

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

名稱	制定為少數族裔或文化差異服務使用者個案管理計劃
編號	110852L5
應用範圍	此能力適用於安老服務業提供心理、社交及心靈關顧的員工。其應用涉及在不同種類之技術、專業或管理的工作環境中展現深層專門技術或理論知識，執行時涉及縝密的思考、批判性分析及判斷能力。能夠按機構政策，制定為少數族裔或文化差異服務使用者個案管理計劃。
級別	5
學分	3 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 制定為少數族裔或文化差異服務使用者個案管理計劃的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 瞭解個案管理計劃的定義、原則、目標和策略 ● 瞭解不同職級工作人員的職責和工作範疇 ● 瞭解服務少數族裔或文化差異服務使用者的社會資源，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 綜合社會保障援助計劃 ○ 明愛社區發展服務：為本港少數族裔居民提供語言適應服務 ● 瞭解機構的個案管理計劃的流程 ● 瞭解評估少數族裔或文化差異服務使用者的範疇，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 家庭狀況，例如：優勢及限制等 ○ 現存及過往困難及應對方法 ○ 個人優勢及限制 ○ 個人健康狀況 ○ 情緒狀況 ○ 認知狀況 ○ 人際關係及網絡 ○ 宗教信仰 ○ 社會及文化融合 ○ 個人轉變動力 ○ 過往重要經歷 ○ 其他協助支援力量 ○ 溝通能力 ○ 語文能力 ○ 解決問題能力 ○ 適應能力 ○ 情緒表達能力 ○ 社會角色表現 ○ 價值及行為規範 ○ 環境壓力和支持 ○ 財政狀況 ○ 就業情況 ○ 房屋及交通等 ● 瞭解制定個案的照顧計劃的方法和原則 ● 掌握良好溝通、書寫、及協調技巧

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

	<ul style="list-style-type: none">• 掌握撰寫及記錄個案管理計劃的方法 <p>2. 制定為少數族裔或文化差異服務使用者個案管理計劃</p> <ul style="list-style-type: none">• 透過評估報告，分析服務使用者需要，並識別處理問題的優次• 分析服務使用者的各種狀況，例如：其能力、動力、資源、限制、可發展之處等• 與服務使用者一同制定目標及個案管理計劃，以解決服務使用者問題及滿足其需要。計劃內容例如：<ul style="list-style-type: none">○ 訂立具體目標○ 列明及分析各項計劃策略的優點和限制○ 識別具體計劃策略及內容○ 預計計劃時間表及達標時間○ 制定量度服務成效的方法○ 達成個案管理員與服務使用者的責任和權利的協議○ 計劃重檢日期等• 需要時，與外間合作機構制定相關的個案管理計劃• 撰寫及記錄個案管理計劃，按計劃重檢計劃內容• 若有需要，適當地調整個案計劃 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none">• 在處理個人資料時，必須遵循《個人資料（私隱）》條例• 能夠明白及關顧少數族裔或文化差異服務使用者的感受，建立互信及尊重• 能夠運用專業知識為服務使用者制定個人化及全面的計劃，並尊重其自決權
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none">• 能夠根據全面評估和分析，按少數族裔或文化差異服務使用者的需要，與服務使用者一齊制定為個案管理計劃；及• 能夠定時檢討個案管理計劃的成效，評檢個案情況，按需要將計劃作出調整。
備註	