

家 務 員 服 務

台北家庭扶助中心

郭 耀 東

一、發展史

在家庭裡安置一位家務員來維持家庭的功能，以短期解決兒童需要的觀念，是由大都市私立社會福利機構率先從事此項服務；在歷史的發展上首先見於紐約的社區服務社團（COMMUNITY SERVICE SOCIETY）年報裡面。

△一九〇四——有一個私人的機構，僱用四位婦女來協助護士，其目的是暫時負起生病母親每天的工作，他們被稱為訪問清潔員（VISITING CLEANERS），但後來更改為訪問家庭主婦（VISITING HOUSE-WIFE）。

△一九〇九年——他們的工作是協助清潔的工作和恢復家庭的功能及秩序。

△一九一三年——他們更顯示出好管家的藝術特質，其工作是代替生病中的母親來照顧兒童及家庭。

△一九二三年——有一個猶太人的福利團體（JEWISH WELFARE SOCIETY）奠定了家務員的服務，並僱用第一位家務員，其目的是照顧兒童，這種服務不久即被其他家庭服務機構所採用並且快速地發展。直到美國不景氣時，才由工廠促進管理部（WORKS PROGRESS ADMINISTRATION）正式制定家務協助計畫，提供當時婦女就業機會，他們被分發到有兒童、老人和長期性病患的家庭，去照顧他們。

△一九三七——美國兒童局（CHILDREN'S BUREAU）開始承認此項服務，並成為兒童福

利裡面的一項有效率的服務，也逐漸成爲一種專業性的社會服務。

△一九五七年——更開始將此項服務列入美國兒童局會議的議程裡，深入討論此項服務，這項會議是由美國衛生、教育、福利（H. E. W.）部的八個單位和二十六個私人團體所組成，並由許多有關人士參與籌備此項會議，是一項非常重要的會議。

△一九六二年——透過國家會議，召開家務員服務會議，國會也通過撥用公共救助基金（PUBLIC ASSISTANCE FUNDS）給家務員服務計畫，因此使它成爲全國性的服務。

二、家務員服務的定義

家務員的服務是訓練家務員前往案主的家庭裡提供協助家務、理家、兒童保育、老人的照顧、看顧病人和照顧失去自主能力的人，進而配合社會工作人員使用專業的技巧和方法教導案主以達獨立自主的能力。

三、家務員服務的目的

1. 提供家庭服務：在家庭成員發生危機時，使個人或家人↓都能够留在家裡，不致被拆散。
2. 使個人或家人，獲得有效的理家技巧和知識，如衛生、營養、資源運用、親職教育和兒童保育。
3. 發揮案主在家裡有獨立自主的生活功能。

四、使用家務員服務的原則

1. 提供最有效率的幫助；對個人和家人提供安全、衛生和舒適的家庭環境。

2. 服務的時間，通常是在六個月之內，如果超過此時間，表示案主獨立潛能和家務員的能力↓需要重新評價，並重定服務型態和計畫。

3. 緊急和危機的個案，不能超過三十天。

4. 家務員的服務↓是一種團隊工作，在社會工作人員及其主管和家務員及其主管之分工合作下，使家庭能獲得更大的利益。家務員沒有責任擔負起各種型態的服務。下列幾項是分工合作的例子：家事服務、家庭健康教育、家訪護士、托兒所、酒精中毒、和吸毒的重建、職業重建和精神健康的服務。志願工作者，也可以提供交通、接電話和兒童活動的服務。

