115 年 5 月 14 日新北高照字第 1156481696 號公告修訂
113 年 3 月 14 日新北府衛高字第 1130482295 號公告修訂
111 年 3 月 28 日新北府衛高字第 1110566446 號公告修訂
109 年 7 月 1 日新北府衛高字第 1091184873 號公告修訂
108 年 11 月 22 日新北府衛高字第 1082169999 號公告

新北市社區整合型服務中心(A)個案管理人員培訓計畫

壹、目的

有鑒於社區整合型服務中心(A)係為長期照顧服務之中心樞紐，個案管理人員(以下稱個管人員)擔任長照服務之單一窗口，本市為增加社區整合型服務中心個管服務量能及品質，以利提供長照服務個案更適切之服務，幫助個管人員了解自己的角色及須具備的能力,並強化其專業知識及基本工作技能,規劃個管人員教育訓練。

貳、依據

一、衛生福利部（以下稱衛福部）110 年 12 月 29 日衛部顧字第 1101963250 號函。
二、衛福部 111 年 12 月 28 日「111 年直轄市、縣(市)長期照顧管理中心第 2 次聯繫會議」會議紀錄。
三、112 年 12 月 19 日衛顧字第 1120152860 號函。
四、115 年 3 月 17 日衛部顧字第 1151960249 號令公告修正條文。

參、訓練項目

一、基礎訓練課程:學科 20 小時、案例實作 6 小時及口頭報告。
二、長期照顧專業課程(Level Ⅱ)-社區整合型服務中心(A)個管人員 32 小時。
三、繼續教育訓練:失智症照護
（一）失智共同照護中心專業人員 8 小時基礎訓練課程。
（二）失智症醫事專業 8 小時訓練課程(各類專業人員進階課程)。

肆、課程實施方式

一、基礎訓練課程:學科 20 小時、案例實作 6 小時及案例口頭報告。
（一） 參訓對象:
1. 參與學科 20 小時為任職本市特約社區整合型服務中心(A)單位(下稱 A 單位)並符合個管員資格者。
2. 參與實例實作 6 小時為已完成學科 20 小時者並任職本市 A 單位
3. 口頭報告:完成實例實作 6 小時並完成 3 案例實作練習，並繳交書面資料，使得報名。

（二） 授課師資資格:
1. 具課程內容領域專長及教育部審定講師級（含）以上資格者。
2. 具有各類醫事人員、社會工作師或其他領域領有證書者，並具課程內容領域專長及符合下列資格者，學歷及經歷(授課領域)：
(1) 碩士以上學歷且有授課領域三年（含）以上相關經歷；
(2) 大學學歷且有授課領域五年（含）以上相關經歷；
(3) 專科學歷且有授課領域七年（含）以上相關經歷。
3. 現(曾)任中央或地方主管機關長照相關職務者。

115 年 5 月 14 日新北高照字第 1156481696 號公告修訂
113 年 3 月 14 日新北府衛高字第 1130482295 號公告修訂
111 年 3 月 28 日新北府衛高字第 1110566446 號公告修訂
109 年 7 月 1 日新北府衛高字第 1091184873 號公告修訂
108 年 11 月 22 日新北府衛高字第 1082169999 號公告

（三） 課程內容:

1.基礎訓練課程學科 20 小時內容如下表:

內容	時數
一、長照 2.0 政策與長期照顧服務申請及給付辦法介紹	3
二、長照相關資訊系統及實務操作	1
三、社區整合型服務中心個管人員的角色功能與職掌	1
四、個案管理與服務品質	3
五、專業整合與資源連結	3
六、失能身心障礙者需求與資源運用	2
七、家庭照顧與高負荷家庭處理	2
八、倫理議題	2
九、實務案例分享與演練	3
總計	20

2.案例實作(6 小時):完成多元個案案例實作並經本市長期照顧管理中心系統簽審通過。

(1) 完成本市個管人員核備及學科 20 小時者始得報名參加案例實作;惟於外縣市完成學科 20 小時者,須提供相關完訓證明使得報名案例實作，本局審查資格後將回復審查結果給 A 單位，並同步提供給照管中心督導。

(2) 依衛生福利部規劃之社區整合型服務中心(A) 個管人員初階訓練(資格訓)辦理，待訓之個管人員主動與未來服務區域所轄照管中心聯繫並配合照管中心時間進行實習，所轄照管中心指派多元案例實作 3 案，需包含有專業服務需求，並於照顧服務管理資訊平臺完成照顧計畫，且經本市照管中心簽審通過。

(3) 須完成新北市社區整合型服務中心個管人員案例實作個案報告 3 案(如附件 1，個管人員實作評值表如附件 2)。

3.案例口頭報告:

