

家暴庇護安置服務績效評估研究 ——以善牧親心家園為例（註1）

汪淑媛

壹、研究緣起

近年來內政部開始要求其所委託方案需加強研究，善牧親心家園承接內政部委託安置受暴婦女服務多年，也被要求在既有方案中須執行小型研究計畫。由於研究者已在親心擔任外聘督導多年，當中心主任邀請研究者協助主持研究計畫時，研究者認同實務工作與研究應該並行，相輔相成，因而義不容辭與主任共同帶領工作團隊進行研究。在擬定研究計畫方向之前，研究者與主任討論當前工作上的問題與挑戰。主任表示，庇護工作瑣瑣碎碎，工作內容繁雜，與受暴婦女日夜相伴，雖然中心提供個案很多服務，但到了每年評鑑或是向委託單位繳交年度報告時，除了計算服務人數、量化各項服務內容之頻率、以及案主滿意度調查之外，不知還能如何呈現服務績效。

機構案主滿意度調查表僅能測出案主對工作者與中心服務的滿意程度，無從得知這些服務內容對於案主身心復元的影響程度，也無法反映案主在庇護期間的成長或改變。

研究者認為，以案主滿意度作為評估社會工作績效指標，某種程度是迷思，不一定客觀。首先，案主滿意態度量表，並無法得知中心服務對於案主身心靈復元的影響程度，也無法反映案主在庇護期間的成長或改變；其次，案主滿意度是否能代表社會工作服務效能也是值得反思，因為案主價值觀與專業價值觀之間可能有差異，例如社工員認為在家園生活中，若能培養案主尊重同理他人、敏感人際界線、以及規律的生活習慣，對於案主的未來社會適應有幫助，如同馮可立（2008）指出，社會工作服務的目的並非純粹為了滿足「顧客」所需的服務，而是影響案主的心態及行為，促進個人及社會的進步，然而案主卻不一定能在短期間內認同或適應，可能不滿意社工員的立場以及機構的管理方式；或者，案主期待社工能夠申請經濟補助，但是婦女本身客觀條件不同，而且資源有限，有些人能獲得補助，有些人不能，然而婦女住在一起，彼此會相通訊息，相互比較，獲得經濟補助者對社工很感激，而不能申請到資源者若無法理解相關規定，可能

對社工或機構不滿。因此，案主對機構或社工主觀的滿意度並不一定能公平適當地反映服務成效。

社會工作所服務對象與一般商業的消費者本質上有所不同，社工的服務對象雖然也是服務的「消費」者，但是付費買單是政府稅收以及私人捐款，也就是服務使用者幾乎是不需付費，但是付費這方也不會無限買單，不僅所給資源有限，而且也有許多限制與要求，服務的社福機構必須能定期提出「看得見」的成果，證明資源使用得當。因此，社會工作服務成效的評估，除了被服務的對象滿意之外，也必須兼顧資源使用是否分配得當，資源提供者的想法、以及服務提供者包括機構與社工的立場與觀點。如同美國社會工作專業守則（NASW，2008）提示，社會工作要對案主、機構、同僚、社會工作專業本身、以及廣大社會大眾等多元面向負責，致使服務成果的呈現相當不容易。因此，當主任提出機構工作績效評估與表達的困難時，研究者並不訝異，當下決定研究計畫方向，希望能藉此契機，研究發展比較客觀具體評量工具，評估案主身心復元狀況，反映受暴婦女在安置期間的復元與成長，補足目前服務評估的不足，也希望透過這個評量結果，得以持續調整與精進服務方向。

貳、家暴庇護中心概況與挑戰

家暴庇護服務乃協助家暴受害婦女在危機當下有立即性的安全住所，協助她們因應危險處境，進一步為婦女連結資源，改善她們困境。家暴傷害不僅是身體方面，也會影

響心理衛生與情緒穩定性，後者個案不一定能察覺，有時甚至連工作者也難以發現。Kemp 等人（1991）在美國某所庇護中心的調查發現，84%婦女符合創傷後緊張症（post-trauma disorder）的評量標準，症狀包括焦慮、緊張、惡夢、與憂鬱等。根據 Campbell, Sullivan 與 Davidson（1995）的調查發現，83%住在家暴庇護中心的婦女在遷出當時測量結果有中度憂鬱症，遷出之後半年仍有 58%婦女患有中度憂鬱症。Stewart 和 Robinson（1998）指出，剛受到家庭暴力的婦女，她們的反應是驚嚇、害怕、否認、麻木、退縮、擔心自身安全以及未來再度被攻擊的焦慮、重複的惡夢等，有些婦女可能會尋求報復。但是已經受暴一段時間的婦女，會呈現長期性的憂鬱症，不信任親密關係，普遍性會有憤怒、無助、以及無力感，有時因為覺得羞愧與自責而孤立自己，不與人往來，以各種方式傷害自己，因此家暴庇護工作深具挑戰性（引自汪淑媛，2006）。

根據內政部對臺灣婚姻暴力被害人庇護安置措施現況研究報告（葛書倫，2003），庇護中心工作人員流動率相當高，一位庇護中心主任說：「這個中心，一年差不多舊的都離職…這個中心幾乎是全換人。」（頁 4-134）。另一位社工員則說：「我們這兒每年的社工員都在換啦，所以也不太知道以前到底發生什麼事。」（頁 4-134）。葛書倫指出，庇護所人力不足且專業不精，因此使用服務者會有一些負面反應。研究者於 2006 至 2007 年期間，年曾訪視臺灣將近 10 所的家暴庇護中心，發現大多數家暴庇護中心的人事流動率高，與葛書倫的研究結果雷同。然而，

究竟是什麼因素造成家暴庇護中心工作者的流動率偏高，是勞動條件不佳、人力不足、還是庇護中心本身工作的挑戰大，讓社工員無法勝任而挫折地離職，目前並沒有研究針對離職員工進行調查研究，因此本文無法確實回應。但是，根據研究者之前研究以及外聘督導實務經驗，家庭暴力受害者之庇護工作的確有相當的難度與挑戰（汪淑媛，2006；陳姿樺，2009）。家暴受害者除了身體創傷之外，心理創傷潛藏更多的危險，不僅對案主有危險，對與案主密切工作的家園工作者而言，更如同不定時炸彈，工作者必須能敏感危險的存在，24 小時戒備，小心謹慎不讓炸彈引爆，陪伴的過程所要承受的壓力，實非親身經歷者所能體會，研究者多年來參與家暴社工督導工作，經常看到工作者情緒瀕臨潰堤。

除了直接服務個案之外，社工員另一個壓力來源是必須對政府委託單位或是社會十方大眾捐款者報告服務成果或績效，如何呈現服務成效讓經費提供者滿意，通過評鑑委員的評估，這幾乎也是所有實務社工的挑戰。研究者認為委託單位或機構對紀錄內容的要求以及量化各種細項的服務次數，已經大量地消耗社工員時間與工作能量，對社工專業發展反而不利（汪淑媛，2011），因而積極思索如何改善紀錄的方式，一方面能達到責信的目標，呈現服務績效，一方面能透過不同型式的紀錄方式，加強服務品質。研究者與親心家園在 2010 至 2011 期間共同建構的「受暴婦女遷入/遷出需求與身心狀況評估表」，試用後再度修正部分題項以及語詞修飾，為了避免混淆，本文僅提供最後修正

