

IBM Cúram Social Program Management



Cúram Outcome Management 手冊

6.0.5 版

IBM Cúram Social Program Management



Cúram Outcome Management 手冊

6.0.5 版

請注意

使用這個資訊和其支援的產品之前，請參閱第 37 頁的『注意事項』中的資訊。

修訂時間：2013 年五月

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 讀者	1
1.3 必要條件	1
1.4 本手冊中的章節	1

第 2 章 瞭解成果管理 3

2.1 何謂成果管理？	3
2.2 成果管理為何重要？	3
2.3 Cúram Outcome Management 如何支援此情況？	3

第 3 章 配置成果管理 5

3.1 簡介	5
3.2 配置評量	5
3.2.1 配置評量類型	6
3.2.2 配置評量角色	6
3.2.3 配置評量因素	6
3.2.4 將評量因素分類	7
3.3 配置成果計劃	8
3.3.1 配置成果計劃類型	9
3.3.2 配置成果計劃目標	9
3.3.3 配置成果計劃目的	9
3.3.4 配置成果計劃因素	9
3.3.5 配置多專業團隊	10
3.3.6 配置訪視	10
3.3.7 配置可列印文件內容	10
3.4 使評量與成果計劃及案例建立關聯	10
3.5 配置成果管理活動	10
3.5.1 配置服務	10
3.5.2 配置轉介	11
3.5.3 配置動作	11
3.6 配置建議活動	11

第 4 章 建置成果計劃以達成正面成果 . . . 13

4.1 簡介	13
4.2 為當事人建立成果計劃	13
4.3 執行評量以識別當事人需求	13
4.3.1 建立評量	14
4.3.2 完成評量問卷	14
4.3.3 衍生評量結果	14
4.3.4 檢視評量結果	15
4.3.5 識別其他當事人需求	16
4.3.6 核准或拒絕評量	16
4.3.7 完成評量	16
4.4 將多專業團隊指派給成果計劃	16
4.4.1 與多專業團隊協同作業	17
4.5 建立成果計劃的目標及目的	18

4.5.1 新增目標至成果計劃	18
4.5.2 新增目的至成果計劃	18
4.6 規劃活動以處理當事人需求	19
4.6.1 活動工作區	19
4.6.2 讓活動符合當事人需求的工具	19
4.6.3 新增活動至成果計劃	20
4.6.4 為當事人排定服務	21
4.6.5 為服務轉介當事人	21
4.6.6 為當事人排定動作	21
4.7 管理當事人合約	22
4.7.1 建立當事人合約	22
4.7.2 核准當事人合約	22
4.7.3 發出當事人合約	22
4.7.4 簽署當事人合約	22
4.8 開發探視計劃	23
4.8.1 追蹤實際訪視	23

第 5 章 監視當事人進度 25

5.1 簡介	25
5.2 成果計劃分析視圖	25
5.3 一段時間內重新評估當事人需求	25
5.3.1 執行重新評量	25
5.3.2 比較評量結果	26
5.3.3 檢視評量結果歷程	26
5.4 進行中的評量管理	26
5.4.1 檢視評量摘要資訊	26
5.4.2 複查評量問題的回答	26
5.4.3 檢視評量核准要求	27
5.4.4 評量報告	27
5.4.5 關閉評量	27
5.4.6 評量狀態	27
5.5 重新設定因素的優先順序	28
5.6 失效因素	28
5.7 管理成果計劃複查	28
5.7.1 建立複查	28
5.7.2 複查活動、目標及目的	28
5.7.3 複查評量	29
5.7.4 評估訪視	29
5.7.5 複查狀態	29
5.8 記錄當事人參與	29
5.8.1 記錄每日參與	29
5.8.2 記錄排定的出席	30
5.8.3 記錄排定的缺席	30
5.9 評估當事人進度	30
5.10 追蹤活動成本	30
5.11 用於協助社會工作者的其他工具	31
5.11.1 社會工作者摘要視圖	31
5.11.2 我的成果計劃視圖	32
5.11.3 附加檔案	32
5.11.4 成果計劃報告	32
5.11.5 管理信件	32

5.11.6 記錄附註 32
5.11.7 相關的案例 33
5.12 完成成果計劃 33
5.12.1 完成動作和服務 33
5.12.2 完成並記錄目標及目的之成果 33
5.12.3 關閉成果計劃 33

第 6 章 結論 35
6.1 主要概念摘要 35
注意事項 37
商標 39



1. 評量結構	6	3. 成果計劃結構	9
2. 具有多個種類及分類的評量	8		

表

1. 多專業團隊資訊共用	17	4. 評量處理狀態	27
2. 成果計劃中的協同作業功能	17	5. 複查狀態	29
3. 一般活動資訊	20		

第 1 章 簡介

1.1 目的

本手冊的目的是要提供 Cúram Outcome Management 的概觀。閱讀本手冊之後，讀者應該能夠基本瞭解如何使用成果管理來識別及處理當事人的需求，以協助達成正面的當事人成果。

爲了充分瞭解這些概念，應該詳細閱讀本手冊。本手冊的目的不是作爲訓練或使用手冊。

1.2 讀者

任何有興趣瞭解 Cúram Outcome Management 商業概念的讀者皆可閱讀本手冊。讀者不需要具備應用的知識。

1.3 必要條件

假設讀者熟悉 Social Enterprise Management 的基本概念。尤其是，假設讀者熟悉機構如何計劃並交付服務給當事人。爲了進一步瞭解本手冊中所涵蓋的主題，建議讀者先閱讀 Cúram Provider Management Business Guide 和《Cúram Integrated Case Management 手冊》。

1.4 本手冊中的章節

下列清單說明本手冊內的章節：

瞭解成果管理

本章概述何謂成果管理及其爲什麼如此重要。另外也概述了 Cúram Outcome Management 如何支援成果管理需求。

成果管理配置

本章概述成果管理中作爲管理應用一部分進行設定的各個層面。

建置成果計劃以達成正面成果

本章提供如何建立及建置成果計劃，以便識別並處理當事人需求的相關資訊。其中包括執行評量以識別需求、將多專業團隊新增至成果計劃以讓社會工作者與機構內外的專家協同作業、定義目的及目標，以及新增活動以處理當事人需求。本章也概述如何在當事人和機構之間建立正式合約，以參與成果計劃中所述的活動。

監視當事人進度

本章概述如何使用重新評量、審查及進度記錄來監視當事人進度。

第 2 章 瞭解成果管理

2.1 何謂成果管理？

成果管理是一種以當事人為中心的服務交付方法，著重於當事人嘗試達到的結果，而不是只著重於可用的服務。我們鼓勵使用協同方法，讓機構可以利用機構內外人員的專業知識。傳統方法表示當事人在適當時間得不到適當的協助，因此仍需長時間依賴機構。此外，機構獨立運作，無法一律具有必要的專業知識來精確地識別當事人需求。例如，要求沒有駕駛執照及/或居住在農村的父母參加育兒課程；不讓父母有足夠時間，在重新進入工作區之前完成物質濫用治療；在實際缺乏住宅或交通工具時要求父母參與育兒課程。

如果以協同方式執行計劃並謹記最終結果，則成果管理將取得最大成功。規劃首先要清楚地瞭解當事人的需求和當事人所探查的特定變更。如此可讓規劃者識別當事人為了達到行為、知識、技能、條件或狀態等方面的特定變更而必須採取的重要步驟或目的。

成果管理會著重於並追蹤當事人在一段時間內的進度，並透過以成果來達到當事人成功/變更的方式來查看服務交付的有效性。它是一種以當事人為中心的模型，其會將當事人的需求放在第一位。

2.2 成果管理為何重要？

成果管理的目的是讓機構能夠透過識別其真正需求，並以適當的服務交付來處理這些需求，為當事人達到更好的成果。這樣又會降低機構的成本，因為當事人可能不再依賴組織的支援。「成果管理」也可讓機構著重於組織嘗試達到的結果，例如，達到「自給自足」的當事人數目會在下一年度增加 15%。因為機構可以清楚並簡單地陳述當事人的結果，所以可讓機構在必要時獲得額外資金。

2.3 Cúram Outcome Management 如何支援此情況？

Cúram Outcome Management 提供了結構化方法，來達到當事人的正面成果。也提供了一些必要的工具來識別當事人需求、規劃活動以處理這些需求，以及在一段時間內監視當事人進度，以確保符合這些需求。成果管理的所有層面都可以在成果計劃內管理。其中包括：

- 可以配置及執行不同類型的評量，以識別當事人問題及需求的主要原因。例如，照顧者能力及需求評量、自給自足評量，以及安全評量。
- 指派多專業團隊並供應一些協同作業工具，例如，討論板，以及支援排定會議及記錄會議記錄，讓人員可以一起合作來協助當事人。提供一個控管模型，讓您可以透過「MDT 入口網站」與多專業團隊成員共用特定資訊。
- 根據所識別的需求，可以針對當事人定義目標及目的，以協助當事人在規劃過程中專注於正面結果。
- 活動可以新增至成果計劃，以處理所識別的需求。將提供根據評量結果的系統建議，以協助社會工作者識別最適合當事人的活動。
- 也會提供一些工具，允許在一段時間內透過執行重新評量、複查及記錄進度，定期監視當事人的進度，以確保符合其需求。
- 可以持續改善計劃，以協助當事人努力達成其目的及成果計劃的最終目標。

第 3 章 配置成果管理

3.1 簡介

本章提供「成果管理」的重要元素概觀，而這些元素會配置為應用管理的一部分。「成果管理」可讓您定義為識別當事人需求而執行的評量。若要處理這些需求，也可以定義成果計劃，以容許識別當事人目標及目的，以及排定和管理活動，以協助當事人達成這些目標及目的。

「成果管理」是高度可配置的，因此在本章中包含了成果管理配置的高階概觀。如需所有配置選項的更多詳細資料，請參閱《Cúram Outcome Management 配置手冊》。

3.2 配置評量

「成果管理」可讓機構定義評量。一旦定義了評量，就可以執行它們，以便識別並判斷當事人需求的嚴重性。配置評量有五個主要層面：

- 配置評量類型
- 配置角色
- 配置評量當事人及其家庭所憑藉的因素集
- 根據因素的類型來分類因素
- 配置可在評量因素時達到的可能結果

下圖顯示評量結構及該評量內因素分類的範例。本節會更詳細說明每一個評量元素。

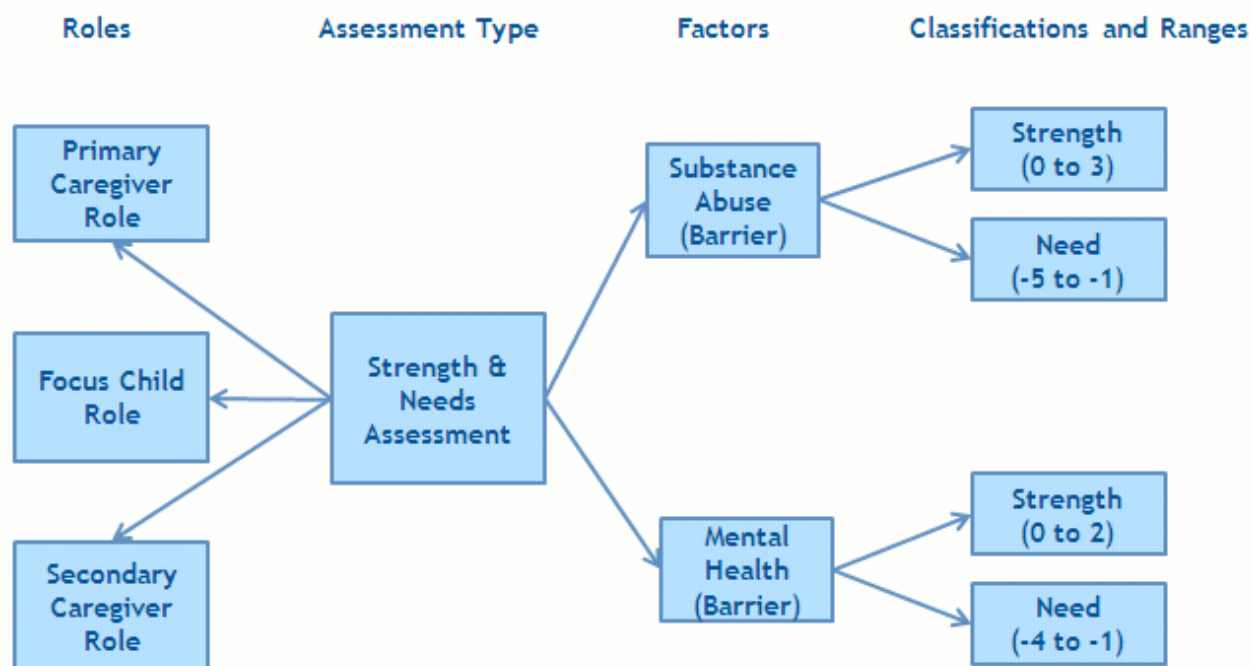


圖 1. 評量結構

3.2.1 配置評量類型

「成果管理」可讓機構配置和執行多種類型的評量，以識別當事人需求。評量定義是指評量的類型，機構可以用來開發不同的評量，例如，「照顧者能力和需求評量」、「安全評量」、「兒童能力和需求評量」，以及「自給自足評量」。

