

# 臺東縣社區整體照顧服務中心(A)個案管理人員教育訓練及管理辦法

## 一、目的

鑑於社區整合型服務中心(下稱 A 單位)個案管理人員(下稱個管員)所擔任角色為個案管理及輸送體系之樞紐，除了衛生福利部所訂之教育訓練外，為使本縣(A)個管員強化其專業知識及基本工作技能並更精準輸送長照服務，提供更適切性之個管服務進而提升服務品質，針對新進、未執行個案管理業務逾半年以上、**提供個案管理服務品質經查異常且經兩次輔導未於期限內改善者**等個案管理人員規劃教育訓練。

## 二、訓練對象

符合衛生福利部訂之個案管理人員資格，並同時具備下列條件之一：

- (一) 首次完成長照人員-個案管理人員認證、登錄者。
- (二) **經確認為本縣社區整合型服務中心聘用之新進 A 個管員，並已取得個管人員認證。**
- (三) **經確認為本縣社區整合型服務中心聘用之 A 個管員，已取得個管人員認證，但逾半年以上未登錄及執行(A)個管業務者。**
- (四) 已執行業務，但提供個案管理服務品質經查異常者。

## 三、訓練內容

針對本縣(A)個管員專業知識及基本工作技能規劃實務培訓(含資深個管員帶訓、本局長期照顧管理中心照顧管理專員帶訓)。

## 四、個案管理人員訓練條件及相關流程(詳如附件一之 1、訓練流程圖)

### (一) 新進、取得外縣市個管人員認證、逾半年未登錄及執行個管業務：

#### 1. 第一階段：單位內職前訓練及資深個管實務培訓(到職三週內完成)

- (1) 新進人員核備：A 單位備妥符合衛生福利部訂之個案管理人員認證登錄資格證明文件...等相關資料函文核備本局。
- (2) 本局同意核備後，由 A 單位須依規範完成職前訓練，本局將同時協助安排單位內部資深個管實務培訓。
- (3) 資深個管帶訓：針對訪視前準備事項、訪視技巧、服務單位溝通、系統操作(擬訂照顧計畫、額度分配、服務費用申報)...等，實務學習並跟訪個案完成五案。
- (4) 資深個管帶訓成果繳交：實習完成後將「個案管理人員(A)職前內部教育訓練暨資深個案管理人員實務培訓紀錄表(附件二)」備妥後由 A 單位函送本局核備，本局將協助安排地段主責照管督導及照管專員進行實務訓練。

#### 2. 第二階段：照專實務訓練(A 單位完訓核備後五週內完成)

個管員與主責區域內(或鄰近區域)照顧管理專員共訪並完成照顧計畫擬訂十案，若已完成十案可提前結束，反之未於期限內完成者，須延長受訓時間。

3. 第三階段：訓練成果(評值及測驗)

- (1) 評值：個管員完成照專實務訓練後，由照顧管理專員及照顧管理督導填寫「個案管理人員(A)實務培訓意見表(附件三)」。如該次評值為不通過，本局檢附意見表函文 A 單位重新執行第一階段。
- (2) 測驗：評值第二階段通過後，承辦人員通知個管員至本局筆試測驗(成績達 70 分以上通過)。若該次筆試不通過，得再次接受筆試一次，至多筆試兩次。
- (3) 以上兩項皆通過則完成本次訓練，本局函文通知正式接受派案。
- (4) 若上述評值及測試兩次皆未通過，

(二) 個案管理服務品質經查異常者 (詳如附件一之 2、訓練流程圖)

1. 條件：

- (1) 經(A)個案管理人員-服務品質查核抽查異常次數達 3 次以上者。
- (2) 長照服務項目、流程、操作不熟悉、影響個案權益者，經照管督導及專員執行輔導作業處理流程記點者。
- (3) 違反契約書第十五條權利及義務，經限期改善而未改善，並依據第十九點記點者。

2. 相關流程：(期間不得申請獎補助人事費用及執行 AA01、AA02)

