

從SIS評估發展個別化支持計畫 (ISP)



講員：陳寶珠

財團法人新竹市天主教仁愛社會福利基金會附設晨曦發展中心 主任

E-mail : bertha@charity.org.tw

壹、身心障礙機構的角色？

身障機構服務的**宗旨與使命**？

你如何**稱呼**服務對象？

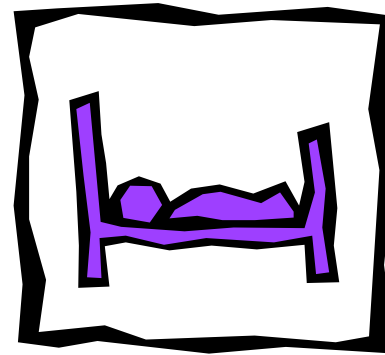
透過什麼**方式**提供服務？

怎麼知道服務是**有效的**？



身心障礙福利機構的角色？

- 學校？
- 提供養護單位？
- 提供生活訓練場所？
- 提供生活支持的單位？
- 提供就業訓練的單位？



身障機構—角色的迷思

- 把所有不同年齡的受服務者都當做「學生」看待。





身障機構角色的迷思

- 機構是「**學校**」，障礙者是「**學生**」？
- 障礙者是一輩子的「**學生**」，要一輩子接受「**訓練**」？
- 障礙者可以經由「**訓練**」達到「**獨立自主**」的能力？
- 重度、極重度多重障礙及年老障礙者，需要的是「**養護**」？

如果我是..我需要的服務是.. ?

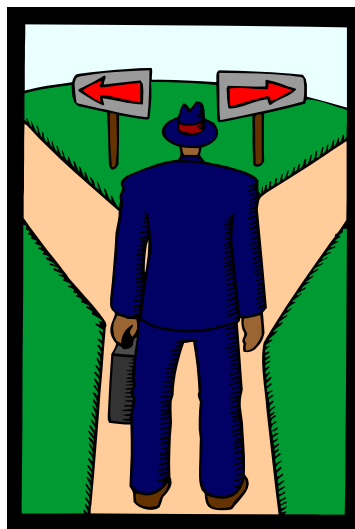
- 5歲極重度智障兼併腦性痲痺
- 10歲重度智能障礙兼併聽障
- 25歲極重度智障兼併腦性痲痺
- 27歲中度智障兼併精神障礙
- 35歲極重度智障兼併視障
- 45歲重度智障
- 60歲中度智障





貳、誰會是真正的生活決策者？

— 自我決策對障礙者的重要性？



「自我決策」的意涵

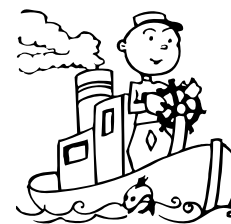
- 自我決策（self-determination）原來是指「一個國家有獨立領導的權利」
- 其代表的精神引用到特教界，其涵意為「**障礙者掌控自己生活的權利**」
- 1990年代起，「自我決策」對身心障礙者的重要性日益受到重視



「自我決策」對個人的重要性

- 因在自我決策的過程中，考量個人本身的**選擇、喜好及願望**，人類可以經由自我決策而得到應有的**尊重**。(Wehmeyer, 2000)
- 研究指出：智障者是否擁有自我決策，可以預測其**生活品質**的得分。

(Wehmeyer & Schwarts, 1998)



智能障礙者能作自我決策？

- 很多人不認為、也不相信，甚至懷疑智能障礙者是能自我決策的。因為誤解：
- 自我決策 = 要能力獨立
- 自我決策 = 會完全被控制





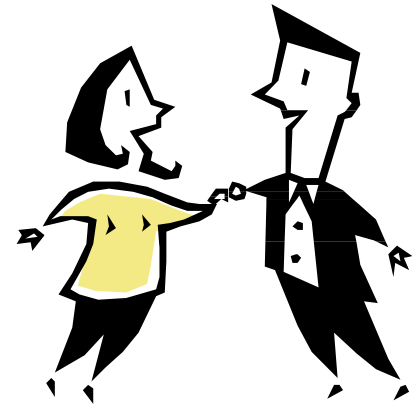
什麼是獨立生活？

- 以**適當選擇**為基礎，**控制**自己的生活，在決定及每天的行為表現中，**減低依賴他人到最小程度**。（Nosek.1992）
- 障礙者經由**適當的支持**，決定每天的生活安排，透過無障礙設施，得到**個人化的協助**，能和一般人一樣，在社區生活——這是**基本的公民權**。

