(請說明) 簡要敘述案家現況：_____					

## 結案評估表撰寫說明

### ● 派案原因及案家現況說明（可複選）：

依據「派案單」中「請家庭關訪員協助事項」勾選項目，簡要敘述案家目前現況；若勾選「其他」，請務必具體說明。

※並非直接複製「派案單」中「請家庭關訪員協助事項」之內容）

### ※關心照顧者身心狀況及了解家庭關係：

對象以主要照顧者為主，若有其他照顧者（如：次要照顧者、共同照顧者）亦可納入關懷對象，但必須加以註記訪問對象。

### 五、派案原因及案家現況說明（可複選）<sup>3-1</sup>：

檢視居家環境：居家整潔、安全狀態

簡要敘述案家現況：\_\_\_\_\_

關心照顧者身心狀況<sup>3-2</sup>：健康狀態、情緒表現

簡要敘述案家現況：\_\_\_\_\_

關心兒少狀況：健康狀態、受照顧情形

簡要敘述案家現況：\_\_\_\_\_

了解家庭關係<sup>3-3</sup>：照顧者與兒少互動、照顧者與整體同住家人互動情形

簡要敘述案家現況：\_\_\_\_\_

了解家庭支持：家庭資源連結能力、家庭社會支持獲得情形

簡要敘述案家現況：\_\_\_\_\_

其他：（請說明）

簡要敘述案家現況：\_\_\_\_\_



## 結案評估表撰寫說明

### ● 結案原因（可複選）：

請依據服務過程，確實依據案家狀況進行勾選；若勾選「其他」選項，請務必具體說明。

### ● 風險因子評估：

應於實地訪視過程，留意案家是否具有風險因子。

### ● 縣（市）政府督導、主管意見：

由「縣（市）政府督導、主管」填寫，請檢核整體「關懷訪視紀錄表」及「結案評估表」，評估案家狀況決定是否同意結案：

- 1.若同意，則勾選「同意結案」；
- 2.若不同意，則勾選「不同意，請說明原因」，請務必說明原因。

### 六、結案原因<sup>4-1</sup>：

- 服務已達3個月、完成6次訪視，已無繼續訪視之需求（包含繼續追蹤）【請勾選以下1至6項】。
- 1.居家環境安全改善。
  - 2.案家主要照顧能力良好。
  - 3.兒少受照顧狀況良好。
  - 4.家庭關係互動良好。
  - 5.已具資源取得能力。
  - 6.已具社會支持系統等。
- 個案具有脆弱需求或兒少受到不當對待等保護情事，已轉回集中篩選案窗口。
- 經集中篩選案窗口聯繫後，確認案家搬遷至他行政區／外縣市。
- 案家拒絕訪視。
- 其他，請說明：

### 七、風險因子評估<sup>5-1</sup>：

- 1.父母或家中成人間最近1個月有家庭暴力情事：有；無。
- 2.兒少(疑似)有發展遲緩或身心障礙：有；無。
- 3.父母或照顧者(疑似)患有精神疾病：有；無。
- 4.父母或照顧者(疑似)有自殺行為或意圖：有；無。
- 5.父母或照顧者(疑似)施用毒品：有；無。
- 6.父母或照顧者(疑似)為身心障礙者：有；無。
- 7.其他，請說明：

### 縣（市）政府督導、主管意見<sup>6-1</sup>：

- 同意結案
- 不同意，請說明原因：

## 結案評估表撰寫說明

### ● 受案單位服務人員、受案單位服務窗口：

受案單位服務人員及窗口，應於撰寫及檢核完「結案評估表」後，落實填寫服務單位及職稱，並簽署姓名及日期；

若家庭關訪員為個人，無屬任一社區組織/在地民間單位，則無需填寫「受案單位中的單位」及「受案單位服務窗口」。

### ● 縣（市）政府督導、主管：

由「縣（市）政府督導、主管」填寫，確實檢核結案評估表之內容，並落實簽署本人姓名及日期。

受案單位 服務人員 <sup>7-1</sup>	單位			
	姓名 (簽章)	日期	____年____月____日	
	職稱			
受案單位 服務窗口 <sup>7-1</sup>	姓名 (簽章)	日期	____年____月____日	
縣(市)政府督導、主管 <sup>6-1</sup>	姓名 (簽章)	日期	____年____月____日	

## 撰寫紀錄表單之注意事項

- 一、確實了解有關「兒少家庭促進追蹤訪視關懷服務方案」之各項表單之使用目的、時機及應陳述內容規範，並盡量避免於訪視當下拿出表單進行記錄。
- 二、撰寫紀錄必須著實依紀錄表單之內容，敘述適當的回應，且應客觀陳述與案主或案家相關之內容，不得記載與追蹤關懷及訪視服務無關與誇大不實之資訊，以及避免使用具情緒性及露骨的文字陳述。
- 三、紀錄撰寫內容應簡單的彙整訪視過程之重點資料，不得放入訪視中的逐字記錄稿，以及訪視過程紀錄的手稿。
- 四、提供追蹤關懷及訪視服務後，在自己的時間允許下，儘早撰寫訪視紀錄，避免遺忘或與其他個案之資訊混淆。

# 謝謝聆聽

兒少家庭促進追蹤訪視關懷服務方案

基礎課程：2.與家庭建立關係

