

職能單元代碼	PIC4R0667v2
職能單元名稱	客製化個人照顧服務計畫
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、與個案建立和維持適當的關係</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>適當的自我介紹。</li> <li>向個案展現禮儀。</li> <li>進行人際互動時發展、維持信賴關係。</li> <li>在組織的政策和守則內，維持個人保密和隱私。</li> <li>進行人際互動時，尊重文化敏感性和需求。</li> <li>支持交易中個人的利益、權利和決定權。</li> </ol> <p>二、提供有關規劃過程的資訊</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>解釋規劃過程的目的。</li> <li>與個案討論<u>規劃選項</u>【<sup>註1</sup>】。</li> <li>與個案共同安排最恰當的規劃選項。</li> </ol> <p>三、促進個人照顧服務計畫發展</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>與個案共同判定客製化個人計畫發展的成熟度。</li> <li>與個案共同判定規劃過程須包含之利害關係人。</li> <li>決定最符合個案需求的計畫內容。</li> <li>規劃會議前先準備相關文件，執行所有要求的評量或與評量員保持聯繫。</li> <li>執行規劃會議時，一定程度地尊重個案的觀點，培養優勢與能力並鼓勵其參與。</li> <li>重視個案的觀點，管理所有的爭端或歧異。</li> <li>清楚地記錄規劃活動、摘要並且提供細節以供回饋。</li> </ol> <p>四、判定支持客製化計畫相關的風險</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>對支持計畫相關的功能執行環境風險評估。</li> <li>針對個案情況執行風險評估。</li> <li>與個案討論風險要素。</li> <li>與個案溝通，辨識移除或減少風險的策略。</li> <li>依據組織政策和程序和法規要求，發展策略以移除或減少風險。</li> <li>辨識其他風險並逐一報告。</li> </ol>

	<p>五、執行和檢核客製化計畫</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 提供資訊和幫助以協助個案監控其計畫。</li> <li>2. 提供相關他人資訊和支持執行計畫。</li> <li>3. 回應可能影響支援要求的個案情況變動的報告。</li> <li>4. 與個案和相關人員共同對客製化計畫做所有要求的調整。</li> <li>5. 協助個案辨識客製化計畫需要檢核的部分。</li> <li>6. 協助個案在一定程度上將個案視為自己的專家。</li> <li>7. 協助個案在一定程度上支持個案自我決定。</li> </ol> <p>六、完成紀錄，包括書寫或修訂客製化計畫</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 符合組織報告的要求。</li> <li>2. 根據組織政策和協議完成紀錄。</li> <li>3. 一定程度地與報告要求保持一致，以維持紀錄。</li> <li>4. 依照組織政策和協議將紀錄歸檔。</li> </ol>
工作產出	個人照顧服務計畫
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、隱私和保密原則</p> <p>四、基礎生理學與心理學</p> <p>五、照護管理概論</p> <p>六、個人照顧服務計劃的知識</p> <p>七、風險管理原則</p> <p>八、預算管理手法</p>
職能內涵 (S=skills 技能)	<p>一、溝通協調能力</p> <p>二、個人照顧服務計劃擬定能力</p> <p>三、個案個人照顧服務之需求分析能力</p> <p>四、客製化計畫之施行與監督能力</p> <p>五、個人照顧服務相關之風險控管能力</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. 能執行客製化個人照顧服務計畫之作業。</li> <li>3. 能了解本單元所應具備之職能內涵。</li> </ol>

	<p>4. 能與相關人員進行溝通，含呈報問題及修正紀錄。</p> <p><b>二、評量情境與資源</b></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. 視需要提供適當的學習、評量設備與支援協助。</li> <li>5. 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><b>三、評量方法</b></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客製化個人照顧服務計畫之任務。</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】規劃選項：如個人專案計畫、照顧計畫、治療計畫、教育計畫、修復計畫、聘僱計畫、休閒與使用計畫等。</p>

<p style="text-align: center;"><b>更新紀錄</b></p>
<p>2023 年修訂職能內容。</p>