

# 身心障礙者個案管理

## 與個案工作服務模式之差異

陳政智

### 一、前言

個案管理是當今非常受歡迎的一種服務策略，許多專業人員都認為他們正在提供個案管理，包括社會工作者、護士、醫師、特教老師、就業服務員……等，但這些專業對個案管理的定義卻相當不同。

以社會工作者而言，常常因為個案管理與社會工作專業方法中的個案工作名稱近似，而出現混淆不清的狀況。究竟個案管理和傳統的個案工作有何不同？其實以現在的實務情境來說，所有的個案工作者或多或少在扮演個案管理者的角色（張宏哲等譯，民八八）。

個案管理是一種社會工作策略，主要功能在針對個人與家庭執行資源管理，也就是將資源管理以一個系統化、組織化的行動計畫，提供實務上執行的藍圖（DuBois & Miley, 1999: 242）。基本上，個案管理是一系列的行動與一種過程，在確保案主可以接收到服務、處置、照顧與機會（Weil & Karls, 1989）。個案管理的目的在協調服

務及達成持續性服務，所以是在平衡當今實務上面臨的一些議題及對服務輸送的一種回應，如方案的成本與服務的效能。當案主有多元的需求時，社會工作者幾乎都要用到個案管理的策略。而且由社會工作者來擔任個案管理者是非常適合的，因為社會工作者是資源專家，對社區中與案主相關的資源瞭若指掌，並能藉由所具備的專業知識來充分運用這些資源，以謀求案主的福祉。

個案管理者藉由與案主共同完成下列工作來協助他們，包括探索問題與需求、評估案主家庭的功能與案主的支持系統、設定近期與長期的目標、規劃處遇計畫、確認及彙整資源、將案主與相關資源連結、監督與再評估實際的服務輸送、成果評估等（Rohman, 1991）。所以，個案管理是個案管理者與案主共同計畫、協調、監控服務方案的一個過程。在此過程中，鼓勵服務對象積極參與，而非視服務對象為被動或處於全然被安排的情境。個案管理期待藉由各種支持性服務之提供，尤其是受到正式資源的支持，讓服務對象在其熟悉的社區中生活，以鼓勵服務對象朝自立之目標努力。個案管

理者在整個過程中都要全程負責，主要的行動是作為案主、團隊與其他服務提供者間的聯絡，並要尋求與應用社區資源，以確保方案獲得成功的結果。

以身心障礙者為例，讓身心障礙者有良好的居家健康支持是個案管理的一種策略，使身心障礙者可以繼續住在自己的家中。而要使用到的社區資源包括送餐到家、居家照顧、居家訪視、日間照顧、喘息服務、在宅教育、庇護性就業訓練等，都在協助身心障礙者能有一個舒適且安全的居家環境。所以，有規劃良好且協調過的居家支持服務，可以減少不必要的機構式安置。

個案管理被視為不同專業層次的工作人員在服務輸送體系內，發揮相關功能而形成的複雜體系。瞭解了個案管理的定義之後，本文將使用五種向度來分析個案管理與個案工作的差異，包括：執行人員的專業性、功能、角色、焦點與目標、技術(O'Connor, 1988)。而在比較的過程要考慮個案管理者不一定全要由社會工作者來擔任，可能包括不同層次的工作人員。

## 二、個案管理與個案工作服務模式之差異

在做二者的比較之前，我們首先應先澄清個案管理系統(case-management system)與個案管理實務工作(case-management practice)二個不同的概念。「個案管理實務」指的是問題解決過程中的各項任務，包括直接與立即執行的個案計畫，此計畫是整體的，

包括案主、個管人員、服務提供者及這些人各自的活動。「個案管理系統」則是指執行個案管理實務所需的行政支持、有組織的安排、正式與非正式的社區資源。所以，個案管理者是在個案管理系統中執行個案管理實務的人(O'Connor, 1988)。在清楚界定個案管理者、個案管理系統與個案管理實務之後，本文將以執行人員、功能、角色、處遇的焦點及技術五個向度來討論。

### (一) 執行人員

在個案管理系統中執行個案管理實務者都可以稱為個案管理者，意味著個案管理包含各種不同專業與不同層級的工作人員，例如：具特殊技巧的專業人員、就業服務員、以前的案主、家庭成員、志工、督導人員、行政人員。但這些人員因為專業地位的不同，服務的自主性、權責範圍與任務的複雜性一定不同。通常專業地位愈高者，被賦予的自主程度愈高，可自由地規劃與執行工作；而且被期待能夠處理較複雜的任務。至於權責則要視其扮演的角色而定，個案管理者通常被期待是一個通才，而不是強調專家的角色，所以能夠發揮的功能及執行的任務，就要以在服送體系中的職銜而定。

