

IBM Cúram Social Program Management



Cúram 结果管理指南

V 6.0.5

IBM Cúram Social Program Management



Cúram 结果管理指南

V 6.0.5

声明

在使用此信息及其支持的产品之前，请参阅 第 37 页的『声明』 中的信息

修改时间: **2013 年 5 月**

此修订版适用于 IBM Cúram Social Program Management V6.0.5 以及所有后续发行版，直到在新版本中另有声明为止。

Licensed Materials - Property of IBM.

© **Copyright IBM Corporation 2012, 2013.**

© Cúram Software Limited. 2011. All rights reserved.

目录

图	v
-------------	---

表	vii
-------------	-----

第 1 章 简介 1

1.1 用途	1
1.2 目标读者	1
1.3 先决条件	1
1.4 本指南中的章节	1

第 2 章 了解结果管理 3

2.1 什么是结果管理?	3
2.2 结果管理为何如此重要?	3
2.3 Curam 结果管理如何对此提供支持?	3

第 3 章 配置结果管理 5

3.1 简介	5
3.2 配置评估	5
3.2.1 配置评估类型	6
3.2.2 配置评估角色	6
3.2.3 配置评估因子	6
3.2.4 归类和分类评估因子	7
3.3 配置结果计划	8
3.3.1 配置结果计划类型	9
3.3.2 配置结果计划目的	9
3.3.3 配置结果计划目标	9
3.3.4 配置结果计划因子	9
3.3.5 配置多学科团队	10
3.3.6 配置访问	10
3.3.7 配置可打印文档内容	10
3.4 关联评估与结果计划和案例	10
3.5 配置结果管理活动	10
3.5.1 配置服务	10
3.5.2 配置推荐	11
3.5.3 配置行动	11
3.6 配置推荐的活动	11

第 4 章 构建结果计划以实现积极的结果 13

4.1 简介	13
4.2 为客户创建结果计划	13
4.3 运行评估以确定客户需求	13
4.3.1 创建评估	14
4.3.2 完成评估问卷	14
4.3.3 得出评估结果	14
4.3.4 查看评估结果	15
4.3.5 标识附加客户需求	16
4.3.6 批准或拒绝评估	16
4.3.7 完成评估	16
4.4 将多学科团队分配给结果计划	16
4.4.1 与多学科团队协作	17
4.5 建立结果计划的目的和目标	18

4.5.1 向结果计划添加目的	18
4.5.2 向结果计划添加目标	18
4.6 规划活动以满足客户需求	18
4.6.1 活动工作区	19
4.6.2 用于将活动匹配到客户需求的工具	19
4.6.3 向结果计划添加活动	20
4.6.4 为客户安排服务	20
4.6.5 为服务推荐客户	21
4.6.6 为客户安排行动	21
4.7 管理客户协议	22
4.7.1 创建客户协议	22
4.7.2 批准客户协议	22
4.7.3 发出客户协议	22
4.7.4 签署客户协议	22
4.8 发展探视计划	22
4.8.1 跟踪实际访问	23

第 5 章 监视客户进展情况 25

5.1 简介	25
5.2 结果计划分析视图	25
5.3 重估一段时间内的客户需求	25
5.3.1 运行重估	25
5.3.2 比较评估结果	26
5.3.3 查看评估结果历史记录	26
5.4 进行中评估管理	26
5.4.1 查看评估摘要信息	26
5.4.2 复查对评估问题的答案	26
5.4.3 查看评估批准请求	26
5.4.4 评估报告	27
5.4.5 关闭评估	27
5.4.6 评估状态	27
5.5 重新优化因子	27
5.6 因子失效	28
5.7 管理结果计划复查	28
5.7.1 创建复查	28
5.7.2 复查活动, 目的和目标	28
5.7.3 复查评估	28
5.7.4 评估访问	29
5.7.5 复查状态	29
5.8 记录客户参与	29
5.8.1 记录每日参与	29
5.8.2 记录已安排的出席	29
5.8.3 记录已安排的缺席	30
5.9 评估客户进展情况	30
5.10 跟踪活动成本	30
5.11 对案例工作人员有帮助的附加工具	30
5.11.1 案例工作者摘要视图	31
5.11.2 我的结果计划视图	31
5.11.3 附加文件	32
5.11.4 结果计划报告	32
5.11.5 管理信件	32

5.11.6 记录注释 32
5.11.7 相关案例 32
5.12 完成结果计划 32
5.12.1 完成行动和服务 32
5.12.2 完成和记录目的和目标的结果 33
5.12.3 关闭结果计划 33

第 6 章 总结 35
6.1 主要概念总结 35
声明 37
商标 39



1. 评估结构	6	3. 结果计划结构	9
2. 具有多个类别和分类的评估	8		

表

1. 多学科团队信息共享	17	4. 评估处理状态	27
2. 结果计划中的协作功能	17	5. 复查状态	29
3. 常见活动信息	20		

第 1 章 简介

1.1 用途

本指南的用途是提供 Cúram 结果管理的概述。阅读本指南之后，读者应该可以基本理解如何使用结果管理来标识和满足客户的需求，从而帮助实现积极的客户结果。

为了最好地理解这些概念，应该充分阅读本指南。本指南的目的不是用作培训或用户指南。

1.2 目标读者

本指南面向有兴趣了解 Cúram 结果管理的业务概念的所有读者。读者不要求具备应用系统的知识。

1.3 先决条件

假设读者熟悉社会企业管理的基本概念。特别是，假设读者熟悉机构如何计划并交付服务给客户。为了更好地理解本指南中所涵盖的主题，建议读者事先阅读《Cúram Provider Management 业务指南》和《Cúram 综合案例管理指南》。

1.4 本指南中的章节

以下列表描述本指南中的章节：

了解结果管理

本章概述了什么是结果管理及其为何如此重要。另外还概述了 Cúram 结果管理如何支持结果管理需求。

结果管理配置

本章概述了结果管理中作为管理应用系统一部分进行设置的各方面。

构建结果计划以实现积极的结果

本章提供了关于如何创建并构建结果计划以确定和满足客户需求的信息。本章包括运行评估以确定需求，向结果计划添加多学科团队以允许案例工作者与机构内外的专家协作，定义目的和目标以及添加活动以满足客户需求。本章还概述了如何在客户和机构之间创建正式协议以参与结果计划中概述的活动。

监视客户进展情况

本章概述了如何使用重估、复查和进展情况记录来监视客户进展情况。

第 2 章 了解结果管理

2.1 什么是结果管理？

结果管理是一种以客户为中心的服务交付方法，注重客户尝试实现的结果，而不是仅仅注重提供的服务。鼓励采用协作方法，允许机构充分利用机构内外人员的专业知识。传统方法意味着客户在合适的时间得不到正确的帮助，因而长时间依赖于机构。此外，机构独立工作，不能始终拥有必要的专业知识来准确标识客户需求。例如，要求没有驾驶证和/或生活在农村的父母参与育儿课程；不留给家长充足时间在重新进入工作区之前完成物品滥用治疗；在实际缺乏居住或交通条件时要求父母参与育儿课程。

如果在协作执行规划的同时能够时刻谨记最终结果，那么结果管理将取得最大成功。规划首先要清楚地了解客户的需求及其寻求的特定更改。借此，计划者将能够标识客户为实现行为、知识、技能、条件或状态等方面的特定更改而需要实施的关键步骤或目标。

结果管理将关注并跟踪客户在一段时间内的进展情况，并通过以成果形式实现客户成功/更改来查看服务交付的有效性。这是一种以客户为中心的模型，它把客户的需求摆在首位。

2.2 结果管理为何如此重要？

结果管理的目标是让机构能够通过标识实际需求并以适当的服务交付来满足这些需求，以此为客户实现更理想的成果。如此又会反过来降低机构的成本，因为客户可能不再依赖于机构的支持。结果管理也让机构能够关注组织尝试实现的结果，例如，实现自给自足的客户数量将在下一年增加 15%。通过让机构能够清晰简单地说明客户结果，使其可以在必要时潜在地赢得附加资金。

2.3 Curam 结果管理如何对此提供支持？

Cúram 结果管理提供了用于为客户实现积极成果的结构化方法。还提供了一些必要工具来标识客户需求，规划活动以满足这些需求以及监视客户在一段时间内的进展情况以确保满足这些需求。结果管理的方方面面都可以在结果计划内进行管理。这包括：

- 可配置和运行不同类型的评估以标识客户问题和需求的根本原因。例如，照料者强度和需求评估、自给自足评估和安全评估。
- 分配多学科团队以及管理协作工具，例如，讨论板以及对安排会议和记录会议纪要的支持，而这些让人员可以共同给客户提供帮助。提供的管理模型通过 MDT 门户网站支持与多学科团队成员共享信息。
- 根据所标识的需求，可以针对客户定义目的和目标，以帮助客户在规划处理期间全情投入到积极的结果。
- 活动可以添加到结果计划，以满足所标识的需求。将提供基于评估结果的系统推荐，以帮助案例工作者标识最适合客户的活动。
- 还提供了一些工具，允许在一段时间内通过执行重估、复查和记录进展情况，定期监视客户的进展情况以确保满足其需求。
- 可持续不断地改善计划，以帮助客户朝着其目标和结果计划的最终目的而努力。

第 3 章 配置结果管理

3.1 简介

本章概述了结果管理中作为应用系统管理的一部分配置的关键元素。结果管理允许定义为确定客户需求而运行的评估。要满足这些需求，结果计划也可以进行相应定义，以允许确定客户目的和目标并且安排和管理活动，从而帮助客户实现这些目的和目标。

