

宜蘭縣社區整合型服務中心（A 單位）個案管理人員培訓機制

109 年 8 月 26 日訂定

112 年 12 月 27 日第三次修訂

壹、依據衛生福利部 108 年 5 月 7 日衛部顧字第 1081961163 號函、109 年 1 月 20 日衛部顧字第 1081963387 號函、110 年 5 月 18 日衛部顧字第 1101961063 號函、111 年 9 月 12 日衛部顧字第 1111962090A 號函及 112 年 1 月 13 日衛部顧字第 1121960030 號函為原則辦理。

貳、社區整合型服務中心（A 單位）個管人員各階段訓練課程

為強化社區整合型服務中心（A 單位）個案管理人員專業知能，衛生福利部規劃渠等人員應完成長照培訓共同課程（LEVEL1）、個案管理人員資格訓練及個案管理長期照顧專業課程（LEVELII）共三階段之訓練課程：

訓練階段	課程內容	課程時數	完成時限
第一階段	長照培訓共同課程（LEVEL1）	18 小時	到職前
第二階段	個案管理人員資格訓練	專業基礎課程	20 小時
		案例實作	6 小時
第三階段	共照中心專業人員 8 小時基礎訓練	8 小時	到職後 1 年內 （納入長照人員 每 6 年 120 點繼續教育範疇）
	失智專業人員 8 小時進階訓練	8 小時	到職後 2 年內 （納入長照人員 每 6 年 120 點繼續教育範疇）
第四階段	個案管理人員長期照顧專業課程（LEVELII）	32 小時	1 每 6 年 （納入長照人員 每 6 年 120 點繼續教育範疇）

- 一、第一階段之長照培訓共同課程（LEVEL1）：依長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法規定，社區整合型服務中心（A 單位）個案管理人員應於任職前完成長照培訓共同課程（18 小時），使得完成長照人員認證，並取得長照服務人員臨時證明。
- 二、第二階段之個案管理人員資格訓練：依長照服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法第 3 條第 4 款規定，社區整合型服務中心（A 單位）個案管理人員應於任職之日起 3 個月內完訓專業基礎課程（20 小時）與案例實作（6 小時），以完成長照人員認證，並取得正式長照服務人員證明，執行個案管理工作。
- 三、第三階段個案管理人員應於取得個案管理人員資格後，於到職 1 年內

完成「共照中心專業人員 8 小時基礎訓練課程」；另於到職 2 年內完成「失智專業人員 8 小時進階訓練課程」，共計 16 小時，並納入長照人員每 6 年 120 點繼續教育範疇。

- 四、第四階段之個案管理人員長期照顧專業課程 (LEVELII)：與長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法所訂之繼續教育機制銜接，社區整合型服務中心 (A 單位) 個案管理人員每 6 年應完成 120 點以上之繼續教育課程，其中 32 點應包含進階課程 (32 小時)，持續擔任個案管理人員者，每滿 6 年之繼續教育積分，均應包含進階課程。

參、宜蘭縣社區整合型服務中心 (A 單位) 個案管理人員資格及長期照顧專業課程規劃

一、第二階段之個案管理人員資格訓練

(一) 專業基礎課程 (20 小時)

