

居家服務工作倫理 (照顧服務員)

天主教失智老人基金會社工主任

臺北市萬華老人服務中心主任

陳俊佑

2016/12/30



替一位盲人寫信，
或是坐下來聽別人說話，
或是幫人投遞信件，
或是探訪某人，
或是給某人帶束花，
或是替人洗衣服、打掃房子。
這些都是微不足道的小事，
但是在天主的眼裡，
每一件都是了不起的。



~引自《愛的喜樂 德蕾莎修女嘉言集》第204頁。

照顧服務的價值與理念

- 確認案主的能力—殘存能力. 原有能力. 潛在能力
- 幫助案主發揮最大的機能—促進案主自理能力. 創造個案生活品質
- 以尊敬的心處遇, 保持個案尊嚴
- 尊重文化差異
- 管理與協調資源的使命
- 設定適切的目標(游如玉, 2002)

居家服務常見倫理議題

- 機構利益與個案權益的衝突
- 個案的機構安置是否被知會與同意
- 專業關係中的性議題
- 生命倫理
- 開案. 結案. 轉介中, 誰是理所當然的個案
- 機構間. 督導間. 照顧服務員間的同儕倫理
- 照顧服務員過度介入案家家務
- 無利於社會政策與個案現實的落差
- 對個案或照顧服務員的不倫理行為(游如玉, 2003)

從常見的兩難倫理議題談起

- 公平正義與資源分配
- 照顧責任的問題
- 案主自決與服務介入
- 個案利益與組織利益衝突
- 專業價值與組織體制的衝突

引自游如玉、許綺玲（2008）居家服務倫理，居家服務操作手冊【再版】。台北，中華民國老人福利推動聯盟。

倫理守則作用

- 保護案主或服務使用者
- 指引實務工作者
- 加強專業地位
- 創造並保持專業身分
- 專業紀律與監督

引自Sarah Banks著；周采薇譯（2014）社會工作倫理與價值。臺北市：洪葉文化。

居家服務工作倫理

居家服務提供時應有的表現、
服務的原則與指標，更是評斷
服務品質的標準。

引自游如玉、許綺玲（2008）居家服務倫理，居家服務操作手冊【再版】。台北，中華民國老人福利推動聯盟。

現階段居家服務執行之檢討

一、在縣市政府的部分：

- 縣市承辦人員對居家服務的業務普遍經驗不足
- 對照顧服務產業發展方案的認識不清及對政策存疑
- 工作壓力大，造成工作人員流動性高，經驗無法累積，與民間單位溝通困難
- 與民間信任關係不足
- 承辦人員普遍規劃能力不足

引自吳玉琴（2004）臺灣居家服務的現況與檢討，社區發展季刊（106期），頁132-141。

- 委託後的監督與品質管理能力不足
- 宣傳不足
- 委託方式的不當
- 失能評估指標不適用身心障礙者
- 評估單位的評估訓練不足

二、在民間承接團體的部分：

- 對居家服務的實務操作不熟悉、對政策亦不清楚
- 關係的建立與調整
- 走入社區宣導經驗不足

引自吳玉琴（2004）臺灣居家服務的現況與檢討，社區發展季刊（106期），頁132-141。

居家服務的價值與理念

- 居家服務屬於協助性服務，不可破壞個案原有的資源網絡。
- 激發個案的殘存（潛在）能力，促進其自理能力，創造生命價值。
- 注重生活品質，最低限度的拘束—在不侵犯或威脅到他人的錢提下，原則上不應限制個案的行動自由。
- 尊重個案及服務個別性。
- 資源的開發、連結與協調
- 訂定適切的服務目標

引自游如玉、許綺玲（2008）居家服務倫理，居家服務操作手冊【再版】。台北，中華民國老人福利推動聯盟。

居服員是第一線尖兵，
督導員與服務單位是其後盾

居服員工作倫理

- 居服員應本著博愛之精神，用愛心、耐心來照顧案主。
- 居服員視助人之職責高於個人利益。
- 居服員應對自己所執行之服務與言行負責。
- 居服員應尊重人與人間之差異性，以寬容的心胸待人處世，而不批評比較案主或其他居服員。
- 居服員應予案主保持良好的專業關係，不要將自己的私事帶進案主家中，亦不將案主的困擾帶進自己的生活。

引自天主教失智老人基金會（2009）服員管理辦法。未出版。

居服員工作守則

- 每月須參加機構辦理之月會及其他定期辦理之團體督導、在職教育與個案研討，並如期繳交月工作紀錄表。若會議遇服務期間一律由本會向案家協議調整服務時間或暫停服務，未能參加相關定期會議或研討會者一律辦妥請假手續，但經督導員評估需留守案家者不在此限；惟須於會後二日內將月工作紀錄表交至本會。
- 為增進居服員服務品質，除本會辦理之定期會議及研討會外，仍須參加本會指派之在職訓練或相關活動，即使在假日舉辦仍需參與。

