

安老服務業 《能力標準說明》 能力單元

「管理」職能範疇

名稱	檢討個案管理成效
編號	106199L4
應用範圍	此能力單元適用安老服務業從事個案管理工作的員工。這能力的應用涉及分析及評估能力。能夠根據個別個案管理計劃的目標及內容，以不同的形式評估計劃的成效，識別計劃需要改善之處，作為調整計劃或結案的根據。
級別	4
學分	2 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 檢討個案管理成效的相關知識</p> <ul style="list-style-type: none"> • 瞭解個案管理的定義、核心價值、原則、目的和策略 • 瞭解不同專業同工的工作範疇 • 瞭解各類長者服務及護老資源 • 瞭解機構的個案管理工作流程 • 瞭解良好的溝通技巧 • 瞭解檢討成效的不同方法，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 長者及其家屬對服務的滿意程度 • 服務成效指標，例如：改善家居環境後，長者跌倒的次數 • 不同專業團隊的檢討評估報告，例如：簡短智能測驗及面談紀錄等 • 瞭解機構有關檢討成效的指引和程序 <p>2. 檢討個案管理成效</p> <ul style="list-style-type: none"> • 因應個別個案管理計劃的目標及訂立的成效指標，包括質性(qualitative)指標及量性(quantitative)指標，量度長者在接受一連串服務後的改善情況 • 透過不同渠道，收集成效指標數據和資料，例如： <ul style="list-style-type: none"> • 與長者及照顧者面談 • 統計數字，例如：入院或跌倒的次數 • 個案會議 • 不同專業團隊的檢討及評估結果等 • 根據所收集的成效指標的數據和資料，分析計劃的成效，並作出跟進或調整計劃 • 如服務未能達到預期的成效，必須瞭解及分析箇中原因，作出改善 • 如服務已達到預期的成效，確定沒有其他跟進的需要，則安排結束個案 <p>3. 展示專業能力</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠運用專業知識及保持客觀態度，制定量度個案管理計劃成效的標準
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"> • 能夠按機構有關檢討成效的指引及程序，並根據個別個案管理計劃的目標及內容，訂立成效指標，以檢討服務成效；及 • 能夠按照檢討結果，識別計劃需要改善之處，調整計劃內容或結束個案。
備註	