

個案紀錄撰寫原則與管理實務

主講：方惠生
彰化學生輔導諮商中心主任
高雄師範大學輔導與諮商研究所博士
96年諮商心理師高考及格

文件紀錄

- **有效紀錄**(精確、簡潔、快速、專業、審慎、保密)
 - SOAP格式
 - S (Subjective)** —個案對問題情境的主觀\感受
個案敘述.....
 - O (Objective)** —諮商師對個案的客觀事實觀察描述
個案說話速度快看起來很焦慮
 - A (Analysis)** —諮商師的分析評估與處理
 - P (Plan)** —諮商師的未來計畫\策略
- 摘要草記 當天完成
不要寫回憶錄

個案諮商紀錄

<p><u>晤談內容摘要</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 可將晤談過程分為前、中、後 2. 客觀觀察，質的描述 3. 重要轉折點、對話、行為變化 	<p><u>分析與處理</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 諮商人員的處遇重點 2. 方法、策略及主觀的想法
<p>專業諮詢（對象： ）</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 2. 3. 	<p>下次計畫</p>

紀錄VS專業督導

概念化

1. 個案概念化著重改變，引領辨識問題、釐清誘發因素、找出解決資源、助於解決策略
2. 形成計畫+歷程監控+文件記錄（實務覺察）

歷程化

1. 有效的目標
2. 治療計畫

個人化

輔導成效-歷程監控

· 內容:

- 定出責任範圍，著重個案進展
- 評估過程中的反應與策略效能
- 客觀與主觀的評估

高品質通報:紀錄該如何敘寫

教育單位(學校)
理解法條·蒐集資訊
→針對學生提供輔導策略

學生議題

通報(轉介)

主管機關(社會處)
評估案情·擬定介入策略
→行政裁罰、訪視輔導等

社政介入

安置、獨立告訴
(必要時向法院聲請案件審理)

法院裁定

通報單舉例

(範例四)

案生為本校小二生，看起來比同齡的還小一號，還時常生病請假。導師觀察案生每天到校都髒兮兮，身上菸味很重、有多顆蛀牙，冬天穿短袖夏天穿長袖，有跟家長提醒但依然沒有改善。昨天放學導師於校門口見案生疑似犯錯或態度不佳，案父拿起皮帶直接抽打案生，還用手掌巴頭與掌摑，最後案父憤而去下案主離開，造成案生在馬路上奔跑，今早則見案生大腿瘀青。家裡環境髒亂，同住親友多，有阿嬤(智障)、爸爸、媽媽、大伯(肢障)以及案生與兩個案堂哥，家裡只有案母在賺錢養家且時常不在家，案父工作不穩定、常常待在家吸菸喝酒，案生表示，只要案父喝酒後案生犯錯除了動手處罰也會罰其待在門外罰跪許久，從孩子口中得知案母鮮少照顧他，阿嬤則會負責煮晚餐。以上種種實在有需要相關單位予以關心與幫忙。

通常社福單位不易開案(案主個人 不明確)

一張有效的通報單需具備...

確切的事證

簡扼的重點

清楚的架構

家庭的資訊

學校的處置

通報的評估



(以範例四為例)

一、案情陳述

昨日放學案生於校門口被案父用皮帶抽打與手掌摑，造成腿上有瘀青(詳見照片)，且刻意丟下案生離開致使案生在後面追奔。據案生所述，在家若犯錯，案父經常會動手管教或把案生關在門外罰跪許久。

另外案生成長較同齡落後，平時衣著不潔、衣物有煙味、口腔鮮少清潔，且經常穿著不合季節衣服，已多次向家長反應與提醒仍未見改善。

二、家庭概況(家庭需協助的輪廓)

- 1.案生，本校小二生，營養與健康狀態欠佳。
- 2.案父，無業，有吸菸飲酒習慣，對案生管教態度較為嚴厲。
- 3.案母，家庭經濟支柱，但不常在家也鮮少照顧案生。
- 4.案祖母，智能障礙者，平時協助餐食預備。
- 5.案大伯(肢障)以及兩位案堂哥。

三、學校處遇(學校努力後仍無效)

- 1.事發後了解原委，向導師釐清案生過去之照顧狀況。
- 2.安撫案生情緒並進入二級輔導後續關切。

四、通報評估

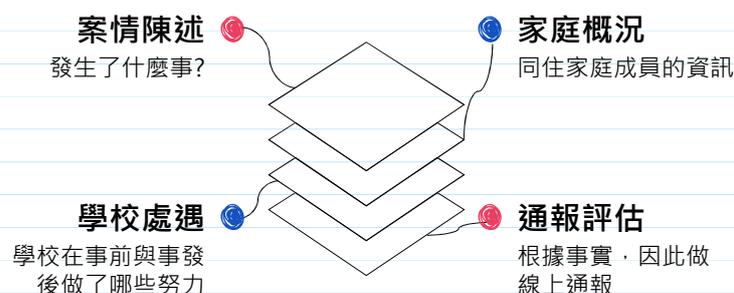
經校方了解，案父多次不當管教案主，昨日甚而棄案主在馬路上讓其奔走，今日觀察案主身上也有瘀傷。入學迄今案家對於案生經常性的疏忽照顧，已造成案生健康與成長與同齡有所落差，為維護兒少權益，須有相關單位介入關切與協助，因此線上進行責任通報。



我們常說社工看家庭?

