

# 個案管理 與照顧管理

Case Management  
and  
Care Management



黃源協 陳伶珠 童伊迪 合著



5

10

15

20

# 個案管理 與 照顧管理

**Case Management and Care Management**

黃源協、陳伶珠、童伊迪



雙葉書廊有限公司 發行

國家圖書館出版品預行編目資料

個案管理與照顧管理 = Case management and  
care management / 黃源協, 陳伶珠, 童伊迪  
作. -- 初版. -- 臺北市: 雙葉書廊, 2004  
(民 93)

面: 公分

含索引

ISBN 986-7433-13-0 (平裝)

1. 社會個案工作 2. 長期照護

547.2

93016703

## 個案管理與照顧管理

---

作 者 黃源協、陳伶珠、童伊迪

發行人 張福隆

主 編 陳文龍

執行編輯 邱瓊薇

助理編輯 陳慧萍

出版社 雙葉書廊有限公司

地 址 台北市羅斯福路三段 269 巷 12 號 1 樓

電 話 (02)2368-4198

傳 真 (02)2365-7990

網 頁 <http://www.yehyeh.com.tw>

讀者服務 [pub@yehyeh.com.tw](mailto:pub@yehyeh.com.tw)

登 記 證 局版北市業字第 239 號

出版日期 西元 2004 年 10 月 初版一刷

修訂日期 西元 2011 年 9 月

---

ISBN: 986-7433-13-0

---

著作權所有©侵害必究

本書如有缺頁、破損、裝訂錯誤，請寄回更換

## 作者簡介

### 黃源協

現職：國立暨南國際大學社會政策與社會工作系教授

學歷：英國新堡大學(Newcastle upon Tyne)社會政策博士

國立中正大學社會福利碩士

私立東吳大學社會學碩士

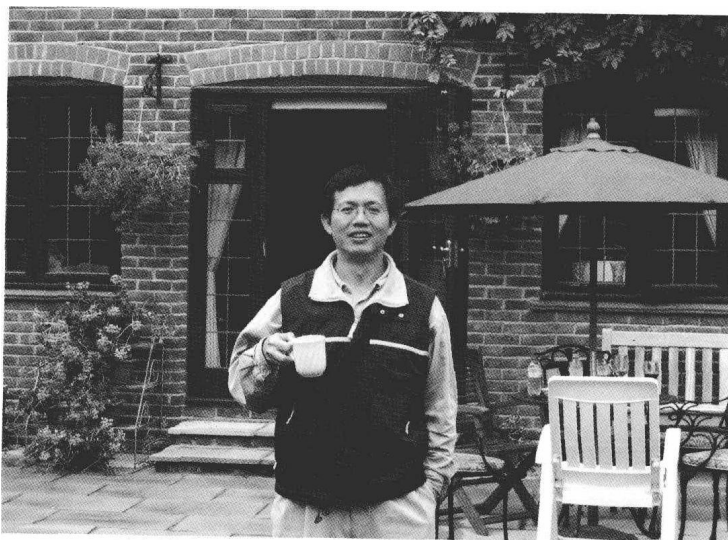
私立東吳大學社會學學士

經歷：國立暨南國際大學社會政策與社會工作系副教授

台北市立仁愛醫院社會工作員

宜蘭冬山鄉公所課員

中華民國醫務社會工作協會秘書長(兼任)