阻礙智能障礙者自我決策的因素

- 缺乏機會去選擇與控制 — 不被認為有能力為自己的生活打理
- 作選擇時的衝突 — 可能是「錯」的選擇
- 缺乏個別化彈性的支持 — 因個體的需求與喜好會隨時間而改變

(Bambara, Cole & Koger, 1998)





阻礙智能障礙者自我決策的因素

- 與支持者缺乏穩定的互信關係
- 家長（屬）的態度—過度保護，不容許障礙者自己打理生活的一切
- 機構資源—服務人員的時間與受服務者的多寡
- 機構政策—組織理念、大小及領導風格會影響工作人員在提供自主性、彈性及個別化的落實



自我決策是權利

人的一生隨時在面臨自我決策，
每個人都有自我決策的權利。

智障者是否**有機會**表現自己的想法？

是否會有人**尊重其決定與選擇**？

這是權利的問題，而不是能力的問題



參、服務的有效性？





服務成果？如何評估服務成果？

- 機構提供給身心障礙者的服務與他們**自己**想要得到的結果有什麼關係？
- 機構是否會隨著受服務者的**需要**之不同而隨時改變？是否經常藉著與身心障礙者的**交談**來刺激、推動機構改進？

檢視個人想要的成果內容

生活品質的原則 — 是服務介入與支持的基礎

身體福祉

情緒福祉

物質福祉



自我決策
個人發展

社會融合

人際關係

個人權利



成果是以「個人為中心」建立的服務

以個人喜好、需求

去建立個人想擁有的

生活經驗及生活條件



與成果評量相關的因素

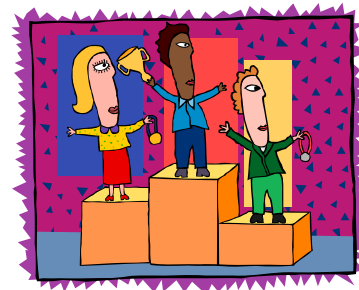
- **生活品質**提供了架構，來組織重建服務與成果評量
- **個別化支持**提供了方法，來提生個人福祉（即個人生活品質）
- **社區**是有品質生活所需的環境

(Dr. Robert L. Schalock 2006)

