

# 個案管理概論

---

健康事業管理系

謝志光

2021.09.01制訂

2022.09.12一次修訂

---

# 我們的教科書

雙葉書廊



# 課程大綱

---

- 個案與個案管理之定義
- 個案管理的發展歷程
- 個案管理師的工作項目
- 個案管理實務的過程
- 結論

資料引自：

1. 李宗派，**2003**，探討個案管理概念與實務過程，社區發展季刊(104期)。
2. 黃源協，**2020**，個案管理與照顧管理(第二版)，雙葉書廊。
3. 陳萬淇，**1995**，個案研究法，華泰書局。

# 「個案」之定義

---

- 個案(**Case**)：係對**真實狀況**的一種描繪(**Andrews, 1951**)
- 「個案」通常是用文字書寫，其所描繪**事實**的狀況會刺激讀者**思考**，使讀者能認清**事實的真相**如何？**問題**何在？以及**如何處理**(解決問題的**可行方案**)？(陳萬淇，**1985**)
- 綜合而言，個案的特點係**1.事實**、**2.問題**、**3.供決策之資訊**、**4.決策**

# 「個案」延伸的議題

---

- 個案研究：係一種做成決策之思考與推理過程，可應用於各學科領域—醫學/政治學/法律學/社會學/心理學/管理學等
- 個案教學：美國哈佛大學企管研究所倡用的教學方法
- 個案管理：係應用於社會工作/心理衛生/早期療育/長期照顧等領域的工作方法

# 「個案管理」之定義

---

- 「個案管理」(Case Management)  
係為一種協調與整合各種服務輸送體系  
所提供之服務活動以滿足案主之生活需求  
與身心健康為目的之方法與過程
- 「個案管理」是一種協調方法與過程，  
是擴張專業服務領域的一項活動，替代  
傳統上只有提供一種特定之直接服務

# 「個案管理」之特質(1/3)

---

- 提供「直接」與「間接」的服務，個案管理具有一體兩面之功能
  - 要提供個人之諮商，協談及治療建議，以及案主在社區中獲得之服務
  - 另一方面，要連接案主到他所需要服務與支持之社會機構與非正式之幫助關係網絡

# 「個案管理」之特質(2/3)

---

- 是「微觀」與「巨觀」的協助活動
  - 個案管理師可能從事個別案主之服務  
代言主張，照顧服務，改進對個別案主之照顧
  - 為全體之案主群代言，改進為他們服務的輸送方式



# 「個案管理」之特質(3/3)

---

- 是「水平」與「垂直」的聯繫服務
  - 在聯繫服務與協調整合過程中要跨越多種專業服務
  - 要保持繼續性之服務

# 個案管理的發展歷程(1/3)

---

- **1860**年代後期成立慈善組織會社至**1960**年代去機構化(**deinstitutionalization**)，「個案工作」對需要服務的個案扮演著重要的角色
- **1970**年代，「個案管理」一詞出現在健康與社會服務文獻中

# 個案管理的發展歷程(2/3)

---

- **1980**年代，美國降低機關式之照顧，增加社區式之照顧服務。個案管理就應運而生，要將服務焦點及決策方式由服務提供者與專業者之主觀操作上轉移到案主之需要層面上做通盤之考慮與調整

# 個案管理的發展歷程(3/3)

---

- **1990**年代，個案管理之實務開始演化。尤其在適當之收入下，**廉價住宅、醫療保健之提供、適當之職業訓練及安置工作、適當之社會支持、適合案主之社會文化環境等等現實之生活需求**都需要個案管理師之**協調服務**

# 個案管理師所扮演的角色

---

- 「個案管理師」扮演仲介人、協助人、連接人、仲裁人、代言人、監測人、創新人等角色
- 個案管理師要具備社區資源知識，瞭解機構之政策與程序，熟練仲裁與代言之技術，要與相關之人類服務、衛生保健、職業訓練、教育機關與司法保護等專業人員保持合作

# 個案管理師的工作項目

---

- 評估工作（**Assessment**）
- 規劃工作（**Planning**）
- 連接工作（**Linking**）
- 檢測工作（**Monitoring**）
- 調停工作（**Mediation**）
- 心理治療工作（**Psychotherapy**）
- 評估工作（**Evaluation**）

# 個案管理實務的過程

---

- ❑ 延伸服務之過程（**Outreach Process**）
- ❑ 轉介照會之過程（**Referral Process**）
- ❑ 接案篩選之過程（**Prescreening Process**）
- ❑ 評估案主之過程（**Assessment Process**）
- ❑ 照顧規劃之過程（**Care Planning Process**）
- ❑ 監測檢查之過程（**Monitoring Process**）
- ❑ 再評估服務之過程（**Reassessment Process**）
- ❑ 解除服務之過程（**Disengagement Process**）

# 結論

---

- 個案管理基本上係連接案主與服務輸送體系以使案主之需要能獲得滿足
- 個案管理之服務對象除了案主外，尚有人類服務與醫療衛生機構等，諸如：保險公司、雇主、政府機構、醫療衛生機構、診療師、個別專業者，皆期待個案管理能仲介在案主與服務體系之間扮演著橋梁的角色



# 個案管理師就業資訊

---

□ [https://www.104.com.tw/job/6tbjh?jobsource=jolist\\_b\\_relevance](https://www.104.com.tw/job/6tbjh?jobsource=jolist_b_relevance)