

精神障礙個案管理

理論與實務

Maxine Harris & Helen C. Bergman 編著 劉瓊瑛 譯

Case Management for Mentally Ill Patients
Theory and Practice

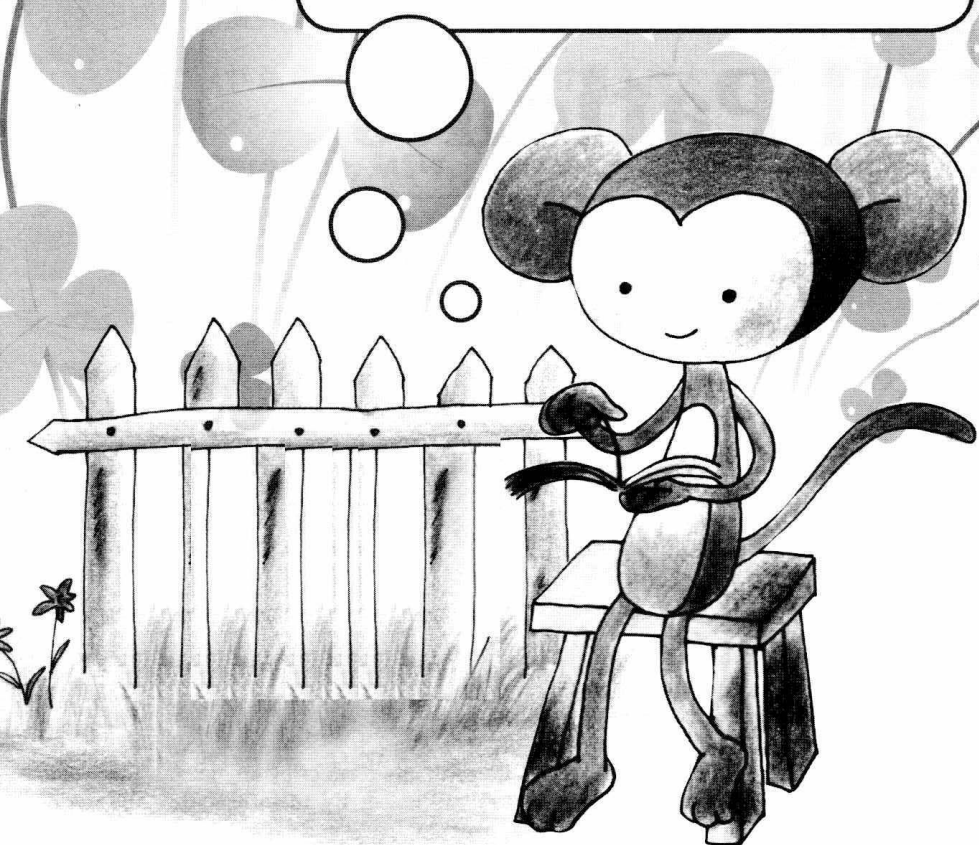


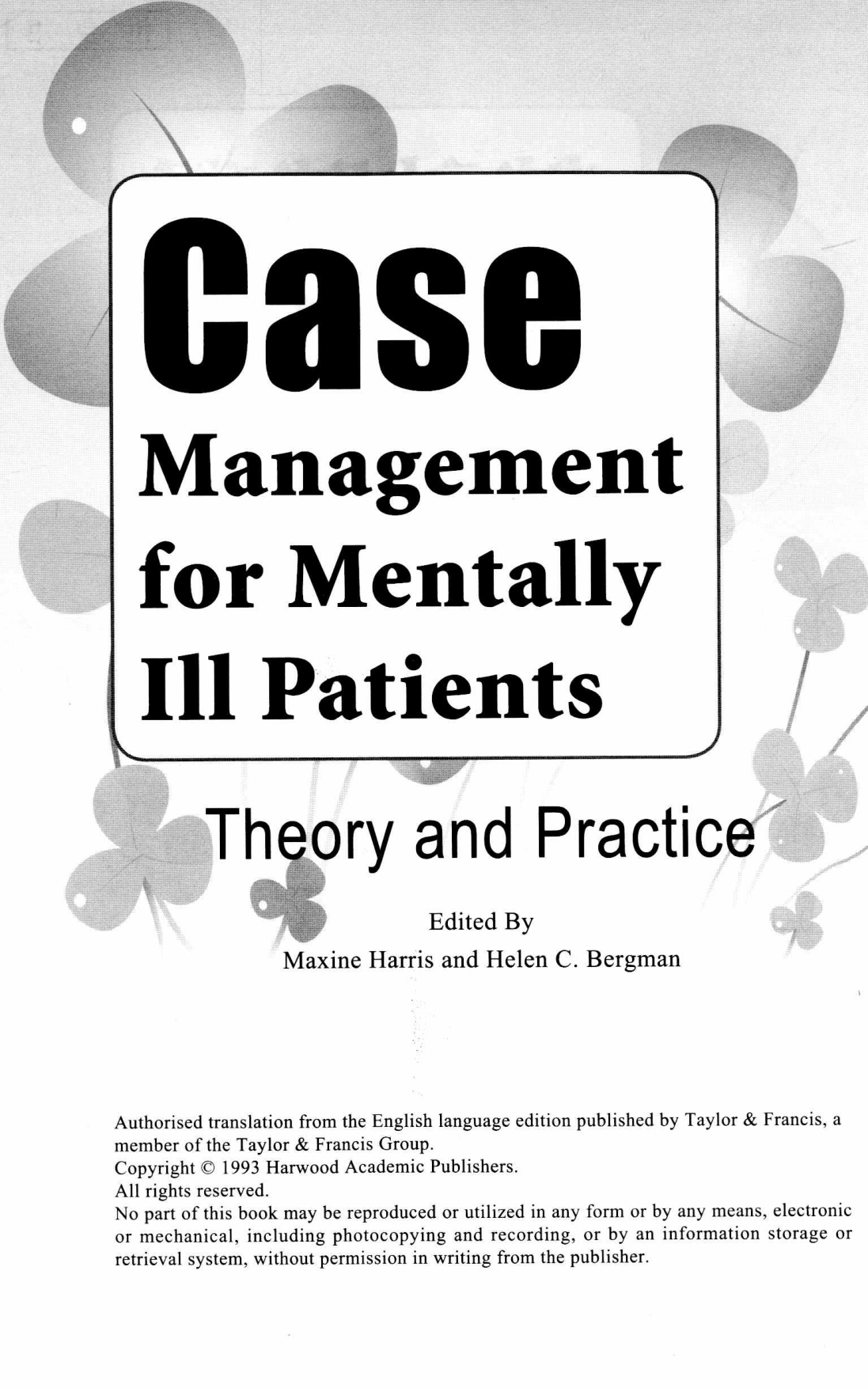
心理出版社

精神障礙 個案管理

理論 與 實務

劉瓊瑛 譯





Case Management for Mentally Ill Patients

Theory and Practice

Edited By

Maxine Harris and Helen C. Bergman

Authorised translation from the English language edition published by Taylor & Francis, a member of the Taylor & Francis Group.

Copyright © 1993 Harwood Academic Publishers.

All rights reserved.

No part of this book may be reproduced or utilized in any form or by any means, electronic or mechanical, including photocopying and recording, or by an information storage or retrieval system, without permission in writing from the publisher.

國家圖書館出版品預行編目資料

精神障礙個案管理：理論與實務／

Maxine Harris、Helen C. Bergman 編著；

劉瓊瑛譯．-- 初版．-- 臺北市：心理，2008.07

面；公分．--（社會工作；28）

含參考書目

譯自：Case management for mentally ill patients：
theory and practice

ISBN 978-986-191-160-1（平裝）

1. 精神疾病治療 2. 心智障礙 3. 個案研究

415.98

97010788

社會工作 28

精神障礙個案管理：理論與實務

編著者：Maxine Harris、Helen C. Bergman

譯者：劉瓊瑛

執行編輯：李晶

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：葳豐企業有限公司

印刷者：正恒實業有限公司

初版一刷：2008年7月

本書獲有原出版者全球繁體中文版出版發行獨家授權，請勿翻印

Copyright © 2008 by Psychological Publishing Co., Ltd.