五、家務員服務的範圍

凡合乎下列情形之一者，都可以考慮提供此服務：

1. 使逐漸減低能力的老人、病人和失去能力者，獲得安全的家庭生活。

2. 使成人和家人克服危機和避免家庭外的安置。

3. 使家人和個人透過有訓練之家務員的教育和建議，而提高他們生活條件和標準。

4. 使家人和個人能夠適應長期的挫折和壓力，如疾病或失去能力，而且能夠適應和重新評價他們的家庭情況。

家務員的服務是一種「幫助家庭」的服務，而不是用以提供案主例行的醫療上的交通或護理的技

術，這些是老人院和醫院的功能。

六、家務員服務實施前應考慮的要素

1. 什麼是主要的問題，案主如何參與解決這問題？

2. 家務員服務如何適當處理上述情況，有什麼變通辦法？

3. 在什麼範圍裡案主才能與家務員合作？有沒有與機構合作的可能性？

4. 什麼是家務員和案主的特別責任呢？案主如何參與這責任？

5. 什麼情況是家務員服務持續性的標準？

6. 需要什麼費用？

當一個家庭和個人考慮家務員服務時，如果家庭社會工作人員和家務員，能夠在一起討論問題、嘗試解決，這對於家庭和個人都有助益；這討論的結果將是家務員服務最有用的指南。

七、家務員服務是個案工作計畫的一部分

家務員服務——是個案工作計畫的一部分，當家務員服務開始時，這計畫↓將包括：個案工作的目標、選擇那幾種服務，因這是一種綜合性的服務；當一個個案再被評價——如何，為何和何時被結案、有什麼樣的服務將繼續提供。家務員服務結束之後，家務員、案主和家庭個案工作人員，將有一段時期做評價，並依照案主的需要改變服務的計畫。

八、招募家務員

1. 任何人對家務員的工作有興趣，他們必須經過甄試，最好有理家經驗。

2. 在面談的過程中，必須把家務員服務的工作及所遭遇的挫折和滿足，很誠實的與應徵者討論。

3. 家務員服務獨有的貢獻是直接對家庭的服務；因為服務的繁複性和成功與否？全靠徵求有才幹的家務員來達成，同時家務員主管，與家務員工作關係最密切，更可以幫助他們發展較高潛能。

九、家務員的訓練

家務員的訓練，應包括兩方面：正式訓練計畫和工作上的督導；負責訓練的幹事↓必須熟悉「家務員訓練課程和程序」；主管負責工作上的訓練和執行工作；如有特別的個案，要促進家務員與家庭個案工作人員在一起工作。

十、職前訓練

1. 職前訓練，通常是包括一週課程和緊跟着每週撥出部分時間從事訓練，連續六個月之久。

2. 課程內容如左：

a、家務員角色。

b、家庭的結構和關係。

c、家務員與案主的關係。

d、兒童保育。

e、家庭管理。

f、老年人的問題與照顧。

g、處理緊急事件的方法。

h、簡易護理常識。

、討論。

十一、在職訓練

完成職前課程訓練，緊跟着就是日常工作的訓練，這是由家務員主管透過工作的督導所給予的訓練，主管應該請教負責訓練的幹事，也可以邀請其他機構的人來訓練，或參與其他機構所辦的訓練，如紅十字會的急救法。

十二、制服與工具箱

1. 制服由機構供給，上面繡有機構名稱、家務員服務的標誌和家務員號碼。
2. 工具箱包括：家庭清潔用具、急救箱、縫紉用具、工具和雜項用具。

十三、家務員的角色與職責

1. 家務員的功能，表現於三種關係上——①家務員與主管關係。②家庭社會工作人員和個人或家庭關係。③家務員是機構裡的一員，為家庭或個人逐步完成既定的個案工作計畫。

家務員在行政上，向家務員的主管負責，主管幫助家務員制定時間表、工作執行、訓練和其他家務應做的工作，他們應該一起工作，以增加工作效率。

家務員在分派的工作上，應與家庭社會工作人員密切配合並執行個案計畫，把觀察的資料，提供給社會工作人員參考。

家務員要為每個個案，填寫每週報告，這些報告

交給主管，做為評價和討論之用；同時也交給社會工作人員做評價和討論，（評價包括家務員及其主管在內），這些資料被放在檔案裡，直到結案，並做結案摘要後予以註銷。

2. 家務員一般職責：

- a、照顧一個人或幾個人。
- b、照顧小孩。
- c、家務和預備餐點。
- d、幫助管理家務、教導如何做父母和理家技巧。
- e、如有額外的服務，必須在合同上寫明。

3. 護理的服務，非家務員的職責，由社會工作人員轉衛生機構或醫療機構，下列幾種工作，家務員不能做：

- a、下藥和注射。
- b、換紗步。
- c、輸尿。
- d、灌腸。

十四、家務員主管的角色和職責

家務員主管與家務員工作，無論是團體的訓練或個別的談話，要關心家務員是否了解家務員服務、澄清他們在機構的角色，以及改進家務員工作上的技巧。

家務員主管協助訓練部的幹事，訓練個案工作人員，正當使用家務員服務和向社區解說此項服務。

家務員主管的職責如下：

- a、選擇合適家務員。

b、分配個案給家務員。

c、家務員的應徵和職前訓練。

d、保存家務員工作時間，分發和可行性的記錄。

e、家務員的評價。

f、每月做統計資料。

十五、社會工作人員的角色和職責

社會工作人員有責任把適合家務員服務的個案轉介紹給家務員主管。

參與督導會議的討論，並決定家務員服務的需

要和如何進一步加強個案工作計畫：

提供家務員服務家庭的資料，必須包括下列幾點：

- a、基本資料。
- b、請求服務問題的描述。
- c、依家庭狀況所作的處置。
- d、描述家庭特性、家庭成員和家庭生活功能。
- e、寫出個案工作目標摘要，包括家務員服務目標。
- f、估計家務員需要在家庭裡服務的時間。

