

IBM Cúram Social Program Management



Cúram Integrated Case Management 手冊

版本 6.0.5

IBM Cúram Social Program Management



Cúram Integrated Case Management 手冊

版本 6.0.5

請注意

使用這個資訊和其支援的產品之前，請參閱第 59 頁的『注意事項』中的資訊。

修訂時間：2013 年 5 月

除非新版中另有指示，否則本版適用於 IBM Cúram Social Program Management 6.0 5 版及所有後續的版本。

Licensed Materials - Property of IBM.

© Copyright IBM Corporation 2012, 2013.

© Cúram Software Limited. 2011. All rights reserved.

目錄

圖	v
---	---

表	vii
---	-----

第 1 章 簡介 1

1.1 目的	1
1.2 適用對象	1
1.3 先決要件	1
1.4 本手冊的各章節	1

第 2 章 需求到成果與 Integrated Case Management 3

2.1 簡介	3
2.2 需求到交付 - Cúram Integrated Case Management	3
2.2.1 透過產品交付來交付給付	3
2.2.2 透過服務交付滿足需求	4
2.2.3 透過轉介來滿足需求	4
2.3 Cúram Outcome Management - 評量到成果	4
2.4 Cúram Integrated Case - 整體視圖	5
2.5 協助社會工作者執行他們的工作—社會工作者工作區	5
2.6 透過進行中案例管理達到可持續成果	6
2.7 透過配置支援機構作業	6

第 3 章 評量需求—從初步聯絡到建立整合案例 7

3.1 簡介	7
3.2 支援機構的分類、篩選及受理程序	7
3.3 針對計劃和服務將當事人分類	7
3.4 針對計劃篩選當事人	8
3.5 計劃受理程序	8
3.6 建立整合案例	8
3.6.1 指派起始案例所有權	9
3.6.2 整合案例資訊	9

第 4 章 透過產品交付案例向當事人交付 11

4.1 簡介	11
4.2 建立產品交付案例	11
4.3 擷取關於當事人的實際資訊	11
4.3.1 使用 EvidenceFlow 視圖擷取證明	11
4.3.2 識別對影響資格之證明的關注	12
4.4 檢查作用中及編輯中證明的資格	12
4.5 核准支付及啟動案例	13
4.5.1 提交案例以供核准	13
4.5.2 核准或拒絕案例	13
4.5.3 啟動案例	13
4.6 將規則套用至實際資訊以進行決策	13
4.7 讀取決策、資格、授權及說明	14
4.7.1 檢視案例生命週期內的決策	15

4.7.2 比較決策	16
4.8 排定支付及帳單—財務排程器	16
4.8.1 案例代理人及案例元件	16
4.8.2 排定支付及帳單	16
4.8.3 支付及帳單處理	17
4.8.4 核發支付及帳單	17
4.8.5 設定案例扣除額	17
4.8.6 模擬支付	18
4.8.7 檢視財務交易	18
4.9 監視最新案例交易	18
4.9.1 監視最近指派、核准及檢視的案例	18
4.9.2 檢視相關案例	19
4.9.3 使用案例交易日誌	19
4.9.4 瞭解案例狀態歷程	19

第 5 章 透過服務交付和轉介，將服務交付給當事人 21

5.1 簡介	21
5.2 為當事人建立服務	21
5.2.1 為當事人指定適當的服務	21
5.2.2 指派服務所有權	21
5.2.3 建議所需的服務單位數	22
5.2.4 授權提供者費率	22
5.2.5 建議服務頻率	22
5.2.6 指出當事人需要參與服務	22
5.2.7 指定接收關於服務方面的支付的代理人	22
5.2.8 指定提供者和提供者類型	22
5.3 將當事人轉介給服務提供者	22
5.3.1 指定轉介服務	23
5.3.2 記錄轉介日期	23
5.3.3 指定要對當事人進行後續追蹤	23
5.3.4 向服務提供者和當事人傳送通知信	23
5.4 檢查當事人參加服務的排程和可用性	24
5.5 尋找最佳服務提供者以符合當事人的需求	24
5.5.1 尋找最近的服務提供者	24
5.5.2 驗證提供者認證	24
5.5.3 預估服務成本	25
5.6 查詢關於回應，並記錄提供者回應	25
5.7 核准服務交付	26
5.7.1 提交服務交付以供核准	26
5.7.2 核准或拒絕服務交付	26
5.7.3 檢視服務核准要求	27
5.8 支付當事人和服務提供者	27
5.8.1 處理支付	27
5.8.2 檢視有關服務方面的財務交易	27
5.8.3 判定服務的實際成本	28
5.9 對服務進行變更	28
5.10 完成服務和記錄成果	28
5.11 評估服務品質	28
5.12 檢視服務交付狀態歷程記錄	29

第 6 章 社會工作者工作區 31

6.1 簡介	31
6.2 存取承辦案件	31
6.3 檢視每日工作量摘要	31
6.4 案例行事曆	32
6.5 搜尋及查詢案例	32
6.5.1 搜尋特定案例資訊	33
6.5.2 依參照號碼執行快速搜尋	33
6.5.3 使用案例查詢監視案例	33
6.6 記錄關注項目	33

第 7 章 進行的案例管理 35

7.1 簡介	35
7.2 手動變更案例擁有者和案例監督者	35
7.3 檢視環境定義資訊	35
7.3.1 檢視案例的環境定義資訊	35
7.3.2 檢視整合案例的環境定義資訊	36
7.3.3 檢視產品交付案例的環境定義資訊	36
7.4 審核案例	36
7.5 使用案例行事曆來排定會議及追蹤案例事件	36
7.5.1 安排會議及記錄會議記錄	37
7.5.2 排定活動	37
7.5.3 為當事人轉介服務	37
7.5.4 設定案例複查	38
7.5.5 上訴服務	38
7.5.6 系統產生的事件	38
7.6 使用案例作業	38
7.7 持續當事人管理	38
7.7.1 管理案例成員和參與者	39
7.7.2 判定對翻譯者的需求	39
7.7.3 維護當事人合約	40
7.7.4 維護通訊	40
7.7.5 新增附件	40
7.8 記錄附註	40
7.9 認證案例證明	40
7.10 追蹤議題和法律訴訟	41
7.10.1 議題	41
7.10.2 調查	41
7.10.3 上訴	41
7.10.4 法律行動	42
7.10.5 特殊注意事項	42
7.11 重新評量案例的資格及授權	42
7.11.1 超額支付及短付處理	43
7.12 暫停案例	43
7.13 關閉案例	44
7.14 重新啟動案例	44

第 8 章 配置 Integrated Case Management 45

8.1 簡介	45
------------------	----

8.2 配置案例類型	45
8.3 配置產品	45
8.3.1 配置一般產品資訊	45
8.3.2 配置資格判定處理	46
8.3.3 配置交付模式	46
8.3.4 配置產品供應並指派至位置	46
8.3.5 配置給付扣除額資訊	46
8.3.6 配置債務資訊	47
8.3.7 配置案例重新評量和調整	47
8.3.8 配置憑證需求	47
8.3.9 配置紅利支付	47
8.3.10 配置缺席原因	47
8.3.11 設定產品時間限制	48
8.3.12 配置支付更正	48
8.3.13 配置比率表格	48
8.3.14 將全面系統變更套用於案例	48
8.3.15 配置支付群組	49
8.4 配置案例證明	49
8.4.1 配置證明類型—動態證明編輯器	49
8.4.2 啟動動態證明	50
8.4.3 建立證明類型與案例的關聯	50
8.4.4 設定證明核准檢查	50
8.4.5 配置 EvidenceFlow 視圖	50
8.5 定義規則並指派給產品	50
8.5.1 動態規則設計—CER Editor	51
8.5.2 將規則鏈結到證明	51
8.5.3 將規則指派給產品	51
8.6 配置服務與轉介	52
8.6.1 配置服務	52
8.6.2 配置轉介服務	52
8.7 配置案例所有權	53
8.8 配置案例里程碑	54
8.9 配置進行中案例管理	54

第 9 章 保護案例 55

9.1 簡介	55
9.2 保護一般案例作業	55
9.3 保護欄位不讓一般使用者存取	55
9.4 基於位置保護案例及當事人資訊	55
9.5 保護對特定計劃及功能的作業	56
9.6 保護對機密案例資訊的存取權	56

第 10 章 結論 57

10.1 摘要	57
10.2 相關資訊	57

注意事項 59

商標	60
--------------	----



表

1. 產品交付案例類型狀態	20	3. 系統產生的事件	38
2. 服務交付狀態	29	4. 可用於配置提供者和提供者類型選擇的選項	52

第 1 章 簡介

1.1 目的

本手冊的用途是要提供 Cúram Integrated Case Management 的業務概觀，以及它如何融入此應用程式的「需求到成果」方法。將 Cúram Integrated Case Management 與 Cúram Outcome Management™ 搭配使用，其方式是透過提供整體分析來評量家庭需求，並透過交付計劃和服務以及透過成果管理來滿足這些需求。

Cúram Integrated Case Management 著重在評量需求，並交付計劃和服務來滿足這些需求；Outcome Management 則評量需求及設計規劃，以達到可持續的成果。

雖然本手冊參照 Outcome Management，但本手冊主要是著重在「需求到交付」程序。「需求到交付」程序包含兩個主要部分：透過以給付的形式交付計劃來滿足需求，以及透過服務交付和轉介來滿足需求。

1.2 適用對象

本手冊適用於任何想要瞭解 Cúram Integrated Case Management 商業概念的讀者。讀者並不需要此應用程式的知識。

1.3 先決要件

爲了更充分的瞭解本手冊所涵蓋的主題，建議讀者先閱讀《Cúram 參與者手冊》。

1.4 本手冊的各章節

下列清單說明本手冊的各章節：

需求到成果與 Integrated Case Management

本章介紹 Cúram Integrated Case Management，並說明它如何支援「需求到成果」方法。

評量需求－從初步聯絡到建立整合案例

本章概述當事人與機構之間的初步聯絡程序、使用分類來評量當事人的需求、篩選及受理、建立整合案例以管理符合當事人需求的計劃及服務。

透過產品交付案例來交付給付

本章概述可讓機構向當事人交付給付的商業程序。這些程序包括建立產品交付案例、擷取有關當事人的實際資訊、判定當事人的資格及授權，以及以貨幣支付向當事人交付給付。

透過服務交付和轉介來交付服務

本章概述可讓機構向當事人交付服務的商業程序。這些程序支援機構將它自己的服務，以及由外部提供者提供，並由該機構付費的服務提供給當事人。Cúram Integrated Case Management 也支援不是由機構付費的當事人轉介服務。

社會工作者工作區

本章概述社會工作者工作區的主要元素。社會工作者工作區讓有大量承辦案件的社會工作者可以有效率地處理其日常工作。社會工作者工作區的主要元素包括存取承辦案件、搜尋案例及案例行事曆等工具。

進行中案例管理

本章提供有關支援機構進行中案例管理程序之工具的相關資訊。進行中案例管理包括管理案例參與者、審核案例、管理及重新評量案例資格和授權，以及追蹤議題和法律訴訟。

配置 Integrated Case Management

本章概述在申請管理時配置的 **Cúram Integrated Case Management** 主要層面。這包括配置案例類型、用來判定當事人資格及授權的規則及證明類型，以及進行中案例管理的各個層面。您也可以對服務和轉介服務進行完整配置。

保護案例

本章概述可用於保護案例及當事人資訊的選項。

第 2 章 需求到成果與 Integrated Case Management

2.1 簡介

在當事人致力於想要的成果時，「需求到成果」提供雙管齊下的方式，可交付照顧及保護來滿足當事人的需求。Cúram Integrated Case Management 支援「需求到成果」，讓機構能夠向當事人交付產品和服務，同時協助他們達到自給自足。

將 Cúram Integrated Case Management 與 Cúram Outcome Management 搭配使用，以提供成本效益、端對端商業程序集，促使機構協助當事人達到自給自足，並發揮他們的社會經濟潛力（不管他們處於何種狀況）。這一組程序提供：

- 當事人用來聯絡機構的多個管道。
- 一系列評量工具，用來判定當事人的複雜需求、讓他們無法發揮其社會經濟潛力的許多障礙，以及當事人可用來克服這些障礙的優勢。
- 通用計劃篩選，用來判定將有效地（包括成本和成果）符合當事人需求及克服這些障礙（包括成本和成果）的最佳計劃組合。
- 以當事人為中心的工具，可讓當事人輕鬆取得他們所需要的照顧及保護。

2.2 需求到交付 - Cúram Integrated Case Management

Cúram Integrated Case Management 包括一組商業程序，其嘗試評量當事人需求，並以給付及服務方式來交付計劃。

這些程序遵循一種邏輯進程：從評量當事人需求，到交付計劃及服務。當事人與機構之間的初次聯絡可以多種方式進行，包括分類、篩選及受理。處理當事人時，機構會對當事人的複雜需求進行評量，並比對那些需求與一系列可能的計劃及服務。會擷取有關當事人的實際資料，並用來判定對於後來交付給當事人的給付之資格及授權。除了給付資格之外，也可以建議一些服務來滿足當事人的需求。

Cúram Integrated Case 模型脫離在設定的時間範圍內判定當事人是否有資格獲得單身給付的傳統方式，而轉向在較長的期間內（甚至可能在當事人的生命期限內）判定對一系列給付及服務的資格及授權。

其目的也是為了衡量過去已交付的計劃和服務的有效性。透過延伸計劃和服務的判定期間，機構可以衡量這些計劃和服務最終的成功程度，以改善其當事人的生活。提供兩個用來向當事人交付照顧及保護的機制：透過產品交付案例來交付給付型計劃，以及透過服務交付和轉介來交付服務，下面各節會說明每一個機制。

2.2.1 透過產品交付來交付給付

應用程式內的產品交付案例可判定最能滿足家庭需求的給付資格，從而交付那些給付。

當事人初次與機構聯絡後，即會接著建立產品交付案例，在此期間，會評量當事人的需求。根據評量結果，發現該當事人可能有資格獲得一系列給付，然後建立一個以上的產品交付案例，以判定是否真的有資格獲得這些給付。

資格及授權處理所產生的判定將橫跨案例的生命週期（如上所述，判定可以橫跨當事人的生命週期）。判定含有一個以上的決策，每一個決策都定義當事人對給付中一個以上元件的資格及授權。會從指出給付資格及授權的任何決策中建立財務排程。Cúram Financial Manager 建立的指令會依次處理成財務工具。

例如，一位最近失業的當事人開始與機構聯絡。此聯絡會造成篩選，顯示當事人在失業後的數週內可能有資格獲得失業給付。會建立失業產品交付案例來擷取當事人的其他相關資料。如此即會開始一連串事件，包括收集有關人員失業的證明、判定這個人是否有資格獲得失業給付，從而交付那些給付。

在產品交付案例的生命週期內，可以繼續擷取實際資料，其影響可能造成新的判定，而反映當事人最新資訊的資格及授權。第 11 頁的第 4 章，『透過產品交付案例向當事人交付給付』詳細說明產品交付生命週期。

2.2.2 透過服務交付滿足需求

服務可以由機構直接提供給當事人，也可以由第三方提供者提供，但是由機構付款和追蹤。此外，可能需要判定當事人對特定服務的資格，某些服務可能有自己的支付判定程序。

爲了因應不同類型的服務，Cúram Integrated Case Management 可讓機構使用產品交付處理、Cúram Provider Management™ (CPM) 處理或這兩者的組合，向當事人交付服務。例如，補償當事人里程費用的「里程補償」服務，就是只能由產品交付提供的服務。這種類型的服務是由機構提供，且可用來向當事人或其他參與者提供支付。機構可以使用產品交付處理，根據當事人資料檢查當事人資格，並將服務方面的支付核發給當事人或其他參與者。

如果服務是由第三方提供者提供，則機構可以利用使用 CPM 財務處理的服務交付處理來付款給提供者。這種類型的服務可以在不需要判定服務的資格時使用。例如，服務交付可用於滿足一次性居家服務需求。機構可以記錄提供居家服務的第三方提供者的詳細資料，將服務交付給當事人，並支付提供者服務費用。

如果需要判定由第三方提供者所提供之服務的資格，則機構可以將產品交付處理的部分或所有層面，與 CPM 服務交付處理搭配使用。例如，如果物理治療服務的支付是根據自訂費率，可隨著時間變更，或根據情況而改變，則機構可以利用產品交付處理的所有層面。機構可記錄第三方提供者的詳細資料，使用產品交付處理來檢查當事人資格，根據自訂費率判定要支付的金額，並且將服務方面的支付核發給提供者。

此外，機構可能只想要利用產品交付處理的資格判定層面，以及使用 CPM 來支付提供者。例如，根據固定費率合約付款的「諮詢」服務，就是以此方式交付的服務。機構可以利用產品交付處理來判定資格、CPM 重新評量，並利用財務處理來支付提供者。

第 21 頁的 5.2，『爲當事人建立服務』詳細說明將服務交付給當事人的程序。如需配置服務交付類型的詳細資訊，請參閱 Cúram Provider Management Guide 中的 3.8 節。請注意，服務交付處理與 Cúram Provider Management (CPM) 模組搭配使用。也就是說，這些服務已登錄爲 CPM 的一部分。因此，您必須先安裝 CPM 模組，然後機構才能將服務交付給當事人。

2.2.3 透過轉介來滿足需求

服務轉介用來將當事人轉介給第三方服務提供者，此第三方服務提供者與機構可能沒有正式合約或關係，但是可能更能夠滿足當事人的需求。除非轉介時要求後續追蹤，否則機構通常不會再與當事人有進一步聯絡。第 22 頁的 5.3，『將當事人轉介給服務提供者』詳細說明向當事人交付轉介的程序。

就像服務一樣，轉介處理也與「Cúram 提供者管理 (CPM)」模組搭配使用。也就是說，轉介服務已登錄爲 CPM 的一部分。因此，您必須先安裝 CPM 模組，然後社會工作者才能向當事人交付轉介。

2.3 Cúram Outcome Management - 評量到成果

「評量到結果」程序可讓機構評估當事人及其家庭整體情況，以識別及解決核心需求，這些需求在申請上可能不明顯，但可能阻礙了他們自給自足的能力。

「評量到成果」程序使用下列兩種方式來滿足當事人的需求：透過使用評量工具（爲了識別當事人優勢及需求而設計），以及透過使用成果計劃（用來識別、排定及管理最終將導致正面成果的活動）。例如，可以評量家庭的優勢與需求，以識別最適合的活動來取得想要的成果，例如，讓兒童返家。

整合案例可用來合併及管理一個家庭的評量和成果計劃。例如，您可以對整合案例內的多個家庭成員執行評量，以識別他們的優勢與需求。

會針對家庭建立成果計劃，以提供最適合的活動來取得想要的可持續成果。例如，也可以將服務交付和服務轉介新增至成果計劃中，成爲組織建議的活動，讓當事人能夠朝向正式同意的目標及可持續的成果邁進。

成果管理也包括一些工具，能對家庭進行定期評量，以瞭解其優勢或需求是否有任何變更。此外，也提供另一些工具，來衡量這些活動對家庭成員造成的差異，以及最終成果計劃的成功程度。

如需如何使用評量及成果管理來滿足當事人需求的進一步資訊，請參閱《Cúram Outcome Management 手冊》。

2.4 Cúram Integrated Case - 整體視圖

Cúram Integrated Case 提供當事人及其家庭需求的整體視圖，以及透過交付產品、服務及進行中案例管理來滿足這些需求時所要採取的步驟。這包括一個可讓當事人和機構彼此互動的討論區、一套能夠判定協助當事人的最佳方法的評量工具，以及一組能夠交付給付和服務以及建立和管理成果計劃的商業程序。因此，它提供了對全套「需求到成果」商業處理的存取權。

對於協助當事人達到可持續成果非常重要的是，整合案例集合了案例所涉及的所有相關人員（例如，產品提供者和家庭成員），並在識別及解決當事人需求方面能夠支援彼此協同合作時所涉及的所有人。

整合案例首頁會顯示正在進行評量及解決其需求的家庭成員。它也提供所申請計劃的摘要、追蹤社會工作者需要完成的工作的待辦事項清單，以及針對這些計劃的資格檢查。整合案例內的個別標籤能夠讓您存取下列項目：家庭成員、他們的給付、有關給付的任何計時器、面談、家庭證明、任何相關案例，以及資格和授權結果的歷程。

也提供一些基本工具，包括執行重要商業程序的捷徑，這些商業程序旨在評量需求以及交付給付和服務以滿足這些需求。

2.5 協助社會工作者執行他們的工作－社會工作者工作區

社會工作者工作區包含協助社會工作者及監督者執行其日常工作的工具。社會工作者通常有需要緊盯及追蹤的大量承辦案件及多位當事人。因此，重要的是他們可以很容易地查看需要完成的案例工作，並且可以快速存取重要資訊，以免需要協助的當事人被忽略。社會工作者可追蹤的案例越多，他們就越能確保需要協助的當事人取得協助。

工作區的另一個優點，是協助社會工作者改善工作效率和生產力。工作區提供下列主要功能，協助社會工作者滿足當事人的需求：

- 提供了協助社會工作者進行其日常工作的相關案例資訊的摘要。例如，約會摘要，可讓社會工作者快速查看他們今天要參加的各種會議及活動約會。
- 強調顯示社會工作者當天需要解決的作業及活動。
- 提供了案例搜尋與案例查詢功能，社會工作者還可以強調顯示他們特別感興趣的項目。
- 行事曆功能可讓社會工作者排定及追蹤案例事件、活動及會議。

2.6 透過進行中案例管理達到可持續成果

機構穩定性的關鍵，在於衡量照顧及保護滿足當事人需求的成功程度的能力。達到當事人的長期穩定需要識別需求的主要原因，以多種方式解決主要原因，並且在過程中衡量挫折與進度。

進行中案例管理工具有助於確保當事人逐步邁向自給自足。提供了各種工具來顯示最新判定，並且交付給付和服務。也提供追蹤工具來檢查支付更正、對案例所提出的議題和進行中的法律訴訟。社會工作者可以在進行中案例管理期間管理其產品交付案例的進度。這包括多項用來管理當事人最新資訊的工具，以及使用此資料來重新評估這些需求的能力。

2.7 透過配置支援機構作業

您可以對 Cúram Integrated Case Management 的許多層面進行配置。這麼做的目的是讓機構能夠決定他們想要此應用程式如何操作，才能使其每日業務受到的干擾減至最小。加強的可配置性大幅降低了（而且通常都免除了）機構自訂原始碼的需求，讓機構能夠在執行時期配置在應用程式所顯示的案例資訊，以及系統因應特定案例處理作業的方式。下列是可配置的 Cúram ICM 模型各主要層面的摘要：