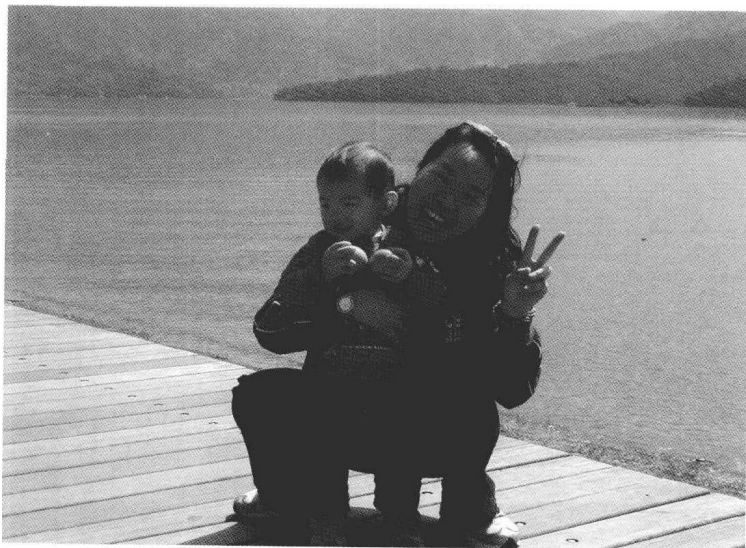
## 陳伶珠

現職：國立暨南國際大學社會政策與社會工作系兼任講師  
朝陽科技大學社會工作系兼任講師  
臺中健康暨管理學院社會工作系兼任講師

學歷：國立暨南國際大學社會政策與社會工作系博士班研究生  
東海大學社會工作系碩士  
國立中興大學社會學系社工組學士

經歷：財團法人天主教曉明社會福利基金會居家組督導、主任  
財團法人天主教聖母聖心修女會「老人諮詢服務中心」社工員  
財團法人弘道老人福利基金會社工員  
台中市立老人醫療保健醫院社工員

證照：社會工作師高考及格（證書字號：台內社字第 8812081 號）



## 童伊迪

現職：東海大學社會工作系兼任講師

國立暨南國際大學社會政策與社會工作系兼任講師

朝陽科技大學社會工作系兼任講師

臺中健康暨管理學院社會工作系兼任講師

學歷：國立暨南國際大學社會政策與社會工作系博士班研究生

英國諾丁漢大學(University of Nottingham) 社會工作碩士

東海大學社會工作系學士

經歷：雲林地方法院少年法庭團體輔導講師

中國醫藥學院附設醫院社會工作組組長



## 序

在台灣，個案/照顧管理已成為社會工作、長期照護、心理衛生、特殊教育早期療育、家庭暴力防治、身心障礙者就業服務及少年保護等領域共同關注的課題，各領域的實務界也幾乎皆將個案/照顧管理列為其重要的工作項目與方法，大學社工相關科系也陸續將個案/照顧管理列為重要課程。隨著社會/健康服務使用者問題不斷趨於複雜，再加上社會/健康服務資源的成長似乎永遠跟不上需求的增加時，如何找尋一套能促進服務輸送的經濟、效率、效能、公平與品質的工作方法，個案/照顧管理肩負著社會的期待，也因而成為社會/健康服務學術界與實務界共同關切的議題。

個案/照顧管理引進國內已超過十年，目前它被實務工作者提及的頻率並不亞於傳統的個案工作，但若被問及個案/照顧管理與個案工作有何不同時，也經常難以說出所以然，其癥結主要是我們對個案/照顧管理的理念未能真正瞭解，再加上實施個案/照顧管理的社會基礎薄弱，特別是資源網絡的不足。國內目前已有本翻譯的個案/照顧管理相關著作，它們對台灣個案/照顧管理的發展皆有其重大的貢獻。然而，有關個案/照顧管理的本土著作卻一直未出現，這是台灣個案/照顧管理發展上較為可惜的事。

開始有撰寫這本書的念頭應該是五年前的事，一方面是基於自己在學校開設這門課程的一股衝動，另一方面是九二一大地震參與災後重建工作期間投入實務工作後的一些感受與省思。然而，教學、研究、指導學生、演講、開會、評鑑、審查、甚至實務參與……等應接不暇的工作，讓這本書的撰寫斷斷續續，給自己的完成期限也一再拖延，多年來它一直是揮之不去的心理負擔。當初步完成個案/照顧管理相關理論與實務程序的論述時，卻又發覺作為個案/照顧管理的教科書，若缺乏實務的案例分析是不完備的，儘管自己有些許的實務經驗，但要涵蓋許多跨領域的實例分析，對個人無論在能力上和時間上皆是一大侷限，能否找到具備豐富實務工作經