針對每一個評量定義指定配置設定，其形成收集評量資料和判斷評量結果的方式。Intelligent Evidence Gathering (IEG) 是用來以問題腳本格式收集資料，而 Cúram Decision Assist (CDA) 或 Cúram Eligibility (CER) 規則集則可用來判斷評量結果。

還有數種其他配置設定，例如，優先順序因素的設定是否適用於評量，是否容許重新評量，以及各種控管評量結果顯示方式的設定。管理者也可以指定評量是用來評量當事人的群組或家庭，還是個別評量當事人。評量當事人群組表示問題只詢問一次，並套用至整個群組，且針對該群組顯示結果。個別評量當事人表示針對每一個當事人詢問問題（如果要評量多個當事人），且針對每一個當事人顯示結果。

3.2.2 配置評量角色

評量角色可識別當事人在評量中所扮演的角色，例如，「照顧者能力和需求評量」具有主要照顧者、次要照顧者及焦點兒童的角色。必須定義角色給評量定義，而且必須在執行評量時選取符合那些角色的當事人。

3.2.3 配置評量因素

機構可以定義在執行特定類型的評量時評量當事人或當事人群組所依據的因素。當事人需求是使用因素進行評量。通常會將因素視為需求或障礙。需求是指當事人或家庭需要自行承擔，但目前缺乏的事物。障礙則是指阻止或干擾當事人取得或達到某事物的狀況。管理者可以指定因素是否涉及規劃，且不只是用來記錄結果，讓目

的和活動可以與因素建立關聯。評量因素的範例包括庇護所、育兒技巧及物質濫用。機構通常會評量當事人及/或家庭，以測量其與一個以上因素相關的現行狀況。

3.2.4 將評量因素分類

一旦定義了適用於評量的評量因素，即會將它們分類。您必須至少為評量定義指定一個種類。評量種類的範例包括需求及障礙。有效地將評量因素分類可依類型將適用於評量的因素分組。每一個評量種類都定義適用於評量的因素類型。例如，住宅、教育及庇護所因素可能是「需求」類型的因素。物質濫用及家庭暴力可能被視為「障礙」類型的因素。評量可以同時由需求因素和障礙因素組成。

將因素分類既是為了區分每一個評量中所包括之不同類型的因素，也是為了定義每一個當事人或當事人群組在評量特定因素時，可以達成的結果。每一個評量都有一組因素，說明該評量的可接受效能標準或結果範圍。例如，針對庇護所因素進行評量的當事人可能達到下列其中一個結果：危機、風險、穩定或自給自足。結果範圍是用來測量某當事人或群組在該因素的作用。在應用管理中，針對每一個所評量因素可達成的結果範圍，都定義為分類。

障礙因素與需求因素可能有不同的分類方法。例如，針對住宅需求因素進行評量的當事人可能分類為安全、發展中、已預訂或易遭損害，而針對物質濫用障礙因素進行評量的當事人可能分類為需求及能力。

必須針對每一個種類指定分類。所有因素都必須落入特定種類，而且針對該種類定義的所有分類都適用於屬於該種類的所有因素。因此，無法在因素層次輸入不同的分類。

不過，管理者可以跨越不同因素來為每一個分類套用不同的範圍。例如，物質濫用（障礙）可以分類為需求（-5 至 -1）及能力（0 到 3）。心理衛生（障礙）可以分類為需求（-4 至 -1）及能力（0 到 2），亦即，不同的範圍可以套用至每一個因素分類。

下圖顯示評量結構及該評量內因素分類的範例。

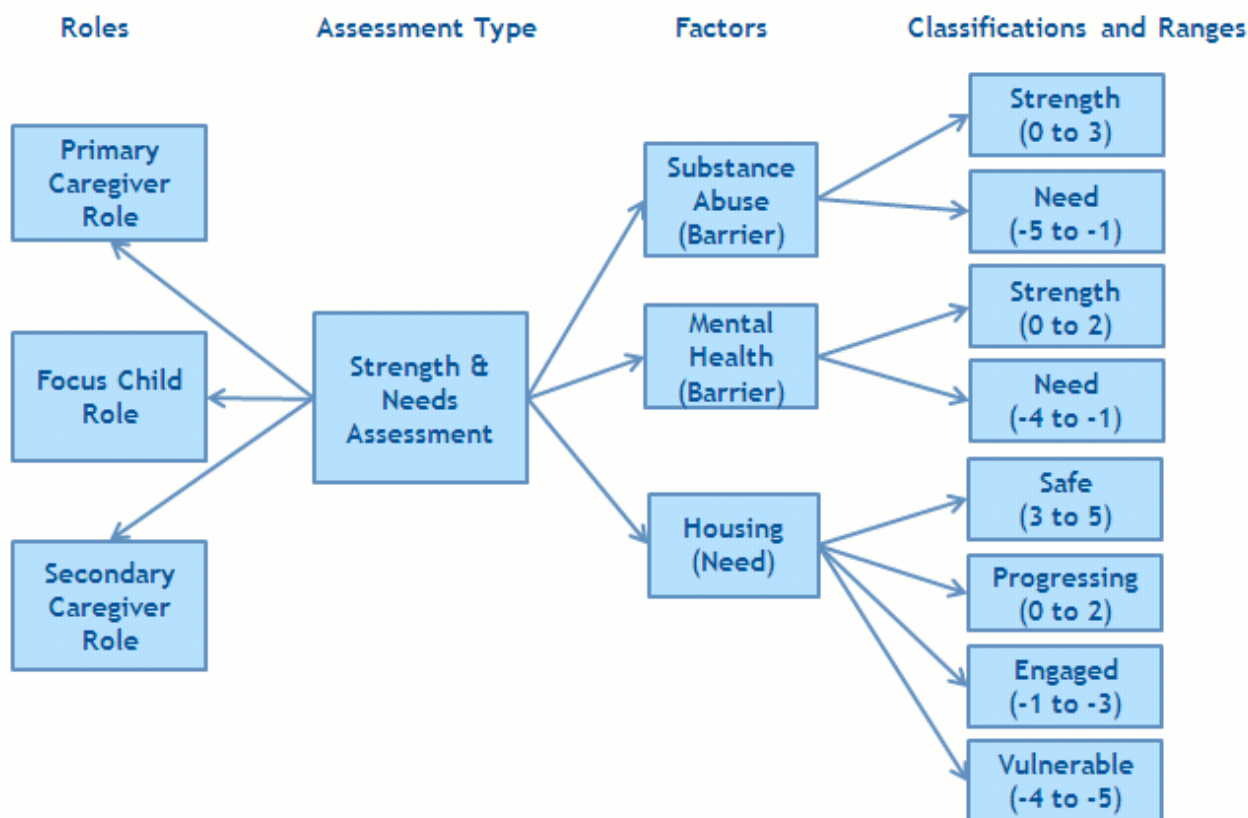


圖 2. 具有多個種類及分類的評量

如果與種類相關聯的某些分類不適用於因素，則管理者不應該指定該分類的範圍，以便它們不會顯示在任何評量結果中。

3.3 配置成果計劃

「成果管理」可讓機構定義不同類型的成果計劃。一旦定義了成果計劃，即可建立計劃，以識別並處理當事人需求。配置成果計劃有許多不同層面：

- 配置成果計劃類型
- 配置成果計劃目標
- 配置成果計劃目的
- 配置成果計劃因素
- 配置多專業團隊及成員
- 配置訪視
- 配置可列印文件內容

下圖顯示成果計劃結構的範例。本節會更詳細說明其中每一個元素。

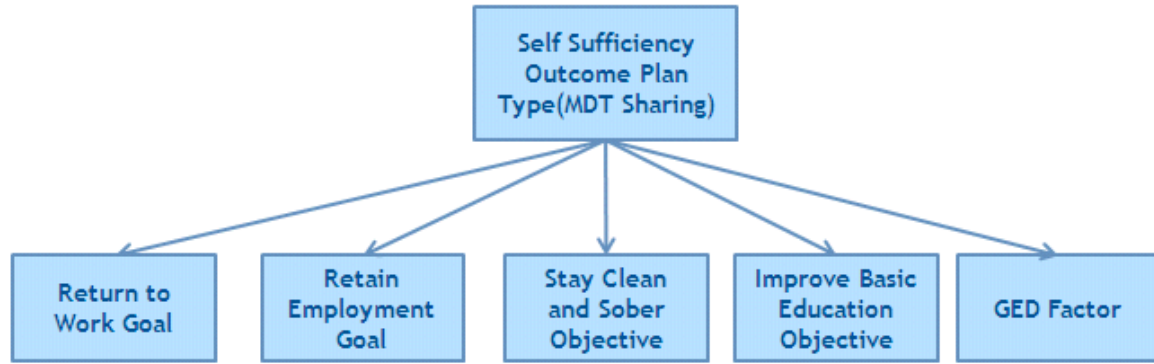


圖 3. 成果計劃結構

3.3.1 配置成果計劃類型

「成果管理」可讓機構配置多種可用來處理當事人需求的成果計劃類型。例如，您可以定義「自給自足」計劃來協助當事人重返工作。您可以定義「團聚計劃」來讓家庭成員團聚，例如，該成員可能是因為在家中有物質濫用問題而被分開。

每一種成果計劃類型都可以定義它專屬的一組目標、目的和因素，以便在針對當事人建立該類型的成果計劃時，只能選取適當的目標、目的及因素。例如，「重返工作」目標可以與「自給自足」成果計劃相關聯，而「回家」目標將與「團聚計劃」相關聯。

3.3.2 配置成果計劃目標

目標可以由管理者定義，然後在多種類型的成果計劃之間共用。然後，社會工作者可以將目標新增至成果計劃。

您可以針對某個成果計劃指定整體目標，也可以針對成果計劃上的每一個當事人指定目標。建立每一個成果計劃可協助當事人達成目標。例如，您可以建立「自給自足」計劃來達到重返工作的目標。目標是當事人為不依賴機構而努力的主要目的。

3.3.3 配置成果計劃目的

目的可以由管理者定義，並且可以在多種類型的成果計劃之間共用。目的是當事人為達到成果計劃目標而採取的小型步驟，例如，當事人在「重返工作」成果計劃上的目的可能是「改善基礎教育」或「保持乾淨及清醒」。然後，社會工作者可以將目的新增至成果計劃。

