

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

110/12/30 訂

111/9/8 修

一、目的：

為提升新進個案管理人員了解長照服務政策內涵、整合建立跨專業資源能力、溝通技巧，透過本縣資深個管代訓方式，促進新進個管人員更熟知工作領域，再由所屬地段專員實地個案操作，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：

（一）、資料核備：

新進個管人員到職一周內，該單位應核備人員認證及登錄資料至本局，本局將安排資深個管及照專實務訓練時間。

（二）、單位內職前訓練：

到職第一周至第二周，該單位因自行辦理職前訓練，針對單位內部組織介紹、工作流程、工作環境、長照服務介紹、個案管理工作介紹等。

（三）、資深個管實務培訓：

到職第三周至第四周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(擬定照顧計畫、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。

（四）、照專實務訓練：

到職第二個月為期一個月，與服務區域內照專共訪並完成照顧計畫擬定 10 案，若已完成 10 案可提前結束，反之一個月未完成 10 案，須延長受訓時間。

（五）、評值及測驗：

完成照專實務訓練，由專員及督導填寫評值表，並於訪視結束一周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 | 到職一周內 | 到職第一周至第二周 | 到職第三周至第四周 | 到職第二個月 |
|---------------|-------|-----------|-----------|--------|
| 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 | | | | |

（六）、收費機制：

每名新進個管至資深個管單位實習，每名個管每日實習費用 1,500 元，由實習單位繳交給培訓單位。

四、資深個管資格：本縣 A 單位個案管理人員，具備兩年個管年資。

五、教育訓練表格

(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 | | | |
| | 認識社區整體照顧服務體系計畫 | | | |
| 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 | | | |
| 長期照顧給付及支付基準說明 | 辦理相關會議(社區資源網絡會議、跨團隊專業會議) | | | |
| | 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5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 | <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"> 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) <p>二、服務介入情形：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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) |

| | |
|------------------------------------|--|
| <p>各項服務目標及 整體計畫目標達 成情形</p> | <p>一、預期目標達成情形</p> <ol style="list-style-type: none"> 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) |
| <p>整體計畫的適切 性及需求異動</p> | <p>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) 三、其他：(說明段)</p> |
| <p>其他處理事項</p> | <p>一、轉介其他資源：(說明段) 二、其他：(說明段) 三、無</p> |

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： | |
| 實務培訓期間： | | 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 3 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： <input type="checkbox"/> 通過 <input type="checkbox"/> 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 |
| | | | |