

---

# 個別化服務計畫品質之督 導與績效管理

---

賴美智

99.09.26

## 課程重點

- 研討如何透過教育診斷、教學設計，執行教學與相關服務、教學成效檢討等系統化流程，監督機構實施個別化服務的成效
- 依各機構服務對象之不同而分別強調**IFSP**、**IEP**、**IWRP**、**ITP**等個別化服務計畫的討論

---

# 個別化服務計畫（individualized service plan, ISP）來源與名詞涵之演進

- 美國特教法(1975)規定
  - 每位學生每年有一份IEP/IPP/IHP (成人機構用)
  - ITP (國高中學生轉銜用)
  - IFSP (0-2歲用)
  - IWRP (職業重建用)
  - ISP (統稱)
-

# ISP意義

- 根據評估結果，產生一份符合個人條件與需求的服務內容(教育、訓練、支援/協助提供)。
- 此服務內容是經過接受服務者或其家人、直接服務人士或團隊人員皆同意的。
- 此服務內容包含長期和短期目標。
- **ISP是機構服務品質的關鍵，因為它具有：**
  - ~ 個人獨特性，與個人相關人士針對其需求關注設計的，強調個人的優先需要
  - ~ 目標導向性，涵蓋個人重要生活領域的目標並提升其自我決定能力
  - ~ 結構化確保成功，找出起點線，發現可能的阻礙、協助案主達成目標的路徑
  - ~ 有期限性的，提醒團隊逐步達成，以及案主的需求和能力不斷變化，**ISP**也會定期修正

# ISP功能

- 服務之藍圖或依據--有助於服務之展開及品質保證、符合機構評鑑之標準
- 親師和團隊溝通媒介--有助於彼此之期待設定、服務者和接受服務者彼此之溝通清晰度
- 管理工具--有助於督導和績效管理
- 符合法律或契約規定--特殊教育法修訂中第 27 條規定、政府委託機構提供服務時之契約規定

# 個別化服務計畫法源依據

- 特殊教育法：**IEP**
- 機構服務身心障礙者契約書：為服務使用者訂定**ISP**
- 內政部的機構評鑑指標：**ISP**  
～個別化服務的五個面向：運作模式、  
專業評估、目標確立、執行計畫和成效  
評量

# ISP內容～特教法施行細則第18條

- **IEP**指運用專業團隊合作方式，針對各身心障礙學生個別特性所擬定之特殊教育及相關服務計畫，其內容應包括下列事項：
- 學生認知能力、溝通能力、行動能力、情緒、人際關係、感官能力、健康狀況、生活自理能力、國文、數學等學業能力之現況描述。
- 學生家庭狀況。
- 學生障礙狀況對其在普通班上課及生活之影響。
- 適合學生之評量方式。
- 學生因行為問題影響學習者，其行政支援及處理方式。
- 學年教育目標(長期目標/年度目標)及學期目標（短期目標）。
- 學生所需要之特殊教育與相關專業服務。
- 學生能參與普通學校（班）之時間及項目。
- 學期教育目標（短期目標）是否達成之評量日期與標準。
- 學前教育大班、國小六年級、國中三年級及高中（職）三年級學生之轉銜服務內容（因應各教育階段之需要，包括升學輔導、生活、就業、心理輔導、福利服務及其他相專業服務項目）。

# 機構服務身心障礙者契約書

## ■ 第四條

乙方應依案主身心特性及需要，訂定個別化服務計畫，提供妥適之服務，並建立個案資料及記錄。甲方應與乙方保持聯繫，並參與個別化服務計畫之訂定。

乙方建立個案之檔案資料，應妥善加以保密。



---

# ISP内容～機構評鑑期待

- 詳如附件一

# 機構推行ISP之困難與疑惑

- 評估工具、評估技巧和精準度方面
- 正確認識個案需求或能力方面
- 編寫適性目標於表格的技巧方面
- 團隊合作方面
- 召開**ISP**會議方面
- 執行目標確實度方面
- 進展評量與整體效益評量方面
- 督導品質方面
- 機構主管認知和支持方面
- 政府支持與監督政策和制度方面

---

## 評估工具、評估技巧和精準度方面

- 評估目的？
  - 市面上有無標準化評估工具（學前和成人）？
  - 使用標準化工具或課程本位之工具？
  - 工具屬於發展或功能或生態本位？
  - 參考其他機構編訂之工具，目前較常使用的工具？
  - 標準化評估工具的指導語、評估步驟、評分標準、評估器材以增加評估精準度。
-