(1) 第一階段：

甲、本局得函文 A 單位告知該個管員異常狀況並依據特管辦法第三十一條暫停派案，A 單位需針對該員缺失提出改善措施並函復本局。

乙、由本局協助尋覓適切單位帶訓兩週，帶訓內容如附件二，帶訓所需費用由 A 單位自行支付。

丙、由帶訓單位於訓練後一周內出具「個案管理人員(A)職前內部教育訓練暨資深個案管理人員實務培訓紀錄表」。

(2) 第二階段：訓練成果 (評值與測驗)。

甲、筆試：個管員於訓練結束後安排至本局筆試測驗(成績達 70 分以上通過)。

乙、口試：個管員於訓練結束後安排至本局口頭測試(情境題)，測試人員為主責督導及業管承辦。

丙、以上兩項皆通過則完成本次訓練，得正式接受派案。

(3) 第三階段：第二次複查異常改善狀況。

甲、訓後三個月內由本局不定時、不定期派員複查。

乙、若經訓練仍未改善者，本局將再次函文異常狀況倘涉及個案權益者將依長期照顧服務法處辦。

五、其他應注意事項：

- (一) 資深個管實務培訓以單位內訓為原則，若 A 單位個案管理人員量能不足無法帶訓，本局將協助優先媒合該個管所屬服務區域且具足夠量能之 A 單位協助辦理資深個管實務培訓，相關費用應由受訓單位支付。
- (二) 資深個案管理人員資格：具 A 單位個案管理人員認證並登錄於本縣社區整體照顧服務中心(A) 兩年(含)以上個管年資，由本局業務承辦及照顧管理督導依實務執行狀況評估認定名單。
- (三) 收費標準：資深個管實務培訓每名個管實習費用 1,500 元，由受培訓單位支付培訓單位。
- (四) 為能維持本縣個案管理員熟諳長照政策，將於 A 單位例會(年中)由長照中心照管督導依據實務及長照政策出題，辦理筆試(1 次/年)。

六、本辦法自公布日起生效。

七、附件表單：

## 附件一、訓練流程：

(1)新進、取得外縣市個管人員認證、逾半年未登錄及執行個管業務

訓練流程	訓練單位	對應表單
<p>到職後 三週內</p> <pre> graph TD     A[單位內部訓練] --&gt; B[資深個案管理人員帶訓]           </pre>		附件二、 個案管理人員(A)職前內部教育訓練暨 資深個案管理人員實務培訓紀錄表
<p>到職後 五週內</p> <pre> graph TD     A[照顧管理專員帶訓]           </pre>		附件三、 個案管理人員(A)實務培訓意見表
<pre> graph TD     A[筆試] --&gt; B[核發訓練通過證明]           </pre>		1.個案管理人員測驗題 2.訓練通過證明

訓練流程	訓練單位	對應表單
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">函文告知A單位 所屬個案管理人員異常狀況</div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">本局長期照顧科</div>	附件四、 (A)個案管理人員服務品質抽查表
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">資深個案管理人員 帶訓</div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">社區整體照顧服務中心(A) 特約單位</div>	附件二、 個案管理人員(A)職前內部教育訓練暨 資深個案管理人員實務培訓紀錄表
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">↓</div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">不定時不定期 複查</div> <div style="text-align: center;">通過</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">正常 接案</div> </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">本局長期照顧科及 長期照顧管理中心</div>	附件四、 (A)個案管理人員服務品質抽查表
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">照顧管理專員 帶訓</div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">本局長期照顧管理中心</div>	附件三、 個案管理人員(A)實務培訓意見表
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">筆試</div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">本局長期照顧科</div>	
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">第二次複查 異常改善狀況</div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">本局長期照顧科及 長期照顧管理中心</div>	附件四、 (A)個案管理人員服務品質抽查表

附件一、訓練流程：

(2)個案管理服務品質經查異常者

## 附件二、個案管理人員(A)職前內部教育訓練暨資深個案管理人員實務培訓紀錄表

個案管理人員(A)  
職前內部教育訓練暨資深個案管理人員實務培訓紀錄表

## (一)、基本資料

單位名稱：	實習個管姓名：
實習日期：	實習時數：
培訓單位名稱：	指導員：

## (二)、學習目標及評核表

項目	學習項目	日期/指導員	日期/自評	日期/複評
長照服務沿革	認識長照服務 <b>2.0</b>			
	認識社區整體服務體系計畫			
認識個案管理 人員工作職責	協助個案申請長照服務			
	照顧專員派案擬定照顧服務 計畫			
	簽訂服務契約書			
	轉介 <b>B</b> 單位提供長照服務			
	後續服務追蹤及個案管理			
	每月例行訪視(電訪、家訪)			
	依照服務契約書及 <b>A</b> 單位 服務須知手冊之工作職責			
辦理相關會議(社區資源網				

