



## 七、第五階段—結案：（林萬億，2002）

結案是指社會工作服務的終止，社會工作者不再繼續提供服務予案主。結案不代表案主的需求完全得到滿足，或是問題獲得解決，有時是因為其他因素導致社會工作者與案主必須停止助人與受助關係。

### （一）目標達成的結案

經評鑑之後，案主的問題得到解決，或需求獲得滿足，依原定契約，社會工作者提議結案，案主也接受。通常這是有計畫、依行程進行的結案。

### （二）機構期程規定而結案

有些社會福利機構有設定服務期程，如醫院的住院期間，或因健康保險的給付期間而有住院天數限制；又如學校有寒暑假，於學期結束時必須先結案；或軍隊有服役期限，時間到就得退伍。不論是否達成目標或復健完成，都得處理結案程序，這也是屬有計畫的結案。

### （三）機構功能調整或結束工作而結案

機構因財政、人事、政治等理由而調整組織功能或結束服務，例如改組或解散。

### （四）工作人員離職而結案

這在社會福利機構裡也是常見的，尤其是年輕的社會工作者出國深造、換跑道、結婚、考試分發、搬家等原因，都可能必須與其案主結束專業關係。

### （五）案主片面結案

案主因為生病、死亡、搬家、意外事故、拒絕接受服務、離家、中輟等理由，不再來機構赴約，在催促無效下，社會工作者只好將之結案。

## 主題二 個案管理實務

### 壹、個案管理概念

#### 一、個案工作與個案管理之差異：（林勝義，2003）

	個案工作	個案管理
案主	問題比較單純的案主	有多重、複雜問題的案主，或一家有兩個以上案主
問題類型	單一資源可解決的問題	需多種資源解決的問題
問題性質	治療性、矯治性	危機性、復健性、教育性
目標	協助案主解決問題	促成案主有能力使用資源
分析診斷	深入心理暨社會層面	關注人與情境的實際情況
主要方法	一對一、面對面	評定、規劃、協調、連結
工作角色	工作者即主要協助來源	工作者結合相關服務資源
案主參與	較為被動	重視案主政變之潛能
處遇時間	較為短期	較為長期
記錄格式	開放式或半結構式	具體、明確、詳細、結構

資料來源：參考高迪理，1995。個案管理：新名詞或新方法？台灣省社會工作人員工作手冊。33頁。

#### 說明：

最大的差異是：個案工作所處理的案主問題比較單純，需要的資源較少，處遇時間較短；至於個案管理，通常處理多重複雜的問題，可能需要多種助人者的介入，必須連結不同的服務資源，其處遇時間也相對較長。

在本質上兩者之間仍有許多相似之處：無論個案管理或個案工作，都是協助個人的一種過程，甚至可以說個案管理就是一項進階的專業個案工作方法。同時，個案管理的運作程序，除了評定時特別要求「一針見血」及強調「服務協調」之外，其餘的運作程序幾乎與個案工作的過程相同。

換句話說，個案管理是一種「個案協調」的工作，個案管理者必須具備雙重的角色，一方面協調相關的服務輸送，另一方面也要針對每一個案主分別提供個案工作。當然，案主的問題與需求如果相當單純，採用個案工作即可，不一定要採用個案管理來進行處遇。

## 二、個案管理的意義：（黃源協，2004）

- （一）Ballew & Mink 指出，個案管理是一種助人的過程，它被用於協助因遭遇多重問題，且生活的不愜意者，而同時需要多位協助者的幫助。
- （二）Summers 視個案管理為一種人群服務體系中將全人納入考量的工作方法，它並非僅著重於個案的某項特定問題，而是包括個案所面臨的全面性問題、優勢及其關心的事。
- （三）Frankel & Gelman 認為個案管理有兩種必要但常會衝突的目的：  
改善弱勢族群的照護品質；以及 控制這些照顧的成本；他們進一步指出，個案管理是一種協助人們確認其所需的服務，並將他們連結到可以協助他們的個人和社區資源。
- （四）Holt 則以多面向來看待個案管理：
1. 個案管理是直接和間接的：  
個案管理包括兩種主要的功能：在社區內提供案主個別的意見、輔導和治療；以及連結案主在社區機構和非正式協助網絡裡取得必要的服務和支持。個案經理也應避免為案主做他自己能夠做的工作，以增強其獨立自主和自尊。
  2. 個案管理是微視和巨視的：  
一位個案經理有許多的活動是設計來為個人提倡照護，同時也為所負責的一個個案或全部案主群改善照顧。
  3. 個案管理是垂直的和水平的：  
個案管理必須是要跨部門的，以便能在任何時候皆可提供全面的服務，以滿足案主多元的要求。在一個需求改變的光譜上，體系也要持續提供長期和必要的協助。