談到個案工作，它是社會工作實務的方法之一，強調的是由具有專業地位的社會工作者，運用專業知識與技術提供個人及其家庭協助，非常強調助人者與受助者間的專業關係(徐震、林萬億，民七七)。所以，不是憑個人的經驗或主觀想法來協助他人，而是藉助

專業人員的專業知識與技術。雖然近年來已開始重視案主的參與，採用 empower、伙伴關係、對話關係等概念，但主要仍是社會工作專業人員的專業方法。

## (二) 功能

個案管理者的功能在於促進機構間的合作、諮商、治療與倡導等（張宏哲等譯，民八八）。其中主要的功能可歸納為發展資源網絡和提供服務，也就是協助案主發展知識和技巧以連結主要的資源，並期待增加案主的能力，使其盡可能獨立地獲取其所需的資源。個案管理者在發展資源網絡時，要評估社區所能提供的服務，並在各資源間協調、監督與倡導，使服務輸送得以順利推展。所以要有整體的觀點，且是以個案為中心，依此排定計畫中所有活動的先後順序，並整合各個不同的服務提供者。至於提供直接服務方面，若是以社會工作專業擔任個案管理者，可能要發揮許多社會工作直接服務的功能，提供一般的個案工作或團體工作；若以志工、行政人員等擔任個案管理者，則是提供特定的人力支援與社會服務。

個案工作發揮的功能主要是針對案主個人的能力，讓案主在一個安排好的環境中建構社會活動，產生人與環境的交互關係，以解決個案面臨的問題。所以，會因個案工作者運用的理論基礎不同，產生不同的假設，發揮的主要功能也會有差異。如採功能學派個案工作，則強調善用機構功能和助人過程的關係；心理暨社會學派則

著重於個人過去生活經驗對現在行為的影響，所以個案工作者要發揮診斷的功能；問題解決學派則要個案工作者發揮增強案主改變的動機、培養案主能量、提供案主解決問題所需的資源與機會等功能。

雖然兩者的功能明顯的不同，但近來因為系統理論與生態系統理論的應用，常讓人無法明確區分。個案工作的功能似乎與個案管理愈來愈相似，唯一可以具體分別的是，個案管理所提供的直接服務是為改善案主的能力和結合相關資源，目的在回應去機構化的訴求。所以，處遇的重點在個案問題的外在因素，不是內在成因，亦即著重於人如何在所處的系統內發揮功能，不是在個人內在的思考過程（Roberts-DeGennaro, 1987）。例如：以身心障礙者而言，處遇的重點在環境的障礙，而不是內在罪惡感、恥辱感或自我放棄的想法等。

## (三) 角色

對於個案管理者而言，必須有效的整合和協調相關資源，提供適切的服務，並扮演監督的角色，以確保服務輸送的過程中，案主可以獲得所需的服務和資源。一般對於個案管理存有通才的觀點，期待個案管理者扮演綜融性的服務角色，常提到角色的包括諮商者、整合者、倡導者、經紀人、問題解決者、計畫者、社區組織者、資源控管者（王玠等譯，民八七；DuBois & Miley, 1999; Netting, 1993）。個案管理者因其要完成的功能及採用的服務模式要有不同的

角色，所以需要通才的角色。但服務上仍要區分主要角色與支持性角色，例如社會工作等直接服務人員擔任個案管理者，主要的行為期待是管理者或經紀人的角色，即運用各種管理活動來保證案主獲得所需要及應得的服務，並發揮居間協調與聯繫的角色；支持性的角色則是協助發展社會技巧的教育者或諮商者。例如：個案管理者協助身心障礙者發展個別的教育計畫、為個人與家庭提供諮詢與復健支持，主要的角色在規劃讓案主離開醫療機構及協調社區資源，使案主可以居住在社區中。

另外，倡導也是個案管理者重要的角色之一，因為資源連結與整合的過程，必然會面臨資源不存在或連結失敗的情形，個案管理者要運用專業知識、權威結構或申訴管道等途徑，以確保個案的權利、資源與服務（王玠等譯，民八七）。例如：提供就業服務時，應設法克服偏見與歧視存在，並讓身心障礙者有機會與一般人接觸，使他們能與主流的社會融合。

至於社會個案工作方面，個案工作者在提供服務的過程，會因實際的需要、目標的不同和服務對象的差異，所扮演的角色也有差異。個案工作者一般而言，以直接服務的角色居多，間接服務的角色較少，如：直接提供個人諮商與治療等。當然，角色與角色之間的區隔不是那麼容易的，也不是那麼絕對的。當中，有二個比較明顯的角色，一是扮演使能者（enabler）的角色，也就是社會工作者與個人或家庭一起努力來改善個人的社會功能，創造出一種改變的條件與環境，使案主可以進一步改變現況（DuBois & Mitley, 1999）。

