

第六節 「轉銜服務輔導評量」人員專業倫理守則

在規劃與實施身心障礙者「轉銜服務」與「轉銜服務輔導評量」需同時考量身心障礙者在升學輔導、生活、就業、心理輔導、福利服務、醫療服務與肢體動能各方面需求的整合以及身心障礙者由學校轉銜到成人工作世界各種轉銜服務的銜接，才能對身心障礙者產生實質的協助。如在特殊教育法施行細則第十六與十八條、身心障礙者保法第四十二條及身保法施行細則第十五條均指出以專業團隊的方式來兼顧轉銜服務的整體性與持續性。而在以專業團隊的方式提供身心障礙者「轉銜服務」與進行「轉銜服務輔導評量」的過程中，如何避免各相關專業人員彼此間及轉銜服務的提供者與接受者間的溝通不良產生問題與爭議，則需要一套規範專業間關係及專業人員與個案間關係的價值準則，明確列出大家能產生共識，且願意共同遵守的行為準則。以下將對一、專業人員在進行團隊合作應遵守之專業倫理，二、專業人員在對身心障礙者提供相關服務時之專業倫理守則進行說明。

一、「轉銜服務輔導評量」專業團隊合作應遵守的專業倫理

Garner, Uhl & Cox(1992)指出促進專業團隊有效的運作需包括十項要素(10C's)：溝通(communication)、合作(cooperation)、共同參與(collaboration)、面對問題(confronting problem)、協商

(compromise)、有共識的決定(consensus decision-making)、協調(coordination)、一致(consistency)、照顧(caring)、承諾(commitment)。依據此十項要素，可以摘要出三項專業團隊合作應遵守的專業倫理守則：

(一) 平等參與原則：在溝通與討論身心障礙者的服務方案時，需要各專業人員由不同的角度提出看法，才能構成具全面性與整體性的服務方案的輪廓，各專業人員的職責，是在滿足身心障礙者不同領域的服務需求，因此不應有高專業、低專業的主從關係存在，而應秉持平等參與、相互尊重的原則，才能使各專業人員的能力均充份發揮，而制定與提供最佳的服務方案。

(二) 協調合作原則：專業團隊合作的目的是視身心障礙者的需求現況與所處生涯階段，整合各專業人員的長才，以提供最佳的轉銜服務。由於身心障礙者的需求現況與所處生涯階段並非固定不變，因此各專業人員的角色也會有所改變，專業團隊成員需要透由充份的溝通協調與互相支援以對服務的提供方式與負責人員進行調整。協調合作原則是避免專業團隊各行其事及整合專業團隊成員能力的關鍵。

(三) 個案中心原則：專業團隊人員職責與角色的協調與調整，均以接受服務的個案的最大利益為考量，不能以專業團隊人員工作

分配的公平性與方便性為專業團隊合作的原則。

由於各專業人員的背景與訓練不同，如何發揮專業團隊合作之群策群力的效益，避免衝突及相互制肘是一大難題，因此，平等參與、協調合作與個案中心三項專業團隊合作的專業倫理原則的共識與實行有其必要。

二、「轉銜服務輔導評量」專業人員的專業倫理守則

專業人員在對身心障礙者提供轉銜相關服務與評量時，需要一套可供依循的專業倫理守則，以釐清專業責任的界限及保障個案的權益，然國內目前在「轉銜服務輔導評量」的內容、方式、流程、服務內容、評量原則等制度尚未完全建立，因此「轉銜服務輔導評量」專業人員的專業倫理守則亦付之闕如。而國內對助人專業的專業倫理守則發展較早及較完全的為中國輔導學會制定的諮商專業倫理守則，以下為參考「中國輔導學會諮商專業倫理守則」所試著列出的「轉銜服務輔導評量」專業人員可依循的專業倫理守則。

(一)「轉銜服務」與「轉銜服務輔導評量」的實施要考量個案的
最大福祉。

1. 應根據當事人的需要、能力及身心狀況進行服務的計劃與執行。

2. 若個案當前的需求狀況超越專業人員的能力，其應向其他專業人員尋求支援與協助。
3. 專業人員應鼓勵個案自我成長與發展，避免其養成依賴的習性。
4. 善用其環境資源，特別是家庭資源，協助其解決問題及滿足需求。

(二)「轉銜服務」與「轉銜服務輔導評量」的實施要保障個案的權利。

1. 平等權：專業人員不可因障礙類別與障礙程度給予個案差別待遇。
2. 自主權：個案有選擇是否接受及接受何種服務的權利，未成年與障礙程度較重者需要其家長或合法監護人代為決定其最佳利益。
3. 免受傷害權：專業人員需覺知自身的能力限制適時轉介個案、及避免與個案有雙重關係而影響服務的客觀判斷。
4. 要求誠信權：個案有要求專業人員信守承諾的權利，專業人員應對個案忠誠，信守承諾。
5. 隱私權：專業人員不得將個案資料外洩、對於個案的查閱不可拒絕、個案的重要他人的查閱應評估其動機決定是否同

意、應以安全方式進行資料的轉移、有研究或任何形式公開的需要應先徵詢個案的同意。

(三)「轉銜服務輔導評量」實施原則

1. 專業人員在實施或運用測驗進行評量前，應對該測驗及評量方法有適當的專業知能和訓練。
2. 測驗的實施應使用個案能瞭解的語言說明評量的目的並解釋測驗結果的用途，再進行施測。
3. 結果的說明，需將測驗結果與個案的年齡、文化背景、認知及生理功能、性別、信仰…等因素合併考量，探索該項結果就個別案主代表的意義，不是僅就分數做解釋。

「轉銜服務輔導評量」專業倫理的基本信念在於肯定身心障礙者的尊嚴與價值並且尊重其平等、自主與隱私等權利，使服務的提供與資源的調度均能以身心障礙者的最大福祉為出發點，而促成其潛能的開發與運用。然並非遵從上述數條守則便能完整落實其精神，尚仰賴專業人員對個案的真誠關懷才能加以實現。