- 您可以配置在整個應用程式中顯示案例資訊的方式以及顯示哪些內容。這包括配置整合案例及產品交付案例的能力，以及選擇在案例清單中顯示哪些案例類型，還有在證明儀表板中顯示證明的順序。機構可以自訂應用程式使用者介面的外觀，以向社會工作者強調顯示重要資訊。這些選項的用途是要讓社會工作者可以輕鬆地存取他們經常使用的資訊。
- 機構可配置社會工作者在存取及搜尋案例資訊時顯示為過濾器選項的案例類型。機構也可以判定要使用的搜尋機能類型。亦支援兩種類型的案例搜尋：標準和加強。
- 機構可以動態地建立新產品、用來擷取有關當事人實際資料的證明、適用於此證明的規則，以判定對新產品的資格及授權。
- Cúram Express Rules (CER) 是旨在提供清楚的商業規則表示式的規則語言。在定義規則時，機構可以配置用來判定如何顯示資格結果的規則分類，也可以配置資格結果的說明，以協助社會工作者及當事人瞭解系統所做的資格及授權判決。
- CER 對於加強和鼓勵協同作業很重要。採用易於閱讀的格式記載並顯示資格、授權及登記商業規則，對當事人更加透明化，並且協助當事人宣導小組為當事人說明資格及登記程序，並協助他們完成這些程序。
- 「規則編輯器」功能可讓商業及管理者使用者一起定義新的規則及 Script。所提供的視圖可讓管理者輕鬆地變更規則，並清楚看見系統上的變更，以減少產生的錯誤，且當事人的資格結果也會更精確。
- 機構可以完整配置服務和服務轉介，以符合其需求。服務交付和服務轉介程序的可配置層面包括：如何指定服務提供者、服務或轉介是否適用於一個或多個當事人，以及在當事人和提供者的服務方面處理及核發支付的策略。
- 機構可以配置系統行為的各個層面，因為案例會經歷其生命週期的不同階段。系統行為的可配置層面包括系統如何判定案例的起始擁有者、結案處理及案例重新評量處理。

第 3 章 評量需求—從初步聯絡到建立整合案例

3.1 簡介

爲了簡化當事人取得所需照顧的程序，提供了一系列分類、篩選及受理程序，在初次與機構聯絡時，可用來判定當事人的潛在需求。分類、篩選及受理通常發生在爲當事人及其家庭建立整合案例之前。每一個整合案例都允許從一個位置，來管理被識別爲可滿足家庭需求的一切內容，以及解決這些需求的所有努力。一般而言，每一個整合案例都可用來管理已識別服務和計劃的實際判定和交付。

本章概述支援機構的分類、篩選及受理需求的可用程序。本章也概述在爲當事人建立整合案例之前發生的分類、篩選及受理程序。本章也說明整合案例建立程序。

3.2 支援機構的分類、篩選及受理程序

此應用程式提供的工具旨在支援機構的分類、篩選及受理程序。這些工具的用途是要確定人員在與機構初次聯絡時的需求，以及判定符合需求型計劃及/或服務需求的可能資格及實際資格。所提供的工具可讓當事人透過各種不同管道與機構溝通，並容許機構管理下列作業：

- 分類：詢問人員一組簡短的問題，以迅速識別可滿足其需求的服務、篩選及產品。
- 資格篩選：篩選個人，以判定他們符合機構所提供的特定計劃的可能資格。如果符合資格，通常會以給付形式將這些計劃交付給個人。
- 計劃受理程序：人員可能經由篩選來識別其可能符合需求型及/或保護型計劃的資格，或是不經由篩選程序。
- 生活事件管理：生活事件管理可讓機構管理個人生活事件的報告，例如，生小孩、結婚，或者地址或就業情況變更。

所提供的下列基礎架構包括工具及功能，可讓當事人及/或機構執行受理作業：Cúram Universal Access™ (UA) 和 Cúram Common Intake (CCI)。UA 是一種公民聚焦模組，可讓當事人本身使用 Web 自助式應用程式與機構進行線上互動。如需 UA 的相關資訊，請參閱《Cúram Universal Access 手冊》。

CCI 提供一組特性及功能，機構可因應內部受理程序的需求加以自訂。如需 CCI 的相關資訊，請參閱 Cúram Common Intake Guide。

3.3 針對計劃和服務將當事人分類

分類是用來快速識別及建議可滿足人員需求的服務、政府計劃及篩選。分類的目的是爲聯絡機構以取得協助的人員快速提供可能的行動方案建議。一般而言，分類是在人員先前未與機構互動，而且對於可取得的協助一無所悉時執行。例如，人員的家庭可能有食物方面的緊急需求，而且對於滿足此需求的給付可能一無所悉。

在分類過程中，會詢問人員一組與下列核心需求相關的基本問題：食物、庇護所、健康、財務、教育及安全。系統會根據人員對這些問題的回答，而建議可以滿足這些需求的服務和計劃。人員可轉介紹系統識別的各種服務提供者，然後篩選其符合所建議計劃的可能資格，或是直接申請計劃。

3.4 針對計劃篩選當事人

篩選是用來建立人員對於特定計劃的可能資格。例如，根據人員對篩選問題的回答，人員可能具有符合「糧食券」給付的可能資格。分類與篩選的不同在於，分類會將人員轉向篩選計劃，但它無法識別此人員是否符合可能資格。篩選會判定人員符合一個以上計劃的可能資格。「資金援助」和「糧食券」皆為篩選範例。人員可選擇在完成機構的分類程序之後進行資格篩選，也可以選擇不根據分類進行篩選。

在篩選的過程中，會詢問人員有關其生活方面較複雜的問題，其回答會記錄並儲存在系統中。例如，會記錄個人詳細資料，例如：人員姓名、出生日期、地址、生活安排及家庭關係。所記錄的回答是用來建立此人員符合給付型計劃的可能資格，以及是否已在系統上登錄為機構的當事人。已記錄的家庭關係也會自動儲存在系統上。

視篩選的類型而定，可能也會記錄更複雜問題的答案。例如，有些問題可能與當事人的資源、收入或家庭情況有關。已回答所有篩選問題及完成篩選後，系統會根據不同問題的回答執行篩選規則，以判定人員符合可能資格的計劃。

當事人可根據篩選結果，針對已識別的計劃提交申請。或者，當事人也可以不經由篩選程序而申請計劃。

3.5 計劃受理程序

一般而言，當事人具有符合需求型計劃或保護型計劃的資格。例如，需求型計劃包括「資金援助」和「失業給付」。保護型計劃的範例則為「兒童福利」。根據受理為需求型或保護型，各機構所使用的受理程序可能大不相同。

以需求型計劃而言，當事人通常需要填寫申請表，再由機構根據申請時提供的資訊來判定是否符合計劃的資格。

然後擷取要提交給付申請所需的基本資訊，例如，當事人姓名及地址。機構會根據申請時提供的資訊來判定當事人對給付的實際資格。人員申請給付的各種方法包括：

- 對機構提交線上申請
- 填寫可編輯的申請表
- 親自打電話給機構
- 打電話給社會工作者

在申請程序中，人員向機構提供個人詳細資料、收入、支出、就業和教育等詳細資訊。當案例建立之後，系統會用它來判定給付的資格，這時機構會將此資訊記錄為當事人案例的證明。此申請提供需求型計劃受理，作為 Cúram Common Intake (CCI) 的一部分。如需相關資訊，請參閱 Cúram Common Intake Guide。

保護型計劃（例如「兒童福利」）的受理可包括透過一些管道，擷取有關疑似虐待兒童或有關家庭狀況的一般關注事項的已報告意外。會擷取所有相關資訊（例如指控），讓機構得以調查要求。此申請提供保護型計劃受理，作為 Cúram for Child Welfare (CCW) 的一部分。如需相關資訊，請參閱 Cúram for Child Welfare Guide。

3.6 建立整合案例

如果機構有已定義的受理程序，則可針對計劃申請為當事人自動建立整合案例。或者，如果機構未定義任何受理程序，則可以建立獨立式整合案例。

一開始會為人員或候選人建立每一個整合案例，以管理識別為滿足其需求的給付、服務及活動的交付。在建立整合案例時，會建立產品交付案例，以將給付交付給當事人。請注意，如果機構有已定義的受理程序，則會在授權給付申請時自動建立產品交付案例。

您也可以將服務交付和服務轉介新增至整合案例，以將適當的服務交付給當事人。第 11 頁的第 4 章, 『透過產品交付案例向當事人交付給付』中詳細說明如何透過產品交付案例將給付交付給當事人的程序。第 21 頁的第 5 章, 『透過服務交付和轉介, 將服務交付給當事人』中詳細說明交付服務交付和服務轉介的程序。

會針對已在系統上登錄的人員或候選人建立整合案例, 或者, 社會工作者在其建立案例時, 選擇將個人登錄為人員或候選人。請注意, 如果機構正在使用受理程序, 則會在受理程序中登錄個人。如需人員及候選人登錄的相關資訊, 請參閱《Cúram 參與者手冊》。在手動建立整合案例時, 會選取整合案例類型。

整合案例在其生命週期中具有三個步驟: 建立案例、結案和重新開啓案例。在建立或重新開啓整合案例時, 它的狀態會設為「開啓」。

例如, 所有關聯的給付及服務結束時即是整合案例可結案時。如果整合案例的當事人後來又重新申請給付/服務, 則可以重新開啓整合案例來回復給付及服務的交付, 而不需要建立新的整合案例。或者, 組織可以選擇將整合案例保留為開啓狀態, 無論關聯的給付/服務狀態為何。

3.6.1 指派起始案例所有權

案例是由具有案例擁有者及案例監督者的使用者專用權的社會工作者建立及管理。

案例擁有者負責案例。一般而言, 案例擁有者會維護案例資訊、收集案例資訊、檢查資格以及提交案例以供核准。案例監督者會驗證社會工作者所輸入的資料, 並核准案例以啓動。

此應用程式提供一個機構可視需要置換的案例所有權策略範例。案例所有權策略範例會根據案例是整合案例還是產品交付案例, 來判定起始案例擁有者。建立整合案例時, 案例所有權策略會自動將起始案例擁有者設為主要當事人的管理者。建立產品交付案例時, 系統會自動將相關整合案例的擁有者設為產品交付案例的起始擁有者。重新開啓整合案例後, 案例所有權策略會將重新開啓的案例擁有者設為主要當事人的管理者。

機構自己的案例所有權策略可以根據其需求進行配置。例如, 機構可能想要將「糧食券」案例轉給一組使用者, 將「收入補助」案例轉給另一組使用者。如需配置案例所有權的相關資訊, 請參閱第 53 頁的 8.7, 『配置案例所有權』。

案例擁有者也可以手動設定為任何使用者或組織群組, 例如, 組織單位、職位或工作佇列。如果案例擁有者設為組織單位、工作佇列或職位, 則任何屬於組織群組成員的使用者都可以繼續處理該案例。如需進一步資訊, 請參閱第 35 頁的 7.2, 『手動變更案例擁有者和案例監督者』。

3.6.2 整合案例資訊

建立整合案例之後, 會有多個層次的資訊自動儲存為一個整合案例的一部分: 整合案例資訊、案例參與者資訊, 以及整合案例中包含的案例類型或服務類型的特定資訊。其中每一個層次的相關資訊均可透過一個整合案例加以存取及維護。

可維護整合案例、產品交付案例及服務的特定資訊, 例如附註。這些種類的資訊不會影響案例資格。其他種類的資訊只對特定案例進行維護。例如, 僅針對整合案例和產品交付維護當事人翻譯需求。

產品交付和服務交付的特定資訊會與整合案例資訊分開保存。例如, 針對產品交付案例的通訊將僅出現在該案例的通訊清單中。不過, 請注意, 如果在整合案例內的多個產品交付之間共用證明, 則可在整合案例層次進行維護產品交付案例的證明。

第 4 章 透過產品交付案例向當事人交付給付

4.1 簡介

產品交付案例是以給付形式向當事人交付照顧及保護。本章概述透過產品交付案例向當事人交付給付的程序。

4.2 建立產品交付案例

依預設，會在整合案例內建立產品交付案例，如此整合案例功能即可用於該產品交付。例如，您可以在整合案例層次擷取證明，並在產品交付之間，讓同一個人或同一家庭的一些人共用此證明。

在產品交付案例建立期間，社會工作者會記錄誰申請何種給付。申請給付的人員稱為主要當事人。主要當事人也是案例的預設代理人。這是將接受實際給付支付的人員。同時也會指定給付的名稱。

為了協助社會工作者，系統容許他們檢視含有任何其他現有整合案例及產品交付案例（其申請人為主要當事人）的清單。然後會指定產品交付案例詳細資料。案例詳細資料包括：機構收到給付申請的日期和案例的預期成果，例如，財務支援。

案例詳細資料還包括定義如何將有關案例的支付核發給代理人的資訊。此資訊包括您偏好的支付方法與案例交付模式。案例交付模式是預設支付方法及對代理人核發財務的頻率。例如，每週透過支票。交付模式包括主要當事人偏好的支付方法詳細資料。如果主要當事人有偏好的支付方法，例如支票、現金，則會顯示此模式來指出案例擁有者最適合的交付模式。

產品交付案例是在社會工作者記錄所有必要資訊之後所建立。建立產品交付案例後，其狀態為「開啓」。然後，會以證明的形式擷取實際資訊，以判定當事人的資格及授權。

4.3 擷取關於當事人的實際資訊

擷取影響主要當事人對給付要求的實際資訊作為案例證明。例如，若要有資格獲得給付，當事人可能需要提供其收入的相關證明。擷取的證明類型可能來自不同的來源。例如，當事人可提供出生證明書來驗證出生日期，大學可提供一封信件以確認人員的全職學生狀態，或者醫生可證明某人失能。

社會工作者使用證明工作區來維護證明。證明工作區包括下列視圖，讓社會工作者能夠輕鬆而有效率地擷取、管理及維護證明記錄：證明儀表板視圖、EvidenceFlow 視圖，以及作用中和編輯中證明清單。

證明儀表板及 EvidenceFlow 視圖為社會工作者提供可擷取的預先配置證明類型的進入點。如需 EvidenceFlow 視圖的相關資訊，請參閱4.3.1, 『使用 EvidenceFlow 視圖擷取證明』。

提供下列個別清單：證明驗證、議題和收入證明。如需證明驗證及議題的相關資訊，請參閱第 12 頁的4.3.2, 『識別對影響資格之證明的關注』。只有在安裝 Cúram Evidence Broker™ 之後，才能有從其他案例共用的收入證明。如需相關資訊，請參閱 Cúram Evidence Broker Guide。

如需所提供的證明視圖及管理案例證明的詳細資料，請參閱 Cúram Evidence Guide。

4.3.1 使用 EvidenceFlow 視圖擷取證明

EvidenceFlow 視圖是可用於社會工作者之案例證明的替代視圖。EvidenceFlow 視圖中案例的證明類型是以一系列依序圖格呈現。可記錄案例的每一種證明類型是以單一圖格呈現。

EvidenceFlow 視圖特別適合缺乏經驗的社會工作者，因為它可以讓他們快速導覽證明，同時透過電話與當事人交談。

社會工作者可以導覽針對案例記錄的所有證明類型、擷取新證明，並識別與證明類型相關的重要資訊或議題。所配置的每一個證明種類在證明流程視圖中是以堆疊呈現。每一個堆疊包含可擷取的個別證明類型。社會工作者可以根據其喜好設定來建立新的堆疊。例如，社會工作者可能想要建立屢次擷取之證明類型的新種類。社會工作者可以在 EvidenceFlow 視圖內使用堆疊功能來達成此目的。

您也可以從 EvidenceFlow 視圖存取與證明類型相關的提醒、重要驗證及議題。

如需 EvidenceFlow 視圖和堆疊的相關資訊，請參閱 *Cúram Evidence Guide*。

4.3.1.1 **Cúram Advisor**

Cúram Advisor 工具提供環境定義相關提示，例如，對社會工作者的提醒。Cúram Advisor 也可以偵測對證明的關注，例如會影響資格的議題。

Cúram Advisor 是使用規則及文字加以配置，用來偵測和強調顯示證明方面的議題。它會自動分析對登錄的當事人所記錄或已知的資訊，並提醒社會工作者可能需要注意的此資訊方面議題。例如，如果當事人提交的申請遺漏必要資訊，則 Cúram Advisor 會顯示此必要資訊方面的議題。社會工作者可以選擇對議題採取動作。

如需配置 Cúram Advisor 的相關資訊，請參閱 *Cúram Advisor Configuration Guide*。

4.3.2 識別對影響資格之證明的關注

有關證明的重要資訊及/或關注，可能會影響當事人的給付資格。例如，可能是因為下列原因判定當事人不合格：當事人的給付申請中遺漏必要資訊，或醫師對當事人疾病的驗證可能未完成。

為協助社會工作者識別對證明的關注，以解決這些關注問題，也提供了有關證明和驗證（包括已收到及未完成）的個別議題清單。

請注意，只有在安裝 Cúram Verification™ 引擎後，才会有驗證清單。如需 Cúram 驗證引擎的相關資訊，請參閱 *Cúram Verification Guide*。

4.4 檢查作用中及編輯中證明的資格

要在整合案例層次擷取「開啓」產品交付案例的證明之後，才能核准案例的支付。通常，身為案例擁有者的社會工作者要在提交案例以供核准之前擷取證明及檢查資格。社會工作者可以從所提供的證明儀表板、EvidenceFlow 視圖及作用中和編輯中證明清單中擷取證明。會指派「編輯中」、「作用中」或「已取消」狀態給每一個證明記錄。可以修改編輯中證明，而且不會影響資格及授權。當您在編輯證明中套用變更時，該證明會變成作用中。作用中證明用來判定資格及授權。因此，給付資格判定的最重要狀態是作用中，因為只會針對作用中證明記錄核發支付。

社會工作者可以選擇只檢查作用中證明的資格。否則，系統會同時檢查作用中及編輯中證明的資格。只有在案例擁有者不想要將編輯中證明列入考量時，才可檢查作用中證明的資格。檢查編輯中證明的資格可讓社會工作者看到若啓動目前編輯中的證明，當事人資格會受到哪些影響。

此檢查資格程序使用證明來建立關於當事人在案例生命週期內之資格和授權的判決。資格及授權規則會套用到當事人的實際資訊，來建立這些判決。這些判決定義當事人是否合格，以及（如果合格）當事人依指定的頻率有資格獲得的金額，例如，當事人每週有資格獲得 100 美元。如需判決的相關資訊，請參閱第 14 頁的 4.7, 『讀取決策、資格、授權及說明』。

4.5 核准支付及啓動案例

在啓動案例進行支付之前，通常會先驗證在檢查資格程序期間產生的案例詳細資料和案例決策，確保它們正確無誤，然後才核發案例的給付支付。案例核准程序完成之後，即啓動案例，並將支付核發給案例的代理人。

同時提供了核准檢查功能，讓機構能夠定義所提交案例有多少百分比會自動要求監督者核准。如需相關資訊，請參閱第 54 頁的 8.9, 『配置進行中案例管理』。

4.5.1 提交案例以供核准

在此階段，會提交案例以供核准。當使用案例的社會工作者對於已正確輸入的所有案例詳細資料，且案例已備妥可以進行支付或案例啓動階段等感到滿意之後，會提交案例以供核准。此階段有兩個部分：提交案例以供核准，以及核准或拒絕案例。第一個部分是指社會工作者提交案例以供核准。提交以供核准的案例，其狀態為「已提交」。當提交案例以供核准時會判定資格，以提供該復原點的當事人資格的 Snapshot。

4.5.2 核准或拒絕案例

在此階段，會核准或拒絕案例。一般而言，是由案例監督者檢查及驗證社會工作者所輸入的詳細資料。透過核准案例，案例監督者指出其對案例詳細資料的正確性感到滿意，且案例已備妥可以啓動。如果社會工作者在其安全設定檔中有核准權限，或者，如果案例監督者提交案例，則會自動核准該案例。

已核准案例的狀態為「已核准」。核准案例之後，就可以準備進入其生命週期的下一個階段：案例啓動。如果案例遭到拒絕，則會輸入案例被拒絕的原因，並且會向提交案例以供核准的社會工作者通知此案例遭到拒絕。如果遭到拒絕，則案例狀態會回到「開啓」，而且必須重新提交此案例，才能繼續進行整個生命週期。

4.5.3 啓動案例

可以使用批次處理，或由社會工作者手動啓動已核准的案例。

「判定產品交付資格」批次程序會在系統離線時啓動產品交付案例，亦即，在過了上班時間之後，以免干擾到正常營運。此批次程序會判定所有處於「已核准」狀態的產品交付案例的資格，並啓動任何合格的案例。如果組織已配置該應用程式自動將不合格的案例結案，則所有被發現不合格的案例都會結案，否則，會啓動含有不合格決策的案例，而且對證明的任何進一步更新，都會導致重新評量，以及產生可能合格的決策。機構可以透過在管理應用程式中使用應用程式內容，將系統配置為將不合格案例自動結案。如需這項內容的相關資訊，請參閱《Cúram Integrated Case Management 配置手冊》。如需批次處理程序的詳細資料，請參閱 Cúram System Configuration Guide。

另外，單一產品交付案例也可以由社會工作者手動啓動。當啓動產品交付案例時，會判定資格，並啓動該案例進行支付（如果它合格的話）。如果不合格，且系統已配置為將所有不合格案例結案，則此產品交付案例會結案；否則，會啓動含有不合格決策的產品交付案例，並保持開啓狀態。手動啓動支援櫃檯支付，例如，為需要的人員提供緊急援助。產品交付案例處於「作用中」狀態之後，即可交付該案例的給付。

如果意外啓動案例，可以將它暫停後再取消暫停，這會使它的狀態回到「開啓」，藉以防止核發任何支付。只有在核准及啓動該案例之後，才會再次核發支付。

4.6 將規則套用至實際資訊以進行決策

機構使用規則，將法規套用到當事人的實際生活情況，以進行有關當事人在照顧及保護計劃方面的資格及授權的決策。通常人員必須符合這些規則才有資格獲得給付。例如，若要有資格獲得收入補助，人員的收入必須低於收入臨界值。規則也可用來連結不同的資訊片段，例如，根據共用同一個地址來判定同一個家庭的成員。

會擷取當事人的實際資訊作為案例證明，來判定其資格和授權。例如，在記錄人員的收入金額及檢查資格後，會對所記錄的收入金額套用預先定義的資格和授權規則集，此規則集定義必須符合的收入臨界值金額。系統會根據這些結果及其他控管收入援助資格的規則的結果，來判定人員的資格，並推測其授權。

檢查資格後，會建立包含一組決策的判定，這些決策是在案例的生命期限內建立的，每一個決策都包括一個有效期間、資格結果和授權金額，以及頻率（如果合格的話）。

除了資格及授權結果之外，該應用程式還可讓機構提供說明決策結果的決策詳細資料，且可以顯示判定資格時所涉及的重要決策因素，例如家庭總收入的變更。資格及授權規則所參照的實際資訊若有任何變更，會自動導致對新的資訊重新執行規則。這會在案例的生命週期內產生一組新的資格及授權決策。這也會產生一組新的重要決策因素和新的決策詳細資料。如需決策、重要決策因素和決策詳細資料的相關資訊，請參閱4.7, 『讀取決策、資格、授權及說明』。

4.7 讀取決策、資格、授權及說明

當核准、啟動、重新評量案例及/或檢查資格時，會根據預先定義規則的當事人實際資訊申請，來產生資格決策。如需檢查資格的相關資訊，請參閱第 12 頁的4.4, 『檢查作用中及編輯中證明的資格』。產生的每一個決策會指出人員合格或不合格，並顯示一段時間內人員的給付授權。每一項給付授權是由檢查資格時產生的財務及/或非財務結果組成。

