第三節 社區整合型服務中心行政規範

一、A 單位個管人員聘任資格：

個案管理人員之角色任務係協助長照個案擬訂照顧計畫、連結長照服務資源及進行服務追蹤，該等人員對於社區長照資源應有一定認識且具有個管相關經驗，渠等人員資格係依其學經歷配搭相應之長照年資訂之，應至少具備一年以上長期照顧相關工作經驗，且具社會工作、醫事相關或老人照顧之相關科系畢業者。

(一) 具一年以上長期照顧服務（以下簡稱長照服務）相關工作經驗者：

1. 師級以上醫事人員、社會工作師。
2. 碩士以上學校老人照顧及公共衛生相關科、系、所畢業。

(二) 具二年以上長照服務相關工作經驗者：

1. 專科以上學校醫事人員相關科、系、所畢業或公共衛生、醫務管理、社會工作、老人照顧或長期照顧相關科、系、所、學位學程、科畢業。
2. 具社會工作師應考資格。

(三) 具三年以上相關長照服務工作經驗：

1. 領有照顧服務員技術士證。
2. 高中(職)護理或老人照顧相科系畢業者。
3. 領有專門職業證書，包括護士、藥劑生、職能治療生、物理治療生等。

二、A 單位個管人員長照工作經驗

為利各縣市對 A 個管長照工作經驗有一致認定標準，本部 2020 年 4 月 14 日衛部顧字第 1090109633 號函釋，A 個管人員長照工作經驗係指於長照機構、縣市政府照管中心或經本部認定長照服務方案(計畫)任職者，然開放由縣市政府專案認定，惟各界建議認定範疇過於嚴格、聘僱不易，經邀集縣市政府、民間團體共商，並考量長照服

務與創新方案與時俱進，長照相關工作經驗維持前開函釋認定範疇，另開放由縣市政府依下列原則專案認定：

(一) 曾服務長期照顧服務法第 3 條所定身心失能者或其家庭照顧者，且具個案管理工作經驗者。

(二) 個案管理係指協助多重需求個案，協調並整合多元服務資源，以個案為中心為服務理念，促進服務體系間銜接及整合，以滿足個案服務需求。

三、 教育訓練機制

鑑於 A 單位個案管理人員其所擔負的個管角色及輸送體系之樞紐，本部訂有 A 個管人員資格及教育訓練機制。任聘於 A 單位之 A 個管人員須完成政府規範之資格訓練，復依長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法辦理認證及登錄。

(一) 法定訓練機制

為強化 A 個管人員專業知能，依照長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法規定訂有職前訓、資格訓及繼續教育機制，說明如下：

表 1：A 個管人員訓練機制一覽表

類別	課程內容	時數	應完成時限
職前訓	長照共同訓練課程(Level I)	18 小時	任職前
資格訓練	基礎訓練課程(學科)	20 小時	到職後 3 個月內
	案例實作	6 小時	
繼續教育	長期照顧專業課程(Level II)-社區整合型服務中心(A)個案管理人員	32 小時	每 6 年(納入長照人員每 6 年 120 點繼續教育)
	失智共同照護中心(簡稱共照中心)專業人員 8 小時基礎訓練課程	8 小時	比照失智共同照護中心於取得 A 個管資格後 3 個月內完成

類別	課程內容	時數	應完成時限
	失智症醫事專業 8 小時訓練課程(各類專業人員進階課程)	8 小時	比照共照中心於取得 A 個管資格後 6 個月內完成
	長照服務單位或該人員依服務需求接受繼續教育(如：強化失能身障、家庭照顧者高負荷辨識、C 碼專業服務等面向)	-	每 6 年(納入長照人員每 6 年 120 點繼續教育)

(二) A 單位組織內部教育訓練機制

1. 新進人員訓練

(1) 為促使新進人員能儘早適應且能獨立作業，可由資深的人員擔任指導者指導新人，指導人員可依據A個管之工作內容及新進人員專業背景制定訓練計畫及規劃帶領方式;除提供 A 單位自訂工作手冊外,亦可安排見習訓練,跟隨指導者或由指導者安排與其他同仁至案家學習評估及照顧計畫撰寫。

(2) 不同專業新進人員應有不同職前訓練安排，指導者需輔導新進人員至其可獨立完成訪視評估作業，故需定期與新進人員面談，了解新進人員學習與適應狀況，並說明相關政策及福利，激勵表現佳的行為以提升留任意願。