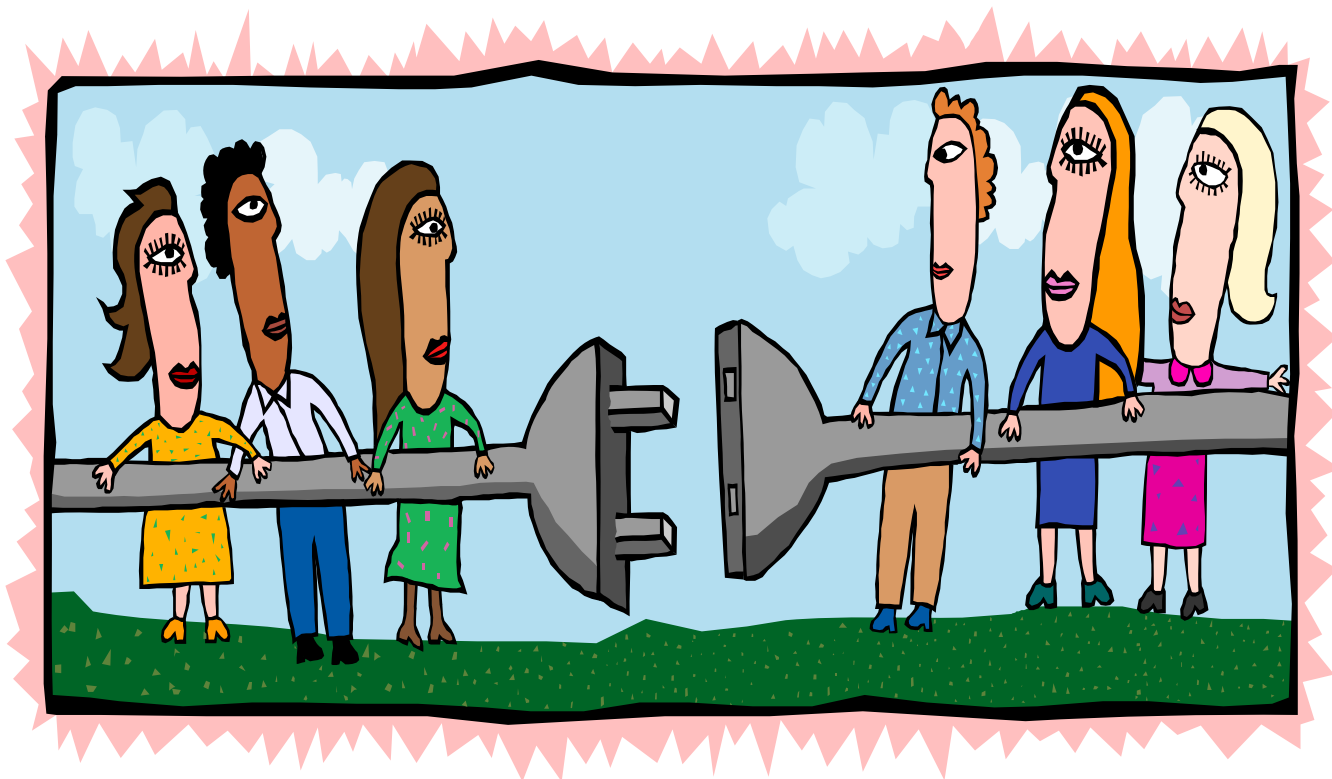


如何實現「以個人成果」 為目標的服務？

- 重視個人**想要的成果**—成果是什麼？
- 評估達到**個人成果的支持需求**—
如何評估？工具？
- 以「**個人為中心**」提供**支持性的服務**—
如何提供？

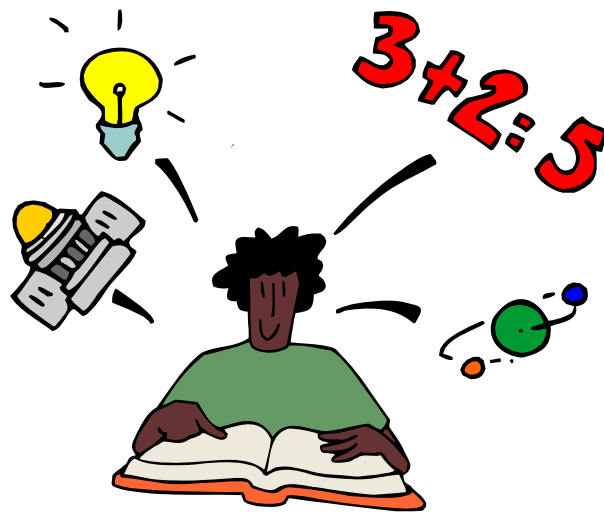


肆、評估個人需求的工具



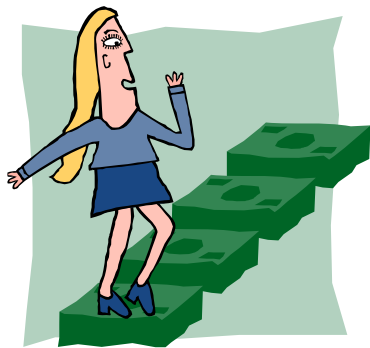
一般使用評估能力的工具

- 發展性評量（幼兒用）
- 適應性評量（ABS 兒童與成人版）
- 功能性評量



傳統「能力評量」的限制

- 對於重度、極重度及年老的個案，可能終其一生都無法經由「訓練」學會某項技能而獨立自主時，每年服務計畫將有相同的訓練目標一再重複。



支持需求評估－支持強度量表

Supports Intensity Scale (sis)



著重於讓個人參與其
重視的設施與活動
時，能提供其所需要
的支持模式與強度



支持的定義、目的與型式

- 可以促進個人興趣與福祉的**資源與策略**
- 支持的目的-提升個人的**獨立性與生產力**
- 使個人能在互動的社會中**參與更多**
- 能增進個人的**社區融合或生活品質**
- 支持的型式-不只限於技能的表現
- 過去強調「**訓練**」也是支持的一種型式