為了協助社會工作者瞭解資格結果，該應用程式提供了許多決策視圖。每一個視圖都提供社會工作者不同層次的資訊，說明如何達到資格和授權決策。

決策視圖的主要用途是要釐清人員有權或無權獲得給付，以及協助社會工作者瞭解系統如何達成此資格結果。例如，當事人可能被視為沒有資格獲得給付，因為他或她在其給付申請中混淆了日和月。決策視圖某種程度上可以釐清資格及授權判定程序。讓社會工作者瞭解人員有權或無權獲得授權的原因可減少給付詐欺的可能性，而且社會工作者也可以讓當事人清楚知道其資格及授權結果，使社會工作者可以更有效率地進行他們的工作。

每一個決策都包括當事人的授權金額總計。機構可以配置要顯示授權數量的頻率，亦即每月、每天或每週。例如，機構可能想要依照每週格式（每週 70 美元），而不是每天格式（每天 10 美元）來顯示授權金額。顯示授權金額的頻率是在管理期間配置產品時所定義。

提供了許多視圖，讓社會工作者能夠瞭解在案例生命週期內所做出的決策。例如，圖形視圖包括已影響資格決策的重要決策因素。重要決策因素透過提供判定結果的清楚說明，協助社會工作者瞭解當事人的實際資訊對其資格和授權所造成的影響。例如，如果接受單親媽媽給付的當事人報告諸如結婚之類的重大生命事件，則該當事人可能不再有資格接受單親媽媽給付。

下列是重要決策因素範例：「Susan Smith 結婚了」、「戶長遷出」、「Susan Smith 19 歲了」。這可讓機構判定某規則在現實生活中代表的意義，並提供讓社會工作者和當事人均可瞭解的規則說明。如需配置重要決策因素的相關資訊，請參閱第 15 頁的4.7.1, 『檢視案例生命週期內的決策』。

個別決策的決策詳細資料視圖提供有關如何達成決策的使用者友善說明。對社會工作者顯示的資訊可依種類分組，且資訊可顯示在許多不同的標籤上，例如，「家庭資訊」標籤可顯示有關家庭組合的詳細資訊，「醫療費用」標籤則含有關於家庭醫療費用的詳細資訊。機構可配置資訊種類以及決策資訊在每一個標籤上的顯示順序，作為應用程式管理的一部分。

請注意，機構必須開發用來判定資格及授權、顯示決策及顯示說明的規則。如需相關資訊，請參閱第 50 頁的8.5, 『定義規則並指派給產品』。

4.7.1 檢視案例生命週期內的決策

當您在案例生命週期的不同時間點建立資格決策時，會建立判定，而將這些決策組成群組，讓社會工作者可以清楚地看到哪些決策與當事人資格的特定判定相關聯。所提供的下列視圖可讓社會工作者檢視案例生命週期內的判定和決策：現行判定視圖、判定歷程視圖、圖形判定視圖及決策詳細資料視圖。下列各節說明其中每一個視圖。

4.7.1.1 現行判定及判定歷程視圖

現行判定視圖顯示透過起始案例評量或作用中案例的案例重新評量所產生的最新案例判定清單，例如，在案例啟動期間或因情況發生變更而為當事人資格進行後續重新評量所建立的判定。在判定時，會列出案例生命週期內的決策。每一個決策都包括決策的有效涵蓋期間、資格決策（亦即合格或不合格）和授權金額。授權金額是指在決策有效期間內預期支付當事人的金額。授權金額的格式是在管理期間進行配置。

判定歷程視圖會顯示透過起始案例評量或案例重新評量所產生的作用中案例的所有判定清單。所顯示的一個現行判定包括做出判定的日期和時間、判定當事人資格的原因，以及做出判定的使用者名稱。顯示在此歷程中的所有其他判定是已被現行判定取代的先前判定。判定可能因重新評量案例而被取代。例如，您可能發現先前沒有資格獲得收入補助給付的當事人，因為失業以及將他的現行收入排在收入臨界值以下的新證明記錄而變成有資格。重新評量時，會顯示現行日期的新資格判定，其中包含當事人資格判決。此判定會取代先前的判定。社會工作者可以同時從現行判定及判定歷程視圖中檢視判定的每一個決策的決策詳細資料摘要。

4.7.1.2 圖形及清單判定視圖

圖形判定視圖的設計旨在讓社會工作者清楚看到資格結果與影響此結果的實際資訊之間的連結。此能見度突顯影響資格及授權的實際資訊，並在橫跨案例生命週期的時間表中予以繪出。

例如，如果系統判定某個人因收入為 300 美元，故從案例開始日期就不合格，但這個人收入降低到所需臨界值每週 200 美元以下後，系統可能會判定這個人是合格的，而且在收入發生變更的日期上，會顯示重要決策因素以及資格變更的新決策（其說明這個人現在因為收入資訊變更而變成合格）。

容許機構查看實際資訊的更新如何影響人員的資格結果，可讓社會工作者向當事人說明其情況如何影響其要求。例如，如果某個當事人似乎符合照顧及保護計劃的所有資格需求，但忘記證明其公民身分，則可以與機構聯絡來查詢其資格狀態。透過將公民身分驗證狀態顯示為一個重要決策因素，社會工作者即可迅速看到當事人不合格狀態的原因，並就此原因與當事人進行溝通。

圖形視圖也可以顯示在階層清單視圖中。此視圖包括以清單格式並依時間順序顯示的所有決策和重要決策因素。

4.7.1.3 決策詳細資料視圖

決策詳細資料視圖會顯示關於判定中個別決策的詳細資料，您可以從判定的決策清單中選取個別決策來存取此視圖。此視圖包含多個標籤，每一個標籤顯示的資訊可協助社會工作者瞭解當事人的資格。例如，人員可能有資格獲得收入援助給付及醫療費用津貼。

資格判定中包括的授權總金額及家庭成員可能會顯示在「摘要」標籤上，而另一個「醫療費用」標籤可能會顯示在判定醫療津貼時所考量的家庭醫療費用的詳細資料。決策詳細資料視圖也可以用來顯示發現人員不合格原因的相關資訊。

Cúram ICM 支援建立決策詳細資料視圖。決策詳細資料規則可用來判定此視圖中顯示的資訊內容，並且在管理期間進行配置。如需決策詳細資料規則的相關資訊，請參閱第 51 頁的 8.5.3, 『將規則指派給產品』。顯示可以與產品相關聯的種類及決策詳細資料規則，其中包括系統自動用來判定標籤顯示順序的顯示次序。如需配置產品的相關資訊，請參閱第 45 頁的 8.3, 『配置產品』。

4.7.2 比較決策

所提供的決策比較功能，可讓社會工作者比較判定的決策與判定的先前決策。決策的比較可讓社會工作者輕易瞭解當事人資格及授權發生變更的原因。例如，社會工作者可能想要利用決策比較更充分的瞭解收入是否為當事人資格變更的主要因素。

社會工作者還可以使用決策比較功能來瞭解系統產生超額支付或短付的原因。決策比較視圖可讓社會工作者查看用來判定當事人資格變更原因的重要資訊之先前值與現行值，例如，當事人可計算的淨收入的變更可能導致當事人變成沒有資格獲得給付。

請注意，機構必須開發用來顯示決策比較資訊的決策詳細資料規則。如需相關資訊，請參閱第 50 頁的 8.5, 『定義規則並指派給產品』。

4.8 排定支付及帳單 – 財務排程器

當產品交付案例合格並為作用中時，會自動排定支付及帳單。支付及帳單會排定、處理並發給主要當事人或主要當事人已指定為案例元件接受者的案例參與者。下列各小節概述產品交付案例啟動時發生的財務處理。

如需財務處理的詳細資訊，請參閱 *Cúram Financials Guide*。

4.8.1 案例代理人及案例元件

案例代理人是接收給付或帳單的案例參與者。案例代理人會指派給每一個案例元件。產品交付案例的案例元件是授權單位，通常是獲得給付的財務授權單位。例如，個人元件、子女、配偶是含有給付案例的財務授權單位。個人元件的提供比率為每週 70 美元。如果發現產品交付案例有資格獲得這個案例元件，即會將該元件交付給已指定接受此案例元件的當事人。因此，在此範例中，代理人每週可收到 70 元美金的支付。

一個案例可以有多個與其相關聯的案例元件。可以將代理人指派給一個以上的這些元件。因為有多個案例元件，所以也可以有多個案例代理人。因此，會針對每一個案例元件維護元件指派歷程。這樣可追蹤過去指派給一個元件的所有代理人。

所有案例元件的預設案例代理人即為主要當事人。您可以指定主要當事人以外的案例參與者來接受案例元件的給付。例如，您可以指定個人的雇主來接受個人的給付。或者，也可以將案例參與者指定為預設代理人。這會自動將所有案例元件指派給案例參與者，而不需要個別指派每一個元件。每次將案例元件指派給代理人時，則必須輸入代理人的交付模式清單中的一個交付模式和元件指派日期。

4.8.2 排定支付及帳單

財務元件是用來排定支付及帳單。這些財務元件定義向代理人核發支付或帳單的金額、交付方法、頻率和期間。每一個財務元件是用來交付合格的案例元件給案例代理人。啟動產品交付案例時，會建立這些財務元件。

根據代理人的交付模式將財務元件交付給代理人。交付模式是用來建立所交付的每一個案例元件的財務排程。交付模式包括將給付交付給代理人的方法和頻率。例如，代理人的交付模式可指出應該在每個月月初透過支票交付給代理人的所有給付。

例如，代理人以每週 70 美元的比率接受人數上限案例元件。根據代理人的交付模式，代理人會在每個月月初透過支票接受支付。根據此交付模式及案例元件，會針對此人數上限案例元件建立一個財務元件。每個月月初會透過支票核發這個財務元件給代理人，金額為 280 美元（依該月每週 70 美元的比率）。

會針對每一個案例代理人設定交付模式資訊。可對代理人指定新的交付模式作為代理人元件指派的一部分，或使用對案例指定的預設交付模式。變更代理人的交付模式可讓機構以不同頻率支付不同的案例元件給同一個

人。或者，社會工作者也可以建立新的代理人，並將一個以上的案例元件指派給代理人，或將代理人設為案例的預設代理人來變更元件指派，以符合當事人的需求。代理人在同一個期間內也可以有多個作用中的交付模式。

根據在管理工作中如何配置產品交付案例而定，每一個財務元件都可能進行無限制付款，直到案例的情況發生變更為止，或明確設定了案例的結束日期為止。如果對無期限案例的判決是合格，則會自動建立無期限的財務元件。設定為對案例進行無限制支付的財務元件稱為無期限財務元件。這種無期限會反映在案例的判決中，而且可能會反映在產生的財務元件上。如需將案例配置為無期限的相關資訊，請參閱第 46 頁的 8.3.2, 『配置資格判定處理』。

4.8.3 支付及帳單處理

在進行支付及帳單處理時，財務元件會產生為指示明細行項目。處理財務元件時，會建立指示明細行項目。財務元件是付款或開帳單的排程，因此，指示明細行項目是該排程的實例，亦即，支付或帳單。例如，財務元件指出於 1 月 1，以支票支付 25 美元給 John Smith。在這一天，會處理財務元件的財務指示明細行項目。財務元件中持續保留的資訊包括代理人、交付模式、金額以及給付或帳單所涵蓋的期間。如果財務元件是一個排程，則指示明細行項目是該排程的實現。

財務指示明細行項目會累積成財務指示。這些財務指示可以產生為代理人的支付或帳單。例如，針對以三個月為一期的每個月，建立一個月 100 美元的指示明細行項目。這些指示明細行項目可以累積成一個 300 美元的支付指示。然後，將 300 美元支付給代理人銀行帳戶。

如需相關資訊，請參閱 *Cúram Financials Guide*。

4.8.4 核發支付及帳單

在批次處理期間自動核發或由社會工作者手動核發產品交付案例的支付及帳單。例如，機構可以在每個月月初執行批次時自動核發支付給付。社會工作者也可以在執行系統批次處理之前，先手動核發已核准及啟動的案例給付支付。透過手動核發支付，社會工作者可以將採用直接電匯給當事人以外的方式將支付核發給當事人。例如，如果當事人從兩週前就合格，則其支付排程可以設為每週提前以現金方式支付。通常支付不會立即核發，而是在執行已排定的財務批次期間產生。不過，當客戶給付欠款到期時，社會工作者可以立即核發櫃檯支付，而不用讓當事人一直等到下一週才支付現在已到期的支付。

如果系統關閉且人員有迫切的財務需求，則也可以核發給付產品的一次性手動支付。在此情況下，社會工作者可以手動核發支票給人員，而不需要等到已排定的批次處理執行。手動支付可隨後再記錄在系統上。

4.8.5 設定案例扣除額

案例扣除額是用來針對債務或第三方分配一部分給付。社會工作者可以設定給付支付中的案例扣除額，作為一種預算方式或用來還清現有債務。扣除額有三種類型：申請的扣除額、未申請的扣除額及第三方扣除額。

申請的扣除額是一個從給付中扣除的已協議金額，是針對主要當事人或其他參與者積欠的未清償債務而申請。例如，可以申請人員給付 \$10，以清償已核發給該人員的超額支付。

未申請的扣除額是指從人員的給付支付中扣除並用來對機構進行一般退款的已協議金額。例如，如果對人員核發一次性緊急救援支付，則機構可以從未來核發給人員的給付支付中扣除此支付。

第三方扣除額是從人員津貼扣除，並付給另一個參與者的協議貨幣金額。例如，可以申請將人員的每月 15 美元津貼，用來付清應付給已登錄公用事業的天然氣帳單。

如需案例扣除額的相關資訊，請參閱 *Cúram Deductions Guide*。

4.8.6 模擬支付

支付模擬可讓社會工作者預覽未來日期的支付到期項。支付模擬可讓社會工作者在核發支付之前查看某參與者在特定日期到期的所有支付及扣除額。會顯示該週或案例交付期間的支付模擬，以及涵蓋期間內的代理人詳細資料。

也會顯示每個案例元件的總給付支付減去任何扣除額的遞減餘額。在處理任何扣除額之前，將模擬為產品定義的任何稅額調整，並套用至給付支付。社會工作者還可以儲存及存放支付模擬。這可讓社會工作者比較每一個模擬的效果，以及任何最初已從給付中扣除的稅額。

系統會自動儲存支付模擬清單。社會工作者可以檢視已從這份清單儲存的支付模擬摘要。社會工作者可以檢視關於每一個模擬的進一步詳細資料，而且也可以永久地移除所有現有的已儲存模擬。

4.8.7 檢視財務交易

系統會自動維護一份有關案例所有財務交易的清單。財務交易是指對合格及作用中產品交付案例核發的支付及帳單。這些財務會因為支付及帳單的產生而自動併入到交易清單中。

顯示在清單中的交易詳細資料包括：處理的交易金額、交易類型（例如，支付）、收到支付或帳單的代理人姓名、支付方式，以及支付的到期日。

您可以展開每一筆財務交易，以查看完整的支付或帳單詳細資料，其中包括針對每一個合格案例元件核發的金額的綜合分析，以及適用於那些金額的任何扣除額，例如，適用於支付的稅金扣除額。如需財務交易的相關資訊，請參閱 *Cúram Financials Guide*。

4.9 監視最新案例交易

此應用程式提供協助社會工作者監視其最新案例交易的工具。社會工作者可以使用這些工具來查看其案例進行狀況，並識別哪些案例需要進一步處理。

系統會自動維護每一個社會工作者的下列個別清單：最近指派的案例、最近核准的案例和最近檢視的案例。社會工作者可以使用這些清單來組織和管理其承辦案件。例如，社會工作者可以使用其最近指派的案例清單來識別其承辦案件所包括的新案例，從而規劃其工作。

系統會自動維護相關案例的清單。社會工作者還可以手動記錄彼此相關聯的案例之間的案例關係。案例交易日誌功能為社會工作者提供了整個案例生命週期所發生事件的快速摘要。系統會為每一個產品交付案例自動維護案例狀態歷程。案例狀態歷程概述每一個產品交付案例在其生命週期內經歷的案例處理狀態。

4.9.1 監視最近指派、核准及檢視的案例

系統會自動維護社會工作者的下列清單：最近指派的案例、最近核准的案例和最近檢視的案例。每一份清單均包含社會工作者所擁有的整合案例和產品交付案例。針對每一個案例顯示的案例詳細資料，包括案例參照號碼、案例名稱及案例主要當事人的名稱。

最近指派的案例清單會顯示最近指派給社會工作者的案例。會顯示社會工作者或其組織單位、職位或工作佇列擁有的所有案例。管理者可以配置是否顯示屬於使用者組織群組的案例，作為管理的一部分。

系統會顯示每一個最近指派的案例的下列其他詳細資料：案例指派給使用者的日期和時間、先前指派給案例的案例擁有者名稱，以及案例狀態（例如，開啓、已核准）。

最近核准的案例清單包括社會工作者最近核准的案例，以及社會工作者提交以供核准的案例。也會顯示提交已核准案例的使用者名稱。

最近檢視的案例清單可讓社會工作者查看他們最近檢視的所有案例。除了一般案例詳細資料之外，也顯示案例的前次交易、案例開始日期以及案例狀態。

請注意，系統將案例視為最近指派、核准或檢視的時間長度，可由機構使用一些應用程式內容來進行設定。如需設定這些內容的相關資訊，請參閱《Cúram Integrated Case Management 配置手冊》。

4.9.2 檢視相關案例

案例關係是一個案例與另一個案例之間的鏈結。案例關係是在案例處理期間手動或自動建立。可以由許多原因，在兩個案例之間手動建立關係。例如，如果人員欺騙地接收兩個產品交付，則可以在兩個產品交付案例之間建立關係。

某些案例關係是在案例處理期間自動建立的。系統會自動建立下列關係：

整合案例與篩選

當篩選的證明轉移到整合案例時，收入補助篩選與收入補助整合案例之間即會自動建立一種案例關係。

整合案例與產品交付案例

在整合案例內建立產品交付案例時，整合案例與產品交付案例之間即會自動建立一種案例關係。

產品交付案例與產品交付案例

當重新評量之後建立超額支付或短付案例時，系統即會建立一種案例關係。這可確保超額支付或短付案例與原始產品交付案例之間有一個歷程鏈結。

產品交付案例與上訴

當您建立上訴來對產品交付案例的判決進行上訴時，系統即會建立一個案例關係記錄。

4.9.3 使用案例交易日誌

案例交易日誌用來檢視案例內發生的處理摘要。系統會自動維護每一個案例的案例交易日誌。只要系統偵測到案例有預先定義的處理實例，便會自動更新案例交易日誌。例如，若傳送的通訊與案例相關，系統便會以此更新案例交易日誌。

造成案例交易日誌更新的其他交易範例包括：暫停支付、建立案例，以及對案例所記錄證明的新增和修改。除了這些交易之外，機構還可以選取想要顯示在案例交易日誌中的特定案例處理功能，作為代碼表格管理的一部分。如需代碼表格的相關資訊，請參閱 Cúram System Configuration Guide。

案例交易日誌會顯示案例交易事件類型（例如，「已提交的產品交付」）和事件的說明。事件說明為社會工作者提供關於事件的其他資訊。案例交易事件日誌亦顯示執行交易的使用者名稱和交易時間。此外，社會工作者可以檢視交易的特定詳細資料，以及檢視他們自己的使用者詳細資料。

4.9.4 瞭解案例狀態歷程

可針對每一個產品交付案例的整個生命週期，自動維護案例狀態歷程。案例狀態歷程會提供案例在其生命週期內經歷的階段的相關資訊。產品交付案例所經歷的一連串階段稱為案例生命週期。

整合案例內每一個產品交付案例都有自己的生命週期。產品交付生命週期的主要階段是：案例建立、案例授權、案例啟動以及結案。產品交付案例生命週期的其他選用階段包括：暫停案例，隨後重新啟動案例。

針對每一個狀態變更所顯示的重要資訊包括狀態變更的日期和時間。萬一案例在同一天經歷多種狀態，則社會工作者可以使用日期和時間來判定案例處理的確切順序。案例狀態歷程還包括導致狀態變更的使用者或系統程序名稱。案例狀態歷程的任何更新項目會依時間順序顯示，亦即，會先顯示最近的狀態變更。

下表完整說明所有產品交付狀態：

表 1. 產品交付案例類型狀態.