所以，在服務個案的過程中，讓案主有能力適應情境的或變遷的壓力，是個案工作者的職責。二是諮商的角色，個案工作者協助個人與家庭發現問題的解決方法，也就是發揮顧問的功能，透過一些專業性的活動，如界定需求、澄清問題、發現各種選擇與找到行動計畫，促使案主開始改變。

#### （四）焦點及目標

個案管理的目的在確保案主獲得所需的服務與資源，其焦點必須同時注重人與環境；這一點和現在個案工作的觀點相同。但基本上，個案管理者的功能比個案工作更注重案主的環境面，其工作目標是對某些環境因素加以瞭解，以便設計處置策略時，將這些環境因素列入（O'Connor, 1988）。而且個案管理者專注於改善某一個焦點環境，只是在尋找處遇的切入點而已，個案管理者會同時注意其他或更大層面的環境。而且個案管理者因本身專業或職責的不同，首先切入的點就不同，有的從微視的環境，有的從中介環境，有的從鉅視的環境著手。

直接服務的個案工作者，其焦點則在如何調整損害與偏差的個人，幫助案主了解和接納本身的長處與限制，促進問題解決的能力和決心，有效的運用社會資源，滿足自己的期望（潘淑滿，民八九；DuBois & Mitley, 1999）。個案工作的處遇目標常在直接與案主及案主的初級網絡接觸，他們的工作焦點在案主微視的環境，考慮的

是如何將案主與他的初級網絡結合，所以評量案主與這些資源現在、過去的連結狀況是必要的過程。以身心障礙者而言，採用個案工作的服務方法，焦點一般只放在微視的環境，但這可能會忽略到社會結構層面造成的障礙。所以，只強調個人行為的改變與適應，有可能忽略身心障礙案主的社會、心理、法律和經濟方面的障礙，無法解決他們的問題，而需要採用個案管理的策略來協助他們。

### (五) 技術

擔任個案管理者需要具備一定的技術，才能充分發揮功能。而以不同的人來擔任個案管理者，其主要的技術是不同的。以社會工作者擔任個案管理者，所運用的技術包含一些個案工作常用的技術；尤其在界定問題時，使用的技術與個案工作相類似。所以，個案管理者必須能夠將社會技巧運用於助人關係中，個案工作基本的溝通方法、晤談技巧是必備的技術，有助於建立信賴的專業關係；其次，個案管理者要能藉著同理與傾聽傳達關懷與能力；當案主有負向情緒出現時，也要能覺察並處理這些情緒（王玠等譯，民八七）。當然，也必須能提供一些基本的服務，滿足個案立即性的需求。還要具有服務規劃、協調的相關訓練，以建立持續性的服務。更重要的是要擁有方案管理與評估等間接服務技術，包括對資源的認識，協助案主與相關資源有所連結的技巧，以及後續追蹤以確保案主得到服務的能力。

個案工作的許多技術非常適合個案管理使用，尤其是初期建立關係的技巧及資源互動所需的社會技巧，這也正是社會工作者適合擔任個案管理者的優勢所在。但個案管理運用的技術並不是僅止於此，因為個案管理者主要的角色是克服障礙，以協助案主連結資源。所以，對問題的解決大多採間接服務的方式，以協助案主運用其他的助力，而個案管理者只專注於障礙的排除即可。若需要提供直接服務，則是緊急狀況或為強化克服障礙以協助案主連結資源（王玠等譯，民八七）。這是因為個案管理服務的案主，通常具有多重問題，已不是一個個案工作者能全部解決；此外，教導案主學會與各種資源合作，不全部依賴其中的一個，將可減少日後無法有效求助的情形。所以，個案管理者提供的直接服務，不是一種長期的治療，是以任務的達成為主的短期處置。

綜合以上所言，筆者歸納出個案管理與個案工作的差異如下表所示：

	個案工作	個案管理
服務對象之問題型態	1. 較為單純 2. 大多單一資源即可解決	1. 多重、複雜 2. 必須使用不同的資源與服務
執行人員	專業的社會工作者	包含不同專業、不同層次的人員
功能	解決案主的問題或失功能	強化或發展資源網絡，以滿足案主需求
主要角色	使能者、諮商者、治療者	經紀人、教育者、倡導者
服務目標	個人的適應與協助解決問題	協助案主發展使用資源的知識與技巧，以獲取資源
使用技術	1. 工作者本身即為協助來源 2. 問題解決的相關技巧 3. 人際關係技巧	1. 工作者努力結合案主與資源 2. 獲取內、外在資源的技術 3. 針對不同系統層次處遇的技術