使用支持的型式

- 提供可運用的資源/輔具
- 提供學習、協助的機會—
 - 示範、教導、訓練、幫忙
 - 在旁陪伴或監督
 - 口頭或手勢提示
 - 部份身體協助
- 完全身體協助



能力評量與支持需求評量的不同

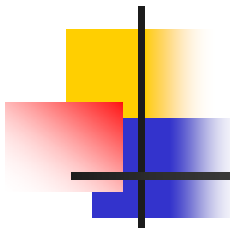
- 傳統適應行為評量（如：ABS、功能性評量）與支持強度評量（SIS）有何不同？
- 運用SIS評量，其內容有哪些？





發展SIS的背景與目標

- 為回應社會對身心障礙者看法與關係的改變
- 這些改變包括：
 - (1) 對身障者的生活經驗持有正向的期待
 - (2) 以功能性的敘述描述個人障礙的狀況
 - (3) 適應個人生理年齡的活動
 - (4) 消費者導向的服務
 - (5) 透過支持網絡提供個別化的支持
- 這些改變促成了SIS工具的發展



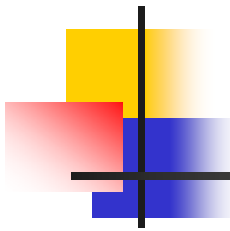
SIS 的操作：訪談者資格

- 受過至少4年**大學教育**
- 在社會服務相關領域工作的**專業人員**（例如個管員、心理師、社工員）
- 多年與智障者或相關發展遲緩者**直接服務的經驗**
- **知道如何詢問**受訪者，以得到正確的資訊
- **有責任統合**受訪者資料，完成最後的總評
- 對受訪者以及案主的文化背景特質，**具敏銳察覺力**



訪談員注意事項

- 訪員本身需要對問卷之內容、評分方式有清楚的定義，避免訪談時有錯誤的引導。
- 例如「終身學習」此一大項，需要釐清題項字面上行動表現的差異，是「互動」、「參與」、「操作」、「學習」、「使用」的哪一種動作，會影響其支持需求。



SIS 的操作：受訪者資格

- 障礙者**本人**
- 至少認識被評估者**3個月以上**
- 並最近有**機會在一種以上情境**，**觀察**被評估者（每個情境至少幾小時）
- 可能是
 - 家長/家屬/親戚
 - 提供支持的工作人員、督導、老師
 - 或與案主一同工作或生活，並且了解他特殊支持需求的人



訪談注意事項

- 至少要訪談兩位以上熟悉被評者的受訪者
- 可個別訪談或團體訪談
- 訪員若熟悉被評者，也可身兼受訪者的角色
- 沒有不適用的題項，每一項都要評
- 以目前現況來評量需求
- 以最高需求做為給分依據
- 該題項有多種支持需求時，圈選最高的支持種類



評量時的四個重要指示

- 不應根據目前已經提供，或只可以提供的支持或服務狀況來填答
(不要受限目前資源，如何突破現有的資源?)
- 分數要反應出個體順利從事活動時所需的支持
(想像一般人是如何做?)
- 如果個體已使用輔具，評量就必須以他使用的輔具情況下來評 (使用輔具後，還受限嗎?)
- 必須評完每個項目，即使此人目前沒有從事其中有些活動 (如果個人想要從事此活動呢?)



SIS 的內容：分成三部份

- **第一部分**：支持需求量表，是由49個日常活動所組成，分成六個支持分量表。
- **第二部分**：補充部分，由8個與保護及倡議活動有關的項目所組成。
- **第三部分**：特殊醫療及行為支持需求。包含15個醫療狀況，以及13項需要增加支持的問題行為。可預期無論此人在其他領域的支持程度如何，醫療與問題行為將需會要較高度的支持。