定價：新台幣400元 ■有著作權·侵害必究■

ISBN 978-986-191-160-1



作者群簡介 Contributors

William A. Anthony, PhD

美國麻州波士頓大學精神復健中心教授及行政主管

Leona Bachrach, PhD

美國馬里蘭大學醫學院精神科、馬里蘭研究中心精神醫學研究教授

Richard Bebout, PhD

美國新罕布夏州達特茅斯醫學院社區與家庭醫學部兼任助理教授
華盛頓特區社區聯結雙重診斷研究計畫主持人

Helen C. Bergman, MSW

華盛頓特區社區聯結方案的協同創辦人及協同主管

Robin E. Clark, PhD

美國新罕布夏州達特茅斯醫學院社區與家庭醫學部助理教授

Mikal R. Cohen, PhD

美國麻州波士頓大學精神復健中心副主任

Mary Dozier, PhD

美國德州奧斯丁 Trinity 大學心理系副教授

Robert E. Drake, MD, PhD

美國新罕布夏州達特茅斯醫學院精神醫學教授

Roger Fallot, PhD

華盛頓特區社區聯結訓練及評鑑中心副主任

Rick Forbess, MSW

美國麻州波士頓大學精神復健中心資深訓練同仁

David Freeman, PsyD

華盛頓特區社區聯結雙重診斷研究計畫個案管理員

Marianne D. Farkas, ScD

美國麻州波士頓大學精神復健中心訓練及國際服務主任

Paula Goering, RN, PhD

加拿大安大略省多倫多大學副教授

克拉克（Clarke）精神醫療研究院健康系統研究部門主任

Maxine Harris, PhD

美國新罕布夏州達特茅斯醫學院社區與家庭醫學部兼任副教授

華盛頓特區社區聯結方案的協同創辦人及協同主管

Walter Kisthardt, MSW

美國肯薩斯大學社會福利學院臨床教師

個案管理訓練及技術指導中心主任

John Kline, MSW

華盛頓特區社區聯結雙重診斷研究計畫臨床督導

物質濫用計畫主任



Charles Rapp, MSW

美國肯薩斯大學社會福利學院社會福利教授兼副院長

Jeffrey Roach, PhD

美國馬里蘭州銀春市（Silver Spring）私人開業

Gregory B. Teague, PhD

美國新罕布夏州達特茅斯醫學院精神醫學助理教授

Don Wasylenki, MD

加拿大安大略省多倫多大學精神醫學部副教授

克拉克精神醫療研究院延續照顧部門主管



譯者簡介

劉瓊瑛

學歷：美國密西根大學社會工作學院碩士

經歷：大學兼任教師

二十多年心理衛生社會工作實務工作經驗

資深社工督導



前言 Preface

1979年，社區聯結首度打開大門，開始為從醫院回到社區的個案提供臨床個案管理服務時，Helen Bergman和我本人都還不曾思索過支持我們方案的理論假設是什麼。我們只是單純想幫助個案打破「旋轉門」的模式，透過情緒充電及臨床服務的方式，希望改變他們一年住院數次的命運。我們提倡的個案管理品牌，其實主要仰賴個案管理員的努力，當時他們被稱為是主要的臨床工作者，為回到社區的個案提供全方位的服務。主要的臨床工作者並不協調其他服務或轉介其他服務給個案；相反地，個案所需要的所有服務全由他們自己提供。這種「單一購買窗口」的個案管理模式雖然有其工作效率，卻缺少合作的精神。

如果問我這個模式如何產生，我會回答這是社會工作者與心理技師合作的一個產品——以治療師為首所提供的社區服務。不過，隨著社區聯結的茁壯，顯然這樣的人力已經不足夠了！為了讓方案的擴展更名符其實，我必須清楚說明社區聯結模式所依據的重要假設。為了能提出有意義的研究及評估議題，我必須清楚描述人類如何成長及改變的看法。我的工作並不在創造一個理論以搭配實務模式，而是要發現原本就存在的理論假設。

當今個案管理方案的建立者發現，決定如何運用稀少的資源以及如何展現方案的實用性時，必須清楚認識這些決定背後所隱含的理論假設。如果我們相信某些改變的原則，我們在設計方案時，就

必須考慮到這些原則；同時也要從這些原則進一步衍生出評估方案的標準。不同的假設會形成不同的方案以及不同的研究議題。

雖然我們可能沒有察覺到實務模式背後的假設基礎，不過大都擁有一些單純的理論可用來整理自己的經驗，並且指引我們的行動。就像人的身體需要骨骼系統支撐才不會崩塌，我們的個案管理方案也需要一套論述完整的理論基礎。個案管理員（簡稱個管員）若缺少一套指引或假設來導引他們做出適當決定，他（她）提供處遇給個案時，可能每次都只能玩不科學的推測遊戲，或者乾脆發展出非常個人風格的理論模式。

