

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

為提升本縣社區整體照顧服務中心（以下簡稱 A 單位）個案管理人員專業能力與服務品質，並落實單位自主管理與訓練責任，訂定本辦法。本辦法旨在：

1. 明確規範 A 單位對個案管理人員（以下簡稱個管員）之訓練責任。
2. 主管機關僅執行資格核備、6 小時實務訓練與口報審查。
3. 個管員若欲申請獎補助人事費用，須通過主管機關之口報審查。

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）已取得個管人員認證，欲登錄於本縣社區整合型服務中心之(A)個管員。
- （三）已取得個管人員認證，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

本縣個案管理人員訓練採「單位自主訓練」+「主管機關 6 小時實務訓練與口報審查」共同執行訓練職責。

四、個案管理人員訓練條件及相關流程（詳如附件一、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：

● 第一階段：單位自行內訓及資格訓練課程（A 單位負責）

- ① A 單位應自行完成新進個案管理人員之內部訓練及資格訓練課程。其內容至少包括長照法規、服務內容、個管工作流程、訪視技能、系統操作、異常事件通報及 A 單位自行認定之必要課程。完成後，A 單位應檢具訓練紀錄表送主管機關核備。
- ② 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。
- ③ 若該個管員已取得外縣市個管人員認證者，需於單位內訓完成後函文本局核備，並進入口報審查階段。

● 第二階段：主管機關辦理之 6 小時實務訓練(至少 3 案)

- ① 該員完成個管員基礎訓並核備後，主管機關將安排 6 小時實務訓練，內容包括個案訪視示範、照顧計畫撰寫、服務碼別運用、系統操作要點、異常處置及案例討論等。
- ② 實務訓練 6 小時結果分為「通過」及「不通過」：
 - 甲、通過者授予完訓證明。
 - 乙、不通過者經單位管理訓練一個月後得再次申請實務訓練。
 - 丙、同名個管員本縣一年內申請帶訓至多兩次。

- ③ 依據衛生福利部社區整合型服務中心(A)個案管理人員工作手冊，通過資格訓及實務訓練 6 小時即可執行 A 個管業務。

● **第三階段：口報審查**

- ① 完成第二階段後，個管員得申請口報審查。
- ② 口報審查成員：主責地段照管督導、業務承辦人、非主責地段照管督導
- ③ 口報結果分為「通過」及「不通過」。(附件三)
- 甲、通過者，得申請本縣獎補助人事費用。
- 乙、不通過者，本局函文通知兩個月後方可再次申請口報審查。
- 丙、同名個管員本縣一年內申請口報審查至多兩次。

(二) 個案管理服務品質經查異常者 (附件四)

● **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。

● **相關流程：**(期間不得申請獎補助人事費用及執行 AA01、AA02)

- ① 需重新完成第一階段內訓、第二階段 6 小時實務訓練，並再次通過口報審查方可恢復申請獎補助。
- ② 訓後三個月內由本局不定時、不定期派員複查。
- ③ 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：

