

老年優勢基礎照顧管理 訓練手冊

Strengths-Based Care Management for Older Adults

Becky Fast & Rosemary Chapin 著

黃源協 推薦

陳伶珠 編譯



心理出版社

老年優勢

基礎照顧管理

訓練手冊

STRENGTHS-BASED CARE MANAGEMENT FOR OLDER ADULTS

Becky Fast & Rosemary Chapin 著

黃源協 推薦

陳伶珠 編譯

國家圖書館出版品預行編目資料

老年優勢基礎照顧管理訓練手冊／Becky Fast, Rosemary Chapin 著；陳伶珠編譯.-- 初版.--
臺北市：心理, 2004（民 93）
面：公分.--（社會工作；17）
參考書目：面
譯自：Strengths-based care management for older adults
ISBN 978-957-702-749-8（平裝）

1. 老人養護 2. 長期照護

548.15

93022189

社會工作 17 老年優勢基礎照顧管理訓練手冊

作 者：Becky Fast & Rosemary Chapin

編 譯 者：陳伶珠

執行編輯：謝玫芳

總 編 輯：林敬堯

發 行 人：洪有義

出 版 者：心理出版社股份有限公司

社 址：台北市和平東路一段 180 號 7 樓

總 機：(02) 23671490 傳 真：(02) 23671457

郵 撥：19293172 心理出版社股份有限公司

電子信箱：psychoco@ms15.hinet.net

網 址：www.psy.com.tw

駐美代表：Lisa Wu tel: 973 546-5845 fax: 973 546-7651

登 記 證：局版北市業字第 1372 號

電腦排版：辰皓國際出版製作有限公司

印 刷 者：中茂分色製版印刷事業股份有限公司

初版一刷：2004 年 12 月

初版二刷：2008 年 2 月

本書獲有原出版者全球中文版出版發行獨家授權，請勿翻印

Copyright © 2004 by Psychological Publishing Co., Ltd.

定價：新台幣 250 元 ■有著作權·翻印必究■

ISBN 978-957-702-749-8

Strengths-Based Care Management for Older Adults

By Becky Fast & Rosemary Chapin

Originally published in the United States of America by Health Professions Press, Inc.
Copyright © 2000 by Health Professions Press, Inc.

作者簡介

Becky Fast, M.S.W., M.P.A.

Becky Fast 是堪薩斯州第三選區國會議員 Dennis Moore 選民服務個案工作的協同督導，過去曾擔任過堪薩斯大學社會福利學院助理教授暨長期照顧研究與訓練部主任，於一九九九年加入 Moore 選民服務處。她在堪薩斯大學取得社會工作及公共行政碩士學位。

Fast 為社會工作科系的學生及服務老年長者的照顧經理開發了許多訓練方案，尤其是在優勢觀點方面；此外，她也為堪薩斯老年服務部（Kansas Department on Aging）以及社會暨復健服務部（Kansas Department of Social and Rehabilitation Services）的實務工作者設計並帶領特定議題的訓練工作坊，如老年虐待、失智症及心理疾病方面。

Fast 任職於堪薩斯大學期間，曾與州立醫療補助（Medicaid）機構合作，進行多個州立養護機構以及居家、社區服務的方案評估；也曾在大學及研究所教授老人學及照顧管理課程，並在美國及國際的實務專題講座及研討會中發表報告。Fast 女士在養護機構、居家健康照顧機構以及醫院照顧服務方面，都有豐富的直接個案工作經驗。

Rosemary Chapin, Ph.D.

Chapin 博士是堪薩斯大學社會福利學院的副教授，她在明尼蘇達大學（University of Minnesota）取得社會工作博士學位。Chapin 博士在長期照顧領域有非常廣泛的教學、研究、政策及方案規劃經驗，她在明尼蘇達人群服務部（Minnesota Department of Human Services）的長期照顧單位有五年的工作經驗，她在那裡負責的工作，包括研究以及開發創新的長期照顧方案。

將優勢觀點運用在政策規劃及長期照顧管理的議題上，是 Chapin 博士教學及研究中很重要的工作重點，她也獲邀參與研究和提供訓練及技術支援，以幫助長期照顧實務者更有效地運作；參與的方案包括：針對面臨養護機構安置危機的孱弱老年長者提供居家及社區服務輸送的試驗系統、評估養護機構的收案篩選方案、與州政府人員合作發展針對養護機構內高功能住民的重返社區方案，以及開發並帶領長期照顧經理的訓練方案。

