



菜鳥起飛 助人服務我可以

口述／李恩慈 玉里慈濟醫院社區整合型服務中心 A單位個案管理員

我來自臺東，是慈濟科技大學公費生，從五專護理科念到二技護理系。就學期間曾經在護理之家等長照機構打工當照服員；畢業先後在花蓮慈濟醫院和玉里慈濟醫院洗腎室服務，後來轉做居服員。不久前醫院開出 A 個管員的人力需求，雅萍主任問我要不要試試看，雖然我的經歷主要在照顧個案，對於 A 單位的管理監督機制並不太熟悉，好奇心驅使下，還是勇敢的邁出腳步轉換跑道。

個管師要做資源連結，要和許多長照的服務單位、服務對象、管理單位接洽，透過與不同合作對象的溝通對話得到很多的學習。就像每個居家服務的規範不一樣，以居家服務中的代購代領或代送項目來說，有規定「距離案家出門起五公里內，超過由個案自行負擔」，意即超過公里數就要收費。不過玉里地形狹長，超過五公里太容易。難道居服員出班時順道採買帶去不行嗎？一定要到案家打卡後再買東西才算數？諸如此類比較有爭議的問題，我的角色不是仲裁，而是協助多方釐清查明，大家有共識，也比較好做事。最後也確實得到依實情協調、通融，備註特殊狀況即可，規則還是保有彈性的作業空間。

此外，衛生局的督導也教會我，不要

給案家有「A 個管說的話就是保證」這樣的誤導，要學會站得住自己的立場。大家都想幫忙個案，但也不能因為誰怎樣說就跟著怎麼做。個管師不能被牽著鼻子走。很多事情，我必須與居服單位確認，也和家屬確認，也要成為兩者中間的協調者。及時溝通、反映問題，減少 A 單位、居家服務單位、案家三方之間的誤解和模糊地帶，不停找對策和方法，讓服務和照顧計畫進展下去、個案得到幫助，是共同的願景。

至今到職差不多半年了，剛開始壓力很大，摸不著頭緒。我們單位的頭兒欣怡姊也是第一次當 A 個管師，但是有管理及長照服務上的豐富經驗，多虧有她一步一步帶著我走。對於我提出的疑難雜症，欣怡姊總是傾囊相授，提點我做事的順序、流程、輕重緩急，哪些事務要先向居督求證還是先與個案家屬連繫，或是要先帶回來 A 單位討論後再進行等等。差不多第三個月就比較穩一點，可以獨立作業，也慢慢發現自己思考上能夠想得比較長遠，遇到問題敢於發問，有動力去突破盲點。

就算每一天忙得團團轉，但是案家一句謝謝，一個笑容，都足以讓我開心一整天，切身感受到有能力成為一個解決問題的人，是多麼有成就感的事！🌱