的量表，請參考附件一、與附件二。由於試用結果社工員反應良好，從 2011 年開始，親心家園已經正式啓用至今，本文分享評估表之建構過程、應用、以及結果分析，希望能拋磚引玉，引發未來更多相關研究與討論。

參、評估表之建構過程

評估表的目的乃協助整體工作團隊在婦女入住當下，能快速瞭解婦女的需求與身心狀態，提高工作者的敏感度，讓中心服務更能符合案主所需，並透過後測檢視服務品質與內容，一方面將結果呈現給相關委託單位評估。本章將詳細介紹評估表之內容與建構過程、量表內容之背後目的、倫理考量與功用、量表試用兩年之評估分析，提供相關庇護安置工作者參考。

一、親心家園簡介

親心家園以家暴庇護服務為主要業務，共有 20 床位，個案量大，床位使用率高，過去四年來，每年平均安置了 222.5 人。然而，其人力精簡，專職工作人力僅五人，分別為主任兼督導一位，兩位社工，兩位生輔員。截至目前為止，研究者在親心家園擔任外聘督導八年有餘，剛開始每月兩次兩個半小時的團督，後因親心家園的人事穩定，團隊默契與凝聚力強，服務運作皆上軌道，數年前已改為每月一次團督。研究者為了進一步深入瞭解家暴庇護工作者處境研究，申請國科會研究補助，訪問全臺將近 10 所庇護所工作者，發現善牧親心家園是少數人事流動率相當低的家暴庇護中心。雖然家暴庇護工作挑

戰性高，但親心家園並沒有因為高度的工作挑戰而卻步，幾年來在硬體設備上積極申請相關資源改善翻修，以建構溫馨家庭氛圍為目標，持續安排工作人員在職進修以及每月固定督導機制，工作人員得以透過專業反思以及自我察覺的機會，一方面度過工作低潮，突破工作瓶頸，另一方面積極發展專業技巧，因此工作人員對於自身工作有很深的認同與意義感，研究者參與外聘督導 8 年期間，僅有一位社工員辭職，一位社工轉任，以及一次主管升調，在人事流動相當高的庇護安置工作以及社工實務界並不多見。此外，其服務品質也一直得到委託單位的認可，歷年來縣市政府的評鑑成績平均分數皆 90 分以上，在這樣穩定的基礎下，工作團隊才有餘力進行研究。雖然本研究成果乃以親心家園當前的需求為考量，但根據研究者之前的研究發現，服務成果的呈現是許多社福機構的共同挑戰（汪淑媛，2011），親心家園的研究經驗與成果對其他社福機構應或許有參考價值，因此，徵詢其所屬機構以及家園工作團隊之同意，撰文與專業社群分享。

二、評估表設計之原則與功能

本研究主要目標是建構能快速評估婦女需求與身心狀況的指標，協助社工員能有效率地瞭解婦女入住時的身心狀態與即時性需求，可針對每個婦女的個別性提供服務，也希望能藉著資訊的確實掌握，增進工作人員的敏感度。然而，無論是測驗量表或是調查問卷，經常會造成工作人員的負擔以及填寫問卷量表者的壓力或反感，因此，在設計問卷的過程，研究者盡量遵守四大原則，帶領工

作團隊一起思索評估表內容。評估表設計原則與功能包括：

- (一) 能反映服務對象需求、身心概況、以及家暴認知與態度
- (二) 能考量婦女的情緒與感受
- (三) 能有效協助機構評估服務成效與未來服務方向參考
- (四) 能協助社工服務效能，而非徒增工作者的壓力與負擔

以下分別逐項說明評估表內容如何反應上述原則。

(一) 反映服務對象需求、身心狀況、以及家暴認知與態度

評估表首要功能是要協助社工員在接案第一瞬間，能有效率地瞭解婦女在安置期間的需求、身心狀況、以及對家暴的認知與態度，讓工作者能快速掌握婦女需求與處境，提供恰當的服務。因此，研究者先擬定評估面向，包括 1. 庇護期間需求事項；2. 身體狀況；3. 精神與情緒狀況；4. 家暴問題認知；以及 5. 面對家暴問題態度。這些面向與內容效度的建構，一方面參考文獻以及研究者過去研究結果，一方面多次諮詢親心家園工作團隊，一起討論在服務過程中，他們需要瞭解案主哪些狀況，可以幫助他們更有效率協助案主。研究者深信實務工作的經驗相當寶貴，他們與案主朝夕相處，比研究者更瞭解服務對象的問題狀況，更能直覺自己工作的問題與需求，在實務經驗上，他們是專家。經過了多次討論修改，又經半年試用調整，發展出每個面向的子題，例如需求部分包括飲食、就醫、經濟、就業、法律諮詢、人身

安全策略、未來生活規劃、以及其他等，身體狀況則包括身體傷勢、生活功能、身體疾病，精神與情緒狀態則有九個子項，包括注意力、食慾、睡眠、心情、焦慮、憂鬱、自殘、與自殺傾向等，藉以提高工作團隊陪伴照顧婦女的敏感度，詳細評量內容請參考附件。

(二) 問卷內容能考量婦女的情緒與感受

由於婦女剛入住時，通常處於嚴重的創傷期，情緒起伏較大，再加上突然到了一個陌生的環境的不安，因此問卷建構除了要考量內容是否能有效地反映受暴婦女的需求與身心狀況之外，整個問卷的填答過程更要考量婦女的感受，避免讓婦女覺得像病人或犯人一樣被審問。也因此，除了精簡題項之外，研究者明確定位，評估表乃是以婦女需求為首要考量，以幫助工作者提供恰當服務為目的，而不是要將受暴婦女當作研究對象，也不是要對他們進行身體或心理的「診斷分析」，更不希望婦女有被窺視或監控的感覺（王增勇等譯，2005），以下分別說明此原則如何被實踐。

1. 評估表由主責社工陪同填答與說明

婦女第一天入住時，在服務程序上，主責社工原本就會進行初次會談的服務，入住評估表的目的乃協助社工會談順利，更能掌握會談重點，讓後續服務更貼近婦女的需求，而非僅是一份增加既有工作的「研究問卷」。在評估表一開始有一個簡短的說明：「您好，我是親心家園工作人員，為了解本園為您提供的服務成效，以下幾個問題需要

您真誠地告知我們，使我們可以提供符合您需求的服務，謝謝。」這說明清楚告知評估表目的，讓婦女清楚為什麼要問下列問題。當婦女遷出時，社工員則陪同婦女完成遷出評估表，其說明為：「您好，為了讓家園持續進步，服務有需求的婦女朋友，以下幾個問題需要您真誠地告知我們，謝謝您的協助。」藉此，婦女能被尊重以及充分被告知評估表的意義與功能。

2. 評估表問題與順序以溫暖關懷婦女身心復元為主軸

評估表一開始從婦女需求開始，包括飲食、醫療、經濟、就業、法律、心理諮詢、人身安全策略諮詢、未來生活規劃等，讓婦女能充分表達自己當下的需要，覺得自己的需求被聽到了，這部分的問題能增強婦女與庇護工作人員的溝通與信任，也能幫助庇護工作人員規劃服務內容。