3.3.4 配置成果計劃因素

通常，評量當事人的方式為依第 6 頁的 3.2.3, 『配置評量因素』所述執行包含多個因素的評量。不過，在某些情況下，作為當事人評量依據的因素並不是有其他因素的評量的一部分。例如，「一般教育文憑 (GED)」評量通常出自第三方提供者。第三方提供者會將評量結果回傳給機構。然後，社會工作者可以記錄這個結果。

與之前說明的因素不同，這裡不需要問題腳本，因為機構不會詢問有關當事人的任何問題。因此，不需要 CER 規則集，也不需要「CDA 矩陣」。只須對每一個因素定義種類及分類，讓社會工作者可以記錄因素的適當評量結果。

成果計劃因素可以由管理者定義，並且可以在多種類型的成果計劃之間共用。管理者可以指定因素是否涉及規劃，且不只是用來記錄結果，讓目的和活動可以與因素建立關聯。

3.3.5 配置多專業團隊

有些配置設定是用來指定多專業團隊是否可以指派給某種類型的成果計劃。還有一些配置設定是用來指定可與多專業團隊成員共用的資訊，例如，管理者可以指定所有擔任警官角色的人員都有權在社會工作者覺得有必要時存取附註。

如果成果計劃配置為容許與多專業團隊協同作業，則這會容許將多專業團隊指派給成果計劃，這可讓社會工作者與團隊內代表各種紀律的人員協同作業。將多專業團隊指派給成果計劃，可讓多專業團隊透過「多專業團隊入口網站」存取某個當事人的成果計劃。

如需多專業團隊的相關資訊，請參閱 [Cúram Social Enterprise Collaboration Guide](#)。

3.3.6 配置訪視

有些配置設定是用來指定探視計劃是否適用於特定類型的成果計劃。探視計劃容許社會工作者指定及說明人員之間進行的計劃互動，例如，對於「兒童福利」，探視計劃說明家外安置的兒童與家庭成員（父母或親戚）或其他參與者之間的那些互動。如果對成果計劃配置訪視，則可以在成果計劃上建立探視計劃和探視日誌，且社會工作者也可以將訪視作為審查的一部分進行評估。

3.3.7 配置可列印文件內容

「成果管理」可讓您從成果計劃中產生報告。社會工作者可以決定報告中應該包括哪些內容項目，可針對成果計劃類型配置可供社會工作者選取的內容項目清單。文件內容項目的範例包括目標、目的、評量。

3.4 使評量與成果計劃及案例建立關聯

若要讓派遣勞工可以根據一個案例或成果計劃建立評量，該案例或成果計劃必須與評量相關聯。例如，管理者可以定義「照顧者能力和需求評量」只能從「團聚」成果計劃執行。管理者也可以配置評量是可以從成果計劃內的審查、從成果計劃本身還是從兩者中執行。

3.5 配置成果管理活動

活動由管理者定義，然後可以由社會工作者新增至成果計劃。活動不必事先在管理中與成果計劃類型相關聯，也可以新增至當事人的成果計劃。活動可以新增至成果計劃來處理評量期間所識別的問題或需求，例如，「酒精濫用輔導」可以新增至計劃，以處理與物質濫用相關的問題；「基本工作技能訓練」可以新增至計劃，以處理與尋找就業相關的問題。

有三種可以定義的活動類型，而這些活動隨後可以新增至計劃：服務、轉介及動作。

3.5.1 配置服務

服務必須定義在 [Cúram Provider Management \(CPM\) 服務登錄](#)中，然後它們才能新增至成果計劃。服務是一種活動，由機構直接提供給當事人，或由第三方提供者提供，但由機構付款及追蹤。例如，「酒精/藥物濫用日間治療」可能由第三方提供者提供；里程補償可能由機構直接提供。

服務可以配置為使用產品交付處理，以管理由機構提供的服務，這將容許進行資格檢查，並選擇性地與 CPM 服務授權及發票處理整合。您可以根據服務付款給當事人或提供者。或者，服務可以配置為只使用服務交付處理，其利用 CPM 服務授權及提供者付款處理。

有一些其他配置選項存在於服務供應項目上，這些選項用來定義建立服務時可以指定的資訊，例如，提供者/提供者類型在建立服務時是必要還是選用、服務是否適用於多個當事人、社會工作者是否可以指定服務頻率、是否需要參與追蹤，以及社會工作者是否可以指定付款給此服務提供者的比例。

如需配置服務的相關資訊，請參閱 *Cúram Provider Management Guide* 的第 3.8 節。

3.5.2 配置轉介

轉介服務必須定義在 CPM 服務登錄中，然後它們才能新增至成果計劃。轉介是一種服務，由第三方提供者提供給當事人，但不是由機構付款（例如，「物理療法」講習會）。

轉介容許將通知傳送給轉介當事人和服務提供者。有一些配置選項存在於服務供應項目上，這些選項用來定義建立服務時可以指定的資訊，例如，轉介服務是否適用於多個當事人，以及通知範本（可用來產生傳送給當事人及提供者的轉介服務）。

如需配置轉介的相關資訊，請參閱 *Cúram Provider Management Configuration Guide*。

3.5.3 配置動作

您必須在成果管理的管理中定義動作，然後才能將它們新增至成果計劃。動作是可以新增至成果計劃的活動，而此成果計劃不被視為服務或轉介，例如，「每日運動」、「加入籃球隊」。

有一些配置選項存在於動作上，這些選項指定可在新增動作至成果計劃時指定的資訊，例如，動作是否適用於多個當事人、是否有與動作相關聯的成本、是否需要參與追蹤，以及當事人或社會工作者是否應該負責動作。

3.6 配置建議活動

活動可以由系統自動建議。建議的活動會顯示在成果計劃的「活動工作區」中，社會工作者可在這裡將這些活動新增至成果計劃。

藉由定義建議，可以在建立特定類型的成果計劃時建議活動。例如，當建立「自給自足」成果計劃時，可以建議「工作搜尋」活動。此外，也可以針對因素分類定義建議，以便當事人在進行評量後達到特定因素分類或分數時建議活動。例如，當針對「物質濫用」評量當事人，且分類為「需求」時，可以建議「酒精濫用輔導」活動。

建議也可以進一步細分，以針對特定分類分數或該分數部分範圍建議特定活動。

也可以定義用來過濾建議活動的條件。條件可以使用一個規則集、評量問題及回答、當事人年齡及/或性別來過濾建議。例如，可以定義一個條件，以便只在當事人年齡介於 16 歲與 18 歲之間時建議「青少年物質濫用治療」。

第 4 章 建置成果計劃以達成正面成果

4.1 簡介

「成果管理」在協助當事人達到其最終目標方面扮演著極重要的角色。程序的首要步驟是建立計劃，以及識別並優先處理當事人的問題與需求。需求優先順序可讓真正的問題優先獲得解決。根據所識別的需求，當事人及社會工作者可以合作，以定義一組可達到的目標及目的。然後，可以與多專業團隊協同作業來識別並排定適當的活動，以努力達到這些目標及目的，並最終達到當事人的正面成果。對於某些成果計劃，探視計劃是很重要的計劃層面。社會工作者可以建立探視計劃，以指定在當事人與訪客之間進行的計劃互動。

程序彙總如下。附註：這是範例程序流程，一旦建立計劃，即可依任何順序執行這些步驟。

1. 建立計劃。
2. 識別需求並設定需求的優先順序。
3. 指派 MDT。
4. 識別目標及目的。
5. 排定活動。
6. 發出合約。
7. 開發探視計劃期間

本章概述「成果管理」的功能，其容許建構成果計劃，以識別並處理當事人需求。

4.2 為當事人建立成果計劃

社會工作者可以利用許多方式來建立成果計劃。可以從整合案例建立它、在案例外建立它，或由系統自動建立它。

從整合案例建立成果計劃時，該整合案例的所有成員都可以新增至成果計劃。然後整合案例會自動與成果計劃相關。

在案例外建立成果計劃時，會提供 Citizen Context Viewer (CCV)，可讓社會工作者搜尋當事人，並將當事人、其案例及家庭成員從 CCV 拖放至成果計劃。如需 CCV 的詳細資訊，請參閱 *Cúram Citizen Context Viewer Guide*。

在某些環境中，機構可以選擇讓系統自動建立成果計劃。例如，為當事人建立收益扶養案例時，機構可以選擇自動建立自給自足成果計劃，此計劃將用來協助當事人重返工作並變得不依賴於組織。

成果計劃的所有權會指派給建立成果計劃的社會工作者。機構也可以指定其專屬的預設所有權策略。所有權指派策略可以定義在成果計劃管理中，以代替 Cúram 所提供的預設所有權策略使用。標準 Cúram 監督者指派功能是用來將監督者指派給成果計劃。「成果管理」隨時可讓您檢視或維護計劃擁有者和計劃監督者。

4.3 執行評量以識別當事人需求

工作量過大的機構需要一致而精確地判斷應該調查哪些案例、需要遷移哪些兒童，以及哪些家庭需要最密集的服務。需要策略評量，才能協助機構及工作人員盡可能做出有效且有效率的決策。

社會工作者需要工具的協助，才能精確且可靠地評量當事人環境。評量可讓您執行預先定義的評量，以協助社會工作者做出有效的決策。本節概述這些評量的重要功能。

4.3.1 建立評量

爲了執行評量，必須先在系統上建立評量。評量可以從成果計劃（及/或從成果計劃內的審查）中建立，也可以從任何類型的案例中建立。只有從中建立評量之案例或計劃的成員，才可以併入評量中。比方說，如果 James Smith 及 Linda Smith 是「自給自足」成果計劃的成員，則在對該計劃建立評量時，只能使用 James 及 Linda Smith。當建立評量時，可以針對該成果計劃，從預先定義的評量清單中選取評量。評量名稱反映社會工作者想要執行的評量類型。例如，「照顧者能力和需求評量」、「風險評量」、「安全評量」。

一旦選取了評量，就會指定要併入評量中的當事人及其在評量中扮演的角色。例如，在「照顧者能力和需求評量」中，James Smith 可能扮演主要照顧者的角色。Linda Smith 可能扮演次要照顧者的角色。

建立評量時可供選取的角色會定義爲應用管理的一部分。管理者可以指定一個以上當事人是否可以在評量時扮演一個角色。例如，在「照顧者能力和需求評量」中，只有一個兒童可以扮演焦點兒童的角色。如果僅評量一個當事人，而且已針對該評量配置一個角色，則在建立評量期間將預設當事人及角色，亦即，社會工作者不必選取角色。

4.3.2 完成評量問卷

一旦爲評量選取了當事人及角色，執行評量的第二個步驟就是擷取當事人狀況的相關資訊。您可以使用所執行評量類型特有的預先定義問題腳本，來擷取此資訊。問題腳本是使用 IEG 所建立。使用 IEG 時，會顯示社會工作者可以提供答案的問題腳本，以互動方式收集資訊。

根據評量的配置方式，可以對所有要評量的當事人或當事人子集提出問題。例如，在「照顧者能力和需求評量」中，您可以對主要照顧者及次要照顧者提出問題，但不對焦點兒童提出問題。此外，評量也可以配置爲評量一組當事人，進而對整個群組提出一組問題，例如，「風險評量」可以評量一組當事人。

「照顧者能力和需求 (CSN)」評量是用來判斷當事人針對一個以上因素的能力和需求。將針對一些因素（例如物質濫用、家庭暴力、社會支援系統）記錄群組中第一個當事人的回答。在這個當事人完成回答後，會接著向群組中的第二個當事人提出相同的問題。展開「說明」圖示，可以取得每一個問題的說明文字。

