問：個案管理是什麼？

答：

由於目前個案處遇的狀況，在需求面乃是一個案件即有一個或多元的案主的多元眾多問題，和在供給面必須提供多元的服務和協助，故個案管理工作必須由不只一位的社會工作師，不只一種專業人員，不只一個政府部門或民間非營利組織，所提供不只一種服務和協助的項目內涵。因此，個案管理的特色就是涵蓋個案轉介或追蹤(case exchange)、服務整合(service integration)、組織間關係與合作(inter-organization relation)、資源整合(resource coordination)、服務系統與網絡建構(service system development)等管理議題和實務運作。

家庭暴力案件的特質，案主往往不僅是受暴婦女本身一人而已，往往還有子女和相對人，以及個人社會人際網絡中的其他重要成員，案主所面對的問題也不僅是法律訴訟相關的離婚、保護令、和子女監護權，醫療相關的驗傷和治療，人身安全的庇護與安置，經濟生活的協助或補助，心理創傷的慰藉和撫平，而且還有社會參與的重建，包括就業或進修，休閒生活安排，社會人際網絡連結，和社會資源的有效運用等等，以及最重要的是自尊的最終恢復和個人主體性的確實建立。因此，家庭暴力案件的主角—受暴婦女的自尊和主體性的恢復與重建，需要許多社會工作師、社會行政人員、教師及教育行政人員以及其他法官、檢察官、警政人員、律師、心理師、醫護及復健人員等，跨越專業科際、組織單位、服務項目、社會資源等的貫串連結與協調合作，提供綜融的個案管理服務予以協助。