驗者的協助，將是本書能否完成與完備的關鍵。

伶珠與伊迪是暨大社會政策與社會工作系博士班的優秀學生，兩位在進入暨大前皆已具備豐富的實務工作經驗，且個人有幸擔任她們的博士論文指導教授，更覺得在溝通與默契上應會有較佳的搭配。在徵得她們同意參與撰寫後，實為本書的完成注入一劑強心針。在參酌她們的專長和工作經驗作章節撰寫的分工後，經過約半年彼此不斷地相互約定、激勵、討論和修正後，這本書的初稿終於在今年(2004)五月初完成。但此時卻是個人接受國科會補助再度赴英國做短期研究的開始，這本書的進度似乎有再度陷入中斷之虞。還好，受惠於現代科技的進步，網路讓我們之間的討論無國界，而讓難得脫離忙碌生活的我，正好利用在海外的這段寧靜生活，對初稿內容作更多的思考和修正。

四個月的短期進修即將結束，期待這本書出版的心情就如期待返國般，心裡當然也充滿著許多的感激。本書的基礎篇和流程篇雖可個人獨立作業，但伶珠與伊迪在實務篇的案例來源與分析，若非許多專精於該領域的實務界朋友熱心提供寶貴的個案，本書恐無法完整，也無法完成。作者要特別感謝林啓村觀護人、龍紀萱督導、郭煌宗醫師、張穎宜醫師、邱靜瑜護理長、賴金雀課長、謝淑美督導、盧海萍督導、王淑芬督導、周姿吟、王瑞欣、吳青芬、吳淑貞老師等人，從其專業角度為本書的實務分析提供案例以及許多寶貴的建議。

在學校，社工系同仁們的友善與相互激勵，讓個人有不斷的寫作動力；在校外，許多社工實務界的工作伙伴們，不斷地給予個人參與實務的機會，讓個人不致成為遠離塵囂及脫離現實的純學術人；在家裡，美淑的支持與默默付出，青春期的韋潔和韋迪不致太叛逆，讓我無後顧之憂；感謝他(她)們長久以來給予個人有形及無形的支持與協助。感謝伶珠和伊迪的參與撰寫，若非兩位的投入這本書是不可能完成的。雙葉書廊陳文龍先生、邱瓊薇小姐及陳慧萍小姐的支持與編輯本書，可說是本書能順利出版的幕後功臣，謝謝你們。

自個人在中正大學就讀、申請出國留學、返國找教職及任職後的研究



和升等等重要的人生關鍵，楊瑩教授一路的照顧、叮嚀與提攜讓我銘刻於心，七月她自暨大退休，但因我人在國外無法參與系裡為她舉辦的盛大退休餐會，對此甚感惋惜與抱歉，故願藉此書出版之際向敬愛的楊老師說聲「謝謝您」。筆者才疏學淺，書中內容難免有疏漏或不足之處，衷心期待學界師長與朋友以及實務界的伙伴們能不吝惠予賜正。

源協 于 Brighton  
2004/09/26

# 目 錄

作者簡介 i

序 iv

## Chapter 1 導論 1

第一節	為什麼是個案管理與照顧管理？	2
第二節	個案/照顧管理相關名詞的釋義	4
第三節	個案/照顧管理的應用領域	8
第四節	為什麼要撰寫本書？	8
第五節	本書的章節安排	10

## 基礎篇 11

### Chapter 2 個案/照顧管理的內涵與模式 13

第一節	個案/照顧管理的緣起	14
第二節	個案/照顧管理的意涵	16
第三節	個案/照顧管理的原則和目標	19
第四節	個案/照顧管理的模式與層次	21
第五節	個案/照顧管理的實務流程	29
第六節	個案/照顧經理的角色	31
第七節	個案/照顧經理應具備的知識和能力	34
第八節	機構在個案/照顧管理運作中的職責	35

## Chapter 3 個案/照顧管理的理論基礎 39

第一節 弱勢族群的意涵 .....	41
第二節 系統論 .....	43
第三節 生態系統觀點 .....	48
第四節 充權觀點 .....	55
第五節 優勢觀點 .....	60