# 訓練同仁熟悉評估工具之使用技巧

- 1.熟讀綱要各領域內容意涵（參考心智功能障礙成人服務綱要架構）
- 2.確認評值標準與各項指標不同評值之區隔
- 3.觀察評估期間：至少1-2週以上為宜
- 4.觀察評估內容：
  - 個體生理與心理概況
  - 個體優勢/弱勢能力
  - 個體經常所處的生態環境（與個體互動或經常發生的人、事、物），尤其是成人案主
  - 個體身心狀況及優弱勢能力在生態中發揮或運作的狀況

# 成人心智功能障礙者服務綱要

## 基礎服務篇

### 8 大領域

A	B	C	D	E	F	G	H
人際溝通	社會技能	居家生活	休閒生活	社區生活	實用學科	健康維持	工作人格

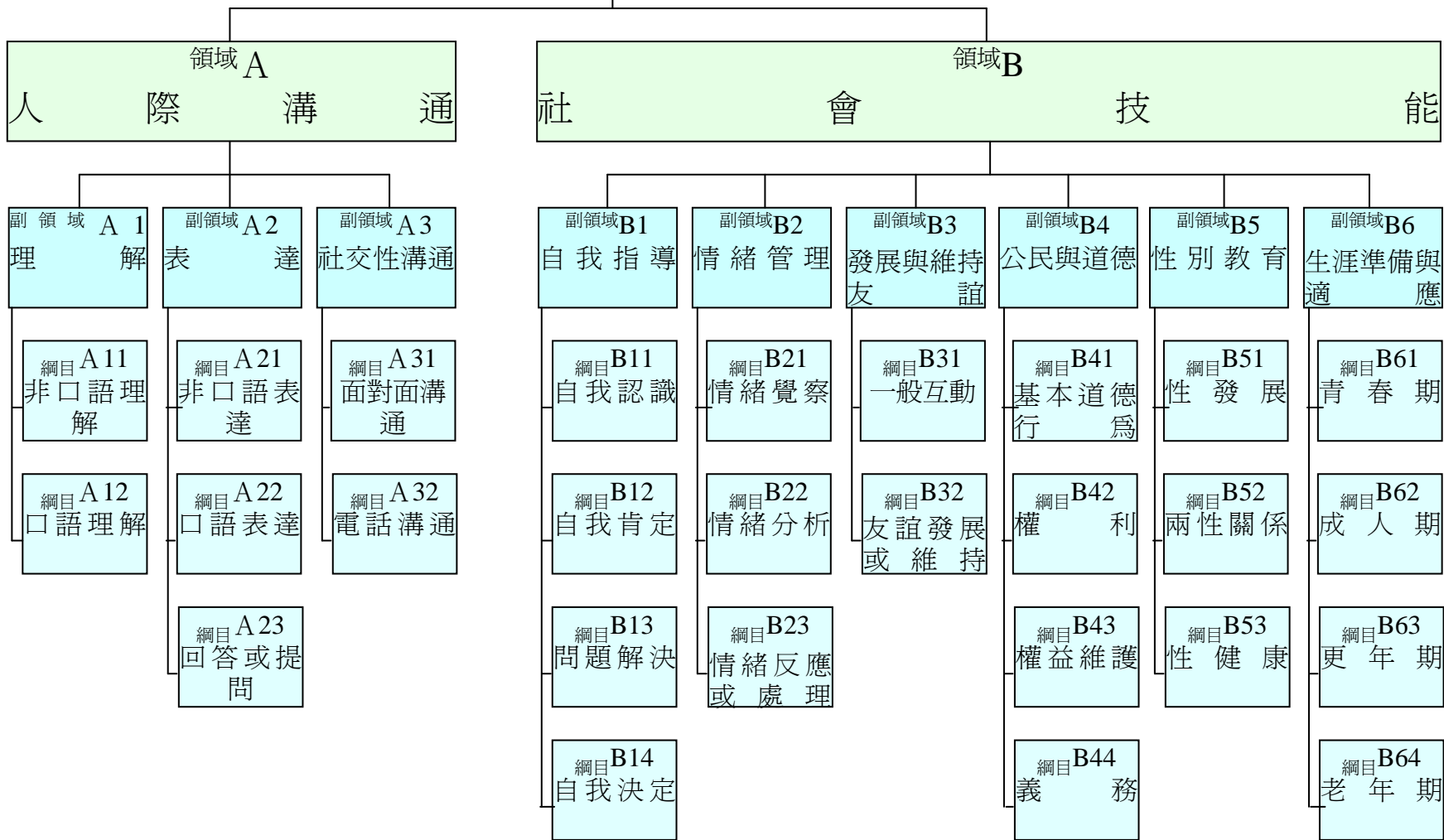
## 技藝陶冶篇

### 5 種技藝

I	J	K	L	M
清潔工作	資源回收	代工／手工藝品製作	餐飲製作	西點烘焙

圖一．服務綱要架構

# 基礎服務篇



# 評估的三種方式（如同醫師之問診）

- **觀察**：評估者直接觀察分析服務使用者在其所處生態中表現。
- **晤談**：評估者晤談服務使用者本身、家長（屬）、熟悉者、專業人員等以了解服務對象的生活功能概況和服務需求。