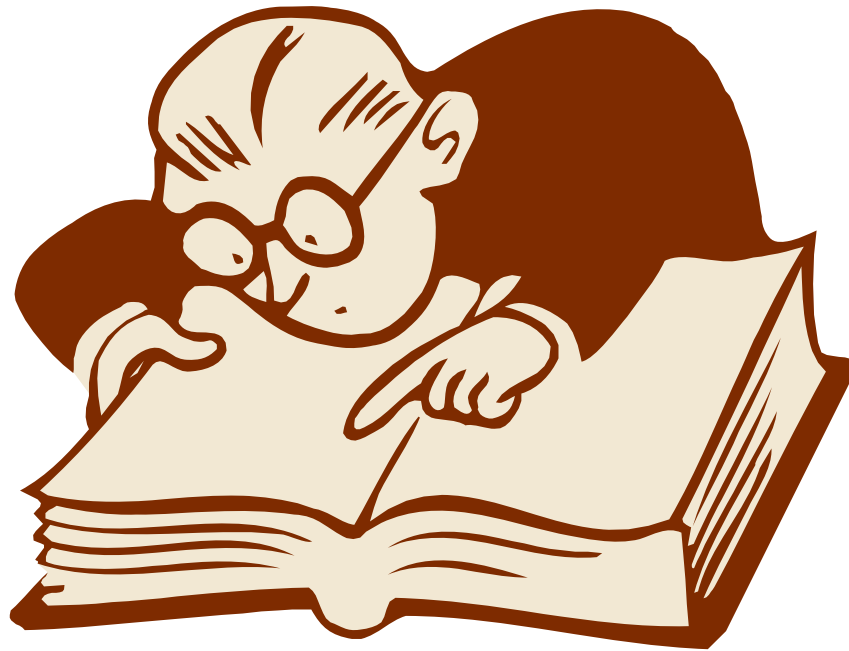


評量內容—參閱題本

- 1.居家生活
- 2.社區生活
- 3.終身學習
- 4.就業活動
- 5.健康與安全活動
- 6.社交活動
- 7.保護與權益倡導活動
- 8.特殊醫療支持需求



伍、個別化支持計畫的精神



是否可提升個人的生活品質？



以SIS為基礎發展ISP的精神

- 以個人為本位—消費者取向的服務與支持
- 重視心智障礙者在社區的參與度
- 建立支持網絡，提供支持來幫助心智障礙者能依其喜好，從事期待的生活經驗與目標。
- 依據心智障礙者個人之支持需求，發展計畫，透過策略及計畫監督過程，逐步滿足個人之需求。



個別化支持計畫（ISP）的精神

- 以滿足障礙者**個人需求**為主的計畫
- 主要的受服務者是「障礙者」本身
- 服務者提供的活動與支持，是以**障礙者本身需求**為出發點
- 不是由機構本身或服務者認為障礙者需要的為出發點



發展新的支持典範

- 將焦點從「照料」轉移到把時間投資在創造與培養支持網絡
- 只要提供支持的范围停滯在支薪的工作人員身上，真實的社區融合就無法達成
- 主張個人想要或需要去哪裡，支持就會跟隨到這個環境中
- 強調在心智障礙者想要或需要存在的環境中協助他們



對個人所需支持的五個主要影響

- 個人能力的程度：
能力越低，支持強度越大
- 需特殊的醫療，支持強度越大
- 額外的行為需要支持，支持強度越大
- 個人要參與的設施環境數量與
複雜度如何
- 個人參與日常活動次數與複雜度如何

支持需求的評量、計畫與監督過程

- 要素一：界定期望的生活經驗與目標
- 要素二：決定支持需求的模式與強度
- 要素三：發展個別化計畫
- 要素四：監督進度

參閱支持強度量表，p.67





一、界定期望的生活經驗與目標

- 尊重個人以確認他對整個計畫過程保有**掌控權**
- 由了解該個人夢想與目標的朋友及支持者組成**團隊**共同參與。
- 除專業人員外，其他人也可以扮演支持的角色，且將重點放在**社區資源**。
- 透過**策略**逐步實現並創造被支持者所期望的生活經驗。