## Chapter 4 個案/照顧管理的實務基礎 67

第一節 專業團隊的意涵 .....	68
第二節 團隊的重要性與優缺點 .....	70
第三節 專業合作的層次與團隊的類型 .....	72
第四節 專業團隊的建構 .....	77
第五節 專業團隊的管理 .....	80
第六節 傳統團隊、開放團隊與網絡 .....	83
第七節 社會網絡與社會支持網絡 .....	86
第八節 社會資源網絡的意涵 .....	88
第九節 社會資源網絡的建構 .....	89
第十節 社區資源網絡的維繫 .....	92

## 流程篇 95

### Chapter 5 個案篩選、評量與目標設定 97

第一節 個案篩選與接案 .....	98
第二節 評量 .....	106

第三節 目標設定 .....	119
----------------	-----

## **Chapter 6 資源確認和介入計畫 123**

第一節 資源確認與介入計畫的考量 .....	124
第二節 資源的確認與集結 .....	125
第三節 介入計畫的內涵 .....	129
第四節 設計介入計畫的潛在問題與應注意事項 .....	131
第五節 設計介入計畫的基本原則與標準 .....	133
第六節 設計介入計畫的技巧 .....	137
第七節 介入計畫的實務指南 .....	141

## **Chapter 7 介入計畫的執行 147**

第一節 障礙類型與介入計畫 .....	148
第二節 諮商和治療 .....	149
第三節 正式資源的連結 .....	157
第四節 非正式資源的連結 .....	165
第五節 倡導 .....	172

## **Chapter 8 監管、再評量、結案與追蹤 181**

第一節 監管 .....	182
第二節 再評量 .....	191
第三節 結案 .....	194
第四節 追蹤 .....	202

## 實例篇 205

### Chapter 9 個案管理與家庭暴力防治工作 207

第一節 家庭暴力的內涵 .....	209
第二節 家庭暴力防治個案管理實施的困難 .....	212
第三節 以個案管理介入家庭暴力防治服務的理由 .....	214
第四節 個案管理模式於家庭暴力個案之運用 .....	215
第五節 以個案管理為導向的家庭暴力防治服務評估 .....	226

### Chapter 10 個案管理與兒童保護 231

第一節 兒童保護的內涵 .....	233
第二節 兒童保護服務的流程與資源 .....	238
第三節 個案管理模式於兒童保護個案之運用 .....	240
第四節 以個案管理為導向的兒童保護服務評估 .....	251

### Chapter 11 個案管理與早期療育服務 253

第一節 早期療育的內涵 .....	254
第二節 早期療育服務的網絡 .....	260
第三節 個案管理模式於發展遲緩兒童早期療育個案之運用 ...	262
第四節 以個案管理為導向的早期療育服務評估 .....	273

### Chapter 12 照顧管理與健康照護 275

第一節 健康照護的內涵 .....	277
-------------------	-----

第二節 健康照護服務的網絡 .....	283
第三節 照顧管理模式於健康照護個案之運用 .....	284
第四節 以照顧管理為導向的健康照護服務評估 .....	295
<b>Chapter 13 照顧管理與老年長期照顧 297</b>	
第一節 老年長期照顧的內涵 .....	299
第二節 老年長期照顧需要照顧管理的原因 .....	301
第三節 誰來擔任照顧經理 .....	303
第四節 照顧管理模式於老年社區長期照顧個案之運用 .....	304
第五節 以照顧管理為導向的老年長期照顧評估 .....	319
<b>Chapter 14 個案管理與身心障礙者就業服務 323</b>	
第一節 身心障礙者就業服務的內涵 .....	325
第二節 誰來擔任個案經理 .....	330
第三節 個案管理模式於身心障礙者就業服務之運用 .....	331
第四節 以個案管理為導向的身心障礙者就業服務評估 .....	340
<b>Chapter 15 個案管理與青少年中途輟學 345</b>	
第一節 中途輟學的內涵 .....	347
第二節 中途輟學的輔導防治網絡 .....	353
第三節 個案管理模式於青少年中途輟學之運用 .....	354
第四節 以個案管理為導向的青少年中途輟學服務評估 .....	365
<b>參考文獻 367</b>	
<b>中英索引 395</b>	