1. 辦理單位：由本所自行辦理、跨縣市合作或委託(補助)民間單位辦理。
2. 認證單位：結訓證明，由開課單位發證。
3. 課程內容：

課程主題	時數	課程目標
長照 2.0 政策與長期照顧服務申請及給付辦法介紹	3	(1) 了解長照 2.0 的政策制度。 (2) 熟悉照顧管理評估量表、問題清單及建議服務措施。 (3) 瞭解長照給付及支付制度內涵及照顧組合內容。
長照相關資訊系統及實務操作	1	(1) 瞭解基本照顧管理資訊系統流程與操作方法。 (2) 瞭解長照服務費用支付審核系統。
社區整合型服務中心個管人員的角色功能與職掌	1	(1) 瞭解社區整體照顧服務體系之內涵。 (2) 瞭解社區整合型服務中心功能與職掌。
個案管理與服務品質	3	(1) 個管人員清楚了解個案管理的定位、目標與角色任務。 (2) 了解個案管理服務的內涵、提升溝通協調能力，強化服務輸送品質。 (3) 運用案例讓個管人員深化實務運作的技巧。
專業整合與資源連結	3	(1) 增進個管人員了解跨專業長照服務資源。 (2) 瞭解復能的照顧意識，可融入復能照顧概念於照顧計畫中。 (3) 強化運用跨專業長照資源、連結其他正式與非正式社會資源之能力，提供

		整合性的服務。
失能身心障礙者需求與資源運用	2	(1) 認識失能身心障礙者的特質。 (2) 掌握失能身心障礙者的需求。 (3) 了解失能身心障礙者的服務內容。 (4) 提供服務失能身心障礙者可以參考的法規資料。 (5) 說明 A 個管人員可以聯繫的相關地方系統單位。
家庭照顧與高負荷家庭處理	2	(1) 瞭解家庭評估(家系圖與生態圖)及高負荷家庭處理機制、資源連結內容與技巧。 (2) 瞭解照顧者的照顧負荷，主動發掘個案可能的家庭照護資源優勢與需求。 (3) 察覺長期照顧個案可能的照顧需求，並能透過介入策略及社區常見資源，主動協助個案家庭取得合宜的資源配置補充家庭支持功能。 (4) 瞭解家庭照顧者高負荷個案與轉介機制。
倫理議題	2	(1) 了解長期照顧常見的倫理議題。 (2) 了解病人自主權益法案。 (3) 了解病人自主具體做法。 (4) 了解安寧照顧與善終議題。
實務案例分享與演練	3	透過實務案例的安排，實際操作與演練。
小計	20	

4. 筆試：當日課程結束，進行課後考試，成績須達 70 分以上及格，及格名單公告於本所網站，並發予結訓證明。

(二) 案例實作 (6 小時)

1. 辦理單位：由本所自行辦理。
2. 認證單位：結訓證明，由本所發證。
3. 辦理方式：

實作對象	已取得專業基礎課程 (20 小時) 結訓證書，且已由本縣社區整合型服務中心 (A 單位) 聘為個案管理人員者。		
實作安排方式	本縣社區整合型服務中心 (A 單位) 於專業基礎課程 20 小時結訓後，主動向本所提報實習申請單 (附件二)，由本所安排實作期程。		
	階段	評值項目	完成時限

	實作階段一	口試	專業基礎課程 (20 小時) 結 訓證書後 2 個 月內完成
	實作階段二	案例實作 2 案	
實作說明	<p>(1) 實作階段一：須於本所公告口試日期進行測驗，口試通過後，方能進入階段二。</p> <p>(2) 實作階段二：由本所年資 3 年以上照顧管理專員擔任實習指導員，帶領實習個管人員進行訪視評估 2 案，並針對長照需要者之長照服務額度、問題清單、照顧組合表與服務安排等進行練習與討論。</p> <p>(1) 實習階段一：</p> <p>A. 口試當天依評值項目分項進行評值（<u>附件三</u>）。</p> <p>B. 未通過者，經本所安排於 7 個工作日後重新測驗，如仍未通過，則本次培訓即為不合格，請單位進行專業知能加強後，再重新申請案例實作。</p> <p>(2) 實習階段二：</p> <p>A. 實習個管人員於實習期間需於訪視日期 5 個工作日內繳交 2 份實習個案報告書面資料（<u>附件三</u>）。</p> <p>B. 2 案皆須評值通過（<u>附件四</u>），方屬完成案例實作（6 小時）之培訓，並發予結業證書。</p> <p>C. 倘有未通過之情形，本所就未通過案例數，於 7 個工作日內另擇新案安排實作，如仍未通過，則本次培訓為不合格，請單位繳交內部督導改善計畫，待單位執行完成該計畫後，再重新申請案例實作。</p>		
注意事項	<p>(1) 案例實作時，實習個管人員僅做口頭及紙本報告，不做照管系統操作，即不能實際執行正式個管人員之個管業務。</p> <p>(2) 若實習安排區域與 A 單位服務區域相同，則實習 2 案時，由同單位正式個管人員與實習個管人員一同與照管專員共訪與接案，照管系統應由正式個管人員進行系統操作與擬定正式之照顧計畫。</p> <p>(3) 若實習安排區域與 A 單位服務區域不同，則實習 2 案時，由實習指導員帶領實習個管人員與案家討論服務需求及服務項目後，由實習指導</p>		