推薦者簡介

黃源協

黃源協教授在英國新堡大學（University of Newcastle upon Tyne）獲得社會政策博士，目前任教於國立暨南國際大學社會政策與社會工作系專任教授，在大學部及研究所教授個案管理、社區照顧、社會工作管理等課程。此外，他曾參與「社會福利社區化實驗計畫」、九二一地震後「社區家庭支援中心」的推動工作，也經常擔任各地方政府委託辦理方案計畫的審查、評鑑委員，以及個案管理工作的評鑑，是一位願意將學術理論落實於實務工作領域，並協助實務工作者學習與成長的優秀學者。

他在社會工作及照顧管理領域方面出版了相當多的作品，包括《社會工作管理》（揚智文化，民 88）、《社區照顧：台灣與英國經驗的檢視》（揚智文化，民 89）、《個案管理與照顧管理》（雙葉書廊，民 93）等，同時亦經常在《社區發展季刊》、《社會政策與社會工作學刊》等專業期刊介紹新興觀點及發表研究成果與專業論述。

編譯者簡介

陳伶珠

陳伶珠社工師是弘光科技大學老人福利與事業學系專任講師，曾擔任過多所大專院校社會工作相關科系的兼任講師，主要教授老人學、老人福利服務、照顧管理、以及社會工作理論等課程。她的學經歷相當豐富，曾於「財團法人天主教曉明社會福利基金會」擔任主任多年，負責居家服務與護理之家的管理工作。一九九八年通過社會工作師考試，具有社工師執業執照，二〇〇七年取得國立暨南國際大學社會政策暨社會工作學系博士候選人資格。

她長期從事老年照顧領域的實務工作（1994-2004），具有醫療社會工作、社區居家服務、護理之家及日間照顧等直接個案工作經驗；在非營利組織管理、督導、方案規劃與評鑑等方面，也有豐富的經歷，是一位在老年及長期照顧領域直接服務及行政管理擁有完整學經歷資格的專業人員。自二〇〇三年將優勢觀點的照顧管理模式引進老年實務工作領域，二〇〇四年開始以教學、在職訓練、以及工作坊的方式，向學生及實務工作者介紹，得到很好的迴響，也累積了許多本土的實務運作經驗。

作者序

個案／照顧管理（case/care management）在有效延緩或預防老年長者及失能者安置養護機構方面已經獲得認同，在這樣的脈絡之下，美國許多州都有居家及社區服務方案，作為慢性疾病患者或失能者在被迫進入機構式照顧之外的選擇。隨著長期照顧系統朝向居家照顧發展，罹患慢性疾病的老年長者也開始要求更廣泛的醫療照顧服務。

因應這些需求，美國的老年及長期照顧服務領域趨向於擴大案主取向（client direction）的服務，優勢基礎照顧管理則在幾個方面與此趨勢相契合：(1)案主擁有更多控制與主導權；(2)探索及激發案主優勢以增進自立；以及(3)強調醫療、心理衛生及社會支持服務共同合作的重要性。

Charles Rapp 博士及 Ronna Chamberlain 博士早在一九八〇年代就在堪薩斯大學社會福利學院（University of Kansas School of Social Welfare）針對嚴重且恆久性心理疾病患者發展優勢模式的照顧管理（Rapp & Chamberlain, 1985）。全國心理衛生研究院（The National Institute of Mental Health）很快地就肯定這個模式是對心理疾病患者重要的照顧管理模式之一。

照顧管理還是發展中的學科，相關文獻仍持續檢驗對弱勢族群（vulnerable populations）運用優勢基礎取向的效益，包括

接受長期照顧及居家健康照顧的老年長者、嚴重情緒困擾的兒童、心理疾病的成人，以及物質濫用者（Cowger, 1994; DeJong & Miller, 1995; Fast & Chapin, 1996; Perkins & Tice, 1995; Poertner & Ronnau, 1990; Pray, 1992; Rapp, Siegal, Fisher, & Wagner, 1992; Rapp & Wintersteen, 1989; Saleebey, 1992; Sullivan, 1989; Sullivan & Fisher, 1994）。第一本實務的書，就是由 Charles Rapp 博士在一九九八年主編的《優勢模式：嚴重及恆久性心理疾病患者的照顧管理》（*The Strengths Model: Case Management with People Suffering from Severe and Persistent Mental Illness*）。

