

屏東縣發展遲緩兒童個案管理服務流程說明

服務流程	工作內容	文件／表單	作業期限	執行指標
1. 接案	1.1 系統接案	A4 衛生福利部社會及家庭署發展遲緩兒童通報暨個案管理整合系統	3 日	每日於系統中接收通報中心派案
	1.2 文件審查	A1 疑似發展遲緩兒童通報表 A2 學齡前發展遲緩幼兒服務申請表 A3 學前兒童發展檢核表 B1 發展現況證明文件(綜合報告書、身障證明、診斷書，擇一即可)		1. 確認紙本文件內容正確性。 2. 檢視管理系統之資料完整性。
	1.3 督導派案	A4 衛生福利部社會及家庭署發展遲緩兒童通報暨個案管理整合系統		1. 於 A4 系統派案。 2. 督導得依個案情況裁量完成初訪時間。
2. 社工約訪	2.1 約訪未成功	A5 個案紀錄表	接案後-3 個月	1. 使用傳媒(FB、line、微信…等)、社區人脈(村里長、村里幹事…等)、教育系統…等資源積極連繫。 2. 接案後 3 個月內仍無法連繫上家屬者，函報主管機關協助。
	2.2 約訪			1. 接案後 1 週內與個案家屬聯繫，約定訪視時間。 2. 1 週不同時段電話聯絡未果者(含拒訪、聯繫不上等因素)，寄發中心簡介資料及服務信函。 3. 3 週內應完成面訪。
3. 初訪評估	3.1 初訪前準備	詳閱個案資料(A1-A3) B2 福利資訊包 名片 識別證	接案後-1 個月內	1. 詳閱通報資料。 2. 福利資訊包：包含中心簡介資料、縣市內符合兒童需求的相關資訊、文件、刊物…等。
	3.2 初訪	B3 服務同意書 B4 個人資料蒐集、處理及利用告知暨同意書		1. 建立關係 (1)出發前再次與案家確認約訪時間。 (2)介紹單位及自己(遞名片)。 (3)說明訪視原因。 2. 蒐集資料：訪談內容參照 A6 開案表-填表內容。 3. 簽訂服務契約 (1)簽訂 B3 服務同意書、B4 個人資料蒐集、處理及利用告知暨同意書。 ※未取得上述 2 項，經社工評估仍有服務需求，得持續詢問確定。 (2)索取綜合報告書、身障證明影本。 (3)依服務需要索取相關證明，如低收入戶證明…等。
	3.3 社工員評估	B3 服務同意書 B4 個人資料蒐集、處理及利用告知暨同意書 A4 衛生福利部社會及家庭署發展遲緩兒童通報暨個案管理整合系統 A5 個案紀錄 A6 開案表 A7 家庭及生態系統圖 A8 服務需求及資源連結狀態表 A11 個案轉介/照會單		4. 初訪紀錄登打： (1)A6 開案表-初訪後訂定服務級數。 (2)A7 家庭及生態系統圖 (3)A8 服務需求及資源連結狀態表 (4)A5 個案紀錄表 (5)A4 系統。
	3.4 督導批示		送審後 7 日內	督導批示裁定 1. 確認開案，裁定服務等級。

服務流程	工作內容	文件／表單	作業期限	執行指標
				2. 確認結案，進行結案流程。
4. 擬定服務計畫	4.1 擬定個別化服務計畫	A9 個別化服務計畫表		1. 與個案家屬討論個別化服務計畫，達成共識後請個案家屬簽名。 2. 非自願性案件與網絡單位或督導共同擬定。
	4.2 陳督導批閱		送審後 7 日內	督導核可後簽名確立，並告知服務對象可隨時調閱。
5. 服務提供	5.1 面訪、電訪、函件等服務	A5 個案紀錄表	依分級指標	提供任何型態服務均依服務內涵(人/時/地/物、含評估和處遇)撰寫記錄。
	5.2 資源連結/轉銜需求	A11 個案轉介/照會單	按需求-不定時	依需求連結相關資源(須經督導審核申請文件)。
			轉介後-7 日內	1. 追蹤資源單位受案情況 (1)轉介成功:依服務單位服務內容協助服務對象。 (2)轉介不成功: A. 尋找替代資源轉介。 B. 資源候缺:評估資源對服務對象安全的重要性。 a. 與案家協調變更處遇目標與策略。 b. 為服務對象倡議權益(專案向主管單位申請)。
6. 階段性評估	6.1 服務評估	A7 家庭及生態系統圖 A8 服務需求及資源連結狀態表 A9 個別化服務計畫表 A5 個案紀錄表	依分級	1. 按個案級數提出階段性服務彙整 2. 依現況修正 A7-A9 表單 3. 檢視服務等級的合適性:需求變動時,應依需求要項調整服務級數(升級或降級),並提交督導裁示。 ※遇重大變故時,社工員須立即與督導討論並變更服務策略。
	6.2 陳督導批示		送審後 7 日內	檢視各項資料的完整性,邀約社工員討論,並確認級數是否更動。
7. 結案	7.1 社工員評估結案	A5 個案紀錄表		1. 案家現況符合結案指標者,於紀錄中述明結案原由。 2. 依督導紀錄批示同意結案時,進入結案程序。
	7.2 結案處理	(A12 入學適應追蹤表) A13 結案表	督導同意結案後 7 日內	1. 與其家屬說明結案原由及追蹤服務期程。 2. 周知網絡單位。 3. 進行滿意度調查。
	7.3 陳督導批示		送審後 7 日內	檢視資料完整性、提醒記錄中追蹤計畫、裁示結案日期。
	7.4 登錄結案	A4 衛生福利部社會及家庭署發展遲緩兒童通報暨個案管理整合系統	結案日	完成登錄
8. 追蹤	8.1 面訪、電訪、函件等服務	A5 個案紀錄表	結案日起-3-6 個月	1. 持續了解個案及其家屬生活情況、資源使用情況等。 2. 追蹤無異,請社工員結案造冊封箱 3. 追蹤若有變動,請社工員依需求進行通報轉介。
	8.2 陳督導批示		送審後 7 日內	批核追蹤紀錄。

服務流程	工作內容	文件／表單	作業期限	執行指標
9. 資料歸檔	9.1 整理歸檔	參個案資料目錄	追蹤後 30 日	1. 檢查所有表單完整性。 2. 製作結案封面。 3. 依據個案資料目錄順序擺放歸檔。
	9.2 陳督導核章	結案封面		

使用表單

A1 疑似發展遲緩兒童通報表
A2 學齡前發展遲緩幼兒服務申請表
A3 學前兒童發展檢核表
A4 衛生福利部社會及家庭署發展遲緩兒童通報暨個案管理整合系統
A5 個案記錄表
A6 開案表
A7 家庭及生態系統圖
A8 服務需求及資源連結狀態表
A9 個別化服務計畫表
A11 個案轉介/照會單
A12 入學適應追蹤表
A13 結案表

文件資料

B1 發展現況證明文件（學前兒童發展檢核表、綜合報告書、身障證明，擇一即可）
B2 福利資訊包
B3 服務同意書
B4 個人資料蒐集、處理及利用告知暨同意書