结果管理是高度可配置的，因此在本章中包含了结果管理配置的高级概述。有关所有配置选项的更多详细信息，请参阅《Cúram 结果管理配置指南》。

3.2 配置评估

结果管理允许机构定义评估。一旦定义评估，即可运行这些评估，以标识和确定客户需求的严重性。配置评估分为五个主要方面：

- 配置评估类型
- 配置角色
- 配置作为客户及其家庭的评估依据的因子集
- 按类型对因子进行归类和分类
- 配置在评估某个因子时可能实现的结果

下图显示的是评估的结构及该评估中因子分类的示例。本节中更加详细地描述了每个评估元素。

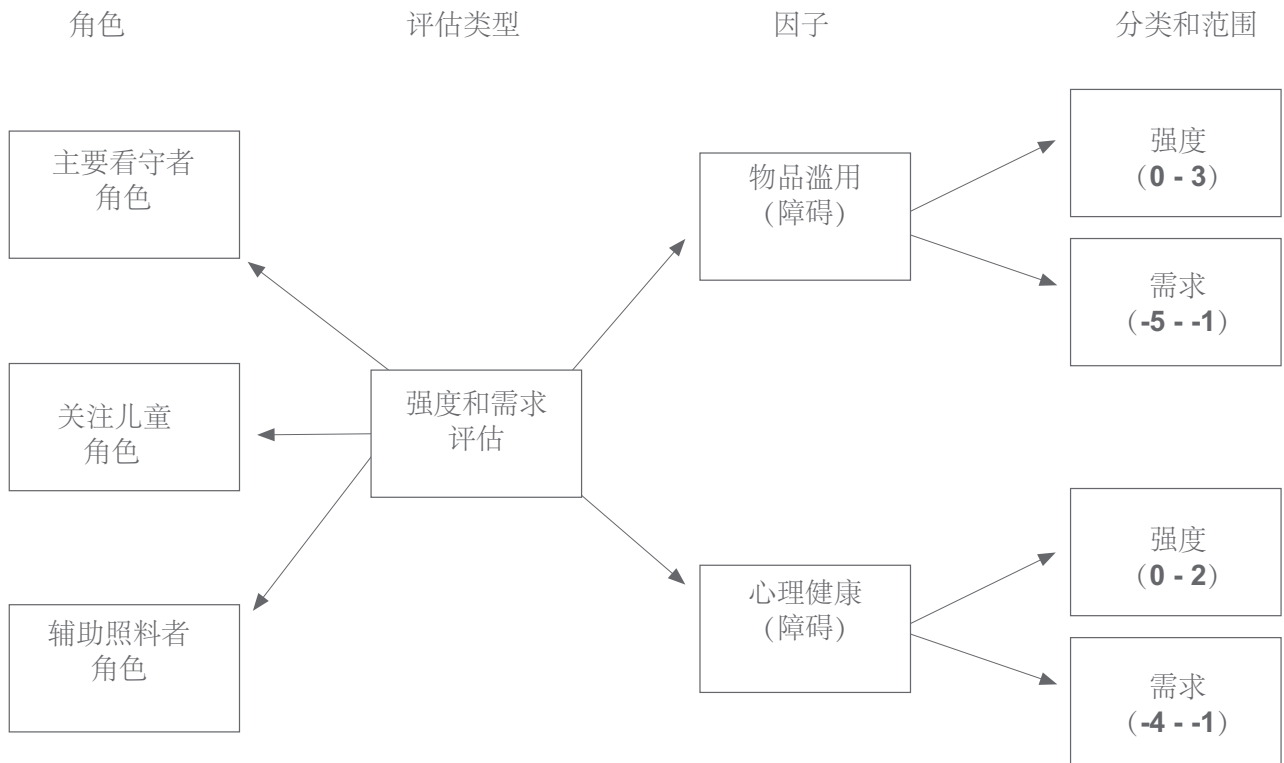


图 1. 评估结构

3.2.1 配置评估类型

借助结果管理，机构可以配置和运行多种类型的评估来标识客户需求。评估定义指的是评估类型，机构可借此开发各种不同评估，例如，照料者强度和需求评估、安全评估、儿童强度和需求评估以及自给自足评估。

针对每个评估定义指定的某个配置设置是用来决定评估数据的收集方式和评估结果的确定方式。智能证据收集 (IEG) 用于以问题脚本形式收集数据，而 Cúram Decision Assist (CDA) 或 Cúram 资格 (CER) 规则集可用于确定评估结果。

还有几种其他配置设置，例如，优先级因子的设置是否适用于评估，是否允许重估以及各种用于管理评估结果显示方式的设置。管理员也可以指定评估是用来评估客户组或客户家庭，还是单独评估客户。评估一组客户表示问题只询问一次并应用于整个组，并且结果是针对该组显示的。单独评估客户表示针对每个客户提出问题（前提是要评估多个客户），而且针对每个客户显示结果。

3.2.2 配置评估角色

评估角色标识客户在评估中所扮演的角色，例如，在照料者强度和需求评估中的角色分为主要看护人、辅助照料者和关注儿童。角色对于评估定义是必须定义的，并且符合这些角色的客户必须在运行评估时选定。

3.2.3 配置评估因子

机构可以定义在运行特定类型的评估时作为客户或客户组的评估依据的因子。客户需求使用因子进行评估。因子通常被视为需求或障碍。需求指的是客户或家庭需要自我维持但目前缺乏的事物。障碍则是指阻止或妨碍客

户获得或实现某些事物的条件。管理员可以指定因子是在规划中涉及，还是不仅仅用来记录结果，以便目标和活动可与因子相关联。评估因子的示例包括避难所、育儿技能和物品滥用。机构一般根据一个或多个因子评估客户和/或家庭来度量其当前情况。

3.2.4 归类和分类评估因子

一旦定义了适用于评估的评估因子，即可对这些因子进行归类。必须至少为评估定义指定一种类别。评估类别的示例包括需求和障碍。有效地对评估因子进行归类，可按类型分组适用于评估的因子。每个评估类别均定义某种类型的适用于评估的因子。例如，住房、教育和避难所因子可能是“需求”类型的因子。物品滥用和家庭暴力可能被视为“障碍”类型的因子。评估可以同时包含需求因子和障碍因子。

对因子进行归类既是为了区别每个评估中所含因子的不同类型，也是为了定义每个客户或客户组在评估特定因子之后可实现的结果。每个评估都有一组描述该评估可接受的绩效条件或结果范围的因子。例如，针对避难所因子进行了评估的客户可能实现以下任一结果：危机、风险、稳定或自给自足。结果范围用来测量某客户或组在该因子方面的情况。在应用系统管理中，针对每个所评估因子可实现的结果范围均定义为分类。

障碍因子的分类可能有别于需求因子。例如，针对“住房”需求因子进行了评估的客户可能分类为安全、进行中、解决中或脆弱，而针对“物品滥用”障碍因子进行了评估的客户可能分类为需求和强度。

必须针对每个类别指定分类。所有因子都必须划分到某一特定类别，而且针对该类别定义的所有分类都适用于该类别中的所有因子。因此，不能在因子级别输入不同的分类。

但是，管理员可以跨不同因子对每个分类应用不同的范围。例如，物品滥用（障碍）可以分类为需求（-5 至 -1）和强度（0 至 3）。心理健康（障碍）可以分类为需求（-4 至 -1）和强度（0 至 2），也就是可以对某个因子的每个分类应用不同的范围。

下图显示的是评估的结构及该评估中因子类别和分类的示例。

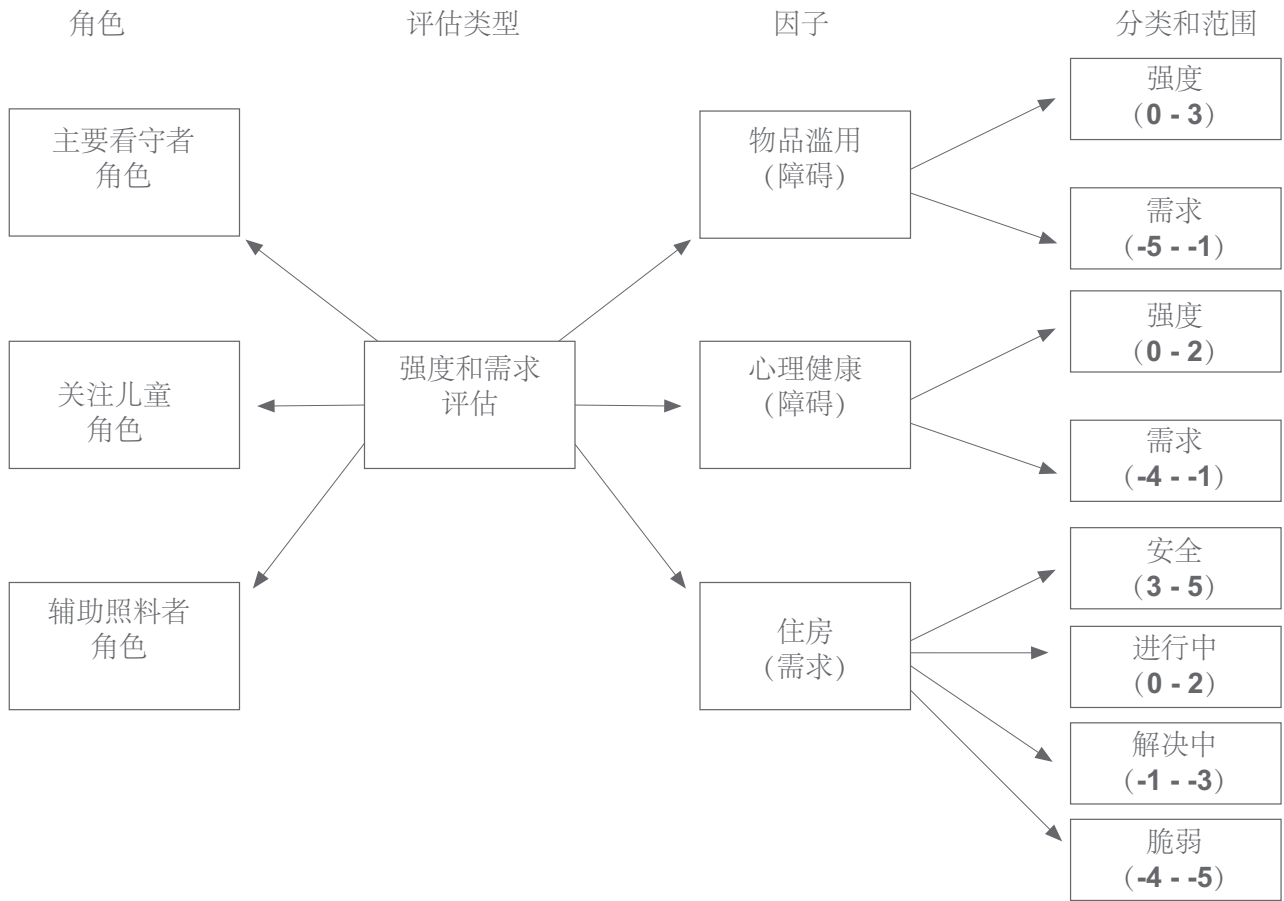


图 2. 具有多个类别和分类的评估

如果与类别关联的某些分类对于某个因子不适用，那么管理员不应指定此分类的范围，以便它们不显示在任何评估结果中。

3.3 配置结果计划

结果管理允许机构定义不同类型的结果计划。一旦定义了结果计划，即可创建计划来确定和满足客户需求。配置结果计划分为许多方面：

- 配置结果计划类型
- 配置结果计划目的
- 配置结果计划目标
- 配置结果计划因子
- 配置多学科团队和成员
- 配置访问
- 配置可打印文档内容

下图显示的是结果计划结构的示例。本节中更加详细地逐个描述了这些元素。

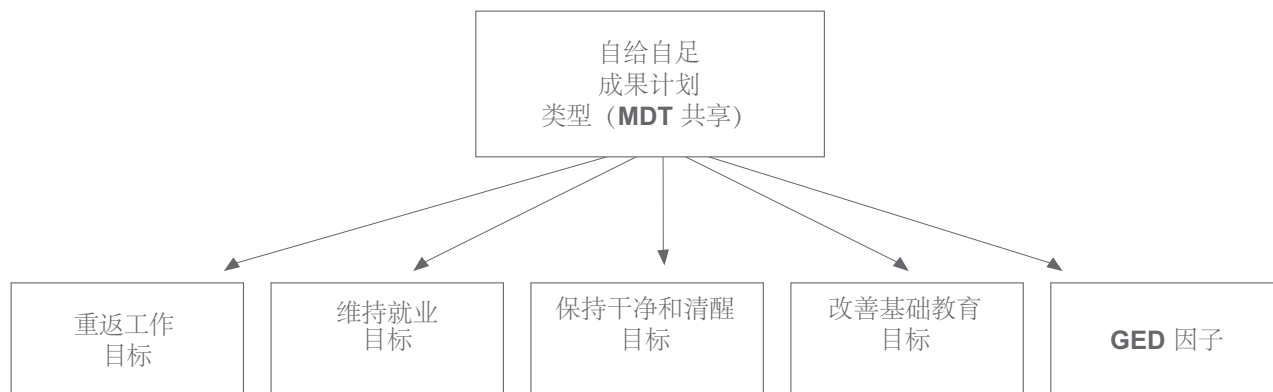


图 3. 结果计划结构

3.3.1 配置结果计划类型

借助结果管理，机构可以配置多种类型可用于满足客户需求的结果计划。例如，可以定义自给自足计划来帮助客户重返工作。可以定义团聚计划让家庭成员团聚，例如，该成员可能是因为在家里滥用物品而离家的。

每种结果计划类型均定义各自的一组目的、目标和因子，以便为客户创建此类结果计划时只能选择相应的目的、目标和因子。例如，“重返工作”目的可以与自给自足结果计划关联，而“回家”目的将与团聚计划关联。

