

彰化縣政府保障社工人員人身安全實施計畫

壹、計畫緣起

社會工作人員的主要職責在協助與輔導個人、家庭與社區等處理事務與解決問題，所面對的案例與關聯之人難免會有險惡者，所處的環境也可能不甚良好，導致社會工作條件最受詬病的是工作負荷量大、缺乏人身安全保障。社會工作人員在執行高風險的業務過程中，如藥物濫用、幫派、精神疾病患者緊急介入時，難免因缺乏人身安全防护知識與訓練，而遭受有意無意的惡性攻擊或傷害。

近年來各縣市屢次發生社工人員在協調醫療糾紛或提供社會工作服務的過程中，遭到當事人揮拳毆傷甚至砍傷，突顯社工人員為弱勢需求服務同時，卻也經常曝露在言語或肢體暴力的不安全環境下，使得社工專業工作者的人身安全問題再度浮上檯面。社工人員人身安全相關規劃涵蓋的安全範圍與面向愈為廣泛，安全的程度也愈高，實際的人身安全也才能較有保障；此外，根據相關研究指出：社會工作人員人身安全的保障方面，制度扮演著至關重要的角色，缺乏制度的保障，往往是風險事件之所以發生，以及在風險事件發生之後必要的支援與復原能力缺乏，最重要的因素（侯念祖、陳依琳, 2010），因此本實施計畫將從教育訓練、制度的角度，具體照顧社工人員的人身安全。

貳、計畫目標

- 1、加強培育社工員危機意識。
- 2、培養社工人員面對工作暴力的警覺與處遇技能。

- 3、強化社工人員自我保護的能力。
- 4、建構社工人員人身安全風險管理與危機處理要點。
- 5、建置社工人員安全工作環境。

參、主辦單位：彰化縣政府

肆、實施對象：

1. 本府社會工作人員（含社工督導員）。
2. 受本府委託辦理社會處相關業務之民間單位社工人員。

伍、實施方式及內容

因考量社工人員在提供服務過程中可能會遭遇到各類型的暴力風險，且社會工作人員的人身安全維護不應只是提升個人專業能力，或是歸因於個人責任，而必須具備預防性與恢復性的制度性保障，進行預防與因應，因此保障社工人員人身安全實施計畫包含以下內容：