「To Be Successful」的定義

1. SIS分數是反映「此人能成功的、順利的參與每個活動必要的支持」
2. 每此題項是假設說：「若此人有機會去參與這些活動的話，所需要最大量的支持頻率、時間與型態？」



要評多久以內的支持密度？

支持強度要反映over the next several months內所需的支持。

◎是以一般人從事該活動時並不需要協助為參考標準來評。

◎是預測支持量across a typical day

二、決定支持需求的模式與強度

- 計畫過程可以結合SIS得到的資料，引導團隊發展出個別化計畫來達到此人期望的目標。
- 直接觀察
- 非正式評量
- 其他相關評估
- 支持需求側面圖

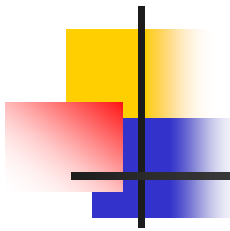


支持需求 VS 個人權益

「自我決策」的涵義？會造成放任嗎？

- 危害生命安全與健康？
- 提供選擇機會？
- 對個人生活有控制權？
- 提供經驗與學習？
- 尊重？





尊重選擇 = 放任？

你會介入個人選擇的原因是：

- 其行為違害個人與他人的生命安全？
- 其行為違害個人健康？
- 其行為影響他人的安寧與活動進行？
- 其行為影響其生活品質？
- 其行為影響你的工作進度？
- 其行為影響你的情緒？



三、發展個別化支持計畫

- 個人的興趣與喜好
- 需要支持的領域與活動
- 此人最可能出現的環境及會參與的活動
- 對支持需求提供明確的 (specific) 支持功能
- 此人可取用的自然資源
- 個人有價值、想達到的成果 (outcome)
- 可以監督提供支持的供給與效能的機制

三、發展個別化計畫

清楚的個別化計畫，可以詳細說明

- 在一週內此人最可能參與的環境與活動
- 所提供的支持型態、強度及誰提供？



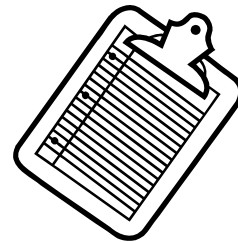


發展支持策略

- WHAT（支持需求）？HOW（如何支持）？WHO（誰來支持）？
- 創造與培養支持網路：自然支持與支薪工作人員
- 支持能減少個人能力程度與環境要求間的落差

支持策略執行記錄

- 為達成需求目標之執行過程記錄
- 因不同之需求，使用不同之策略，可發展各種不同、適用的記錄。
- 客觀的記錄策略執行之成果，不加個人價值判斷。





四、監督進度

- 支持計畫過程的實際成果與此人及團隊界定的期望成果做**比較**
- 評估那些期望有得到支持？
或沒得到支持？
- **阻礙**為何？
- **發展策略**，來促進期望改變的生活方式得以發生。