我們為了能清楚說明在實務模式發展過程中，以及研究計畫的建構當中，「理論」所扮演的角色，因此挑選了四個非常「單純」的個案管理模式。許多現存的個案管理方案都呈現一種混合交雜的理論模式，它們混合了來自不同模式的假設，建構出一個能呈現方案規劃者與臨床工作者的價值與信念的理想方案。不過為了能清楚了解理論如何影響臨床實務、研究計畫和政策決策，一個單純的模式應該最具有教育意義。因此我們期待以理論為重點的討論能幫助個案管理員釐清某些難以決定的事，並且提供一個推展研究工作的理由，同時協助政策制定者做出正確的選擇。

Maxine Harris



譯者序 Preface

精神疾病是一個醫療問題，也是一個社會問題！依照盛行率，我國罹患嚴重精神疾病的患者估計約近七萬人；依據 2007 年內政部統計，領有身心障礙手冊的精神障礙者也已超過九萬人。這些患者可能因為病情的起伏不定，社會功能受到程度不一的影響，而其家人也因此必須承擔照顧的責任，甚至因而產生經濟、情緒及嚴重的家庭問題。因此協助精神障礙者，必須結合醫療、社會福利、勞政等相關資源及各種專業人員的參與，實是一件艱鉅且極具挑戰的任務！

精神障礙者從發病、接受評估診斷、治療到復健，是一個連續的過程，其中醫院治療與社區復健具有同等重要的地位。美國於 1960 年代推行「去機構化運動」，認為最省錢且有效益的處理方式是鼓勵慢性病人出院回到社區，學習過正常的社區生活。因此首先於 1963 年頒布「社區心理衛生中心設置法」，積極發展社區復健方案及設施，於全國各地建立社區心理衛生中心，負責協助出院病人回歸社區的適應。1970 年代更進一步發展「社區支持方案」，大力推展「個案管理工作模式」；每位精障者出院後，由指定的個案管理員負責，針對病人及其家人的問題及需求，進行評估、擬定處遇計畫、執行服務、協調及轉介適當資源，以便適時協助病人及家屬解決出院後面臨的各種問題，目的就在預防疾病的復

發、能夠及時協助精障者必要的就醫及社區復健工作的進行，以利精障者能順利適應社區生活，提升生活品質。個案管理員則由受過相關訓練的專業人員（例如精神衛生社工人員）擔任，採取不同模式的個案管理方法，提供給精障者及家屬各項專業服務。

反觀國內，自 1980 年代以來的精神衛生政策一直是以醫院治療為發展重點，譬如從 1986 年開始的十五年精神疾病防治計畫中，擴充精神醫療設施是一主要實施重點，擴充病床更是重要目標。另外全民健保有關精神醫療的支出，一百億的費用中，門診及急診醫療占了 42%、住院醫療占 57%、社區復健則只占了 1%。這種「重醫院治療、輕社區復健」的趨向，就自然發展出「以醫院為基礎」的服務模式（hospital-based model）。精障者及家屬長久仰賴醫院，病情一不穩定，就選擇入院治療。但近年來由於健保總額預算制度的實施，縮短急性病人平均住院日數已是醫院的一種服務趨勢。病人及家人往往在未做好各項準備就必須面臨出院的事實。病人回到家裡，容易因病情尚未完全穩定，精神症狀的影響，拒絕再接受治療，或與家人之間出現嚴重的相處問題；此外，由於缺乏復健場所，病人可能就困在家裡，終日無所事事，導致功能日漸退化；或者就在外遊蕩，容易滋事生非。為改善這些問題，實在應該重視社區復健工作，並且落實個案管理制度。除了積極發展各項社區復健的服務資源之外，還必須聘用受過訓練的個案管理員為生活在社區中的精障者及家屬連結所需資源並協助解決生活中的各項問題。