在我們的教學及訓練經驗過程，我們發現非常需要一份訓練手冊，作為進行學習活動以及提供參與成員授課講義之用。因此，這本手冊是特地開發來協助行政主管或教師用來訓練員工或學生，學習優勢基礎取向以提供老年長者照顧管理；手冊就是要為目前（未來）提供居家及社區老年工作的專業人員而設計，幫助他們從優勢取向的觀點更進一步了解照顧管理。這本書主要是訓練者（教師）的指南，透過手冊內的訓練活動，讓學員能夠將優勢模式的照顧管理應用在那些經常被視為非常孱弱及弱勢的人身上。

推薦序

儘管個案／照顧管理在台灣社工界的發展相對上是較新穎的，但它所獲得的重視並不亞於傳統社會工作的三大方法，這種現象充分地展現於社工教學將它列為不可或缺的課程，愈來愈多的研究生撰寫相關主題的論文，以及此理念普遍實施於各領域的實務工作。在個案／照顧管理被引進台灣的這十餘年間，從早期文章式之基本概念的介紹，到國外個案／照顧管理專書的翻譯，再到本土個案／照顧管理專書的出現，皆彰顯出這種既關注個案也關注資源運用的工作方法的蓬勃發展。近些年來，個案／照顧管理在國內的發展更進一步往前邁進，亦即，學者們已開始強調一些異於傳統醫療／問題取向的新觀點和新理念，其中最常被提及的莫過於增強權能（empowerment）和優勢觀點（strengths perspective）。

當個案／照顧管理已逐漸普遍化之際，增強權能與優勢觀點理念的引進，讓我們可進一步地思考如何讓服務使用者能以更正向和更積極的態度，來面對自己不幸的遭遇，進而能夠真正的透過強化案主的能力，並經由「自我覺察」和「案主自決」的方式，以舒緩或解決其自己本身的問題。

發展於國外之新理念的引進，可激發我們省思當前的工作方法，當這些理念被認為是好的，且值得我們將之運用於實務

上時，首須面對的問題是要如何將理念化為實務。Becky Fast 與 Rosemary Chapin 兩位合著的 *Strengths-Based Care Management for Older Adults* 即是一本將增強權能與優勢觀點之理念化為實務的重要操作手冊。該書以深入淺出的方式介紹優勢觀點的概念，並將之運用於老人照顧管理的實施步驟中。作者於手冊中以單元的方式，按部就班地導引學習者進入優勢觀點照顧管理的領域，並以案例方式教導學習者思考如何將之運用於實務中。該書對個案／照顧管理在老人照顧的貢獻，相信任何人閱讀後皆會予以高度肯定的。

伶珠是一位實務經驗甚為豐富的實務工作者，特別是對老人照顧領域的執著與投入，幾乎已到將其視為終身職志之境。這位具備豐富實務經驗，且也對學術表現甚為熱忱的博士班研究生，在個人教授之「個案管理專題」的課程裡，選擇所指定閱讀之 *Strengths-Based Care Management for Older Adults* 一書後，即為該書能將甚為抽象的理念化為實務操作的靈活技巧所吸引，在深入省思其對國內老人照顧管理的發展之可能貢獻後，毅然決然地將這本手冊譯成中文版，且也熱心地帶領實務工作者進行實際操作。對她將理論與實務結合的決心與作為，著實為個人所感佩，也讓自己能以這位優秀學生為榮。

當個案／照顧管理在台灣已朝向普遍化之際，許多的實務工作者可能已面臨到要如何更進一步提升之瓶頸。這本《老年優勢基礎照顧管理訓練手冊》的出版，相信必可提供給此領域的實務工作者一股新的動力。且個人也相信本書將可提供給個

案／照顧管理的學習者，更具體的了解個案／照顧管理的實務，強化其學習的意願，增進其工作士氣，最終受益的將是那些迫切需要被照顧和關懷的老人及其家人。

黃源協

編譯者序

接觸這本書是由於國立暨南國際大學社會政策與社會工作系黃源協教授的推薦，並指定為修習「個案管理」課程的其中一本參考書，當時編譯者仍服務於「財團法人天主教曉明社會福利基金會」，擔任居家組主任一職。初次翻閱，覺得這本書實在有趣極了，簡單的主題及概念介紹，以及生動活潑的練習活動，讓原本生硬的照顧管理觀念很容易被理解，當下決定要與同工分享這本有趣又實用的小書。