(1) 須完成新北市社區整合型服務中心個案管理員案例實作個案書面報告始得參加口試進行口頭報告 1 案。

(2) 個管人員未通過口試者，須重新案例實作 3 案。

(3) 尚未完成口試者不得重覆報名，同年度至多可再申請 2 次案例實作及案例口頭報告。

(4) 個管人員於口試日期 7 日前完成繳交以下資料:

A.提供個案報告電子檔(word 檔)予照管中心評值，未繳交者不得參加口試。

B.口試需提供個案報告電子檔(word 檔)及簡報檔，檔案格式請參考附件 1 及附件 2，逾期未繳交者視同放棄資格，繳交後不得抽換資料。

(5) 會議當日不會公布評核結果，其個管人員口試評值表(附件 3)於

會議結束隔日起 5 個工作日內回報高齡長期照顧處，該處收到審查結果後 7 個工作日內，經該處確認案例實作(佔 50%)及口試(佔 50%)評值平均達 75 分(含)以上，該處將每月公告於本局網站「新北長照特約方案公告」合格個管人員，並以電子郵件通知本市合格者，始得成為合格個管人員，並由該處統一製作證書及發放合格證書。

(四) 評量方式

1. 基礎訓練課程學科 20 小時

(1) 全程參與課程訓練，出席率需達 100%，始得進行筆試，經筆試分數達 80 分(含)以上者為合格，未合格者不得參加案例實作及口頭報告。

(2) 個管人員筆試未滿 80 分者則即為不合格，未合格者不予核發課程完訓證書，須重新報名課程。

2. 案例實作

(1) 照管中心督導審查 3 案皆系統簽審通過後，並繳交書面資料，使得報名口試場次。

(2) 若系統簽審 3 案被退件 3 次者則未通過，請照管分站督導以電子郵件回報名單至高齡長期照顧處窗口。

3. 案例口頭報告

(1) 口試當日需準時出席並簽到，若無特殊原因無故未出席，視為自行放棄。

(2) 個管人員案例實作(佔 50%)及口試(佔 50%)評值平均未達 75 分者，則即為不合格，未合格者不予核發課程完訓證書，須重新報名案例實作及口試。

二、繼續教育:長期照顧專業課程(Level Ⅱ)

(一) 參訓對象:符合衛生福利部公告之個管人員資格並完成基礎訓練，領有個管人員證書/正式證人員。

(二) 課程實施方式:實體課程 32 小時。

(三) 全程完訓後由高齡長期照顧處統一製作證書及發放證書。

(四) 課程規劃如下:

類別	課程主題	時數
基本內涵	溝通與協調	1
	感染管制	2
	人身安全	1
	倫理議題及實務研討	2
長照需要評估	評估量表的指標內涵與運用	2
	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	2
	失能身心障礙者的需求分析及資源連結	2
	失智者的需求分析及資源連結	2
	家庭照顧與高負荷家庭處理機制	2

	復能專業服務及資源連結	2
	長照輔具與居家無障礙環境服務及資源連結	2
長照個案服務品質管控	服務品質之評估與監測	2
	照顧會議的意義與方法	2
個案研討	個案研討(跨專業領域資源運用)	6
總計		32

三、繼續教育:失智症相關訓練課程

(一) 參訓對象:符合衛生福利部公告之個管人員資格並完成基礎訓練，領有個管人員證書/正式證人員。

(二) 課程實施方式:

1. 失智共照中心專業人員 8 小時基礎訓練課程。
2. 失智症醫事專業 8 小時訓練課程(專業人員進階課程)。

(三) 辦理失智照護二種教育訓練，全程完訓後統一製作證書及發放證書。

(四) 課程規劃如下:

1. 失智共照中心專業人員 8 小時基礎訓練課程

失智共照中心專業人員 8 小時基礎訓練課程	
課程名稱	時數
失智症之認知功能評估	1
家屬照顧常見困難及處理	2
失智症相關倫理議題	1
失智共照中心專業人員的角色功能及團隊合作	2
問題解決能力-臨床案例分享及討論	2
總計	8

註:取得個管人員資格後 3 個月內完成。

2. 失智症醫事專業 8 小時訓練課程(專業人員進階課程)

失智症醫事專業 8 小時訓練課程(專業人員進階課程)	
課程名稱	時數
失智症不同階段照顧重點方法	2
失智症精神行為問題及其照顧	1
與失智者溝通之原則與技巧	1
失智者之活動安排與環境營造	2
失智症的法律議題	1
失智症安寧療護	1
總計	8

註:取得個管人員資格後 6 個月內完成。

附件1
1110324

「新北市社區整合型服務中心」個案管理人員案例實作個案報告

※任職單位：
※實習日期：
※實習單位：
※實習者：

一、摘要：(摘述個管報告內容)

二、前言：(選擇撰寫此案的緣由與動機，請搭配相關文獻或資料說明)