此表格說明產品交付案例可能具有的狀態。

狀態	說明
開啓	第一次在系統上建立產品交付案例時，其狀態為「開啓」。執行某些程序會導致產品交付狀態從另一個狀態回到「開啓」。取消暫停、重新啓動及拒絕產品交付案例會導致其狀態回復到「開啓」。
已提交	當提交產品交付案例以供核准時，其狀態為「已提交」。
已核准	當產品交付案例由授權使用者（例如，案例監督者）核准時，其狀態為「已核准」。
作用中	當產品交付案例由系統使用者線上啓動或由批次啓動程式離線啓動時，其狀態為「作用中」。
已暫停	當產品交付案例已暫停時，其狀態為「已暫停」。案例暫停可防止產生案例未來的財務支付。
擱置關閉	當您輸入的關閉日期晚於今天的日期時，系統會將案例的狀態設為「擱置關閉」，這樣在到達關閉日期時即可關閉案例。
已關閉	當產品交付案例的一般業務完成時，其狀態為「已關閉」。案例可由系統使用者手動關閉。如果憑證寬限期到期，或者已到達案例「擱置關閉」的關閉日期，則當「評估憑證寬限期」或「關閉案例擱置關閉」批次程序執行時，系統會自動關閉該案例。您也可以將應用程式配置成自動關閉在啓動（依預設，此功能處於關閉狀態）期間發現的任何不合格案例。

第 5 章 透過服務交付和轉介，將服務交付給當事人

5.1 簡介

本章概述透過服務交付案例和轉介而向當事人交付照顧和保護的程序。

服務交付程序包括建立服務、檢查當事人參與服務的可用性、尋找最佳的服務提供者、要求服務及支付當事人或提供者。為了確保服務能夠成功滿足當事人的需求，社會工作者還可以記錄所完成服務的成果，並評估服務的品質。

轉介程序包括將當事人轉介給適當的提供者，並根據需要對當事人進行後續追蹤。

請注意，服務交付及轉介處理是可以進行配置的。如需可用於服務與轉介的配置選項的概觀，請參閱第 52 頁的 8.6, 『配置服務與轉介』。

5.2 為當事人建立服務

本節說明為當事人建立服務的程序。這個程序包括對一個以上的當事人指定適當的服務、定義服務擁有者、必要的服務單位數目，以及授權提供者費率。

在建立服務時，也要指定服務的頻率、當事人參與服務的必要性，以及接受服務方面的支付的代理人。此服務建立程序也包括檢查當事人參加已排定服務的可用性。如需相關資訊，請參閱第 24 頁的 5.4, 『檢查當事人參加服務的排程和可用性』。

5.2.1 為當事人指定適當的服務

在建立服務期間，社會工作者指定適當的服務來滿足當事人的需求。社會工作者可以使用分類架構搜尋來搜尋服務。如需服務分類架構的相關資訊，請參閱 *Cúram Provider Management Guide*。然後，社會工作者從傳回的服務清單中指定適當的服務。例如，社會工作者可以選取諮詢服務來協助需要諮詢課程的當事人。

至少必須指定一個當事人作為此服務的接受者。如果整合案例中只有一個當事人，依預設，系統會為該當事人自動建立服務。服務可適用於一個當事人，也可以適用於多個當事人。如果服務適用於多個當事人，則多個當事人可以利用相同服務。例如，社會工作者可能想要讓一對結婚的夫婦參加婚姻輔導課程。

機構可能想要個別為每一個當事人追蹤每一項服務，而不是對所有當事人使用同一項服務。例如，社會工作者可能想要個別為同一個家庭中的個別成員追蹤諮詢課程。要達到此目的，可以配置為由系統為該服務所指定的每一個當事人自動建立服務。例如，如果一家四口的每個成員都要接受 10 次諮詢課程，則可以建立該服務一次，系統就會自動建立四個完全相同的服務，每一個當事人一個服務。這樣就可以個別管理每一個當事人的諮詢課程。

5.2.2 指派服務所有權

服務的擁有者是負責監視當事人對服務的參與的使用者。服務的擁有者可以是建立服務的社會工作者，也可以是系統上的任何其他使用者。如果服務可由任何使用者所擁有，則建立服務的社會工作者可以指派他們自己成為擁有者，也可以將服務的所有權手動指派給其他使用者。

根據服務的配置方式而定，服務所有權可自動指派給建立服務的社會工作者，在這種情況下，使用者不必手動指派擁有者。服務所有權的指派方式是配置為服務管理的一部分。

5.2.3 建議所需的服務單位數

社會工作者可以建議當事人接受一定數量的服務單位。例如，可能需要當事人接受 10 次諮詢課程。在某些情況下，社會工作者可能不適合對某些服務建議單位數。例如，當事人從 2011 年 1 月 1 日至 2011 年 1 月 31 日應該獲得「嬰兒照顧」的服務。在此情況下，「嬰兒照顧」之類的服務單位數一律為 1，且系統也預設為 1。這可讓社會工作者毋需指定單位數。

5.2.4 授權提供者費率

提供者費率是針對交付給當事人的每一個服務單位而支付給提供者的金額。例如，一次諮詢課程的費率可能是 \$50 美元。在服務管理期間會針對每一個提供者配置必須支付給提供者的標準費率。此費率可由社會工作者改寫。例如，社會工作者可能想要以高於管理部門所定義的費率來支付給提供者。

在案例層次授權提供者費率，可讓社會工作者根據需要來改寫在管理部門中已對提供者定義的費率。如果授權費率是由社會工作者指定，則該服務必須由監督者手動核准。

5.2.5 建議服務頻率

服務通常是依特定頻率交付給當事人。例如，從 2011 年 1 月 1 日至 2011 年 2 月 28 日，當事人應該獲得一週兩次（星期一和星期四）的兼職兒童照顧服務。社會工作者可以建議服務頻率。有時候可能不適合指定服務的頻率。例如，當事人在 2011 年 1 月 1 日至 2011 年 2 月 28 日之間應該獲得 10 次物理治療課程。當事人可在此期間的任何時候利用這項服務，因此不需要頻率。

5.2.6 指出當事人需要參與服務

常常可能需要當事人參與服務，以便他們持續收到給付。例如，若要持續接受資金援助，當事人可能需要參與每週一次的兩小時職涯輔導課程，否則可能會對他們的給付有所約束。社會工作者可以指出當事人需要參與服務的頻率及持續時間（時數）。

5.2.7 指定接收關於服務方面的支付的代理人

可以指定發出關於服務方面的支付的指定受款人。例如，當事人可能獲得他自己的物理治療師的物理治療課程。在此情況下，機構可以針對物件治療課程支付當事人，當事人再支付給物理治療提供者。如果未指定代理人，則會根據服務的交付類型指定預設代理人。如需為服務定義代理人功能的相關資訊，請參閱 *Cúram Provider Management Guide* 的第 3.8 節。

5.2.8 指定提供者和提供者類型

在大部分情況下，社會工作者將指定適當的提供者或提供者類型，將服務交付給當事人。

例如，機構可能想要讓社會工作者一律選擇一個提供者來交付服務。例如，機構可能與特定提供者簽了合約，因此好好利用這個提供者可能更具成本效益。為適應不同的情況下，服務配置可讓機構配置社會工作者在案例層次指定提供者的方式。如需相關資訊，請參閱第 52 頁的 8.6.1.1, 『配置服務提供者選擇』。

5.3 將當事人轉介給服務提供者

本節說明將當事人轉介給外部服務提供者的程序。轉介程序是用來為當事人轉介機構不支付的服務。一般而言，這些服務的提供者與機構之間沒有正式合約。此程序包括指定轉介服務、指示對當事人進行後續追蹤，並向當事人和服務提供者傳送通知信。

社會工作者也可以檢查當事人是否有空參與服務及利用工具，以便他們尋找最佳服務提供者。如需檢查當事人的排程及可用性之相關資訊，請參閱第 24 頁的 5.4, 『檢查當事人參加服務的排程和可用性』。如需尋找最佳服務提供者來滿足當事人的需求之相關資訊，請參閱第 24 頁的 5.5, 『尋找最佳服務提供者以符合當事人的需求』。

5.3.1 指定轉介服務

為當事人轉介服務時，社會工作者會指定要轉介給當事人的適當服務。所指定的服務指出可以針對多個當事人或單一當事人建立轉介。社會工作者可以從 CPM 中已登錄的轉介服務清單中選取，或者，社會工作者也可以手動指定未登錄的服務。

至少指定一個當事人作為此服務的接受者。如果整合案例只有一個當事人，依預設，系統會為該當事人自動建立轉介。為了協助社會工作者及當事人，轉介服務可適用於一個當事人，也可以適用於多個當事人。如果服務適用於多個當事人，則多個當事人可以利用相同服務。例如，社會工作者可決定為一對結婚的夫婦轉介教養課程。

5.3.2 記錄轉介日期

為當事人轉介服務的一個重要部分是記錄轉介日期。這是當事人將與服務提供者會面的預期日期。如果當事人在記錄的日期內未與提供者聯絡，則應用程式有提供這樣的功能：在過了此日期之後，系統會向社會工作者傳送通知，以提醒對當事人進行後續追蹤。如需相關資訊，請參閱5.3.3，『指定要對當事人進行後續追蹤』。

5.3.3 指定要對當事人進行後續追蹤

社會工作者可能想要對轉介進行後續追蹤，以檢查當事人是否有聯絡提供者。若要達成此目的，社會工作者可指出他們想要對特定的轉介進行後續追蹤。

為了協助要進行許多當事人之後續追蹤的社會工作者，提供了系統通知功能。如果需要後續追蹤，系統可自動向社會工作者傳送通知，以提醒其進行後續追蹤。如果已指定轉介日期，則社會工作者可以指定應該在轉介日期之後的多少天傳送通知。如果未指定轉介日期，則社會工作者可以指定要在轉介建立日期之後的多少天傳送通知。

如果社會工作者未指定當事人在指定的時間範圍內聯絡提供者，則可以向社會工作者的監督者傳送通知，以提升這個議題。例如，社會工作者可能在 2011 年 1 月 1 日轉介當事人，並指定在 30 天內對該轉介進行後續追蹤。管理者指定應該在 10 天後向社會工作者的監督者傳送通知。社會工作者未對轉介進行後續追蹤。因此，會在 2011 年 1 月 31 日傳送社會工作者通知。10 天後，即 2011 年 2 月 10 日，會傳送監督者通知。如需配置通知的相關資訊，請參閱第 53 頁的8.6.2.2，『配置後續追蹤通知』。

請注意，轉介功能可讓社會工作者記錄當事人聯絡了提供者。如果社會工作者指定當事人已聯絡提供者，則系統不會傳送任何後續追蹤通知。

5.3.4 向服務提供者和當事人傳送通知信

當社會工作者將當事人轉介給提供者時，當事人和提供者都會收到轉介通知。會使用傳送給當事人和提供者的通知信通知當事人及提供者。社會工作者可以記錄提供者和當事人轉介信中所顯示的通知文字。您可以透過下列其中一種方法發出通知信：電子郵件、列印通知件以郵寄，或列印通知信，並將它親手交給當事人（如果他或她就坐在社會工作者旁邊）。

傳送給當事人和提供者的通知信是根據預先定義的範本。如需配置通知範本的相關資訊，請參閱第 53 頁的8.6.2.1，『配置通知範本』。

社會工作者可以選擇自動向當事人或提供者傳送通知信，也可以列印這些信件並將它寄給當事人或提供者，在稍後傳送。如果自動傳送通知信，則系統會根據登錄期間為參與者記錄的偏好的通訊方法，以及對其記錄的任何通訊異常狀況，來判斷如何發出這些通知信。如果當事人及/或提供者有偏好的通訊方法（例如，電子郵件），則系統會自動透過電子郵件發出通知信。

通訊異常狀況是無法用來聯絡當事人或提供者的方法。如果當事人或提供者的電子郵件有通訊異常狀況存在，則系統不會透過電子郵件發出通知信。在此情況下，如果沒有偏好的通訊方法，則系統會通知社會工作者，以不同方式（例如，透過電話）聯絡當事人和提供者。如需系統如何判斷自動傳送通知信時要使用的通知方法的相關資訊，請參閱第 53 頁的 8.6.2.3, 『配置通知機制』。

5.4 檢查當事人參加服務的排程和可用性

對於服務和轉介，會記錄應該向當事人提供服務的期間。必須指定開始日期。結束日期是選用的。指定開始日期之後，社會工作者可以檢查當事人在指定的日期是否有空。

會向社會工作者顯示已針對指定日期排定的任何服務、轉介或會議。這可確保社會工作者不會在當事人參加其他活動的期間安排活動。

會提供服務的配置設定，其指出在檢查可用性時是否應傳回服務。例如，不需要包括補償當事人里程費用的服務，因為這不是當事人參加的服務。

5.5 尋找最佳服務提供者以符合當事人的需求

如果服務是由外部提供者提供，則必須找到適當的服務提供者，才能將服務順利交付給當事人。必須同時找到服務與轉介的服務提供者。尋找服務提供者時，社會工作者要充分考量當事人的情況，這點很重要。除了成本考量之外，同樣重要的是，很容易取得服務、很容易讓當事人存取、服務品質良好，以及服務很能夠符合當事人的需求。

轉介及服務交付處理透過提供下列功能，讓社會工作者能夠將所有這些因素納入考慮：協助他們找到最佳的服務提供者，以符合當事人的需求，最後協助實現其目標而達到正面成果。

本節說明在系統上登錄提供者時尋找適當提供者的程序。此程序包括尋找最近的服務提供者、驗證提供者認證及預估提供者的成本。

5.5.1 尋找最近的服務提供者

此應用程式提供了一些工具，可讓社會工作者尋找與當事人最近的服務提供者。尋找當事人可以存取而且對當事人需求也很專業的服務提供者，對社會工作者而言是一項很複雜的作業。若要在這方面獲得協助，他們可以根據許多準則來搜尋提供者。

社會工作者可以依名稱搜尋已登錄的提供者，以便在當事人要求特定提供者時，社會工作者可以輕易找到他們。社會工作者還可以找到距離當事人地址很近的提供者，也可以過濾此搜尋，指定只傳回在當事人地址的指定鄰近範圍內的提供者。

此應用程式還提供一個專業搜尋工具，它也可以用來傳回在特定領域很專業的提供者，例如，如果當事人說西班牙文，則社會工作者可以搜尋所有說西班牙文的提供者。

為了顯示從搜尋所傳回的所有提供者，會自動顯示地圖，讓社會工作者能夠輕易識別提供者與當事人地址的相關位置。

5.5.2 驗證提供者認證

在決定提供者時，社會工作者要考量其認證才能評估其標準，這點也很重要。為了協助社會工作者，系統會自動記錄重要的提供者資訊。社會工作者可以使用此資訊，來達成有關特定提供者是否適合滿足當事人需求的決策。下列是可用的資訊：

- 授權、鑑定、提供者所提供的其他服務，以及提供者服務中心。

- 社會工作者可以存取提供者職員的詳細資料。也提供了背景檢查資訊，讓社會工作者可以確保（例如）不會選到其職員有判罪記錄的提供者。
- 會顯示對提供者記錄的意外。例如，社會工作者尋找適當的兒童照顧者時，不會選取有欺凌事件記錄的提供者。如需意外的相關資訊，請參閱《Cúram 參與者手冊》。
- 會顯示對提供者記錄的調查。例如，社會工作者可能不想要選取（例如）系統上有許多授權違規記錄的提供者。如需調查的相關資訊，請參閱第 41 頁的 7.10.2, 『調查』。

5.5.3 預估服務成本

成本考量是為當事人計劃服務的一個重要部分。為了協助社會工作者，系統會在為當事人排定服務時自動預估服務成本。當社會工作者決定適當的提供者之後，會根據提供者特定費率更新預估成本。

下列資訊（如果社會工作者在排定服務時加以指定）是用來計算預估成本：

- 服務的開始日期
- 服務的結束日期
- 授權當事人接受的單位數
- 將服務交付給當事人的頻率
- 針對每一個服務單位支付給提供者的費率

預估成本計算中所使用的費率可以是下列其中一項：

1. 自訂費率 - 如果已為服務指定自訂費率，則會使用此費率。
2. 已授權費率 - 如果社會工作者指定要支付給提供者的費率，則會使用此費率。
3. 合約服務費率 - 如果服務授權未指定服務費率，則會使用合約服務費率。
4. 提供者服務費率 - 如果未指定上述任何一項的服務費率，則會使用提供者服務費率。
5. 服務費率 - 如果未指定上述任何一項的服務費率，則會使用配置服務供應項目時設定的服務費率。將使用最小和最大金額的平均值。

會自動顯示在服務的指定期間內已存在的任何固定費率合約或使用率合約。這有助於社會工作者在服務的所有提供者之間執行成本比較。

5.6 查詢關於回應，並記錄提供者回應

可以對提供者進行查詢，以要求在特定期間內對當事人提供服務。如果指定的提供者無法在所需的時間範圍內交付服務，則查詢可協助防止社會工作者排定該服務。然後提供者可以回應此查詢，並指出它是否可以提供此服務。

機構進行查詢的方式有下列三種：透過電子郵件、透過 Web 或透過電話。提供者可以在他們的提供者入口網站帳號中存取 Web 查詢傳送的查詢。如需提供者入口網站帳號的相關資訊，請參閱 Cúram Provider Management Guide。當執行 Web 查詢時，電子郵件會自動傳送給提供者，以提醒他有 Web 查詢。也可以記錄透過電話進行的查詢。

提供者可以回應查詢，以指出他們是否能夠交付服務，或者是否可以對該查詢新增評論或問題。對電子郵件查詢的回應會透過電子郵件傳送，且社會工作者可以隨後在系統上更新查詢，以反映提供者的回應或評論。對 Web 查詢的回應可以記錄在提供者入口網站中。在此情況下，系統會自動更新查詢。電子郵件會寄給傳送這個查詢的社會工作者，以提醒他們提供者已回應此服務查詢。

對提供者進行查詢的方式，取決於下列兩個方面：提供者偏好的查詢方法（可在登錄提供者時設定），以及提供者是否具有有效電子郵件和提供者入口網站帳號。

如果已對提供者指定偏好的查詢方法，則指定的方法就是唯一可用來傳送查詢的方法。如果未指定偏好的查詢方法，則唯有當提供者在系統上已記錄有效的電子郵件時，才能透過電子郵件傳送查詢。唯有當提供者具有提供者入口網站帳號時，才能傳送 Web 查詢。如果提供者未在系統上記錄有效的電子郵件，或沒有提供者入口網站帳號，則只能記錄電話查詢。

也會自動提供統計資料，其強調顯示提供者傳送查詢的起始回應所花的平均時間長度，同時也提供已回應之查詢的百分比。統計資料有助於社會工作者識別是否要與特定提供者聯絡，以及他們在取得回應之前可能需要等待的時間長度。

5.7 核准服務交付

此應用程式提供了一個服務交付核准程序，可讓機構在服務提供給當事人之前核准服務交付。此程序的目的是要確保服務詳細資料正確無誤。例如，案例監督者可能想要手動核准由初學者排定的服務。如果是使用產品交付處理來判定資格的服務，服務核准會觸發資格判定。對於沒有資格判定處理的服務，服務核准將授權當事人接收服務。

也提供了核准檢查功能，讓機構能夠定義所提交服務有多少百分比會自動要求監督者核准。如需相關資訊，請參閱第 54 頁的 8.9, 『配置進行中案例管理』。

5.7.1 提交服務交付以供核准

建立服務之後，社會工作者會提交此服務以供核准。如果已將服務配置為提供者或提供者類型的指定為必要的，則只有當選取其中一個提供者或提供者類型之後，系統才允許提交服務。

當具有核准專用權的案例監督者或社會工作者提交服務時，會自動核准沒有資格判定處理的服務，並且授權當事人接收服務。如果是使用產品交付處理來判定資格的服務，則會在提交服務時判定當事人的資格。如果合格，則核准服務，並授權當事人接收服務。如果當事人不合格，則服務會維持「開啓」狀態，而且不會授權當事人接收服務。

由沒有核准專用權的社會工作者提交的服務將需要由具有適當專用權的使用者手動核准。系統會自動將作業指派給具有必要的核准專用權的使用者。這項作業包含讓使用者拒絕或核准此服務的指示。提交以供核准的案例，其狀態為「已提交」。請注意，已指定授權費率的服務一律需要由監督者手動核准。

5.7.2 核准或拒絕服務交付

會在此階段核准或拒絕服務。一般而言，負責檢查及驗證服務的是案例監督者。藉由核准服務，案例監督者指出其對於服務詳細資料的正確性感到滿意。對於沒有資格判定處理的服務，一旦核准服務，即授權當事人接收服務。如果是使用產品交付處理來判定資格的服務，則會在核准服務時判定當事人的資格。如果合格，即授權當事人接收服務。如果當事人不合格，則服務會回到「開啓」狀態，而且不會授權當事人接收服務。

如果服務遭到拒絕，則會輸入服務遭到拒絕的原因，並向提交案例以供核准的社會工作者通知遭到拒絕。如果遭到拒絕，則服務狀態會回到「開啓」，必須重新提交此服務才能繼續進行。

如果服務的開始日期晚於今天的日期，則已授權服務的狀態為「未啓動」。當開始日期生效時，已授權服務的狀態為「進行中」。

請注意，當社會工作者核准第三方提供者所提供的服務後，會在 CPM 層次提供一個額外的核准層次，讓機構能夠在支付服務方面的付款給提供者之前，核准提供者所提交的發票付款。

5.7.3 檢視服務核准要求

社會工作者經常會有許多服務在等待監督者的核准。爲了協助社會工作者追蹤傳送給其監督者的核准要求數，系統會自動維護一份服務核准要求的清單。當提交服務後，若後來被核准或拒絕，就會記錄核准要求資訊。核准要求詳細資料包括提交服務的使用者名稱、提交日期、核准或拒絕該服務的使用者名稱，以及核准或拒絕的日期。

5.8 支付當事人和服務提供者

核准服務交付之後，就會發生服務財務處理，並在服務方面支付給當事人和服務提供者。本節說明系統如何處理這些支付。社會工作者還可以檢視發給當事人和提供者的支付的詳細資料。本節還說明系統如何判斷已交付給當事人的服務單位數，以及機構的實際服務成本。

5.8.1 處理支付

由機構直接向當事人提供的服務使用標準產品交付處理來判定資格，並發出付款給當事人或服務的其他參與者。由第三方提供者所提供的服務可以使用下列其中一種方式支付：使用服務發票、利用出席名冊或使用固定費率合約。如果該服務的支付是根據是否收到服務發票或出席名冊，則視支付金額是否依據自訂費率，該服務可以利用 CPM 處理或產品交付處理來發出付款給提供者。如果支付是根據可能會隨著時間而改變的自訂費率，則會使用產品交付處理來計算支付金額，並在收到發票或名冊後發出付款。如果支付不是根據自訂費率，亦即，是根據固定費率，則會使用 CPM 處理來發出服務的付款。如果付款是根據固定費率合約，則也會使用 CPM 處理。

如果已判定服務的資格，而且判定當事人合格，則會自動建立服務授權，以及一或多個服務授權明細行項目。對於未判定資格的服務，會在服務核准之後，建立服務的授權。每一個服務授權明細行項目都代表授權當事人接受該服務的特定日期或日期範圍，以及授權的單位數。服務授權明細行項目也可以包含授權參與者接受服務的特定提供者或提供者類型。

在發出付款之前，根據收到服務發票或出席名冊而支付的服務，需要服務授權。根據固定費率合約支付的服務，不需要服務授權就可以進行付款。社會工作者可以使用他們檢視產品交付案例的相同方式，來檢視當事人關於服務方面的資格判決和判定。如需檢視資格判決的相關資訊，請參閱第 14 頁的 4.7, 『讀取決策、資格、授權及說明』。如需 CPM 財務處理及配置服務交付的詳細資料，請參閱 *Cúram Provider Management Guide*。

5.8.2 檢視有關服務方面的財務交易

系統會自動維護有關服務方面的所有財務交易的清單。社會工作者可以使用這些清單，以確保機構滿足有關服務方面的支付安排。可檢視下列對象的財務交易：由機構所支付來提供服務的服務提供者，以及接受機構有關服務方面的付款的當事人。

5.8.2.1 檢視對服務提供者的支付

系統會根據提供者提交的發票及出席名冊，自動維護一份向提供者支付的所有付款之清單。如果發票是支付給提供者的方式，則除了付款之外，也會顯示發票詳細資料。

如果是使用產品交付處理來發出付款的服務，也會顯示該服務適用於產品交付案例財務處理的其他財務交易，例如，扣除額、元件、交付模式、代理人及付款模擬。

請注意，不會顯示根據固定費率合約向提供者支付的付款。這是因爲固定費率合約不適用於一項服務。因爲固定費率合約可與多個服務相關聯，因此無法認爲是固定費率合約所涵蓋的特定服務的成本。

如需如何處理提供者付款的詳細資訊，請參閱 *Cúram Provider Management Guide*。

5.8.2.2 檢視對當事人的支付

系統會自動維護機構在有關服務方面支付給當事人的付款清單。由於在有關服務方面支付給當事人的付款是使用產品交付處理，因此適用於該服務的所有財務交易都會重複產品交付案例財務處理。

例如，系統在有關服務方面處理扣除額、元件、交付模式、代理人、超額支付和短付及付款模擬的方式，與針對產品交付案例處理的方式相同。如需產品交付案例財務處理的相關資訊，請參閱第 16 頁的 4.8, 『排定支付及帳單－財務排程器』。