	絡會議、跨團隊專業會議)			
長期照顧給付 及支付基準說 明	認識長期照顧給付及支付基 準			
	認識長照等級及給付額度、 部分負擔比率			
	認識計算給付價格方式			
	照顧組合內容說明			
	認識照顧管理及政策鼓勵服 務(A 碼)			
	認識照顧服務(B 碼)			
	認識專業服務(C 碼)			
	認識交通接送(D 碼)			
	認識輔具服務及居家無障礙 環境改善服務(EF 碼)			
	認識喘息服務(G 碼)			
	認識營養餐飲服務			
	長照相關資源	認識長照相關資源、如何建 構資源網絡與應用。(家庭 照顧者、失智症、社區據		

	點、申請外籍看護、機構安置、醫療服務、獨居長者、心理衛生、經濟及物資、身心障礙者)			
熟悉表單及使用	長照服務申請書			
	服務契約書			
	長照平台(個案訪視簽到紀錄表、團隊服務簽到紀錄單、照顧服務單位自選表、照顧組合試算表、特殊狀況紀錄單等)			
資訊系統操作	登錄系統/建置帳號			
	系統儀表板資訊			
	初複評照顧計畫撰寫(3 日內完成)			
	照會服務提供單位			
	計畫異動撰寫			
	例行訪視紀錄			
	結案通報紀錄			
	異常通報			

	額度分配			
	核銷申報作業			
案例實作	與指導員跟訪五/十案(初複評)，學習訪視前準備、訪視技巧、與服務單位溝通、擬定照顧計畫。			
<p>說明：</p> <p><b>1</b>分：非常不瞭解、<b>2</b>分：不瞭解，需提醒、<b>3</b>分：大部分瞭解、<b>4</b>分：瞭解，但無法靈活運用、<b>5</b>分：非常瞭解，可獨立完成</p>				
核章處 ※若於原單位實習，實習人員主管與指導員主管可為同一人	實習人員	指導員		
	實習人員主管	指導員主管		

## (三)、資深個案管理人員實務培訓心得

培訓人員-心得與建議：		
指導員-建議與鼓勵		
核章處  ※若於原單位實習，實習人員主管與指導員主管可為同一人	實習人員	指導員
	實習人員主管	指導員主管

--	--	--

## (四)、照顧計畫撰寫

個案姓名	個案身分證號	
計畫目標		
計畫執行規 劃		
其他備註		
核章處	實習人員	指導員
※若於原單位 實習，實習人 員主管與指導		

員主管可為同 一人	實習人員主管	指導員主管

## 訪視紀錄

項目	內容		
服務日期			
個案姓名		個案身分證號	
服務項目	<input type="checkbox"/> 1.電訪 <input type="checkbox"/> 2.家訪 <input type="checkbox"/> 3.調整照顧計畫【不涉及額度變更】 <input type="checkbox"/> 4.接受長照需要者及其家屬有關長照服務諮詢、申訴與處理 <input type="checkbox"/> 5.照會或連結至服務提供單位 <input type="checkbox"/> 6.其他(執行服務計畫、專業服務新增、延案或結案、更換社區整合型服務中心、其他等)		
服務重點	<input type="checkbox"/> 1.追蹤長照需要者與各項服務之連結情形 <input type="checkbox"/> 2.計畫與內容異動討論 <input type="checkbox"/> 3.協助長照需要者或其家屬其他資源連結 <input type="checkbox"/> 4.接受長照需要者及其家屬有關長照服務諮詢、申訴與處理 <input type="checkbox"/> 5.接受申訴 <input type="checkbox"/> 6.其他		
服務對象	1.服務使用者 2.家庭照顧者		
追蹤服務適應與介入情形	<p>一、個案近況：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>訪視摘要：</li> <li>本月是否有住院 / 跌倒 / 就醫</li> <li>基本資料變更(如:電話、居住地、福利身分別、主要照顧者等)：(說明段)</li> <li>異常事件 ( 如：緊急送醫、照顧意外、偷竊、傷害行為、公共意外、家庭暴力、申訴等 )：(說明段)</li> </ol> <p>二、服務介入情形：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>照顧服務：穩定服務中/暫停服務/部份服務未使用/皆未使用 (說明段)</li> <li>專業服務：穩定服務中/暫停服務/部份服務未使用/皆未使用 (說明段)</li> <li>交通服務：穩定服務中/暫停服務/皆未使用 (說明段)</li> <li>輔具及居家無障礙環境改善服務：已完成/有意願但尚未完成/無意願 (說明段)</li> <li>喘息服務：已使用/未使用 (說明段)</li> </ol>		

