

長照個管初級生 部落走跳日常

口述／歐欣怡 玉里慈濟醫院社區整合型服務中心 A單位個案管理師

我們團隊有四位成員，包含我有三位具備個管師資格，另一位儲備培訓中。在這個成立一年多的新單位，一切從零開始。個管師除了做服務，稽核上也需要達到能做報表、統計和分析及提出改善措施的行政能力，還有複雜的獎助計畫核銷作業，兼有宣導、開發與建立社區網絡等等的業務。我手上有超過一百二十位，很緊繃，希望帶領同仁上手後，調整為每人以八十至一百位個案量為目標，比較有充裕的時間和精力確保服務品質。

要成為 A 個管，首先要有護理或社工、長照相關科系的學歷，還要有長照機構服務的資歷，比如專科畢業的，長照經驗就要兩年；有護理師執照的話，也要檢附一年以上的長照機構服務證明。有些剛畢業或剛出社會的新鮮人，不見得能符合兩大上工要件。因為資格認定比較嚴格，人才聘僱不易。具備學經歷者，要先接受二十小時的初階訓練課程，再加上實習六小時（由衛生局照專帶領），進行共訪後之案例討論、計畫擬定及個案報告撰寫等實作練習，通過認證、核備、登入到長照個管師系統，才可以合法執業。在職期間每年也需要接受繼續教育。



從資深護理人到長照個管師，歐欣怡始終兢兢業業。

A 個管的主要任務就是做長照服務資源的整合和連結，最基本的職能，就是將配額和照顧計畫整束成符合實際所用。服務是隨個案的需求而變動的，所以每接到新個案，當我第一次到案家做家訪的時候，就會將對象、額度、服務內涵做整體的介紹和說明，同時依訪談內容及現場的觀察、評估，對個案可能會發生的需求提出建議。

觀察、溝通、合作、解決問題

A 個管需要什麼樣的能力？一、觀察力，不只對病人、家屬，居服員做事也是觀察重點。二、溝通力，能夠同理不

同的立場和角度去展開對話。還有就是解決問題的能力。當然我也可以繼續講出十八般武藝，但無論如何，還是要在實務經驗中 DIY 去累積實戰力。

有些人可能失能等級、補助額度不是很夠，但是想要做很多的服務，無法一次到位提供的情況下，就需要有優先順序的取決。比如剛出院的病人，需要居服員協助換尿布、上下床、備餐為先，打掃、洗澡也許還沒那麼急，次數就可以減少，意謂著在額度容許的範圍內，做切合當前需求的調配。等個案恢復情況穩定後，或許再進一步來做新的調整。沒有用到的、不合用的就取消，額度拿來做比較需要的項目。每個月個案的狀況、額度不見得一樣，服務內容要不斷的協調以取得共識，照顧上隨之撰寫異動計畫，照會給服務單位，日後進入核銷程序才不會有超過或短少的問題。

A 個管也要和 B 單位的居家服務督導（簡稱居督）合作。家訪時，一經發現居服員的服務項目和實際執行上有落差，就要向居督詢問清楚。基本上，服務紀錄和契約書內容要一致，沒有照計畫走要查明原因。

有時候居服單位會因為人力的關係，一時無法按照敲定的服務次數或天數走，這時，最合理的做法是要主動提出，好讓我趕快應變、找別的單位應援協助案家。曾遇有單位收案後再和家屬討價還價，一三五變一三，或星期天取消之類的，稽核時我察覺不對，一追問才知實情。就像今天早上第一位個案吳

媽媽第一次開刀時，約定好那一週七天都有人到府服務。可是居服員有一天不行而缺班了，說是案主說沒關係。可是她才開完刀第三天耶！家裡三個人都臥床，根本沒辦法自我照顧啊！事後我很嚴肅的向居服督導和居服單位反映，不能提供服務就要明講、要通報，而不是等我發現沒有人進班。A 個管需要大量的橫向和縱向溝通，訓練有素，但可能傷及個案的情況很難不動氣。