在基本服務需求之後，繼續瞭解婦女身體傷勢、疾病、藥物服用、與心理情緒狀態的題項，希望能讓婦女感受到工作者更深度的傾聽與關懷，此外，這部分的資訊能提高工作人員的照顧陪伴的敏感度。根據文獻以及研究者實際參與庇護督導與研究的經驗，受暴婦女有憂鬱傾向或是創傷後症候群者偏高，情緒比較不穩定，在安置期間，甚至有發生自殘或婦女之間相互衝突現象，工作人員必須盡可能瞭解婦女身心狀況，給予協助與防備。

評估表最後才請教婦女面對家暴的認知與態度，研究者刻意將比較敏感的議題留在問卷最後，是預期工作者與婦女因為之前的

同理關懷，應該會建立某種信任關係，比較能開放分享面對家暴的認知與態度，讓工作者更清楚未來工作方向。

3. 問題精簡具體

五大層面的子項目盡可能地精簡，問題簡短具體，用詞字字斟酌，避免讓婦女有被「測驗」、被「診斷」、被「評價」的感受。這部分，我們以團體討論的方式，一再檢視題項內容，假設自己是受暴婦女在回答這些問題時的感受，一次一次修正用詞，盡力能做到同理受暴婦女。資料收集的目的是協助工作者照顧、陪伴、與提供處遇參考，而非窺探服務對象個人隱私。庇護工作的首要目標是讓受暴婦女能在安全自在的環境中，充分休息復元，盡量避免評估表增加其負擔與再一次被壓迫的經驗。

(三) 有效協助機構評估服務成效與服務方向

爲了要評估家園對安置婦女的服務成效，本研究針對安置天數超過一週以上的婦女，在遷出時由社工陪同下填答「遷出需求與身心狀況評估表」，題目與遷入時雷同，比較入住時與遷出後之各類需求程度、身體、心理狀態、以及家暴認知與態度等五大層面，藉以評估婦女復元狀態。除了量化比較之外，家園對婦女提供的服務非常多元，可能無法完全由以上五個層面的問項中反應出來，或者婦女本身對家園或工作者的意見也無法從量化的問題中表達出來，因此，爲了持續不斷改善庇護專業，在遷出評估表中，增加三個質性調查問題：

1. 請問您住在家園期間最大的幫助是什

麼？請具體描述

2. 請問您住在家園期間有沒有印象深刻的事情可以與我分享？

3. 請問您對家園有什麼建議？

由於考量婦女的文字書寫能力，質性題項基本上由婦女口述，社工員紀錄填寫，若婦女對家園或工作人員有負面感受或不好當面提出的建議，家園設有匿名回饋信箱，庇護中心並公告張貼申訴電話，婦女對中心若有不滿或意見，可以直接與總會執行長對話，亦可向家暴中心庇護安置方案承辦人聯繫反應。

(四) 協助社工服務效能，而非徒增工作者的負擔

親心家園社工員原本的紀錄量就很可觀，一開始接案，就有個案基本資料表、緊急庇護申請書、合作協議書要填寫，社工還有個案紀錄，詳細說明暴力史、個案處遇內容、服務過程、以及成效等，遷出時婦女需填回饋表，因此社工員必須花大量時間撰寫工作紀錄以及統整資料。研究者在建構此評估表過程，除了考量婦女的需求與感受之外，也相當謹慎避免本評估表成爲社工員另一個負擔。因此，在設計過程，不斷徵詢工作團隊的想法與需求之外，希望能與部分表格合併，簡化個案紀錄，並取代個案遷出回饋表，不增加原本紀錄量。

黃源協(2008:270)強調目標導向之績效管理，目標設定是否事宜，可依 SMART 原則予以檢查，包括 1.簡單明確 (Simple/ specific)；2.可測量的 (Measurable)；3.可達成的 (Attainable/Achievable)；4.務實與結果

取向 (Realistic/Result-oriented)；5.時限性的/可追蹤的 (Time-limited/Trackable)，本評估表將庇護服務工作分為五大目標，每個目標都有具體明確項目，有前後測，可量化測量追蹤，工作者一方面可清楚服務目標，一方面讓社工更清楚服務成效以及協助紀錄撰寫重點與效率，而在年度的績效呈現上，更容易歸納統計分析。總而言之，評估表的設計目的在強化社工的專業效能，讓受暴婦女獲得較高品質的庇護服務。

三、評估表之信效度檢視

(一) 效度

所謂效度在測量的解釋是指量表本身是否能真正檢測出想要測量的目標 (Anastasi, 1988)，例如憂鬱量表是否能有效檢測個體的憂鬱狀況，托福成績是否能有效測出一個人的英語能力，或者社工師考師是否能有效檢測社工勝任能力。然而，本評估表的屬性並非測驗量表，而是評估庇護中心的服務績效，因此，內容效度乃以庇護中心的服務項目以及服務對象的身心狀態是否有改善為基礎。也就是，評估表內容是否能有效地反映出庇護中心的服務內容與目標之達成。研究者本身以學術工作者以及多年外聘督導的角度，勾勒評估表五大面向以及開放性問題，在問題內容方面，多次與庇護中心主任（年資將滿 9 年）、兩位社工（年資分別為 6 年與 4 年）、以及兩位生輔員（年資分別 12 年與 8 年）充分討論，研究者相信最清楚庇護中心的服務內容以及服務對象的專家應該是實務工作者，本研究完成之後，並經善牧基

金會專業督導以及執行長檢視過，都表示評估表內容合宜，因此，研究者以為應具有某種程度的專家效度。不過，本文寫就之後，審查委員建議多徵詢幾位專家，讓評估表更有效度。因此，研究者後續分別請教績效管理專家學者黃源協教授、以及兩位專長家暴領域並且教授研究法與統計的王珮玲教授以及黃志忠教授。三位專家學者都肯定本文之內容效度以及問題適宜，其中黃源協教授指出：

研究者從多年參與實務經驗觀察和思考甚麼才是真正的「家暴庇護安置服務績效評估」，該量表已超越傳統或許多社會服務機構僅以「滿意度」來測量績效。在強調服務「顧客」滿意的狀況下，該量表從「反映服務對象需求、身心狀況、以及家暴認知態度」、「能考量婦女的情緒與感受」...等諸多面向測量婦女從進入中心的身心狀況、情緒感受、實質服務效能...等進行觀察和測量。基本上，這些測量已從全人觀點來看待服務的效益，且所列的測量變項和題目，不僅是符合理論的分析，更重要的是能夠真運用於實務。這種從實務出發的量表，其內容相當簡潔，但測量已相當程度符合目標管理的 SMART 原則。基本上，經過研究者的設計與實質測量，已能展現出一定的穩定度，且能實質測量出一個社會服務機構的績效。

而長久投入家暴防治工作倡導與研究的王珮玲教授更進一步建議將來可針對 empower 婦女部分有一些評估的題目，研究者也認同「使能增權」是社會工作的重要目標，後續將進