當家庭決定家務員服務之後，家務員主管要與社會工作人員討論，並為家務員制定一個特別計畫，以幫助家庭；遇有緊急情況，社會工作人員覺得需要家務員時，他們可以直接與家務員主管聯繫，並說明需要此服務的理由。

十六、家務員服務實施計畫

個案工作人員必須清楚制定計畫，並有一段時期的評價，使計畫更有效率，家務員服務僅是個案計畫的一部分，必須指出那一部分是家務員服務的範圍；在家務員尚未到家庭服務前；家庭、家務員和社會工作人員的職責，必須彼此說明和澄清，並同意下列幾點：

- a、家務員服務的目標和服務時間。
- b、家務員的職責和工作情況。
- c、家務員一天工作幾小時和一週工作幾天。
- d、家務員來臨，家人應作準備。
- e、依照計畫，並定期與個案工作人員面談。
- f、計畫重新評估和服務終止。

在安置家務員進入家庭之前，社會工作人員和家務員，要與家庭討論合同。儘可能制定一個時間表和家務員特別的職責。這合同，一式兩份經案主簽名後，一份由案主持有，一份放機構檔案裡；社會工作人員有責任向有關的人解釋家務員的功能和限制。

十七、記錄：敘述家庭的記錄，應該包括下列幾點

- a、社會工作人員計畫↓使用家務員服務的原因及方法，它怎麼成爲個案工作計畫的一部分。
- b、開始服務日期。
- c、結案日期。
- d、寫出家務員對家庭評價摘要。

家務員每週的報告資料中應包括文字敘述，這些報告以後將從檔案提出並註銷；社會工作人員的紀

錄應包括家庭接受此服務後的資料。

十八、團隊工作：家務員與社會工作人員

社會工作人員和家務員在一起工作的方法，是決定在家庭裡的個別需要和個案工作的目標，前面已說明他們工作的關係。

十九、案主應作的準備

家務員派至案主家裡，案主的心理準備，是項很大的學問和技巧，準備工作應包括：

- a、熟悉家庭的問題。
- b、討論家務員的角色及認可案主與家務員的職責。
- c、介紹家務員給家裡的每一位認識和重申服務的目標。

二十、個案討論會的計畫

社會工作人員和家務員在一起討論是非常重要的，透過討論會，問題會被發掘，問題解決也可透過坦誠的交談。討論的內容包括下列：

- a、交換家庭成員的近況。
- b、家務員是否同意依照已定的方案，實施在案家。
- c、有關家庭狀況的資料和家庭是否需要其他服務。
- d、家務員每週的報告，也必須提出討論，可幫助社會工作人員，對家務員需要加以支持，並且協助家務員渡過各種難關。

二十一、個案工作與家庭

個案工作爲家人和個人所立之家務員服務的目標↓通常包括：幫助個人維持或重獲能力，加強他們與家人和社區的關係。因此社會工作人員應該經常與接受家務員服務的家庭保持聯繫，對家庭的進步情形和穩定性做評價，家人和個人需要幫助社會工作人員完成下列幾種情況：

- a、接受家務員進入家裡。
- b、知道對別人的責任，並樂於去行。
- c、接納他們能力所及之責任。
- d、結案之後，能夠維持已建立家庭生活的水準。

二十二、服務終止

家務員服務的最終目標，用以幫助家庭或個人重新獲得獨立功能；結案計畫是家務員服務的一種特色，當簽定合同時，服務時間的長短，已很清楚的規定，社會工作人員必須在此時間內，做個案的評價。因此結案的時間，必須適當且按照需要制定，家庭和家務員，要有效率地朝這目標完成。個人接受這種服務後，需要協助他們渡過各種不同的困難，通常家務員離開家庭之後，個案工作要繼續提供其他服務。

有些家務員期望繼續關心，曾經與他們建立起良好關係的案主，但家務員的主管必須喚醒他們，不要涉及這種關係的維持。