本書重點就在介紹以精障者為服務對象的個案管理模式，是一本整合了理論與實務的作品。全書以四種個案管理模式為主要架構，除了各有一章專門介紹各個模式的理論基礎、實施原則、處遇技巧、優缺點分析之外，還另外安排一章介紹以該模式為主題的相關研究，藉由研究結果來驗證該模式的實施成效，更可加深讀者對於這四個模式的認識。這四種模式分別為「臨床模式個案管理」（第2、3章）、「脈絡模式個案管理」（第4、5章）、「康復模式個案管理」（第6、7章），以及「優勢模式個案管理」（第8、9章）。此外也探討個案管理的主要精神：貫徹「照顧的延續性」（第10章）；第11章則藉由加拿大的經驗闡述如何在一個大的區域規劃個案管理制度；第12章探討成本效益的議題，說明實施個案管理的效益及效能；第13章則針對新興的特殊個案群提供處遇的方針及策略。

「以社區為基礎」（community-based model）的服務模式絕對是一種必然的服務趨勢。近年來國內在相關專業人員及精障者家屬團體的倡導之下，社區復健的發展已見曙光，從政府所規劃的一些實驗方案或服務計畫中，也屢見「個案管理員」的人力規劃。值此時刻，希望本書的出版能為國內精神障礙個案管理制度的規劃，提供有利的參考。

此書能夠出版，特別感謝心理出版社林敬堯總編輯願意提供機會並包容我怠惰延緩交稿的惡行；也很謝謝李晶小姐協助編輯工作。最後希望將這本譯作獻給台灣心理衛生社會工作學會的夥伴

們，多年來大家為國內精障者及其家屬們的努力，絕對是有目共睹的！我們一直期待國內也能建構一套完整的精神障礙個案管理制度，能夠好好發揮社會工作者的角色，確實為精障朋友爭取最有利的的生活空間及權益。願以這本書的出版與大家共勉之！

劉瓊瑛



目錄 Contents

CHAPTER 1

個案管理的科學哲學及理論：探索個案管理理論的價值及假說

David Freeman and Maxine Harris •001

CHAPTER 2

運用於嚴重精障成人個案的臨床個案管理模式

Jeffrey Roach •019

CHAPTER 3

量身打造臨床個案管理模式：「依附關係」的角色

Mary Dozier •049

CHAPTER 4

脈絡模式個案管理：為嚴重精神障礙者重構社會支持網絡

Richard Bebout •073

CHAPTER 5

應用社會網絡個案管理模式於雙重障礙遊民患者的成效評估研究

Robert E. Drake, Richard Bebout and Jeffrey Roach •103

CHAPTER 6

康復取向個案管理

William A. Anthony, Rick Forbess and Mikal R. Cohen •123

CHAPTER 7

康復模式個案管理的相關研究

Marianne D. Farkas and William A. Anthony •147

CHAPTER 8

「優勢模式」個案管理的理論、原則及方法

Charles Rapp ♦175

CHAPTER 9

以充權方向為主題的個案管理研究：從消費者的觀點評估優勢模式

Walter Kisthardt ♦203

CHAPTER 10

照顧的延續性：個案管理的主要脈絡

Leona Bachrach ♦225

CHAPTER 11

個案管理系統的實施：加拿大經驗

Don Wasylenki and Paula Goering ♦243

CHAPTER 12

個案管理的成本效益

Robin E. Clark, Robert E. Drake and Gregory B. Teague ♦263

CHAPTER 13

挑戰以慢性精神病患為對象的臨床個案管理服務：新興的特殊族群

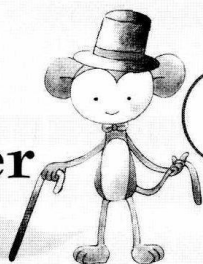
John Kline ♦289

CHAPTER 14

個案管理的文化：探索一個假設的世界

Roger Fallot ♦313

Chapter



1

個案管理的科學哲學及 理論：探索個案管理 理論的價值及假說

David Freeman and Maxine Harris

引言

以嚴重慢性精神障礙者為對象的各項服務中，個案管理一向是一個有效且受到廣泛使用的方法。不過多年來對於個案管理的定義卻始終是眾說紛紜，令學者困惑不已（Rothman, 1991）。以「個案管理」掛名的多元化實務內容，有時不免遭到嘲弄及諷刺。個案管理的定義分歧性大，其中包括幽默式的諷刺內容——「一組不明確的活動，旨在達到一組不明確的目標」（Moore, 1990），或者曖