家庭中的「同住人口」
(非同住則為重要的家庭成員)

練習快速打四條? 案、家、學、評



一、案情陳述



1. 開頭即為重點。

(就像書本要引人入勝的開頭、一篇報告的起頭、論文的緒論的一樣)

2. 需要告訴社工，學生發生了什麼事?

- ① 人: 個案學生、施虐者(相對人)
- ② 事: 發生的事件、外傷或事證
- ③ 時: 何時發生
- ④ 地: 在哪發生
- ⑤ 物: 施暴、疏忽的手法或工具
- ⑥ 頻率: 在一定的時間內發生了幾次

二、家庭概況

1. 同住家庭成員的簡要資訊 (或非同住但重要的家庭成員)

- 列點陳述
 - ex. 案生，小五生，有身心障礙證明
 - 案母，服務業，為主要照顧者
- 有無其他同住之兒少(手足)

2. 家庭成員互動狀況

- 關係
- 教養態度、管教方式

3. 有沒有相關或重要的支持系統

- 很幫忙、給力的親友?
- 與家長連結緊密的導師?



三、學校處遇

1. (事發前)學校的觀察、勸導、協助等

- 入學至今觀察到的不同?
- 為預防做了哪些努力

2. (事發後)學校的介入、協助、後續策略等

- 學校已做的介入與協助
- 二級、三級輔導進入有無

3. 學校所遇的困難

- 蒐證上的困難?



四、通報評估

1. 將上述的資訊做個統整

-用皮帶、手打在身體脆弱的地方、關在門外罰站時間過久...等不合
理的體罰 → 過當管教的評估指標

2. 記得前後呼應

-案情講述過當管教事證，因此評估做兒少
保護通報

3. 一氣呵成的收尾，功德圓滿



關懷E起來指引教學

1. 通報介面

2. 通報類別說明

3. 通報單欄位說明

4. 檢傷尺的運用

線上求助/通報

若您發現有人在生活中疑似遭到不當對待，甚至被強迫
距離、遭受部司通過此平台尋求幫助。

前往 >

電話諮詢

社會安全網專線專線人員，用於本頁查看。

前往 >

查詢受理狀況

若您曾經有通過本平台通報案件，可利用此功能查看受
理狀況。

前往 >



一張有品質的通報單可以幫助我們

清楚的蒐集 方向

對於學生的家況、事件脈絡以及社工可介入的事證，能有非常清楚地蒐集方向。

系統合作的 促成

通報掛勾調查方向~
有了依法的認知，教育端與社政端能快速聚焦共識，討論合作策略。



澄清與提醒:

- 若學生已有危及生命、身體安全之事件，簡要寫案情重點後立即通報，並致電社會處評估是否需當下處理! (ex.家內性侵害、兒少已有重大傷勢、兒少已被遺棄等特殊事件)
- 一張漂亮、高品質的通報單，與社工開案率無直接關係。
- 資訊蒐集盡力而為，導師端平時與家庭的連結、掌握度相當重要。
- 法條提供依據，重點仍回到學校的評估，並且如何提供確切的事實、事證，來說明學生需要被幫助。

資料保管

輔導人員應妥善保管諮商機密資料

包括諮商記錄

其它相關的書面資料

電腦處理的資料

個別或團體錄音或錄影帶

測驗資料等

未經當事人的同意，任何形式的諮商記錄不得外洩。

紀錄的調閱權

當事者本人：

1. 當事人本人有權查看其輔導記錄及測驗資料，輔導人員不得拒絕，除非這些輔導資料可能對其產生誤導或不利的影響。
2. 觀看時，輔導人員必須在場解讀，否則當事人可能會誤解資料之結果。

合法監護人：

合法監護人或合法的第三責任者要求查看當事人的諮商資料時，輔導人員應先瞭解其動機，評估當事人的最佳利益，並徵得當事人的同意。

其他人士(例如：老師、行政人員)：

輔導人員應視具體情況及實際需要，為當事人的最佳利益著想，並須徵得當事人的同意後，審慎處理。

輔導資料轉移：

未徵得當事人/監護人同意，輔導人員不可轉移輔導資料給他人；經當事人同意時，輔導人員應採取適當的安全措施進行輔導資料之轉移。

法庭證據：**公文、整理後、有必要之資訊**

討論與諮詢**(最少揭露原則)**

1. 若為專業的目的，需要討論諮商的内容時，輔導人員只能與本案有關的關係人討論。
2. 若為諮詢的目的，需要做口頭或書面報告時，輔導人員應設法為當事人的身份保密，並避免涉及當事人的隱私。

研究需要：

若為研究之需要須參考當事人的諮商資料時，輔導人員應為當事人的身份保密，並預先徵得其同意。

演講或出版：

若發表演講、著作、文章、或研究報告需要利用當事人的諮商資料時，輔導人員應先徵求其同意，並應讓當事人預閱稿件的內容，才可發表。