## 三、個案管理步驟：（林萬億，2002）

樓斯門（Rothman）將個案管理的步驟細分為八個，茲將其重點臚列於後：

步 驟	工 作 重 點
接近機構	· 儘快與轉介來的個案連結、安排會談
	· 外展服務接觸案主（如遊民、精神疾病患者、失智老人等）
接 案	· 探索案主的問題與需求
	· 決定合格與否
	· 填寫表格
	· 建立助人關係與蒐集資訊

評估	· 精確地界定問題與需求
	· 評估家庭能量、助力與限制
	· 跨專業的團隊評估
目標設定	· 理解案主對目標的看法
	· 短、中、長程目標敘述
	· 案主達成目標的能量
計畫干預或認定 與編排資源	· 諮商或治療
	· 規劃服務
	· 連結案主與資源的關係
	· 資源登錄
連結案主	· 將案主納入資源連結的過程
	· 提供資訊
	· 預測困難
	· 角色扮演
	· 伴隨案主初訪資源
監控與再評估	· 追蹤案主接近資源的情形
	· 排除危機
結果評鑑	· 執行修補計畫
	· 階段性再評估
	· 目標達成的評鑑
	· 結案
	· 記錄整理

#### 四、個案管理的特性：（黃源協，2004）

個案管理所關心的不僅是案主的問題，也注意到案主的優勢和關心的事，且著重於開發和促進資源網絡，並強調加強案主獲得資源和使用資源的才能，以及促進案主的知識、技術和態度，以期藉此程序或過程解決案主的問題或滿足案主的需求。基本上，個案管理的主要特性可歸納如下：



### (一) 就服務對象而言

個案管理是一種以同時遭遇多重問題的個人或家庭，抑或是需長期照顧的個人為對象的人群服務方法；此外，因案主的無知或負面態度，而在服務使用上遭遇困難者，也是個案管理的潛在服務對象。個案/照顧經理會評量案主問題的性質、嚴重性與迫切性，並評量案主的環境和優勢，據以擬訂介入計畫，並排定優先次序，循序協助案主解決問題。

### (二) 就目標而言

個案管理的目標在於改善案主對支持和服務的使用，並發展社會網絡和服務的能力，以增進案主的福祉，並提昇服務的效率和效能。個案/照顧管理的目標，在案主層次上是要滿足其需求，例如，改善照護和減少對機構的依賴；在體系的層次上則是要有效率地使用資源。就社區照顧而言，照顧管理即是要提供持續性和整合性的服務、增加居家照顧的機會、提昇案主的福祉以及善用資源。

### (三) 就功能而言

個案管理是統合和聯繫照顧服務的一種機制，並針對評量後的需求提出一套全面性的反應。照顧管理是依案主需求而量身打造的一套服務方法，它提出一套個別性的計畫，並強調多重問題案主優勢和選擇權，以達到案主充權的功能。

### (四) 就主要特色而言

個案管理需要密集且長時間的介入及服務廣度的擴展。因而，在任何時間點或在一段時間之後，個人需求的持續性照顧都要能獲得滿足。它也是一種更有效率的使用資源、需求導向服務、提供使用者更多選擇，以及善用案主能力的一種工作方法。

### (五) 就主要工作而言

個案管理包括一系列的工作：個案的篩選、評量、目標界定、資源確認和擬訂介入計畫、介入計畫的執行、監管、再評量、結案與追蹤。過程中，案主的參與、資源的整合，以及機構和專業間的協調合作有其重要的影響。在這一系列的工作裡，個案管理所強調的是他所要協助的案主之實際問題，其工作目標是要針對問題做有系統的評估，並發掘解決方法，以協助案主解決問題。

### (六) 就組織的回應而言

個案管理需要多層次組織的回應，它需要連結實務層次的活動、廣泛的資源以及機構層次的活動。由於它著重對網絡助人者之間互動的敏感性，個案管理特別強調將整合性的關係視為其明確的職責。