3.3.2 配置结果计划目的

目的可以由管理员定义，然后在多种类型的结果计划之间共享。接着，案例工作者可以将目的添加到结果计划。

可以对某个结果计划指定总体目的，也可以对结果计划中的每个客户指定目的。创建每个结果计划有助于客户实现目的。例如，可以创建自给自足计划来实现重返工作的目的。目的是客户为不依赖于机构而朝之努力的主要目标。

3.3.3 配置结果计划目标

目标可以由管理员定义，并且可以在多种类型的结果计划之间共享。目标是客户为实现结果计划目的而执行的较小步骤，例如，客户在“重返工作”结果计划上的目标可能是“改善基础教育”或“保持干净和清醒”。然后，案例工作者可以将目标添加到结果计划。

3.3.4 配置结果计划因子

一般情况下，通过运行包含多个因子（如第 6 页的 3.2.3，『配置评估因子』中所述）的评估来评估客户。但是，也有一些情况下作为客户评估依据的因子并不是带其他因子的评估的组成部分。例如，普通教育文凭 (GED) 评估通常就源于第三方提供者。第三方提供者将评估结果发回给机构。然后，案例工作者可以记录该结果。

与之前描述的因子不同，此处不需要问题脚本，因为机构不会询问关于客户的任何问题。因此，既不需要 CER 规则集，也不需要 CDA 矩阵。只需要对每个因子定义类别和分类，让案例工作者可记录因子评估的相应结果。

结果计划因子可以由管理员定义，并且可以在多种类型的结果计划之间共享。管理员可以指定因子是在规划中涉及，还是不仅仅用来记录结果，以便目标和活动可与因子相关联。

3.3.5 配置多学科团队

有一些配置设置是用来确定多学科团队是否分配给某种类型的结果计划。还有一些配置设置用来确定可与多学科团队成员共享的信息，例如，管理员可以确定所有担任警官角色的个人都有权在案例工作者觉得有必要时访问注释。

如果结果计划配置为允许与多学科团队协作，那么这将允许向结果计划分配多学科团队，从而让案例工作者可与团队内精于各门学科的个人进行协作。如果将多学科团队分配给结果计划，那么多学科团队将有权通过多学科团队门户网站访问某个客户的结果计划。

有关多学科团队的更多信息，请参阅《Cúram Social Enterprise Collaboration 指南》。

3.3.6 配置访问

有一些配置设置用来确定探视计划是否适用于特定类型的结果计划。探视计划允许案例工作人员指定和描述人员间进行的计划交互，例如，对于儿童福利，探视计划描述离家安置的儿童与家庭成员（父母或亲属）或其他参与者之间的那些交互。如果对结果计划配置了访问，那么可以在结果计划上创建探视计划和探视日志，而案例工作人员也可以将访问作为复查的一部分进行评估。

3.3.7 配置可打印文档内容

结果管理可从结果计划生成报告。案例工作人员可以决定报告中应包括哪些内容项目，可以针对结果计划类型配置可供案例工作人员选择的内容项目列表。文档内容项目的示例包括目的、目标、评估。

3.4 关联评估与结果计划和案例

要让机构工作人员可根据某个案例或结果计划创建评估，该案例或结果计划必须与评估关联。例如，管理员可以定义“照料者强度和需求评估”只能从“团聚”结果计划运行。管理员还可以配置评估可通过结果计划内的复查运行和/或从结果计划本身运行。

3.5 配置结果管理活动

活动由管理员定义，然后可由案例工作者添加到结果计划。活动不必事先在管理过程中与结果计划类型关联，也可添加到客户的结果计划。活动可以添加到结果计划来处理评估期间确定的问题或需求，例如，“酒精滥用辅导”可以添加到某个计划来解决与物品滥用相关的问题；“基本工作技能培训”可以添加到某个计划来解决与求职相关的问题。

共有三种类型的活动可在定义之后添加到某个计划：服务、推荐和行动。

3.5.1 配置服务

服务必须在 Cúram Provider Management (CPM) 服务注册表中定义好，然后才能添加到结果计划。服务指的是由机构直接提供给客户或由第三方提供者提供但是由机构付款和跟踪的活动。例如，酒精/药物滥用日间治疗可以由第三方提供者提供；里程报销则可能由机构直接提供。

服务可以配置为使用产品交付处理来管理由机构交付的、既允许进行资格检查又能视情况与 CPM 服务授权和发票处理整合的服务。可以根据服务向客户或提供者付款。另外，可以配置服务仅利用 CPM 服务授权和提供者付款处理来使用服务交付处理。

就服务提供而言，有大量其他配置选项可用于定义在创建服务时可指定的信息，例如，提供者/提供者类型在创建服务时是必需的还是可选的，服务是否适合多个客户，案例工作者是否可以指定服务频率，是否需要参与跟踪以及案例工作者是否指定根据此服务提供情况向提供者付款的比率。

有关配置服务的更多信息，请参阅《Cúram Provider Management 指南》的第 3.8 节。

3.5.2 配置推荐

推荐服务必须已在 CPM 服务注册表中定义，然后才能添加到结果计划。推荐指的是由第三方提供者提供给客户但是不由机构付款的服务，例如，理疗会话。

推荐允许将通知发送给推荐客户以及服务提供者。就服务提供而言，有大量配置选项可用于定义在创建服务时可指定的信息，例如，推荐服务是否适合多个客户以及通知模板，后者可用于生成向客户和提供者发送的推荐通知。

有关配置推荐的更多信息，请参阅《Cúram Provider Management 配置指南》。

3.5.3 配置行动

行动必须在结果管理的管理过程中定义后，才能添加到结果计划。行动指的是可添加到结果计划但不被视为服务或推荐的活动，例如，日常锻炼和加入篮球队。

对行动而言，有大量配置选项可用于确定在向结果计划添加某个行动时可指定的信息，例如，行动是否适合多个客户，是否有与行动关联的成本，是否需要参与跟踪以及客户或案例工作者是否应该负责行动。

3.6 配置推荐的活动

活动可以由系统自动推荐。推荐的活动都显示在结果计划的活动工作区中，案例工作者随后可在此处将这些活动添加到该结果计划。

通过定义推荐，可在创建特定类型的结果计划时推荐某项活动。例如，当创建自给自足结果计划时可以推荐工作搜索活动。另外，也可对因子分类定义推荐，以便在客户经过评估后实现特定因子分类或计时推荐活动。例如，某个客户在针对物品滥用进行评估之后被分类为“需求”时可以推荐“酒精滥用辅导”活动。

推荐也可以进一步细分，以便针对特定分类分数或者处在此分数范围内时推荐特定活动。

另外还可以定义用来过滤推荐活动的条件。条件可以使用某个规则集、评估问题和答案、客户年龄和/或性别来过滤推荐。例如，可以定义某个条件以仅在客户年龄介于 16 岁和 18 岁之间时推荐“青少年物品滥用治疗”。

第 4 章 构建结果计划以实现积极的结果

4.1 简介

结果管理在帮助客户实现其最终目的方面扮演着至关重要的角色。过程的第一步是创建计划以及确定并优先化客户的问题与需求。需求优先化让真正的问题优先得到解决。根据所确定的需求，客户和案例工作者可以携手定义一组可实现的目的和目标。然后，在多学科团队的协作之下确定和安排适当的活动，以便实现这些目的和目标，最终为客户实现积极的结果。对于某些结果计划，探视计划相当重要。案例工作人员可以创建探视计划，以指定在客户与访问者之间进行的计划交互。

下面概述了此过程。注：此为处理流程示例，一旦创建计划，即可按任何顺序执行各个步骤。

1. 创建计划。
2. 确定并优先化需求。
3. 分配 MDT。
4. 确定目的和目标。
5. 安排活动。
6. 发出协议。
7. 发展探视计划时间段

本章概述了结果管理中用于构建结果计划以确定和满足客户需求的功能。

4.2 为客户创建结果计划

案例工作者可通过好几种方法创建结果计划。结果计划既可从综合案例创建，也可在创建时不使用案例，甚至还可以由系统自动创建。

从综合案例创建结果计划时，该综合案例的所有成员均可添加到结果计划。此综合案例随后会自动与结果计划关联。

如果在创建结果计划时没有使用案例，那么将提供居民背景查看器 (CCV)，案例工作者可借此搜索客户，并将客户、其案例及家庭成员从 CCV 拖放到结果计划。有关 CCV 的详细信息，请参阅《Cúram 居民背景查看器指南》。

在某些环境中，机构可选择让系统自动创建结果计划。例如，为客户创建收入补贴案例时，机构可选择自动创建自给自足结果计划，此计划将用于帮助客户重返工作并变得不依赖于组织。

结果计划的所有权将分配给创建此结果计划的案例工作者。机构也可指定各自的默认所有权策略。可以不选用 Cúram 提供的默认所有权策略，而是在结果计划管理中定义可使用的所有权分配策略。标准 Cúram 指导人分配功能用于向结果计划分配指导人。结果管理随时可用于查看或维护计划所有者和计划指导人。

4.3 运行评估以确定客户需求

背负沉重工作量的机构需要一致而准确地确定应该调查哪些案例、需要除去哪些儿童以及哪些家庭所需的服务最为密集。需要策略评估来帮助机构和工作者尽可能高效地做出决策。

案例工作者需要借助于工具来确保对客户环境的评估准确而可靠。借助评估功能，可以运行帮助案例工作者做出高效决策的预定义评估。本节概述了这些评估的关键功能特性。

4.3.1 创建评估

要运行评估，必须先要在系统上创建评估。评估可以从结果计划（和/或结果计划内的复查）创建，也可从任何类型的案例创建。只有创建评估时所依据案例或计划的成员才能包括在评估中。例如，如果 James Smith 和 Linda Smith 是自给自足结果计划的成员，那么在对此计划创建评估时就只有这二人可供使用。当创建评估时，可以从预先定义的评估列表中选择此结果计划的评估。评估的名称反映出案例工作者希望运行的评估类型。例如，照料者强度和需求评估、风险评估、安全评估。

选择评估后，将指定评估中要包括的客户及其在评估中履行的角色。例如，在照料者强度和需求评估中，James Smith 可能扮演着主要看护人的角色。Linda Smith 则可能扮演着辅助照料者的角色。

在创建评估时可供选择的角色作为应用系统管理的一部分进行定义。管理员可以指定一个或多个客户是否可以担任评估中的某个角色。例如，在照料者强度和需求评估中，只有一个儿童可以担任关注儿童的角色。如果只评估一个客户，且只对此评估配置了一个角色，那么客户和角色将在创建评估期间默认设置，即，案例工作者不必选择角色。

4.3.2 完成评估问卷

为评估选择客户和角色之后，运行评估的第二步是捕获关于客户情况的信息。可以使用特定于待运行评估类型而预先定义的问题脚本来捕获此信息。问题脚本是使用 IEG 创建的。借助于 IEG，可以通过显示案例工作者可提供答案的问题脚本，以交互方式收集信息。

根据评估的配置方式，可以向所有要评估的客户或者一部分客户提问。例如，在照料者强度和需求评估中，可以向主要看护人和辅助照料者提问，而不向关注儿童提问。此外，评估也可配置为评估一组客户，进而向整个组提出一系列问题，例如，风险评估就可以评估一组客户。

照料者强度和需求 (CSN) 评估用于确定照料者针对一个或多个因子的强度和需求。将针对大量因子（如物品滥用、家庭暴力、社会支持系统）记录组内第一个客户的答案。此客户回答完毕后，将接着向组内的第二个客户进行相同提问。通过展开“帮助”图标，其中的帮助文本可用于每个问题。

所有问题回答完毕后，将执行评估。完成所有答案后，单击“下一步”按钮即可执行评估。

评估答案随后将应用于 CDA 决策矩阵或 CER 规则集，以生成一组评估结果。是使用 CDA 还是使用 CER 来确定结果取决于评估的复杂性。

有关选择 CDA 或 CER 来确定评估结果的更多信息，请参阅《Cúram 结果管理配置指南》。

4.3.3 得出评估结果

评估结果是根据在管理应用系统中如何定义评估因子而得出的。例如，要针对物品滥用进行评估的客户可以分类为需求（-5 至 -3）和强度（0 至 3）。为了得出这一答案，将在 CDA 矩阵内对物品滥用问题的每个可能的答案分配分数（-5、-3、0 和 3）。这种情况下就有四个可能的答案。如果超过四个可能的答案，那么可以分配其他分数。