- **資料搜集**：評估者閱讀過去服務相關資料（如，發展史、醫療史、教育史、工作史、標準化評估結果、職業輔導評估報告、家訪紀錄、前任服務提供者的記錄、相關專業研究資訊如罕見疾病介紹等）以了解服務使用者的背景資料、身心功能、家長的期待、平常在機構之表現等，歸納出服務使用者的現況與需求
- **評估者**：與案主直接接觸及服務者直接服務者的督導？

# ISP要素（一）評估

1. 評估工具準備
2. 評估前的情境和器材準備
3. 實際評估作業流程（以成人服務綱要為例）
4. 評值設定與登錄
  - 「4分」：非常需要
  - 「3分」：有些需要
  - 「2分」：普通需要
  - 「1分」：一點需要
  - 「0分」：幾乎沒需要
5. 評估所需時間



# ISP要素（二）評估後決定待支持需求原則

## 1. 「支持服務」的定義

- 減輕服務使用者的身心負擔。
- 維持服務使用者的現有能力和狀況。
- 延緩服務使用者退化、惡化等負向情況的發生。
- 強化、提升或改善服務使用者現有的能力或狀況。
- 培養或建立服務使用者的能力或習慣。
- 取得資源或服務，滿足服務使用者的需求。

# ISP要素（二）評估後決定待支持需求原則

## 2. 選擇與決定待支持需求

- 服務對象及重要他人的主觀意願
- 需求項目悠關生命或安全
- 需求支持的重要性：例如，影響服務對象的權利義務、影響生涯階段的後續發展、影響服務對象生活品質等
- 服務提供者考量自身的服務能力、資源與能量
- 兒童組考量發展重要指標和適應生態需求的迫切指標