## 五、個案管理的原則和目標：（黃源協，2004）

有效個案管理須以許多要件或前提做基礎，且服務過程中也須要有許多承諾和目標，始能有助於個案管理功能的彰顯，進而達到個案管理的目的。個案管理的原則和目標如次：

### （一）服務的整合

進入個案管理服務體系的個案，往往是多重問題的需求者，且需要較長時期的介入。個案經理藉由連結跨機構或跨專業的資源，不僅可減少服務的零散和重疊，且可做為服務優先次序設定的參考。

### （二）照護的連續

個案管理的案主可能有多層次的需求，個案經理要能依評量後來個別化設計，為案主提供套裝式和無縫隙的服務。要能為案主提供全面性及連續性的照護，包括支持、復健或治療性的處遇、與案主家屬和重要他人維持關係、危機處遇、以及超越服務連結的社會網絡。

### （三）公平地取得服務

對於需要協助的案主，必須要讓他們能夠公平地取得服務。個案經理不僅要能扮演倡導的角色，也要能擴展取得服務的管道。對於案主取得服務的負擔能力和資格要有適當的界定，資格邊緣的案主也要有一套服務的計畫。

### （四）照護品質

健康和社會服務已進入全面品質管理的時代，其服務要能關注到消費者的需求、持續的品質改善、團隊運作等，而照護品質即是要具備對尊重案主權利的承諾，要對專業任務的責信、以及要有效能和有效率地提供服務，以期做到品質保證，亦即要有優質的專業、高品質的照護和持續的改善，這些皆是個案管理實務所要的承諾和目標。

### （五）倡導

倡導是個案管理實務的一項功能要素，它用於協助案主獲得所需的資源，抑或用於保障案主的權益。因而，倡導的目的在於爭取或維護案主的權益，特別是當輸送體系不健全時，包括：重複、零散以及資源不足以提供所需要的服務，或所需要的服務並不存在時，個案經理往往須代表機構和代表案主，適時的扮演倡導者的角色。



## (六) 全人

個案管理必須要對需要協助的案主持著一種全面性的觀點，必須要認知到在服務輸送上有許多人群面向必須要被考量，個案經理和案主確認出社會、心理、醫療、財務和職業的問題，案主的問題很可能不僅是其中的一項問題而已。

## (七) 案主的充權

無論個案的弱勢程度如何，個案經理要能將個人的完整性、價值和尊嚴，視為是個案管理核心的信念。其具體的實踐在於服務過程案主的完全參與，包括：問題的確認、資訊的蒐集、目標的建立、規劃和執行，以及計畫和結果的評估。藉由參與過程，除可提供符合其需求的服務外，亦可發掘案主的優勢，並不斷提供學習機會和強化學習動機，進而朝自立自主的目標邁進。

## (八) 評估

評估是個案管理一個重要的部分，出現於整個服務的過程，個案經理評估過程本身及其所提供服務的效能，其焦點應置於有關案主、案主的進展和滿足、服務的整合及服務品質，在評估的過程中，專業者和案主皆應全程參與。

## 六、個案管理者的角色：（黃源協，2004）

個案管理絕非是在真空的狀態下運作，為讓有限的組織和社會資源，能有效地運用於協助個案的問題解決或需求滿足，個案管理者往往必須隨著其所處的脈絡，並依組織和個案的狀況以及提供服務的目標，扮演不同的角色。個案管理者可能扮演的角色，茲說明如下：

### (一) 直接服務的角色

#### 1. 諮商者：

案主有時可能需要新的知識或技巧，有時需要學習有關自己的新事物，個案管理者需要與案主建立信賴的關係，以便能檢視案主反功能的行為模式。

#### 2. 治療者：

個案管理者在處理其問題時，應將其家屬納入，以便能增強或維持其朝向正向行為的改變。

### (二) 間接服務的角色

#### 1. 服務統整者／協調聯繫者：

為解決多重的需求，個案管理者必須擔負著協調聯繫與整合許多機構和專業的工作。服務的協調和統整可減少服務的零散和重疊現象，也會促進有效的優先次序之設定，並在所提供的服務間有正向的互動。

