



個案管理工作的成功元素

本會於二零零三年初邀請了七間營運「改善家居及社區照顧服務」的機構成立聚焦小組，討論現時各服務隊實行個案管理的工作手法，以及成功推行個案管理的元素。個案管理工作共分為五個階段，分別是釐定個案、個案評估、個案計劃、服務協調、服務監察及重檢。以下將由個案評估開始列舉個案管理四個階段的成功元素及參與單位現時的工作模式。

成功元素	現時運作情況
一. 個案評估	
1. 需要有一個全面及跨界別的評估方法，以評估長者的需要。	1. 服務隊通常以社工、護士、職業治療師及物理治療師擔任個案管理員，他們會以服務使用者的主要需要，如護理、輔導、復康等決定誰人擔任個案管理員。 2. 每個個案管理員的個案量不一，平均由 40 至 100 不等。 3. 通常服務隊第一次與使用者及其家人見面時會由兩個不同專業的個案管理員上門探訪，每次探訪均會帶備不同專業的量度工具評估長者不同的需要。
二. 制定照顧計劃	
1. 由不同專業共同協商制定照顧計劃。	1. 定期與不同專業人士舉行個案會議，共同協訂及檢討長者的照顧計劃。

成功元素	現時運作情況
<p>2. 除了服務使用者外，更須要與其家人共同協定介入目標及介入計劃，並清楚雙方的責任，以及重檢日期等。長者及其家人可以就自己的照顧計劃表達意見。</p> <p>3. 個案管理員在制定照顧計劃時須要對社區內不同的資源有充份的掌握，以便為長者制定最佳的照顧計劃。</p>	<p>2. 跨專業的個案會議通常每一至兩個月舉行一次，個案會議通常會由改善家居及社區照顧服務隊隊長或督導主任主持，有部份隊伍則由醫院(外判服務)及隊長/督導主任合力主持。主持個案會議的人士須要對個案有一定的掌握。</p> <p>3. 為加強服務單位與長者及家人的溝通，有些團隊會使用「長者照顧手冊」，將長者使用服務的情況及單位提供服務的安排記錄在手冊內，方便家人知道長者的情況。</p>
三. 服務協調	
<p>1. 須要有效地與團隊內不同職級的職員及跨專業的人士定期溝通，了解個案的進展及轉變，配合服務的提供。</p> <p>2. 制定清晰的照顧指引(Care Protocol / Clinical Practice Guideline)，讓職員提供服務時可以參考。</p> <p>3. 個案管理員扮演倡導者的角色，確保長者得到合宜的服務。</p>	<p>1. 有部份單位透過應用資訊科技，讓團隊內外不同專業人士可以即時將長者的進展及使用服務的情況顯示於網上，令溝通更加快捷準確。</p> <p>2. 香港區的醫院及改善家居及社區照顧服務隊合作制定了十六種常見老人疾病的指引，以供服務隊伍使用。</p> <p>3. 有些機構的個案管理員是與服務提供及管理分家的，即個案管理員不會管理服務的提供，以便可以保持一個中立角色，向機構內外要求最好的服務。</p>
四. 服務監察及重檢	
<p>1. 定期監察服務提供的質素。</p>	<p>1. 訂立介入目標時須要訂立服務成效指標及其量度方法，以便衡量案主接受完服務後的情況是否有改善。</p> <p>2. 定期評估服務使用者及其家人的滿意程度。</p>