根据客户提供的答案，系统会将客户答案关联的分数与“需求”或“强度”分类关联的分数范围进行匹配。因此，如果分配给答案“慢性酒精或药物滥用”的分数为 -3，那么客户将被分类为“需求”。

4.3.4 查看评估结果

完成评估脚本时，将自动显示评估结果。根据在应用系统管理中配置评估的方式，评估结果将以列表或图形的形式显示出来。对于既有图形又有列表的评估结果，将针对评估中回答问题的每个客户显示以下信息：评估客户的名称、客户评估所依据的因子（如文化身份）、按客户得到的分类（如需求、强度）以及客户获得的分数（如 -1）。

如果以列表格式显示结果，那么将在列表中显示每个评估因子的结果。如果以图形格式显示结果，那么也会显示结果列表，而且此列表可按分类显示，即，客户被分类为有需求的所有因子将列示在一个群集中，而客户被分类为有强度的所有因子将列出在另一个群集中。

此外，也可以显示一个包含所有因子的列表。如果以图形格式显示结果，那么将提供两种类型的图形：柱状图和雷达图。默认显示的图形类型在评估管理中进行配置，但是案例工作者也可以根据需要在两种类型的图形之间切换。

4.3.4.1 使用柱状图视图

柱状图视图用于快速标识客户需求。每个因子均以柱形表示。X 轴下面的任何条形均反映出客户生活中需要满足的方面。例如，物品滥用是必须满足的需求。Y 轴反映出客户在评估后可实现的可能分数。有一个配置设置是用于确定 Y 轴是显示分数还是显示分类。

另外还提供了一个选项卡来显示每个因子的结果。

4.3.4.2 使用雷达图视图

雷达图用于以蜘蛛状图表描述数据。评估管理可用于以雷达图形式显示评估结果。在雷达图中，每个辐条均细分为大量增量，而后者就构成了对客户测量每个因子情况所使用的评分范围。对两个客户的结果进行比较时，雷达图很有帮助。

接近任何轴中心的任何点均表示特定因子的低分数。边缘附近的点表示高分数。整个雷达图的形状可用于跨所有因子比较每个客户的分数。

4.3.4.3 优先化高优先级需求

机构不一定总是能够满足评估标识的所有问题，而必须集中处理最迫切的需求。结果管理支持因子优先化。借助因子优先化，案例工作者可以优先化被评估标识为迫切需求或需要进一步关注的因子。例如，如果客户的评估结果指明住房为标识的需求，那么可以优先化此因子，以便案例工作者尝试先解决此问题，再解决其他任何问题。

4.3.4.4 使用指导文本

指导是帮助文本和有用资源的链接，用于帮助案例工作者了解在客户经评估后实现特定分数或分类时如何继续。例如，可以在客户对物品滥用的因子分数为 -1 时定义特定指导。指导文本只在作为管理的一部分针对因子进行了定义时才随结果一起显示。

显示的指导文本取决于实现的结果以及在管理中定义的指导文本。指导文本可以针对特定分类进行定义，例如，指导文本可以针对分类“需求（0 至 5）”进行定义，以便在客户的分数值介于 0 和 5 之间时显示对此范围定义的指导文本。

也可以在更精细的级别针对范围内的特定值定义指导文本。例如，可以针对“需求（0 至 5）”分类中的分数 1 定义指导文本，以便在客户的分数值为 1 时显示对此分数定义的指导。在更精细级别定义的指导优先于在分类级别定义的任何指导。

系统将针对每个评估及后续评估的评估结果自动记录评估指导详细信息。这将确保评估历史记录上显示的指导与当初运行评估时显示的指导相同。

4.3.5 标识附加客户需求

虽然前面描述的评估可以指导标识许多客户需求，但是，也有一些情况下作为客户评估依据的因子并不是带其他因子的评估的组成部分。例如，通识教育文凭 (GED) 评估。结果管理允许在应用系统管理中标识这些附加因子，将这些因子添加到结果计划以及后续记录结果。

可能也有一些情况下只有案例工作者和客户之间的常规交互才能指导标识客户的所有问题。例如，如果客户的住所靠近有毒废物设施，那么通过与客户经常进行联系，案例工作者就可以标识客户的健康问题可能是由于环境问题造成的。

标准评估不能包括这方面的问题。借助结果管理，案例工作者可以在结果计划上记录用户标识的这些因子，进而更加全面地了解客户需求。

4.3.6 批准或拒绝评估

在某些情况下，评估可以需要经过指导人的复查和批准，然后才视为完成，例如，指导人可能希望手动批准由初级用户执行的评估。结果管理提供了评估批准过程，管理员可以借此定义一定程度的提交评估需要由指导人批准。

当系统得出结果且案例工作者指定了优先级因子（前提是因子优先化适用于评估）时，案例工作者会将评估提交报批。由具有批准特权的用户提交的评估将自动获得批准；否则，需要将评估提交给具有适当权限的用户进行手动批准。某项任务将分配给具有所需批准权限的用户。此任务包括计划链接以及拒绝或批准评估的链接。

如果评估在提交之后获得批准或被拒绝，那么系统将自动记录批准请求信息。评估请求详细信息包括提交计划的用户的名称、提交日期、批准或拒绝计划的用户的名称以及批准或拒绝的日期。

已提交报批的评估具有“已提交”状态；已批准的评估则具有“完成”状态。

被拒绝的评估具有“进行中”状态，而且必须进行恢复并重新提交才能继续。

4.3.7 完成评估

评估只要获得批准就完成了。评估既可由系统自动批准，也可以由案例指导人手动批准，具体取决于是否需要手动批准。

4.4 将多学科团队分配给结果计划

为客户成功实现积极结果的基础是能够与多学科团队协作，综合利用各门学科的经验并有效管理客户及其家庭的需求。有两种类型的多学科团队可分配给结果计划：由一直携手帮助多个家庭的人员组成的预先定义的多学科团队以及专为帮助特定家庭完成结果计划而组建的多学科团队。可添加到结果计划的多学科团队类型作为结果计划管理的一部分进行配置。

预先定义团队及其团队成员作为社会企业协作管理的一部分进行配置。所有使用特定的预定义团队的结果计划都具有相同的团队成员。预先定义团队可以在管理级别更新，以便所有依赖于此团队的结果计划可自动利用这些更改。例如，如果预先定义团队的某成员在休假，那么可以分配其他人员来担任该成员的角色。

具有复杂且不断变化的需求的家庭就需要了解其个人环境的多学科团队。例如，旨在帮助儿童回家的团聚计划需要与儿童和家庭都建立了关系的团队成员。

预先定义团队经过专门设计，其中包括担任特定角色的团队成员，独立的多学科团队可在结果计划内专为满足一个家庭而设定。例如，结果计划中儿童的教师可能会添加为多学科团队成员。为了支持创建和维护独立的多学科团队，所提供的功能可用于添加现有团队中的多学科团队成员、注册新成员以及添加现有的机构用户。

4.4.1 与多学科团队协作

多学科团队的最终目的是充分运用其具备的众多技能与机构工作人员共享信息，以便帮助客户及其家庭。结果管理实现信息共享并且提供了让多学科团队可实现此目的的工具。

为了允许多学科团队帮助满足客户需求，有时也必须与之共享某些信息。结果管理也为此向机构工作人员提供了与选定的多学科团队成员共享信息的功能。多学科团队成员可以通过多学科团队门户网站的关联案例访问此信息。

提供了一些用来确定哪些信息可共享的配置设置。这些设置应用于多学科团队成员在团队中所扮演的角色。例如，管理员可以配置可与所有在团队中扮演博士角色的多学科团队成员共享注释。机构工作人员随后选择与履行这一角色的成员共享特定注释。另外，独立的多学科团队成员还有一个附加配置，可用于覆盖对角色应用的配置。例如，管理员可以配置可与多学科团队中的所有博士共享注释，但是 John Smith 博士除外。在结果计划上还提供了以下可与多学科团队成员共享的功能：

表 1. 多学科团队信息共享

业务功能	摘要
注释	标准案例注释功能不仅用于记录结果计划的注释，还允许与多学科团队成员共享注释。
附件	标准案例附件功能不仅用于记录结果计划的附件，还允许与多学科团队成员共享附件。
活动（服务、行动和推荐）	有关活动功能的详细信息，请参阅下面的第 18 页的 4.6，『规划活动以满足客户需求』。

案例工作者向结果计划添加注释、附件或活动之后，将向已共享了注释、附件和活动的多学科团队成员发送电子邮件，通知他们已添加了特定记录。有一个配置设置是用来确定是否向多学科团队成员发送任何电子邮件。

多学科团队成员向结果计划添加注释或附件之后，将向结果计划所有者分配一项任务，既是为了通知他们添加了注释或附件，也是为了让他们有机会指定可共享注释或附件的多学科团队成员（多学科团队成员不能指定共享）。

4.4.1.1 协作支持工具

下表概述了支持案例工作者、多学科团队成员和客户之间进行有效协作的业务功能。案例工作人员可以从结果计划访问这些功能，多学科团队成员则可以从多学科团队门户网站访问这些功能。有关多学科团队门户网站的更多信息

表 2. 结果计划中的协作功能

业务功能	摘要
讨论板	多学科团队成员可以使用讨论板共享建议和重要信息。这些讨论板可配置为在发布讨论和添加注释时向多学科团队成员发送电子邮件，让团队成员轻松获得通知并有机会参与讨论。注：只有在结果计划中分配了多学科团队时，讨论才能用于其中。有关讨论板的更多信息，请参阅《Cúram Social Enterprise Collaboration 指南》。
安排会议	为了满足儿童及其家庭的需求，多学科团队成员或机构工作人员可以安排会议。PIM 整合允许在个人日历（如 Microsoft® Outlook）中接受会议邀请，使会议协作变得更加轻松。有关安排会议的更多信息，请参阅《Cúram 日历指南》。

表 2. 结果计划中的协作功能 (续)

业务功能	摘要
记录会议纪要	记录会议纪要向导提供了用于执行下列操作的功能：记录常规会议详细信息、添加会议注释、列示会议决策、标记出席者、概括行动、附加文件以及关联所讨论的案例。这些会议纪要可通过电子邮件自动发放给会议出席者、拒绝出席的受邀人和其他感兴趣的人员。有关会议纪要的更多信息，请参阅《Cúram 综合案例管理指南》。

有关配置多学科团队成员的更多信息，请参阅《Cúram Social Enterprise Collaboration 配置指南》。

4.5 建立结果计划的目的和目标

目的是结果计划的主要目标或所需结果。这是结果计划客户为不依赖于机构而朝之努力的主要目标。例如，失业客户的目的可能是自给自足。目标是客户为实现结果计划目的而执行的较小步骤，例如，客户在“重返工作”结果计划上的目标可能是“改善基础教育”或“保持干净和清醒”。

与客户协作定义目的和目标很重要，这样既可确保案例工作者了解客户尝试实现的是什么，也可确保客户全情投入并积极参与计划中概括的活动。目标对客户有着激励作用，让他们在整个过程中获得成就感，而不是被淹没在看似遥不可及的巨大结果之中。客户每实现一个目标都会觉得向前迈进了一步。

4.5.1 向结果计划添加目的

既可向结果计划添加目的，也可以对结果计划中的每个客户指定一个目的。可选择的目的作为结果计划管理的一部分进行分配。有一个配置设置可在结果计划管理中用于确定是对结果计划还是对其中的客户指定目的，或者是对这二者都指定。