## 2. 倡導者：

為代表案主取得服務或改善服務品質，個案管理者需扮演倡導者的角色。在為案主倡導權益時，個案管理者往往採取雙重的角色，即代表機構，也代表案主。

## 3. 使能者／充權者：

做為一位個案管理者必須要知道每位案主在過程中參與的能力，並能夠鼓勵案主逐漸負起更多的責任，以便讓案主在無須依賴福利服務的情況下，經營自己的生活。

## 4. 規劃者：

個案管理者主要責任之一在於規劃案主所接受之處置，包括：設定目標、決定結果和決定案主、其它專業人員及其它機構所投入的計畫。

## 5. 促進者：

個案管理者的促進含有促進在一個案主的家庭或朋友體系的支持機會，或將案主社區之居民建立新的助人網絡。

## 6. 評量者：

評量用於決定案主的功能以及評量服務的提供，評量者從案主和其它專業者蒐集訊息，再依所蒐集的訊息作評量，以提供處遇上的建議。此外，專業者和案主在評量過程中皆應參與其中。

## 7. 追蹤者：

個案管理者常被忽略的角色即是追蹤者，追蹤需要的不僅是終止後之時間的追蹤，同時也是致力組織擴展所必要的。透過追蹤，可以瞭解案主接受服務後的狀況、轉介資源的穩定性和品質、以及其它專業和社區支持體系的表現狀況。

### （三）經紀人／購買者的角色

#### 1. 經紀人：

做為一位經紀人，個案管理者將案主與其所需的服務連結在一起，一旦案主的需求是明確的，經紀人會協助案主選擇最適當的服務，且磋商服務輸送的條件。

#### 2. 購買者：

在一個準市場化的照顧服務體系裡，個案管理者可能持有為案主購買服務的預算。





## 七、個案管理者應具備的知識和能力有那些：（黃源協，2004）

個案管理者的服務是以其複雜問題或需求者為對象，為有效執行個案管理工作，個案管理者往往需要扮演多重的角色。因而，個案管理者應具備一些相關的知識和能力，以便能適切地扮演好自己的角色。Sumners 指出執行個案管理應具備的知識和能力如下：

### （一）個案管理者應具備的知識

- 1.個人和家庭動態的知識。
- 2.社會、心理、生理和社會因素等彼此關係的知識。
- 3.自己機構的重心和政策之知識。
- 4.影響機構服務輸送之政府相關的法令或規定。
- 5.自己工作地方或領域之各種社區服務和資源的知識。

### （二）個案管理者應具備的能力

- 1.有效地與人們共同解決問題並促進其成長的能力。
- 2.能與各種專業、半專業、人民和案主及其家人共同解決問題的能力。
- 3.確認案主需求的能力。
- 4.保持準確和完整記錄的能力。
- 5.讓案主在規劃服務時能其主導地位的能力。
- 6.在自己社區內能開創符合案主需求之資源的能力。

## 八、案管理運用上的長處與限制：（許臨高主編，2003）

### （一）優點

所擬具的目標可行性較高：個案管理強調特定、具體且可測量的目標，而且目標經過案主、個案管理者與其他資源提供者共同同意才加以決定，故可行性較高。

可同時使用多方的資源：個案管理允許個案管理者與案主同時使用多方的資源，而不是限制案主只能使用工作者所屬機構所提供的服務。故應較易達成使案主不需依賴外來資源而能在社區中獨立生活的目標。

