

## 社區整合型服務中心(A)單位個案管理人員進階課程

### 一、進階課程說明

#### (一) 課程規劃：

社區整合型服務中心(A)單位個案管理人員進階訓練包含分為基本內涵、個案管理、資源運用與服務模式、特殊及新興議題及案例實作類等五大類課程，操作方式分為課堂教學、案例實作及口試，整體課程共 30 小時。

1. 基本內涵(3 門課，共 6 小時)：包含倫理議題、感染控制、人身安全。
2. 個案管理(3 門課及口試，共 6.5 小時)：照顧會議的意義與方法、服務提供的監測與評估、社區工作方法及口試。
3. 資源運用與服務模式(2 門課及口試，共 5.5 小時)：失能身心障礙者需求與資源運用、長照輔具及居家無障礙環境改善服務給支付基準暨相關資源說明及口試。
4. 特殊及新興議題(2 門課及口試，共 5.5 小時)：復能概念與演練、家庭照顧與高風險家庭處理機制及口試。
5. 案例實作類課程 (1 門課及口試，共 6.5 小時)：多元案例實務演練及口試。

#### (二) 繼續教育認證

本進階課程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，即長照人員依前開辦法每 6 年應至少接受 120 點以上之繼續教育課程，惟 A 單位個管人員所接受之繼續教育課程中，應包含衛生福利部規劃之進階課程 30 小時，且持續從事 A 單位個管人員工作者，每滿 6 年之繼續教育積分，均應包含進階課程 30 小時。

### 二、授課講師資格

- (一) 具課程內容領域專長或教育部審定講師級(含)以上資格者。
- (二) 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，學歷及經歷(授課領域)：

1. 學歷為碩士以上者，應具三年（含）以上課程內容領域專長之實務經驗；
2. 學歷為大學者，應具五年（含）以上課程內容領域專長之實務經驗；
3. 學歷為專科者，應具七年（含）以上課程內容領域專長之實務經驗。

(三) 現(曾)任中央或地方主管機關長照相關職務者。

### 三、課程內容：

類別	課程主題	課程目標	內涵說明	時數
基本內涵	倫理議題	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 了解長期照顧常見的倫理議題。</li> <li>2. 了解病人自主權利法。</li> <li>3. 了解安寧照顧與善終議題。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 說明長期照顧倫理規範與議題。</li> <li>2. 說明病人自主權利法與長照個案相關性。</li> <li>3. 說明安寧照顧與善終議題基本概念與在長照個案的運用。</li> </ol>	2
	感染控制	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 瞭解感染控制的重要性。</li> <li>2. 瞭解造成照護單位內感染的原因。</li> <li>3. 認識傳染疾病之徵兆與病程變化。</li> <li>4. 瞭解感染控制的流程及注意事項。</li> <li>5. 能瞭解傳染病及新興疾病之通報與處理。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 說明感染控制目的與原則。</li> <li>2. 說明感染過程及控制(熟悉清潔及個人防護設備之使用方法及重要性)。</li> <li>3. 說明長照場域常見感染議題(如疥瘡、流感、紅眼症、肺結核)與特性。</li> <li>4. 說明傳染病及新興疾病之通報與處理(如:返家後照護、感染廢棄物之處理)。</li> <li>5. 說明感染控制的範疇、監測、通報及處理措施與流程。</li> </ol>	2
	人身安全	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 服務人員執業風險的種類。</li> <li>2. 執業風險的預防。</li> <li>3. 執業風險的因應。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 認識服務過程中可能的風險情境(包括身體傷害、情緒負荷、第三者暴力等)。</li> <li>2. 學習如何預防執業風險。</li> <li>3. 學習如何因應執業風險。</li> <li>4. 案例分享。</li> </ol>	2
個案管理	照顧會議的意義與方法	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 照顧會議的意義與目標。</li> <li>2. 如何召開跨專業團隊會議。</li> <li>3. 照顧組合資源的處理。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 照顧會議召開的時機。</li> <li>2. 建立跨專業的分工模式。</li> <li>3. 會議之召開流程。</li> <li>4. 實務案例分享。</li> <li>5. 跨專業的溝通技巧。</li> </ol>	2
	服務提供的監測與評估	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能瞭解社區整體照顧服務模式服務品質的評估與監測機制。</li> <li>2. 能運用服務品質監測評估,主動發掘個案照顧不良</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 社區整體照顧計畫與績效指標訂定與成效,建立看得到、找得到、用得好的長照服務體系。</li> <li>2. 簡述社區整體照顧服務體系</li> </ol>	2

