110/12/30 訂
111/09/08 修
112/09/06 再修

臺東縣社區整合型服務中心(A 單位)新進個案管理人員教育訓練辦法

一、目的：

為提升新進個案管理人員了解長照服務政策、整合建立跨專業資源及溝通技巧能力，本縣透過資深個管代訓方式，促進新進個管人員更熟知工作領域，再由所屬地段照顧專員(照專)實地個案操作，使新進個管人員更清楚服務申請流程，並實地操作。

二、受訓對象：

本縣 A 單位新進個案管理人員。

三、教育訓練流程：

非專案認定之進用人員

（一）、單位內職前訓練及資深個管實務培訓**(到職三週須完成)**：

1：單位應核備人員認證及登錄資料至本局，本局將協助安排個管實務培訓。

2：A 單位須安排並完成單位職前訓練課程。

3：至資深個管單位實習，並跟訪五案，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，實習完成後，將附件資料用印完成函送本局核備並協助安排照專實務訓練時間。

4：**收費機制**，若新進個管人員單位無資深個案管理人員，須轉由其他 A 單位安排實習，實習期間**每名個管實習費用 1,500 元，由實習單位繳交給培訓單位。**

（二）、照專實務訓練**(到職五週完成)**：

1：**與服務區域內照專共訪並完成照顧計畫擬訂五案**，若已完成五案可提前結束，**反之未於期限內完成者，須延長受訓時間。**

（三）、評值及測驗：

1：完成照專實務訓練，由專員及督導填寫評值表，並於訪視結束一週內至本局筆試完成測驗，兩項皆通過則完成本次訓練，得正式派案。

項目	到職三週	到職五週	到職六週
新進個管人員資料至本局核備			
單位內職前訓練			
資深個管實務訓練			
照專實務訓練			
實習評值及測驗			

專案認定之進用人員

（一）、單位內職前訓練及資深個管實務培訓**(到職三週須完成)**：

1：單位應核備人員認證及登錄資料至本局，本局將協助安排個管實務培訓。

2：A 單位須安排並完成單位職前訓練課程。

3：**至資深個管單位實習，並跟訪五案**，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，實習完成後，將附件資料用印完成函送本局核備並協助安排照專實務訓練時間。

4：**收費機制**，若新進個管人員單位無資深個案管理人員，須轉由其他 A 單位安排實習，實習期間**每名個管實習費用 1,500 元，由實習單位繳交給培訓單位。**

（二）、 照專實務訓練**(到職八週完成)**：

1：**與服務區域內照專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。**

（三）、評值及測驗：

1：完成照專實務訓練，由專員及督導填寫評值表，並於訪視結束一週內至本局筆試完成測驗，兩項皆通過則完成本次訓練，得正式派案。

（四）、追蹤測驗：

1：須接受正式派案後三個月、半年及一年考試檢測，若三次成績加總平均數低於 70 分者，將暫停派案三個月並接受兩個星期照專輔導訓練。

項目	到職三週	到職八週	到職九週	正式派案後三個月	正式派案後半年	正式派案後一年
新進個管人員資料至本局核備						
單位內職前訓練						
資深個管實務訓練						
照專實務訓練						
實習評值及測驗						
到職後檢測						
到職後檢測						
到職後檢測						

四、資深個管資格：本縣 A 單位個案管理人員，具備兩年(含)以上個管年資。

五、教育訓練表格：如附件一

附件一

臺東縣新進個案管理人員訓練

（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 2.0			
	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 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 A 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。			
說明： 1 分：非常不瞭解、2 分：不瞭解，需提醒、3 分：大部分瞭解、4 分：瞭解，但無法靈活運用、5 分：非常瞭解，可獨立完成				

實習人員：　　指導員：　　指導員主管：

（三）、 實習心得

實習人員-心得與建議：
指導員-建議與鼓勵

實習人員： **指導員：** **指導員主管：**

（四）、　照顧計畫撰寫

個案姓名 身分證號	
計畫目標	
計畫執行規劃	
其他備註	

實習人員：　　指導員：　　指導員主管：

（五）、　訪視紀錄

項目	內容
個案姓名 身分證號	
服務日期	
服務項目	□1.電訪 □2.家訪 □3.調整照顧計畫【不涉及額度變更】 □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 □5.照會或連結至服務提供單位 □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	□1.追蹤長照需要者與各項服務之連結情形 □2.計畫與內容異動討論 □3.協助長照需要者或其家屬其他資源連結 □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 □5.接受申訴 □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	一、個案近況： 1. 訪視摘要： 2. 本月是否有住院／跌倒／就醫 3. 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) 4. 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) 二、服務介入情形： 1. 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) 2. 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) 3. 交通服務：穩定服務中/暫停服務/皆未使用　(說明段) 4. 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)

	5. 喘息服務：已使用/未使用　(說明段) 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	一、預期目標達成情形 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) 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) 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) 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) 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) 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)
整體計畫的適切性及需求異動	一、服務維持，續追蹤服務使用狀況。 二、計畫異動(調整服務項目、次數、更換服務單位、結案)：(說明段) 其他：(說明段)
其他處理事項	一、轉介其他資源：(說明段) 二、其他：(說明段) 無

附件二

A 單位個案管理人員實務培訓意見表

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：			
本次實務培訓結果：□通過 □不通過 不通過建議改善辦法：			

業務承辦人員	照管專員	照管專員督導	科長