

人物與單位介紹

臺南市照顧服務管理中心的角色與功能

郭家伶¹

人口快速老化，世界各國逐漸重視老年人照顧之議題。根據行政院國家發展委員會推估，至 2025 年老年人口比例將達 20%，屆時每 5 人中就有 1 位為老人。隨著平均餘命延長，失能人口的增加，長期照顧的需求日益漸增；少子化、家庭結構改變、及婦女就業等因素，導致失能者照顧的責任逐漸轉移至公部門，因此政府為提供健全的照顧服務系統，施行長期照顧十年計畫，並在各縣市政府成立照顧服務管理中心。

臺南市照顧服務管理中心的源自於 2003 年 10 月臺南縣所成立的「臺南縣長期照護管理示範中心」，2007 年 4 月行政院頒布長期照顧十年計畫，臺南縣府整合村里關懷中心專案辦公室及長期照顧管理中心之功能，成立「臺南縣政府照顧服務管理中心」，於 2009 年 4 月正式成為國內第一個成立長期照顧二級機關的縣市，建構以照顧服務管理中心為中心點，社區照顧關懷據點為服務點之照顧網絡。2011 年 11 月 15 日因臺南縣及臺南市合併為直轄市後，成立「臺南市政府照顧服務管理中心」整合大臺南市長期照顧服務以及社區照顧據點業務，提供「單一窗口」之服務。

在長期照護體系中，臺南市政府照顧服務管理中心承擔重要的長期照顧服務，長期照顧服務透過照顧管理專員評估、擬訂計畫、追蹤等，以「照顧管理」的方式提供民眾服務。

¹國立成功大學醫學院老年學研究所碩士生。

此次透過與臺南市政府照顧服務管理中心之李靜宜督導的訪談，以更了解目前照顧管理專員在長照體系中扮演的角色與功能，以及面臨的困難等。訪談的內容摘要如下：

請問何謂「照顧管理」，與個案管理有何不同？

在照顧管理中較少使用「個案管理」這個名詞，因照顧管理專員主要為管理個案的照顧事宜，而非管理個案。照顧管理為根據個案照顧之需求，連結可用資源以滿足照顧需求，除了評估、協調、擬定之外，照顧管理過程中必須不斷的檢討所擬定之計畫是否合適。

照顧管理專員在長照體系中所扮演的角色與功能為何？提供哪些服務？

在照顧管理裡制度，照顧管理專員是一個核心的人物，肩負著被照顧者與照顧體系間的橋梁，他必須兼顧整個照顧管理的需求評估、照顧計畫的擬定、資源的連結、服務品質的監督等，因此照顧管理專員本身除了是一個評估者，也是一個福利的把關者與福利的提供者。

照顧管理專員主要提供資源的連結，提供包含經濟上的需求、社會福利的需求、家庭支持系統不足等之資源的連結；或當主要照顧者的壓力過大時，照顧管理專員也會協助緩解其壓力。目前政府所提供的長期照護服務包括：居家復健、居家護理、喘息服務、輔具購買與租借、環境改善、居家服務、日間照顧、家庭托顧、交通接送服務、老人營養送餐服務、外籍看護之申請流程、轉介其他資源。

照顧管理專員如何在福利提供與把關者之間作平衡？

「一個好的照顧管理是要改善個案的生活，而不是改變個案的生活」。換句話說，照顧管理專員所提供的資源過多與不足都不行。當資源提供不足將無法改善個案的生活，但提供過多資源會則可能使得個案原有的支持系統減少，例如家人原本每周會來看訪個案三次，但若資源給予太多將可能導致家人認為個案所受到的照顧已足夠導致看訪次數的減少，

家庭支持系統的下降。因此，如何將資源提供得剛剛好，是每個專員心中一直不停在思考的問題。照顧管理專員因年資不足、專業背景不同，將影響資源提供是否足夠的精準度，如何拿捏得剛剛好除了需要經驗，照顧管理專員們的敏感度也要足夠，因此個案評估時必須評估個案的全體性，除了個案本身的評估外還需要做家庭的評估，以提供適切、剛剛好的資源。