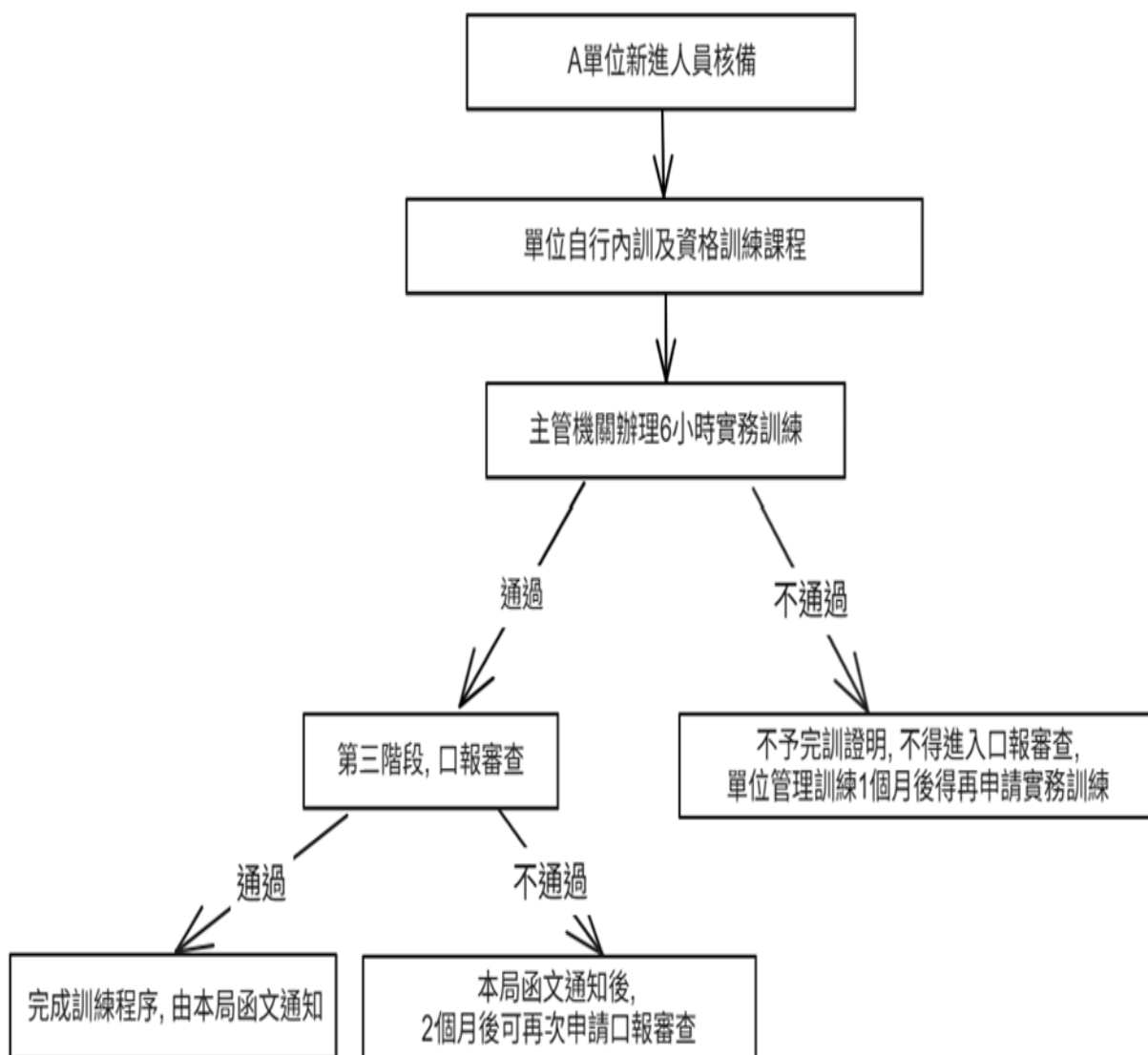
1. 新進個管員訓練以單位內部訓練為原則，若單位量能不足無法帶訓得自行尋覓本縣評鑑通過之資深 A 單位協助培訓，相關費用應由受訓單位支付。
2. 為扶持新進單位，成立兩年內之 A 單位，受訓費用得申請獎補助業務費，每位個管員至多申請一次，補助上限為 1500 元/日，至多五日補助。
3. 訓練責任以 A 單位為主，主管機關僅提供 6 小時實務訓練及口報審查。
4. 未通過主管機關口報審查者不得請領獎補助人事費用。
5. 已於外縣市取得資格者亦須完成本縣口報審查後，方得請領獎補助。
6. 尚未領取正式證之個案管理人員 (含領臨時證者)，於執行家訪期間不得獨立訪視，每次家訪均應由具有正式資格之 A 單位個案管理人員全程陪同。