还必须指定向结果计划添加目的的原因以及客户期望实现目的日期。此日期可后续修改，而且只要进行修改，就会自动记录日期更改的历史记录。随着时间的推移，可以对计划和客户指定多个目的，但是，任何时间都只能有一个目的在进行中。

4.5.2 向结果计划添加目标

可以视情况对结果计划中的一个或多个客户指定目标。可选择的目标作为结果计划管理的一部分进行分配。此外，案例工作者可以指定目标的名称。

有一个配置设置可在结果计划管理中用于确定案例工作者是否可以指定结果计划管理中未配置的目标。必须指定向结果计划添加目标的原因以及客户期望实现目标的日期。此日期可后续修改，而且会记录日期更改的历史记录。

4.5.2.1 将因子与这些目标关联

如果因子涉及对目标选择的客户，那么这些因子也可以与目标关联。也正因此，案例工作者可以标识有助于实现特定目标的活动。请参阅第 20 页的 4.6.3，『向结果计划添加活动』以获取关于将因子与活动关联的更多信息。

4.6 规划活动以满足客户需求

要为客户实现积极的结果，最重要的就是标识和安排用来满足客户需求的的活动。活动可能是由机构付款，例如，辅导服务；或者客户可能被推荐给外部提供者，接受某项可对其有帮助但不是由机构付款的服务，例如，匿名戒酒会的话的推荐。也可以安排一些可帮助客户改善健康状况或者让他们更好地融入社会的活动，例如，案例工作者可以创建行动，让客户进行日常锻炼或者加入篮球队。

下节概述了如何安排不同类型的活动及其安排时记录的信息。

4.6.1 活动工作区

借助活动工作区，案例工作者可以轻松访问推荐的活动和最近添加的活动，快速安排新活动以及集中查看当前为结果计划内的客户安排的所有活动。

此工作区分为三个主要区域。左侧是时间线面板。时间线显示当前和过去为客户安排的所有活动。此时间线可以进行过滤，让案例工作者可以选择查看所选客户的活动、预期结果、优先级因子和其他因子。还提供了活动的每日、每周和每月视图。另外，还提供了分析视图，其中提供某个结果计划的所有组件的直观表示形式。有关更多信息，请参阅第 25 页的 5.2，『结果计划分析视图』。

在右侧，推荐面板显示推荐的活动和最近添加的活动。“计划”选项卡根据计划类型显示推荐的活动。“因子”选项卡根据客户在评估后得到的分数或分类显示每个评估客户的推荐活动和最近添加的活动。可访问的推荐列表还可用于显示所有计划和因子推荐以及最近添加的活动。

底部是与推荐面板和时间线结合使用的活动工作区面板。在推荐面板或时间线中选择某项目时，将在工作区底部显示关联信息。

在推荐面板中选择客户时，将显示此客户计划的活动以及预期结果。当选择某个因子时，将显示上次评估因子时的详细信息、指导、进展情况的图形表示形式、所选因子的客户历史结果的图形表示形式以及最新添加到此因子的注释。

选择推荐的活动时，将显示已作为推荐管理一部分进行配置的原因以及活动的描述。最后，选择最近添加的活动时，将显示添加活动的案例工作者的名称、添加日期、添加原因以及活动的描述。在时间线上选择活动时，将显示关于活动的详细信息。

4.6.2 用于将活动匹配到客户需求的工具

尝试为客户实现积极结果的重要部分是标识可满足需求并最终实现目的的最佳行动课程。结果管理向案例工作者提供指导和推荐，帮助他们朝着正确的方向继续满足客户需求。

4.6.2.1 对评估结果和结果计划类型推荐活动

推荐用于确保案例工作者拥有一致的方法满足客户需求，并且让他们可以花更多的时间帮助客户，而不是浪费时间在搜索新活动上。有关配置推荐的更多信息，请参阅第 11 页的 3.6，『配置推荐的活动』。

4.6.2.2 由其他案例工作者添加的活动

在活动工作区中，其他案例工作者在类似环境中为满足客户需求而添加的活动将作为推荐也显示给案例工作者。

要显示的最近添加的活动可以配置为返回过去几天添加最频繁的活动。例如，管理员可以配置为返回过去 7 天添加最频繁的 5 个活动，也就是说在系统管理中可以配置要显示的最近添加的活动数以及天数。

4.6.2.3 指导文本中的活动推荐

前文所述的指南文本可以针对评估内外的因子进行配置，并且可用于帮助案例工作者了解在客户经过评估后实现特定分类或分数时如何继续，例如，某个客户在根据物品滥用进行评估之后被分类为“需求”时可以显示以下指导：“客户可以使用酒精或处方药物；但是，这种使用不会对他找工作或维持就业状况的能力造成负面影响。需要最低程度的支持；或许可确保客户从家庭以及朋友和/或社区得到支持。”。

4.6.3 向结果计划添加活动

有两种方法可以向结果计划添加活动。活动的添加方式可以是将活动从活动工作区的推荐面板或结果计划的推荐列表拖到时间线，这样将打开适当的活动创建向导。在这种情况下，活动是根据所选的推荐活动预先选择的。此外，案例工作者可以从活动工作区或者结果计划内列出的活动添加新活动。在这种情况下，案例工作者必须搜索并选择活动。

在创建行动、服务或推荐活动时指定大量常见信息。下表概述了此信息。

表 3. 常见活动信息

信息	描述
客户	在创建行动、服务或推荐时必须选择至少一个客户。可以配置服务、推荐和行动，以便它们只适合一个客户或者多个客户，也就是如果行动、服务或推荐配置为适合一个客户，那么案例工作者将无法对所选的行动、服务或推荐选择多个客户。
原因	必须指定向结果计划添加活动的原因。
灵敏度	可以使用敏感度安全性来确保活动安全。对所有用户分配一个敏感度级别。通过将敏感度级别分配给活动，可确保只有敏感度级别等于或高于此敏感度级别的用户才能访问活动。
安排和检查可用性	可以对行动和服务指定应进行活动的时间段。必须指定开始日期，但是结束日期是可选的。可以对推荐指定推荐日期，它表示客户应该与推荐服务的指定提供者会面的日期。指定开始日期或推荐日期后，将提供功能让案例工作者可检查客户在指定日期的可用性。已在指定日期安排的任何服务、行动、推荐或会议将显示给案例工作者。这将确保案例工作者不会在客户参与其他活动的时间段内安排活动。对于服务和推荐，还有一个配置设置是用来确定在检查可用性时是否应该返回它们，例如，不必包括里程报销，因为这并不是客户参与的服务。
因子	在创建期间可以选择所选活动对其有帮助的因子。例如，案例工作者可以指定酒精滥用日间治疗服务有助于解决客户与物品滥用相关的问题。因子只要涉及对活动选定的客户就全都会显示出来，供选择。
协同	要实现与多学科团队成员的协作，案例工作者可以选择与已分配给要添加活动的结果计划的多学科团队成员共享活动。仅当关联的结果计划已配置为允许共享时，案例工作者才能选择共享活动。如果允许共享，可共享活动的多学科团队成员将显示出来，供选择。可以预先选择多学科成员，前提是协作配置确定允许共享。有关配置多学科团队成员协作选项的更多信息，请参阅《Cúram Social Enterprise Collaboration 指南》。

4.6.4 为客户安排服务

要安排服务，首先要选择服务。案例工作者可以使用分类搜索或者从 CPM 服务注册表返回服务的名称搜索来搜索并选择服务；或者服务可以由系统推荐，再由案例工作者后续选择。然后，所选的服务将确定要指定的信息。根据服务的配置方式，可以在安排服务时指定如下信息：单位数、授权率、频率、需要的参与、被提名人付款、所有者和提供者。有关安排服务的更多信息，请参阅《Cúram 综合案例管理指南》。

4.6.5 为服务推荐客户

此过程首先要选择服务。案例工作者可以从 CPM 服务注册表中存储的推荐服务列表中进行选择，或者推荐服务可以由系统推荐，再由案例工作者后续选择。所选的服务确定要指定的信息。在安排推荐时可以指定以下信息：推荐日期、是否遵循客户意愿、提供者以及是否向客户和提供者发送通知。有关为服务推荐客户的更多信息，请参阅《Cúram 综合案例管理指南》。

4.6.6 为客户安排行动

本节概述了为客户创建行动的过程。

此过程首先要选择行动。案例工作者可以从结果管理的管理所定义的行动列表中进行选择，或者行动可以由系统推荐，再由案例工作者后续选择。然后，所选的行动将确定是否可以指定本节中概述的信息。首次创建时，如果开始日期在将来，那么行动的状态为“未开始”。如果开始日期是当天或过去，那么行动的状态为“进行中”。

注：结果计划可以配置为允许案例工作者记录结果管理的管理中未定义的行动。这些类型的行动没有任何关联的配置设置，因此可以记录第 20 页的 4.6.3, 『向结果计划添加活动』一节以及下节中概述的所有信息。

4.6.6.1 成本

行动可能具有关联的固定成本，例如，向客户提供公交卡的关联成本可能为 50 美元。某些行动可能也有关联成本，但是需等到行动完成后才能标识成本额。在此情况下，案例工作者只能在创建时估算行动成本。其他行动可能没有关联成本，例如，案例工作者可以为客户的日常锻炼创建行动。

为了迎合这些不同的成本模型，提供了一个配置设置，允许管理员确定与行动关联的成本类型，即无成本、固定成本或用户指定的成本。在创建行动时，如果行动配置为允许用户指定成本，那么可以指定估算成本。如果已配置了固定成本，那么将在创建行动时向案例工作者显示实际成本。如果没有与行动关联的成本，那么在创建行动时不会向案例工作者显示成本。

4.6.6.2 需要的参与

在某些环境中，客户可能需要根据定义的频率和持续时间参与行动。例如，接收现金援助的客户在不符合需要的参与时就可能得不到相应的援助。为了迎合这一点，可以配置行动，让案例工作者必须在创建行动期间指定频率和持续时间。

4.6.6.3 分配所有者

行动的所有者表示负责确保完成行动的案例工作者。分配给行动的所有者可以是创建行动的案例工作者，也可以是系统上的其他任何用户。有一个配置设置是用来确定如何向行动分配所有者。行动可以自动默认分配给创建此行动的案例工作者，这种情况下案例工作者就不必选择所有者。如果行动的所有者配置为任何用户，那么创建此行动的案例工作者可以指定自身作为所有者，也可以搜索并选择其他用户作为所有者。

4.6.6.4 分配责任

行动的责任指明由谁负责执行行动。责任可以分配给客户，也可分配给用户。例如，向客户提供公交卡的责任将分配给案例工作者。此外，日常锻炼的行动责任将分配给客户。

某些行动始终是由客户负责，某些行动始终由用户负责。为了让案例工作者不必始终指定责任，有一个配置设置是用于确定责任分配，在某些情况下将自动默认分配行动的责任。例如，责任可以自动分配给创建行动的案例工作者，这种情况下案例工作者就不必指定责任。

4.7 管理客户协议

案例工作者和客户就计划的所有元素达成协议之后，他们会书面同意进行其中概括的活动。借助结果管理，案例工作者可以创建后续由双方签名的协议。可以针对一个结果计划创建一份或多份协议，例如，如果结果计划中有五个客户，那么可以分别为每个客户创建一份协议。本节概述了结果计划协议的创建过程。

4.7.1 创建客户协议

要创建协议，首先要选择一个或多个客户以及一个或多个签名人。签名人是指可代表客户签署协议的人。结果计划上显示的所有客户均可供选择。接着，案例工作者将选择协议涵盖的活动。然后就可以完成协议，以便将其发给客户。

4.7.2 批准客户协议

在某些情况下，协议可能需要经过指导人的复查和批准，然后才能发给客户，例如，指导人可能希望手动批准由初级用户创建的协议。结果管理提供了协议批准过程，管理员可以借此定义已提交协议需要由指导人批准的百分比。