個案評估次數過少是否會影響評估的準確性？

照顧管理專員在到個案家中初評時，專員會先以電話的方式口頭詢問個案的需求以及背景，以做一個初步的評估。若有需要的話，會再找當地的耆老、里長、或是鄰居詢問關於個案的資訊，並事先查詢個案社會福利所使用的狀況，再進入案家評估個案的身體狀況與家庭評估。於初評與覆評期間，照顧管理專員需一再的審視評估計畫與服務提供的合宜性。評估之後服務開始提供，專員需確認服務提供後個案的狀況、服務提供的品質、與服務提供者聯繫以更全盤了解個案與家庭的狀況，並再度檢視服務計畫有無不合宜之處。因此照顧管理制度中之評估是一個循環的過程，需要不停的評估、檢視與修改，屬於密集式的照顧管理方式。

請問目前照顧管理專員在執行業務時所遇到最大的困難為何？

在照顧管理專員的工作中，包括評估、計畫擬定、協調、資源連結等，其中評估是較無困難的，最大困難的部分應屬與個案協調的部分。因在計畫擬定之後，需經個案同意後才能開始服務的提供，但由於往往個案與照顧管理專員的認知不同，專員所核定的時數與個案想要的不同，導致與個案期待之落差，如何說服以讓個案接受將是專員的專業所在。

以您所見政府與非政府資源如何整合以讓服務提供更有效率與合宜？

首先，照顧管理專員在訪視的時會了解個案目前接受哪些社會福利的資源，以避免資源重複提供。另外，政府每年都會定期更新長期照顧資源手冊，長期照

顧資源手冊裡提供台南市所有社會福利團體所能提供包括經濟資源、志工資源等資訊，每位專員可以參考手冊之資料依據個案所在地點提供就近可得的資源。

再者，從去年開始臺南市社會局開始建置「實物愛心銀行」平台，結合所有單位、團體、與個人，將非政府資源所提供的資源做整合，統一呈現在此系統裡。在這個系統裡可以了解並查詢到個案已獲得和可以得到非政府資源資源有哪些，增加資源有效的連結。

以您所見如何降低照顧管理專員的工作負荷？

目前造成照顧管理專員工作負荷過大之主因為案量過大，以規定來說每位照顧管理專員的個案量為 200 個，但目前平均每位專員的個案量為 248 個，超出了近 50 個個案數，導致照顧管理專員的工作負荷過大，照顧品質可能無法兼顧。因此最好的方式是增加照顧管理專員的人力，回歸正常的載案量以降低工作負荷，提供更好的照顧管理品質。

另外，政府提供照顧管理專員心理支持、情續支持、營造舒壓環境等，可多少降低照顧管理專員的心裡壓力。

未來長期照護保險開辦後，對於照顧管理制度或照顧管理專員會帶來什麼影響？

關於長期照護保險之內容目前雖然有初步草案，但是中央政府保括衛生福利部與健保署還有一些細項仍在討論中，照顧管理制度是否有變動或是長期照護服務的給付方面之相關細節仍沒有確定，因此將無法就目前狀況得知是否會帶來什麼影響。初步來看，長期照護保險推行後對於照顧管理制度與照顧管理專員改變應該不大。

綜合以上訪談內容，我們可以得知在長期照護制度中，照顧管理專員是一核心人物，負責個案的照顧管理，包括評估、協調、擬定照顧計畫、資源連結、與服務品質的監督等。藉由詳盡的評估，取得個案更完善的資料，將可以提供更貼切的照顧服務，連結正式與非正式資源，提供剛剛好的服務，以同時滿足個案需求並做好福利把關的責任。期許未來能夠增加照顧管理專員的人力，以降低照管專員的工作負荷量，給予個案更好的照顧品質。

參考資料

行政院國家發展委員會「中華民國 2012 年至 2060 年人口推計」報告。

臺南市政府照顧服務管理中心網站 <http://ltc.tainan.gov.tw/default.asp>

劉立凡(民 98)。25 縣市長期照顧管理中心運作現況與未來發展研究。行

政院衛生署 97 年委託科技研究報告，計畫編號：

DOH97-TD-M-113-97021 。