# ISP要素（三）正確認識案主需求或能力方面 （如同健檢結果總評欄）

一、著眼於服務使用者的起點發展能力或目前在自然生態中發現待滿足之需求。

- 只問服務使用者「要不要」？不問他「會不會」或「能不能」？
- 不論服務使用者在該項目標上的能力如何，聚焦於服務使用者「需要」或「想要」之人事物

二、注意服務使用者同齡大眾的常態需求

三、彙整描述案主的整體形象（個人喜惡、擅長、個性特質、行爲與安全、生活期待/夢想、欲獲得之服務、各領域之現況--優勢與弱勢或待支持部分、生活中重要他人的支持）

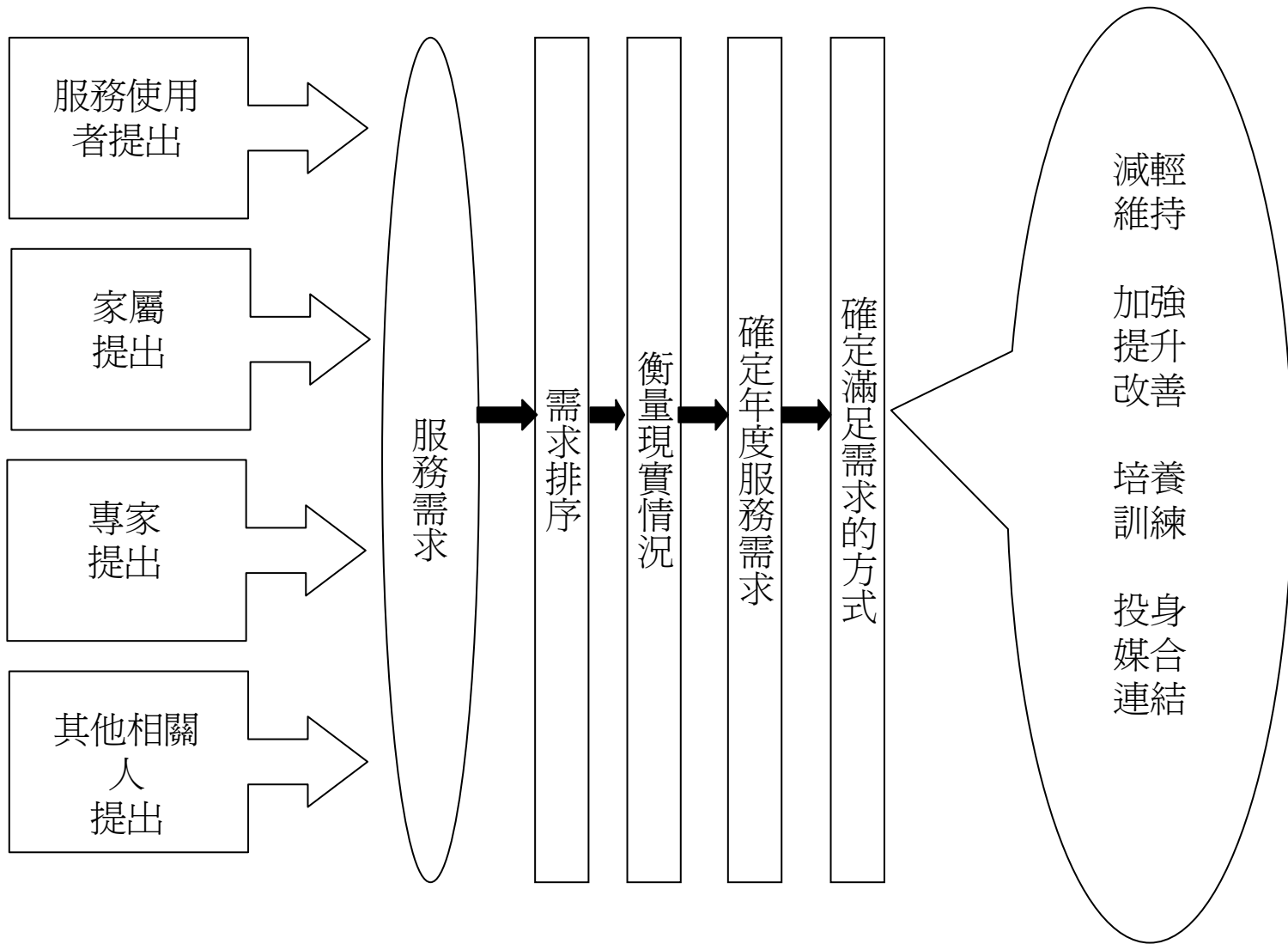
# ISP要素（三）撰寫現況描述/評估摘要報告

## ■ 撰寫內容

- 分類撰寫：參考各領域內「備註」欄內提示的分類項目撰寫。
- 服務對象優弱勢能力：撰寫各分類項目裏分別的優弱勢能力。
- 撰寫服務對象優弱勢能力在生態環境內使用或運作的情況：例如使用的方式、頻率、品質等。
- 撰寫服務對象在生態環境內與不同人事物互動的狀況。

## ■ 撰寫技巧

- 具體和客觀的陳述：撰寫時應儘量使用具體可測量的陳述，使閱讀者從描述中可以清楚的在腦海中形成相同或一致的畫面，避免籠統含混。
- 陳述時以行爲或事實爲重點
- 善用例句
- 儘量使用正向的陳述



# ISP要素（四）擬定長期與短期目標

1. **長期目標**：根據現況描述/評估摘要，配合家長/案主的期待等，預期一年後各重要領域可以達成的結果。
2. **短期目標**：在長期目標指引下，分解為若干細小目標，以作為實施訓練照顧或輔導之依據。其執行期限可以從一週到一年，但是除了例行服務項目外，最好是在3個月內完成。
3. **年度服務目標的選擇**
  - 在確定年度支持的服務需求後，開始撰寫長期目標，建議在選取目標時考量下列要素：
    - A. 悠關生命安全與健康的目標。
    - B. 具備發展性的目標：有些目標是其他目標的前備基礎，此等目標需預做訓練或服務，以利日後得以提供更進階的服務。
    - C. 對於服務使用者不同的生涯階段具有重要意義的目標：由於服務使用者身處不同的生涯階段將會出現不同的需求故需要不同的服務目標，有些目標在該年度特別需要優先提供服務。
    - D. 奠定服務使用者未來生活、工作等重要基礎的目標。
    - E. 增加生活樂趣豐富生命經驗的目標。

