

## 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

一、彰化縣政府社會處（以下簡稱本處）為保障社工人員（以下簡稱社工員）人身安全，特訂定本作業要點。

二、本要點所稱風險係指存在於與社工員工作有關的環境中，可能遭受之騷擾、威脅、恐嚇或攻擊等影響人身安全的行為；危機係指社工員在與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、本作業之適用對象為本府社會工作人員（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、為保障社工員人身安全，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，加強第一線社工執勤裝備。

2、擬定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、規劃辦理職前、在職訓練，加強社工員發掘高危機個案能力。

### （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。

(三) 危機處理：

- 1、受理通報案件後，立即採取有效之安全措施確保社工員人身安全，案情重大者應由各相關單位指派適當人員成立專責處理小組，以本處處長為召集人。
- 2、專責處理小組，工作事項如下：
  - (1) 評估被害社工員需求，於三天內提出安全計畫。
  - (2) 協調警察機關協助社工員人身安全維護及事件調查事項。
  - (3) 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，以避免危機擴大。
- 3、指定發言人，對外說明經過與處理情形，期間應注意維護社工人員隱私與權益，並明確宣示本處對於維護社工員人身安全之決心。

(四) 復原階段：

- 1、針對被害社工員進行關懷慰問。
  - 2、透過跨機關資源連結，提供維護其身心健康之協助。
  - 3、協助提供法律訴訟相關資源。
- 六、社工員因執行職務受到對其身心造成直接或間接的傷害之虞，本處應協助請求相關機關提供必要之協助。
- 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>保護科科長 兒少科科長 婦平科科長</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>長青科科長 身障科科長</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>社發科科長</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