一步研究改善。

(二) 信度

在信度檢測方面，本評估表屬性偏向調查與評估受暴婦女入住當下的需求、身心狀態以及基本家暴認知與態度，作為服務的參考以及服務績效研究。許多評估面向是客觀事實，例如受暴婦女當下的需求、身體傷勢、情緒穩定性、以及對家暴的基本認知等，由於庇護服務是相當直接與積極的家暴處遇服務，婦女在入住一週之後，在社工與生輔員的陪伴照顧下，以及與其他受暴婦女密集相處之後，在安全的環境下，身心狀態通常會有改善，因此在一致性的信度檢測上並不適用測驗量表常用的折半信度或再測信度。不過，考量受暴婦女在入住當下經常處於危機狀態，未必能清楚入住評估表題項，或者語言文字有障礙者也無法填寫，導致評估結果的可信度低，因此為了增強評估表的信度，必須由社工員陪同解釋說明，並觀察婦女當下狀態，由社工員與受暴婦女兩方相互協助，共同簽名完成評估表，此外，每個個案從遷入之遷出，社工員仍保有服務過程以及觀察紀錄，這些都可以當作檢視本評估表之信度。

肆、評估表分析示範

本評估表在 2010 上半年研發，後半年試用，評估表後測僅針對在家園安置一週以上

的婦女使用，最後共蒐集 23 份有前後測之評估表。實務社工對於研究有恐懼感，主要原因之一是不知如何分析結果，因此，研究者將示範量表之統計、歸納、分析，然限於文字篇幅，本文僅簡單概略示範，供實務工作者參考，本章重點乃以檢視評估表的使用是否能反映量表設計功能與原則為主。

一、評估表能呈現婦女在庇護期間的復元狀況

以下分別就評估表的五大內容概略說明前後測之差異。

(一) 婦女需求評估

婦女需求評估共有 8 題，比較入住的需求，婦女在遷出時，在各方面的需求皆比入住時低，顯示庇護期間，社工介入具有成效，尤其在就業、法律諮詢、以及未來生活規劃部分特別顯著。婦女在入住當下，最需要協助的是法律諮詢與未來生活規劃，其次是人身安全策略以及經濟協助，最後是就業與就醫協助。而在遷出時，最大的需求是法律諮詢與人身安全策略，經濟與未來生活規劃與就業次之。考量結構問卷不足，最後開放問婦女有沒有其它需求，僅一位婦女提出與安排與老公見面溝通、一位需要子女生活照顧、戶籍遷出協助，以及一位婦女希望兒子能被安置。其餘項目皆是屬於 2-7 服務項目範圍。詳細統計請參考表 1。

表 1 受暴婦女入住時與遷出時需求比較

需求事項	入住時 (n=23)		遷出時 (n=23)	
	有/需要	無/不需要	有/需要	無/不需要
1. 飲食忌諱	3 (13%)	20 (87%)	2 (9%)	21 (91%)
2. 就醫協助	7 (32%)	15 (68%)	3 (13%)	20 (87%)
3. 經濟協助	13(57%)	10(43%)	9 (41%)	13(59%)
4. 就業協助	11(52%)	12(48%)	5(22%)	18(78%)
5. 法律諮詢	21(91%)	2 (9%)	14 (61%)	9 (39%)
6. 人身安全策略	16(70%)	7 (30%)	12(57%)	9 (43%)
7. 未來生活規劃	21(91%)	2 (9%)	8 (36%)	14(64%)
8. 其它	4(22%)	14(78%)	5(26%)	14 (74%)

(二) 婦女身體狀況評估

家暴庇護中心最主要功能之一是協助婦女從創傷中復元，因此入住時，我們需要確認婦女的身體傷勢、生活功能、與疾病，讓工作人員能提供更符合個案需要的相關配備。在身體狀況部分，共有 5 題，包括體重、身體傷勢、有無疾病以及藥物使用等。婦女入住時，受暴傷勢狀況，輕度受傷佔多數，輕度傷勢具體症狀包括身體有輕微刀傷、肌肉淤傷腫脹、抓痕、頭暈、扭傷。而中度傷勢具體症狀則包括視力受損、不能久坐、說話時臉部疼痛、傷勢疼痛、行動受限等。以無母數相依樣本統計方法 Wilcoxon Signed Ranks Test，比較入住時與遷出的傷勢狀況，發現達顯著水準 ($p=.01$; $Z=-2.5$)，顯示婦女在庇護期間，身體傷勢有明顯改善。在生活功能方面，多數婦女入住時，受暴傷勢並沒有影響生活功能，有輕度影響者佔 30%，

而在遷出時，則降低到 14%。婦女入住時，身體有一項以上疾病者有 32%，正接受藥物治療者 28%。遷出時，身體有一項以上疾病者 28%，變化並不大。因此，婦女在庇護期間，因家暴而造成的身體傷害與生活功能都有明顯復元，但是原有的身體疾病則沒有顯著改變。

(三) 受暴婦女精神與情緒狀態

爲了不增加婦女負擔，更不願將受暴婦女當作病人一樣診斷分析，本評估表對婦女精神與情緒狀態僅設計 9 個問題，以關懷爲前提，請婦女告知過去兩週的情緒與精神狀態，內容包括注意力、食慾、睡眠、心情、焦慮、憂鬱、傷害人或自我傷害之傾向等，藉以提高工作團隊陪伴照顧婦女的敏感度。每個題項依嚴重度分四個尺度，分數越高，精神情緒狀態越不好。研究者以無母數相依樣本 Wilcoxon Signed Ranks Test 比較前後測

是否有顯著差異，發現婦女在注意力、睡眠、飲食、難過心情、生氣情緒、與自殺念頭等六項皆達顯著水準， $p < .05$ 。而在焦慮情緒部分，也有改善，雖然沒有達統計顯著($p = .08$)。在 23 位受暴婦女中，入住前有自殘行為有一位，入住期間沒有繼續發生。題項五有附註說明，當婦女回答很生氣或憤怒時，社工會進一步邀請婦女說明為哪些事情生氣，讓社工員更能具體瞭解婦女狀況。例如婦女說，「家中沒錢買小孩奶粉，老公還買酒喝」、「同居人簡訊污衊」、「先生動手施暴、溝通不良」、「遭先生辱罵，指稱外遇時」、「案夫對我及金錢運用不信任，對家庭未盡責」等等，從婦女的回應發現，生氣或憤怒的原因大都與施虐的先生相關，社工員可從這部分的資料，大致可以瞭解個案與先生之間的爭執焦點，例如經濟、感情糾紛、酗酒、情緒失控等。

(四) 受暴婦女對家暴問題的認知狀況

為了瞭解婦女對家暴問題的認知，讓社工能更具體效率地協助婦女，我們設計五個問題，婦女多數知道伴侶打人是違法的，但保護令的聲請仍有 17% 的婦女不知道，而且，61% 婦女不知道有其它人與她類似處境，有 48% 的婦女不知道政府設有家暴庇護中心，但九成以上婦女知道，兒童若目睹家暴會影響其身心發展。整體而言，都已經知道家庭暴力是違法的，也知道可以向法院聲請保護令，但多數人不知道也有其它婦女被伴侶虐待，也不知道政府有家暴庇護服務，與入住前的認知比較，達顯著水準。因此，這部分的訊息傳達，政府可以多著力，讓民

