

基督徒救世會社服資訊電腦化歷程

楊東蓉・林衛國・Anita MacPherson

前言

傳統社福資訊紀錄及管理以書面為主要的方式，但如同醫療系統一般，引進電腦科技的優勢，發展合適社服、社福資訊管理的一套系統是有其必然性，為求能於提供整合的服務過程中，可隨時迅速及有效的，從充分及統整的紀錄資料庫中，取得必要個案訊息。

以加拿大 BC 省（英屬哥倫比亞省）之政府兒童與家庭部門（Ministry of Children and Family Development）為例，該部門的服務項目包括兒少保護、寄養、收養、特殊需求之成人及嬰幼兒服務、少年觀護等，而所涵蓋的資訊包括兒少保護案件等所有相關調查紀錄、處遇服務，寄養父母或養父母之資訊、特殊需求之成人及嬰幼兒之背景及服務等等。該部門的資訊又和社會福利部門的資訊相結合，能在第一時間對案主的社經狀況有初步認識，可知該案主是否曾獲得政府何種補助，如育兒津貼、殘障補助等。

比方說，當 A 通報 B 家庭有疑似兒少保護事件發生，主責調查社工員便將 B 家庭之基本資料、通報事件詳細內容、調查

結果及處遇追蹤加以記錄。若調查結果顯示符合開案之要件，則進而記錄該家庭所呈現之問題及相關處遇、追蹤等。若確認孩子有危險之虞，則由政府接管，記錄孩子安置的地點、照顧者、發展等相關資訊。於是無論案主或孩子在該省的何處，社工部門均可對該案主的過去社服歷史及現況有充分的了解，並提供適切之持續性服務。

同時，社服資訊行政管理電腦化，除可引導助人者策劃及執行服務內容外，更讓助人者及督導適時回顧組織整體工作成效，並達自我監督功能之有效發揮。加拿大 BC 省是由省政府掌管之政府兒童與家庭部門統籌介入及處理全省所有相關兒少保護案件，但由於所涵蓋的地域面積相當廣大，於是必須將全省劃分為數個行政區，以利服務工作之能有效管理和監督。

就 BC 省的北方行政區而言，市與市之間的距離動輒上百公里，若要每個城市進行資訊蒐集、監督檢討將會十分耗時，不符經濟效益。然拜現代電腦科技之便，上級社福政策主管可隨時進入該省行政電腦系統，了解 BC 省社服全般現況，再依需要分至各辦公室進行專案督導及檢討，

評估該處室之服務工作成效，並視需要召開協調會議研商因應對策。

在了解資訊管理電腦化之功用與便利性後，基督徒救世會決定踏出第一步，開始具體推動社服資訊管理電腦化作業，然在分享此歷程之前，先就前製作業的理論基礎及設計依據，如紀錄之功用、內容、方式歷程及保護隱私等各方面一一探討，再仔細分享基督徒救世會電腦化歷程，以利各社服機構亦能順利資訊電腦化事宜。

紀錄的功用

為什麼要記錄社會服務及福利資訊？其目的及重要性又為何呢？紀錄在社會服務及社會工作中是相當重要的，其功用分述如下。

一、確保為案主所提供的服務具連續及有效性

相信你和我一樣，承認人腦對資訊的記憶是有其限制性的，大部分人的記憶並非是以逐字稿的方式記錄訊息，尤其訊息從短期記憶進入長期記憶永久儲存，有其必經之歷程。若是我們只服務一個案主，記憶案主所提供之訊息或許較無太高的困難性，但事實是我們的案主量不可能只限一個，往往必須同時服務數個案主，而每個案主所呈現的問題、狀況、所需的服務亦有其個別性或差異性；加上社會服務是個助人的歷程，在此歷程中，陪伴案主經歷此過程的快慢、當下所面臨之狀況及後續追蹤，也依案主情況之不同而有差異。