案例工作者确信协议随时可签名之后，该案例工作者将指明协议已完成且准备好发给客户。如果对协议指定了批准标准，那么协议在完成和发出之前需要由指导人手动批准。由具有批准特权的用户完成的协议将自动获得批准；否则，需要将协议提交给具有适当权限的用户进行手动批准。某项任务将分配给具有所需批准权限的用户。此任务包括已创建协议的结果计划的链接以及用于拒绝或批准协议的链接。

如果协议在提交之后获得批准或被拒绝，那么将记录批准请求信息。批准请求详细信息包括提交协议的用户名称、提交日期、批准或拒绝协议的用户名称以及批准或拒绝的日期。

已完成且需要批准的协议具有“已提交”状态；已批准的协议则具有“已完成”状态。

被拒绝的协议具有“打开”状态，案例工作者必须重新完成它们才能继续。

4.7.3 发出客户协议

协议完成时，也就是当案例工作者对协议内容满意且获得批准时，可以将所生成的协议发给协议上的任一位签名人或客户。协议可通过电子邮件或邮寄发出。协议的发出方式则是由确定协议是只能以电子邮件方式发送，还是只能以邮寄方式发送，或者是以这两种方式发送的配置设置决定。

协议可以重新发给客户，例如，初始协议在邮寄过程中丢失的情况下。每次发出协议的历史记录都会记录在系统中，而且指明重新发出的时间、协议发出人以及协议接收人。

4.7.4 签署客户协议

案例工作者从客户收到已签名的协议后，签名日期可以记录在系统中。然后，可以扫描协议并将其作为附件存储。

4.8 发展探视计划

发展探视计划是为了指定并描述客户和访问者之间进行的计划交互。对于儿童离家安置的“儿童福利”结果计划，探视计划对维护离家安置的儿童和家庭成员（父母或亲属）或其他参与者之间的关系极为重要。探视计划既可由法庭指令规定，也可由机构和家庭双方协议进行，它通常指定探视的时间、方式和地点以及计划交互的频率和持续时间。创建探视计划时，案例工作人员必须标识涉及的参与者。

有一些配置允许管理员指定受访客户的年龄下限和上限，这可过滤要根据探视计划访问的客户列表。例如，对于“儿童福利”结果计划，受访客户的年龄上限可能为 21 岁，而对于“成人保护”结果计划，年龄下限可能为 21 岁。

4.8.1 跟踪实际访问

探访日志让用户可以捕获根据探视计划进行的实际访问/交互的详细信息。案例工作人员必须在探访日志上指定受访客户、访问者、访问日期、交互质量、联系方式以及访问是已安排的、未安排的还是重新安排的。如果是重新安排的访问，那么必须提供重新安排的原因。案例工作人员需要提供访问的叙述或描述。

第 5 章 监视客户进展情况

5.1 简介

为了成功完成结果计划并为客户实现积极结果，定期监视和评估客户进展情况很重要。通过定期与客户通信，案例工作者既可以标识进展情况，也可以标识当前计划中概括的活动是否足以满足客户需求。

结果管理提供了大量功能特性来帮助案例工作者监视进展情况：

- 分析视图提供了结果计划的直观表示形式
- 重估用于标识客户环境自第一次评估以来是否有所改善。
- 可以记录和跟踪结果计划复查的结果。
- 可以针对活动、目的、目标和因子记录客户进展情况。
- 可以生成其中包含评估和结果计划详细信息的报告，并将其用作客户会议或法院诉讼的参考资料。

本章更加详细地逐个概述了这些关键功能特性。另外，还提供了一些附加工具来支持监视客户进展情况的过程。

5.2 结果计划分析视图

结果计划分析视图提供了直观的结果计划表示形式。它显示结果计划的客户、目标、因子、活动以及这些元素之间的关系，以便于获取结果计划的所有元素的总体视图。在分析视图中，节点表示结果计划内的对象（结果计划、客户、目标、因子和活动），而连接这些节点的线表示对象间的关系。客户、目标和因子节点可以折叠和展开，以显示/隐藏该节点的附加关系。

5.3 重估一段时间内的客户需求

客户评估是正式、连续且迭代的过程，用来确定当前客户需求和未来的潜在客户需求。为支持这一点，结果管理允许机构重估客户在一段时间的情况以标识当前需求，也标识客户在一段时间内的进展情况。

5.3.1 运行重估

借助重估，机构可以针对客户或客户组重新运行评估，以标识一段时间内的当前需求并监视进展情况。例如，机构可重估客户，以测量该客户对先前在初始评估中标记为优先项的因子实现自给自足的进展情况。

如果重估是评估一组客户，即问题是对整个组提出的，那么只能重估属于原始评估组的客户。例如，如果原始评估中评估了三个客户，那么只能重估这三个客户。如果重估是单独评估客户，那么重估中可以评估初始评估中未评估的客户。

重估期间，案例工作人员可以根据原始评估期间评估的所有因子或仅其中的一组因子重估客户或客户组。例如，如果原始评估是针对物品滥用、社会支持和家庭暴力等因子运行的，那么案例工作者可以决定仅根据物品滥用和家庭暴力因子重估客户，因为客户在首次运行初始评估时的社会支持因子得到了足够的分数。

如果优先级因子适用于评估，那么在运行重估时可以从重估结果中选择新的优先级因子。例如，如果重估结果显示客户就先前在运行原始评估时标记为优先项的因子得到了足够的分数，那么案例工作人员可以决定在重估时集中处理新的优先级因子，即，客户在重估时得到的分数最低的因子。

如果评估已配置为允许在重估期间进行角色更改，那么在启动重估时案例工作者可以在必要时更新客户在评估中扮演的角色。例如，如果在首次运行 CSN 评估时 James Smith 分配了主要看护人角色，且 Linda Smith 分配了辅助照料者角色，而在评估之后 Linda Smith 成为主要看护人，那么案例工作者可以更改满足主要看护人角色的客户以进行重估。

5.3.2 比较评估结果

评估结果比较用于比较初始评估与任何重估的结果，或者比较任意两次已针对特定客户或客户组运行的重估的结果。通过比较评估结果，案例工作者可以轻松识别评估间是什么使客户进展情况发生变化，也就是可以标识具有不同结果的因子以及导致这些差异的问题/答案。

要比较两个评估的结果，必须指定要比较的评估。初始评估以及所有已运行的后续评估均可供选择。

比较两个评估的结果时，系统将显示分类，例如“强度”、“需求”以及两个评估中每个被评估的因子和客户得到的分数。例如，对于评估 A，James Smith 对于“物品滥用”因子得到的分数可能是 -1，这将被分类为“需求”。对于评估 B，James Smith 得到的分数可能是 -2，这将被分类为“强度”。

对于比较的每个评估，还将显示案例工作者对评估中所含的每个客户捕获的评估答案。案例工作者可以借此比较评估答案。

为了轻松识别每组评估结果之间的差异，将突出显示评估结果和答案之间的差异。使用“比较评估”页面上的“突出显示差异”和“清除差异”选项可以隐藏或显示差异。如果案例工作者想要执行新比较，那么也可以重置比较。

5.3.3 查看评估结果历史记录

评估历史记录的目的是为了让案例工作者可以访问客户每次评估后得到的结果。对每个评估提供了以下信息：评估的客户、客户在评估中扮演的角色、评估的开始和完成时间以及结果的列表或图形表示形式。

如果评估配置为以图形显示评估结果，那么将显示柱状图或雷达图。管理员可以指定默认显示的图形类型，但是案例工作者可以在这两种图形之间进行切换。还对每个被评估的因子提供了一个标签，其中显示的折线图表示客户在一段时间内对每个因子的进展情况。

5.4 进行中评估管理

完成评估后，将向案例工作者提供用于分析评估结果的附加功能，让他们可以准确地了解和满足客户需求。

5.4.1 查看评估摘要信息

借助评估结果摘要，案例工作者可以轻松访问所有评估因子的最新结果。案例工作者可以轻松识别被评估人、每个客户在评估中扮演的角色、评估的开始和完成时间以及每个评估客户实现的结果的列表或图形表示形式。

如果评估配置为以图形显示评估结果，那么将显示柱状图或雷达图。管理员可以指定默认显示的图形类型，但是案例工作者可以在这两种图形之间进行切换。

5.4.2 复查对评估问题的答案

评估允许案例工作者查看在评估期间针对客户记录的答案。

5.4.3 查看评估批准请求

在评估批准中，将记录已发给案例指导人报批的评估批准请求列表。案例工作者可以使用此列表查看已提交给其指导人报批的所有评估批准请求。

所显示的批准请求详细信息包括请求批准的用户名称、提交批准请求的日期、批准或拒绝批准请求的用户、判决日期和判决（即，已批准或已拒绝）。请注意如果没有对批准请求记录任何判决，那么判决将为“已提交”。

5.4.4 评估报告

为了帮助案例工作者复查客户评估和进行相关会议，结果管理提供了生成报告的功能。本节描述了评估报告。

所生成的评估报告包含如下部分：

- 概述部分，不仅显示所有评估客户，还以图形表示形式和列表表示形式显示所有评估因子的结果。另外，还包括针对评估记录的注释。
- 针对每个评估客户的部分，其中包括此客户的最新评估结果的图形表示形式和列表表示形式。还包括最新评估问题和答案以及针对所有重估记录的所有问题和答案。
- 针对每个因子显示的部分，其中包括所有评估客户的结果的图形表示形式。每个评估客户的结果还将以列表格式显示。

5.4.5 关闭评估

随时可以关闭评估。例如，如果评估结果显示客户再也没有任何需要机构满足的需求，那么可关闭 CSN 评估。

评估一旦被关闭就无法重新打开。

5.4.6 评估状态

每个评估都有描述其进展情况的状态。共有五种评估状态：进行中、已提交、完成、已取消和已关闭。每个状态都会在评估处理期间相应变化。

下表描述了每种评估状态：

表 4. 评估处理状态

状态	描述
进行中	已创建评估但尚未提交时，评估状态为“进行中”。当批准请求被拒绝后，评估状态也可以是“进行中”。
已提交	评估已提交报批时，评估状态为“已提交”。只有状态为“进行中”的评估才能提交报批。
完成	案例指导人批准评估后，评估状态为“完成”。不需要批准且用户已完成评估时，评估状态也可以是“完成”。
已取消	从系统中删除评估后，评估状态为“已取消”。只能取消状态为“进行中”的评估。
已关闭	如果案例工作者关闭了评估，那么评估状态为“已关闭”。既可以关闭状态为“完成”的评估，也可以关闭“进行中”的初始评估。

5.5 重新优先化因子

因子重新优先化允许案例工作者优先化结果计划中的因子。例如，如果客户结果指明“育儿”因子的分数偏低，那么这些结果可以优先化并且由案例工作者先于其他因子进行处理。因子优先化有助于案例工作者确保最迫切的客户需求得到优先处理。结果管理允许案例工作者重新优先化一段时间内的因子，而系统将自动维护重新优先化的历史记录。

5.6 因子失效

某个因子可能很长一段时间都没有评估，因而结果被视为已失效。因子失效表示在活动工作区上将不对此因子生成推荐。如果下次评估的到期日期已过，而且因子仍未重估，那么因子就会失效。注：如果不能计算下次评估到期日期（没有在管理中或在评估因子的评估定义中定义评估时间间隔时就是如此），那么不会发生失效。

5.7 管理结果计划复查

执行复查通常是为了确保结果计划上的活动可正确满足客户需求，评估客户实现计划目的和目标的进展情况以及根据客户当前环境对计划进行相应更改。例如，在儿童福利中，创建永久性计划是为了尽可能为儿童实现最永久的、符合儿童最大利益的长期生活环境。所创建的“回家”永久性计划的目的是让儿童回到各自父母身边。然后，定期复查此计划以确保计划上的所有客户都按需参与进来，从而实现总体目的。