### 三、將個案管理運用身心障礙者的限制

以個案管理策略來服務身心障礙者，要面臨一些獨特挑戰。首先是身心障礙者的生理限制，他們的生理狀況使得日常生活的活動需要別人的幫助，甚至全部需要別人的照顧，加上建築與交通運輸的障礙限制了他們的行動，常常使他們學習到依賴。另外，有些障礙會使溝通出現問題，讓他們無法處理口語與非口語的訊息，或針對接收到的訊息表達出正確的反應。所以，個案管理者如何協助身心障礙者發展知識和技巧，增加他們的能力，以連結主要的資源，使其盡可能獨立地獲取其所需的資源，可能要比一般個案工作服務的案主難度更高。

其次，個案管理策略的使用通常會突顯原有服務輸送系統的不完整，尤其資源不足與缺乏連續性的服務，無法提供所需要的服務，所以仍然無法解決案主的問題。第三，個案管理者身為中間的連結者，無法直接對服務的提供者要求品質，而且直接提供者也討厭個案管理者的抱怨與干涉，所以個案管理者要介入多深，也是常常面臨的兩難困境。

最後，個案管理牽涉的層面較廣，面對的衝突相對會比較多。例如：案主的利益與家人的利益孰重孰輕？案主的期待與個管人員專業意見要以何者為主？案主喜歡某些服務，但這些服務的提供能力不足時，又要如何因應？

這些都是身為一個服務身心障礙者的個案管理人員需要思考的重要議題，所以，個案管理者一定要加強倡導的相關知能，並藉由內、外在的督導系統，以面對這些兩難的困境，保障服務對象的權益。

### 四、結論

一九六〇年代因系統理論的影響，個案工作已將焦點擴大到家庭。但基本上，家庭處置仍是在家庭的脈絡下處理個人的問題（Pinderhughes, 1995）。所以，個案管理與傳統個案工作最大的差異在於提供一個整合性、套裝式的服務，而且這套服務是在更大的環境與系統中執行，因此個案管理者必須培養良好的人際互動技巧，行政處理能力、強烈的使命感和對整體服務有通盤了解。

當個案管理者服務的對象是身心障礙者時，尤其是某些重度或極重度的身心障礙案主，常會覺得他們需要無止盡的服務。所以，專業人員與這些易受傷害、欠缺資源的案主互動的結果，漸漸將個案視為依賴的，有時控制會多於照顧。所以，社會工作者擔任個案管理者時，應設法平衡案主的自主權與為了安全提供權威式服務之間的衝突，使個案管理可以還其本色，少一些個案工作的影子。

（本文作者為東海大學社會工作研究所博士班研究生）

- 王玠、李開敏、陳雪真(譯) 個案管理 (Julius R. Ballew, George Mink 原著) . Case management in social work: developing the professional skills needed for work with multiproblem clients, 2<sup>nd</sup> ed. ) 台北心理 民八七
- 張宏哲(譯) 社會工作直接服務: 理論與技巧 (Dean H. Hepworth, Ronald H. Rooney, Jo Ann Larsen 原著) . Direct social work practice: theory and skills, 5<sup>th</sup> ed. ) 台北 洪葉文化 民八八
- 潘淑滿 社會個案工作 台北心理 民八九
- 徐震、林萬億 當代社會工作(修訂四版) 台北五南 民七七
- DuBois, B., & Miley, K. K. (1999). Social work: an empowering profession (3<sup>rd</sup> ed.). Boston: Allyn & Bacon.
- Netting, F. E. (1992). Case management: service or symptom?. Social work, 37 (2), 160-165.
- O'Connor, G. G. (1988). Case management: System and practice. Social casework, 69 (2), 97-106.
- Pinderhughes, E. (1995). Direct practice overview. In R. L. Edwards (ed.), Encyclopedia of social work: Vol. 1 (19<sup>th</sup> ed.) (pp. 740-751). Washington, DC: NASW Press.
- Roberts-DeGennaro, M. (1987). Developing Case Management as a Practice Model. Social casework, 68 (8), 466-470.
- Rothman, J. (1991). A model of case management: toward empirically based practice. Social work, 36(6), 521-528.
- Weil, M., & Karls, J. M. (1989). Historical origins and recent developments. In M. Weils & J. M. Karls (eds.), Case management in human service practice (pp. 1-28). San Francisco: Jossey-Bass Publishers.