回答完所有問題之後，即會執行評量。完成了所有回答之後，按「下一步」按鈕，即可執行評量。

然後，評量的回答會套用至 CDA 決策矩陣或 CER 規則集，以產生一組評量結果。要使用 CDA 或 CER 來判斷結果的決策，視評量的複雜性而定。

如需選擇 CDA 或 CER 來判斷評量結果的相關資訊，請參閱《Cúram Outcome Management 配置手冊》。

4.3.3 衍生評量結果

評量結果是根據在管理應用中如何定義評量內的因素而衍生。例如，針對物質濫用進行評量的當事人可以分類爲「需求」（-5 至 -3）及「能力」（0 到 3）。若要衍生此項，有一個分數（-5、-3、0 及 3）會指派給 CDA 矩陣內對物質濫用問題的每一個可能的回答。在此情況下，有四個可能的回答。如果有超過四個可能的回答，可以指派其他分數。

根據當事人所提供的回答，系統會將與當事人回答相關聯的分數與「需求」或「能力」分類相關聯的分數範圍進行比對。因此，如果指派給回答「慢性酒精或藥物濫用」的分數爲 -3，則當事人會被分類爲「需求」。

4.3.4 檢視評量結果

當完成評量腳本時，會自動顯示評量結果。根據在應用管理中配置評量的方式，評量結果會顯示在清單中，或顯示為圖形。對於具有圖形且具有清單的評量結果，會對評量中回答問題的每一個當事人顯示下列資訊：評量當事人的名稱、當事人評量所依據的因素（例如「文化身分」）、當事人達到的分類（例如，「需求」、「能力」），以及當事人所取得的分數（例如，-1）。

如果以清單格式顯示結果，則會在清單中顯示每一個評量因素的結果。如果以圖形格式顯示結果，則也會顯示結果清單，且這份清單可以依分類顯示，亦即，當事人已分類為具有需求的所有因素會列示在一個叢集中，而當事人已分類為具有能力的所有因素則會列示在另一個叢集中。

或者，也可以顯示一個包含所有因素的清單。如果以圖形格式顯示結果，則會提供兩種類型的圖形：長條圖和雷達圖。依預設顯示的圖形類型是在評量管理中進行配置，不過，社會工作者也可以依需要在兩種類型的圖形之間切換。

4.3.4.1 使用長條圖視圖

長條圖視圖是用來快速識別當事人需求。每一個因素都是以條欄表示。X 軸下面的任何條欄都反映出當事人生活中需要處理的方面。例如，物質濫用是必須處理的需求。Y 軸反映當事人在評量後可以達到的可能分數。有一個配置設定，可以指定 Y 軸是顯示分數還是分類。

另外也提供一個標籤，代表每一個因素的結果。

4.3.4.2 使用雷達圖視圖

雷達圖是用來以蜘蛛狀圖表描述資料。評量管理可讓您以雷達圖顯示評量結果。在雷達圖中，每一個分支都會分類為一些增量，以構成用來對每一個因素測量每一個當事人作用的評分範圍。如果在某個當事人的結果與另一個當事人的結果之間進行比較，則雷達圖很有用。

任何軸上接近中心的任何點都代表特定因素的低分數。接近邊緣的點則代表高分數。雷達圖的整個形狀可以用來針對所有因素比較每個當事人的分數。

4.3.4.3 設定高優先順序需求的優先順序

機構不一定總是能夠處理評量識別的所有問題，但必須集中處理最緊急的需求。「成果管理」支援因素優先順序。因素優先順序可讓社會工作者優先處理評量識別為緊急需求或需要進一步注意的因素。比方說，如果當事人的評量結果指出「住宅」為識別的需求，則可以優先處理此因素，使得社會工作者將嘗試先解決此問題，再解決其他任何問題。

4.3.4.4 使用指引文字

指引是說明文字和有用資源的鏈結，用來協助社會工作者在當事人經評量後達到特定分數或分類時如何繼續進行。比方說，如果當事人對於物質濫用的因素得到 -1 的分數，則可以定義特定的指引。指引文字只在針對因素定義為管理的一部分時，才會與結果一起顯示。

顯示的指引文字視達到的結果，以及管理中所定義的指引文字而定。指引文字可以針對特定分類進行定義，例如，指引文字可以針對「需求」（0 到 5）分類進行定義，以便在當事人的分數值介於 0 與 5 之間時，將導致顯示針對該範圍定義的指引文字。

您也可以更具體地在更精細的層次中針對範圍內的特定值定義指引文字。例如，您可以針對「需求」（0 到 5）分類內的分數 1 定義指引文字，以便在當事人的分數值為 1 時，將導致顯示針對該分數定義的指引。更精細層次中定義的指引，優先於分類層次中定義的任何指引。

系統會針對每一個評量及後續重新評量的評量結果，自動記錄評量指引詳細資料。這會確保評量歷程記錄上所顯示的指引與最初執行評量時所顯示的指引相同。

4.3.5 識別其他當事人需求

雖然上述的評量可以引導您識別許多當事人的需求，但是，有一些情況，會針對某個因素評量當事人，但這不會與其他因素形成評量的一部分。例如，「通識教育文憑 (GED)」評量。「成果管理」可讓您在應用管理中定義這些其他因素、將這些因素新增至成果計劃，以及後續記錄結果。

可能也有一些情況，只有社會工作者與當事人之間的一般互動才能導致識別當事人的所有問題。例如，透過持續與當事人聯絡，社會工作者可能可以識別出當事人健康問題可能是由於環境問題所引起的（如果當事人生活接近有毒廢物場所）。

標準評量可能不包括這方面的問題。「成果管理」提供一種方法，讓社會工作者可在成果計劃上記錄這些使用者所識別的因素，進而提供當事人需求的更完整全貌。

4.3.6 核准或拒絕評量

在某些情況下，監督者可能需要審查並核准評量，然後才能將其視為完成，例如，監督者可能想要手動核准由新手使用者執行的評量。「成果管理」提供了評量核准程序，管理者可以藉以定義所提出的評量需要由監督者核准的百分比。

當結果已由系統衍生，而且社會工作者已指定優先順序因素（前提是因素的優先順序適用於評量）時，社會工作者會提交評量以供核准。由具有核准專用權的使用者提交的評量將進行自動核准；否則，評量將需要具有適當專用權的使用者手動核准。作業會指派給具有所需之核准專用權的使用者。此作業包括計劃的鏈結，以及拒絕或核准評量的鏈結。

當提交評量且接著核准或拒絕評量時，系統會自動記錄核准要求資訊。核准要求詳細資料包括提交計劃的使用者名稱、提交日期、核准或拒絕計劃的使用者名稱，以及核准或拒絕的日期。

已提交以供核准的評量具有「已提交」狀態；已核准的評量則具有「完成」狀態。

已拒絕的評量具有「進行中」狀態，而且必須進行回復，然後重新提交，才能繼續進行。

4.3.7 完成評量

一旦核准評量，即完成評量。評量可以由系統自動核准，也可以由案例監督者手動核准，視是否需要手動核准而定。

4.4 將多專業團隊指派給成果計劃

為當事人順利達成正面成果的基礎是能夠與多專業團隊協同作業，運用各種紀律的經驗，並有效管理當事人及其家庭的需求。有兩種類型的多專業團隊可以指派給成果計劃：由持續一起運作以協助多個家庭的人員組成之預先定義的多專業團隊，以及為了協助特殊家庭的成果計劃而形成的多專業團隊。可以新增至成果計劃的多專業團隊類型會配置為成果計劃管理的一部分。

預先定義的團隊及其團隊成員會配置為社會企業協同作業管理的一部分。所有使用特定的預先定義團隊的成果計劃都將有相同的團隊成員。預先定義的團隊可以在管理層次更新，讓所有相依於這個團隊的成果計劃可以自動使用這些變更。例如，如果預先定義的團隊的某個成員在休假，則您可以指派其他人來擔任此成員的角色。

具有複雜及持續需要的家庭需要一個能瞭解其個人情況的多專業團隊。例如，旨在協助兒童回家的團聚計劃需要已與兒童及其家庭建立關係的團隊成員。

預先定義的團隊的設計旨在包括擔任特定角色的團隊成員，而個別的多專業團隊會在成果計劃內設為特別處理某個家庭。例如，成果計劃中兒童的老師可能會新增為多專業團隊成員。為了支援建立及維護個別的多專業團隊，會提供功能來新增現有團隊中的多專業團隊成員、登錄新成員，以及新增現有的機構使用者。

4.4.1 與多專業團隊協同作業

多專業團隊的最終目標是充分利用其廣泛的技能來與派遣勞工共用資訊，以協助當事人及其家庭。「成果管理」可讓資訊共用，並提供可讓多專業團隊達到此目標的工具。

若要容許多專業團隊協助處理當事人需求，有時需要與他們共用某些資訊。為了能夠這樣做，「成果管理」可讓派遣勞工與選取的多專業團隊成員共用資訊。多專業團隊成員可以從「多專業團隊入口網站」中的關聯案例內存取此資訊。

提供了一些用來指定哪些資訊可以共用的配置設定。這些設定會套用至多專業團隊成員在團隊中所扮演的角色。例如，管理者可以配置可與所有在團隊中扮演醫師角色的多專業團隊成員共用附註。然後，派遣勞工可以選取與扮演該角色的成員共用特定附註。此外，個別的多專業團隊成員也有一些額外的配置，可置換套用至角色的配置。例如，管理者可以配置可以與多專業團隊上的所有醫師共用附註，但 John Smith 醫師除外。成果計劃上會提供下列功能，可與多專業團隊成員共用：

表 1. 多專業團隊資訊共用

商業功能	摘要
附註	標準案例附註功能不僅用來記錄成果計劃的附註，也容許與多專業團隊成員共用附註。
附件	標準案例附件功能不僅用來記錄成果計劃的附件，也容許與多專業團隊成員共用附件。
活動（服務、動作及轉介）	如需活動功能的詳細資料，請參閱下面的第 19 頁的 4.6, 『規劃活動以處理當事人需求』。

當社會工作者將附註、附件或活動新增至成果計劃時，會有一封電子郵件傳送給與其共用附註、附件及活動的多專業團隊成員，通知他們已新增特定記錄。有單一配置設定用來指定是否有任何電子郵件傳送給多專業團隊成員。

當多專業團隊成員將附註或附件新增至成果計劃時，會指派一個作業給成果計劃擁有者，以通知他們新增了附註或附件，並讓他們有機會指定可以共用附註或附件的多專業團隊成員（多專業團隊成員無法指定共用）。

4.4.1.1 支援協同作業的工具

下表彙總了可在社會工作者、多專業團隊成員與當事人之間啓用有效協同作業的商業功能。社會工作者可以從成果計劃存取這些功能，而多專業團隊成員則可以從「多專業團隊入口網站」存取這些功能。如需相關資訊，請參閱 [Multidisciplinary Team Portal Guide](#)。

表 2. 成果計劃中的協同作業功能

商業功能	摘要
討論板	多專業團隊成員可以使用討論板，共用建議及重要資訊。這些討論板可配置為在張貼討論及新增註解時，寄送電子郵件給多專業團隊成員，讓團隊成員輕易取得通知，並有機會參與討論。附註：只在將多專業團隊指派給成果計劃時，才能在成果計劃內進行討論。如需討論板的相關資訊，請參閱 Cúram Social Enterprise Collaboration Guide 。
排定會議	為了解決兒童及其家人的需求，多專業團隊成員或派遣勞工可以排定會議。PIM 整合可讓他們在其個人行事曆（例如，在 Microsoft® Outlook ）中接受會議邀請，讓協調會議變得更容易。如需排定會議的相關資訊，請參閱 Cúram Calendar-ing Guide 。