六、本辦法自公布日起生效。

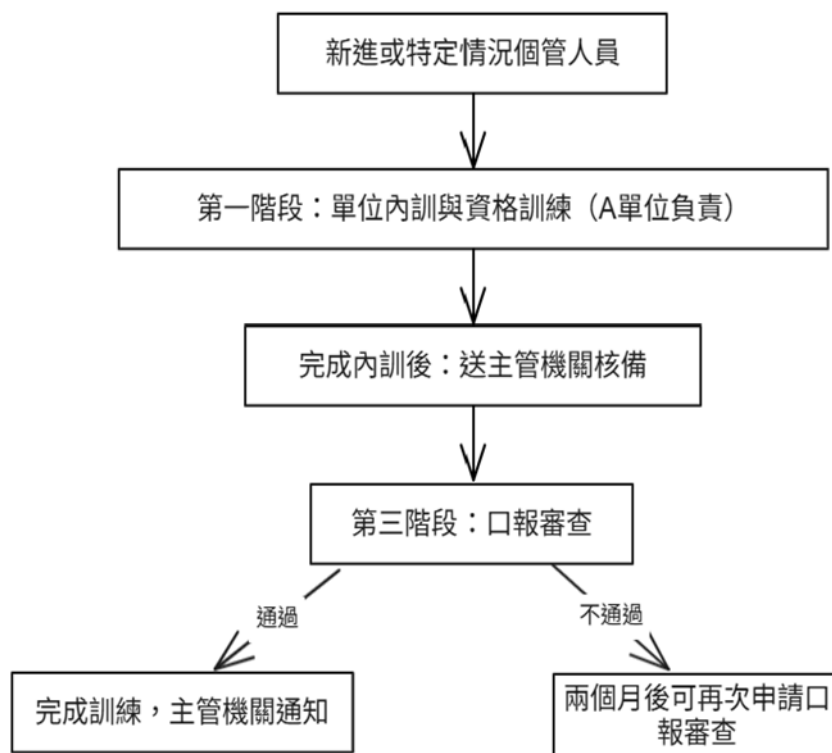
七、附件表單：

附件一、訓練流程

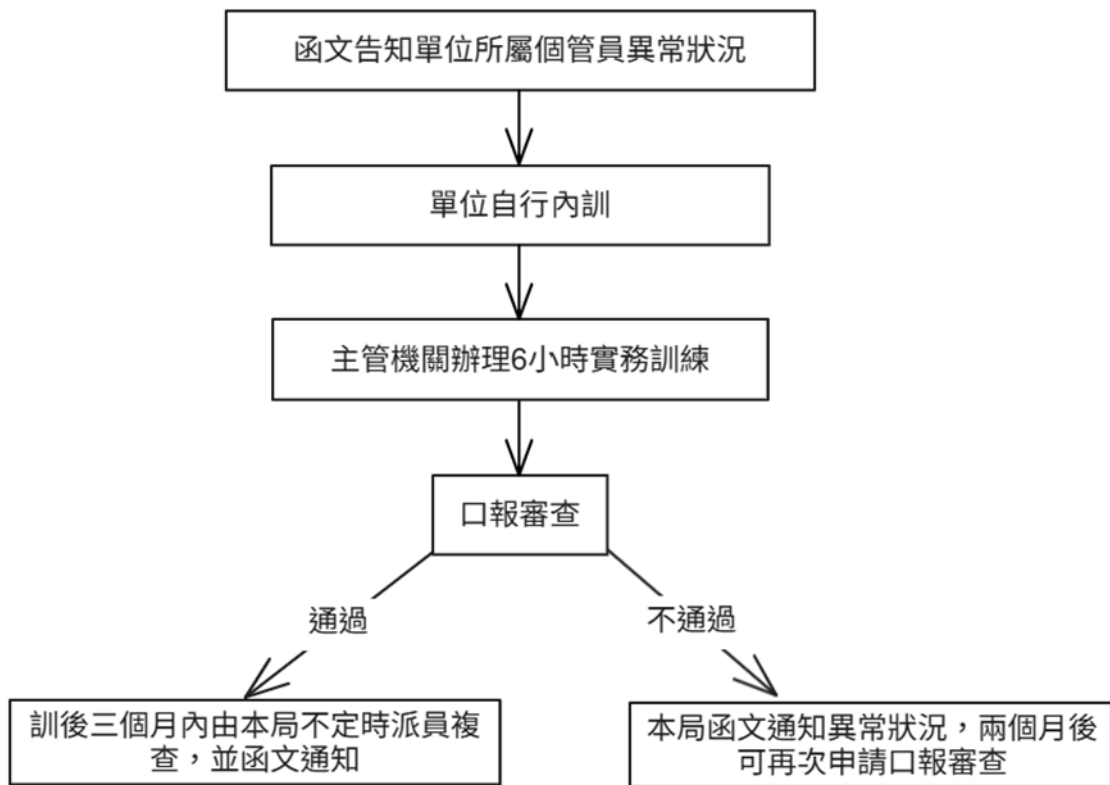
(一) 首次完成長照人員-個案管理人員認證、登錄者。



- (二) 取得長照人員認證，但未通過本縣相關個案管理人員在職教育訓練者。
- (三) 已取得長照人員認證，登錄於本縣社區整合型服務中心之(A)個案管理人員。
- (四) 已取得長照人員認證，逾一年以上未登錄及執行(A)個案管理人員業務者。



(五) 完成長照人員認證及登錄，但提供個案管理服務品質經查核有異常者。



附件二、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

附件三、口頭報告評分表

個案管理人員(A) 口頭報告評分表

學員姓名			
個案姓名			
項	目	得分	評語
1. 摘要(5%) (1)簡潔、扼要、能包含全文內容 (2)字數於 500 字內			
2. 前言(5%) (1)明確說明此個案選擇之動機與重要性 (2)個案的選擇與照顧過程具獨特性與立意			
3. 個案評估(含個案簡介) (20%) (1)相關資料具主客觀性 (2)能提供個案整體性及持續性的建議 (3)清楚照顧管理量表定義內容			
4. 照顧問題確立與分析(20%) (1)問題剖析之客觀、具時效性與正確性 (2)具主、客觀資料及相關因素			
5. 照顧計畫(40%) (1)確立照顧目標，具獨特性 (2)根據問題提供連貫、一致與適當措施 (3)照顧措施具體、周詳，具個別性與可行性 (4)照顧措施與內容有連貫性與一致性			
6. 討論與結論(10%) (1)總論敘述簡明扼要 (2)個人觀點明確 (3)提出具體限制與困難 (4)報告對日後照顧實務工作有具體建議			
總分			

督導簽名：_____

日期：_____年_____月_____日

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

110 年 12 月 30 日訂定、111 年 09 月 08 日第一次修訂
112 年 09 月 06 日第二次修訂、113 年 05 月 23 日第三次修訂
114 年 01 月 16 日第四次修訂、114 年 12 月 15 日第五次修訂