### （二）限制

茲將個案管理的限制與缺點分兩方面說明如下：

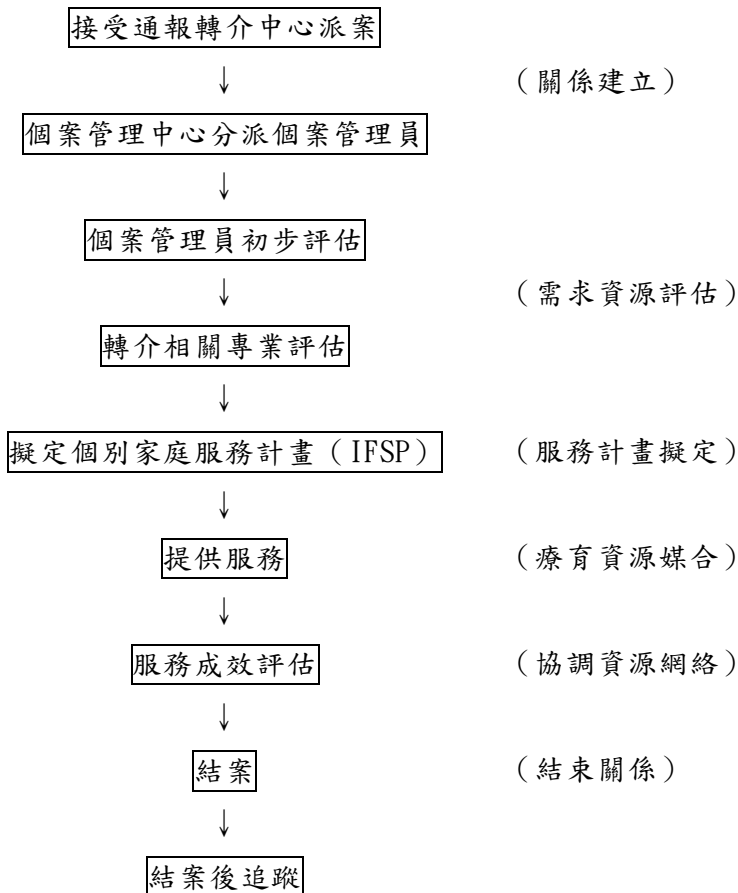
- 1.就個案管理之理念而言：
  - (1)不適用於單純問題的個案。

- (2)同時運用多方資源將造成資源的浪費。
  - (3)受到整合資源程度的影響。
  - (4)需有案主積極之參與。
  - (5)案主所需之完整服務與服務成本之控制，兩者間很難達成平衡。
- 2.在個案管理之運作方面：

- (1)可能去挑選所謂「有希望」之個案：資源之緊縮，將導致不少社會服務機構，為了生存與展現有功效之服務成果，僅對所謂「有希望」之個案提供服務。
- (2)受到機構體制或法規管轄的限制：個案管理方案是在何種機構體制下或受何種法規管轄，均會影響個案管理者在運作時所擁有之權責。