表 2. 成果計劃中的協同作業功能 (繼續)

商業功能	摘要
記錄會議記錄	記錄會議記錄精靈提供一些功能，用於記錄一般會議詳細資料、新增會議附註、列出會議決策、標示與會者、概述動作、附加檔案，以及關聯所討論的案例。這些會議記錄可以透過電子郵件，自動發出給會議出席者、拒絕受邀者以及其他有利害關係的人員。如需會議記錄的相關資訊，請參閱《Cúram Integrated Case Management 手冊》。

如需配置多專業團隊成員的相關資訊，請參閱 Cúram Social Enterprise Collaboration Configuration Guide。

4.5 建立成果計劃的目標及目的

目標是成果計劃的主要目的或所需成果。它是成果計劃當事人爲不依賴機構而努力的主要目的。例如，失業當事人的目標可能是自給自足。目的是當事人爲達到成果計劃目標而採取的小型步驟，例如，當事人在「重返工作」成果計劃上的目的可能是「改善基礎教育」或「保持乾淨及清醒」。

與當事人協同作業來定義目標及目的很重要，如此可以確定社會工作者瞭解當事人正在嘗試達到什麼目的，也可以確定當事人全心並積極參與計劃中概述的活動。目的可以用來鼓勵當事人，讓他們在整個過程中獲得成就感，而不是被淹沒在似乎是遙不可及的龐大成果中。當事人每次達到一個目的，他們就會覺得向前邁進了一步。

4.5.1 新增目標至成果計劃

可以將目標新增至成果計劃，也可以對成果計劃上的每一個當事人指定一個目標。可以選取的目標會配置爲成果計劃管理的一部分。成果計劃管理中有一個配置設定，指定是否可以對成果計劃、成果計劃上的當事人或兩者指定目標。

也必須指定新增目標至成果計劃的原因，以及當事人預期達到目標的日期。隨後可以修改此日期，而且一旦修改，就會自動記錄日期變更的歷程。隨著時間的過去，您可以對計劃和當事人指定多個目標，但在任何規定時間都只能有一個目標進行中。

4.5.2 新增目的至成果計劃

可以選擇性地對成果計劃上的一個以上當事人指定目的。可以選取的目的會配置爲成果計劃管理的一部分。或者，社會工作者可以指定目的名稱。

成果計劃管理中有一個配置設定，指定社會工作者是否可以指定未配置爲成果計劃管理一部分的目的。必須指定新增目的至成果計劃的原因，以及當事人預期達到目的之日期。隨後可以修改此日期，且會記錄日期變更的歷程。

4.5.2.1 使因素與這些目的建立關聯

包括對目的選取之當事人的因素也可以與目的相關聯。這可讓社會工作者識別正在協助達到特定目的之活動。如需使因素與活動建立關聯的相關資訊，請參閱第 20 頁的 4.6.3, 『新增活動至成果計劃』。

4.6 規劃活動以處理當事人需求

達到當事人正面成果的最重要部分，就是識別並排定活動來處理其需求。活動可以由機構付款（例如「輔導」服務），或可以將當事人轉介給外部提供者，以取得可協助當事人但不是由機構付款的服務（例如，「嗜酒者匿名」講習會的轉介）。您也可以排定一些可協助當事人改善健康狀況或讓他們更好地融入社會的活動，例如，社會工作者可以建立動作，讓當事人每日運運或加入籃球隊。

下節概述如何排定不同類型的活動，以及排定它們時所記錄的資訊。

4.6.1 活動工作區

活動工作區可讓社會工作者輕鬆地存取建議的活動以及最近新增的活動、快速排定新的活動，以及集中檢視成果計劃內目前針對當事人排定的所有活動。

工作區內有三個主要區域。左邊是時間軸畫面。時間軸會顯示目前及過去為當事人排定的所有活動。可以對這個時間軸進行過濾，讓社會工作者可以選擇查看所選取當事人的活動、預期的成果、優先順序因素及其他因素。也提供了活動的每日、每週及每月視圖。此外，也提供了分析視圖，其中提供成果計劃的所有元件的視覺化呈現方式。如需相關資訊，請參閱第 25 頁的 5.2, 『成果計劃分析視圖』。

右側的建議畫面會顯示建議的活動以及最近新增的活動。「計劃」標籤會根據計劃類型顯示建議的活動。「因素」標籤會根據當事人在評量之後達到的分數或分類，來顯示每一個所評量當事人的建議活動及最近新增的活動。可存取的建議活動清單也可用來顯示所有計劃及因素建議，以及最近新增的活動。

底端是與建議畫面及時間軸一起使用的活動工作區畫面。在建議畫面或時間軸中選取項目時，會在工作區底端顯示相關資訊。

在建議畫面中選取當事人時，會顯示此當事人計劃的活動，以及預期的成果。當選取一個因素時，會顯示前次評量因素時的詳細資料，也會顯示指引、進度的圖形表示法、所選取因素的當事人歷程結果的圖形表示法，以及最近新增至該因素的註解。

選取建議的活動時，會顯示已配置為建議管理一部分的原因，以及活動的說明。最後，選取最近新增的活動時，會顯示新增活動的社會工作者名稱，也會顯示新增日期、新增原因，以及活動的說明。在時間軸選取活動時，會顯示關於活動的詳細資料。

4.6.2 讓活動符合當事人需求的工具

嘗試為當事人達到正面成果的重要部分，就是識別動作符合其需求且最終達到其目標的最佳過程。「成果管理」向社會工作者提供指引和建議，協助他們朝正確的方向前進，以處理當事人需求。

4.6.2.1 針對評量結果及成果計劃類型建議活動

建議是用來確定社會工作者使用一致方式處理當事人需求，並且讓他們可以花更多的時間協助當事人，而不是浪費時間在搜尋新的活動上。如需配置建議的相關資訊，請參閱第 11 頁的 3.6, 『配置建議活動』。

4.6.2.2 其他社會工作者新增的活動

由其他社會工作者在類似環境中為處理當事人需求而新增的活動，也會依活動工作區中的建議顯示給社會工作者。

要顯示的最近新增活動可以配置為傳回過去幾天最常新增的活動。例如，管理者可以配置為傳回過去 7 天最常新增的 5 個活動，亦即，在系統管理中，可以配置要顯示的最近新增活動數目及天數。

4.6.2.3 指引文字中的活動建議

前文所述的指引文字可以針對評量內外部的因素進行配置，且可用來協助社會工作者在當事人經過評量之後達到特定的分類或分數時如何繼續進行，例如，其中一個當事人在根據「物質濫用」進行評量之後被分類為「需求」時可以顯示下列指引：「當事人可以使用酒精或處方藥品；不過，這種使用不會對他找工作或維護就業的能力造成負面影響。需要最小程度的支援；可能可確保當事人從家庭及朋友及/或社群得到支援。」。

4.6.3 新增活動至成果計劃

有兩種方法可將活動新增至成果計劃。若要新增活動，可將活動從活動工作區中的建議畫面，或從成果計劃內的建議清單拖曳至時間軸，這會開啓適當的活動建立精靈。在此情況下，活動是根據選取的建議活動進行預先選取。或者，社會工作者可以從成果計劃內的活動工作區或活動清單新增活動。在此情況下，社會工作者必須搜尋並選取活動。

有一些在建立動作、服務或轉介活動時指定的一般資訊片段。下表概述此資訊。

表 3. 一般活動資訊

資訊	說明
當事人	在建立動作、服務或轉介時，必須至少選取一個當事人。您可以配置服務、轉介及動作，以便它們只適用於一個當事人或多個當事人，亦即，如果動作、服務或轉介配置為適用於一個當事人，則社會工作者將無法對所選取的動作、服務或轉介選取多個當事人。
原因	必須指定將活動新增至成果計劃的原因。
敏感度	可以利用敏感度安全來保護活動安全。所有使用者都會獲指派一個敏感度層次。透過將敏感度層次指派給活動，只有敏感度層次等於或高於此敏感度層次的那些使用者才能存取活動。
排程及檢查是否有空	可以對動作及服務指定活動應該進行的時段。必須指定開始日期，但結束日期為選用的。可以針對轉介指定轉介日期，它代表當事人應該與轉介服務的指定提供者會面的日期。一旦指定開始日期或轉介日期，即會提供功能，讓社會工作者可以檢查當事人在指定日期是否有空。已對指定日期排定的任何服務、動作、轉介或會議將顯示給社會工作者。這會確保社會工作者不會在當事人參與其他活動的時段排定活動。對於服務和轉介，會提供一個配置設定，指定檢查是否有空時是否應該傳回它們，例如，不需要包括「里程補償」，因為這不是當事人參加的服務。
因素	建立期間，可以選取所選取活動對其有幫助的因素。例如，社會工作者可以指定「酒精濫用日間治療」服務將協助解決當事人的物質濫用問題。包括針對活動所選取之當事人的所有因素，都會顯示出來以供選擇。
協同作業	若要啓用與多專業團隊成員的協同作業，社會工作者可以選擇與已指派給要新增活動之成果計劃的多專業團隊成員共用活動。只有關聯的成果計劃已配置為容許共用時，社會工作者才能選取共用活動。如果容許共用，可以與其共用活動的多專業團隊成員會顯示出來以供選擇。如果協同作業配置指定容許共用，則可以預先選取多專業成員。如需配置多專業團隊成員協同作業選項的相關資訊，請參閱 Cúram Social Enterprise Collaboration Guide。

4.6.4 為當事人排定服務

若要排定服務，首先要選取服務。社會工作者可以使用從 CPM 服務登錄傳回服務的分類架構搜尋或名稱搜尋，來搜尋並選取服務，或服務可以由系統建議，接著由社會工作者選取。然後，選取的服務將指定要指定的資訊。根據服務的配置方式，您可以在排定服務時指定下列資訊：單位數目、授權率、頻率、必要的參與、代理人付款、擁有者和提供者。如需排定服務的相關資訊，請參閱《Cúram Integrated Case Management 手冊》。

4.6.5 為服務轉介當事人

這個程序會先選取服務。社會工作者可以從 CPM 服務登錄中所儲存的轉介服務清單中進行選取，或轉介服務可以由系統建議，接著由社會工作者選取。選取的服務會指定要指定的資訊。在排定轉介時，可以指定下列資訊：轉介日期、是否要後續追蹤當事人、提供者，以及是否將通知傳送給當事人和提供者。如需針對服務轉介當事人的相關資訊，請參閱《Cúram Integrated Case Management 手冊》。

4.6.6 為當事人排定動作

本節概述針對當事人建立動作的程序。

這個程序會先選取動作。社會工作者可以從「成果管理」之管理中所定義的動作清單中進行選取，或動作可以由系統建議，接著由社會工作者選取。然後，選取的動作將指定是否可以指定本節中概述的資訊。第一次建立時，如果起始日期是在未來，則動作的狀態為「未啟動」。如果起始日期是今天或過去，則動作的狀態為「進行中」。

附註：成果計劃可以配置為容許社會工作者記錄未定義在「成果管理」之管理中的動作。這些類型的動作沒有任何關聯的配置設定，因此可以記錄第 20 頁的 4.6.3, 『新增活動至成果計劃』一節以及下節中概述的所有資訊。

4.6.6.1 成本

動作可能會有與其相關聯的固定成本，例如，向當事人提供公車卡可能會有 50 塊美元的關聯成本。部分動作可能會有與其相關聯的成本，但是需要在動作完成之後，才能識別該成本。在此情況下，社會工作者只能在建立時預估動作成本。其他動作可能沒有與其相關聯的成本，例如，社會工作者可以建立一個活動，讓當事人每天運動。