5.8.3 判定服務的實際成本

機構要知道服務的實際成本，這點很重要。對於第三方提供的服務，每次交付服務單位時，都會自動更新服務成本。

交付的單位數目是由系統根據提供者的付款方式自動決定。如果是根據發票支付提供者，則每次提交關於服務供應的發票（包括由提供者交付給當事人的單位數）時，都會更新此單位數。如果是根據出席來支付提供者，則每次提交出席名冊時，都會更新此單位數，指出已交付給當事人的單位數。社會工作者可以複查服務，以識別到目前為止已交付的單位數，以及剩餘的單位數。

除了判定已交付的服務單位之外，系統也會根據關於服務所發出的支付，自動計算服務的實際成本。每次在關於服務方面支付收款人時，都會自動更新服務的實際成本。

5.9 對服務進行變更

社會工作者可能需要根據當事人的需求對服務進行變更。例如，社會工作者可能將當事人的建議服務單位數從五增加至十，也可能會變更某些會影響當事人資格及授權的當事人證明。針對服務或用於判定服務資格的證明進行的任何變更都會自動反映在此服務所使用的支付處理機制中。

例如，對第三方所提供的任何服務的單位數、單位金額、已授權費率或自訂費率、開始或結束日期所做的任何變更，會反映在與該服務相關聯的服務授權明細行項目中。對使用產品交付處理的任何服務的開始日期或結束日期所做的任何變更，也會反映在與服務相關聯的產品交付中。

請注意，如果社會工作者必須取消服務，則會自動取消任何相關聯的服務授權明細行項目。如果此服務具有相關聯的產品交付，則該產品交付會自動關閉。

5.10 完成服務和記錄成果

服務完成是發生在服務已交付給當事人時。服務完成可讓機構衡量服務在滿足當事人的需求方面有多成功。服務完成也指出已交付服務，且當事人將不再參與該服務。

社會工作者會記錄服務的成果，作為服務完成的一部分。這有助於社會工作者識別當事人的進度，也有助於決定機構未來是否應該使用此服務來滿足當事人的需求。已完成的服務可以具有「成功」或「不成功」的成果。如果服務不成功，也會記錄其不成功的原因。

5.11 評估服務品質

社會工作者可以評估交付給當事人之服務的品質。服務評估有三重目的：要確定服務有效地符合當事人的需求、要協助其他社會工作者決定適當的提供者、要協助機構決定未來是否繼續使用特定提供者。為了為社會工作者提供彈性，可以在服務完成之前或之後執行服務評估。

在評估服務時，可以透過許多準則來評估提供者的優點和弱點。例如，社會工作者可以針對規矩、機構及職員，對諮詢服務的提供者進行評估。在評估期間，社會工作者會針對每一個評估區域（亦即，規矩、職員）指

出 1、2、3、4 或 5 的等級。然後，系統會自動計算社會工作者提交的所有有關該服務的評估的平均等級。其他社會工作者在決定提供者時以及未來對於提供者品質的一般討論時，可以使用此平均等級。

用來評估服務提供者的準則可以在配置服務時進行配置。如需相關資訊，請參閱第 52 頁的 8.6, 『配置服務與轉介』。

5.12 檢視服務交付狀態歷程記錄

此服務交付在其生命週期所經歷的一系列階段（亦即此案例的事件進行），稱為服務交付生命週期。整合案例內每一個服務交付都有自己的生命週期。服務經歷其生命週期中的不同階段時，系統會自動維護該服務的狀態歷程記錄。

已建立的每一個服務交付都具有說明其進度的狀態。有下列六種服務交付狀態：開啓、已提交、未啓動、進行中、已完成及已取消。每個狀態在服務處理期間會變更。下表說明每一個狀態件：

表 2. 服務交付狀態

資訊	說明
開啓	當第一次在系統上建立時，服務狀態為「開啓」。如果服務曾遭到拒絕，服務也會有「開啓」的狀態。對於已判定資格的服務，在已提交或已核准該服務之後，如果判定當事人不合格，則該服務的狀態也是「開啓」。
已提交	在提交服務之後，服務狀態為「已提交」，且需要核准。
未啓動	對於未判定資格的服務，如果該服務是由監督者核准，或如果該服務不需要核准，且開始日期晚於今天的日期時，服務狀態為「未啓動」。對於已判定資格的服務，在提交或核准服務之後，如果判定當事人有資格，並且開始日期晚於今天的日期時，服務狀態為「未啓動」。
進行中	對於未判定資格的服務，如果該服務是由監督者核准，或者不需要核准，且開始日期有效，則服務狀態為「進行中」。對於已判定資格的服務，在提交或核准服務之後，如果判定當事人有資格，並且開始日期有效，則服務狀態為「進行中」。
已完成	當交付最後一個服務授權單位後，如果服務是由使用者手動完成，或是由系統自動完成，則服務狀態為「已完成」。
已取消	當使用者刪除此服務時，服務狀態為「已取消」。只有狀態為「開啓」、「已提交」及「未啓動」的服務才能加以刪除。

第 6 章 社會工作者工作區

6.1 簡介

社會工作者工作區是可供社會工作者管理其承辦案件的主要區域。社會工作者工作區是設計來協助社會工作者簡單而有效地進行日常工作。本章概述此工作區的主要功能。

6.2 存取承辦案件

社會工作者工作區可讓社會工作者輕鬆地存取其承辦案件。社會工作者可以存取直接指派給他們或其所屬群組的所有案例。會自動維護一份案例清單，這些案例是社會工作者或社會工作者所屬的組織群組所擁有的案例。此案例清單可讓社會工作者存取目前指派給他們的案例，以及其所屬的組織群組所擁有的案例（如機構在管理期間所定義）。

如果要存取案例，社會工作者可以過濾清單，只顯示目前指派給他們的案例，或根據需求由他們的組織群組所指派的案例。可用的過濾選項視系統管理期間所設定的案例所有權原則而定。比方說，如果您將案例所有權指派給使用者和職位，則社會工作者可以過濾案例清單，以存取所有指派給其在組織結構中的職位的案例。

也提供進一步過濾案例的一個選項，其指定只根據案例的現行狀態來顯示案例。比方說，如果社會工作者只需要存取需要後續追蹤動作的案例，則使用者可以指定只傳回已開啓、已核准、已暫停及作用中的案例。顯示為過濾選項的案例狀態反映出案例所具有的案例狀態。

會自動儲存使用者指定的過濾準則，這樣社會工作者下次回到這個頁面時，就不需要重新輸入此準則。使用者可根據需要來變更顯示準則。

6.3 檢視每日工作量摘要

爲了協助社會工作者進行日常工作，社會工作者工作區可讓社會工作者及其監督檢視其每日工作量的摘要。當社會工作者登入應用程式時，會顯示許多預先定義的摘要。例如，如果已定義，會向社會工作者顯示可能需要注意的目前已指派案例的摘要。這些可讓社會工作者快速瀏覽與他們相關而且需要解決的案例和活動。每一個摘要提供當天工作的快照，並允許快速存取該資訊。社會工作者可以在工作區的相關區域中存取每一個摘要的完整清單視圖，並從該處對特定資訊完成相關的動作。

社會工作者及監督者可以選擇根據需要來變更社會工作者工作區的摘要顯示。例如，很少使用案例查詢摘要的社會工作者可以根據需要關閉「我的案例查詢」摘要的顯示。

下列摘要可供社會工作者使用：

快速鏈結

快速鏈結可讓您快速存取一般動作。一般動作的範例包括搜尋案例、搜尋個人、搜尋所有參與者，以及變更應用程式登入密碼。所顯示的作業是配置爲應用程式管理的一部分。

我的約會

「我的約會」摘要顯示社會工作者行事曆中記錄的約會。社會工作者可以使用摘要來檢視今天及下週已排定的活動。會向社會工作者強調顯示今天已排定的任何活動。社會工作者可以完成其案例行事曆中的相關活動。如需案例行事曆的相關資訊，請參閱下面的「第 6.4 節」。

我的作業

「我的作業」摘要列出社會工作者可用的工作。每一項作業都依優先順序列出。

我的關注項目

「我的關注項目」摘要列出社會工作者所記錄的關注項目。例如，社會工作者記錄其當成關注項目來追蹤的案例。社會工作者可以存取每一個關注項目，然後從 pod 存取其項目清單。

我的案例查詢

「我的案例查詢」摘要會顯示社會工作者所記錄的案例查詢清單。例如，社會工作者可以對先前指派給他或她的案例執行查詢。社會工作者可以存取此清單中的已記錄查詢，也可以根據需求從摘要中執行新查詢。

案例數摘要

承辦案件摘要以圖形表示法呈現社會工作者的開啓、已提交、已暫停、作用中及已核准案例。圖形視圖可讓社會工作者很容易地追蹤其工作量。此圖形中所顯示的軸會根據已開啓、已提交、已暫停、作用中和已核准的案例數目而自動更新。社會工作者還可以從摘要中存取其承辦案件。

除了為社會工作者提供的摘要之外，也針對監督者提供了下列摘要，來追蹤其每日例行工作及其團隊的工作。

我的工作佇列

監督者可以使用此摘要來快速查看其工作佇列。

已指派的工作量

監督者可以使用此摘要來快速查看由監督者管理的社會工作者的已指派工作量的快照。

開啓的工作量

監督者可以使用此摘要來快速查看由監督者管理的社會工作者的開啓工作量的快照。這是未指派給個別社會工作者的工作量。

我的組織單位

監督者可以使用組織單位摘要來檢視其組織單位的詳細資料。

6.4 案例行事曆

所提供的案例行事曆可協助社會工作者及當事人排定及維護與機構的案例和當事人相關的事件、活動及會議。尤其，社會工作者行事曆是用來排定活動及會議，以滿足機構的當事人及其家庭的需求。社會工作者行事曆提供當事人活動及會議的視圖，並提供對有關當事人案例及家庭成員的行事曆資訊的存取權。行事曆活動及會議可每月、每週及每日設定。

會針對每一個整合案例和產品交付案例提供行事曆，讓相關聯的案例事件可以顯示在社會工作者的行事曆中。整合案例行事曆是在整合案例層次進行維護，並用來追蹤事件或活動，這些事件或活動是因為案例處理而由系統自動建立；或是由社會工作者手動建立。整合案例行事曆也可以針對與案例或當事人相關的社會工作者或參與者排定會議。產品交付行事曆是用來追蹤在產品交付案例層次所建立的案例事件及會議。

如需使用案例行事曆來追蹤及排定事件、活動及會議的相關資訊，請參閱第 36 頁的 7.5，『使用案例行事曆來排定會議及追蹤案例事件』。

如需應用程式所提供的不同行事曆的相關資訊，請參閱 *Cúram Calendaring Guide*。

6.5 搜尋及查詢案例

社會工作者工作區提供可讓社會工作者執行案例搜尋及案例查詢的功能。案例搜尋可以在組織層次執行，也可以在使用者層次執行。使用者層次案例搜尋功能可讓您存取指派給目前登入之社會工作者的任何案例。組織層次案例搜尋則可存取組織內任何現有的案例（不論案例是指派給哪一個社會工作者）。

6.5.1 搜尋特定案例資訊

所提供的案例搜尋功能可存取整個組織內的特定案例資訊。此應用程式提供了兩種類型的案例搜尋：標準搜尋及加強搜尋。也提供一種快速搜尋機能，讓社會工作者可以依參照號碼執行快速搜尋。

標準案例搜尋可讓社會工作者依據案例參照號碼及/或當事人參照號碼來搜尋案例。當事人參照號碼是個人或候選人的 ID，例如，護照號碼或醫療卡號。依當事人參照號碼搜尋可讓社會工作者搜尋任何涉及案例參與者的案例，該參與者與當事人參照號碼相關。

社會工作者還可以依據案例名稱、案例狀態或案例開始和結束日期搜尋案例。案例搜尋也提供許多過濾選項。這些選項可讓社會工作者對案例搜尋進行過濾，只顯示具有相關聯的上訴、議題、調查及/或服務計劃的案例。比方說，如果社會工作者搜尋其狀態為「開啓」的給付產品，並針對該搜尋進行過濾，只顯示含有議題的案例，則該搜尋只會顯示具有相關聯議題的已開啓給付產品。

加強案例搜尋機能可讓社會工作者指定與標準案例搜尋相同的搜尋準則。加強案例搜尋與標準案例搜尋的差異在於，社會工作者可以指定當事人名稱作為額外的搜尋準則。這可讓社會工作者區分當事人名稱相同的案例。

機構可以逐一案例配置是否將案例類型列為案例搜尋的過濾選項，作為管理的一部分。如需相關資訊，請參閱第 45 頁的 8.2, 『配置案例類型』。

機構所使用的搜尋機能類型也可以利用應用程式內容，配置成應用程式管理的一部分。如需配置案例搜尋的相關資訊，請參閱《Cúram Integrated Case Management 配置手冊》。

6.5.2 依參照號碼執行快速搜尋

快速搜尋機能可讓社會工作者從應用程式中的任何位置依據參照號碼執行快速搜尋。執行快速參照號碼搜尋會搜尋所有的案例、參與者、議題及意外。如果輸入的參照號碼與系統上任何現有案例的參照號碼相符，則會顯示相關案例。此外，如果此參照號碼符合也與案例相關聯的參與者的 ID，則系統會顯示參與者相關聯的每一個案例的詳細資料。

6.5.3 使用案例查詢監視案例

所提供的案例查詢功能可讓社會工作者監視任何目前或先前已指派給他們的案例。社會工作者可以選擇對他們很重要的特定準則，然後可以儲存準則，用於搜尋中作為個人查詢。此查詢可以執行和重新執行，且社會工作者不必重新指定準則。

如果使用標準搜尋機能，則社會工作者可以依據案例參照號碼及/或當事人參照號碼、案例種類和類型，以及案例狀態，來查詢案例。社會工作者可以透過提供一個時段或當事人參照號碼（例如，醫療卡號或給付參照號碼），進一步過濾查詢。社會工作者還可以指定僅查詢具有調查的案例或正在上訴的案例。如果使用加強的搜尋機能，則社會工作者還可以選擇依當事人姓名查詢案例。

6.6 記錄關注項目

社會工作者可以記錄他們特別關注的項目。關注項目包括案例、議題和參與者。比方說，如果社會工作者在處理一個需要高度追蹤的案例，則他或她可以將該案例記錄為關注項目。這可讓社會工作者輕易而快速存取該案例，而且社會工作者不需要使用案例搜尋機能就可以搜尋該案例。會針對每一個社會工作者自動維護一份已記錄的關注項目清單。社會工作者可以在此清單中新增及移除關注項目。社會工作者可標示的關注項目類型包括案例、議題和審核計劃，以及非案例特定項目，例如上訴或參與者。

所提供的搜尋機能可讓社會工作者依類型搜尋其關注項目。社會工作者可以過濾搜尋，以顯示他們的所有關注項目，社會工作者也可以過濾關注項目搜尋，只顯示針對議題、審核計劃或案例而記錄的關注項目。

第 7 章 進行的案例管理

7.1 簡介

此應用程式提供了可促進持續管理機構案例的工具。進行中案例管理協助社會工作者追蹤其案例，使案例進展能夠達到其當事人的可持續成果。進行中案例管理包括：

- 手動變更案例擁有者和案例監督者
- 檢視案例的相關環境定義資訊
- 審核案例
- 使用案例行事曆來排定會議及追蹤案例事件
- 管理案例作業
- 持續當事人管理
- 記錄案例附註
- 追蹤議題及法律訴訟
- 重新評量案例資格及更正支付
- 暫停、關閉及重新啟動案例

7.2 手動變更案例擁有者和案例監督者

由機構的案例所有權策略判定的起始案例擁有者，可以由使用者手動指派給任何組織物件，亦即，使用者、組織單位、職位或工作佇列。這可讓組織容許組織單位、職位或工作佇列內的任何使用者處理案例。

將案例所有權指派給組織物件、群組或工作佇列，可讓多位使用者看到該案例。指定的組織單位、職位或工作佇列中的所有使用者，會看到其已指派案例清單中的案例。如此一來，如果使用者（通常是案例擁有者）在休假或工作量很大時，就比較不需要個別重新指派案例。相反地，指定組織物件中的所有成員對該案例將具有同等所有權，且可繼續處理該案例。

案例監督者可以由系統根據案例擁有者自動判定，也可以由使用者明確設定。如果明確設定，則會在提交案例以供核准時，將案例指派給指定的案例監督者。如果未明確設定案例監督者，系統會自動將監督者指定為案例擁有者根據現行組織結構而向其報告的使用者。

如需使用者、職位、組織單位和工作佇列的相關資訊，請參閱 *Cúram Organization Administration Guide*。

7.3 檢視環境定義資訊

自動顯示案例的環境定義資訊。環境定義資訊可確保當社會工作者導覽至應用程式中的不同區域時，一律會顯示主要案例資訊。所顯示的資訊已呈現優先順序，使社會工作者可以快速檢視有關該案例及已強調顯示項目的重要資訊，它們可能需要進一步注意及/後續追蹤動作。

7.3.1 檢視案例的環境定義資訊

提供了整合案例及產品交付案例共同的下列環境定義資訊：主要當事人的名稱及照片（如果有的話）、案例狀態及案例擁有者。社會工作者可以按一下每張照片，以存取當事人聯絡詳細資料（如果有的話）。社會工作者可以存取案例擁有者的摘要詳細資料，不論它是組織群組、職位、工作佇列或使用者。

不論是產品交付類型或整合案例類型，都會顯示針對主要當事人或案例成員所記錄的現行特別注意事項。會透過特別注意事項圖示，對社會工作者強調顯示特別注意事項。特別注意事項圖示會顯示在每一個案例成員影像旁邊。如需特別注意事項的相關資訊，請參閱第 42 頁的 7.10.5, 『特殊注意事項』。

也會顯示議題和法律訴訟，包括議題、上訴及法律行動（如果有的話）。請注意，只有在安裝了 Cúram Appeals™ 之後，才會顯示上訴和法律行動。如需議題和法律訴訟的相關資訊，請參閱第 41 頁的 7.10, 『追蹤議題和法律訴訟』。在整合案例的案例環境定義畫面中，也會顯示與整合案例相關聯的議題數量，以及與整合案例所包含的任何議題或產品交付相關聯的上訴數量。

7.3.2 檢視整合案例的環境定義資訊

整合案例特有的環境定義資訊包括已新增至整合案例的主要當事人家庭的成員及其與主要當事人的關係。社會工作者可以使用清單視圖來檢視清單中的案例成員，也可以使用照片視圖來進行檢視。使用照片視圖時，每一個案例成員是以照片（如果有的話）來表示，而且也會依照年、月或日顯示案例成員的年齡。

也可以顯示任何要驗證的未完成證明項目和「編輯中」證明，並對社會工作者強調顯示它們。所顯示的關係是繼承自針對個人（為參與者管理程式中的主要當事人）所定義的關係。如果主要當事人與案例成員之間沒有任何關係，則不會在該案例成員的案例環境定義畫面中顯示關係。如果某個案例成員涉及一項調查及/或意外，並且在該意外及/或調查中扮演報告者以外的角色，則會透過圖示向社會工作者強調顯示這一點。社會工作者有能力將滑鼠放在每一個圖示上，以檢視關於該意外及/或調查的特定詳細資料。

7.3.3 檢視產品交付案例的環境定義資訊

產品交付案例特有的環境定義資訊包括要交付的給付的詳細資料、重要日期，例如，案例開始日期、案例認證的結束日期（如果憑證適用於此案例）、給付支付日期，以及下一個案例複查到期日。

也可以顯示所發出的任何案例財務的概觀。如果已發出案例的支付，則會顯示最後支付金額、下次支付金額以及支付到期日。社會工作者可以根據需要來存取個別支付詳細資料。如果已記錄有關案例的判決，則也會顯示達成最新案例判決的日期。社會工作者可以存取從所顯示的日期開始的案例判決視圖，來檢視判決詳細資料。這會顯示因為重新評量案例而建立的現行作用中案例判決記錄。

如果案例有超額支付或短付，則會向社會工作者強調顯示這些情況。社會工作者可以輪替這些圖示來檢視詳細資料。案例環境定義畫面會顯示因為重新評量給付產品交付而建立的超額支付，以及未全部付還、註銷或沖銷的超額支付總數。如果案例有短付的情形，則會顯示短付的總數。社會工作者可以往下探查超額支付和短付清單頁面，來檢視超額支付及/或短付的詳細資料。

7.4 審核案例

案例審核是指由第三方對機構的案例進行檢查或由機構對案例進行評估。案例審核協助機構評估績效，讓他們能夠對如何改善績效做出決策，並在原則及案例實務上產生正面改變。例如，機構可能執行「品質保證複查」審核來評估交付「糧食券」給付的有效性，其著重在審查已完成的動作及驗證的適時性。

如需審核案例的相關資訊，請參閱 Cúram Case Audits Guide。

7.5 使用案例行事曆來排定會議及追蹤案例事件

案例行事曆用來排定會議及追蹤事件和活動，以滿足當事人及其家庭的需求。會議是由與當事人或案例有關的社會工作者排定，其他使用者或參與者可受邀參加。例如，您可以舉行會議，來決定適合某個家庭的行動方案。事件對於案例而言，是重大的個別里程碑。

事件可以由於案例處理而由系統自動建立，或者可以由使用者手動建立。使用者可以手動建立下列事件：案例活動、案例轉介、案例複查及服務上訴。例如，關閉案例時所建立的結案事件，就是由系統自動建立的事件。

會為所有事件提供行事曆。每一個行事曆會在適當的日期項目中顯示事件的名稱及發生事件的日期。

7.5.1 安排會議及記錄會議記錄

可以根據案例行事曆安排會議。也可以為每一個會議記錄其會議記錄，以擷取會議詳細資料，並可將這些會議記錄發給與會者及其他相關人士。

下面提供的摘要包含讓機構能夠輕鬆協調會議的會議功能：

- 可以邀請多位參與者參加會議。
- 會議整合一些工具，可讓會議要求出現在與會者的外部電子郵件帳戶和行事曆中。
- 任何接收會議邀請的個人可利用其行事曆來接受或拒絕會議邀請。
- 可以重新排定會議。
- 可以取消會議。

7.5.1.1 記錄會議記錄

會議記錄可記錄及發給會議出席者及其他相關人士。

可擷取下列會議資訊：

- 會議詳細資料，例如，會議主題、場所、開始時間及結束時間，以及組織該會議的個人名稱。
- 會議注意事項及決策。
- 會議出席，讓機構能夠擷取會議出席狀況的相關資訊。
- 會議動作可以新增至會議記錄。
- 會議檔案可以附加至會議記錄。
- 會議記錄資訊的會議摘要。

記錄會議記錄之後，已記錄會議記錄的會議組織者或社會工作者，便可以將它們發給會議的任何受邀人員。

如需安排會議及記錄會議記錄的相關資訊，請參閱 *Cúram Calendaring Guide*。

7.5.2 排定活動

活動是與案例相關的事件，針對特定時段排定。活動類型有兩種：標準活動及重複活動。標準活動是與案例相關的一次性事件，針對特定時段排定。重複活動是在一段期間內再發生的活動。例如，案例的主要當事人與社會工作者之間的一次性會議，即是標準活動。兒童與兒童父母之間在監督之下的每週訪視，則是重複活動。建立標準或重複活動後，可以邀請其他社會工作者或案例參與者加入。每一位受邀參與活動的社會工作者都可以接受或拒絕邀請。

活動與上述 5.8.2 節所說明會議功能的不同之處在於，活動是用來設定社會工作者行事曆中的基本事件，以排定與案例參與者互動的時間。可以為標準及重複活動指定諸如主要當事人等相關參與者。將透過作業通知來通知受邀參加活動的社會工作者有此活動。會自動顯示為社會工作者排定的現有活動與已計劃活動之間的任何時間衝突。社會工作者可以解決或忽略任何時間衝突。

7.5.3 為當事人轉介服務

可以透過案例行事曆為產品交付案例和整合案例維護轉介。轉介是針對案例的商議而對服務供應商提出的要求。例如，社會工作者可以安排由登錄為服務供應商的醫師對一名殘障人士進行醫療檢查。

請注意，此功能只有在未安裝「Cúram 提供者管理」模組時才能使用。「Cúram 提供者管理」提供了加強功能，讓機構能夠為其當事人交付服務及進行轉介。本手冊討論了這些加強功能。如需進一步資訊，請參閱第 4 頁的 2.2.3, 『透過轉介來滿足需求』。

7.5.4 設定案例複查

複查是指由另一個社會工作者檢查案例詳細資料。案例複查可以手動建立，也可以由系統自動產生。案例複查是由指派為案例複查人員使用者角色的社會工作者加以處理。系統會透過作業通知確保案例複查人員收到案例複查的通知。

您可以設定自動案例複查依定義的頻率發生，例如每 6 個月。可以逐一案例修改此頻率。

7.5.5 上訴服務

可以在產品交付案例的行事曆內建立上訴。上訴用來針對為機構的當事人提供服務的服務提供者管理糾紛。會記錄成爲爭議焦點的服務供應商以及上訴類型。上訴類型範例包括：失格狀況或支付比率。此外，可以在上訴完成時記錄成果。

請注意，此功能只有在未安裝 Cúram Appeals 時才能使用。Cúram Appeals 提供加強功能，讓機構能夠記錄當事人對案例中所做判決上訴的要求。如需 Cúram Appeals 的進一步資訊，請參閱第 41 頁的 7.10, 『追蹤議題和法律訴訟』。

7.5.6 系統產生的事件

事件可以由系統在特定案例處理期間自動建立。下表說明這些事件：

表 3. 系統產生的事件.