四、監督進度

重要的是：

個人的**需求與環境**隨時在改變，

因此支持計畫也有可能**隨時修正**。

團隊成員針對這些變動作**定期的溝通**，

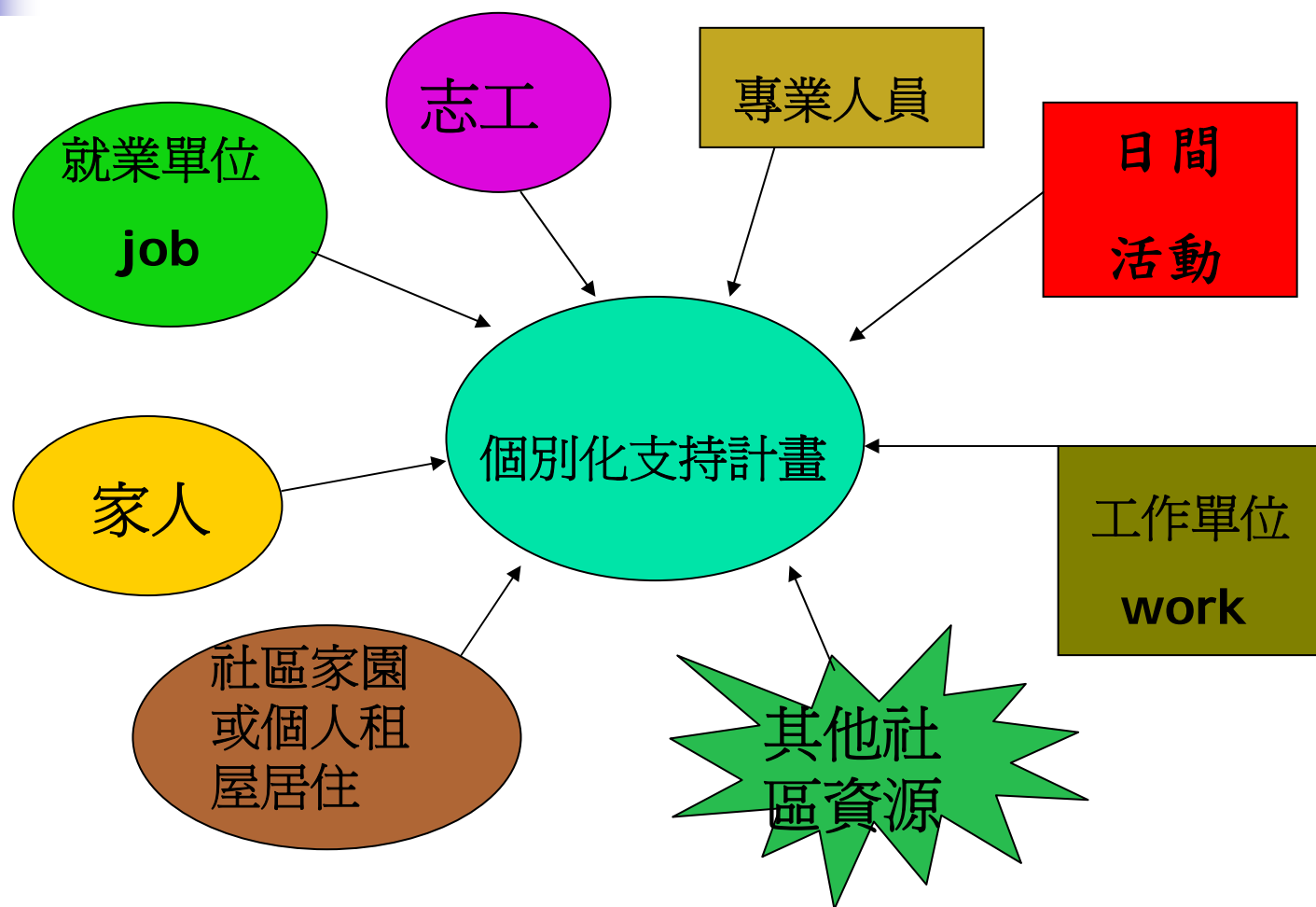
才是一個**好的回應**個人需求計畫的過程。



ISP執行步驟

1. 初步了解服務對象的期待與需求
2. 視其能力，評估是否成為受訪者
3. 與相關人員、親屬訪談，完成SIS量表
4. 參考其他專業評估，對照服務對象所欲成果，評估其所需的支持
5. 結合所欲成果與支持需求，擬定服務計畫初稿
6. 邀集相關人員及可能支持者，透過會議完成服務計畫，計畫完成簽名
7. 定期追蹤計畫進度

陸、你的角色在哪裡？





身障機構－執行上的突破

- 心智障礙者進住機構或社區家園的目的？
- 住宿機構應如何突破制式與團體式的管理？
- 如何開發人力資源與社區可用的資源？
- 如何建立團隊，運用個案管理模式執行？
- 如何建立家長（屬）對個案權益有正確的認識？



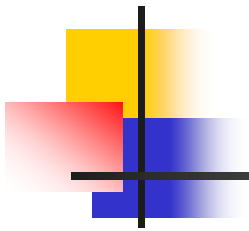
影響執行ISP的因素

- **居住型態**：自己住/與父母、家人同住/住在社區家園/住在全日型住宿機構
- **自主性**：被允許多少自主性？/與一般社會價值衝突時，選擇是否被尊重？
- **障礙程度**：支持密度小——→支持密度大
- **支持人力與服務模式**：完全由教保員支持——→個案管理、專業團隊模式。
- **機構教保員的理念認同與執行能力**



運用SIS發展ISP的困難

- 運用SIS，訪談時可能遇到的困難：
 - 個案的障礙程度高，支持度全面偏高
 - 個案無法表達其期待與需求
 - 個案的期待似乎不切實際，很難達成
 - 支持者對個案有期待，但個案沒有意願
 - 受訪者習慣用現有的服務與支持來評量



Q & A





Q1：一次可以訪談一人以上嗎？

A：可以用小團體式的訪談（如兩、三人），有時用團體式的訪談，似乎更能對個人的支持計畫之聚集意見與建議。但若受訪談者其中一人是受服務者本人，比較建議單獨訪談其人。（因較不會受到家屬或工作人員意見的干擾）