引自天主教失智老人基金會（2009）服員管理辦法。未出版。

本會居服員非家庭傭工，實際服務項目經督導評估，並依其所擬定之服務合約書執行服務；未經督導同意，不得任意更動服務內容。

- 居服員應依規定的時間到案家服務，不可遲到、早退或任意更動服務時間。若因故必須變更服務時間，務必事先告知機構及案家。
- 需佩帶識別證，並時時注意儀容整齊、清潔、保持笑容，不得有敷衍案主、打電話聊天或其他不當之行為。
- 除了工作內容為購物、領藥及代辦事項之外，服務案主之工作時間內不得擅離案主或案家。若在服務時間內，因隨意離開而造成案主意外傷害，需付必要之法律責任。

引自天主教失智老人基金會（2009）服員管理辦法。未出版。

- 除居家服務工作包含之服務代購日常生活必須、用品或代領各項物品外，不得代案主行使買賣、處分財產等一切法律行為。
- 服務案主期間應注意自己及案主的安全，並且、愛護用物。未經案主同意，勿導至案主傷害，並品、且應愛護之。若導致案主受傷，經鑑定屬實賠償者，應負擔相關法律責任。
- 除了與中心聯繫外，不得使用案家電話。
- 尊重案主與案家隱私，除因服務需要或個案研、討，家屬亦不留案機告知帶給自己或朋友。案主及同作、案家工、作。

不得索取或接受案主或案家餽贈之金錢或物品，亦不得與案主及案家有任何拉保險、借貸金錢、推銷物品、招會或其他交易之情事。

- 服務案主時不得給予非職務範圍內之醫療行為，如：非正式醫囑之給藥等；不得向案主解說病情或推薦秘方，以免引起不必要之誤會，如有逾越而導致案主之傷害或損失，應負賠償之責。
- 服務過程中若案主或案家意見不一，應婉轉溝通。若仍無法解決，應儘速告知督導協助處理，不得與案主或案家發生爭執、衝突，並避免涉入案主家庭糾紛中或與其他第三人等之糾紛。

引自天主教失智老人基金會（2009）服員管理辦法。未出版。

案主若有任何意外或因照顧不當所引起的傷害，必須在事發後立即向督導報告。因延誤報告而造成案主嚴重傷害者，必須負必要之法律責任。

- 居服員不得以機構名義向案主或案家承諾任何事情。
- 離開原服務案主後，勿再私下聯絡，以免影響現在提供服務之居服員與案主的工作關係。
- 避免代為保管案主之金錢、存摺、金融卡或信用卡及其他財物。如有必要應事先向中心督導報備核准，並應取得案主之授權保管同意書始得為之。

引自天主教失智老人基金會（2009）服員管理辦法。未出版。

對同僚的倫理責任

- 應尊重同僚，彼此支持、相互激勵，與社會工作與其他專業同僚合作，共同增進案主的福祉
- 透過專業分工，尋求資源整合或轉介
- 尊重同僚的專業知識及案主合法權益，發現同僚表現不合倫理的行為時，有責任採取適當規範去勸阻、預防，揭穿和糾正同僚行為
- 應該為受到不公正的不倫理行為起訴的同僚辯護和給予幫助

倫理問題判斷上的陷阱

- 普通常識和客觀
- 價值
- 視情況而定
- 對誰有利

引自曾華源、胡慧嫻、李仰慈、郭世豐（2011）社會工作專業價值與倫理概論（第二版）。臺北市：洪葉文化。

Beauchamp 和 Childress 生物醫學倫理的四原則

- **尊重自主原則**：尊敬個人自我決定能力的義務；誠實、守密、告知同意。
- **不傷害原則**：避免傷害到他人的義務。
- **善待原則**：提供利益與平衡利益風險的義務。
- **正義原則**：公平分配利益與風險的義務；公平地分配不足的資源、尊重人的權利、尊重道德允許的法律（Beauchamp & Childress, 1979）。

引自Sarah Banks著；周采薇譯（2014）社會工作倫理與價值。臺北市：洪葉文化。

引自曾華源、胡慧嫻、李仰慈、郭世豐（2011）社會工作專業價值與倫理概論（第二版）。臺北市：洪葉文化。

Lowenberg和Dolgoff 社會工作倫理抉擇七原則

- 保護生命原則
- 差別平等原則
- 自主自由原則
- 最小傷害原則
- 生活品質原則
- 隱私守密原則
- 真誠原則

引自鍾美育譯，徐震主編（2002）社會工作的倫理判斷。台北，洪冠出版。

引自曾華源、胡慧葵、李仰慈、郭世豐（2011）社會工作專業價值與倫理概論（第二版）。臺北市：洪葉文化。



社會工作倫理抉擇六原則1

- 基本防止傷害人們生存行動（如健康、食物、心理平衡、保護和生活）必要先決條件之規劃優先於說謊、洩密、威脅和累加善（如娛樂、教育和財富）之規則
- 個人基本幸福權利優先於另一個人的自由權
- 個人自由權優先於他自己的基本幸福權