Chapter  
**1**

# 導 論

- ⊕ 為什麼是個案管理與照顧管理？
- ⊕ 個案/照顧管理相關名詞的釋義
- ⊕ 個案/照顧管理的應用領域
- ⊕ 為什麼要撰寫本書？
- ⊕ 本書的章節安排



### 第一節 為什麼是個案管理與照顧管理？

個案管理 (case management) 為國內社會服務、醫療衛生、就業服務、特殊教育……等領域所普遍通用的名詞，但自 1998 年照顧管理 (care management) 乙詞正式被引進國內的社區照顧領域後 (黃源協，民 87)，開始出現個案管理與照顧管理兩名詞交互使用的現象。儘管個案管理仍是多數社會工作領域的慣用語，如早期療育、兒童保護、家庭暴力防治、性侵害防治、心理衛生、身心障礙者轉銜服務……等，但民國九十年行政院長期照護推動小組於台北縣三鶯地區 (三峽和鶯歌) 及嘉義市推動的實驗計畫，將照顧管理和照顧經理 (care manager) 正式帶進長期照顧的場域，民國九十一年行政院通過的「照顧服務產業發展方案」之推動及運作架構裡，提出「建立照顧管理制度」及「各縣市至少成立一個照顧管理中心」。這是「照顧管理」乙詞正式出現在官方文件中，也讓個案管理與照顧管理兩名詞在台灣並用，到底這兩名詞有何差異？

「照顧管理」為英國官方統一的用詞，它源自原美國通用的「個案管理」。在英國，從 1970 年代中期肯特大學 (University of Kent) 「個人社會服務研究中心」 (Personal Social Service Research Unit, PSSRU) 發展的「肯特社區照顧方案」，到 1988 年的 Griffiths 報告書及 1989 年的社區照顧白皮書 (Caring for People) 皆沿用「個案管理」乙詞。1990 年衛生部出版的社區照顧之政策指南 (Policy and Guidance) 改以「照顧管理」取代「個案管理」，而成為英國通用的名詞。該政策指南強調，這種改變乃因其目標是在於管理處遇 (treatment) 和支持 (support)，而非管理案主個人 (DoH, 1990)。之後有許多學者對此改變提出更詳盡的說法，茲歸納如下：

1. Challis (1990) 認為，個案管理是由透過負明確責任的個人或主要工作者所從事之照護的統整，其角色是要確保個案管理核心任務的



績效；而照顧管理則是個案管理的管理（the management of case management），它更有系統地著重於更高層次的組織，而不僅是關注為個別案主提供照護的組織和統整。

2. Orme & Glastonbury (1993) 認為，之所以採用照顧管理而非個案管理，乃是因為它所從事的工作，並非僅限於在社區中確保個別的案件、案主或個人的照護，而是包括由各種資源所提供之一系列活動和服務的供給；它是一整套的服務，包括能夠使個人在社區中持續生活之一切必要的服務，這些服務並非僅是社會工作者對個別案主經常性的訪視而已，而是要加以管理的。
3. Hudson (1993) 認為，從個案至照顧詞彙的轉變，本身即意涵著價值的轉變——從著重將個人當成「介入點」（intervention site）至著重組織和專業人員及其他組織和專業間的關係。
4. Payne (1995) 認為，個案管理的相關理念放在社區照顧政策中實施時，被擴展為正式化的照顧管理。在社區照顧的服務過程中，「照顧經理」（即主要社會工作者）必須要經常對所從事的工作加以確認、協調、評估或檢討，因而要管理的是一系列的「照顧」而非僅是「個案」而已。
5. Phillips (1996) 認為，照顧管理的功能並不僅是管理不同的個案或案主，它包括各種較複雜且廣泛的活動、服務和網絡；此外，若使用個案而非照顧，關注的焦點將會是案主的弱勢（weakness）而非其優勢（strength）。

但在許多文獻裡，「照顧管理」與「個案管理」仍經常被交互地使用（Bland, 1996a; Philips, 1996），甚至會認為兩者在實際的運用上少有區別（Payne, 1995）。個案管理仍是目前國內通用的名詞，但長期照護體系先導計畫採用「照顧管理」，並聘僱「照顧經理」，再加上各縣市政府陸續成立「照顧管理中心」，這使得照顧管理也已正式地為官方所接受。儘管