

## 用北海英雄的心守護長照一

### 以專業個案管理師為基石的全人照護



金山分院院長室長照個案管理師 潘儀

2025 年國家發展委員會預測臺灣將進入超高齡社會，並於 2039 年老年人口占比超過 30%。新北市北海岸地區（萬里、金山、石門、三芝）的老年人口占比平均已達 18.92%，且逐年攀升。隨著高齡人口的增加，長期照護需求日益迫切。然而，北海岸四區總面積約 284 平方公里，地區分布零散、人口密度低，交通主要依賴區域公路與少量公共運輸，醫療及長照資源分布亦不均，需仰賴跨區域合作與資源整合。

在此背景下，長照個案管理師扮演著關鍵角色。他們既是資源整合的橋樑，也是全人照護的實踐者。透過個案評估、照護計畫制定與服務連結，個案管理師有效解決交通與資源分布不均的挑戰。他們靈活運用社區資源與政府政策，確保長者獲得適切的醫療、復健與社會支持，進一步提升生活品質。

除此之外，個案管理師也致力於促進失智症友善社區的建立。失智症患者及其家屬在北海岸地區面臨更多挑戰，包括缺乏專業照護知識、社交孤立與心理壓力。透過推廣長照 2.0 政策及相關教育計畫，個案管理師協助家屬建立照護技巧，並鼓勵社區居民參與失智症友善活動，創造包容性環境，讓患者能融入日常生活。同時，個案管理師也擔任政策倡

導者的角色，持續回饋第一線需求，協助政府優化資源分配與服務模式。面對未來高齡化社會的挑戰，北海岸的長照模式需持續創新，透過個案管理師的核心作用，整合多元資源與專業團隊，共同打造以人為本的長照服務體系，為高齡者提供更具尊嚴與幸福的生活。

#### 成為一個專業的長照個案管理師

個案管理師的核心業務，包括家訪與電訪，並不僅僅依賴熱情與關懷，更需要多元專業技能的支持。家訪時，個案管理師須在陌生環境中進行需求評估與溝通，不僅要熟悉長者的身體狀況與生活需求，還需關注自身安全，妥善應對突發狀況。電訪則考驗溝通能力，需要透過語言精準掌握資訊，傳遞關懷，並建立信任關係。

為成就專業，長照個案管理師需具備以下能力：

1. **評估與計畫能力**：能全面評估個案需求，制定並動態調整照護計畫，確保適切性。
2. **資源整合與協調能力**：熟悉社區與政府資源，靈活整合，為個案及家屬提供最大支持。
3. **心理素質與應變能力**：面對困難情境或緊急事件時，保持冷靜並快速做出正確決策。

4. 自我保護意識：尤其是在家訪過程中，須確保自身安全，避免潛在風險。

在實務中，我們曾經訪視酗酒、吸毒、家暴及討債等高風險家庭，這些經驗讓我們深刻理解到，個案管理師的專業性與敏銳度至關重要。

要成為一位優秀的長照個案管理師，不僅需要對工作的熱忱，更需要透過持續的專業培訓與實務經驗累積，還要能連結其他資源介入，才能實現真正的全人照護理念，為個案與家庭帶來更多支持與希望。

### 解決計畫撰寫時效性

在實際確認並討論後續照顧計畫的擬定過程中，我們發現個案管理師在撰寫每一份計畫時如同寫作文般，需為每個案重新構思內容，導致計畫送核的效率低下，不僅影響核定進度，也延遲後續照顧單位進行居家服務的時間。此現

象不僅對長者造成不必要的等待，亦增加個案管理師的工作負擔，進一步影響其他工作的進展。

為了提升撰寫計畫的時效性，我們設計了一套模組化評估表單，讓個案管理師在實地家訪時，可透過勾選方式快速記錄個案狀態。表單涵蓋多項關鍵評估指標，包括健康狀況、心理狀態、家庭支持系統、居家環境及服務需求等，並依據常見的長照需求分類設計多層次的選項，確保能全面涵蓋個案需求。藉由模組系統性地組織資訊，個案管理師在計畫撰寫過程中，不需再從頭構思，而是透過標準化的結構，快速生成初步計畫，進而提升撰寫的邏輯性與整合性。

此系統性設計不僅提升了效率，也減少了主觀偏差的影響，使得計畫內容更加客觀、精準。於實際運用後，我們進行了一項橫斷面研究，納入新北市萬

**A STUDY OF THE EFFICIENCY OF THE SELF-MODIFIED LONG-TERM CARE SERVICE MANAGEMENT SYSTEM**

Yi Pan, Yeh-Hua Huang, Nursing Department, National Taiwan University Hospital, Jin-Shan Branch, New Taipei, Taiwan

**Introduction**  
Taiwan is one of the fastest-aging countries in the world in 2022, accounting for approximately 17 percent of the total population over the age of 65. In the face of an aging population, there is a rapidly growing need for long-term care. However, the current management system (i.e., the long-term care service management system developed by the Ministry of Health and Welfare) is inefficient and not user-friendly. In order to improve this situation, we try to develop a new and more efficient tool.