類別	課程主題	課程目標	內涵說明	時數
		<p>問題，即時調整服務計畫，有效回應個案需求。</p> <p>3. 能透過瞭解社區整體照顧服務體系檢視團隊問題與處理策略。</p> <p>4. 協助團隊找出問題提出因應策略。</p>	<p>服務品質的評估面向，包括提供社區整合性服務、發展多元服務項目、服務案量開發、服務效益、行政機制與品質控管。</p> <p>3. 介紹社區整體照顧服務體系品質評估指標、評估方式與檢視資料來源。</p> <p>4. 常見的問題與處理策略。</p>	
	社區工作方法	<p>1. 增進個管人員了解社區各項資源盤點能力。</p> <p>2. 認識與社區組織工作方法與技巧。</p>	<p>1. 介紹社區常見的組織與運作現況。</p> <p>2. 社區常見資源盤點與開發技巧</p> <p>3. 學習與社區組織工作的方法與技巧。</p>	2
	口試	透過學員報告口試評值學員對基本內涵課程的了解與運用	<p>1. 個管人員能擬定合適可行的多元照顧組合與服務安排。</p> <p>2. 個管人員能充分連結或運用跨專業服務與多元資源。</p> <p>3. 個管人員能充分讓服務使用者/家屬的選擇與參與</p>	0.5
資源運用與服務模式	失能身心障礙者需求與資源運用	<p>1. 認識身心障礙者的生活樣貌與支持需求評估。</p> <p>2. 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。</p> <p>3. 失能身心障礙者服務實務討論。</p>	<p>1. 各類身心障礙者的生活實況與挑戰。</p> <p>2. 法定個人照顧、家庭支持與社會參與支持服務的運用。</p> <p>3. 透過案例分享來進行實務工作議題討論。</p>	3
	長照輔具及居家無障礙環境改善服務給付及支付基準暨相關資源說明	<p>1. 瞭解長期照顧輔具及居家無障礙環境改善服務給付對象、額度及支付原則。</p> <p>2. 瞭解照顧組合表輔具服務(E碼)之各項規範。</p> <p>3. 瞭解照顧組合表居家無障礙環境改善服務(F碼)之各項規範。</p> <p>4. 瞭解長期照顧輔具服務系統及轄內特約輔具廠商資源。</p> <p>5. 瞭解其他政府系統輔具及居家無障礙環境改善資源、轉介與服務模式。</p>	<p>1. 介紹長期照顧輔具及居家無障礙環境改善服務給付對象、額度及支付原則。</p> <p>2. 介紹照顧組合表輔具服務(E碼)之各項規範。</p> <p>3. 介紹照顧組合表居家無障礙環境改善服務(F碼)之各項規範。</p> <p>4. 介紹長期照顧輔具服務系統及轄內特約輔具廠商資源。</p> <p>5. 介紹其他政府系統輔具及居家無障礙環境改善資源、轉介與服務模式。</p>	2
	口試	透過學員報告口試評值學員對基本內涵課程的了解與運用	<p>1. 個管人員能認識失能身心障礙者需求資源運用。</p> <p>2. 個管人員能充分瞭解長照輔具及居家無障礙環境的資源運</p>	0.5

類別	課程主題	課程目標	內涵說明	時數
			用。	
特殊及新興議題	復能概念與演練	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 瞭解復能的照顧意識。</li> <li>2. 認識國內外復能照顧的發展。</li> <li>3. 瞭解推動復能的成效。</li> <li>4. 可融入復能照顧概念於照顧計畫中。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 復能的照顧意識。</li> <li>2. 國內外復能照顧的發展。</li> <li>3. 說明推動的困難與成功的關鍵因素及成效。</li> <li>4. 復能照顧計畫的擬定與演練。</li> <li>5. 融入復能概念於照顧計畫中。</li> <li>6. 復能專業服務分派之演練。</li> </ol>	3
	家庭照顧與高風險家庭處理機制	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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。</li> <li>2. 透過瞭解長期照護個案可能的照護需求與介入策略，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。</li> <li>3. 瞭解家庭照顧者高風險個案與轉介機制。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 根據失能者的情況讓家屬了解可能的照顧歷程與照顧責任。</li> <li>2. 主動發掘個案可能的家庭照護資源優勢與需求，及主要照顧者的照顧負荷。</li> <li>3. 學習如何高風險照顧者個案辨識與轉介</li> <li>4. 個案及家庭的溝通技巧及方法。</li> </ol>	2
	口試	透過學員報告口試評值學員對基本內涵課程的了解與運用	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 個管人員能瞭解復能的照顧意識。</li> <li>2. 個管人員能瞭解家庭照護資源的需求與運用。</li> </ol>	0.5
案例實作類課程	多元案例實務演練	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 透過案例能瞭解跨專業整合模式及多元文化概念。</li> <li>2. 了解各種長照個案特殊照顧組合與安排。</li> <li>3. 認識長照資源連結與網絡合作的應用。</li> <li>4. 學習熟悉長期照顧個案常見照顧問題、評估與照護技能。</li> <li>5. 透過演練長期照顧實務案例，以提昇個案管理能力</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 提供多元案例，如領有身心障礙證明（手冊）之慢性精神病患者、自閉症者、智能障礙者、失智症者及罕見疾症患者等，並進行討論或案例演練。</li> <li>2. 長期照護經典案例分析（包括複雜個案需求、跨專業角色及特殊文化等整合服務之特色）。</li> <li>3. 實務案例演練，熟悉服務計</li> </ol>	6
	口試	透過學員實際操作案例報告口試評值學員對實際個管照顧安排的初階專業技能(實作後)	透過學員實際多元照顧安排案例報告口試評值學員對時計個管照顧安排的專業技能	0.5