可想而知，若要用人腦記憶每個案主

的複雜資訊，幾乎是不可能的任務，於是仰賴一些儲存設備或工具，將重要訊息逐一記錄下來，包括書面登載或輸入電腦，便有其必要性。將心比心，當我們尋求他人的協助時，若對方能於每次接觸時，迅速的進入該關懷情境，並提供持續性的服務，而我們無需重複相同的問題或是訊息時，其所感受到的是來自受到內心尊重及重視的感覺。

相對的，對社工而言，當開始幫助案主的歷程始，便記錄案主的基本資料、背景、家庭狀況、重要他人、資源、求助原因、處遇方法、求助歷史、談話內容、會談中請案主於下次會談時提供一些資料等等，藉由紀錄，我們可以迅速查知，而無須再次詢問案主，且可連續上一次的話題。如於上次會談中，針對案主問題一同和案主擬定解決方案，並請案主於下次會談時分享執行結果，此次和案主見面時，便可請案主分享成果，而不會有無法進入狀況的窘境出現，進而影響服務品質及效率。

另外，當案主須立即協助而主責助人者不在時，其他助人者則可藉由最近一次紀錄檔案，提供適切及具時效性的協助，待主責助人者回崗位時，可繼續追蹤輔導。若主責助人者離職，則因其已有完整之紀錄，可協助新的接案工作人員，迅速的對此案主有所了解，持續前任工作人員的工作，以免因服務中斷或落差過大，衍生出社會更大的負擔。

二、評估及規劃服務內容及需求

此功用主要是針對社會服務工作者而言，我們在建立及維繫正確的紀錄的同時，良好的紀錄不但可幫助評估我們檢視是否有效的對案主提供所需之服務，並對我們的表現及服務提供一個負責任的紀錄和說明。

一個用心維持的社服、社福行政紀錄系統，可幫助我們規劃具體服務項目，並能定期檢視其工作進展，且能計畫一個未來可行具體方案或方向。紀錄資料系統可提供雙重的訓練基礎，所紀錄的內容讓我們在和案主的互動過程中，察覺自我之能力不足，進而確認所需的在職進修及訓練；此外，社會服務者的服務前和服務中的訓練，亦可以如何做紀錄及記錄所應包含的訊息為中心。

三、政策方針評估及修正

紀錄提供最完整及最原始的資料數據來源，可做為方案之內外研究方向之用，並回顧檢視其所提供的服務。以加拿大英屬哥倫比亞政府兒童與家庭部門之紀錄為例，從孩子的安置歷史記錄中，發現該孩子短短的時間內，經歷了數個安置寄養家庭或機構，除需探討孩子無法在一個家庭久待的原因，研擬處遇對策外，亦須因應無穩定且持久的環境對孩子所造成的後續影響。

該部門發現，雖是基於保護孩子的立場，一開始就將孩子帶離不安全原生家庭環境，安置於安全的寄養家庭中，此舉會對孩子的心理發展造成相當的創傷；於是，該部門改變作法，以輔導及協助原生

家庭，儘可能已不瓦解破壞孩子所熟悉的環境為主，若不可行，則尋求親朋好友、孩子生命中重要他人的協助，最後一途才是將孩子安置在陌生的寄養家庭之中。此政策作法的改變便是因有紀錄的存在，是記錄功能的佐證之一。

紀錄之內容

所需紀錄的內容又為何呢？原則上紀錄的本質和範圍依不同的服務類型而有不同，而紀錄的形式又包括書面及電腦為主，二者是相輔相成，缺一不可。以加拿大英屬哥倫比亞政府兒童與家庭部門的寄養服務為例，和寄養父母所簽的合約基本內容可存於電腦之中，以套表的方式，填入寄養父母的基本資料及特殊約定或個案要求，列印出後，由寄養父母簽名後，送至主管機關負責人用印，並同時於電腦合約系統中登錄授權紀錄。

合約具法律效力，需甲乙雙方簽名才算數，此點是目前電腦資料紀錄系統暫時無法替代的。然若書面合約遺失，則從電腦資料紀錄中可得知，此合約已列印簽名，並已由權責主管授權生效，個案寄養安置費用不至於因書面合約之遺失而中斷。