優勢觀點的照顧管理與我們提供社區老人居家照顧服務的理念不謀而合——人性化服務，提升老年長者晚年生活的尊嚴、獨立與自主！但是對大多數的實務工作者來說，閱讀原文書仍存有許多心理障礙，為了激發同工學習的興趣，譯者與當時在機構實習的東海大學社會工作系碩士班學生詹譽賢及陳慧君一起合作，將本書的主要內容向同仁進行初步介紹。爾後，譯者在多次參與相關社區照顧與長期照顧機構的職工在職訓練機會中，向實務的專業人員、行政主管、志願服務工作者以及政府機關主管介紹優勢觀點的照顧管理，以及這本書的部分內容，獲得的肯定與迴響更激發編譯者願意將之完整翻譯，並酌予編輯，讓這本小書的內容能夠更貼近於台灣地區的實務工作者。

本書內容已經獲得多位老年實務工作者的肯定與認同，且

願意實際實踐於實務工作中，其中，以「財團法人天主教曉明社會福利基金會」為主的多位資深督導與社會工作人員，更進一步接受過黃源協教授及編譯者所帶領的老年優勢模式照顧管理的理論與實務訓練，願意將此模式推廣於老年照顧管理領域。

編譯這本書是基於提升整體社區照顧及長期照顧品質的理念，讓平日忙碌於實務工作的照顧經理及督導人員能夠在既有的照顧管理基礎上，更進一步應用優勢觀點的照顧管理於實務工作上；也盼望本書的譯成，能夠提供在大專院校教授照顧管理相關領域的教師，有一份生動活潑的教材，可以藉由活動與討論，讓有志於長期照顧領域發展專業生涯的學生能夠將優勢基礎的照顧管理模式落實在實務工作上，而這也是老年長者擁有獨立、尊嚴、品質晚年生活的起點。

照顧管理（care management）或個案管理（case management）在台灣地區的長期照顧領域有其特殊的發展脈絡，詳細介紹可以參考黃源協、陳伶珠、童伊迪的《個案管理與照顧管理》一書。本書遵照原著「照顧管理」（care management）一詞，稱照顧管理者為「照顧經理」（care manager）。

陳伶珠

致謝

這本書如果不是因為 Charles Rapp 博士——堪薩斯大學社會福利學院的副院長暨教授，也是優勢模式照顧管理創始者之一，希望我們將這個模式運用在老年長者方面，將不會有完成的那一天！他相信我們有完成這份工作的能力，是一份我們永遠也不會忘記的禮物，他開啟我們潛藏優勢的能力，使我們相信運用優勢基礎取向具有使人恢復健康的力量。

我們要特別感謝堪薩斯大學校本部（Lawrence）社會福利學院，以及在 Topeka 的 Washburn 大學主修人群服務的社會工作系學生，他們學習優勢模式，並且提供許多很有幫助的建議；也要感謝醫療補助機構（Medicaid waiver）以及地區老人服務中心（Area Agency on Aging）的照顧經理對發展這個訓練方案的支持，將優勢觀點應用到他們日常的老年實務工作上。

最後，我們還要感謝堪薩斯大學社會福利學院的同事：協同訓練者 Diane McDiarmid，將她運用優勢模式在嚴重且恆久性心理疾病患者的經驗，提供我們許多資料；也要感謝 Wally Kisthardt 在協助開發優勢模式及相關訓練活動方面的貢獻；並且感謝 Jan Moore 協助編輯我們的文稿。

我們衷心希望藉由這個訓練方案，能夠幫助大家對老年長者有更深層的認識，老年長者即使是處在健康失能問題的情境當中，仍然可以展現令人驚異的復原力（resiliency）。

給訓練者的話

優勢的取向提供技術與工具來幫助照顧經理，將焦點放在案主的優勢與能力，而不只是看到他們的病理（pathology）、疾病或問題。照顧經理要能夠看到案主的優勢，並且創造一個環境讓案主能夠運用他們的能力去達到個人的目標。優勢模式根基於一個信念，即人們只有在符合其個人抱負（aspirations）、觀點（perceptions）及優勢的脈絡下，才有可能產生改變。

照顧經理將焦點放在老年案主的優勢及能力（capabilities），能夠幫助案主獲得掌控生活的感覺並且產生激勵。案主被視為有能力的（competent），且能夠參與照顧計畫的規劃及服務輸送的過程；如果照顧經理能夠與案主一起朝著案主自己所選定的方向，以及案主認為他們有能力且有意願的範圍內來努力，老年案主將會感受到一個全新的自信與獨立的經驗。案主被視為界定他們自己需求的專家，照顧經理的角色則是對案主的專家能力給予大力激賞！

優勢觀點「需要我們去發現這些人（包括我們自己、其他人，以及與我們一起工作的人）所擁有的能力，這些能力甚至可能連他們自己都不清楚……要看到哪裡做錯了，或者人們缺少了什麼，總是比較容易；但增強權能（empowering）的研究