	<p>員於系統中擬定照顧計畫且照管督導完成簽審後，轉派當區域之 A 單位進行後續服務追蹤。</p> <p>(4) 實習個管人員與實習指導員共訪後之案例討論、計畫擬定及個案報告撰寫等，正式個管人員不得陪同，此部份僅能由實習指導員帶領。</p>
--	--

二、第三階段之個案管理人員長期照顧專業課程 (LEVELII) (32 小時)

1、辦理單位：由本所自行辦理、跨縣市合作或委託(補助)民間單位辦理。

2、課程內容：

類別	課程主題	課程目標	時數
基本內涵	溝通與協調	瞭解溝通協調技巧與常見情境及問題處理	1
	感染管制	1. 認識傳染病及瞭解感染控制的重要性 2. 認識常見傳染病與預防 3. 能瞭解傳染病及新興疾病之通報與處理	2
	人身安全	1. 建立風險意識及危機處理概念 2. 服務人員執業風險的種類、預防及因應	1
	倫理議題及實務研討	1. 了解長期照顧常見的倫理議題 2. 了解病人自主權利法案 3. 了解病人自主具體做法 4. 了解安寧照顧與善終議題	2
長照需要評估	評估量表的指標內涵與運用	1. 瞭解評估量表各項指標的定義及內涵 2. 可根據個案評估情況勾選照顧問題清單	2

	擬定照顧計畫	<ol style="list-style-type: none"> 1. 瞭解照顧計畫的內涵與架構 2. 認識社區整合型服務中心的內涵及A個案管理員的角色功能 3. 認識長照服務連結的流程 4. 可依據個案需求擬定照顧計畫 	2
長照服務連結	社區工作方法及社區服務資源連結	<ol style="list-style-type: none"> 1. 瞭解家庭與社區資源評估方法，主動發掘個案可能的家庭照顧資源優勢與需求 2. 透過瞭解長期照顧個案可能的照顧需求與介入策略，及社區常見資源，主動協助個案家庭取得合宜的資源配置補其家庭之不足 3. 透過瞭解社區資源整合管理機制，協助縣市逐步整合現有資源並開發其他相關資源，提升照顧完整性 	2
	失能身心障礙者的需求分析及資源連結	<ol style="list-style-type: none"> 1. 從國際健康功能與身心障礙分類系統(ICF)架構認識各類(含各年齡層)身心障礙者的生活樣貌與支持需求 2. 瞭解身心障礙者需求及障別，協助連結相應服務資源 認識身心障礙者可使用的個人照顧服務、家庭支持服務與社會參與支持 3. 失能身心障礙者服務實務討論 	2
	失智者的需求分析及資源連結	<ol style="list-style-type: none"> 1. 認識失智者的生活樣貌與支持需求評估 2. 認識失智者可使用的服務資源 3. 失智者服務實務討論 	2
	家庭照顧與高負荷家庭處理機制	<ol style="list-style-type: none"> 1. 認識家庭照顧者之角色與功能 2. 認識家庭照顧者相關服務資源及服務基本內涵 3. 認識長照高負荷家庭照顧者之個案服務及轉介機制，包含學習運用「長照服務對象之高負荷家庭照顧者初篩指標」及「長照高負荷家庭照顧者 	2