就救世會而言，服務的主要內容及對象包括為弱勢婦女及嬰幼兒提供身心靈之庇護，為原生家庭提供輔導和協助，為失依失養或高危險群之嬰幼兒提供一個生存或在健全家庭成長的機會，其資訊的管理亦分書面及電腦的兩部分。

書面紀錄的管理是將訊息依其性質分

類：

第一類包括案主的基本資料、戶籍資料、家庭成員資料、開案紀錄、轉介服務紀錄、更新資料紀錄等。

第二類則各項相關醫療資訊和記錄、家族病史等。

第三類則是以個案紀錄為主、包括求助原因、處遇方法、發展評估、研討或評估紀錄、追蹤紀錄等。

第四類則是養父母資料、通聯紀錄。

第五類則是相關的法律文件等。

當然這些紀錄是資訊電腦化及分類的基石。資訊管理的目的之一在於方便組織所得之訊息，當有需要時以利取得，而資訊管理電腦化更將此功用推向極至。當取得案主的一些基本資訊，便可利用電腦做背景資料搜尋，迅速得知此為新案主或是舊案主，若為舊案主，則能對前次的談話內容有所了解，作為追蹤的依據、談話的開始。另可利用電腦取代以往人工統計的辛勞與許多統計時間，快速的計算出我們所需的統計資料，如案主的男女比例、教育程度、職業類別、求助問題類型或處遇方式等。稍後將就救世會社服資訊電腦化的歷程作進一步的分享。

記錄之過程

記錄的過程應包括：

1.保存個案相關的訊息及對機構而言重要的訊息

2.盡量從案主那取得第一手的資料

3.讓案主了解社福機構須蒐集資訊及其用途，部分訊息將與一些特定人做分享

4.維持資訊的正確、完整及關連性

5.建立告知案主紀錄及保存紀錄的作業流程

為符合資訊管理原則及有效運作的目的，紀錄中除包含以上所列舉的一些特定訊息，其應呈現有意義、正確的及新的資訊是實屬必要的，若案主的地址、電話、家庭成員等資料有改變，則必須儘快登入及更新這些訊息。由於每個人對同一件事往往會有不同的認知及解讀，因此為保持資訊的正確及完整性，除從案主及重要他人處取得第一手的資訊外，求證也是必要的手續。如問及離婚夫妻雙方對離婚原因的看法時，男方言「女方情緒不穩，是不負責任的母親」；相對地，女方卻可能言「是因為男方對其暴力相向，忍無而忍而訴請離婚」。

再如基督徒救世會所提供特殊醫療需求兒童之短期照顧服務而言，有時當父母致電求助時，或許是不甚了解醫生所給予的資訊，或是怕求助被拒，因而提供最少及較無助益的資訊。在此情況下，為對孩子的狀況有正確、詳細完整的了解，向專業醫療人員取得第一手資訊是必要步驟，以免遺漏些重要資訊，影響照顧品質。

又以基督徒救世會服務未婚未成年懷孕少女及其家屬之經驗，會同時詢問未成年懷孕之少女及她法定代理人（通常是她的父母）對出養之事的意見、看法及感受。出養的過程中，往往未成年少女之父母基於保護女兒，而不願讓女兒知道任何關於孩子的訊息，期望少女能忘記此事，重新展開自己的生活。然以往的經驗告訴我

們，母親和自己孩子間的連結是無可取代的，雖少女當事人知道自己目前無力養孩子，知道她父母的用心，但此並不代表少女不會經歷傷慟失落的情緒，不會想自己的孩子。若此時助人者未釐清當事人本人的期待及想法，而以當事人父母之想法為主時，則當事人沒有機會談論自己的感受，家庭秘密於是產生，從家庭系統的架構來看，可預期的是，秘密對當事人本身，及對家人的關係及互動將造成負面的影響。

另外，紀錄中必須小心的區分主觀及客觀的訊息，用描述性的字眼，而非專業術語，且避免用未經證實的精神醫學或是醫學診斷名詞。不同於醫療紀錄，醫生所提供的根據病痛所施予的診斷和治療，記錄病人提供訊息及診斷結果。相對的，有效的心理治療是仰賴信任關係，案主願意真誠完整的提供事件來龍去脈、感覺、記憶和恐懼。因為問題的敏感本質，所分享的私密可能造成難堪和羞恥，因此保密隱私的工作更加重要。