眾可以知道政府的服務內容。

(五) 面對家暴問題的態度

家暴庇護服務不僅是生活照顧、資訊告知、也協助婦女未來生活規劃以及人身安全策略諮詢，因此有必要瞭解婦女面對家暴問題的態度與因應方向。在家庭暴力研究中，受暴者是否選擇離開伴侶還是繼續留在原有關係中，一直是研究的重點，多數人質疑，既然已經發生嚴重的暴力行為，親密關係又如何維持，為何要繼續忍受？本評估表也針對這個問題進一步瞭解，結果發現，婦女在安置當下，多數表示不會繼續維持舊有關係，但在家園住一段時間，身心逐漸復原之後，有部分婦女會改變態度，繼續原有關係，整體而言，有一半婦女在遷出時，比較篤定要離開伴侶，1/4 確定會回到原來伴侶身邊，另有 20% 左右婦女不確定，考量因素包括小孩、經濟、社會與家庭觀感、個人精神與經濟獨立程度、與伴侶之間的感情深度等，這些資料的呈現讓工作者更能針對婦女內在不安與掙扎深入分析，以提供更符合案主需求的服務。婦女無論選擇獨立或繼續關係，都有不同的風險，社工員的責任是讓婦女有更充分的資訊與自我覺察能力，對於成年的受暴婦女，以尊重案主自決為原則。

(六) 質性資料：婦女在庇護中心的經驗

婦女在親心家園的經驗很多，其實很多生活的點點滴滴是無法用結構的問卷評估，家園對婦女的影響，也是言語難以形容的，就像一位婦女說：「一切盡在不言中」，很多地方我們不見得有能看見。是大家都很

忙，婦女忙，工作人員也很忙，忙得沒時間感覺，沒時間覺察，因此我們在婦女遷出時，問兩個開放性問題，但爲了時間與人力資源限制，就只問婦女在家園暫住期間，印象最深刻的一件事，不一定是好的經驗，也不一定是壞的經驗，也不一定與工作人員有關，問題本身希望不要引導，希望這些婦女自發性搜尋讓自己印象深刻的事件，作爲家園服務改善參考。

閱讀這部分的資料時，研究者一再思考，要怎樣整理歸納，才能比較有條理的呈現，但是讀了幾遍原始資料，最後還是決定直接引述婦女說的話，因爲每個人婦女的語氣、語調都是獨一無二，當研究者企圖整合時，就覺得原來的鮮活感受部分不見了，因此決定將原文直接列入表 3 與表 4。

1. 安置期間印象最深刻的一件事

整體而言，婦女在家園期間，情緒逐漸穩定、安全感、自信、以及與同樣處境的婦女在一起，可以互相支持（註 2），此外，這期間有人遇到中秋節，家園特別申請經費，爲婦女辦晚會，烤肉、唱歌、跳舞、放煙火，過一個令人難忘的中秋節，婦女說，很久沒有這麼開心了。研究者認爲這樣的活動很重要，因爲像中秋或過年這種屬於與家人團聚的節日，一個人獨自寄身在庇護所，會特別讓人失落傷感，產生假日症候群，家園將這樣的節日危機轉爲婦女彼此之間的歡聚，很有意義。如同 Dobash & Dobash（1992，引自游美貴，2008）指出，庇護所不僅提供受暴婦女安全住所，也能讓婦女接觸其他處境類似的婦女，使其彼此激勵。

表 3 請問您安置期間印象最深刻的一件事，請具體描述

編號	內容
ID4	社工員的開導讓我情緒穩定下來
ID5	自己因情緒控制不好，對社工態度不佳，但直屬社工依然對我很有耐心，一樣很盡心力幫忙我。
ID6	很好，有很大的幫助，特別是社工的關心，讓我更有自信。
ID7	一切盡在不言中
ID8	安置期間印象最深刻的是過一個難忘的中秋節。吃的東西也很豐富，大家玩在一起也很快樂，可以暫時把煩惱忘掉，很開心，謝謝社工員的幫助。
ID9	家園的每一位社工，對我們這些婦女的照顧，只能用一句「無微不至」來形容，本人非常感謝她們。
ID10	好比娘家
ID11	大家一起用餐聊天像一家人
ID13	覺得家園的人都很親切，如果大家都這樣親切，世界就和平。
ID14	中秋節活動，大家很高興，一起唱歌、跳舞、放煙火，好像大家從未如此開心，令我很難忘。
ID15	在我遇到困難時來到底護中心，有許多人幫助我、照顧我和孩子，讓我永遠不會忘記。
ID17	安全感。我哭泣時有金佩陪我、安慰我，不會有壓力。
ID18	社工的關懷和洽談讓我感到溫馨。

編號	內容
ID19	工作人員對我很好，且提供我安全的住所。
ID20	每一位社工，都把受暴婦女當成家人一樣幫忙和協助。
ID21	用餐時有禱告，一進到家園看到十字架就充滿希望。
ID23	社工很和氣、很好相處，讓我感覺比較輕鬆。跟受暴的婦女一起住，有種互相照顧、互相同情的感覺。

2. 從婦女的觀點，庇護給他們最大的幫助是什麼？

評估表最後，我們還是想直接的請問婦女，家園對他們功能是什麼，多數提到生活照顧、正常飲食、安全、情緒支持、資訊提供、以及協助申請各種補助，婦女表示，在這樣的環境下，可以慢慢澄清面對自己的問題，增強自信，思索解決之道。

表 4 請問您覺得家園對您最大的幫助是什麼？

編號	內容
ID1	提供保護及三餐生活照顧；安全沒問題。
ID2	感覺很輕鬆，不會煩惱，心情很好。
ID3	心情比較好，有人提供照顧。
ID4	平靜，讓我學到惜福，讓我們有正常吃飯。
ID5	感謝家園的主任、社工，幫忙我讓我能短時間站起來，安頓自己與女兒，很謝謝家園。

編號	內容
ID6	很好，有很大的幫助，特別是社工的關心，讓我更有自信。
ID7	在無助需要幫助的時候，機構社工會與我討論，且願意傾聽我的心事。
ID8	我覺得家園對我和兩個孩子最大的幫助，就是得到平安，有安全感，吃住不用愁，還有社工員的費心和關心和照顧。
ID9	不知道如何陳述，但就是非常感謝家園，我從來沒離開過家，這次面臨突發事件，卻能讓我有一個安全、良好的環境居住。
ID10	有一個家、有溫暖、有安全。
ID11	協助我暫時思考以後的路如何面對；勇敢。
ID13	讓我安全受到保護，不至於流落街頭，也讓我好好地去思考未來的生活方向，若沒有家園的協助，我可能會有更極端的行為。
ID14	來這裡大家都對我很好，讓我覺得在這裡很幸福，心情變得很好，比住在家裡好。從來沒有人像這裡的人幫助我，讓我很感動。
ID15	謝謝家園的工作人員照顧及鼓勵我，生輔員煮菜都很營養，很感謝這裡所有的人，安置期間協助我處理家暴與婚姻關係。
ID16	有安全的地方暫時居住。
ID17	安全感。覺得原來我不用寄人籬下。
ID18	澄清自己面對問題、解決問題之道。