為了顧及這些不同的成本模型，提供了一個配置設定，可讓管理者指定與動作相關聯的成本類型，亦即，沒有成本、固定成本或使用者指定的成本。在建立動作時，如果動作已配置為容許使用者指定成本，則可以指定預估成本。如果已配置固定成本，則會在建立動作期間，將實際成本顯示給社會工作者。如果沒有與動作相關聯的成本，則在建立動作期間，不會將成本顯示給社會工作者。

4.6.6.2 需要參與

在某些環境中，當事人可能需要根據定義的頻率和持續時間參與動作。例如，接收資金援助的當事人在未符合必要參與時，其權益可能會受損。為了顧及此點，您可以配置動作，讓社會工作者必須在建立動作期間指定頻率及持續時間。

4.6.6.3 指派擁有者

動作的擁有者代表負責確保動作完成的社會工作者。指派給動作的擁有者可以是建立動作的社會工作者，也可以是系統上的任何其他使用者。有一個配置設定，可指定如何將擁有者指派給動作。動作可以自動預設為建立動作的社會工作者，在此情況下，社會工作者不必選取擁有者。如果已配置動作，以便擁有者可以是任何使用者，則建立此動作的社會工作者可以指定自己作為擁有者，或者他們可以搜尋並選取另一個使用者作為擁有者。

4.6.6.4 指派責任

動作的責任指出由誰負責執行動作。責任可以指派給當事人或使用。例如，將公車卡提供給當事人的責任將指派給社會工作者。或者，每天運動的動作的責任將指派給當事人。

某些動作一律是由當事人負責，而某些動作一律由使用者負責。爲了讓社會工作者不必一律指定責任，有一個配置設定，可以指定責任的指派，並在某些情況下，自動預設動作的責任。例如，責任可以自動指派給建立動作的社會工作者，在此情況下，社會工作者不必指定責任。

4.7 管理當事人合約

當社會工作者和當事人同意了計劃的所有元素時，他們會以書面同意遵守其中概述的活動。「成果管理」可讓社會工作者建立後續可由雙方簽署的合約。可在一個成果計劃上建立一個以上合約，比方說，如果成果計劃上有五個當事人，則可以爲每一個當事人建立個別合約。本節概述建立成果計劃合約的程序。

4.7.1 建立當事人合約

建立合約時，首先選取一個以上當事人，以及一個以上簽約人。簽約人是指可以代表當事人簽署合約的人員。成果計劃上會顯示所有當事人以供選擇。接著，社會工作者會選取合約將涵蓋的活動。然後，就可以完成合約，以便將其發出給當事人。

4.7.2 核准當事人合約

在某些情況下，監督者可能需要審查並核准合約，然後才能將其發出給當事人，例如，監督者可能想要手動核准由新手使用者建立的合約。「成果管理」提供了合約核准程序，管理者可以藉以定義所提出的合約需要由監督者核准的百分比。

一旦社會工作者滿意並準備好簽署合約，該社會工作者即會指出合約已完成，而且準備好發出給當事人。如果已對合約指定核准準則，則監督者可能需要手動核准合約，然後才能完成並發出合約。由具有核准專用權的使用者完成的合約將自動核准；否則，將提交合約，供具有適當專用權的使用者進行手動核准。作業會指派給具有所需之核准專用權的使用者。此作業包括已建立合約之成果計劃的鏈結，以及拒絕或核准合約的鏈結。

當提交合約且接著核准或拒絕合約時，會記錄核准要求資訊。核准要求詳細資料包括提交合約的使用者名稱、提交日期、核准或拒絕合約的使用者名稱，以及核准或拒絕的日期。

已完成且需要核准的合約具有「已提交」狀態；已核准的合約則具有「已完成」狀態。

遭到拒絕的合約具有「開啓」狀態，社會工作者必須重新完成它們，才能繼續進行。

4.7.3 發出當事人合約

合約完成時（亦即，當社會工作者對合約內容感到滿意並取得核准時），所產生的合約便可發出給合約上的一個簽約人或當事人。合約可以透過電子郵件或郵寄發出。合約的發出方法視指定合約只能以電子郵件方式傳送、只能以郵寄方式傳送，或是以這兩種方式傳送的配置設定而定。

合約可以重新發出給當事人，比方說，如果起始合約在郵寄過程中遺失的情況下。每次發出合約的歷程都會記錄在系統上，並指出重新發出的時間、發出合約的人員，以及所發出合約的收件人。

4.7.4 簽署當事人合約

當社會工作者從當事人收到已簽署的合約時，簽署的日期可以記錄在系統上。然後，可以掃描合約，並將其儲存爲附件。

4.8 開發探視計劃

開發探視計劃是爲了指定並說明在當事人與訪客之間進行的計劃互動。對於家外安置兒童的「兒童福利」成果計劃，探視計劃對維護家外安置的兒童及家庭成員（父母或親戚）或其他參與者之間的關係非常重要。探視計劃可以由法院命令規定，也可以由機構及家庭彼此同意，它通常會指定進行探視的時間、方式及場所，以及計劃互動的頻率和持續時間。建立探視計劃時，社會工作者必須識別所涉及的參與者。

有些配置可讓管理者指定受訪當事人的年齡下限及上限，如此可以在探視計劃上過濾要訪視的當事人清單。例如，針對「兒童福利」成果計劃，受訪當事人的年齡上限可能爲 21 歲，而針對「成人保護」成果計劃，年齡下限可能爲 21 歲。

4.8.1 追蹤實際訪視

探視日誌可讓使用者擷取針對探視計劃所進行的實際訪視/互動的詳細資料。社會工作者必須在探視日誌上指定受訪當事人及訪客，以及訪視日期、互動品質、聯絡方式，以及已排定、未排定還是重新排定訪視。如果訪視是重新排定的訪視，則必須提供重新排定的原因。社會工作者必須提供訪視的敘述或說明。

第 5 章 監視當事人進度

5.1 簡介

爲了順利完成成果計劃，並達到當事人的正面成果，定期監視並評估當事人進度是很重要的。透過定期與當事人通訊，社會工作者可以識別進度，也可以識別現行計劃中所概述的活動是否足以處理當事人需求。

「成果管理」會提供一些功能，以協助社會工作者監視進度：

- 分析視圖提供了成果計劃的視覺化表示法
- 重新評量以識別當事人環境自從第一次評量之後是否已有所改善。
- 可以記錄並追蹤成果計劃複查的結果。
- 可以針對活動、目標、目的和因素記錄當事人進度。
- 可以產生其中包括評量及成果計劃之詳細資料的報告，並將其用作當事人會議或法院訴訟的參考資料。

本章更詳細逐一概述這些主要功能。此外，也提供了一些其他工具來支援監視當事人進度的程序。

5.2 成果計劃分析視圖

成果計劃分析視圖提供成果計劃的視覺化表示法。它會顯示成果計劃的當事人、目的、因素、活動，以及這些元素之間的關係，讓您易於取得成果計劃的所有元素的整體視圖。分析視圖包含的節點代表成果計劃內的物件（成果計劃、當事人、目的、因素和活動），而其包含的線條則連接這些代表物件之間關係的節點。當事人、目的及因素節點可以收合及展開，以顯示/隱藏該節點的其他關係。

5.3 一段時間內重新評估當事人需求

當事人評量是正式、連續且反覆的程序，用以判定現行及可能未來的當事人需求。爲了支援此情況，「成果管理」可讓機構在一段時間內重新評量當事人，以便識別現行需求，同時也可在一段時間內識別當事人進度。

5.3.1 執行重新評量

重新評量可讓機構對當事人或當事人群組重新執行評量，以識別現行需求，並在一段時間內監視其進度。例如，機構可以重新評量當事人，以便透過各種因素測量該當事人在達到自給自足方面的進度，而這些因素先前已在起始評量中標示爲優先順序。

如果重新評量是評量當事人群組，亦即，問題是對整個群組發出的，則只能重新評量屬於原始評量的當事人。比方說，如果在進行原始評量時評量了三個當事人，則只能重新評量這三個當事人。如果重新評量是個別評量當事人，則可在重新評量中評量起始評量中未評量的當事人。

重新評量期間，社會工作者可以選擇透過原始評量期間所評量的所有因素，或只透過因子集來重新評量當事人或當事人群組。比方說，如果透過物質濫用、社會支援及家庭暴力等因素執行原始評量，則社會工作者可能決定只透過物質濫用及家庭暴力因素，來重新評量當事人，因爲當事人在起始評量第一次執行時已對社會支援因素達到足夠的分數。

如果優先順序因素適用於評量，則在執行重新評量時，可以從重新評量結果中選取新的優先順序因素。比方說，如果重新評量結果顯示當事人在先前原始評量執行時已標示爲優先順序的因素中達到了自給自足，則社會工作者可以決定在重新評量時集中處理新的優先順序因素，亦即，用戶端在重新評量時達到最低分數的因素。

如果評量已配置為允許重新評量期間進行角色變更，則在起始重新評量時，社會工作者可以在必要時更新當事人在評量時所扮演的角色。比方說，如果在第一次執行 CSN 評量時，將主要照顧者的角色指派給 James Smith，並將次要照顧者的角色指派給 Linda Smith，但在評量之後，Linda Smith 變成「主要照顧者」，則社會工作者可以基於重新評量目的，變更滿足主要照顧者角色的當事人。

5.3.2 比較評量結果

評量結果比較是用來比較起始評量與任何重新評量的結果，或比較已在特定當事人或當事人群組上執行之任何兩個重新評量的結果。透過比較評量結果，社會工作者可以輕鬆地在當事人進度中識別什麼原因導致某個評量及另一個評量發生變更，亦即，可以識別具有不同結果的因素，以及已導致這些差異的問題/回答。

若要比較兩個評量的結果，必須指定要比較的評量。起始評量，以及所有已執行的後續評量都可供選擇。

比較兩個評量的結果時，系統會顯示分類，例如「強度」、「需求」，以及每一個評量因素及受評量當事人針對這兩個評量達到的分數。例如，針對「評量 A」，James Smith 對「物質濫用」因素可能達到 -1 的分數，表示分類為「需求」。對於「評量 B」，James Smith 可能達到 2 的分數。表示分類為「強度」。

對於比較的每一個評量，也會顯示社會工作者對評量中所包括的每一個當事人擷取的評量回答。社會工作者可以藉此比較評量回答。

若要輕鬆地識別每一組評量結果之間的差異，會強調顯示評量結果與回答之間的差異。使用「比較評量」頁面上的「強調顯示差異」和「清除差異」選項，可以隱藏或顯示差異。如果社會工作者想要執行新的比較，則也可以重設比較。

5.3.3 檢視評量結果歷程

評量歷程的目的是為了讓社會工作者可以存取當事人每次進行評量之後達到的結果。針對每一個評量提供了下列資訊：評量的當事人、當事人在評量時所扮演的角色、評量的開始及完成時間，以及結果的清單或圖形表示法。

如果評量配置為以圖形顯示評量結果，則會顯示長條圖或雷達圖。管理者可以指定將依預設顯示的圖形類型，但是社會工作者具有可在這兩種圖形之間進行切換的選項。也對每一個評量因素提供了標籤，其中將顯示折線圖，以代表一段時間內針對每一個因素的當事人進度。

5.4 進行中的評量管理

一旦完成評量，就會提供社會工作者用來分析評量結果的其他功能，讓他們可以精確地瞭解並處理當事人需求。

5.4.1 檢視評量摘要資訊

評量結果摘要可讓社會工作者輕鬆地存取所有評量因素的最新結果。社會工作者可以輕鬆地識別已評量的人員、每一個當事人在評量中所扮演的角色、評量的開始及完成時間，以及每一個受評量當事人達到之結果的清單或圖形表示法。