保密隱私的原則

何謂保密隱私？當事人因信任一工作人員或是志工，而願意提供屬於個人或機構的訊息。訊息是屬私人的，且掌控權是在於給予者的手上。接收訊息的人一旦獲得訊息，不能在不同於當初取得該訊息的條件，且未得訊息給予者的同意情況下，將該訊息洩漏給任一他人或機構。

何種訊息是隱私，是須保密呢的？任何可洩露個人身分的訊息均須保密。尤在

社會服務及社會福利領域而言，建立隱私保密的好處，是它可協助建立案主和社工員或助人者間的信任關係，減少案主的焦慮，維護案主的尊嚴及付予案主自我掌控及自主權之感。

保密隱私很重要的原則之一，便是於一開始提供服務之始，告知案主所能保密的內容及本質，助人者或是機構無法保密的原則，有對於特定之事有通報之責，如疑似兒少虐待或忽略，如有自傷或傷害他人之疑慮時。接著清楚的告知案主，私密訊息是如何管理，且何人會看到這些訊息，如助人者的上司、督導、或職務代理人等。

當需和其他專業人士分享及討論特定案主之狀況時，應先取得案主得同意。資訊分享的原則應是建立在“需要知道（need to know）”的準則上。在建立機構間合作的原則上，取得案主書面同意書，同意書上則必須清楚的註明何種訊息將透露給何人，且其用途為何。此同意書之機制的建立將是未來的趨勢，為的是更加保護案主的權益，以免遭有心人士之濫用，且是提高機構之專業性和與案主之信任的建立及維繫。

此外，建立內部保護案主資料的規定是必要的。如案主的書面資料必需存放在安全且能上鎖之處，哪些人才能讀取該檔案資料。以電腦資料而言，則是哪些人能進入該系統，能取得何種資料。當然進入電腦系統的人均擁有個人的帳號及密碼，為的是能夠清楚知道使用者是何時進入，及何時離開該系統。另修改資料等也必須

依其權限而又所劃分，期望的是經由嚴謹的監督，讓科技協助快速將資訊傳遞分享歷程中，個人隱私可保護至最好的狀態，可能的傷害減至最低。

基督徒救世會資訊管理電腦化的歷程

一、資訊管理電腦化的構想

在清楚地釐清及了解紀錄的理論基礎及保密原則後，進而整合加拿大及澳洲電腦化資訊管理及運用的經驗，設計出符合基督徒救世會服務項目及內容的資訊管理細節，以提升服務品質及效率，規劃未來的走向及服務方針。以下將就規劃步驟、挑戰及解決之道、預期目標及效益等做分享。

二、電腦化規劃步驟

(一)系統主架構

和程式設計師討論之前，我們必須將系統主架構先建構起來，如此才能協助設計師給予整個系統所需的內容物，進而一起賦予此軟體生命。那麼主架構包括什麼呢？它包括了如：搜尋資訊、用點選的資料、需紀錄的資料、各部門獨立所需登入的資料、部門間共同所分享的資料、可套表的資料、放於每一介面的資料項目、界面資料的連結、維持服務連慣性的資料、及依權限而設定的保密資料等。另包括部門間的資訊連結方式、紀錄資料方式、職權設定、具統計或學術意義的資料等。

(二)系統搜尋引擎

是進入及開始整個架構的門。在數百

萬筆的資訊中，案主的哪一項或是哪幾項資訊可讓我們快速取得關於她或他的資料？此問題的答案當然是最具代表性及獨特性的資訊：身分證統一編號，而對未具中華民國身分者則是護照號碼或居留證號碼。另可作為搜尋引擎的是案主的出生年、月、日，而針對舊案主而言則多了案主編號。

