

職能單元代碼	PIC4R0665v2
職能單元名稱	保障個案權益
領域類別	個人及社會服務/個人照護服務
職能單元級別	4
工作任務與行為指標	<p>一、協助個案確認其需求和<u>權利</u>【註1】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 協助個案確定自己的需求和權利，以保障權利是否受到損害或未獲得滿足。</li> <li>2. 與個案進行一次評估，必要時，與他人和其同事一同確認個案的自我主張能力。</li> <li>3. 提供個案可滿足其需求之資訊，幫助找出優先選擇，並與相關人員和機構在適當情況下進行接觸協商。</li> <li>4. 確保能即時提供個案權利和義務的相關資訊。</li> </ol> <p>二、根據需求代表個案<u>保障權益</u>【註2】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 啟動、協商、執行相關<u>策略</u>【註3】以處理個案需求。</li> <li>2. 從需求開始與個案持續協商並聯繫最適當的個人或組織，從個案觀點為其爭取最佳利益。</li> <li>3. 保證資訊機密性，除非被授權公開。</li> <li>4. 與個案討論進展情況和成果，必要時採取進一步的行動。</li> </ol> <p>三、個案權益保障</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 保留權利和支持個案合理期待。</li> <li>2. 與相關人員協商以解決個案需求。</li> <li>3. 辨識和修正潛在的利益衝突。</li> </ol>
工作產出	無
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<p>一、職業衛生安全相關法規</p> <p>二、相關政策、法規、作業規範和國家標準</p> <p>三、個案服務之規範與範疇</p> <p>四、社區資源類型</p> <p>五、社會公正原則</p> <p>六、衝突解決原則</p>
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、溝通協調能力</p> <p>二、保障個案權益之能力</p>

	<p>三、個案管理能力</p> <p>四、跨文化問題的類型與導因之研究分析能力</p> <p>五、發展個案權益受損時的問題解決能力</p> <p>六、工作紀錄撰寫能力</p>
評量設計參考	<p>一、 評量證據</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能遵守相關法規、標準、組織要求，制定並管理個人工作優先項目的安全做法和組織政策和程序。</li> <li>2. 能執行保障個案權益作業。</li> <li>3. 能了解本單元所應具備之職能內涵。</li> <li>4. 能與相關人員進行溝通，含呈報問題及修正紀錄。</li> </ol> <p>二、 評量情境與資源</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 通用領域及特定專業資料等相關文件。</li> <li>2. 相關軟硬體設備。</li> <li>3. 於實際工作中或適當的模擬環境內進行評量。</li> <li>4. 評量歷程需符合職業安全衛生相關法規及作業程序。</li> </ol> <p>三、 評量方法</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 於真實或模擬工作條件下直接觀察受評者進行保障個案權益任務。</li> <li>2. 口頭提問，確認受評者能持續辨認出並正確解讀實作時所需的基本基礎知識。</li> <li>3. 評量者設計情境題庫，評估受評者之問題處理能力。</li> <li>4. 評估受評者處理意外事件時，所提出的適當解決方案。</li> <li>5. 檢視受評者製作的工作場域報告紀錄。</li> </ol>
說明與補充事項	<p>【註1】 權利：如選擇的自由、取得服務的自由、人身安全、權益保護和法律救濟之取得等。</p> <p>【註2】 保障權益：如在組織要求的範圍內達成個案需要、察覺個案需求和組織需求之間的潛在衝突等。</p> <p>【註3】 策略：如公眾會議、訪談、問卷調查、出庭等。</p>

更新紀錄
2023 年修訂職能內容。