	6. 送餐服務：穩定服務中/暫停服務/未使用 (說明段)
各項服務目標及整體計畫目標達成情形	<p>一、預期目標達成情形</p> <p>1. 照顧服務目標：照顧計畫設定目標 達成情形：皆達成/部份達成/未達成 (說明段)</p> <p>2. 專業服務目標：照顧計畫設定目標 達成情形：皆達成/部份達成/未達成 (說明段)</p> <p>3. 交通服務目標：照顧計畫設定目標 達成情形：皆達成/部份達成/未達成 (說明段)</p> <p>4. 輔具及居家無障礙環境改善服務目標：照顧計畫設定目標 達成情形：皆達成/部份達成/未達成 (說明段)</p> <p>5. 喘息服務目標：照顧計畫設定目標 達成情形：皆達成/部份達成/未達成 (說明段)</p> <p>6. 送餐服務目標：照顧計畫設定目標 達成情形：皆達成/部份達成/未達成 (說明段)</p>
整體計畫的適切性及需求異動	<p>一、服務維持，續追蹤服務使用狀況。</p> <p>二、計畫異動(調整服務項目、次數、更換服務單位、結案)：(說明段)</p> <p>其他：(說明段)</p>
其他處理事項	<p>一、轉介其他資源：(說明段)</p> <p>二、其他：(說明段)</p> <p>無</p>

## 附件三、個案管理人員(A)實務培訓意見表

## 個案管理人員(A)實務培訓意見表

A 單位：		A 個案管理人員姓名：	
偕同照管專員：		照顧管理督導：	
實務培訓時間：		本次共訪次數：	次
		完成計畫數：	案
實習服務區域：			
階段	學習項目	有/√	無/-
訪視前置作業 (照管專員勾選)	訪視前應檢視個案資料及評估紀錄。		
	了解個案本次申請需求。		
訪視過程作業 (照管專員勾選)	至案家時應自我介紹，並說明其來意。		
	了解照管專員評估內容。		
	應與案家確認此次申請的服務內容。		
擬定照顧計畫 (照管督導勾選)	熟知長照服務內容擬定合宜照顧計畫。		
	能確實計算給付支付基準費用。		
	是否能在三日內完成照顧計畫。		
本次實務培訓綜合意見			
【照顧管理專員】			

【照顧管理督導】			
本次實務培訓結果	<input type="checkbox"/> 通過 <input type="checkbox"/> 不通過，建議再訓 _ _ _ 週。		
	不通過，建議改善辦法：		
業務承辦人員	照顧管理專員	照顧管理督導	科長

## 附件四、個管人員(A)服務品質抽查表

個案管理人員(A)服務品質抽查表

抽查日期	年 月 日	抽查地點			
單位名稱			個案管理人員		
項目			是(V)	否(X)	
1	是否會協助個案申請長照服務				
2	是否會擬定照顧專員派案照顧服務計畫				
3	是否會簽訂服務契約書				
4	是否可以順利轉介 B 單位提供長照服務				
5	是否有追蹤派案後續服務及個案管理				
6	是否進行每月例行訪視(電訪、家訪)				
7	是否清楚長期照顧給付及支付基準、長照等級及給付額度、部分負擔比率				
8	是否可以順利計算給付價格方式				
9	是否了解長照服務碼別(A、B、C、D、EF、G)、營養餐飲服務定義並可順利核派服務碼別				
10	針對長照相關資源、建構資源網絡(如：家庭照顧者、失智症、社區據點、申請外籍看護、機構安置、醫療服務、獨居長者、心理衛生、經濟及物資、身心障礙者)是否可以順利連結及應用				
11	針對各項表單及工具書(如:長照服務申請書、服務契約書、長照平台(個案訪視簽到紀錄表、團隊服務簽到紀錄單、照顧服務單位自選表、照顧組合試算表、特殊狀況紀錄單等))是否了解並可以熟悉運用				
12	針對照顧管理資訊平台是否可以順利操作使用(如:登錄系統/建置帳號、系統儀表板資訊、初複評照顧計畫撰寫(3日內完成)、照會服務提供單位、計畫異動撰寫、例行訪視紀錄、結案通報紀錄、異常通報、額度分配、核銷申報作業)				
其他建議事項					
受訪人員		抽查人員	抽查人員主責督導	科長	