(三)系統介面內容設計

基本資料介面及其所連結的相關資訊介面依服務對象、服務內容及各部門需求而有所區分。以基督徒救世會所服務之出養嬰幼兒為例，第一介面為其基本資料及各部門所需套表的資料，該介面又需設計出與相關資訊連結的項目，如醫療資訊、發展評量、法院文件等，這些是屬於嬰幼兒案主所具之特有的資訊。當該嬰幼兒有了收養她或他的養父母對象時，跨部門的資訊連結便需建立，進而形成完整的收出養流程。當然該嬰幼兒的生父母及原生家庭是基督徒救世會輔導協助的成人對象，其資訊會和成人案主的介面及資料庫相連結。

值得一提的是，設計每一細項問題時需考量該問題是否有統計及學術研究的價值。比方說，若需知求助者之教育程度的分布，則必須以點選的方式設計該問題，而非逐字填寫資料。量化研究以點選的方式設計問題，而預作質化研究的資訊，則需預留輸入詳細文字敘述的填寫資料空間。

介面的設計以人性化設計為原則，不僅讓使用者便於輸入資料，也利資料之搜

尋及統整，以提升工作品質。

(四)部門間資訊分享

各部門對資訊的需求及考量點亦不同。以基督徒救世會的牧恩而言，每日照顧嬰幼兒的資訊需記錄，但主責社工對嬰幼兒之發展及現況有整體的了解，月記錄則較符合社工的需求，因此，此二部門則須溝通協調，除滿足各自的資訊需求外，亦達彼此分享資訊的考量。

當這些基本資料內容設計完成之後，則須依保密隱私之原則，規範各部門間所能分享的訊息及權限範圍。基督徒救世會附設之牧恩中途之家，負責照顧救世會所委託的孩子，該部門所需的是孩子的基本資料、醫療資料及家族病史。然單就基本資料而言，是否每人都須知道孩子生父母的資訊呢？在基於保護案主及“需知訊息”的原則下，只有當孩子生病或需檢查時，醫生會問及孩子父母及家族病史之狀況，於是決定會帶孩子去看醫生的督導級或督導助理級以上之工作人員，有此權限取得該相關資訊。

設計此系統背後的理念、原則及過程，主要是希望藉由內部專業理念的建立，進而提升大家對社會服務或福利領域之資訊管理及保護案主隱私工作之重要性的重視。

(五)系統資料設計及運用

另一項所需思考的是如何利用電腦本身的功能使資訊的管理更為便捷。如十分繁瑣的收出養的法律流程及所需文件便可與行事曆及其提醒之功用相連結。如一般從收養書約寄給養父母簽署至往返的時間

是一個月，則可將提醒日期訂在寄出當天後的一個月，以利追蹤。又如孩子打預防針的時間表亦可輸入於電腦之中，時間到時，會有提醒注射哪劑預防針，以省書面記錄或是人腦的記憶。甚至須交接的資料，交資料的一方在交資料時於電腦系統中表示，而接受資料一方於收到時標示，以完成交接手續。

此外，督導的機制也可藉此系統發揮更具時效及監督之作用。已決定是否開案為例，除書面資料須交與上級督導審核簽署外，社工開新案的訊息可在督導的系統中出現，督導可在電腦資訊庫中，讀取及評估相關該案主的資訊，做最後開案的確認。

設計此電腦化系統時，需以前瞻性的眼光考量如何運用這些資訊，尤以具統計、量化及質化研究價值的資料為重。資訊管理電腦化的目的不是為了取代書面資料，而是希望讓基督徒救世會能夠更快速及完整的服務案主，同時提升內部及自我監督服務品質的能力及專業性

三、挑戰及解決之道

(一)幽靈檔案

如何在建立檔案的過程中，真實的呈現這些案主的來源及求助者，同時避免幽靈檔案或是重複的狀況出現，是目前所面臨解決的挑戰之一。容易出現幽靈檔案的情況包括：由認識案主的友人或多個他人打電話詢問訊息，無法給予足夠資料以建構基本案主的檔案；給予假訊息；和多位社工談過話。

