

社福方案規劃與報告撰寫

翁慧圓
中山醫大醫社系
鑫茂教育基金會

WHAT：計畫書與成果報告 - 溝通工具

- ▶ 溝通：何謂「雙向？單向？」
- ▶ 多贏的溝通策略，要事先確認：
 - 自己想要說些甚麼？
 - 對方在乎那些？希望看到什麼？
- ▶ 你認為「申請計畫書要有哪些重點？」
「執行報告要有哪些重點？」

(請記得：辛苦努力過程，要讓人之/看到；
千萬不要：自己說了算、虐待審查者----)

WHY：方案計畫書與執行報告的重要性

- 我們的機構是專業的、員工是認真的，凡努力過的，走過的，要留下專業/有溫度的痕跡！
- 永續的機構三元素：

專業服務 – 個人/組織使命

資源獲取 – 個人/組織活水

制度化 -- 組織個人/永續

(請問：計畫書與執行報告要向誰交代呢?)

WHY：計劃書與報告的責信

方案重要關係人

1. 方案受益者
2. 方案執行者、機構
3. 方案贊助者
4. 方案管理者
5. 社工專業、社會大眾

“ 貴人 vs 顧客 vs 老闆 ”

從審查委員的角度看計畫書

▶ 為何要申請此方案

- 動機、問題或需求是否夠明確
- 該問題或需求值得投入資源嗎

▶ 機構有沒有能力執行或所設目標能達成嗎

- 機構執行力如何：機構組織、員工能力、過去承接過的專案
- 目標設定是否合理？是否明確？

▶ 如何證明成效

- 所設計的服務內容與標的有關嗎
- 所設計的評量指標或方法能呈現出成效嗎
- 成效與目標有關嗎

▶ 費用編列是否合理

- 連續性方案的成效：面對過去服務經驗採用「逆推」或再蒐集新的最佳證據、服務對象期待、工作者經驗的方法，探究出服務對象在參與服務活動滿意或特別不滿意的項目，協助方案規劃者進行下年度方案的修正與改變

方案設計與評估的流程

- ▶ 一、Know Why - 需求評估階段 / 問題診斷
 1. 那些人、數量、遭遇何種困境或問題、需要何種服務改善。(問題嚴重性、服務之重要性)。
 2. 法規、專家學者、過去服務經驗等，如何解析此問題與服務建議(策略)
- ▶ 二、Know How - 處遇服務階段
 1. 可能之服務策略盤點
 2. 策略之資源與障礙盤點
 3. 目標訂定 - SMART 化
 4. 行動計畫 - who/whom, when,where,action
- ▶ 三、成效評估階段 - out put, outcome , impact
服務產出、成效、後續效應
成果呈現 - 量化與質化

方案計畫書的診斷階段

一、需求評估階段

1. 確認服務對象

2. 了解問題嚴重性 (此方案的重要性)

需求者(問題人口)數量、負面影響(個人、家庭、社區)

3. 問題診斷 - 如何知道問題需求

規範性需求(法規/專家學者)、感受性需求(服務對象/家人)、
表達性需求(過去服務經驗)、比較性需求(參照其他相似地區)

理論在方案中的用途

一、理論的功能：對於社會工作實務中的方案設計與評估，提供參考、引導、修正、補充等功能。

二、理論與實務方案的意涵

- ▶ 理論多是長期實務經驗的累積與整理。
- ▶ 理論有一套「看人」（看待某些服務對象）的價值信念。
- ▶ 理論有一套「看事」（診斷某些問題或事件）的觀點。
- ▶ 理論有一套「處遇」（解決某些問題或事件）的策略

方案中常見的理論

一、診斷性理論

- ▶ 診斷性理論能對個人、家庭、團體、社區的問題或現象，進行解釋與預測，有助於社工員規劃出適當的處遇方法。

- ▶ 如認知行為理論、社會學習理論、生態(家庭)系統理論、角色理論、社會資源網絡等。

方案中常見的理論

二、處方(遇)性理論

- ▶ 處方性理論又稱之為運用性理論 (practice theory) ，強調問題干預的程序與方法，有助於社工員用來發展專業服務的架構。

- ▶ 如：危機干預理論、任務中心取向、行為改變模式、優勢觀點、充權模式等。

家庭生命週期觀點 (family life-span perspective)

一、問題診斷

1. 家庭與婚姻會隨著時間發展，區分為單身期、新婚期、育兒期、青少年期、中年期、老年期；每個階段都有其階段的任務與可能遭遇的危機。
2. 家庭成員問題的產生，會隨著家庭生命週期之任務、外在環境、種族、性別、時間、空間等因素變動，無法適切調適而受到影響。

二、處遇方向

1. 協助個人與家人正確了解其所處之家庭生命週期，及該階段的發展任務和危機，學會自我調適技巧。
2. 增強個人與外在環境的適應能力，和環境對個人的友善與支持力。

優勢盤點 - 從尊重對方開始

個人特質/特性	技巧/才能	環境優點	興趣抱負
誠實憨厚 在乎家人 關心他人 努力工作 懷抱希望 能吃苦 有耐心 健談 人際關係佳 樂於助人 節省 學習能力強	會做菜 會開車 計算能力 記憶能力 會用電腦 音樂、美術天分 有---證照 口才佳 能說泰語	有安全且喜歡的家 有夠用的家具 有狗是好朋友 參與教會且獲關心 政府補助 鄰居能照顧 娘家住附近 附近有小公園	想關照孩子學業 期望參加手機社群 希望學習上網 期待定期運動學氣功 計畫儲蓄 全家能一起旅遊 希望提高學歷