走入案家 聆聽真心話

或許案家和 B 單位之間關係遠近不同，以致於當下不太好意思直接要求或過問，事情過去了，回過頭卻會向 A 單位的個管員問為什麼這樣安排，案家比較願意對我們講實話。正因此，我們 A 個管要保持清醒，要親自走入個案家裡，和他們對話，聽取他們的心聲，檢視、核對紀錄，確保服務內容「不走鐘」。

像醫院端的出備（出院準備銜接長照服務）也是。病人在醫院只能躺著不能動，因而會預期需要復能、協助下床、吃飯洗澡等很多服務。實際跑一趟看過個案回到家的狀況，或許又有不一樣的想法，因為家中是病人熟悉的環境。例如：出備評估需幫長者洗澡，但到家觀察他可以走進浴室上廁所，那應該可以自行洗澡。病房、居家護理所，都曾是我的職場，經驗告訴我，住院端看的和在家裡看到的，可能會有落差。

進到案家，也才可以和相關的當事人接觸，通盤了解。比如沒有同住的兒女

表達希望可以讓生病的爸爸或媽媽使用全部的照顧服務，做好做滿，但是在主要照顧者的眼中，病人其實是可以有部分協助下做到自理的。如果僅依家屬片面之詞判斷，反而容易被誤導。所以為了避免濫開服務耗費資源，一定要小心再小心。

資深護理人擔當 A個管 「沒在怕的！」

我和玉里慈院很有緣，在臨床十二年做到病房副護理長，也是玉里慈濟居家護理所第一代成員，承接長照居家護理長。後來轉去花蓮一家住宿型長照機構照顧服務過三年，主要照顧還有行動力的失智長者，狀況多難度也高。還記得那時孩子剛滿月就託媽媽帶，有工作狂體質的我便上工了。機構是輪班制的，小夜班十二點下班就開車回玉里，隔天輪小夜或大夜，陪伴女兒入睡後再開去花蓮上班。就這樣開夜車來回跑，直到現在她四歲了。雖然本身帶著使命感在做服務，不怕事多，但終歸牽掛著孩子，起心動念返鄉。我是基督徒，相信凡事都有神的美意，剛好這個時間點安排我回鍋，接下老東家新成立的A單位，走入社區為在地鄉親服務。

從資深護理人轉換到A個管初級生，臨床身兼多職磨練出來的經驗和膽識，讓我在面對新局時，就算沒有前例可循的，也不容易被想像中的恐懼捆綁，會想辦法去摸索找路，積極面對。

老吾老 造就更優質的長照環境

跑案家雖然有辛苦的地方，可是和部落裡的阿公阿嬤聊天多開心哪！我好愛聽他們講老故事，一直重複聽都沒關係，可以聊到他們都不肯放我走，哈！我們以後老了也會這樣吧？在家裡，哪裡都去不了，有人來關心又很熱忱的陪聊作伴，應該會感到溫暖開心吧？

也有一些個案，會罵督導、罵照專、嫌棄服務單位，但是和我講電話最開心，因為我都不會回嘴，我就是靜靜聽他抱怨，知道他只是想要一個垃圾桶，發洩心情和情緒，不見得人家真的做不好。我會同理對方辛苦的地方，委婉的分析，請他體諒一下各自的困難，然後趕快為他想法子處理問題……他就冷靜下來了。有時候服務要做到讓人滿意，需要一點感知力和覺察力。

我始終抱持著造就的心態走這條路。以後我們這一代的人也會變成被照顧者，也期待得到更好的服務吧！我會想，如果現在邊做邊在前面看到一些困難、關卡，是不是能生成一些方法，取得改善的空間？能夠愈改愈好的話，輪到我們的時候，是不是就不一樣了？現在長照3.0要上場了，之後還有4.0、5.0、6.0吧？屆時會不會是更精進的版本？所以現在所做的資源整合與品質控管，也是為變老以後著想。把一切都超前部署好、把新生代教好，該有的都要有，往後換我們使用的時候就可以更少一點困擾了、多一點順利吧？我是這樣相信著。