編號	內容
ID19	看醫生有醫療補助，經濟補助是最大的協助。
ID20	從我們不懂受暴婦女有什麼樣協助一一幫忙，謝謝大家讓我有一股暖流入心，再一次感謝大家。
ID21	提供我安全地方可以住，提供三餐讓我可以溫飽，也可以讓我戒掉抽煙、喝酒、吃檳榔，覺得在安置中心生活充滿希望，找到以前充滿活力的自己。
ID22	安全的居所。
ID23	可以使我和我的小孩子有個地方住、吃睡，不用流落街頭，有種回家的感覺。

伍、討論

本章節，研究者將針對評估表是否有效評估家園服務成效，以及是否能協助工作者服務效能進一步討論。

一、評估表是否能評估家園服務成效？

從前後測統計結果比較分析，個案在需求部分，顯著減少，身體明顯復元、精神情緒狀態、認知與資訊掌握等都有改善，而在開放性問題方面，個案也很具體指出家園對他們的協助，這些資料可以當作社會責任重要參考。此外，機構主任表示，後測之質性問題可確實了解案主對安置服務之細膩感受，工作人員可獲得回饋及服務個案之省思，而研究者認為，這些資料也能讓委託服務單位或社會大眾更能鮮活地感受到受暴婦女的處境與服務成效。在開放性的資料中，

從婦女主觀的角度看家園服務績效，有些很有價值的資料，值得我們深思，能指引服務內容與方法。例如婦女因為看見其它婦女的處境、經歷、與復原力，減低自己的孤單感與自憐，看見工作人員的專業與愛心，而讓自己產生對他人的愛，對社會的關懷。家園除了原有的人力、物力資源之外，婦女本身也是彼此的資源，工作人員除了運用個案工作技巧之外，也要充分團體工作技巧，讓婦女彼此成為資源。此外，婦女對方案活動的珍惜與喜愛，讓我們更察覺活動本身的價值，家園未來可以更有理由申請資源，設計好玩、能讓婦女放鬆、增廣視野的活動，因為體驗更美好的存在方式，才能真正改變對生命意義的認知，才知道未來努力的方向。服務成效評估不僅是對外責任，更是機構改善服務品質之重要參考。

二、評估表是否能增進工作者服務效能？

評估表以精簡有用為目標，不要增加工作人員的負擔，讓工作人員覺得只是一種形式，更謹慎倫理問題，不要像很多研究問卷或量表一樣，讓填答者不舒服。為了評估實際操作過程是否能達到預期目標，研究者邀請工作團隊分享自身的實作經驗，整理家園主任以及家園兩位社工的回應，歸納出下列四點正向功能：

(一) 協助工作者與受暴婦女建立關係

婦女剛受到重大創傷，到一個陌生的環境，自然會有防衛與不安，而家園工作者又必須要求個案填寫一些基本資料與入住協

定，但這些表格也更引起個案的不安，但本研究建構的量表，主要以關懷婦女需求、身體傷勢以及與情緒感受為要點，反而可以卸除個案的防衛，與個案建立關係，家園主任指出，

部分防衛心較強之案主，社工員在尚未建立關係時較不易資料之收集，有入住評估量表之輔助，社工員可直接就案主勾選之結果得知案主需求、認知及面對家暴問題之態度，亦可節省會談時間。

社工員 B 表示：

這是關係建立的第一步，特別是在身體狀況及需求事項這兩項目，當個案感受到工作人員的關懷，工作者與個案也就拉近了距離。

(二) 增加對剛入住受暴婦女的瞭解

這個功能，所有工作人員都持相同看法，主任認為評估表可增加對剛入住個案之了解，「特別是關係尚未建立之案主，可透過量表得知案主需求、身心狀況等面向之訊息，及案主對社工員或相關資源介入之態度，讓社工員更有依循，進一步知以何方式與案主互動較佳。」

社工員 B 表示，

評估表最大優點是在完成的同時，社工員便能大略知悉個案本身的需求概況，亦讓個案了解社工員可提供的協助有哪些，特別是第一次接觸社工的個案，大多數的個案不清楚社工能提供他們哪些協助，於填寫過程社工員從旁可察覺個案的疑惑並說明協助釐清，同時也讓個案在安置初期便能思索初步的生活計

畫。

社工員 A 也指出，

通常剛進入庇護家園的受暴婦女可能有著複雜、猶豫矛盾及內心掙扎的情緒糾葛，思緒悲傷低落地踏進庇護家園，讓案主填寫入住需求身心狀況及需求評估量表，得以確實掌握案主身心狀況，以及評估是否需特別照顧或協助回診就醫、或精神及飲食方面注意，讓案主可以感受家園助人者溫暖關懷，協助案主情緒穩定及適應家園生活。

(三) 協助會談聚焦、提高工作效率

評估表內容清楚分為需求、身心狀況、家暴認知與因應態度五大面向，可以協助社工員在第一次會談時聚焦，蒐集到關鍵資料，讓會談更有效率。社工員 A 說：「對於安置初期的案主而言，釐清需求與期待有助於安置計畫進度進行，確定處遇目標，以及每次晤談重點切入與討論，協助會談聚焦。」在家園工作年資將滿 9 年的主任兼督導則指出，

原本的工作方式中工作人員是需要透過會談來了解案主之需求與想法，以評估表輔助會談，可一次全盤的了解案主狀態，因此反倒提高了工作效率。

(四) 增加工作人員的敏感度

由於婦女入住庇護經常是緊急狀態，無法得到充分的轉介資料或婦女之前的就醫紀錄，家園工作人員對於個案的精神狀況與疾病通常不清楚，總在入住後幾天問題浮現之後，工作人員才緊急處理。目前使用的需求

與身心評估表題目雖然題目簡要，不是正式的醫療診斷量表，但能讓工作者提前注意案主身心狀態。主任表示：

通常遇有精神或情緒問題之案主，家園工作人員發現時，多數為安置 2~3 日後，通過生活輔導員與案主互動或其他安置成員反應後才能得知，如案主半夜不睡、哭泣、不當管教子女、與他人起衝突..等等，現有入住評估量表，可在案主入住當下了解案主對自身精神與情緒狀態之評估，提醒工作人員小心留意案主狀況，並可針對過去有自殺念頭、自殘行為之案主多加關注及輔導，應可及早避免意外狀況發生。

三、檢討與建議

由於評估表目前僅有中文本，面對外籍受暴婦女，在語言的傳達上不夠精準，或許可以依機構需要翻譯，讓外籍婦女能從文字中理解問卷的內容，也可以增進工作人員與案主的溝通。此外，在面對家暴問題的態度上，有將近 70%的婦女認為自己也有責任，研究者建議可以進一步問，「是什麼責任，能否舉例說明。」，讓婦女能進一步思考覺察，這在最後版本的評估表已經修正。而且，為了讓服務對象更自在表達他們的意見想法，在家園可以放置一個密封的意見回饋箱，如果服務對象對家園有意見，可以更沒有負擔地提出他們的建議。