未解決此問題，系統搜尋引擎才以身分證字號為主軸。但問題來了！第一次會談便能取得這資料的機率是多少呢？我們都知道一開始會給身分證字號的案主並不多，為解決這問題，退而求其次，研討其他較易取得又可作為搜尋基礎的資料。回歸原點，來探討所服務的案主群、他們的特質和與他們互動的經驗。

原則上，基督徒救世會的案主可分為下列幾種類型。第一是由政府、醫院，社服機構等所轉介來的案主，此類案主來時往往已具有基本資料，可以開始資料的建檔的工作。第二類是自行求助的一些案主，對自己的資料會絲毫不隱瞞，且主動積極的提供；第三類也是自行求助的一些案主，但一開始所給的資訊多是籠統及概略的，如姓什麼、大約年紀、所面臨的問題、所尋求的協助等，願透露出自己身分的訊息並不多。

除明白告知致電者獲求助者提供真實之訊息的重要性，也幫助他們了解提供這些基本訊息的理由，同時同理案主可能有的擔心，及澄清他們的問題及疑慮。無論是何類的案主，社工員均需和他們建立信任關係，讓案主放下心裡的防衛，願意提供個人隱私的資訊。只是，但不可諱言的，不管如何的預防及努力，依然須接受幽靈檔案會存在的可能性。

(二)部門之間溝通

然而最重要的是，內部部門之間的溝通。不同功能的部門所要求及考量點，自然大不同。如電腦人員與社服部門，電腦人員在意的是整體規劃及實用性、未來資

料供需可否應用。就社服部門而言，卻是現行資料需求、統計資料、評估報告、家系圖等。大體上看來，兩部門人員所看到的點是不同，就容易產生不同認知與衝突，部門之間溝通產生相當大的障礙。

但經長時間的溝通後，障礙物被搬移時。雙方達成一定的共識，對資訊管理電腦軟體運作過程及使用性，更加明瞭。而我們必須透過這樣的激烈溝通過程，同時讓雙方明瞭需求及工作。

(三)介面問題設計

設計此基本資料的介面所遇之挑戰是如何決定所需統計的項目，如何劃分該項的內容物，而每細項的定義又為何？比方說案主的教育程度可視為他找工作、自謀生活及取得資源的影響因素之一，因此決定統計案主的教育程度是重要的。接下來便是考慮其細項為何？如不識字、小學、國中、高中、大學、研究所以上所有項目。然小學畢、中輟、肄業又各具不同之意義，於是有加以區分之必要，而此三小項的定義則需賦予，以利選出最正確及代表的項目，避免誤解，增加其可信度。

(四)與設計師之溝通

資訊電腦化是個漫長的過程，每個環節環環相扣著，除每項的定義及存在的必要性須清楚討論、取得共識外，項目間的連結等亦和統計及未來學術研究息息相關，而問題更須清楚的設定及界定，電腦程式設計師才能依所需做項目的連結，跑出符合問題的報表。

以未婚懷孕一項而言，因此為統計的項目，於是必須將其設計成選項題，而非

文字敘述的內容。接著考慮所需知未婚懷孕的內容及項目為何？首先可於孩子的介面當中設計相關問題，如母親懷孕時的婚姻狀況。若以年為基準了解未婚懷孕的人數，則需告知程式設計師跑勾選未婚項目的每年人數。但若想更進一步的了解未成年未婚懷孕的人數時，又該如何做呢？此時便需考慮從何訊息去判斷是否為未成年。以此類推其他的項目及統計問題。

而我們必須清楚所有環環相扣的細節，並清晰地與設計師表達我們所想要的及所期許的。同時也必須為未來預留可發展的部分，不讓未來社會弱勢族群的需求及提供服務項目出現落差。

四、預期效益

(一)統計分析

取代人工計算統計的方式，電腦能夠依據現存的資訊及已設定的問題跑統計分析，將一筆筆分散的資料統整簡化，並以報表及圖表的方式呈現，一目了然。如想統計民國 93 年案主的婚姻狀況，電腦便會統計婚姻狀況下每一個點選項目，人數的分配或是百分比，如此一來，未婚案主在民國 93 年總案主的比例便可快速得知。當然此資料又可加入其它變項，做交叉比對分析，如性別、學歷、社經狀況等變項。