		轉介及服務流程」 4. 認識跨體系家庭照顧者相關服務之橫向連結與合作機制	
	復能專業服務及資源連結	1. 瞭解復能服務的意義與內涵 2. 認識專業服務執行模式 3. 瞭解審核專業服務計畫的原則 4. 復能服務實務討論(涵蓋復能/輔具/居家無障礙環境改善之應用)	2
	長照輔具與居家無障礙環境服務及資源連結	1. 認識常用之輔具及居家無障礙環境改善之內涵及其應用 2. 認識常用之輔具及居家無障礙環境改善資源、轉介與服務模式 3. 輔具與居家無障礙環境改善之實際運用	2
長照個案服務品質管控	服務品質之評估與監測	1. 能瞭解社區整合型服務中心服務品質的評估與監測機制 2. 能運用服務品質監測評估，主動發掘個案照顧問題，即時調整服務計畫，有效回應個案需求 3. 服務提供的監測與評估實務討論	2
	照顧會議的意義與方法	1. 照顧會議的意義與目標 2. 如何召開跨專業團隊會議 7	2
個案研討	個案研討(跨專業領域資源運用)	1. 透過案例能瞭解跨專業整合模式及多元文化概念 2. 了解各種長照個案特殊照顧組合與安排 3. 認識長照資源連結與網絡合作的應用 4. 學習熟悉長期照顧個案常見照顧問題、評估與照顧技能 5. 透過演練長期照顧實務案例，以	6

		提昇個案管理能力	
總計			32

宜蘭縣社區整合型服務中心（A 單位）個案管理人員
【資格訓練－案例實作 6 小時】實習申請單

109 年 8 月 26 日訂定
112 年 12 月 27 日第三次修訂

申請日期： 年 月 日

單位名稱（全銜）		
特約服務區域	<input type="checkbox"/> 頭城鎮 <input type="checkbox"/> 礁溪鄉 <input type="checkbox"/> 壯圍鄉 <input type="checkbox"/> 員山鄉 <input type="checkbox"/> 宜蘭市 <input type="checkbox"/> 五結鄉 <input type="checkbox"/> 羅東鎮 <input type="checkbox"/> 冬山鄉 <input type="checkbox"/> 三星鄉 <input type="checkbox"/> 蘇澳鎮 <input type="checkbox"/> 大同鄉 <input type="checkbox"/> 南澳鄉	
實習人員基本資料	姓名	
	身分證字號	
	聯絡電話	
	電子信箱	
	專業背景	<input type="checkbox"/> 醫事人員，類別_____ <input type="checkbox"/> 社工師/員 <input type="checkbox"/> 老人照顧相關科系 <input type="checkbox"/> 公共衛生 <input type="checkbox"/> 醫務管理 <input type="checkbox"/> 照顧服務員 <input type="checkbox"/> 其他：_____
	工作年資	長照相關工作經驗年資：_____年_____月 其他實務（臨床）工作年資：_____年_____月
	A 個管臨時證到期日	_____年_____月_____日 / <input type="checkbox"/> 尚未辦理臨時證
檢附應備文件	<input type="checkbox"/> 資格訓練－專業基礎課程（20 小時）結訓證明 <input type="checkbox"/> 單位聘為個案管理人員之在職證明（若尚未於長照人員系統登錄為個案管理人員，才須檢附）	
審查表		
收件日期	_____年_____月_____日	
審核結果	<input type="checkbox"/> 同意實習 階段一：口試日期_____年_____月_____日 階段二：實習指導員_____照顧管理專員 <input type="checkbox"/> 不同意實習，原因：_____	
承辦人	單位主管	機關首長

