

職能單元代碼	PSS4R0027v2
職能單元名稱	協助個案發展社區服務
領域類別	個人及社會服務/社會工作服務
職能單元級別	4
工作任務與行為指標	<p>一、識別並維護與相關服務的連結</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 確認並將組織和專業網絡之相關需求予以排序。</li> <li>2. 確認、蒐集、儲存並維護適當服務的資訊，以符合顧客和組織需求。</li> <li>3. 在服務範疇內確認、開發並維持溝通流程，以建立並維持跨單位的連結。</li> <li>4. 將重要的文化慣例、需求和傳統納入服務網絡。</li> <li>5. 按照組織目標，在新服務和網絡的有效性連結上，實施開發諮詢關鍵人物的策略。</li> </ol> <p>二、進行其他服務，反應社會和文化的意識</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 確認機構是否有潛在歧視及文化差異。</li> <li>2. 透過訪視，確認服務機構的潛在歧視或文化差異。</li> <li>3. 發展並執行策略以解決文化差異議題。</li> <li>4. 在聯繫和服務提供過程，產生機構資源的不同文化價值和多元性。</li> <li>5. 其他服務和網絡介入時，掌握組織程序進行行動改善，以確保對客戶的服務品質。</li> </ol> <p>三、提供相關的服務資訊</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 獲得組織內部支持方法的知識。</li> <li>2. 提供資訊和資源，以支持其他機構和適當的社區網絡。</li> <li>3. 確保提供最新的資料，並與資源具有相關性。</li> <li>4. 尋求所提供資料和資源的回饋，並適切處理所收到的回饋，以確保維持其他服務的品質與連結。</li> </ol> <p>四、與其他組織合作，提升網絡和服務的提供</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 定義服務的型態和水準，並與相關之合作組織進行協商。</li> <li>2. 定義機構之相關網絡的範圍。</li> <li>3. 需轉介顧客時，維持適切的聯繫。</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. 確保提供適切的網絡。</li> <li>5. 遵守組織保密、同意、隱私政策和程序及相關法規，對客戶和網絡提供資訊和服務。</li> <li>6. 開發並協商更長期的計畫以協助服務能充分營運。</li> <li>7. 定期向關鍵人物諮詢，評估服務和網絡對於組織目標和顧客需求的有效性與關聯性，並視需要進行修正。</li> </ol>
工作產出	無
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<ol style="list-style-type: none"> <li>一、職業衛生安全相關法規</li> <li>二、相關政策、法規、作業規範和國家標準</li> <li>三、保密和隱私原則</li> <li>四、社會工作理論</li> <li>五、社區服務之社會資源與相關網絡</li> <li>六、支援社區發展計畫的流程</li> <li>七、推薦網絡、轉介的標準和程序</li> </ol>
職能內涵 (S=skills 技能)	<ol style="list-style-type: none"> <li>一、客戶需求辨識能力</li> <li>二、發展並提供社區服務的資訊之能力</li> <li>三、有效使用相關資訊科技之能力</li> <li>四、專案紀錄撰寫與呈報能力</li> </ol>
評量設計參考	<ol style="list-style-type: none"> <li>一、評量證據 <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. 能執行與其它服務和人際網絡的合作作業。</li> <li>3. 能了解本單元所應具備之職能內涵。</li> </ol> </li> <li>二、評量情境與資源 <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> </li> <li>三、評量方法 <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與其</li> </ol> </li> </ol>

	<p>它服務和人際網絡的合作任務。</p> <ol style="list-style-type: none"> <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	無

更新紀錄
2023 年修訂職能內容。