如果評量配置為以圖形顯示評量結果，則會顯示長條圖或雷達圖。管理者可以指定將依預設顯示的圖形類型，但是社會工作者具有可在這兩種圖形之間進行切換的選項。

5.4.2 複查評量問題的回答

評量允許社會工作者檢視評量期間針對當事人記錄的回答。

5.4.3 檢視評量核准要求

當核准評量時，會記錄已傳送至案例監督者的評量核准要求清單。社會工作者可以使用此清單，來查看已提交給其監督者以進行核准的所有評量核准要求。

所顯示的核准要求詳細資料包括要求核准的使用者名稱、提交核准要求的日期、核准或拒絕核准要求的使用者、判定日期，以及裁定（亦即，「已核准」或「已拒絕」）。請注意，如果沒有對核准要求記錄任何判定，則判定為「已提交」。

5.4.4 評量報告

為了協助社會工作者進行有關當事人評量的複查及會議，「成果管理」會提供產生報告的功能。本節說明「評量」報告。

所產生的評量報告包含下列區段：

- 概觀區段，顯示所有受評量當事人，以及所有評量因素之結果的圖形表示法及清單表示法。也包括評量上記錄的附註。
- 針對每一個受評量當事人的區段，其中包括當事人的最新評量結果的圖形表示法及清單表示法。也包括最新評量問題及回答，以及針對所有重新評量記錄的所有問題及回答。
- 針對每一個因素顯示的區段，其會顯示所有受評量當事人之結果的圖形表示法。也會以表格格式顯示每一個受評量當事人的結果。

5.4.5 關閉評量

隨時可以關閉評量。例如，如果評量結果顯示當事人不再有任何需要由機構處理的需求，則 CSN 評量可能會關閉。

一旦關閉了評量，便無法重新開啓。

5.4.6 評量狀態

每個評量都有說明其進度的狀態。共有五種評量狀態：進行中、已提交、已完成、已取消和已關閉。每種狀態都會在評量處理期間變更。

下表說明每種評量狀態：

表 4. 評量處理狀態

狀態	說明
進行中	已建立評量，但尚未提交時，評量狀態為「進行中」。當核准要求遭到拒絕時，評量狀態也可以是「進行中」。
已提交	已提交評量以供核准時，評量狀態為「已提交」。只有狀態為「進行中」的評量，才能提交以供核准。
完成	一旦案例監督者核准了評量，評量狀態為「完成」。不需要核准，且使用者已完成評量時，評量狀態也可以是「完成」。
已取消	從系統中刪除評量時，評量狀態為「已取消」。只能取消狀態為「進行中」的評量。
已關閉	如果社會工作者已關閉評量，則評量狀態為「已關閉」。既可以關閉狀態為「完成」的評量，也可以關閉「進行中」的起始評量。

5.5 重新設定因素的優先順序

重新設定因素的優先順序可讓社會工作者設定成果計劃內因素的優先順序。比方說，如果當事人結果指出「育兒」因素的分數偏低，則這些結果可以設定優先順序，並且由社會工作者在其他因素之前先行處理。設定因素的優先順序可以協助社會工作者確保首先處理最緊急的當事人需求。「成果管理」可讓社會工作者在一段時間內重新設定因素的優先順序，而且系統會自動維護重新設定優先順序的歷程。

5.6 失效因素

有一個因素若很長一段時間沒有進行評量，則結果會被視為失效。失效因素表示在活動工作區域上將不會針對該因素產生建議。如果下次評量的到期日已過，且未重新評量因素，則因素失效。附註：如果無法計算下次評量的到期日（沒有在管理中或在屬於評量之因素的評量定義上定義評量間隔時，即會發生此情況），則不會發生失效。

5.7 管理成果計劃複查

執行複查通常是為了確保成果計劃上的活動可以正確處理當事人的需求、評量當事人達到計劃目標及目的之進度，以及根據當事人現行情況，對計劃進行適當的變更。例如，在「兒童福利」中，建立永久計劃，以儘可能為兒童提供最永久的、符合兒童最大利益的長期生活環境。可以建立「回家」永久性計劃，以讓兒童回到其父母身邊為目標。然後，定期複查此計劃，以確保計劃上的所有當事人視需要參與，以達到整體目標。

複查可能導致計劃產生大量變更，因此為了記錄並追蹤這些變更，「成果管理」可讓社會工作者對成果計劃建立複查，以儲存複查開啓期間，針對計劃所做的變更。社會工作者可以使用複查，以輕鬆識別由於特定複查所產生的變更。本節概述如何建立複查，並複查計劃中活動的程序。

5.7.1 建立複查

複查一般是定期執行的，例如，複查可以每 90 天發生一次。不過，第一次複查可以在建立計劃之後不久執行，以確保在規劃程序中，可以及早處理當事人所遇到的任何問題。為了顧及此情況，可以配置每種類型的成果計劃，以定義在建立計劃之後，應該發生第一次複查的天數。此外，也可以指定複查頻率，以定義何時需要執行後續複查。根據此配置，會顯示每個成果計劃的下次複查日期，以在應該執行複查時通知社會工作者。

此程序一開始需要社會工作者在系統上建立複查，並指定複查期間及預期完成日期。社會工作者也可以指定複查類型。一旦開啓複查，任何新增、完成或複查目標、預期成果或活動的動作都會與此複查相關聯。此關聯表示社會工作者將一律能夠識別由於特定複查而對成果計劃所做的更，因為在任何給定的時間，一次只能開啓一個複查。

預期完成日期後續可以由社會工作者進行更新，並且會記錄預期完成日期的變更歷程。您可以記錄複查的文字敘述，以及複查附註。

5.7.2 複查活動、目標及目的

複查成果計劃可能導致新增活動、目標或目的，或是複查及/或完成現有的活動、目標或目的，視當事人情況而定。若要識別這些變更是否由於複查而產生的，新增、複查及完成成果計劃的這些元素，會自動與社會工作者執行動作時開啓的複查相關聯。比方說，如果您在成果計劃上於 2010 年 1 月 1 日建立複查，且社會工作者於 2010 年 1 月 2 日將服務新增至此成果計劃，則新增此服務會自動與此複查相關聯。因此，社會工作者可以識別由於此複查已新增服務。為了讓社會工作者可以輕鬆地識別已新增、完成及複查的活動、目標及目的，可以從複查內看到已新增、完成及複查的元素清單。為了讓社會工作者可以輕鬆地識別尚未複查的元素，會提供尚未複查的活動、目標及目的清單。

也將提供活動清單給社會工作者，而這些動作已在活動、目標及目的上執行，以讓社會工作者可以識別由於特定複查而在每一個元素上執行的動作。附註：這不是提供給轉介，因為假設若機構未支付或追蹤轉介，則不會複查或完成這些轉介。如果在複查開啓時新增了轉介，將可從複查內看到轉介的新增。

當社會工作者複查了計劃的所有必要方面時，複查即算完成。

5.7.3 複查評量

評量可以整合到複查程序，以允許社會工作者將評量作為複查的一部分來執行。評量輸出可以提供資訊給社會工作者，以複查其他項目，如目標或目的。有些配置可讓管理者指定是否可以從複查中執行評量。

5.7.4 評估訪視

「成果管理」可讓社會工作者複查/評估受訪當事人與已在成果計劃複查期間排定探視計劃的訪客之間訪視（互動）的有效性及適當性。會針對複查期間參與探視計劃的每一個受訪當事人及訪客建立訪視複查。為了協助社會工作者執行訪視評估，會顯示訪視期間所發生的訪視清單以及遵循情況，以進行訪視。

遵循可以測量訪客是否遵循其對有問題的受訪當事人之訪視頻率的期望。如果滿足下列準則，則訪視會被視為遵循的訪視：

- 必須有一個聯絡方式，對應於探視計劃上指定的聯絡方式
- 必須是排定的訪視或重新排定的訪視（具有可接受的重新排程原因）
- 如果指定持續時間，則必須符合最短持續時間準則。針對成果計劃類型配置可接受的持續時間百分比。

未排定的訪視不被視為遵循的訪視。遵循百分比的衍生方式為比較遵循的訪視與探視計劃中的預計訪視次數，亦即，（實際訪視次數/預計訪視次數）* 100。遵循值的判斷方式為比較計算的遵循百分比與成果計劃類型的管理應用程式中所定義的遵循範圍。

5.7.5 複查狀態

所建立的每一個複查都有說明其進度的狀態。有三種複查狀態：已開啓、已完成及已取消。每種狀態都會在複查處理期間變更。下表說明每種狀態：

表 5. 複查狀態

資訊	說明
開啓	在系統上建立第一個複查時，複查狀態為「已開啓」。
已完成	當社會工作者完成複查時，複查狀態為「已完成」。
已取消	當社會工作者刪除複查時，複查狀態為「已取消」。

5.8 記錄當事人參與

若要確保當事人正在參與已指派給他們的服務和動作，社會工作者或提供者可以記錄當事人參與資訊。如果未依需要參與，則可能會對其給付採取制裁。提供者可以針對服務使用 CPM 中的名冊記錄每日出席。

社會工作者也可以針對動作及服務從成果計劃內記錄每日出席。本節概述所提供的程序如何記錄成果計劃內的參與。如需使用名冊記錄每日出席的相關資訊，請參閱 *Cúram Provider Management Business Guide*。

5.8.1 記錄每日參與

記錄每日參與讓社會工作者可以記錄當事人在特定日期參加或缺席動作或服務的時數。如果由社會工作者指定的參與資訊與在建立服務或動作期間所記錄的排程參與不同，則會通知社會工作者。

此外，如果指定的參與日期不在您針對動作或服務所指定的期間內，則關聯的動作或服務的開始日期或結束日期會利用參與日期進行自動更新。比方說，如果排定 2010 年 1 月 1 日到 2010 年 1 月 31 日的服務，則服務的結束日期會更新為 2010 年 2 月 1 日。

5.8.2 記錄排定的出席

記錄排定的出席可讓社會工作者記錄過去一段時間或未來一段時間的出席（預計的出席），社會工作者知道這段時間當事人將會出席。當記錄排定的出席時，系統會根據在建立動作或服務時所定義的參與自動建立出席記錄。例如，指定參與，以便當事人需要一週一次參與服務，時間為星期一，為期 4 小時。如果社會工作者記錄從 1 月 1 日到 1 月 31 日排定的出席，則系統會自動記錄 1 月 1 日到 1 月 31 日的每個星期一出席 4 小時。

如果社會工作者後續識別當事人預計缺席某幾天，或實際出席不同於預計的出席，則可以更新所建立的個別出席記錄，以反映正確出席資訊。

5.8.3 記錄排定的缺席

記錄排定的缺席可讓社會工作者記錄過去一段時間或未來一段時間的缺席（預計的缺席），社會工作者知道這段時間當事人將會缺席。當記錄排定的缺席時，系統會根據在建立動作或服務時所定義的參與自動建立缺席記錄。例如，指定參與，以便當事人需要一週一次參與服務，時間為星期一，為期 4 小時。如果社會工作者記錄從 1 月 1 日到 1 月 31 日排定的缺席，則系統會自動記錄 1 月 1 日到 1 月 31 日的每個星期一缺席 4 小時。先前已針對指定期間所記錄的任何出席資訊將遭刪除，並取代為適當的缺席。

如果社會工作者後續識別當事人實際出席，或缺席資訊不同於預計的缺席，則可以更新所建立的個別缺席記錄，以反映正確資訊。

5.9 評估當事人進度

雖然性質評量是很好的當事人進度指示器，但是這些評量不能經常執行。例如，CSN 評量可能每 90 天執行一次。為了記錄這些過渡期間的當事人進度，「成果管理」可讓社會工作者選取進度值（「良好」、「不好」、「卓越」）記錄當事人進度，也可讓社會工作者記錄進度附註。也會根據所記錄的進度提供當事人進度的圖形表示法。可供社會工作者選取的進度值可以在「成果管理」的管理中進行配置。