表 2：職前訓練內容規劃範例

主題	內容	時間
機構組織部分		
認識組織	1.願景與使命 2.業務內容 3.組織架構	1.5 小時
工作規則說明	1.工作守則	2 小時

主題	內容	時間
	2.職工申訴流程 3.行政系統操作 4.考核與考績	
薪資制度及福利說明	1.薪資制度 2.福利制度 3.員工協助方案	1.5 小時
介紹工作環境與設備	1.環境介紹 2.工作同仁介紹 3.專屬設備	1 小時
工作部門及職務內容部分		
工作部門功能及理念介紹	1.個管意義及功能 2.服務理念	1 小時
職務內容及工作運作流程說明	1.工作內容及運作方式流程 2.基礎訓練及進階訓練 3.個案申訴處理	2.5 小時
在地資源介紹	1.介紹在地長照單位及合作模式 2.相關福利資源	2.5 小時
見習	由資深工作人員帶領參與實務工作	5 天

2. 在職訓練

A 個管主要工作為盤點社區資源、與資源單位建立合作關係、擬訂照顧服務計畫、服務連結與追蹤及調整照顧計畫、服務諮詢與申訴抱怨處理等；又 A 個管的專業背景不一，包含醫事人員、社工人員及照顧服務員等；每一專業養成教育，在個案管理職務上所需的能力各有不同，需視每位 A 個管人員之個別需求安排教育訓練，此為服務單位於安排內部教育訓練之重要參考依據。

(1) 在職教育訓練方式：首要針對每位 A 個管進行評估，確認其已具備的知能及尚需增強項目，再依據每位 A 個管需增強的部份安排在職教育訓練。在職教育進行方式可採內部訓練方式與外部訓練方式進行。若訓練課程需求為多

數則可聘請相關專業的專家學者以授課方式採階段式進行;若僅為少數人需求增強的知能,則可以公假派訓方式,要求 A 個管參與訓練。

(2) 在職訓練課程規劃:依據長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法第 9 條第 1 項及第 2 項規定,長照人員應自認證證明文件生效日起,每 6 年接受下列課程,積分合計達 120 點以上:

I. 專業課程。

II. 專業品質。

III. 專業倫理。

IV. 專業法規。

前項第 2 款至第 4 款繼續教育積分課程之分數,合計至少 24 點,其中應包括消防安全、緊急應變、感染管制、性別敏感度合計至少 10 點;超過 36 點者,以 36 點計;第 1 項繼續教育課程,應包括相關機關所定原住民族與多元族群文化敏感度及能力之課程達 12 點,並以每年 2 點為原則[2]。

A. 課程辦理方式與時間及頻率:於年度開始時依據個管人員之需求及期待設計課程,再依其需求之迫切性、重要性安排課程先後順序,倘訓練人數過少,不利辦訓,建議可與其他 A 單位合作,採共同合辦方式進行;辦理時間採定期方式辦理,亦可配合每季召開跨專業團隊會議時增加訓練課程,以達團隊間共同成長,建立合作共識。

B. 評估訓練成效:建議應設有評估指標來評量在職訓練對 A 個管專業知能提升是否有效,以及是否確實有助其運用在實務工作(如參考表單一),建議的評估指標如下:

[2] 有關繼續教育課程之規定依長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法公告為準。

a. 課程滿意度：A個管對訓練課程內容是否滿意、是否符合其工作所需。

b. 實務應用性：A個管是否能將所學知能運用於工作中。

c. 客觀評量：督導或A個管可分別於課後1週、3個月及6個月針對學習態度、學習成效、行為改變與工作效能等面向進行評量，以瞭解教育訓練成效。

(3) 依服務需求強化個管專業知能，以失智症照護及老人保護議題為例，A單位可視其服務需求與個管人員，辦理多元課程。

A. 失智症照護：參考共照中心個案管理師規範之相關訓練，完成共照中心專業人員8小時基礎訓練課程(取得A個管資格後3個月內)、失智症醫事專業8小時訓練課程(各類專業人員進階課程)(取得A個管資格後6個月內)。

表3：失智相關課程

課程類別	課程內容
共照中心專業人員8小時基礎訓練課程	1. 失智症之認知功能評估(1小時) 2. 家屬照顧常見困難及處理(2小時) 3. 失智症相關倫理議題(1小時) 4. 失智共照中心專業人員的角色功能及團隊合作(2小時) 5. 問題解決能力-臨床案例分享及討論(2小時)
失智症醫事專業8小時訓練課程(各類專業人員進階課程)	1. 失智症不同階段照顧重點方法(2小時) 2. 失智症精神行為問題及其照顧(1小時) 3. 與失智者溝通之原則與技巧(1小時) 4. 失智者之活動安排與環境營造(2小時) 5. 失智症的法律議題(1小時) 6. 失智症安寧療護(1小時)

(資料來源：衛生福利部112年度失智照護服務計畫申請作業須知)