另可以總表的方式呈現現況，便於追蹤。如以基督徒救世會牧恩部門為例，可顯示現在所有照顧之嬰幼兒的疫苗施打、餵食、就醫等情況。以國際收出養部門而言，則是可得知每個孩子的出養程序狀態，如等待收出養合約、出庭、法院裁定

等。這些總表有利工作人員、督導、董事們能迅速對機構服務現況有整體的了解及監督，而非一筆筆零散的資料，難以進行整體評估。

值得一提的是，電腦可以計算出每一程序所花費的時間，如兒福對出養家庭評估報告所花費時間、等待出庭的時間、等待裁定的時間、等待確定的時間，最重要的是孩子在系統裡等待的時間等。在穩定及健全的家庭中成長對孩子的發展有正向的助益，經仔細評估後，確認出養對孩子而言是最好及最有利的，則縮短在機構成長的時間是必要的。資料數據顯示每一程序的時間，協助評估是否有督促改善現存政府收出養機制及制度的憑據。

(二)學術研究

無論是質化或是量化的研究分析，沒有比分析第一手資料來的更具信服力，更能符合案主的需求。以未婚懷孕為例，可研究其年齡層的比例、懷孕原因、家庭及社會支持系統、社經地位等。若發現未婚懷孕者的比例以未成年少女居多，其懷孕原因非一般所認為的，這群青少年不懂避孕，而是青少年自認自己是無敵的（invincible），對災害有免疫力，則一味宣導安全性行為便不符合事實所趨。

又比方說，目前許多的學術研究顯示孩子早期和主要照顧者之依附關係發展的品質，對其未來各方面的發展有指標性深遠的影響。與生長在正常運作家庭的孩子相比，在機構成長的孩子通常經歷多個照顧者，甚至經歷照顧者來來去去的狀況。國內這方面的研究尚不足，因此值得對孩

子依附關係發展及其影響有長期及深入的研究及探討，進而協助機構制定更符合孩子最佳利益的服務機制。

所謂實務引導學術，學術輔助政策制定。針對案主的需求及所提供的服務作系統化的分析和研究，期望的是對症下藥，對案主的問題有更多元深入的了解，進而從「危機處理（crisis intervention）」的服務模式，轉換成「預防（prevention）」。

結 論

社會型態的改變，社會問題層出不窮，導致許多「弱勢族群」的產生，民間社會福利機構須民眾的熱心捐助以協助這些族群外，亦須靠政府公部門的補強救助。喧騰一時的「臺灣羅倫佐—張家三兄弟」事件，讓大家學到了經驗，應該將愛心用在對的地方，幫助真正的需要幫助的

家庭及個人，不要讓「會吵的孩子有糖吃」的不良作風盛行。

基督徒救世會秉著助人的精神及大愛，對社會的責任，期望的是社會資源分配不會流於形式，而是來自弱勢者的真實需求。資訊管理電腦化的便利了對現在社會及案主需求做深入的分析和探討，進而結合其他社服機構，針對不同的「弱勢族群」提出更符合其所需的優質及細緻的服務，更提升機構本身的專業及可信度，不因機構的大小、知名度及行銷手法影響其「責信」。

（本文作者：楊東蓉為財團法人臺北市基督徒救世會社會福利事業基金會社服副督導；林衛國為臺北市立松山高級中學生活輔導組長；Anita MacPherson 為財團法人臺北市基督徒救世會社會福利事業基金會澳洲籍社工顧問）

參考文獻

- Hepworth, D. H., Rooney, R. H., & Larsen, J. A. (1997) Direct social work practice, 5th edition. Pacific Grove, CA: Brooks/ Cole.
- NASW Code of Ethics.
- Saltzman, A. & Proch, K. (1990) Law in social work practice. Chicago, IL: Nelson Hall.
- Schrier, C. (1980) Guidelines for record keeping under privacy and open-access laws. Social Work, 25, 452-457.