這份表格說明在案例處理期間所建立的系統產生的事件。

事件	說明
提交案例以供核准事件	當提交產品交付案例以供核准時，會自動建立提交案例以供核准事件。
案例複查事件	案例複查事件是在核准案例的日期自動排程。根據對相關產品指定的複查頻率來複查案例。
案例核准事件	當核准產品交付案例時，會自動建立案例核准事件。
案例拒絕事件	當拒絕產品交付案例時，會自動建立案例拒絕事件。
案例判決事件	案例判決事件會在針對案例做出判決的日期自動建立。
案例支付事件	案例支付事件會在針對案例支付的日期自動建立。
已核准案例支付事件	已核准案例支付事件會在核准案例的已暫停支付的日期自動建立。
暫停案例支付事件	暫停案例支付事件會在暫停支付的日期自動建立。
結案事件	當案例關閉時會自動建立結案事件。
擱置關閉事件	當案例擱置關閉時會自動建立擱置關閉事件。
重新啓動案例事件	當案例重新啓動時會自動建立重新啓動案例事件。

7.6 使用案例作業

作業是執行工作項目的指示。作業是由社會工作者手動建立，或是由系統自動建立。會在社會工作者的工作區中維護這些作業，作為工作流程的一部分。也可以從案例的作業清單中維護與案例相關的作業。例如，可建立作業來核准已提交以供核准的案例。此作業會同時出現在社會工作者的收件匣中及案例的作業清單上。

7.7 持續當事人管理

此應用程式提供各項工具，協助機構進行其當事人、其家庭成員和涉及其案例的任何其他團體的持續管理。

持續當事人管理也包括管理案例成員及案例參與者、判定是否需要翻譯者在當事人與機構之間進行協調，以及維護當事人聯絡資訊。當事人聯絡資訊包括機構與其案例成員之間的合約、機構與任何案例參與者之間的通訊，以及附件。一般而言，當事人為了支援其案例，會向機構提供附件。

7.7.1 管理案例成員和參與者

在協助當事人及其家庭達到自給自足的方面，Cúram Integrated Case Management 認定瞭解個別家庭成員彼此需求的重要性。瞭解家庭的社會環境定義對於識別及處理需求的主要原因非常重要。為了滿足家庭的需求，通常需要不同的人員來提供照顧及保護，以為共同目標而共同努力。為達成此目的，Cúram Integrated Case Management 也認定協同作業的重要性。

在整合案例中，每一個家庭成員都被指派一個案例成員角色。案例成員是指為了判定其對給付和服務的資格而新增至整合案例中的已登錄人員。如果關係記錄對象是案例的主要當事人，則社會工作者可以將這個人的所有家庭成員新增至整合案例。這樣社會工作者就不需要一次新增一位家庭成員。在參與者管理工作中，可新增的家庭成員會自動從針對此人員的關係記錄中衍生出來。如需記錄關係的相關資訊，請參閱 Cúram Participant Management Guide。

與家庭成員互動的任何其他個體、組織或機構會被指派一個案例參與者角色。案例參與者包括任何個人、候選人、雇主、服務供應商、資訊提供者、產品提供者、外部團體以及案例相關的公用事業；這包括案例成員本身。

案例參與者還包括有關案例的任何代理人、聯絡人及通信者。參與者角色是根據所輸入的案例相關資訊自動建立。例如，建立產品交付案例時，主要當事人會新增至案例的參與者角色清單中。主要當事人是作為案例建立對象的那個人。參與者在單一案例上可以有多個角色。例如，如果對某個人傳送通訊，則另一個「通信者」角色就會指派給這個人。如果這個人也是接受給付支付的代理人，則會為其指定另一個「代理人」角色。在此範例中，這個人是一個案例上有三個參與者角色：主要當事人、通信者和代理人。

在案例群組中，當事人也可以與案例相關聯。可以建立不同類型的案例群組，例如，可以使用「給付」群組，把有資格獲得援助的案例成員變成同一個群組，也可以使用「財務」群組，把在資格判定期間考慮其收入及資源的成員變成同一個群組。系統通常會根據針對給付產品定義的資格及授權規則的執行，自動建立案例群組。

7.7.2 判定對翻譯者的需求

有時候，機構可能需要翻譯者在當事人與社會工作者之間進行協調。如果處理當事人案例的社會工作者無法使用該當事人的偏好語言與當事人進行互動，則可能需要翻譯服務。當當事人向機構登錄時，會記錄當事人的偏好語言。例如，James Smith 向機構登錄時，他的偏好語言是記錄為「西班牙文」，而且他不會說任何其他語言。為了能夠與該當事人進行互動，負責管理 James Smith 案例的社會工作者必須能夠以西班牙文與 James 進行互動，或有一個能在他們之間協調的翻譯者。

判定對翻譯者的需求將根據個別案例提供的翻譯需求而逐一案例進行評估。例如，當事人可能針對某一個案例需要翻譯服務，但對另一個案例並不需要。當事人對翻譯者的需求可以由社會工作者手動記錄，也可以由系統自動判斷。當事人的翻譯需求是由社會工作者手動設定，或由系統自動設定，是由逐一案例設定的配置設定指示，作為應用程式管理的一部分。如需相關資訊，請參閱第 45 頁的 8.2, 『配置案例類型』。

在整個案例生命週期的不同時間點會自動決定對翻譯者的需求，例如，當新的案例成員新增至案例時，或案例重新指派給新的案例擁有者時。系統會檢查社會工作者的語言技能是否符合當事人偏好的語言，來判斷對翻譯者的需求。如果它們不相符，則系統會判定需要翻譯者。即使翻譯需求是由系統初始判斷，社會工作者也可以手動更新案例的翻譯需求。

如果案例參與者需要翻譯者，當社會工作者檢視案例參與者詳細資料時，會通知社會工作者有此需求。此外，系統會顯示需要翻譯服務的參與者偏好的語言。

7.7.3 維護當事人合約

合約可確認根據合約條款所指定的案例成員責任。合約範例包括書面合約及口頭合約。

您可以為整合案例的任何成員（身為候選人的成員除外）建立合約。候選人必須先登錄為個人，然後才能建立合約。

重要：只針對整合案例保留合約。

7.7.4 維護通訊

通訊是指與機構之間的往來通訊。在案例內從通訊清單頁面建立的任何通訊，都會自動與該案例相關。

通訊可以是書面、電話或電子郵件。通訊功能可以與 Microsoft® Word 範本、XSL 範本或電子郵件伺服器整合。

案例通訊的通信者會自動被指派通信者案例參與者角色。

如需通訊的相關資訊，請參閱 *Cúram Communications Guide*。

7.7.5 新增附件

附件是補充檔案，例如，附加至案例的文字文件。機構可以附加掃描的文件，以提供支援案例的資訊，例如出生證明書或銀行對帳單。其他案例附件的範例包括結婚證書、發票及薪資單。有支援許多的檔案類型，包括 Microsoft Word、Microsoft® Excel 及 PDF。系統不會限制附件的檔案大小，不過機構可能想要使用應用程式內容來設定限制。當檔案附加至案例之後，其他具有適當安全專用權的社會工作者可以存取該檔案。

附件也可以透過將應用程式內容配置為管理的一部分，而與內容管理系統整合。如果組織選擇將附件與內容管理系統整合，則該檔案會在內容管理系統內進行儲存及擷取，而不是在應用程式資料庫內。附件的相關資訊也可以儲存在內容管理系統中。例如，已在其中建立附件的案例的參照號碼、文件類型和收到文件的日期，均可隨著文件一起儲存。

如需應用程式如何與內容管理系統整合的相關資訊，請參閱 *Cúram System Configuration Guide* 和 *Cúram Content Management Interoperability Services Integration Guide*。

7.8 記錄附註

附註可用來提供案例的其他資訊。例如，可以將附註新增至個人的產品交付案例，以說明個人尚未參與會議，並建議對該個人排定家庭訪問。附註是以 Rich Text 格式記錄，可以設定其優先順序並提供敏感度等級，以便只有具有正確專用權的社會工作者才能存取該附註。也提供拼字檢查機能，讓社會工作者可以對重要附註進行拼字檢查。此外，系統可以產生說明案例處理的附註。

附註在系統上建立之後便無法改寫。修改附註之後，系統會維護一份附註歷程記錄，其中包含附註的每一個版本、附註在系統上輸入的日期和時間，以及做出附註修改的社會工作者。附註歷程記錄還包括附註的原因，例如，「因案例擱置而建立」。

系統可在產品交付生命週期的特定階段自動產生附註。每次暫停、取消暫停或重新啟動案例時，便會在案例附註清單上自動產生及顯示附註。

7.9 認證案例證明

憑證是在設定的時段驗證案例的證明。例如，在發出疾病相關給付支付之前，可能需要來自醫生的憑證，以確認某人生病。

憑證可確保只有認證過的案例和認證過的期間才會付款。憑證是提出的資格期間，用來驗證證明。例如，如果輸入的證明是六個月期間，但六個月當中只有三個月有認證過，則對其餘三個月所輸入的證明將不會進行驗證，直到它認證過為止。

可以將給付的預設憑證需求設定為產品交付案例資格的先決要件。如果需要憑證，則案例只有在作用中憑證期間才是作用中。如果案例沒有憑證，則無法啟動該案例。如需預設憑證需求的相關資訊，請參閱第 47 頁的 8.3.7, 『配置案例重新評量和調整』。

重要：只會對給付產品交付案例維護憑證。

7.10 追蹤議題和法律訴訟

此應用程式提供了可讓機構追蹤案例參與者相關的議題和法律訴訟的功能。議題和法律訴訟包括議題、調查、上訴、法律行動及特別注意事項。透過追蹤議題和法律訴訟，機構可以評估和提升（必要的話）需要特別注意的關注區域及/或重要發展。

7.10.1 議題

會在案例上建立議題，以管理及解決在資格判定期間識別的問題。例如，如果當事人所提供的離職原因與其雇主所提供的不同，則機構可透過在案例上建立議題來管理及解決此不相符情形，以進一步調查此狀況。

您可以為整合案例的任何成員（身為候選人的成員除外）建立議題。候選人必須先登錄為個人，然後才能建立議題。

如需議題管理的相關資訊，請參閱 *Cúram Issue Management Guide*。

7.10.2 調查

調查是用來查詢關於某項指控或意外的情況。機構每年都會接獲數千個必須進行調查的報告。需要調查的指控類型的範例包括虐待兒童或給付詐欺。

例如，John Smith 因背部受傷無法工作而接受「收入補助」。John 的鄰居打電話說，John 一直在建築工地工作而有「手頭現金」，但他注意到 John 正接受「收入補助」。

調查可讓機構記錄關於任何類型的調查的所有相關詳細資料。會記錄關於該指控的所有資訊，包括面談、評量、注意事項，以及傳送或接收的通訊。這些記錄為機構提供相關詳細資料來填寫調查結果、記錄對調查的判決，最後解決指控或意外。

如需調查的相關資訊，請參閱 *Cúram Investigations Guide*。

7.10.3 上訴

上訴用來針對產品交付、評量交付或先前上訴案例的一個以上判決進行上訴。例如，如果某個人接受機構的給付但支付金額減少，這個人可以上訴該判決，要求恢復其全部給付金額。機構本身也可以上訴判決。

7.10.3.1 Cúram Appeals

Cúram Appeals 是針對三種類型上訴的上訴處理實作：聽證案例上訴、聽證會複查上訴以及司法審查上訴。

聽證案例上訴是一種要推翻案例或先前上訴的判決而進行的上訴。舉行聽證會，以對聽證案例上訴進行判決。此聽證會是由機構辦理，並由不涉及原始案例的聽證官監督。

就像聽證案例一樣，聽證會複查上訴是爲了要推翻案例或先前上訴的判決而進行的上訴。不過，聽證會複查判決是由全體聽證複查人員裁定，而不是由聽證官裁定。此外，只有特定案例參與者才可出席聽證會複查上訴。聽證複查有時候稱爲上訴委員會複查。

司法審查是由法院辦理的上訴，用來推翻案例或先前上訴的判決。司法審查與其他上訴類型的主要差異，在於司法審查上訴由法院辦理，因此不在機構的掌控之內。

如需 Cúram Appeals 的相關資訊，請參閱 Cúram Appeals Guide。

7.10.4 法律行動

法律行動可用來管理有關案例參與者的指令、動作或其他活動，這些是透過法律權力處理。指令及動作的範例包含聽證會、請願書、命令及要求。例如，法院可命令有暴力記錄的參與者遠離住家。此外，機構也可以向法院提交請願書，來拘留已犯罪的參與者。法律行動可能導因自另一個法律行動、判決或機能認爲適當的任何其他原因。例如，某個法律行動（例如，暫時監護請願書）可能會因爲此請願書而安排一個暫時監護聽證會。

共支援三大種類的法律行動：

- 法律請願書
- 法律聽證會
- 法律命令

請注意，法律行動聽證會和針對上訴而舉辦的聽證會，管理這兩者的聽證會的程序相同。

如需法律行動和上訴的相關資訊，請參閱 Cúram Appeals Guide。

7.10.5 特殊注意事項

可以爲案例成員記錄特別注意事項，以強調顯示任何需要特別注意的項目。記錄此資訊，是爲了確保個人和機構的安全。特別注意事項通常直接與個人的安全或與個人相關的其他個人的安全相關聯。特別注意事項的種類包括健康狀況警示、行爲警示及安全警示。

可以對特別注意事項清單進行配置，以符合機構的需求。在針對案例成員記錄特別注意事項時，會擷取特別注意事項種類和類型。特別注意事項類型包括自殺風險、健康狀況（例如，過敏症、傳染病、特殊飲食需求）或安全問題（例如，暴力罪犯或性犯罪等相關刑事歷史記錄）。當特別注意事項不再是最新時，會記錄結束日期，這會將此特別注意事項儲存在歷程注意事項的清單中。透過特別注意事項圖示，可向社會工作者通知有關案例成員的特別注意事項。當案例成員具有一個以上的作用中特別注意事項時，此圖示會顯示在這個人的首頁上。可以透過此圖示來存取特別注意事項的完整清單。請注意，只能爲個人參與者記錄特別注意事項。

7.11 重新評量案例的資格及授權

關於當事人的實際資訊會不斷變更，而那些變更會影響該當事人的資料及授權。隨著當事人的情況發生變更，重新評量案例會更新當事人的資格及授權。當新增或修改的證明變更先前所建立決策的結果時，即會自動進行重新評量。例如，在當事人提交新的收入資訊時，因爲此收入被用來判定對收入補助的資格，因此會自動進行重新評量，並根據此收入而產生新判定和決策。

若證明的變更只影響決策詳細資料或重要決策因素，則重新評量也可能導致建立新的判定。例如，寄養家庭中的兒童可能搬遷到新機構。這可能不會影響兒童的照顧及保護的資格及授權，但仍是滿足兒童需求的一個重要因素，因此在兒童資格及授權說明的整體呈現中應該保持最新。

重新評量案例的結果是一個新判定，它包括任何新判決、新判決詳細資訊，以及/或新的重要判決因素。

機構可以配置是否應該在已關閉案例中進行自動重新評量，作為應用程式管理的一部分。如需相關資訊，請參閱《Cúram Integrated Case Management 配置手冊》的『3.2.2 節：資格判定及決策』。

機構也可以選擇在某些狀況下，避免在案例中進行重新評量及建立新判定。例如，在建立用來管理一次性支付的案例中，一旦核發支付，就可能不希望這麼做。請注意，需要進行某些開發工作，才能達到此目的。如需相關資訊，請參閱 Inside Cúram Eligibility and Entitlement Using Cúram Express Rules developers guide。

7.11.1 超額支付及短付處理

建立新判定之後，系統會進行比較，以查看是否已根據先前但現在已被取代的判決資訊處理付款。此比較可能導致超額支付或短付。當重新評量導致新判決時，系統會自動比較新判決與已針對付款或帳單處理的任何現有判決。如果已處理的金額與新判決中的資格及授權金額不同，則會建立超額支付或短付。當對案例支付過多時，會發生超額支付。當對案例給付過少時，會發生短付。

雖然您可以在案例處於「作用中」、「已暫停」或「擱置關閉」狀態時，建立新判定，但不會針對已暫停的案例建立超額支付及短付。此外，機構可以透過將應用程式內容設為管理的一部分，來防止在已關閉的案例內建立新判定以及超額支付及短付。對於包含已暫停支付的案例，當您建立新判定時，必要的話，仍可建立超額支付或短付。這是由於超額支付或短付可能與多筆付款相關的事實，這些付款是在一段時間內進行的，其中部分可能未暫停，因此有效。此外，預期機構會處理已即時暫停付款的狀況；否則，將不會支付給當事人。如果機構並未快速處理已暫停的付款，或他們不想要在具有已暫停付款的案例上建立超額支付或短付，則他們可以選擇暫停案例本身。

社會工作者可以檢視案例中關於超額支付或短付的相關資訊，以瞭解涉及到哪些元件。例如，社會工作者可以檢視超額支付 \$200 美元的相關資訊，而看到因為對元件 A 超額支付 \$150 美元，以及對元件 B 超額支付 \$50 美元而導致的超額支付。此外，還可以比較導致超額支付或短付的兩個判決。如需比較兩個判決的相關資訊，請參閱第 16 頁的 4.7.2, 『比較決策』。

有提供三個案例類型，能夠讓機構管理及更正案例重新評量期間所偵測到的超額支付或短付：支付更正案例類型、超額支付案例類型和短付案例類型。超額支付案例類型僅用於更正超額支付。短付案例類型僅用於更正短付。支付更正案例類型可用來更正有關案例的超額支付或短付，而且與超額支付案例和短付案例類型不同，它可讓社會工作者查看根據代理人的案例元件細分的超額支付和短付金額。例如，社會工作者可以檢視超額支付 \$400 美元的分析，其中包含對元件 A 超額支付 \$500 美元，對元件 B 短付 \$100 美元。機構可配置支付更正案例是否應該作為應用程式管理的一部分。如需相關資訊，請參閱《Cúram Integrated Case Management 配置手冊》。

機構可選擇避免因為重新評量案例而建立超額支付或短付。例如，如果在一個案例中建立超額支付必須持續一段時間，在此同時，社會工作者仍可繼續管理對使用相同證明的其他案例的證明變更。請注意，需要進行某些開發工作，才能達到此目的。如需相關資訊，請參閱 Inside Cúram Eligibility and Entitlement Using Cúram Express Rules developers guide。

7.12 暫停案例

機構可能需要暫停「作用中」的產品交付案例。例如，如果機構懷疑某個人正在進行給付詐欺，則可能會暫停那個人的給付。當案例暫停時，支付會繼續付到暫停日期為止（如果組織已透過在管理應用程式中使用應用程式內容來指示應用程式這麼做的話）；否則，要等到案例取消暫停並且再次核准及啟動之後，才會核發另外的支付。機構可以透過在管理應用程式中使用應用程式內容，來配置是否應該核發支付直到案例的暫停日期為止。如需這項內容的相關資訊，請參閱《Cúram Integrated Case Management 配置手冊》。

可以取消暫停已暫停的案例。例如，如果機構後來發現有給付詐欺嫌疑的人員是無辜的話。在此情況下，可以回復暫停。已取消暫停的案例，其狀態會回到「開啓」。只有再次核准及啟動該案例之後，才會核發未來支付。

7.13 關閉案例

當案例的憑證期到期，或發現它不合格，且系統已配置為自動關閉不合格案例時，系統即可自動關閉該案例。也可以在案例生命週期內的任何階段手動關閉案例，或設為在未來的日期關閉。會指定結案日期、案例的實際成果和結案原因。

當案例關閉後，會起始重新評量，並根據需要來建立新判定，以反映該案例的一組最終判定。例如，如果案例是無期限的，且未指定預期結束日期，則一旦關閉，就會建立新判定，而且有一個最終合格決策會生效，直到該案例的關閉日期為止。

如果系統已配置為核發支付直到案例的關閉日期為止，則會根據所提供的關閉日期重新計算財務元件；否則，會關閉現有的財務元件，且不會核發任何其他支付。機構可以透過在管理應用程式中使用應用程式內容，來配置是否應該核發支付直到案例的關閉日期為止。如需這項內容的相關資訊，請參閱《Cúram Integrated Case Management 配置手冊》。

與該案例相關聯的所有資訊及事件（例如案例複查和案例轉介）也會關閉，並且會為主要當事人列印案例通訊。案例通訊是指與案例中所建立機構之間的往來通訊。也可以為其他案例參與者（例如，案例轉介的服務供應商）建立其他結案通訊。