社會工作倫理抉擇六原則2

- 個人在自願與自由下同意遵守法律、規則和規定的義務是凌駕於違反這些規定的權利
- 在衝突時，個人幸福的權利是超越法律、規定和自願組織的安排
- 防止如飢餓等基本傷害與推行如房舍、教育及公共善的義務優先於保護個人財產

反思個人、機構與社會價值1

- 思考你當前或曾經做過的工作：
 - 你主要工作目標為何？
 - 你所扮演的角色為何？
 - 描述此工作中你的主要成就
 - 你認為是什麼東西在支撐你所做的工作？（你認為哪一項成就能在你思索價值時有所助益）

引自Sarah Banks著；周采薇譯（2014）社會工作倫理與價值。臺北市：洪葉文化。

反思個人、機構與社會價值2

- 想像自己從機構的角度來看你當前或曾經的工作：
 - 你認為機構的主要目標為何？
 - 你認為機構是怎樣看待你所扮演的角色？
 - 你認為什麼是機構眼中價值最高的業務？
 - 你認為是什麼東西在支撐機構所做的工作？

引自Sarah Banks著；周采薇譯（2014）社會工作倫理與價值。臺北市：洪葉文化。

反思個人、機構與社會價值3

- 想像自己從全體社會或「大眾」的角度來看你當前或曾經的工作：
 - 你認為公眾對此工作的主要目標為何？
 - 你認為公眾是怎樣看待你所扮演的角色？
 - 你認為什麼是公眾眼中價值最高的業務？
 - 你認為是什麼東西在支撐公眾對此工作的觀點？

引自Sarah Banks著；周采薇譯（2014）社會工作倫理與價值。臺北市：洪葉文化。

你的價值與機構及社會價值是否
有所不同？
如果有，相異處是什麼？

引自Sarah Banks著；周采薇譯（2014）社會工作倫理與價值。臺北市：洪葉文化。

倫理兩難抉擇的七個步驟

- 一、釐清倫理的議題，包括衝突的社會工作價值與職責。
- 二、找出有可能被倫理抉擇影響到的個人、團體與組織。
- 三、嘗試找出各種可採取的行動以及參與者，並評估每種行動的利弊得失。

引自包承恩、王永慈譯（2000）社會工作價值與倫理。台北，洪業文化。

四、審慎的檢視贊成或反對每種行動的理由，考慮相關的：

- 倫理守則與法律原則。
- 倫理理論、原則與指導方針。
- 社會工作實務理論與原則。
- 一個人的價值觀（包括：宗教的、文化的、種族的價值觀與政治的意識型態），尤其要注意那些價值觀與自己衝突的部分。

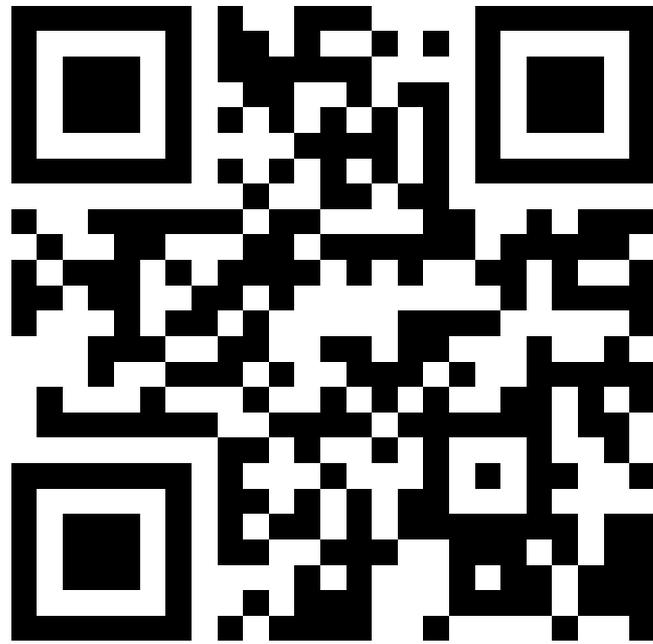
引自包承恩、王永慈譯（2000）社會工作價值與倫理。台北，洪業文化。

- 五、徵詢同儕與專家的意見（如服務單位行政人員、督導、上司、律師、倫理學專家）。
- 六、作抉擇並紀錄抉擇的過程。
- 七、監督、評估與紀錄倫理抉擇所帶來的結果。

引自包承恩、王永慈譯（2000）社會工作價值與倫理。台北，洪業文化。

為失智長者打造一個愛的世界
讓他們活得更有品質與尊嚴！

問題
與
討論



人的可愛在於他是過程與落實
人的偉大在於他是橋樑而非終點

--尼采

陳俊佑

現任天主教失智老人社會福利基金會社工主任

臺北市萬華老人服務中心主任

臺北護理健康大學長期照護系兼任講師

曾任東吳大學社會工作學系兼任講師

內政部北區老人諮詢中心主任

長庚技術學院老人照顧管理系兼任講師

台北縣立愛德養護中心社服牧靈組長

羅東博愛醫院社會服務室社工員

學歷東吳大學社工系碩士班

高雄醫學院醫學社會學系

• swchen@mail2000.com.tw

0922109611