三、個案報告

一、個案基本資料		**評估日期：　年　月　日**	
姓名		出生年月日	民國　年　月　日
教育程度		常用語言	
宗教信仰		婚姻狀況	
居住狀況		社會福利身份別	
障礙類別			
主要疾病診斷			
照管中心 CMS 照顧計畫簡述(請摘錄系統資料)：			

二、健康狀況

（一）疾病與健康狀況

疾病史：

疾病類別	詳細疾病名稱	發病時間	治療	其他說明
高血壓				
心臟病				
失智症				
骨骼系統(關節炎、骨折)				

個案身體及健康概述：

生理狀態							
意識狀態							
皮膚狀況							
特殊照護							
飲食型態							
吞嚥能力				營養狀況評估			
身高(公分)		體重(公斤)		BMI		無法評估	

肌力與關節活動度

左上肢			右上肢		
左下肢			右下肢		
左手			右手		

（二）溝通方面：

（三）日常生活功能：ADL 總分　　分/IADL 總分為　　分

（四）跌倒、平衡及安全：

（五）是否使用輔具：

三、情緒及行為型態：

四、社會支持狀況

（一）家庭及社會關係

1.居家環境：

2.家系圖

（二）主要照顧者評估：

五、經濟狀態：

六、CMS 等級/額度：

七、CMS 照顧問題清單：(請依 A 個管的問題清單排序)

八、照顧服務計畫(請包含正式與非正式資源，服務的對應與未能進入的原因宜有說明)

各項服務目標、內容			服務協調	
照顧目標	照顧計畫	服務內容	提供單位	回覆情形

九、實習心得

(一)個案服務追蹤：(至少1個月內服務追蹤與安排的評值)

(二)服務提供單位聯繫心得：

1.服務單位與服務項目：

2.簡述對單位的了解與評價：

3.實習者對於該單位的評價與合作關係建立之相關性如何互相影響。

十、服務後續追蹤(預計3個月要再追蹤與安排的說明)

實習指導者簽名：_____ 日　期：_____年_____月_____日

個案報告成績：_____分

評語：

附件2

社區整合型服務中心
個案管理人員個案報告

執業單位：

報 告 人：○ ○ ○個案管理人員

摘要

前言

個案評估

自行新增一下分頁

- 個案基本資料
- 健康狀況
- 心智及認知功能
- 社會支持狀況
- 經濟狀態
- 服務使用現況
- 初步核定給付額度
- 問題確立
- 照顧服務計畫
- 討論與結論

謝謝聆聽 敬請指導

附件3

新北市政府社區整合型服務中心 個案管理人員**案例實作**評值表		
待訓個管人員姓名:		
任職單位:		
項目	得分	評語
1.能說出長照服務體系ABC運作模式及角色定位，以及個案管理人員職責。(含照管中心、出院準備服務及居家醫師)(5%)		
2.長照服務給付項目(10%) 能詳細說明給付項目內容(含等級、金額、服務使用相關規定)		
3.對個案及家庭熟悉度(10%) (1)家系圖及生態圖與個案實際狀態一致，並能詳述主要照顧者負荷及家庭成員照顧分工情形 (2)確實掌握個案疾病史及治療情形		
4.評估及問題確立(20%) (1)問題剖析之客觀、具時效性與正確性(含問題清單正確排序) (2)具主、客觀資料及相關因素		
5.照顧計畫(40%) (1)確立照顧目標且具適用性(依需求及可行性設計) (2)根據問題提供相應適當措施 (3)照顧措施具體，且具個別性與可行性 (4)照顧措施與內容有連貫性與一致性 (5)照顧計畫依案況應包含正式及非正式資源 (6)追蹤服務使用情形並分析未使用服務原因並說出後續照顧計畫如何調整(含非正式資源)		
6.資源盤點及轉介(15%) (1)盤點個案(含家屬)可使用正式/非正式資源 (2)轉介正式/非正式資源 (3)無法轉介成功之處理情形		
7.扣分項目 (1)實習過程與案家約訪遲到(-5%) (2)未依實習指導者建議修改部分進行修正且無正當理由(-5%)		
總分		
評核人員(簽名): 日期: 年 月 日		
合格分數:總分達75分(含)以上		

附件4

新北市政府社區整合型服務中心 個案管理人員口頭報告評值表		
待訓個管人員姓名:		
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)(15%) (1)相關資料具主客觀性及時效性 (2)能提供個案整體性及持續性的評估 (3)能正確使用長照給付及支付基準組合		
4.問題確立(25%) (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(30%) (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)對日後照顧實務工作有具體建議		
7.情境題(10%) 依據報告案例提問或延伸議題，報告者回應具適切性與可行性。		
總分		
評核人員(簽名): 日期: 年 月 日		
合格分數:總分達75分(含)以上		