（一）除持續辦理社工人身安全相關在職訓練外，並於社工人員督導會議（包含團督及外督），加入社工人身安全個案檢討會議。

（二）制定「彰化縣政府社會處社工人身安全風險管理與危機處理作業要點」。

（三）設計「彰化縣政府社會處社工人身安全風險管理措施檢核表」。

陸、預期效益

- 一、提昇社工人員評估危機敏感度。

二、強化社工人員面對工作暴力處遇技能。

三、強化社工人員自我保護的能力。

柒、經費概算：無

捌、本計畫經簽奉核准後實施，修正時亦同。

彰化縣政府社會工作人員人身安全維護要點

一、彰化縣政府（以下簡稱本府）為保障社會工作人員（以下簡稱社工人員）執行職務之人身安全與健康，建立風險管理與危機處理之預防機制及維護措施，特訂定本要點。

二、本要點要詞，定義如下：

（一）風險：指社工人員於工作環境或執行職務時，可能遭受之騷擾、威脅、恐嚇、攻擊、跟蹤或傳染疾病等直接或間接影響本人或其家屬人身安全或健康之危險。

（二）危機：指社工人員在工作有關的環境中發生上述情事，對其身心造成直接或間接的傷害。

（三）騷擾：指任何打擾、警告、嘲弄或辱罵他人之言語、動作或製造使人心生畏怖情境之行為。

三、本要點之適用對象為於本府社會處及所屬機關執行社會福利法規所定社政業務之社工人員（含社工督導員）及受本府委託辦理社會處相關業務之民間單位社工人員。

四、本府應保障社工人員於工作環境及執行職務之安全及健康，並提供人身安全之維護措施。

五、為建立行政支持網絡，並辦理社工人員安全維護及危害事故防制措施等事項，本府社會處、人事處、主計處應指派主管級以上人

員代表，共同組成彰化縣政府社工人員安全維護會議（以下簡稱
社工安全會議），並設置單一窗口，指定專人負責溝通聯繫。

社工安全會議視任務需要不定期召開，由本府秘書長以上層級人
員擔任召集人並為主席；召集人因故不能出席時，由召集人指定
適當人員代理之。

社工安全會議開會時，得邀請相關機關（構）、學校、學者專家
及社工人員代表列席。

六、本府所屬機關（構）、學校對社工安全會議所為決議應予遵守，
其所涉社工人員安全維護事項，應全力配合之。

本府社會處得依社工安全會議之決議，請本府所屬機關、學校暨
所屬人員提出報告；執行不力者，並得請其改正。

七、為預防社工人員人身安全及健康風險之發生，本處應辦理下列事
項：

（一）預防危機發生

- 1、自行或督導所屬提供保障社工員人身安全之軟硬體設施資源，並研
擬、建置相關醫療、輔導、法律扶助等計畫及必要資源。
- 2、建立社工員人身安全受威脅通報機制、危機處理計畫並建立標準作
業程序。
- 3、自行、委託或結合學術或其他民間機構辦理社工人員人身安全與健
康之職前及在職訓練，加強培育社工人員危機意識與安全工作之能
力。

(二) 風險預測：

- 1、發展或運用風險檢測工具隨時檢視具風險個案。
- 2、建立預警制度。

八、本府社會處及所屬機關對於社工人員執行職務之辦公場所、設施設備及工作環境，應優先依維護人身安全，預防危害事故之標準妥為規劃設計，並因應實際需求採取以下必要之措施：

- (一) 依工作環境及業務性質，指派專責人員負責執行及推動場所安全維護事項。
- (二) 應加強場所門禁管理，視需要增派（僱）警衛；如有異常徵候，立即採取應變措施，嚴防有危害之安全之事故發生。
- (三) 內部辦公室與服務櫃檯（洽公區）應有適當區隔，禁止民眾未經允許進入內部辦公區域。
- (四) 服務櫃檯（洽公區），會談室等面談場所，應於必要時裝設監視錄影（音）設備、緊急按鈕及特定電話設定錄音。
- (五) 辦公處所之停車場或出入口動線，應視需求加強照明設備、監視錄影（音）或緊急按鈕設備。
- (六) 辦公處所應與警察機關建立連繫機制，必要時得洽請轄區警察機關加強巡邏。
- (七) 其他社工人員執行職務所可能引起安全及健康之危害，應採取必要之預防及保護措施。

- 九、社工人員於進行訪視、會談或實地調查時，服務機關應依其實際需求，提供執行職務之公務手機、照相或錄影（音）器材等設備。必要時，得提供警報器或防身噴霧器等防護器具。
- 十、社工人員對於具風險之案主或關係人進行訪視、會談或實地調查時，應製作書面紀錄，並得全程錄音，必要時得全程錄影，所取得之相關個人資料應予保密，非經本府社會局之允許，不得公開之。
- 十一、社工人員對於具風險之案主或關係人進行訪視、會談或實地調查時，服務機關應指派人員陪同或二人一組共同執行，避免單獨一人前往或獨自處理。必要時，得敘明具體事由請求警察機關、衛生機關、學校或其他相關機關（構）派員協助，被請求之機關（構）應予配合。
- 十二、社工人員對於具風險之案主或關係人進行訪視、會談或實地調查時，應以自身安全為優先考量，如現場已發生危害之情事或有發生危害之虞者，社工人員得視情況暫時停止執行職務，並立即通報服務機關。必要時，得協請警察機關即時處理。
- 十三、本府社會處為評估特定案主或關係人可能發生影響他人、自身安全或健康之風險，得函請民政、戶政、衛生、教育、警政及其他相關機關提供該案主或關係人自傷、刑案資料、精神病史或罹患傳染病等相關資料。

十四、受服務之案主或關係人與社工人員間，因執行職務行為所生之爭執、陳情或法律爭訟程序，本府及所屬機關應力求公正，不得對社工人員有不公平之對待。

十五、社工人員因執行職務有遭受威脅、攻擊或其他危害之虞時，應通報其服務機關；服務機關接獲通報後，應立即指派人員協助或提供有效之安全措施。必要時，得改派其他社工人員處理或協請警察陪同執行。

前項具風險之案主或關係人經服務機關評估其風險情節重大者，得逕行通報本府社會處處理。必要時，得由本府社會處邀集相關機關指派適當人員成立專責處理小組，其工作事項如下：