复查可能对计划进行大量更改；为了记录和跟踪这些更改，结果管理允许案例工作者针对结果计划创建复查，以存储在复查打开期间对计划进行的更改。案例工作者可以使用复查，以轻松识别特定复查做出的更改。本节概述了创建复查并复查计划活动的过程。

5.7.1 创建复查

复查一般是定期执行的，例如，复查可以每 90 天执行一次。但是，首次复查可以在创建计划后的短时间内执行，以确保在规划过程中可以轻松处理客户遇到的任何问题。为了迎合这一点，可以配置每种类型的结果计划，以定义在创建计划后应发生首次复查的天数。此外，还可以指定复查频率，以定义何时需要执行后续复查。根据此配置，将显示每个结果计划的下次复查日期，以便在应该执行复查时通知案例工作者。

就此过程而言，案例工作者首先要在系统上创建复查并指定复查时间段和预期完成日期。案例工作者还可以指定复查类型。打开复查之后，任何添加、完成或复查目的的行动、预期结果或活动将与该复查关联。此关联表示案例工作者始终能够标识特定复查对结果计划做出的更改，因为在任何指定时间内都只能打开一个复查。

预期完成日期可以由案例工作者后续进行更新，而且将记录对预期完成日期的更改历史记录。可以记录复查的文本叙述和复查注释。

5.7.2 复查活动，目的和目标

复查结果计划之后，将根据客户环境添加新活动、目的或目标或者复查和/或完成现有的活动、目的或目标。要标识这些更改是由于复查而进行的，对这些结果计划元素的添加、复查和完成操作将自动与案例工作者执行行动时打开的复查相关联。例如，如果在结果计划上于 2010 年 1 月 1 日创建了复查，而且案例工作者于 2010 年 1 月 2 日向此结果计划添加了服务，那么此服务的添加操作将自动与此复查相关联。因此，案例工作者可以标识此服务是由于此复查而添加的。为了让案例工作者可以轻松识别所添加、完成和复查的活动、目的和目标，可以在复查内看到一个已添加、完成和复查的元素列表。为了让案例工作者可以轻松识别尚未复查的元素，将提供尚未复查的活动、目的和目标的列表。

还将向案例工作者提供一个根据活动、目的和目标执行的行动列表，让案例工作者可以标识特定复查对每个元素执行的行动。注：此列表没有对推荐提供，因为假设的前提是推荐由于不由机构付款或跟踪而不会进行复查或完成操作。不过，只要在复查打开时添加了推荐，就可从复查看到推荐的添加操作。

案例工作者复查所有必要的计划内容后，可以完成复查。

5.7.3 复查评估

评估可以整合到复查过程，以允许案例工作人员将评估作为复查的一部分执行。评估输出所提供的信息可供案例工作人员在复查目的或目标等其他项目时参考。有一些配置允许管理员指定是否可以通过复查执行评估。

5.7.4 评估访问

借助结果管理，案例工作人员可以复查/评估受访客户和访问者之间按照结果计划复查时间段内安排的探视计划进行访问（或交互）的有效性和适宜性。将针对每个在复查时间段内需要参与探视计划的受访客户和访问者创建访问复查。为了帮助案例工作人员执行访问评估，将针对访问复查显示访问列表与遵从性，此列表中的访问都是在复查时间段内发生的。

遵从性测量访问者对有疑问的受访客户的访问频率是否与其期望相符。如果满足以下准则，那么将访问视为遵从：

- 有一个联系方式必须与探视计划上指定的联系方式相对应。
- 必须是已安排的访问或重新安排的访问（具有可接受重新安排的原因）。
- 在指定了持续时间准则时必须满足最短持续时间准则。针对结果计划类型配置了可接受的持续时间百分比。

未安排的访问不被视为遵从。遵从性百分比通过比较遵从访问与探视计划内的计划访问次数来得出，即（实际访问/计划访问）* 100。遵从性值的确定方式是比较计算所得的遵从性百分比与结果计划类型的管理应用系统中定义的遵从性范围。

5.7.5 复查状态

所创建的每个复查都有描述其进展情况的状态。复查状态分为三种：打开、已完成和已取消。每种状态都会在复查处理期间相应变化。下表描述了每种状态：

表 5. 复查状态

信息	描述
打开	复查首次在系统上创建后具有状态“打开”。
已完成	复查由案例工作者完成后具有状态“已完成”。
已取消	复查由案例工作者删除后具有状态“已取消”。

5.8 记录客户参与

要确保客户正在参与已分配给他们的服务和行动，案例工作者或提供者可以记录客户参与信息。如果客户没有按需参与，那么他们可能得不到相应的津贴。提供者可以针对服务使用 CPM 中的名册记录每日出勤。

案例工作者也可以针对结果计划中的行动和服务记录每日出勤。本节概述了针对结果计划中的参与提供的记录过程。有关使用名册记录每日出勤的更多信息，请参阅《Cúram Provider Management 业务指南》。

5.8.1 记录每日参与

记录每日参与让案例工作者可以记录客户在特定日期出席或者缺席行动或服务的小时数。如果由案例工作者指定的参与信息不同于在创建服务或行动期间安排并记录的参与，那么将通知案例工作者。

此外，如果所指定的参与日期不在对行动或服务指定的时间段内，那么关联行动或服务的开始日期或结束日期将使用参与日期进行自动更新。例如，如果安排的服务是从 2010 年 1 月 1 日到 2010 年 1 月 31 日，而记录的参与却是 2010 年 2 月 1 日，那么服务的结束日期将更新为 2010 年 2 月 1 日。

5.8.2 记录已安排的出席

记录已安排的出席允许案例工作者记录一段过去时间内的出席，或者记录其知道客户将会出席的一段将来时间内的出席（规划的出席）。记录已安排的出席时，系统将根据在创建行动或服务时定义的参与自动创建出席记

录。例如，指定了参与，因此客户需要在每周参与服务一次，每次持续 4 小时。如果案例工作者记录从 1 月 1 日到 1 月 31 日已安排的出席，那么系统将自动记录这段时间内每个周一的 4 小时出席。

如果案例工作者后续标识此客户在某些计划的天数内缺席了，或者实际出席不同于规划的出席，那么可以更新所创建的个别出席记录以反映出正确出席信息。

5.8.3 记录已安排的缺席

记录已安排的缺席允许案例工作者记录一段过去时间内的缺席，或者记录其知道客户将会缺席的一段将来时间内的缺席（计划缺席）。记录已安排的缺席时，系统将根据在创建行动或服务时定义的参与自动创建缺席记录。例如，指定了参与，因此客户需要在每周参与服务一次，每次持续 4 小时。如果案例工作者记录从 1 月 1 日到 1 月 31 日已安排的缺席，那么系统将自动记录这段时间内每个周一的 4 小时缺席。先前在指定时间段内记录的任何出席信息将被删除并且替换为相应缺席。

如果案例工作者后续标识此客户实际出席了，或者缺席信息不同于计划缺席，那么可以更新所创建的个别缺席记录以反映出正确信息。

5.9 评估客户进展情况

虽然定性评估是不错的客户进展情况指示器，但是这些评估不能频繁运行。例如，CSN 评估可能每 90 天运行一次。为了记录这些间隔时间段内的客户进展情况，结果管理既允许案例工作者通过选择进展情况值（好、坏、优越）记录客户进展情况，也允许案例工作者记录进展情况注释。还将根据所记录的进展情况提供客户进展情况的图形表示形式。可供案例工作者选择的进展情况值可以在结果管理的管理中进行配置。

可以针对结果计划内的许多元素（即，目的、目标、因子、服务和行动）记录进展情况。进展情况可能不会总是适用于所有服务，例如，“里程报销”服务就不适合进行进展情况记录。为了迎合这一点，在服务管理中提供了一个用来确定案例工作者是否可以记录特定服务进展情况的配置设置。

5.10 跟踪活动成本

随着机构预算的不断减少，跟踪计划及其关联活动的成本已然成为了结果管理的重要部分。跟踪成本不仅允许案例工作者轻松识别急剧上升的成本并采取相应措施，还允许在两个提供者所提供服务的成本之间进行比较。例如，不管使用的是不是较高成本提供者，案例工作者都可能标识结果是相同的。

为了支持成本跟踪，结果管理提供一个成本报表，其中显示到目前为止按计划交付行动和服务的所有估算成本和实际成本。

行动的估算成本根据案例工作者在创建时指定的估算成本（如果有）得出，或从行动管理中对行动指定的固定成本得出。服务的估算成本根据在创建服务时计算出的估算成本得出。有关此成本的计算方式的更多信息，请参阅《Cúram 综合案例管理指南》。

行动的实际成本则是根据案例工作者在完成行动时指定的实际成本（如果有）得出，或者根据行动管理中对行动配置的固定成本得出。服务的实际成本根据对提供者的付款得出，如《Cúram 综合案例管理指南》中所概述。没有关联成本的行动不显示在成本报表中。

还将显示每个行动和服务的进展情况。行动或服务状态将向案例工作者突出显示所示实际成本可能不是最终活动成本的情况。还将显示总估算成本和总实际成本。

5.11 对案例工作人员有帮助的附加工具

在结果管理中还提供了以下附加工具。这些功能特性中有许多都是以核心 Cúram 功能为基础。

5.11.1 案例工作者摘要视图

由于案例工作者担负着沉重的案例量，因此通常很难及时地发现需要立即关注的活动。为了助力他们处理日常工作活动，结果管理提供了大量摘要视图和生产页面，用来突出显示迫切需要关注的工作领域。例如，计划复查可能需要在接下来的几天内执行，否则就会过期。本节概述了可帮助案例工作者轻松确定需要处理的工作活动的功能。下述的摘要和生产页面特定于结果管理，但是不包括应用系统的其他区域中提供的摘要和生产页面。

下列摘要可供使用：用于标识即将到期和已过期的复查的摘要视图以及用于标识当前进行中的复查的摘要视图。

下列生产页面可供使用：按期完成的项目、按期启动的活动以及超期完成的项目。生产页面包含两个部分：过滤器和结果列表。案例工作者可以使用过滤器指定用于显示结果的准则，例如，要显示的项目类型或者某项目超过期限的天数。案例工作者首次打开此页面时，必须设定过滤器。过滤器是持久存在的，以便每次案例工作人员访问此页面时都自动使用先前的设置设定过滤器，并且返回搜索结果。

5.11.1.1 后续复查

“后续复查”摘要显示当前登录的案例工作者所拥有的结果计划的列表，而这些结果计划要么是在接下来的几天内到期，要么是已经过期。案例工作者可以使用此摘要来标识需要立即执行的复查。可以配置此摘要，以便返回的是在用户指定的天数内到期的复查。例如，案例工作者可以指定显示在接下来的 5 天内到期的所有复查。另外还提供了一个配置设置来确定是否返回过期复查。如果案例工作者没有保存一个配置，那么将提供默认配置。在这种情况下，将返回一天内到期的复查并且包括过期复查。过期复查通过显示其过期的天数来突出显示。

5.11.1.2 进行中的复查

“进行中的复查”摘要将显示当前登录用户所拥有的结果计划上当前进行中的复查列表。

5.11.1.3 按期完成的项目

“按期完成的项目”生产页面将显示一个在指定天数内按期完成的项目（计划、目的、目标、服务、行动、推荐和复查）列表。只返回与满足如下条件的计划关联的项目：案例工作者是计划所有者或者项目所在计划上的 MDT 成员。案例工作者可以针对要显示的项目类型设定过滤器，并且设定项目按期完成的天数。此天数包括今天在内。例如，如果用户为按期完成的项目的返回天数输入 2，那么将在结果中返回今明两天按期完成的项目。