最後，社工 B 提醒，評估表第一部分的需求量表要謹慎使用，不要讓個案產生不實期待，特別是經濟補助、就業、以及就醫協助部分。她指出安置個案約有一半左右是有

面臨到經濟困難之問題，因此填寫到經濟補助需求部分通常會停留並詢問，有些個案甚至誤解勾選便是可獲得的，或誤解就業協助便是社工代為尋找工作，醫療協助部分也會發現個案安置後除受暴傷勢、感冒症狀，在安置期間出現的病痛症狀劇增，如安置後表達要開刀痔瘡，但家園有限資源，並無法滿足個案所有需求，因此，社工員在與個案會談時，也要說明中心服務內容以及資源限制，避免因不實期待而影響雙方關係。

陸、結論

評估表的設計初衷有兩項考量，一是希望能確實掌握案主的需求、處境、與問題，增強家園工作人員的服務效能；二是希望能紀錄與評估家園的服務績效，不但滿足對社會的責信要求，也能改善未來服務方向。從第一年探索研究到第二年的正式啟用，分析評估表結果，能具體呈現婦女在庇護中心身心復原狀況以及改變，此外，從開放性質性資料，也看見婦女在庇護中心實際生活的部分樣貌。由於遷出時婦女會填寫評估表，對於工作團隊有實際督促作用，提醒工作人員慎重服務每一位入住的婦女，工作團隊因為有評估表的協助，處遇方向更精準，效率更高、而且更完整性，不會隨著工作員的主觀態度而遺漏案主需求。而且，婦女本身也能從評估表中，看到自己的改變，這是一種相互主體的互動方式。本研究源自內政部對方案委託單位的督促，以及善牧親心家園全部工作人員的積極參與，她們協助評估表內容具體化，以及針對實務應用給予研究者建議

與回饋，研究者非常欽佩與感激。學術工作者要進入實務田野研究，得經過重重關卡，其實相當不易，而直接服務的社工員，每天面對個案提供立即性服務，又必須填寫無數表格與紀錄，通常也沒有多餘的時間與能量進一步做研究，對研究不免擔心與抗拒。若研究目標以增進社工員服務效率為考量，研究成果可以用來協助社工員服務案主，以及面對社會責信，實務工作者在參與研究的過程，自然會有意義感，願意主動投入，學術

研究若能與實務工作密切結合，將是社會工作社群之福。最後，研究者要提醒實務工作者，每個機構都有其獨特性，本評估表僅作大方向參考，使用時仍需考量自身機構需求適度調整。

（本文作者為國立暨南大學國際大學社會政策與社會工作系專任副教授）

關鍵詞：家庭暴力、家暴庇護服務、服務績效評估

📖 註 釋

- 註 1：本文乃 2010 內政部補助善牧親心家園「強化家庭暴力及性侵害被害人庇護安置處遇服務工作」方案附屬之研究計畫部分研究成果。本研究感謝善牧親心家園黃靜怡主任、王稚菁社工、陳金佩社工、林霽蓉生輔員、羅淑鎂生輔員協助建構評量表內容、資料收集、以及實務操作心得回饋；感謝暨大研究生助理黃瑞蓉與梁靜怡協助資料整理；感謝審查委員的意見；特別致謝學術同僚黃源協、王珮玲、黃志忠等教授協助本文信效度評估。
- 註 2：少數受暴婦女在家園庇護期間有爭吵不睦現象，但比例小，本文 23 位婦女沒有發生爭執問題。

📖 參考文獻

- 王增勇、范燕燕、官辰怡、廖瑞華、簡憶鈴（譯）（2005）。《傅柯與社會工作》。（原作者 C. A. , I. A. & E. L.）。臺北：心理出版社。（原著出版年：1999）
- 汪淑媛（2006）。〈家暴婦女庇護中心工作者情緒張力與因應策略〉，《社會政策與社會工作學刊》，10（1）：189-226。
- 汪淑媛（2010）。〈讓社會創傷轉化為正向的反思與實踐力量—從曹母攜女自殺事件談起〉，《社區發展季刊》，第 131 期，頁 371-384。
- 汪淑媛（2011）。〈社會工作紀錄問題檢視與反思〉，《社會政策與社會工作學刊》，15（2）：141-185。
- 陳姿樺（2009）。《家暴庇護中心社工員工作韌性研究》。國立暨南國際大學社會工作與社會學系碩士論文。
- 游美貴（2008）。〈臺灣地區受虐婦女庇護服務轉型之研究〉，《臺大社會工作學刊》，18：143-190。

- 馮可立 (2008)。〈社會工作專業化的反思〉，載於梁麗清、陳啓芳編，《知而行、行而知—香港社會工作教育的反思與探索》，頁 167-182。香港：中文大學出版社。
- 黃源協 (2008)。《社會工作管理》。臺北：雙葉書廊。
- 葛書倫 (2003)。《婚姻暴力被害人庇護安置措施之研究》。內政部委託研究報告。
- Anastasi, A. (1988). *Psychological Testing*. (6th ed.). New York: Macmillan Publishing Company.
- Campbell, R., Sullivan, C.M., & Davison II, W. S. (1995). 'Women Who Use Domestic Violence Shelters: Changes in Depression over Time', *Psychology of Women Quarterly*, 19: 237-255.
- Dobash, R. E. & Dobash R. P. (1992). *Women, Violence and Social Change*. London: Routledge.
- Kemp, A., Rawlings, EI, Green, BL. (1991). 'Post-Traumatic Stress Disorder (PTSD) in Battered Women: A Shelter Sample', *Traumatic Stress*, 4:137-147.
- NASW (2008). Code of Ethics of the National Association of Social Workers. Approved by the 1996 NASW Delegate Assembly and revised by the 2008 NASW Delegate Assembly, Retrieved December 5, 2011, from (<http://www.socialworkers.org/pubs/code/code.asp>)
- Stewart, D.E. & Robinson, G. E. (1998). 'A Review of Domestic Violence and Women's Mental Health', *Archives of Women's Mental Health*, 1:83-89.

附件（一）親心家園受暴婦女入住需求與身心狀況評估表

說明：您好，我是親心家園工作人員，為了更有效地協助您面對當前問題，以下幾個問題需要您真誠地告知我們，使我們可以提供符合您需求的服務，謝謝。

一、需求事項

您有沒有忌諱吃的食物（如宗教禁忌、過敏…等）？無 有_____

1. 您需不需要就醫的協助？不需要 需要 補充說明：_____
2. 您需不需要申請經濟的協助？不需要 需要
3. 您需不需要就業協助？不需要 需要
4. 您需不需要法律諮詢？不需要 需要（保護令 婚姻處理 子女監護權
財務 傷害罪告訴）
5. 您需不需要心理諮詢？不需要 需要
6. 您需不需要社工員與您一起討論人身安全策略？不需要 需要
7. 您需不需要社工員與您一起討論未來生活規劃？不需要 需要
8. 您有沒有其他需求？無 有_____