宜蘭縣社區整合型服務中心（A 單位）個案管理人員
【資格訓練－案例實作 6 小時】個案報告

109 年 8 月 26 日訂定
112 年 12 月 27 日第二次修訂

A 單位名稱：

實習個管人員：

實習日期：____年____月____日

一、個案基本資料

姓名		性別	
年齡		居住鄉鎮	
教育程度		婚姻狀況	
原住民身分		榮民身分	
長照福利身分		身心障礙類別 及程度	

二、家系圖暨生態圖

家系圖	
-----	--

生態圖

三、照顧計畫

訪視日期：

訪視對象：

(一) 個案現況評估：

1. 身心概況及照顧情形：
2. 家庭功能概況：
3. 經濟概況：
4. 社會支持概況：
5. 輔具及居家環境概況：

(二) 案家問題及需求：

1. 照顧及專業服務：
2. 交通接送服務：
3. 喘息服務：
4. 輔具及居家無障礙環境改善服務：
5. 其他：

(三) 照顧計畫目標：

(一) 短期：

(二) 中期：

(三) 長期：

(四) 核定服務項目：

1. 照顧及專業服務（給付額度：○元/月）：
 - (1) BA○○*○組/月（每週○次）
 - (2) BA○○*○組/月（每週○次）

※BA 碼服務單位：

(3) CA○○*○組(○次)/6個月

※C碼服務單位：

2. 交通接送服務（給付額度：○元/月）：DA01*○趟/月，服務單位：

3. 喘息服務（剩餘額度：○元/年，額度區間：○年○月～○年○月）：

(1) GA○○*組/年，服務單位：

(2) GA○○*組/年，服務單位：

4. 輔具及居家無障礙環境改善服務（剩餘額度：○元/3年，額度區間：○年○月～○年○月）：

(1) EA○○*組

(2) FA○○，屆時依據輔具中心評估結果調整核定項目。

(五) 轉介其他資源：

(六) 問題需求與實際核定之落差原因：

(七) 其他未盡事宜：

附件四 宜蘭縣社區整合型服務中心（A 單位）個案管理人員

【資格訓練－案例實作】評值表

109 年 8 月 26 日訂定
112 年 12 月 27 日第二次修訂

A 單位名稱：

實習人員姓名：

階段一：口試			
評值項目	第 1 次	補考	未通過原因
	年 月 日	年 月 日	
長照服務申請資格 及服務對象	<input type="checkbox"/> 通過 <input type="checkbox"/> 未通過	<input type="checkbox"/> 通過 <input type="checkbox"/> 未通過	
長照服務內容	<input type="checkbox"/> 通過 <input type="checkbox"/> 未通過	<input type="checkbox"/> 通過 <input type="checkbox"/> 未通過	
資源盤點與開發經營	<input type="checkbox"/> 通過 <input type="checkbox"/> 未通過	<input type="checkbox"/> 通過 <input type="checkbox"/> 未通過	
AA01 照顧計畫擬定 與服務連結	<input type="checkbox"/> 通過 <input type="checkbox"/> 未通過	<input type="checkbox"/> 通過 <input type="checkbox"/> 未通過	
AA02 照顧管理	<input type="checkbox"/> 通過 <input type="checkbox"/> 未通過	<input type="checkbox"/> 通過 <input type="checkbox"/> 未通過	
審核結果	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格，須重新申請案例實作 審核人員簽章：		
階段二：案例實作			
實作日期	實作個案姓名	評值結果	未通過原因
第 1 次	年 月 日	<input type="checkbox"/> 通過 <input type="checkbox"/> 未通過	
	年 月 日	<input type="checkbox"/> 通過 <input type="checkbox"/> 未通過	
	審核結果	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格，依未通過案例數於 7 個工作日內另擇新案安排實作日期 審核人員簽章：	
補考	年 月 日	<input type="checkbox"/> 通過 <input type="checkbox"/> 未通過	
	年 月 日	<input type="checkbox"/> 通過 <input type="checkbox"/> 未通過	
	審核結果	<input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 不合格，請 A 單位繳交內部督導改善計畫，待 A 單位執行完成該計畫後，再重新申請案例實作 審核人員簽章：	