可以針對成果計劃內的許多元素（亦即，目標、目的、因素、服務及動作）記錄進度。進度可能不一定適用於所有服務，例如，不適合對「里程報銷」服務記錄進度。為了顧及此情況，服務管理中會提供一個配置設定，以指定社會工作者是否可以記錄特定服務的進度。

5.10 追蹤活動成本

隨著機構預算的不斷減少，追蹤計劃及其關聯活動的成本已成為「成果管理」的重要部分。追蹤成本不僅可讓社會工作者輕易識別急遽增加的成本，以採取適當動作，也容許在兩個提供者所提供服務的成本之間進行比較。例如，不論是否使用較高的成本提供者，社會工作者都可能識別成果是相同的。

為了支援成本追蹤，「成果管理」提供一個成本報表，其中顯示到目前為止依計劃交付動作及服務所包含的所有預估成本和實際成本。

動作的預估成本是根據社會工作者在建立時所指定的預估成本（如果有的話）來衍生，或從動作管理中對動作指定的固定成本來衍生。服務的預估成本是根據在建立服務時計算出來的預估成本來衍生。如需如何計算此成本的相關資訊，請參閱《Cúram Integrated Case Management 手冊》。

動作的實際成本是衍生自社會工作者在完成動作時指定的實際成本（如果有的話），或根據動作管理中針對動作配置的固定成本來衍生。服務的實際成本是根據對供應商的付款方式來衍生，如《Cúram Integrated Case Management 手冊》中所概述。沒有關聯成本的動作不會顯示在成本報表中。

也會顯示每一個動作和服務的進度。動作或服務的狀態將對社會工作者強調顯示所顯示的實際成本可能不是最終活動成本。也會顯示預估成本總計及實際成本總計。

5.11 用於協助社會工作者的其他工具

在「成果管理」內也可以使用下列其他工具。其中許多功能是以核心 Cúram 功能作為模型。

5.11.1 社會工作者摘要視圖

由於社會工作者的高案例量，因此通常很難適時地發現需要立即注意的活動。為了協助他們處理日常工作活動，「成果管理」提供一些摘要視圖及生產力頁面，用來強調顯示可能需要緊急注意的工作領域。例如，計劃審查可能需要在接下來的幾天內執行，否則就會逾期。本節概述可協助社會工作者輕易地識別需要處理之工作活動的功能。下述的摘要及生產力頁面專用於「成果管理」，並加上可在其他應用領域中使用的頁面。

下列摘要可供使用：用來識別即將到期及逾期之審查的摘要視圖，以及用來識別目前進行之審查的摘要視圖。

下列生產力頁面可供使用：預定完成的項目、預定開始的活動，以及超出預期結束日期的項目。生產力頁面由兩個區段組成：過濾器及結果清單。過濾器可讓社會工作者指定用於顯示結果的準則，例如，要顯示的項目類型，或項目逾期的天數。社會工作者第一次開啓頁面時，必須設定過濾器。過濾器是持續存在的，以便每次社會工作者存取頁面時，都會自動使用先前的設定來設定過濾器，並且傳回搜尋結果。

5.11.1.1 後續審查

「後續審查」摘要顯示目前登入的社會工作者所擁有的成果計劃清單，而這些成果計劃的審查會在接下來的幾天內到期，或是已逾期。社會工作者可以使用此摘要來識別需要立即執行的審查。您可以配置這個摘要，以便傳回的審查是在使用者指定的天數內到期的審查。例如，社會工作者可以指定顯示在接下來 5 天內到期的所有審查。另外也提供一個配置設定，來指定是否傳回逾期的審查。如果社會工作者沒有儲存一個配置，則會提供預設配置。在此情況下，會傳回一天內到期的審查，並且包括逾期審查。逾期審查會藉由顯示其逾期的天數來強調顯示。

5.11.1.2 進行中的複查

「進行中的複查」摘要會顯示目前登入的使用者所擁有的成果計劃上目前進行中的檢閱清單。

5.11.1.3 預定完成的項目

「預定完成的項目」生產力頁面會顯示一個預定在指定的天數內完成的項目清單（計劃、目標、目的、服務、動作、轉介及審查）。只會傳回與計劃（社會工作者是計劃擁有者）相關聯的項目，或與項目存在之計劃上的 MDT 成員相關聯的項目。社會工作者可以針對顯示的項目類型設定過濾器，以及設定項目預定完成的天數。天數包括今天在內。比方說，如果使用者對預定完成之項目的傳回天數輸入 2，則在結果中會傳回預定今明兩天完成的項目。

5.11.1.4 預定開始的活動

「預定開始的活動」生產力頁面會顯示一個預定在指定的天數內開始的活動清單。只會傳回與計劃（社會工作者是計劃擁有者）相關聯的活動，或與項目存在之計劃上的 MDT 成員相關聯的活動。社會工作者可以針對活動預定開始的天數設定過濾器。天數包括今天在內。比方說，如果使用者對預定開始之活動的傳回天數輸入 2，則在結果中會傳回預定今明兩天開始的活動。

5.11.1.5 已過預期結束日期的項目

「項目預期結束日期」生產力頁面會顯示一個其結束日期超出指定天數，但尚未更新為「已完成」的項目（計劃、目標、目的、服務、行動及複查）清單。只會傳回與社會工作者是計劃擁有者之計劃相關聯的項目，或與項目存在之計劃上的 MDT 成員相關聯的項目。社會工作者可以設定項目類型，以及超出預期結束日期的最少天數來過濾所傳回的項目。比方說，如果使用者輸入的天數為 3，則會顯示其預期結束日期超出 3 天或 3 天以上的項目。

5.11.2 我的成果計劃視圖

社會工作者在某一時間可能是大量成果計劃上的擁有者及/或 MDT 成員。/為了協助社會工作者管理其成果計劃，「成果管理」提供了「我的成果計劃」視圖，其中列出社會工作者目前以擁有者或 MDT 成員身分參與的開放成果計劃。

5.11.3 附加檔案

「成果管理」中的附件與案例附件相同。補充檔案可以附加到成果計劃，且可供具有適當安全專用權的其他系統使用者存取。在成果計劃內，也可以將補充檔案附加至服務、轉介、動作及合約。

5.11.4 成果計劃報告

為了協助社會工作者處理當事人達成正面成果之進度的相關審查以及會議，您可以產生成果計劃報告。有兩個版本的報告可供社會工作者使用：整體成果計劃報告，以及適用於與計劃相關聯之個別項目的簡要版本。

選取產生整體成果計劃報告時，社會工作者可以選取要包括在報告中的項目。例如，目標、目的、活動、因素。可供社會工作者選取的項目是根據「管理應用」中所配置的內容項目。如果社會工作者未選取任何要列印的項目，則所產生的文件將包含一個目錄和一個概觀區段，其中會顯示成果計劃詳細資料，以及成果計劃上的當事人。根據社會工作者選取的項目，文件也可能包含與計劃相關聯之目標、目的、因素、評量等的詳細資料。

社會工作者也可以選擇針對與計劃相關聯的個別項目（例如目標）來產生報告。此報告包含所選取項目的相關詳細資料，例如，進度、審查、附註等等。此列印選項適用於與計劃相關聯的目標、目的、因素、評量、審查、服務、動作、轉介、成本報表、聯絡日誌，以及訪視。

5.11.5 管理信件

您可以使用標準 Cúram Communications，將信件傳送至機構或從機構傳送信件。通訊可以是紙張、電話或電子郵件型。通訊功能可以與 Microsoft® Word 範本、XSL 範本或電子郵件伺服器整合。

如第 21 頁的 4.6.5, 『為服務轉介當事人』中所提及，社會工作者也可以將轉介信函傳送給與轉介相關聯的當事人及提供者，或者可在日後傳送它們。一旦建立了轉介，社會工作者即可列印信函，並將它們郵寄給當事人或提供者。

5.11.6 記錄附註

附註是用來提供成果計劃元素的其他相關資訊。附註可以新增至成果計劃、評量、服務、動作、轉介、因素、目的及目標。附註是以任意文字輸入，而且您可以設定優先順序，並提供敏感度層次，以便只有特定使用者可以存取它。一旦在系統上建立附註，就無法將其改寫。修改附註之後，系統會維護附註歷程，其中包括附註的每一個版本、在系統上輸入附註的時間和日期，以及進行修改的使用者。

5.11.7 相關的案例

案例關係是成果計劃與整合案例之間的鏈結。案例關係可以由社會工作者手動建立，也可以在案例處理期間自動建立。可以由於許多原因，在兩個案例之間手動建立關係。例如，「兒童福利」案例可以與「回家」成果計劃相關。某些關係是在案例處理期間自動建立，例如，從整合案例建立成果計劃時，會在成果計劃與整合案例之間建立案例關係記錄。

5.12 完成成果計劃

完成成果計劃包括複查成果計劃中的每一個，以及識別完成時是否已達到正面成果。當開啓計劃時，可以隨時完成動作、服務、目標及目的，但是應該在關閉成果計劃之前完成。

5.12.1 完成動作和服務

動作或服務的完成指出當事人將不再參與該行動或服務，亦即，服務或動作已結束。完成動作或服務時，可以記錄下列成果 - 成功、失敗，亦即，服務或動作是否順利符合當事人的需求。如果服務或動作未順利完成，則必須指定一個原因，指出為何未順利完成。指定服務或動作的成果可協助識別當事人對計劃的進度，並協助識別未來是否應該使用服務或動作，來嘗試符合當事人需求。

完成動作時，社會工作者也可以指定動作的實際成本。如果已配置動作，以便使用者可以指定預估及實際成本，則可以指定動作的實際成本。

5.12.2 完成並記錄目標及目的之成果

與動作及服務一樣，也可以完成目標及目的。完成目標及目的指出當事人是否達到針對他們所定義的目標及目的之正面成果。如果沒有達到目標或目的，則必須指定一個原因，指出為何未順利完成。指定目的之成果可以作為當事人達到其整體目標的進度指示器。比方說，如果當事人有一個目的是「維持乾淨及清醒」，則在達到這個目標之前，該當事人就不可能達到「自給自足」的目標。指定目標的成果可以識別已順利涉及規劃程序的當事人。

5.12.3 關閉成果計劃

可以隨時關閉成果計劃。不過，建議只在成果計劃內的所有目標及目的都指定了成果（亦即，是否達到或未到達到果）時才關閉計劃。一旦關閉了成果計劃，狀態會從「已開啓」變更為「已關閉」。

第 6 章 結論

6.1 主要概念摘要

下列是本手冊所涵蓋之主要概念的摘要：

- 成果管理的目的是為了協助當事人及家庭達到正面的成果。為了符合此目標，機構會識別當事人需求的主要原因，然後透過持續評量及規劃來滿足這些需求。
- 為支援此目標，Cúram Outcome Management 提供了評量及規劃工具，可用來識別當事人需求，並建置活動計劃，以滿足所識別的需求。這些計劃是在與當事人及多專業團隊的協同作業下建置的，而這些多專業團隊可提供廣泛的各種紀律的專業知識。
- 應該監視及管理活動，以確保讓活動既能提供高品質，也能夠符合當事人期望。
- 透過使用重新評量、審查、進度記錄及報告來持續監視當事人進度，以達到正面的成果。

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。

本文件中可能會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. 的商標或註冊商標，已在全球許多國家或司法管轄區註冊。其他產品和服務名稱可能是 IBM 或其他公司的註冊商標。現行 IBM 商標清單可在「著作權及商標資訊」網頁（網址為 <http://www.ibm.com/legal/us/en/copytrade.shtml>）上取得。

Microsoft、Word 及 Outlook 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，可能是第三者的商標或服務標誌。



Printed in Taiwan