5.11.1.4 按期启动的活动

“按期启动的活动”生产页面将显示一个在指定天数内按期启动的活动列表。只返回与满足如下条件的计划关联的活动：案例工作者是计划所有者或者项目所在计划上的 MDT 成员。案例工作者可以根据活动按期启动的天数设定过滤器。此天数包括今天在内。例如，如果用户为按期启动的活动的返回天数输入 2，那么将在结果中返回今明两天按期启动的活动。

5.11.1.5 超期完成的项目

“超期完成的项目”生产页面将显示一个超过结束日期的时间达到指定天数但尚未更新为“已完成”的项目（计划、目的、目标、服务、行动和复查）列表。只返回与满足如下条件的计划关联的项目：案例工作者是计划所有者或者项目所在计划上的 MDT 成员。案例工作者可以设定项目类型以及超过预期结束日期的最少天数来过滤所返回的项目。例如，如果用户输入的天数为 3，那么将显示超过预期结束日期达到 3 天或3天以上的项目。

5.11.2 我的结果计划视图

案例工作者在某一时间可能是大量结果计划上的所有者和/或 MDT 成员。为了帮助案例工作者管理其结果计划，结果管理提供了“我的结果计划”视图，其中显示案例工作者当前以所有者或 MDT 成员身份参与的开放结果计划的列表。

5.11.3 附加文件

结果管理中的附件与案例附件相同。补充文件可以附加到结果计划，并且可供具有适当安全权限的其他系统用户访问。在结果计划中，也可以将补充文件附加到服务、推荐、行动和协议。

5.11.4 结果计划报告

为了帮助案例工作者复查客户实现积极结果的进展情况以及进行相关会议，可以生成结果计划报告。有两个版本的报告可供案例工作者使用：全局结果计划报告以及针对与计划关联的个别项目的简短版本。

选择生成全局结果计划报告时，案例工作者可以选择要包括在报告中的项目。例如，目的、目标、活动和因子。可供案例工作者选择的项目基于管理应用系统中配置的内容项目。如果案例工作人员没有选择任何要打印的项目，那么所生成的文档将包含一个目录和一个概述部分，此部分显示结果计划的详细信息及其上的客户。根据案例工作者选择的项目，文档也可能包含目的、目标、因子、评估等等与计划关联的项目的详细信息。

案例工作者也可以针对与计划关联的个别项目（如目的）生成报告。此报告包含所选项目的相关详细信息，例如，进展情况、复查、注释等。此打印选项适用于与计划关联的目的、目标、因子、评估、复查、服务、行动、推荐、成本报表、联系日志以及访问。

5.11.5 管理信件

可以使用标准 Cúram 通信向机构发送信件或从机构接收信件。通信可以基于书信、电话或电子邮件。通信功能可以与 Microsoft® Word 模板、XSL 模板或电子邮件服务器整合。

如第 21 页的 4.6.5，『为服务推荐客户』中所提及的，案例工作者也可以将推荐信发送给与推荐关联的客户和提供者，他们也可以以后发送推荐信。创建推荐之后，案例工作者可以打印信件并将其邮寄给客户或提供者。

5.11.6 记录注释

注释用来提供关于结果计划元素的附加信息。注释可以添加到结果计划、评估、服务、行动、推荐、因子、目标和目的。注释是作为自由文本输入的，可以进行优先化并指定灵敏度等级以便仅限某些用户访问。在系统上创建注释后就无法将其覆盖。修改注释后，系统将维护注释历史记录，其中包含注释的每个版本、在系统上输入注释的时间和日期以及对注释进行修改的用户。

5.11.7 相关案例

案例关系是结果计划和综合案例之间的链接。案例关系可以由案例工作者手动创建，也可以在案例处理期间自动创建。出于许多原因，都可以在两个案例之间手动创建关系。例如，儿童福利案例可以与“回家”结果计划关联。某些关系可以在案例处理期间自动创建，例如，从综合案例创建结果计划时，将在结果计划和综合案例之间创建案例关系记录。

5.12 完成结果计划

要完成结果计划，需要复查结果计划中的每个元素并标识在完成时是否实现了积极的结果。只要计划打开了，就随时可以执行行动、服务、目的和目标，但是应该在关闭结果计划之前完成。

5.12.1 完成行动和服务

行动或服务的完成表明客户将不再参与此行动或服务，即，服务或行动已结束。完成行动或服务时，可以记录以下结果：成功、未成功，即服务或行动是否成功满足了客户的需求。如果服务或行动未成功，那么必须指定一个原因以指明为何没有成功。指定服务或行为的结果不仅有助于标识客户的计划进展情况，还能帮助确定将来是否应该使用该服务或行动来尝试满足客户需求。

完成行动时，案例工作者还可以指定行动的实际成本。只要配置了行动，就可以指定其实际成本，以便用户可以指定估算成本和实际成本。

5.12.2 完成和记录目的和目标的結果

与行动和服务一样，目的和目标也是可以完成的。完成目的和目标指明客户对所定义的目的和目标是否实现了积极的结果。如果没有达到目的或目标，那么必须指定一个原因以指明为何没有成功。指定目标的结果可以用作客户实现总体目的的进展情况指示器。例如，如果客户有一个目标是“保持干净和清醒”，那么该客户在达到此目标之前就不可能达到“自给自足”的目标。指定目的的结果标识客户完成了规划过程中涉及的所有结果。

5.12.3 关闭结果计划

随时可以关闭结果计划。但是，建议仅在结果计划内的所有目的和目标都指定了结果时（即，是达到了结果，还是没达到）关闭计划。结果计划一旦被关闭，其状态就会从“打开”变为“已关闭”。

第 6 章 总结

6.1 主要概念总结

下面是对本指南所涵盖的主要概念的总结:

- 结果管理的目的是为了帮助客户和家庭实现积极的结果。为了达到此目的，机构确定客户需求的根本原因，然后通过进行中评估和规划满足这些需求。
- 为支持此目的，Cúram 结果管理提供了评估和规划工具，可用于确定客户需求并构建活动计划来满足所确定的需求。这些计划是在客户与多学科团队的共同协作之下构建的，后者可提供范围广泛的各种学科的专业知识。
- 应该对活动进行监视和管理，以确保让活动既能实现高质量，也能充分满足客户期望。
- 积极结果的实现方式是使用重估、复查、进展情况记录和报告来持续稳定地监视客户进展情况。

声明

本信息是为在美国提供的产品和服务编写的。IBM 可能在其他国家或地区不提供本文档中讨论的产品、服务或功能特性。有关您当前所在区域可获得的产品和服务的信息，请向您本地 IBM 代理咨询。任何对 IBM 产品、程序或服务的引用并非意在明示或暗示只能使用 IBM 的产品、程序或服务。只要不侵犯 IBM 的知识产权，任何同等功能的产品、程序或服务，都可以代替 IBM 产品、程序或服务。但是，评估和验证任何非 IBM 产品、程序或服务的操作，由用户自行负责。IBM 公司可能已拥有或正在申请与本文档内容有关的各项专利。提供本文档并不意味着授予用户使用这些专利的任何许可。您可以用书面形式将许可查询寄往：

IBM Director of Licensing

IBM Corporation

North Castle Drive

Armonk, NY 10504-1785

U.S.A.

有关双字节（DBCS）信息的许可查询，请与您所在国家或地区的 IBM 知识产权部门联系，或用书面方式将查询寄往：

Intellectual Property Licensing

Legal and Intellectual Property Law.

IBM Japan Ltd.

19-21, Nihonbashi-Hakozakicho, Chuo-ku

Tokyo 103-8510, Japan

本条款不适用英国或其他任何这样的条款与当地法律不一致的国家或地区：International Business Machines Corporation“按现状”提供本出版物，不附有任何种类的（无论是明示的还是暗含的）保证，包括但不限于暗含的有关非侵权、适销和适用于某种特定用途的保证。某些国家或地区在某些交易中不允许免除明示或暗含的保证。因此本条款可能不适用于您。

本信息可能包含技术方面不够准确的地方或印刷错误。本信息将定期更改；这些更改将编入本信息的新版本中。IBM 可以随时对本出版物中描述的产品和 / 或程序进行改进和 / 或更改，恕不另行通知。

本信息中对任何非 IBM Web 站点的引用都只是为了方便起见才提供的，不以任何方式充当对那些 Web 站点的保证。这些 Web 站点上的材料不属于该 IBM 产品的材料，您要自行承担使用这些 Web 站点所带来的风险。

IBM 可以按自视适当的任何方式使用或分发您所提供的任何信息而无须对您承担任何责任。本程序的被许可方如果要了解有关程序的信息以达到如下目的：(i) 使其能够在独立创建的程序和其它程序（包括本程序）之间进行信息交换，以及 (ii) 使其能够对已经交换的信息进行相互使用，请与下列地址联系：

IBM Corporation

Dept F6, Bldg 1

294 Route 100

Somers NY 10589-3216

U.S.A.

只要遵守适当的条件和条款，包括某些情形下的一定数量的付费，都可获得这方面的信息。

本文档中描述的许可程序及其所有可用的许可资料均由 IBM 依据 IBM 客户协议、IBM 国际软件许可协议或任何同等协议中的条款提供。

此处包含的任何性能数据都是在受控环境中测得的。因此，在其他操作环境中获得的数据可能会有明显的不同。有些测量可能是在开发级的系统上进行的，因此不保证与一般可用系统上进行的测量结果相同。此外，有些测量是通过推算而估计的。实际结果可能会有所差异。本文档的用户应当验证其特定环境的适用数据。

涉及非 IBM 产品的信息可从这些产品的供应商、其出版说明或其他可公开获得的资料中获取。

IBM 没有对这些产品进行测试，也无法确认其性能的精确性、兼容性或任何其他关于非 IBM 产品的声明。有关非 IBM 产品性能的问题应当向这些产品的供应商提出。

有关 IBM 未来发展方向或意向的所有陈述仅表示目的和目标，如有更改或撤回，恕不另行通知。

所有显示的 IBM 价格均是 IBM 当前的建议零售价，如有更改，恕不另行通知。经销商的价格可能会有所不同。

本信息仅用于规划目的。在所述产品可用之前，此处的信息可能会更改。

本信息包含日常业务经营中使用的数据和报告示例。为了尽可能完整地说明这些示例，这些示例中可能会包括个人、公司、品牌和产品的名称。所有这些名称都是虚构的，如与实际企业使用的名称和地址有任何雷同，纯属巧合。

版权许可证:

本信息包含源语言形式的样本应用程序，用以阐明在不同操作平台上的编程技术。如果是为按照在编写样本程序的操作平台上的应用程序编程接口 (API) 进行应用程序的开发、使用、经销或分发为目的，您可以任何形式对这些样本程序进行复制、修改、分发，而无需向 IBM 付费。这些示例尚未在所有条件下经过全面测试。因此，IBM 不能担保或暗示这些程序的可靠性、可维护性或功能。这些实例程序“按现状”提供，不附有任何种类的保证。对于因使用样本程序而产生的任何损坏，IBM 概不负责。

凡这些样本程序的每份拷贝或其任何部分或任何衍生产品，都必须包括如下版权声明:

© (your company name) (year). Portions of this code are derived from IBM Corp. Sample Programs.

© Copyright IBM Corp. _enter the year or years_. All rights reserved.

如果您正在查看本信息的软拷贝，那么图片和彩色图例可能无法显示。

商标

IBM、IBM 徽标和 ibm.com 是 International Business Machines Corp. 在世界范围内多个司法辖区的商标或注册商标。其他产品和服务名称可能是 IBM 或其他公司的商标。Web 上的“版权和商标信息”（网址为 <http://www.ibm.com/legal/us/en/copytrade.shtml>）中提供了最新 IBM 商标列表。

Microsoft、Word 和 Outlook 是 Microsoft Corporation 在美国和/或其他国家或地区的商标。

其他名称可能是各自所有者的商标。其他公司、产品和服务名称可能是其他公司的商标或服务标记。



Printed in China