二、身體狀況

1. 體重：（ ___公斤 身高___公分） 正常 偏重 偏輕 太瘦
2. 受暴傷勢狀況：無 輕度 中度 重度
說明：_____
3. 傷勢影響生活功能程度：無影響 輕微 普通 嚴重
說明：_____
4. 有無身體疾病：無 一項 兩項 三項以上
症狀說明：_____
5. 有無正在服用治療藥物：無 一項 兩項 三項以上
藥物功能說明：_____

三、精神與情緒狀態

1. 您最近兩週的注意力：正常 稍微渙散 恍惚 非常恍惚
2. 您最近兩週的飲食狀況：正常 未按時用餐 食慾不佳 暴飲暴食
3. 您最近兩週的睡眠狀況：良好 不易入睡 半夜常驚醒 嚴重失眠
4. 您最近兩週心情：良好 想哭 偶而哭泣 經常哭泣
5. 您最近兩週做任何事會提不起精神嗎？不會 偶而 常常 非常

6. 您最近兩週有沒有緊張焦慮？沒有 有一點 普通 非常

說明：_____

7. 您最近兩週有沒有生氣？沒有 偶而 經常生氣 很憤怒

說明：_____

8. 您最近兩週有沒有傷害別人的行為或想法？沒有 輕微 經常 嚴重

說明：_____

9. 您最近兩週有沒有傷害自己的行為或想法？沒有 輕微 經常 嚴重

說明：_____

四、家暴問題認知

1. 您知道毆打伴侶/家人、控制伴侶/家人自由、或言語傷害是犯法的嗎？知道 不知道

2. 您知道被伴侶/家人虐待可以向法院聲請保護令嗎？知道 不知道

3. 您知道有其他人與您一樣被伴侶/家人虐待嗎？知道 不知道

4. 您以前知道有家暴庇護中心嗎？知道 不知道

5. 您知道小孩目睹家庭暴力會影響他們的身心發展嗎？知道 不知道

五、面對家暴問題態度

1. 您覺得您所面臨的家暴問題，除了是對方有錯之外，自己也有責任嗎？有 沒有

2. 有人說命不好才會被伴侶/家人毆打或虐待，您同意嗎？同意 不同意

3. 您會繼續與施虐者維持現在的關係嗎？不會 會 不確定

如果您不確定或想要繼續現在的關係，原因是（可複選）：

相處久了，還是有感情

希望孩子有完整的家庭

捨不得離開小孩

害怕沒能力養活自己或小孩

尚未取得身份證

娘家不允許離婚

害怕一個人生活寂寞孤單沒安全感

害怕他報復，變本加厲攻擊我

害怕他受傷，會想不開自殘或自殺

害怕社會看不起因家暴離婚的女人

其它_____

4. 您覺得尋求社工員協助家庭暴力問題會沒面子嗎？會 不會

5. 您會擔心尋求政府協助您的家暴問題會讓您跟施虐者的關係更惡化嗎？會 不會

6. 您會不會排斥尋求心理師/身心科醫師協助創傷療癒以及問題解決？會 不會

入住者簽名：_____ 國籍：_____ 年齡：_____

工作者簽名：_____ 會談時間：_____ 年 _____ 月 _____ 日

附件（二）親心家園受暴婦女遷出需求與身心狀況評估量表

說明：您好，為了讓家園持續進步，服務有需求的婦女朋友，以下幾個問題需要您真誠地告知我們，謝謝您的協助。

一、需求事項

1. 您需不需要就醫的協助？不需要 需要 補充說明：_____
2. 您需不需要經濟補助？不需要 需要
3. 您需不需要就業協助？不需要 需要
4. 您需不需要法律諮詢？不需要 需要（保護令 婚姻處理 子女監護權
財務 傷害罪告訴）
5. 您需不需要心理諮詢？不需要 需要
6. 您需不需要社工員與您一起討論人身安全策略？不需要 需要
7. 您需不需要社工員與您一起討論未來生活規劃？不需要 需要
8. 您有沒有其他需求？無 有_____

二、身體狀況

1. 體重：（__公斤）正常 偏重 偏輕 太瘦
2. 受暴傷勢狀況：無 輕度 中度 重度
說明：_____
3. 傷勢影響生活功能程度：無影響 輕微 普通 嚴重
說明：_____
4. 有無身體疾病：無 一項 兩項 三項以上
症狀說明：_____
5. 有無正在服用治療藥物：無 一項 兩項 三項以上
藥物功能說明：_____

三、精神與情緒狀態

1. 您住在家園期間的注意力：正常 稍微渙散 恍惚 非常恍惚
2. 您住在家園期間的飲食狀況：正常 未按時用餐 食慾不佳 暴飲暴食
3. 您住在家園期間的睡眠狀況：良好 不易入睡 半夜常驚醒 嚴重失眠
4. 您住在家園期間的心情：良好 想哭 偶而哭泣 經常哭泣

5. 您住在家園期間做任何事會提不起精神嗎？不會 偶而 常常 非常
6. 您住在家園期間有沒有緊張焦慮？沒有 有一點 普通 非常
說明：_____
7. 您住在家園期間有沒有生氣？沒有 偶而 經常生氣 很憤怒
說明：_____
8. 您住在家園期間有沒有傷害別人的行為或想法？沒有 輕微 經常 嚴重
說明：_____
9. 您住在家園期間有沒有傷害自己的行為或想法？沒有 輕微 經常 嚴重
說明：_____

四、家暴問題認知

1. 您知道毆打伴侶/家人、控制伴侶/家人自由、或言語傷害是犯法的嗎？知道 不知道
2. 您知道被伴侶/家人虐待可以向法院聲請保護令嗎？知道 不知道
3. 您知道有其他人與您一樣被伴侶/家人虐待嗎？知道 不知道
4. 您現在知道有家暴庇護中心嗎？知道 不知道
5. 您知道小孩目睹家庭暴力會影響他們的身心發展嗎？知道 不知道

五、面對家暴問題態度

1. 您覺得您所面臨的家暴問題，除了是對方有錯之外，自己也有責任嗎？有 沒有
2. 有人說命不好才會被伴侶/家人毆打或虐待，您同意嗎？同意 不同意
3. 您會繼續與施虐者維持現在的關係嗎？不會 會 不確定
如果您不確定或想要繼續現在的關係，原因是（可複選）：
 相處久了，還是有感情 希望孩子有完整的家庭
 捨不得離開小孩 害怕沒能力養活自己或小孩
 尚未取得身份證 娘家不允許離婚
 害怕一個人生活寂寞孤單沒安全感 害怕他報復，變本加厲攻擊我
 害怕他受傷，會想不開自殘或自殺 害怕社會看不起因家暴離婚的女人
 其它_____
4. 您覺得尋求社工員協助家庭暴力問題會沒面子嗎？會 不會
5. 您會擔心尋求政府協助您的家暴問題會讓您跟施虐者的關係更惡化嗎？會 不會
6. 您會不會排斥尋求心理師/身心科醫師協助創傷療癒以及問題解決？會 不會

六、請問您住在家園期間最大的幫助是什麼？請具體描述。

七、請問您住在家園期間有沒有印象深刻的事情可以與我分享？

八、請問您對家園有什麼建議？

遷出者簽名：_____ 入住天數 _____

工作者簽名：_____ 會談時間： ____ 年 ____ 月 ____ 日