審查委員看成果報告書的角度

- ▶ 此方案的計畫重點為何?
 - 問題需求、目標、執行方式與數量、評估方式
- ▶ 機構執行狀況 (output) – 是否執行該做的承諾?
 - 原定計畫是否完成? 投入哪些資源(input)?
- ▶ 執行績效如何 (outcome)– 所做的服務是否有效果?
 - 所執行的服務內容與是否原定目標標有關，如何關聯?
 - 評量成效的指標、工具、收集資料來源能清楚能呈現?
 - 若方案服務結束後，是否績效可以有延續的效應(impact)
- ▶ 執行報告的呈現 – 量化與質化資料兼具
那些資料作為量化? 那些質性資料可運用?
- ▶ 特色與創新

成果資料向誰收集資料

- ▶ 被服務者:成功率、作業、作品、家庭作業
- ▶ 服務使用者之重要關係人訪談
- ▶ 服務者之觀察
- ▶ 資源提供者之回應
- ▶ 資源管理者之回應:如政府、聯勸
- ▶ 專家評估
- ▶ 服務提供者自評:會議記錄、活動紀錄

質化資料 – 人性化、有溫度

- ▶ 資料來源：訪談、焦點團體、信函、簡訊、line—
- ▶ 呈現：個案服務前後之小故事、繪圖、作業、文字訊息、感謝卡、言詞、量表、志工紀錄、影音檔---

方案計畫書基本內容

- ▶ 計畫書摘要
- ▶ 前言
- ▶ 服務對象情境分析/生態系統/個人、家庭、社會正式與非正式資源(資源盤點與開發資源)
- ▶ 需求評量/服務對象價值與期待
- ▶ 理論基礎/實證基礎(最佳證據)
- ▶ 方案目標(goal)、標的(objectives)/工作者的專門技術
- ▶ 方案活動內容/工作者的專門技術
- ▶ 評估計畫/工作者的專門技術/實證基礎(最佳證據)
- ▶ 預算/確認預算來源/風險管理
- ▶ 工作計劃表/時間的掌控
- ▶ 附件

參照附錄(一)

翁慧圓主編。(2016)。方案設計與評估。洪葉：台北。

方案計畫書 目錄

- ▶ 計畫摘要 ---- 100-200字
哪些人，因何種問題，產生那些困擾；本計畫擬提供哪些服務，期間，改善那些。
- ▶ 方案緣起 ---- 需求評估+機構執行能力
綜合四管道需求評估結果，進行問題診斷，並提出改善策略。
說明機構機構過去相關經驗、專業能力、得獎---
- ▶ 本計畫擬解決的問題
機構計畫用哪些策略，協助哪些對象，降低那些問題嚴重性，或提升哪些能力。
- ▶ 理論基礎 - 問題診斷與處遇之依據
- ▶ 方案宗旨與目標
先做可能之策略+內外在資源的助力與與阻力盤點，選出可行的服務策略
宗旨goal：計畫的遠程目的，籠統/口號，如：人助自助、助人；提昇自信，幸福感，親子關係—
目標objective：SMART 對象、人數、時間、策略、改善之具體行為、改善程度等。

方案計畫書 目錄 (續)

- ▶ 方案活動內容
- ▶ 服務策略流程圖 -- (列出重要子計畫之服務流程)
- ▶ 資源運用情形 --- 外在與內在資源網絡圖
外在資源：事先功課：盤點四大部門資源，依部門或資源功能分類
內在資源：機構資源、服務對象與家人資源
- ▶ 評估計畫
將透過那些管道、工具、指標進行評估
- ▶ 預期效益 --- 目標的達成狀況
每個子計畫均列點或列表
- ▶ 預算/資源投入
- ▶ 甘特圖 -- 進度表
- ▶ 團隊分工表 - 各項目/子計畫、重點內容/負責人/學經歷
- ▶ 參考文獻
- ▶ 附件 - 機構簡介、相關表格、獲獎證明、相關婦人學經歷、證照、研習證明、保險等

方案成果報告 目錄

▶ 方案成果報告摘要

本案針對哪些對象，何種問題與困擾，提供了哪些服務，服務重點與期間，受益人次數，改善(提升)情形。

▶ 列表重點呈現

目的、各子計畫預定目標、重點內容、執行時間地點、參與對象人數次、執行成效(知能提升數量、%、滿意度、後續效應等)、評估指標、評估工具、資源投入等

▶ 各項子計畫詳細執行內容

多善用圖表(如資源網絡圖、服務對象分析表)、照片、截圖、作業資料、影音檔--等

▶ 溫馨小故事：服務前/後在認知、態度或行為之對照，最多三則

▶ 附件：文宣/新聞資料、簽到表、講師資料、照片、作業--

快樂有績效的服務

Passion - 熱情

Profesion -- 專業

Power --- 有影響力