當案例設為在未來日期關閉時，此時案例會進入寬限關閉期間（在此期間，可建立新判定，且重新評量可以繼續進行），且該案例的狀態會設為「擱置關閉」。它會一直維持此狀態到關閉日期為止，且「結案擱置關閉」批次程序會執行，或直到社會工作者手動關閉該案例為止。如果「結案擱置關閉」批次程序在預期關閉日期之後的日期執行，則關閉日期設為實際關閉案例的日期。如果案例已關閉，則案例關閉日期不能移至未來的日期。

請注意，依預設，無法關閉有相關聯「開啓」作業的案例。機構可藉由在管理中設定應用程式內容，來容許具有相關聯「開啓」作業的案例關閉。如需此內容的相關資訊，請參閱《Cúram Integrated Case Management 配置手冊》。

7.14 重新啓動案例

您可以重新啓動其狀態為「已關閉」或「擱置關閉」的案例。例如，當人員成為一般雇員時，人員的津貼可能會終止。如果該人員從新雇員變更為冗餘，則該人員再次有資格獲取津貼，可以重新啓動現有的產品交付案例。

重新啓動的案例，其狀態為「開啓」。若要交付案例的給付，該案例必須再次經過案例核准及案例啓動階段。只有再次核准及啓動該案例之後，才會恢復給付。

第 8 章 配置 Integrated Case Management

8.1 簡介

本章概述在管理工作中配置的 Cúram Integrated Case Management 的各個層面。在配置此資訊之後，社會工作者可以建立及管理整合案例、產品交付案例、服務及轉介。

整合案例及產品交付在管理工作中是配置為案例類型。針對案例類型配置的資訊包括整合案例及產品的一般資訊。此外，也可以配置產品專屬的資訊，例如，系統用來判定當事人資格及授權的重要資訊。此應用程式也可進行產品案例類型、規則和證明類型的動態配置，用來判定資格及授權。

如需所提供的個別配置設定的詳細資訊，請參閱《Cúram Integrated Case Management 配置手冊》。

8.2 配置案例類型

整合案例及產品交付案例是根據案例類型。整合案例是根據整合案例類型。產品交付案例是根據產品案例類型。

本節概述整合案例及產品案例類型的一般配置資訊。這包括定義每一種案例類型的名稱、配置每一種案例類型的案例首頁，以及重要日期設定。

此外，還提供另一項設定，讓機構能夠在相關的案例類型之間建立關聯。例如，機構可能想要將許多相關產品進行分組。為了滿足當事人可能的翻譯需求，還提供一項設定，讓機構能夠決定是否由系統自動評估當事人的翻譯需求。

系統也提供了重要的案例顯示設定，用於判定案例類型的案例資訊顯示在應用程式中的位置。機構可以視需要使用這些設定來控制根據案例類型的案例顯示位置。

如需上述個別設定的詳細資訊，請參閱《Cúram Integrated Case Management 配置手冊》。

8.3 配置產品

配置產品，讓社會工作者可以建立及交付產品交付案例來滿足當事人的需求。產品可以是機構提供給當事人的給付、當事人或公司對機構的債務，或用於更正已核發給當事人之超額支付和短付的支付更正。

給付是以貨幣支付方式提供補助給合格參與者。例如，資金援助產品為有需要的家庭提供貨幣支付。債務則用來向義務參與者開立帳單及接受支付。除了債務和給付產品，支付更正也在應用程式管理中配置為產品。

所提供的動態產品精靈，可讓管理者輕鬆配置給付和債務產品。精靈中的每一個步驟代表為每一個產品配置的重要資訊種類。

8.3.1 配置一般產品資訊

這個小節概述一般產品設定，可用來判定產品交付案例類型的基本結構。

您可以配置用於定義產品詳細資料有效期間的日期設定。日期設定包括開始日期及結束日期。

您可以定義符合根據產品的案例資格的參與者類型。可能與產品相關聯的合格參與者類型包括：個人、雇主、公用事業、資訊提供者、服務供應商及產品提供者。

產品種類是用來將類似的產品進行分組。產品種類的範例包括：援助、疾病及財務。這些種類是用來定義可新增至給定整合案例的產品子集。

您可以將案例複查設為依定義的頻率發生，例如每 6 個月。根據產品的所有案例將沿用該產品的案例複查頻率。

如需上述設定的詳細資訊，請參閱《Cúram Integrated Case Management 配置手冊》。

8.3.2 配置資格判定處理

此應用程式可讓機構控制資格判定處理的各層面。資格判定設定對當事人的產品交付資格的判定，以及能夠順利將產品交付提供給合格當事人具有重大影響。

為了容許當事人在一段不明期間內接受給付的狀況，提供了一項設定來判定針對案例所建立的資格決策是否可以無限期開放，且無有效結束日期。同時也提供另一項設定，來判定系統如何決定新的判定結果是否與先前的判定結果不同。這裡提供另一項設定，來判定要為判定中的每一個決策顯示的摘要資訊。同時也提供另一項設定，來判定是否應在結案的案例內進行重新評量。

如需上述設定的詳細資訊，請參閱《Cúram Integrated Case Management 配置手冊》。

8.3.3 配置交付模式

您可以為產品配置一個以上的交付模式。當針對特定案例元件指派代理人偏好的交付模式時，這些交付模式可在案例層次中供您選擇。請注意，可依案例逐一新增交付模式。在根據本產品的案例中，交付模式定義財務核發給代理人的預設頻率及支付方法，例如，每週透過支票。

第一次建立案例時，可為每一個產品指派預設交付模式，此交付模式將自動指派給代理人。提供指派給產品的預設交付模式作為一種指引，但它不一定是代理人偏好的交付模式。您可以為每一個產品交付模式定義下列交付模式資訊：上限金額、預設模式、涵蓋模式、交付方法和頻率。

如需上述設定的詳細資訊，請參閱《Cúram Integrated Case Management 配置手冊》。

8.3.4 配置產品供應並指派至位置

此應用程式可讓機構配置產品供應，並建立它們與位置的關聯。例如，代表機構提供給付給合格人員就是產品供應。如果機構直接向其當事人提供產品，則將機構本身視為產品提供者。產品提供者是從系統上登錄為「參與者管理程式」一部分的產品提供者參與者中選取出來的。

產品供應設定包括：產品供應處於作用中狀態期間的開始日期和結束日期、預估成本、支付方法（例如，現金）及支付頻率（例如，每個月的第一天）。

可以從一個以上的位置交付產品供應，以適應不同合格人員的需求。例如，可以在不同教育訓練中心位置提供教育訓練供應。所記錄的產品供應位置的資訊包括該位置的供應成本及在該位置提供供應的期間。案例的產品供應位置可動態變更為針對該案例的母產品儲存的任何供應位置。

如需上述設定的詳細資訊，請參閱《Cúram Integrated Case Management 配置手冊》。

8.3.5 配置給付扣除額資訊

給付產品有一些設定會影響從根據該給付產品的案例而產生的所有扣除額。這些設定同時適用於第三方扣除額（從參與者的給付產生的扣除額，以支付給公用事業公司之類的第三方）及標準扣除額（從參與者的給付支付產生的任何其他扣除額）。

如需這些設定的詳細資訊，請參閱《Cúram Integrated Case Management 配置手冊》。

8.3.6 配置債務資訊

此應用程式提供兩項只適用於債務產品的配置設定。提供一項設定，來判定是否容許根據債務產品的案例超額分配。超額分配允許您處理大於帳單金額的支付。例如，如果雇主帳單為 100 美元，卻從該雇主收到 120 美元的支付，如果對債務產品設定了超額分配，則可以把全部 120 美元分配到 100 美元，同時建立 20 美元的超額分配。

還提供另一項設定，來判定對債務產品的重新評量是正常還是核對型。正常重新評量是一種不會嘗試核對任何針對債務金額收到的支付的重新評量。正常重新評量完全根據情況的變化來建立超額支付或短付。核對型重新評量會根據情況的變化及收到的相關支付和超額分配支付，來建立超額支付或短付。

如需這些設定的詳細資訊，請參閱《Cúram Integrated Case Management 配置手冊》。

8.3.7 配置案例重新評量和調整

提供的設定可讓機構控制案例重新評量處理的運作方式以及如何調整支付。

案例重新評量設定用來判定是否應該在重新評量期間發現超額支付或短付時，自動建立超額支付案例、短付案例或支付更正案例。

調整設定可讓機構更正當事人的財務帳戶，這樣系統才不會嘗試產生補償超額支付或短付。例如，調整功能可讓機構將適當的稅額套用至關於付給產品所核發的支付。當債務需要進行調整時，如果雇主每月支付雇主提撥額，則該雇主將有一個月的時間寄出支付帳單。如果雇主未在當月送出支付，則將對未清償帳單收取附加費用。

對於使用應用程式「規則」的產品，提供了另外兩項案例重新評量設定：重定費率頻率和日期清單。日期清單是指需要建立資格及授權的日期清單，可以是模式日期清單或事件日期清單。

重定費率頻率適用的產品，使用情況有所改變的模式日期清單。評量引擎使用它來編譯呼叫規則引擎的日期清單，以建立案例判決。

如需這些設定的詳細資訊，請參閱《Cúram Integrated Case Management 配置手冊》。

8.3.8 配置憑證需求

憑證需求設定是用來指出，產品是否需要某種形式的憑證來進行資格判定。憑證設定包括指定是否需要憑證的設定、參與者提供憑證的頻率，以及憑證到期之後容許參與者保留資格的寬限期。

如需這些設定的詳細資訊，請參閱《Cúram Integrated Case Management 配置手冊》。

8.3.9 配置紅利支付

紅利支付是發給給付接受者的一次性支付。例如，提供給家長的開學紅利即是紅利支付，以協助減輕新教材費用。會針對產品案例類型設定紅利支付的條件。

如需配置紅利支付的詳細資訊，請參閱《Cúram Integrated Case Management 配置手冊》。

8.3.10 配置缺席原因

您可以對所有產品配置缺席原因。缺席原因功能可讓機構配置與特定計劃相關的缺席原因清單。例如，機構可以配置缺席參與已排定的工作訓練活動的當事人可接受的缺席原因，以證明其接受「收入補助」的工作需求。例如，「疾病」是可接受的缺席原因。

透過記錄缺席原因，管理者可以指定在已排定活動中缺席的當事人為應付款還是可扣除。您可以將缺席原因配置為應付款及可扣除。

如需配置缺席原因的詳細資料，請參閱《Cúram Integrated Case Management 配置手冊》。

8.3.11 設定產品時間限制

產品時間限制是指適用於產品的時間限制。它們與時間限制功能有關。例如，可對產品新增時間限制，以定義在達成資格決策之後的最大時間量，索賠者必須針對該判決來上訴。

如需配置產品時間限制的詳細資訊，請參閱《Cúram Integrated Case Management 配置手冊》。

8.3.12 配置支付更正

支付更正是一項立即可用的產品，用來將帳單開給超額付款的參與者或支付遭短付的參與者。機構可配置給付和債務產品，如此每次系統在案例重新評量期間偵測到超額支付或短付時，都會自動建立支付更正案例。

針對每一個支付更正案例配置的一般設定包括：開始日期、首頁、類型及複查頻率。可配置的其他詳細資料包括：與根據此類型的支付更正案例在申請中的顯示位置，以及案例所有權策略相關的選項。您可以指定的財務詳細資料包括：調整詳細資料、扣除額詳細資料、成本，以及是否容許超額分配。

如需配置支付更正的詳細資訊，請參閱《Cúram Integrated Case Management 配置手冊》。

8.3.13 配置比率表格

比率表格用來維護可能隨著時間而改變的值。例如，根據家庭人數的「總收入」限制即為比率。由於可以獨立建立及維護比率表格，因此可以更有彈性地取得適用於產品的比率。比率表格可用於設定時段期間內有效的值。例如，案例重新評量可能會呼叫過去的值，其比率已大幅變更，而且這些值可儲存在比率表格中。

比率表格可包含無限列數和欄數，並由其決定資料格數目。個別比率的值儲存在這些資料格中。此外，子列和子欄可以新增至每一個個別的列和欄。比率表格也可以複製並用作新比率表格的基礎。

每一個比率表格都有類型和有效日期。請注意，如果已建立兩個相同類型的比率表格，則比率表格的有效日期將一直持續到下一個比率表格的有效日期之前的那個午夜。

《Cúram Integrated Case Management 配置手冊》的「附錄 A」詳細說明比率表格。

8.3.14 將全面系統變更套用至案例

機構經常面臨要變更資格及授權判定方式的需求，例如，如果因為法規變更而發生比率變更，則管理者必須使用上述比率表格功能來變更比率。發佈此變更之後，下次在根據使用此比率判定資格和授權的產品的任何產品交付案例內發生重新評量案例時（例如，在案例內手動起始重新評量或產生財務時），就會將它納入考量。

因為這些類型的全面系統變更可能會影響許多案例，因此該應用程式也提供了識別受變更影響的所有案例，並對其進行重新評量的能力。將變更發佈到規則集、比率表格、資料配置或產品配置時（例如，產品期間或與產品期間相關聯的規則集變更），系統會擷取有關所發生變更的資訊。

然後，執行一系列批次程序，並且自動識別相對於所做變更的所有案例，並對其進行重新評量。批次程序在重新評量期間也會一起處理多項變更，例如，比率表格的變更，以及規則集的變更。

如果重新評量結果與案例的現行判定結果不同，則會建立新的判定。對於已配置為不容許對已結案案例進行重新評量的產品，則不會在案例結案的情況下進行任何重新評量。

如果已在個別案例內起始重新評量，則不會在執行批次程序時對該案例進行重新評量。

8.3.15 配置支付群組

支付群組提供將產品/計劃分組的能力，在財務處理期間應該累計這些產品/計劃的支付。如果滿足累計的條件，則系統會將屬於支付群組的產品支付累計成單筆支付。然後，所有與任何支付群組相關聯的剩餘產品支付將累計成單筆支付。如需累計支付條件的相關資訊，請參閱 *Cúram Financials Guide* 第 2.5.1 節『Information Used to Roll Up Financial Instruction Line Items』。

如果機構不希望將不同計劃的支付累計成單筆支付指示，在這種情況下，建立支付群組很有幫助。

例如，James Smith 有資格接受「兒童救助」計劃每週 \$100 美元、「收入補助」計劃每週 \$150 美元，以及「照顧者津貼」計劃另外 \$100 美元。如果未配置任何支付群組，這些支付指示明細行項目將累計成單筆支付指示 \$350 美元。不過，如果機構不希望將兒童撫養費支付與「照顧者津貼」計劃的支付累計在一起，則他們可能透過建立支付群組來防止這種情況發生。在此情況下，機構可以建立支付群組，並在其中新增「收入補助」計劃和「照顧者津貼」計劃。於是系統會產生兩個支付指示：一個是「兒童救助」計劃的 \$100 美元，另一個是包括「收入補助」計劃和「照顧者津貼」計劃的累計支付的 \$250 美元。

8.4 配置案例證明

爲了在案例層次擷取證明類型，每一種證明類型必須先配置後才能啓動，並與案例類型相關聯。建立證明類型與案例類型的關聯，可讓您在案例層次針對根據該案例類型的任何案例擷取該證明類型。

當證明類型配置爲針對整合案例類型進行擷取後，您即可針對該類型的任何整合案例擷取該證明，也可以從整合案例內的產品交付中存取該證明。

此應用程式可讓管理者配置動態及/或非動態證明類型。

管理者也可以在規則定義及指派期間，設計用來判定資格及授權的規則並將其鏈結至證明類型。如需相關資訊，請參閱第 50 頁的 8.5，『定義規則並指派給產品』。

8.4.1 配置證明類型－動態證明編輯器

每一種證明類型的相關基本資訊是在管理期間進行定義。此資訊包括證明類型的名稱、它的邏輯名稱，以及關於該證明類型所產生的安全 ID 之相關群組名稱。管理者隨後可依其想要的任何方式，對這些產生的安全 ID 進行分組。不過，如果他們想要授予使用者對證明類型的讀取、建立及維護權限，則管理者可以將定義的群組名稱新增至使用者的角色中。如需將安全 ID 指派給使用者的相關資訊，請參閱 *Cúram System Configuration Guide*。

此外也指定了有效開始日期，讓證明類型能夠隨著時間彈性變更。例如，機構可以配置證明類型來反映法規，其規定機構必須擷取參與者牙科記錄，但是從 1 月 1 日起，機構必須擷取參與者的醫療記錄。從 1 月 1 日起，醫療記錄證明類型會自動取代牙科記錄證明類型。系統會自動儲存過去有效的證明類型記錄的版本歷程，並在執行時期對社會工作者顯示與該證明類型相關的正確證明頁面。

在定義有關證明類型的基本資訊之後，依預設會建立新版本的證明類型。然後，管理者可以使用「動態證明編輯器」來修改證明類型的 meta 資料。這有效設計了與證明類型相關的所有證明頁面。一般來說，此編輯器是用來執行下列動作：

- 定義會出現在證明頁面上的所有屬性。
- 定義與證明類型相關的所有證明頁面。
- 對每一種證明類型設定驗證，例如，如果社會工作者輸入頭髮顏色，則他必須同時輸入眼睛顏色，或識別重複的日期範圍。
- 設定親子證明關係。例如，「外僑保證人」證明是「外僑」證明的子項。

- 設計證明頁面在使用者介面中的呈現方式。例如，管理者可以將欄位拖曳至應用程式頁面叢集中，在特定證明頁面上顯示一個畫面，而不顯示另一個畫面。

如需使用「動態證明編輯器」來配置動態證明的詳細資訊，請參閱 *Cúram Dynamic Evidence Configuration Guide*。

8.4.2 啓動動態證明

在定義證明類型及其相關頁面之後，即啓動證明類型，使其能夠與案例類型相關聯。啓動證明類型也會根據該證明類型、網域定義、安全 ID 及證明內容檔來產生對應的規則類別，並驗證使用編輯器所定義的證明類型資料。所產生的規則類別可讓規則開發人員參照證明屬性，讓他們能夠使用 CER Editor 來撰寫資格及授權法規規則。如需相關資訊，請參閱8.5, 『定義規則並指派給產品』。

8.4.3 建立證明類型與案例的關聯

定義並啓動證明類型之後，即可建立該證明類型與案例的關聯。動態證明類型可同時與多個整合案例和產品相關聯。建立證明類型與案例的關聯時，請指定證明類型種類和排序。所提供的快速鏈結設定，可讓管理者指定證明類型及其指派至的種類，是否可作為證明工作區的偏好下拉清單中的項目。偏好的下拉清單可讓社會工作者迅速存取他們經常需要每天存取的證明類型。

排序是用來判定證明類型在證明工作區中列出的順序。如果未指定排序，則證明類型會按字母順序列出。

證明類型顯示在社會工作者用來擷取證明的證明儀表板中。如此即可方便存取與特定案例類型相關聯的證明頁面。每一個證明種類可包含一個以上的已配置證明類型。

8.4.4 設定證明核准檢查

證明核准檢查用來判定使用者所修改的證明是否可進行自動核准，或它是否需要監督者手動核准。所指定的百分比指出需要手動核准的證明變更比率，其餘百分比則會自動進行核准。

您可以在應用程式管理的下列四個層次設定證明核准檢查：組織單位、使用者、職位及產品層次。在組織單位、職位及使用者層次，您必須指定這個檢查應該套用至單一產品還是所有產品。如果使用者層次沒有任何證明核准檢查，則系統會在使用者所屬的職位尋找核准檢查。如果職位層次沒有任何證明核准檢查，則系統會在使用者所屬的組織單位尋找核准檢查。如果什麼都不存在，系統會在產品層次檢查證明核准檢查。

8.4.5 配置 EvidenceFlow 視圖

提供一些系統應用程式內容，讓管理者能夠配置 EvidenceFlow 視圖。這些內容可讓管理者指定要顯示在 EvidenceFlow 視圖中的預設證明類型，以及系統在 EvidenceFlow 內變更圖格（亦即，封面）時重新載入 EvidenceFlow 視圖的底端畫面所花費的時間。提供了其他一些系統應用程式內容，讓管理者能夠指定 EvidenceFlow 在偵測證明變更時等待的時間間隔，也指定是否啓用 EvidenceFlow 記載和 EvidenceFlow 驗證。如需這些內容的相關資訊，請參閱《*Cúram Integrated Case Management 配置手冊*》。

8.5 定義規則並指派給產品

Cúram Integrated Case Management 為機構提供一種管道，能夠將當事人面對的實務練習翻譯成可解譯的語言，並用來判定當事人可獲得的給付。

可利用 *Cúram Express Rules (CER)* 語言來達成此目標。CER 將規則的商業及技術呈現方式調整為單一表示式。這表示可以將法規直接翻譯成可解譯的規則，以做出有關當事人需求的決策。CER 也提供對使用者友善的規則呈現方式，讓使用者能夠瞭解法規如何影響已做出的決策，而這些決策會影響當事人的生活。如需相關資訊，請參閱 *Cúram Express Rules Reference Manual*。

法規很複雜；因此，表示此法規的規則也很複雜。為了讓規則的設計更有效率，這裡提供了很多工具來協助社會工作者、規則設計人員及產品管理者一起工作，以動態地設計規則，將這些規則鏈結到當事人的實際資訊，並將它們指派給照顧及保護產品，來判定當事人的資格。本節的其餘部分會更詳細說明這些工具。

8.5.1 動態規則設計 – CER Editor

CER Editor 是用來定義及驗證 CER 規則的動態工具。CER Editor 的主要功能是用來設計規則表示式的畫布。此畫布以視覺化方式呈現規則設計人員和商業使用者能夠瞭解的規則。

您可以在此畫布中使用功能表列來建立新的規則表示式，此功能表列包含一般規則邏輯（例如判定兒童年齡限制的 if-then 陳述式）及適合機構的自訂邏輯。

例如，CER Editor 提供了快速方式來建立與家庭及財務單位相關的規則表示式。除了 CER Editor 畫布之外，也提供捷徑來建立新的規則類別、以資料夾將這些類別分組，以及驗證規則表示式。

如需如何使用 CER Editor 的相關資訊，請參閱 Working With Cúram Express Rules 手冊。

8.5.2 將規則鏈結到證明

為了讓規則能夠適用於當事人的實際資訊，那些規則必須鏈結至證明及用來擷取該資訊的非證明實體。Cúram Integrated Case Management 提供一種簡易的動態方式，將 CER 規則鏈結到根據證明和非證明的資料。這些鏈結是透過建立 CER 資料配置而建立 – 這是動態維護的 xml，它將規則類別鏈結至證明類型或非證明實體。例如，用來判定收入金額的規則類別會鏈結至收入證明類型。

8.5.3 將規則指派給產品

使用 CER Editor 建立的規則集可進行分類，並可指派給產品。規則集種類為管理者提供用來對規則集進行過濾及排序的機能。下列三種規則集可用來判定當事人對照顧及保護產品的資格及授權：