**Methods**  
63 patients with disabilities who have officially applied the long-term care service between July 2021 and September 2022, are divided into two groups in this cross-sectional study. 43 and 40 patients applied long-term care services with the self-modified and the original management system, respectively. We compared the time required for each step of the application process between two groups.

**Participant**  
A total of 63 long-term care recipients from the Wanli, Jinshan, Shimen, and Sanchi areas in New Taipei City, Taiwan, participated in this study. These participants, who are residents of these areas, were enrolled in the long-term care service assessment.

**Results**  
The patients who applied with the self-modified system received services much earlier compared to those who applied with the original system.

System	Average waiting days
original system	24.4
self-modified system	8.8

The average waiting days for the self-modified system were 8.8 days, while the average waiting days for the original system were 24.4 days.

**Discussion & Conclusions**  
The results demonstrated that the self-modified long-term care service management system is more efficient not only enabling disabled patients to access long-term care services earlier than before, but having a more user-friendly interface. It is also recommended the Ministry of Welfare to develop such a system in the future.

**Acknowledgements**  
We sincerely thank our hospital participants and colleagues for their valuable contributions to this research. Their support and dedication have been vital to its completion.

**References**  
Cing-Chu Lee, Sung-Chun Chang, Chin-Tun Hung et al. Results and Related Factors of Integrated Community Service Center Accreditation, Taiwan Hospital Association 2022,55(1):65-66.

**Contact Details**  
sany@ntu.edu.tw



與其他國家相互交流

於國際護理大會發表

里、金山、石門及三芝地區的 83 位長期照護使用者。研究結果顯示，原本從個案申請到照護單位提供居家服務的平均等待時間為 20.4 天，透過此改良系統縮短至 8.8 天，大幅提升效率，顯示模組化設計在實務操作中的價值與潛力。有效提升了整體服務效率。為了進一步推廣此改良成果，我們於 2023 年在國際護理大會發表了相關研究，並獲得了來自各國專家的正面回饋。期望未來我們能結合資訊技術，提升個案訪案撰寫計畫之效率。

**結合社區資源與聯繫會：打造全人照護的實踐平臺－北海英雄**

當我們離開醫院的環境，走進個案的家中，深刻體會到若要實現真正的全人照護，僅靠我們自身的力量是遠遠不夠的。個案的需求往往跨越單一領域，

涵蓋醫療、心理、社會支持與環境改善等多方面，這些需求必須透過整合社區資源及跨單位的合作來共同滿足。

為了有效整合多方資源，我們每季召開「北海英雄長照失智聯繫會議」，會議內容涵蓋以下幾個核心項目：

- 1. **專題教學**：邀請專家講授最新的長照政策、失智症照護知識與實務技巧，提升與會人員的專業能力。
- 2. **個案討論**：針對高風險個案進行深入討論，結合各單位的專業觀點，制定具體可行的照護計畫。
- 3. **跨單位照護研討**：促進社區醫療機構、地方政府、志願團體及非營利組織之間的交流，強化彼此間的合作關係，縮短資源對接的時間。

此外，我們進一步結合本院失智共照中心的資源，舉辦針對社區的失智症



蔡兆勳院長持續推動北海英雄聯繫會之精神



北海英雄長照失智聯繫會大集合

課程與講座，內容包含照護技巧教學、家屬心理支持及社會參與活動。這些課程不僅服務失智症患者，還能提升家屬的照護能力，減輕其心理與身體壓力，並強化社區居民對失智症的認識與包容度，營造更加友善的社區環境。

透過整合正式與非正式資源，我們能針對個案與其家庭的需求提供個別化的協助。

在聯繫會議中，與會單位共同討論實務問題，分享成功經驗，並為特定挑戰制定策略，如解決資源分配不均或改善交通服務不足等問題。這種多方合作的模式不僅提升了資源使用效率，也讓我們能更全面地關注個案的整體需求，實現健康促進與生活品質提升的目標。

### 社區推廣與展望：迎接長照 3.0 的來臨

當政府推動長照 2.0 政策時，社區民眾經常會詢問：「這是什麼意思？它

和我們的生活有什麼關係？」這些提問反映了社會大眾對長照議題的陌生與缺乏了解。然而，隨著新聞報導的累積，我們常常聽見那些令人心碎的「長照悲歌」：照護者因壓力過大，導致不堪重負而殺害被照護者，甚至攜失能者一起走上不歸路。這些悲劇真的與「你、我、他」毫無關聯嗎？當高齡化的浪潮漸漸逼近，每個家庭遲早都會面臨如何因應長照需求的挑戰。長照，並不是僅屬於少數人或特定家庭的課題，而是一個攸關全民福祉的議題。透過深入社區的推廣與教育，我們希望能讓更多人了解長照的重要性，從而引發更多的共鳴與行動。同時，這也為即將到來的長照 3.0 奠定基礎，幫助我們共同打造一個智慧化、社區化、友善化的照護環境。



個管師社區講座推廣



長照就在你身邊：個管師教你如何啟動及失智症 AD-8 測驗