Q2：一定要按題項的順序訪談嗎？

A：訪談時的領域與題項順序並不影響結果分數。如有些人若對一開始就談居家活動的「如廁活動」感到不舒服，可以從其他領域其他項目訪起。最好是使用聊天的方式與受服務者或家屬訪談，訪談的氣氛比較不會那麼嚴肅。



Q3：哪些題項是含交通輸送？

A：社區活動：（1）往返社區各地

（4）拜訪親友

終身學習：（5）使用教育/訓練設施

◎大部份的智障者是使用大眾運輸工具或親友接送；部份有機車駕照可獨立往返。



Q4：該活動不會做、不曾做、不願意做時？

A：所有的項目都要被評完，即使受服務者本人最近並未/從未從事該項活動。重要的是訪員要用其臨床判斷，引導受訪者去預測受服務者能成功的從事該活動，所需的支持強度如何？



Q5：如果支持強度是暫時性？

A：評量結果是根據受服務者最近的功能狀況，先不管他未來是否會學會某些技能或使用輔具後，而使支持強度變低。

當受服務者因使用輔具或學會技能（如學會搭公車），可能使支持強度變低時，SIS則需再重評。



Q6：如果大部份是監督陪同，偶
而要肢體協助，如何給分？

A：訪員與受訪者要全盤考量受服務
者的日常活動，然後綜合來評量其
支持需求。以較高支持強度的為選
擇。

如：服用藥物：願意吃糖尿病的藥（1：
監督陪同），但抗拒吃精神科的藥
（2：口頭提示），則支持型態為2。



Q7

Q7：個人的特殊醫療與行為支持因素，是否會在評前六項活動領域時（A-F）會被考量？

A：如果體受服務者需較密集的支持，以防自傷或供擊他人，在支持頻率、時間量及型態上會被考量。



Q 8 & Q9

Q8：多久需再評量SIS？

A：個案的生活環境與生活狀況有明顯改變

如：個案從家裡搬出去住、個案的健康狀況改變、個案的工作狀況改變等。

Q9：多久要修訂ISP？

A：個案的需求已改變或被滿足，可隨時增修。



Q10：評估工具是否只需使用sis？

A：依個人需求的不同，可運用不同的工具
或各專業更精細的評估，主要目的在：

- 找出個人對生活的獨立性、期待與夢想
- 是否有能力自己規劃與完成？
- 可能的內在與外在障礙是什麼？
- 需要別人幫忙的有哪些？

SIS提供較人性化的評估領域與方式



Q11：支持是否意謂不需要再訓練？

A：「學習/訓練」也是支持的一種方式

- 「支持」以減少個人的依賴為原則，可
 - 學習技巧，自己操作
 - 運用輔具/輔助措施，自己操作
 - 經他人提醒與身體協助而完成
 - 改變生態環境來適應個人



Q12：對於不能表達者，如何知道其需求

A：訪談員需根據：

- 受訪者對服務使用者的觀察、瞭解
- 就生活品質、生活經驗、重要性等，
同理其可以再擴展的面向
- 專業的評估，以瞭解個人能力的極限
- 綜合家人與照顧者、專業者的意見



Q13：服務對象的期待較不切實際時

A：透過團隊會議討論共識，確認大家對這些期待的支持態度。

- 計畫不一定是支持他去完成期待，而是陪同面對完成期待可能需要因應的、面對的、努力的。
- 陪同他一起面對要達成的過程，在過程中得到支持而瞭解目標的切實性與困難



Q14：支持者的期待與服務對象的期待不同時

A：主要尊重服務對象個人之期待

- 如果對服務對象的期待是與一般人相同的，可能服務對象目前在心理準備度與應對上可能有困難。
- 目標重點仍在心理準備度的提升



Q15：是否呼應評鑑的要求？

- 3104服務計畫擬定符合團隊合作原則？
- 3105評估方式多樣且適性？
- 3106評估向度涵蓋服務對象適性領域？
- 3107評估過程將服務對象及家庭需求納入考量？
- 3108評估結果能做成綜合整理？
- 3109目標以服務對象需求為導向？
- 3110計畫中包含適合的長、短期目標？



案例分享：

- 個案概況摘要說明
- SIS評量結果與側面圖
- 表一：目前日常生活與活動描述/興趣、
喜好及期待成果/需要的支持
- 表二：支持領域與需求
- 表三：支持策略與結果評估
- 表四：支持需求執行記錄

謝 謝 聆 聽