- 資格及授權規則通常與法規相關或由法規定義。這些規則是系統要瞭解當事人是否符合資格，以及符合資格的當事人的被授權程度時所需要的規則。
- 重要決策因素規則能夠讓您洞悉實際資訊中因資格和授權處理而改變的重要片段。您可以將重要決策因素規則集指派給產品，與判定當事人資格相關的重要因素（例如家庭總收入發生變更），可以透過圖形呈現方式顯示因產品相關聯的資格及授權規則集而建立的判定。社會工作者可以使用此資訊來瞭解產生如此的資格及授權判定的其他原因。
- 決策詳細資料規則用來提供對使用者友善的說明，以解釋如何判定資格和授權。機構可以視需要來設計這些規則，以顯示您想要讓使用者看到的所有資訊，例如，可計算資產的清單，或支援資訊的超鏈結。可設計自訂頁面來顯示這些規則所判定的資訊。社會工作者可以使用這些決策詳細資料規則，將他們對實際資訊的瞭解與系統判定的資格及授權進行比對。

將規則集指派給產品是透過建立產品期間來完成。產品期間定義規則集適用於該產品的時間範圍。例如，2010 日曆年即產品期間。

產品期間可以是無期限的，亦即，只需要為產品定義一個產品期間，即可無限期適用。定義產品期間之後，管理者可以建立規則（資格及授權、重要決定因素和決策詳細資料規則）與產品期間的關聯。管理者必須將資格與授權規則指派給產品期間，並可選擇性地指派重要決策因素和決策詳細資料規則。將規則指派給產品時，管理者也可以指定用於資格判定處理的產品屬性值。如需相關資訊，請參閱第 46 頁的 8.3.2, 『配置資格判定處理』。只有已發佈的規則才會用於判定案例中的資格及授權。

如需將規則指派給產品、資格判定處理中使用的設定，以及發佈規則等詳細資訊，請參閱《Cúram Integrated Case Management 配置手冊》。

8.6 配置服務與轉介

本節概述爲了在整合案例層次建立及交付服務與轉介而爲其配置的資訊。

請注意，服務交付及轉介處理所使用的服務，在 CPM 中配置爲服務供應項目。服務供應項目是在整合案例層次建立個別服務所根據的範本。

如需配置服務與轉介的詳細資料，請參閱 *Cúram Provider Management Guide*。

8.6.1 配置服務

提供的一些設定可讓管理者在建立及管理根據特定服務供應項目的服務時，配置可供社會工作者記錄的資訊。提供的設定指定該服務是否適合多個當事人，以及是否容許自動建立多個服務交付。個別設定也存在於服務供應項目中，其指定建立服務時提供者/提供者類型是必要項目還是選用項目。如需此設定的相關資訊，請參閱 8.6.1.1, 『配置服務提供者選擇』。

管理者也可以定義是否可在建立服務時指定服務頻率、當事人參與頻率及持續時間。也可以指定預設服務頻率，且社會工作者可以手動置換此頻率。

此外，也提供一些設定，其指定該服務的交付及財務處理。管理者可以指定社會工作者是否必須記錄必須交付給當事人之服務的必要單位數。也提供了一項設定，來指定社會工作者是否可以指定授權比率。如果設定此選項，則社會工作者可以手動置換對提供此服務的提供者的支付比率。管理者也可以定義服務的交付類型，其指定要使用的財務處理。

8.6.1.1 配置服務提供者選擇

下表說明您可用來判定如何在案例層次選取服務提供者的設定：

表 4. 可用於配置提供者和提供者類型選擇的選項

設定	說明
必要的提供者	社會工作者必須選取一個提供者。社會工作者無法選取提供者類型。
必要的提供者類型	社會工作者必須選取一個提供者類型。社會工作者無法選取提供者。
必要的提供者或提供者類型	社會工作者可選取提供者或提供者類型。您必須選取一個提供者或提供者類型。
不需要提供者或提供者類型	社會工作者不會看到選取提供者或提供者類型的選項。
未指定	社會工作者可選取提供者或提供者類型。提供者或提供者類型是選用項目。

8.6.1.2 配置服務查詢

此應用程式提供兩個系統管理內容，指定是否應該傳送有關服務查詢的電子郵件通知。

- `curam.serviceenquiry.SendProviderEmailNotifications` 系統管理內容，可讓管理者指定在建立或更新其中一個服務相關的服務查詢時，是否將電子郵件通知傳送給提供者。
- `curam.serviceenquiry.sendCaseWorkerEmailNotifications` 內容，可讓管理者指定在提供者回應服務查詢時，是否將電子郵件通知傳送給擁有此服務查詢的社會工作者。

8.6.2 配置轉介服務

轉介服務配置包括定義建立轉介時可指定的資訊，例如，轉介服務是否適用於多個當事人

此外，可配置用來產生轉介通知（向當事人及提供者發出）的通知範本。此應用程式也提供一個判定通知機制的策略，系統使用此機制時，會根據參與者偏好的通訊方法和通訊異常狀況（如果它們存在）自動傳送通知函。

8.6.2.1 配置通知範本

轉介通知函所根據的範本位於服務管理中。不過，如果尚未配置範本，則會提供預設的形式範本來建立通知函。預設範本位於系統管理中。您可以在這裡定義新範本，之後在 CPM 服務管理工作中，建立新範本與服務的關聯

8.6.2.2 配置後續追蹤通知

此應用程式提供兩項系統管理內容，指定是否以及何時由系統傳送後續追蹤通知。

- `curam.referral.FollowUpApplicableForOrganization` 內容，可讓管理者指定轉介是否需要後續追蹤。
- `curam.referral.SendEmailNotifications` 內容，可讓管理者指定是否要將電子郵件通知傳送給當事人和提供者。
- `curam.referral.EscalationFollowUpWarningDays` 內容，可讓管理者指出應該在多少天之後傳送監督者通知。

8.6.2.3 配置通知機制

此應用程式提供一個策略，讓系統用來判定將通知函發送給提供者和當事人的方式。此策略是與登錄期間為提供者及/或當事人記錄的任何通訊異常狀況和偏好的通訊方法一起使用。

如果紙本和電子郵件是通訊異常狀況，則無法自動通知當事人及提供者。如果提供者或當事人沒有任何通訊異常狀況，則系統傳送通知函的方式取決於當事人及/或提供者偏好的通訊方法。

如果電子郵件是偏好的通訊方法，並已記錄當事人及提供者的電子郵件位址，則通知函會附加至電子郵件並傳送出去。如果未記錄電子郵件位址，或紙本才是偏好的通訊方法，則系統會將通知函傳送至印表機以發佈。在管理工作中為使用者指定的預設印表機可用作目標印表機。如需使用者管理的相關資訊，請參閱 *Cúram Organization Administration Guide*。請注意，如果轉介中有多位當事人，則每一位當事人都會收到一個通知。

如果未指定提供者和當事人偏好的通訊方法，而且位址和電子郵件詳細資料都存在，則應用程式會提供兩項系統管理內容，讓機構指定是否應該透過電子郵件傳送當事人和提供者通知函，或傳送至印表機以發佈。

- `curam.referral.DefaultClientCommunicationMethod` 內容指定應該透過電子郵件傳送提供者通知函，還是傳送至印表機以發佈。
- `curam.referral.DefaultProviderCommunicationMethod` 內容指定應該透過電子郵件傳送當事人通知函，還是傳送至印表機以發佈。

8.7 配置案例所有權

此應用程式提供一個可由組織依需要置換的起始案例所有權策略。組織可以在需要時視其需求來置換預設的案例所有權策略，對任何使用者、組織單位、職位或工作佇列指派案例所有權。管理者也可以使用工作流程，依案例逐一定義案例所有權策略。

提供了「案例所有權策略」設定，可讓管理者使用工作流程來定義根據特定類型的案例的案例所有權策略。如果已對某案例類型定義所有權策略，則此設定會定義應該如何判定案例的起始案例擁有者。例如，管理者可指定將特定類型的整合案例指派至特定工作佇列

如需將案例所有權指派給使用者和組織群組的相關資訊，請參閱 *Cúram Organization Administration Guide*。

如需此應用程式提供的預設案例所有權策略以及配置案例所有權的進一步資訊，請參閱《*Cúram Integrated Case Management 配置手冊*》。

8.8 配置案例里程碑

里程碑用來追蹤案例生命週期內的重重大事件或作業的完成狀況，例如，追蹤案例的提交、核准及啓動。所有案例里程碑都是根據關聯的里程碑配置，這是在管理工作中進行配置。若要支援在案例手動及自動建立里程碑，還必須設定里程碑配置與案例類型（產品交付、整合案例或篩選類型）之間的關聯。

每一個里程碑都有預期的開始和結束日期，重要事件會安排在此期間內開始及完成，而且有實際的開始和結束日期。立即可用的 **Cúram Integrated Case Management** 提供設定里程碑的功能。不過，請注意，在案例層次建立里程碑交付時需要一些開發工作。

對於由系統自動建立的里程碑，不得變更其預期開始日期和預期結束日期，除非里程碑是配置為容許變更日期。也可以配置里程碑在變更預期開始日期和預期結束日期之前，需要提交一個里程碑豁免要求以供核准。

里程碑豁免要求核准檢查設定可判定對特定類型的里程碑提交的豁免要求的百分比，這需要由案例監督者進行審查。例如，可對里程碑設定核准檢查，需要對所有提交要求的 60% 進行核准；40% 不需要核准。

對於所有里程碑類型或特定類型的里程碑，您可以在組織和使用者層次設定里程碑豁免要求核准檢查。使用者配置設定優先於組織單位設定。換言之，當使用者提交豁免要求以供核准時，系統會先檢查使用者的里程碑豁免要求核准檢查設定，然後檢查使用者所屬的組織單位的里程碑豁免要求核准檢查設定。系統可在此程序的任何時間點判定里程碑豁免要求需要核准。

如需案例里程碑設定的詳細資訊，請參閱《**Cúram Integrated Case Management 配置手冊**》。

8.9 配置進行中案例管理

此應用程式提供一些設定，可讓機構配置進行中案例管理作業。這些設定包括的設定內容可讓機構控制出現在案例交易日誌案例中的項目數，並包括指出最近案例動作及結案的內容。

在進行中案例管理配置中，該應用程式也提供讓機構能夠配置案例搜尋和案例核准的功能。案例搜尋配置可讓機構控制在案例層次搜尋案例時使用的搜尋類型：標準或加強。

案例核准可以使用案例核准檢查進行配置。管理者也可以依使用者角色配置案例自動核准。核准檢查決定案例監督者要審查的案例或服務的百分比。例如，可以如下設定案例核准檢查：提交以供核准的案例有 50% 需要手動核准；其他 50% 將進行自動核准。在組織單位和使用者層次，必須指定案例核准檢查應該套用至單一產品還是所有產品。在服務層次設定它可接管交付該服務的所有服務（針對所有使用者）。

如需配置進行中案例管理的相關資訊，請參閱《**Cúram Integrated Case Management 配置手冊**》。

第 9 章 保護案例

9.1 簡介

案例安全可讓機構保護案例資訊。當社會工作者嘗試存取案例資訊、案例參與者資訊或對案例執行作業時，系統會檢查社會工作者的安全存取權，以確保其具有適當的使用者權限。使用者的安全存取權將設定為安全管理的一部分。使用者的安全權限決定使用者可存取、檢視及變更的案例資訊。有些使用者可能與其他使用者所具備的存取權不同。例如，可能允許案例監督者使用者核准案例，而實習社會工作者使用者，可能因為缺少經驗而限制其不能核准案例。應用程式中提供了不同層次的案例安全。

每一個層次適合保護案例特定層面的安全。組織可以使用這些安全層次的其中一個或組合，來容許或限制使用者執行下列活動的能力：

- 執行一般案例作業
- 存取欄位
- 針對特定計劃和功能執行作業
- 基於位置來存取案例及當事人資訊
- 存取機密案例資訊

本章概述可使用所提供的安全層次保護的案例的各個層面。

9.2 保護一般案例作業

使用者利用功能安全執行一般案例作業的能力，是設定為系統管理的一部分。可從當事人存取的一般案例作業包括登錄個人及建立案例、核准案例及暫停支付。

功能安全控管使用者對於可從當事人應用程式中存取的所有功能的存取權。使用者執行案例作業的能力，是由系統管理期間指派給作業的使用者安全角色、安全群組，以及安全 ID 所控管。此資料設定在階層中。使用者的安全角色位於階層的最上層，使用者的安全群組位於第二層，由功能 ID 定義的安全 ID 及案例作業分別位於第三層和第四層。

此階層包括使用者可存取的受保護資源，例如，功能、欄位、產品、評量、成果計劃、調查及上訴。

如需保護使用者對所有伺服器功能的存取權的相關資訊，請參閱 *Cúram System Configuration Guide*。

9.3 保護欄位不讓一般使用者存取

可以使用欄位安全來保護欄位，不讓一般使用者存取。欄位層次安全決定使用者是否可以檢視特定欄位中的資訊。例如，組織可能希望限制資淺的社會工作者不能存取當事人的薪資詳細資料。可以保護當事人的薪資詳細資料，不讓一般使用者存取。

如需保護欄位不讓一般使用者存取的相關資訊，請參閱 *Cúram System Configuration Guide*。

9.4 基於位置保護案例及當事人資訊

可基於使用者的位置及使用者在組織中職位的位置，來保護對案例及當事人資訊的存取權。

基於位置的安全是用來授權使用者基於其在組織中的位置來存取案例及當事人資訊的能力。只有在使用者的位置與案例擁有者為使用者時的位置或案例主要當事人的位置順利完成比對後，該使用者才能存取案例資訊。

如需基於位置的安全性的相關資訊，請參閱 *Cúram Location Administration Guide*。

9.5 保護對特定計劃及功能的作業

此應用程式提供一個安全層次，讓組織能夠保護針對特定計劃的案例作業。計劃安全授權使用者核准、維護、建立及/或檢視計劃資訊。此計劃安全的目的是對案例提供額外的安全層次，以促進給付的授權及交付。例如，組織可能希望限制只有該位置中某一組特定的使用者（他們也具有必要的安全 ID），才對特定類型的計劃具有使用者存取權。

計劃安全是逐一產品進行設定。當使用者嘗試執行與產品交付案例相關聯的某些程序時，系統會判斷該使用者是否具有受保護計劃的必要安全 ID。這個額外的安全層次，也可以用於其他案例功能，例如，服務、評量、調查、上訴、支付更正及成果計劃。

9.6 保護對機密案例資訊的存取權

敏感度安全決定了使用者對機密性資訊的存取權。這是藉由比較使用者的敏感度層次與元素的敏感度層次來完成（敏感度層次的範圍是從 1 到 5，其中 5 是最高層次）。敏感度確保只有信任其使用特定資訊的使用者才能存取該資訊。例如，某些案例可能立場明確。這類案例的資料就具有高敏感度層次。只有具有相同高敏感度層次的使用者才能存取此案例資訊。

案例注意事項有指派敏感度層次，因此，只有其敏感度等於或高於案例注意事項的敏感度層次的使用者，才可以檢視注意事項詳細資料。服務和成果計劃有更多的敏感度安全：所有服務及成果計劃中的動作及附件都有指派敏感度層次。若要讓使用者能夠存取特定服務或成果計劃中的行動和附件，該使用者的敏感度層次必須等於或高於特定資料。

如需基於位置的安全性的相關資訊，請參閱 *Cúram Location Administration Guide*。

第 10 章 結論

10.1 摘要

下列是本手冊所涵蓋主要概念的摘要：

- **Cúram Integrated Case Management** 可讓機構透過多種方式滿足當事人及其家庭的需求，直到達到當事人自給自足的最終目標為止。
- **Cúram Integrated Case Management** 透過下列兩種主要方式來滿足當事人的需求：透過使用產品交付案例來交付給付，以及透過交付服務和服務轉介。
- 社會工作者工作區提供各項工具，有助於社會工作者有效平衡其工作及迅速存取重要案例資訊。
- 進行中案例管理工具可讓社會工作者管理案例參與者、對案例進行審核、手動變更案例所有權，以及追蹤關於案例參與者的重要議題和法律訴訟。
- 您可以針對 **ICM** 的許多方面進行完整配置。這包括用來判定當事人資格和授權，以及服務和服務轉介的產品、證明和規則。
- 案例安全用來保護重要案例及當事人資訊的存取權。

10.2 相關資訊

許多相關文件中均提供本手冊所涵蓋主題的相關資訊：

Cúram Evidence Guide

本手冊涵蓋證明功能的基本觀念。

Cúram Outcome Management 手冊

本手冊涵蓋成果管理的基本觀念。

Cúram Financials Guide

本手冊涵蓋財務處理的基本觀念。

Cúram Provider Management Guide

本手冊涵蓋提供者管理功能的基本觀念。

Cúram Appeals Guide

本手冊涵蓋上訴功能的基本觀念。

Cúram Calendaring Guide

本手冊涵蓋日曆功能的基本觀念。

Cúram Deductions Guide

本手冊涵蓋扣除額功能的基本觀念。

Cúram Verifications Guide

本手冊涵蓋驗證功能的基本觀念。

Cúram Integrated Case Management 配置手冊

本手冊說明 **Cúram Integrated Case Management** 可用的配置選項。

Working with Cúram Express Rules

本手冊提供如何建立 **Cúram Express Rule** 規則集及如何使用 **Cúram Express Rule Editor** 將商業與技術邏輯新增至規則集的逐步指示。

如何建置產品

本手冊透過範例提供如何建置產品的指示。它從簡易產品範例開始，然後使用不同產品範例擴大複雜性。

Cúram Dynamic Evidence Configuration Guide

本手冊說明 Cúram Dynamic Evidence 可用的配置選項。

Cúram System Configuration Guide

本手冊說明系統配置的基本觀念。

注意事項

本資訊是針對 IBM 在美國所提供之產品與服務開發出來的，而在其他國家中，IBM 不見得有提供本書中所提的各項產品、服務、或功能。請洽詢當地的 IBM 業務代表，以取得當地目前提供的產品和服務之相關資訊。本文件在提及 IBM 產品、程式或服務時，不表示或默示只能使用 IBM 產品、程式或服務。任何功能相當的產品、程式或服務只要不侵犯 IBM 的智慧財產權，便可做替代使用。不過，任何非 IBM 之產品、程式或服務，使用者必須自行負責作業之評估和驗證責任。本文件中可能包含著 IBM 所擁有之專利或專利申請案。本文件使用者並不享有前述專利之任何授權。您可以書面提出授權查詢，來函請寄到：

IBM Director of Licensing

IBM Corporation

North Castle Drive

Armonk, NY 10504-1785

U.S.A.

若要查詢有關二位元組 (DBCS) 資訊的特許權限事宜，請聯絡您國家的 IBM 智慧財產部門，或者用書面方式寄到：

Intellectual Property Licensing

Legal and Intellectual Property Law.

IBM Japan Ltd.

19-21, Nihonbashi-Hakozakicho, Chuo-ku

Tokyo 103-8510, Japan

下列段落不適用於英國，若與任何其他國家之法律條款抵觸，亦不適用於該國：International Business Machines Corporation 只依「現況」提供本出版品，不提供任何明示或默示之保證，其中包括且不限於不侵權、可商用性或特定目的之適用性的隱含保證。若有些地區在某些交易上並不允許排除上述保證，則該排除無效。

本文件中可能有技術上或排版印刷上的訛誤。因此，IBM 會定期修訂；並將修訂後的內容納入新版中。同時，IBM 無須另行通知得隨時改正並（或）變動本文件中所提及的產品及（或）程式。

本資訊中任何對非 IBM 網站的敘述僅供參考，IBM 對該些網站並不提供保證。該些網站上的資料並非本 IBM 產品所用資料的一部分，如因使用該網站而造成損害，其責任由 貴客戶自行負責。

IBM 得以各種適當的方式使用或散佈 貴客戶提供的任何資訊，而無需對 貴客戶負責。本程式之被授權者若希望取得本程式之相關資訊，以便達到下列目的：(i) 在獨立建立的程式與其他程式（包括本程式）之間交換資訊；以及 (ii) 相互使用所交換的資訊，則請與 IBM 相關單位聯絡，其地址如下：

IBM Corporation

Dept F6, Bldg 1

294 Route 100

Somers NY 10589-3216

U.S.A.

上述資訊之取得可能適用適當條款或受其約束，在某些情況下必須付費才能取得。

IBM 基於雙方之「IBM 客戶合約」、「國際程式授權合約」或任何同等合約之條款，提供本資訊中所說的授權程式與其所有適用的授權資料。

任何此處涵蓋的執行效能資料都是在一個受控制的環境下決定出來的。因此，若在其他作業環境下，所得的結果可能會大大不同。有些測定已在開發階段系統上做過，不過這並不保證在一般系統上會出現相同結果。再者，有些測定可能已透過推測方式評估過。但實際結果可能並非如此。本文件的使用者應依自己的特定環境，查證適用的資料。

本文件所提及之非 IBM 產品資訊，取自產品的供應商，或其發佈的聲明或其他公開管道。

IBM 並未測試過該等產品，亦無法確認該等非 IBM 產品之執行效能、相容性或任何對產品之其他主張是否完全無誤。有關非 IBM 產品功能之問題，應直接洽詢產品供應商。

有關 IBM 未來動向的任何陳述，僅代表 IBM 的目標而已，並可能於未事先聲明的情況下有所變動或撤回。

本出版品中所顯示的所有 IBM 價格皆為 IBM 的現行建議零售價，隨時可能變更，恕不另行通知。公告售價可能和經銷商價格有所出入。

本資訊僅作規劃用途。在所述之產品上市之前，此處的資訊可能隨時更動。

此資訊包含日常企業運作所使用的資料和報告的範例。為求盡可能地完整說明，範例包括個人、公司、品牌和產品的名稱。這些名稱全都是虛構的，若與實際公司的名稱及地址雷同，純屬巧合。

著作權：

本資訊包含原始語言的範例應用程式，用以說明各種作業平台上的程式設計技術。貴客戶可以為研發、使用、銷售或散布符合範例應用程式所適用的作業平台之應用程式介面的應用程式，以任何形式複製、修改及散布這些範例程式，不必向 IBM 付費。這些範例並未在所有情況下完整測試。因此，IBM 不保證或默示這些程式的可靠性、可用性或功能。這些程式範例以「現狀」提供，且無任何保證。IBM 不負擔任何因程式範例之使用而產生的任何損害。

這些程式範例的每一個拷貝或任何部分，或是任何的衍生著作，都必須包括下列的版權聲明：

© (貴公司名稱) (年)。部分程式碼衍生自 IBM Corp. 範例程式。

© Copyright IBM Corp. _輸入年份_. All rights reserved.

若您是檢視此資訊的電子檔，則照片和彩色圖例可能不會出現。

商標

IBM、IBM 標誌及 [ibm.com](http://www.ibm.com) 是 International Business Machines Corp. 已在全球許多國家或司法管轄區註冊的商標或註冊商標。其他產品及服務名稱可能是 IBM 或其他公司的商標。最新的 IBM 商標清單可在 Web 上的 "Copyright and trademark information" 取得，網址是 <http://www.ibm.com/legal/us/en/copytrade.shtml>。

Adobe、Adobe 標誌及 Portable Document Format (PDF) 是 Adobe Systems Incorporated 在美國及（或）其他國家或地區的註冊商標或商標。

Microsoft、Word 和 Excel 是 Microsoft Corporation 在美國及（或）其他國家或地區的商標。

其他名稱可能為其個別擁有者的商標。其他公司、產品及服務名稱，可能是其他公司的商標或服務標誌。



Printed in Taiwan