# ISP要素（四）撰寫適性目標

## ～長短期目標之差異

長期目標(goals)	短期目標(objectives)
1.是長期性的	1.是短期性的
2.範圍廣，且觸及多元生活領域	2.較具體且針對特定活動/事情
3.可能或不可能被迅速掌控住	3.較細小、可處理之步驟，會引導致長期目標
4.代表案主之夢想成真	4.代表達成夢想的每日活動和步驟
5.通常數量較少，因為涵蓋廣泛技能	5.通常數量較多，因為具有抵達長期目標的方法或路徑之功能
6.需要較長時間完成	6.在較短時間內達成

## ISP要素（四）支援性( assistance)與訓練性( training)短期目標之差異

- ◆ 支援性/維持性/參與性/服務提供性的目標  
著重案主之滿足、參與（機會提供）、維持現有技能或功能
- ◆ 訓練性的短期目標  
著重改善案主某領域之技巧以達更高功能或獨立水準，工作人員必須訓練案主特殊技能，記錄詳盡、追蹤進展
- ◆ 每個人的ISP都可能包含這兩類短期目標，例如小華已經學會自己去如廁和一些基本漱洗技巧了，但仍需要工作人員每天少量協助以維持技能



## ISP要素（五）召開ISP會議方面

- 案主是否參與？
- 家長（屬）是否參與？
- 團隊是否參與？
- 召開會議形式和流程？
- 會議提供資料？
- 會議記錄方式？

※詳如 附件三和四如何召開會議？

## ISP要素（五）執行目標確實度方面

- 個別化目標（短期目標）與班級/組別每日作息和課程活動間之關係？
- 團體/小組課程中運用多層次教學策略以執行個別化目標
- 個別指導時間聚焦於個別化目標的訓練
- 活動中支援案主，獲取服務/提供案主維持技能/功能的機會
- 利用矩陣圖確保未遺漏待執行的目標

## ISP要素（六）執行短期目標的策略

1. 教學活動或服務流程設計：教案、服務表格（含教材教具、教學與輔導方法）、特殊支持計畫
2. 形成性評量記錄/服務記錄
3. 第一體系之表格

---

## ISP要素（七） ISP績效檢討與修正

1. 最少半年檢討一次，除了評量各項短期目標的達成狀況（用相同評值），最好也書寫成摘要報告（或加上側面圖）。
  2. 檢討後如發現需要修正調整目標數量和內容，可直接修正，但應取得案家同意。
-

## ISP要素（七） ISP績效檢討與修正

- ISP短期目標有所進展，表示長期目標即將達成，也表示案主在服務過程中或服務後，有所獲益或改變—成效。
- 成效反映在行爲、技能、知識、態度、狀況、特質的變化。
- 爲確保提供之服務/訓練內容是符合案主需求，必須透過貼切、現實的、一致的且易於記載的方式，以蒐集正確的資訊，如：
  - ~期待產生之改變（長期目標）
  - ~改變的方向--增加、減少、維持
  - ~具體表示期待改變量（多少、多常、多久）以表示成功
  - ~具體表示要如何取得證明改變的紀錄（多少、多常、多久）
  - ~具體服務成功後產生的狀況變化

## ISP要素（七） ISP績效檢討與修正

- 定期評量之意義？評質符號設計？
- 多久評量記錄較合理？
- 整體評量報告（ISP檢討）較合理？報告形式質化描述或量化表現？
- 成效如何量化表現？

# ISP要素（八）督導在在ISP品質管理方面的責任

- 評估與綜合研判方面
- 編寫**ISP**方面
- 召開會議方面
- 協調團隊介入方面
- 日常執行**ISP**方面
- 檢討和修正**ISP**和執行策略方面

---

## ISP要素（九）機構主管認知和支持

- 主管有規範 I S P 擬定原則和流程嗎？
  - 主管有參與案主 I S P 會議嗎？
  - 主管有審閱 I S P 執行和成效評量嗎？
  - 主管有提供 I S P 訓練嗎？
-



---

# 政府支持與監督政策和制度方面

---

# 總結：完整的個別化服務計畫內容

- 服務使用者基本資料：包括服務使用者姓名、性別、年齡等。
- 參與計畫擬定者：包括服務使用者本身、重要他人、教保員、社工、服務單位主管、其他相關治療專業人員等。
- 執行期限：年度計畫的執行起迄日期。
- 服務情境：各服務目標擬執行的地點或時段。
- 服務項目：各項服務提供或訓練等長期暨短期目標。
- 評值：服務成效的評估系統、評分標準及評估分數。
- 服務決定：服務提供者針對服務目標，考量服務的執行狀況與成效決定是否持續提供服務，亦或調整目標或服務策略等。