- (一) 評估社工人員安全需求，於三天內提出安全計畫。
- (二) 適時對內外部利害關係人，就有關該危機事件之可能影響及處理方式，進行溝通，以避免危機擴大。
- (三) 指定發言人對外說明經過與處理情形，期間應注意當事人隱私與權益。

十六、社工人員因執行職務遭受威脅、攻擊或其他危害時，本府社會處或其他服務機關應為以下之處置：

- (一) 對社工人員及其家屬進行關懷慰問，並提供必要協助。
- (二) 社工人員依法執行職務涉訟，其服務機關應延聘律師為該社工人員辯護及提供法律上協助，或補助其自行延聘律師之費用。

(三) 主動或協助社工人員對於威脅或攻擊者追究其恐嚇、傷害、誹謗、公然侮辱、妨害公務等刑事及民事相關責任。

(四) 提供心理諮商及維護其身心健康之協助。

(五) 調查事故發生之原因，檢討改進相關維護措施。

十七、本處理作業如有未盡事宜，經奉核修訂後實施。

彰化縣政府社會處社工人身安全事件通報及危機處理小組

彰化縣政府社會處（以下簡稱本處）為充份保障社工人員人身安全，除連結本處各科相關資源外，更結合府內人事處、心理衛生及縣內醫療及等相關機關，成立跨機關危機處理小組。本處理小組由本處處長擔任召集人，負責危機處理小組總指揮並代表本處，溝通協調相關機關。

一、本處理小組工作事項：

- (一) 溝通協調警察機關等相關機關，協助社工人身安全維護及事件調查等相關事項。
- (二) 適時對內外部利害關係人，進行有關該危機事件、可能影響及處理方式之溝通，避免危機程度擴大。
- (三) 評估受害社工人員之需求，並於三天內提出社工人員人身安全計畫。

二、本處理小組任務編組及工作要項：

職稱	負責人	工作要項
召集人	處長	1. 總指揮 2. 社會處人員緊急動員 3. 確認危機事件發言人
副召集人	副處長	1. 協助動員社會處人員 2. 關懷慰訪
社工組	社會工作及救助科科長	1. 依社工人員需求，提供相關諮詢服務及支持資源。 2. 關懷慰訪。 3. 協助擬定社工人員安全計畫。

	<p>社工支持業務 承辦員</p>	<p>4. 追蹤社工人員是否獲得妥適照顧</p> <p>5. 定期召開執行檢討會議</p> <p>6. 整合社會處內外部資源</p> <p>7. 邀請社工人身安全學者專家擔任顧問</p>
<p>婦女兒少組</p>	<p>保護科科长 兒少科科长 婦平科科长</p>	<p>1. 評估加害人的施暴情形。</p> <p>2. 評估社工人員受傷情形及身心狀況。</p> <p>3. 協助擬定社工人員安全計畫。</p>
<p>老人身障組</p>	<p>長青科科长 身障科科长</p>	<p>1. 評估加害人的施暴情形。</p> <p>2. 評估社工人員受傷情形及身心狀況。</p> <p>3. 協助擬定社工人員安全計畫。</p>
<p>社區資源聯繫 組</p>	<p>社發科科长</p>	<p>協助溝通協調社區相關網絡、社工人身安全維護及事件調查等相關事項。</p>
<p>人力資源組</p>	<p>人事處 主計處</p>	<p>1. 幸福相談室：提供心理諮商資源。</p> <p>2. 公傷病假等相關諮詢。</p> <p>3. 公務人員因公涉訟補助辦法相關諮詢。</p>
<p>專業顧問組</p>	<p>社工人身安全 專業學者</p>	<p>1. 指導社工人身安全事件處理。</p> <p>2. 指導社工人身安全計畫擬定。</p>
<p>法律扶助組</p>	<p>聘請律師顧問</p>	<p>針對社工人員遭受之騷擾、威脅、恐嚇或攻擊等人身安全事件，提供法律相關諮詢。</p>

醫療及心理衛生組	彰基、秀傳醫院 身心科、彰化縣 衛生局	1. 針對社工人員因人身安全事件所遭受之傷害進行相關診治。 2. 個別心理諮商服務。
----------	---------------------------	---

彰化縣政府社會處社工人身安全事件通報及危機處理

標準作業流程圖