九、「早期療育個案管理」：（許臨高主編，2003:606）

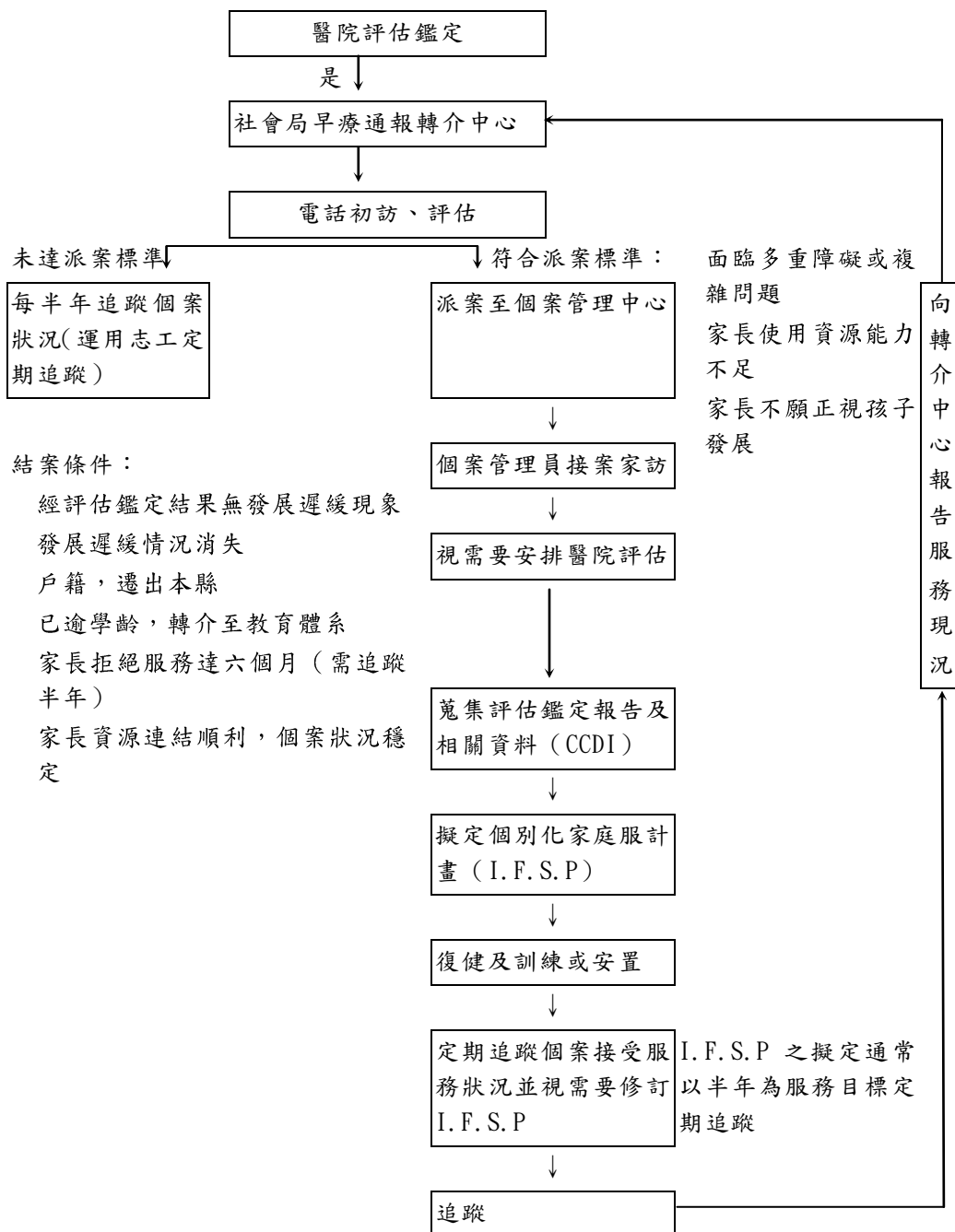
台北市政府早療個管處置流程圖：



資料來源：臺北市政府社會局，2000



家扶中心早療處置流程圖：



資料來源：(許臨高主編，2003:618)

## 十、長期照顧個案管理：（黃源協，2004）

長期照顧係指針對疾病、傷害或老化所導致的失能、障礙，提供持續性或長期的醫療照護及社會照顧的服務，其對象以老年長者及身心障礙者為主，並不是專屬老年人的服務，但因老年長者生理退化及罹患慢性病等因素，使得老年長者成為長期照顧主要的服務對象。長期照顧就其提供服務的地點、內涵與性質可分為三類：居家照顧、社區照顧及機構照顧，應將三者視為一連續性服務。

### （一）實務上運用照顧管理於老年長期照顧原因有三

#### 1. 照顧資源與服務需求的多元與複雜：

老年長者經常在住家與急慢性照顧機構之間來回，交互運用著各種不同體系所提供的服務資源，其問題與服務需求經常具有長期累積、多元且複雜的特質，無法僅靠單一的資源或服務滿足，國內社區長期照顧資源有其個別型態、服務對象、收費及使用資格等，其複雜程度即使是專業人員都不一定清楚，協助案主或照顧者獲得符合個別需求的照顧資源已成為難題。

#### 2. 避免過早機構式照顧：

老年長者通常已經因為種種因素而耗盡了周遭可用的資源，或者因為長期人際衝突、親子關係不睦等原因，社區中可用來支持長期照顧需求的資源顯得相當貧乏，運用照顧管理模式可以倡導與開發社區照顧資源，避免過早或不必要的機構式照顧。

#### 3. 協調與整合照顧資源網路：

老年長者的社區長期照顧工作，大多是由社政或衛政體系的相關服務單位提供，但機構或單位彼此間經常缺乏協調與整合，容易造成重複及浪費的情形。

### （二）以照顧管理為導向的老年長期照顧評估

#### 1. 社區獨居與機構照顧：

老年長者常因生理衰退而被認為無法獨居在社區中，實務工作者也容易傾向建議獨居老人接受機構式照顧服務，但優勢觀點的前提是，相信老年人有極大的能力能夠繼續成長與自主，老化並不代表完全失能，對於大部分的老年長者，應相信他們仍保有足夠的能力。因此照顧管理計畫如何在「案主自主」與「安全」之間抉擇的兩難，仍是未來需要面臨的挑戰。

若案主是獨居老人，對居住的選擇只要案主點頭就可以決定；但照顧經理經常遇到的狀況是案主與照顧者或費用負擔者意見不一致，照顧經理除了考量案主的選擇之外，對於其他利害關係人的選擇與決定也應一併考量，如持傳統孝道觀點的老年長者可能認為接受機構照顧顯示子女不孝或遭受遺棄，對居住的選擇立場可能迥異於其子女，照顧經理對文化的敏感度及溝通協調的能力亦是重要的課題。