

# 美國社會工人協會 紐約分會福利改革聲明

王英如譯

譯自 N. Y. City Chapter NASW Statement on Welfare Reform 1989

美國社會工作人員聯合會紐約分會表示紐約市有超過八千名的專業社  
工員，強烈的支持，對現行福利體系意味深遠的改革。福利本質改革的機  
會是很稀少的，這些社工員們十分努力地確保最近在紐約州通過的福利  
改革的法令能被人性化的實行。

我們相信除非雇及貧窮問題的整體背景，並以政府直接的幫助來改善  
數以百萬生活於生存水準之下的貧困家庭和兒童，否則福利改革是不會有  
效的。

許多貧窮的美國人在身體上和情緒上，是無法工作的，因此必須依賴  
政府的援助和支持來生活；許多其他的美國貧民因為缺乏謀生技能也同樣  
地無法工作。美國貧民是低教育程度、居住在不適當住宅，接受不合理的  
醫療照顧，因而很少接近活動的社會。許多人變成社會孤立，而且習慣性  
的失業；當他們可能去工作時，那些工作機會是低薪的，只有很少給付  
的，而且沒有什麼晉升的機會。

福利改革必須由增強家庭功能及支持家庭穩定性這個整體目標，開始  
著手。它必須負起的角色是提供——改善教育、訓練、收入、住家環境、  
兒童照顧和支持性服務，家庭需要被給予相當的保護和一個救助水準的生  
活。此外，在成人的教育／職業的方案及提供兒童良好（有品質）的日間  
托育服務，二者必須真正的連結。若無法確保他們的孩子有適當照顧，父  
母是無法進入訓練方案和留在就業市場的。

美國社會工作人員聯合會紐約分會對於意味深遠的福利改革提出下列

推荐：

1. 繼續關注於教育和訓練計畫中，志願加入的概念；承認大部分人可以工作、必須工作；而唯一排除的是當人們無法加入時。

2. 有品質的教育和訓練計畫的擴展，能教導進入和留在就業市場所需的技術。

3. 關注發展和擴大意味深遠的工作機會是被視為州和市的業訓練計畫之構成要素；政府在刺激和發展公私立部門的工作上，扮演領導者的角色。

4. 在社區中，對於從事勞動的貧民、福利的領受者，以及那些在教育訓練計畫中的人們，增加品質良好的托育照顧和學前機構的服務是有益的。

5. 在職業的創立期之後，過渡期的醫療和托育務擴大成至少18個月；對於低收入者，在一個力足以供給的比率，給予持續性的，接近需要的服務，而且在必需的醫療服務下之共同支出的任何課稅是有限制的。

6. 在聯邦持續的監督州的福利計畫，減少了對於州棄權的關注。實驗的州計畫“應被視為“前導的計畫”，其證明如何有效改善，更甚於代替州福利計畫構成要素中的最低限度的給付、訓練、托育服務。

7. 增加失依兒童家庭扶助方案（AFDC）基本補助金的標準，加上實際的居住津貼，並且制定一個全國性的給付標準，創造一個更公正的福利體系。我們努力支持在1990的財政年度，提高紐約州的給付標準，至少到達貧窮的水準。給付標準的提高，也應該包含那些工作或在貧窮標準下

的人們，給予他們在財政上的補助。當這些基本補助金增加時，我們反對縮減食物券的津貼。

8. 這個提案增加了公共援助的補助金，為了財政，我們對於歲入的增加，有下的推荐：

- 延緩三年實行州對於個人收入賦稅的減輕。

- 恢復一些對個人收入賦稅的革新。

- 法人組織最低稅額的擴大。

- 對於購買下、合併或取得，做為財政收入手段的貸款利息，不許扣減。

- 當納稅人每賺超過10萬元時，保有2%不勞而獲收入的追課稅。

- 增加娛樂項目的貨物稅，並擴大諸如雪茄和菸葉附加項目的稅。

- 提高使用薯的費用，諸如虛榮餐具的使用。

- 創造一個一致且具預測性的系統，其可排除不精確的歲收估算。

- 改變州財政的年度成4/1/7/1，以減少春季借錢的需要。

- 當交易超過500股時，再制定股票證交稅，或制定一個新的證交稅。

9. 提高最低工資以確保工作者有一個過得去的生活水準。我們贊成紐約州一九八九年度，改革預算的提案，以將每小時最低工資提高為\$5。

10. 常設性（永久性）的公共基金的增加及住所的提供，是和被需要的社會服務連結的。

一九八九年二月份現乃會通過。

# 個案管理工作在專業及教育方面之議題

陳毓文譯

## 前言

本章將提出個案管理應用方面，有關組織結構、專業性與教育性等所產生的議題。人羣服務機構的特殊本質決定了發展功能性個案管理體系的技術與組織架構。當一個個案管理工作模式毫無缺失時，其被引介的方式，與其是否為社工界同仁和案主所接受，有極密切的關係。在此將討論各種會影響個案管理發展的議題，以便讓大家了解被關懷層面及個案管理方法的快速成長。有關各專業及各學科間常遭人議論的協調合作問題在此將會特別提出。至於個案管理員的訓練與教育問題，本章也會加以描述；除此之外，一般通則及對個案管理工作發展的建議亦在討論範圍內。最後，有關個案管理的研究目標與方向，本章會特別強調個案管理員對案主造成影響的獨特角色。

我們在此所談的個案管理乃指對服務項目籌劃、監督及解釋的一個過程。案主的需求、機構、機構間的服務網絡和對責任的日益需求等種種複雜的因素結合起來，便使得為受傷害人羣的服務成了個案管理工作的主要任務。個案管理工作源於早期的服務內容設計、計畫、正式記錄和訂立決策等項目。然而社會規劃固有所蘊涵的理性，必須時常和人羣服務機構所展現人生的真實面相調和。當然，這並不表示人羣服務機構的運作不夠理性，而是應該承認他們在工作任務、技術與資源各方面所呈現的一些事實。

## 組織結構方面的議題

就定義而言，個案管理工作不只牽涉到機構本身的工作任務，它並包含了機構間彼此的溝通及互動網路，而每一個機構有其本身的目的、文化背景和運作方式。個案管理的作業程序必須和其內部的其他部門相關聯並且對某

一個特殊或者有時是一組獨特的服務項目，針對案主本身的需要加以統合、督導。至於對每個提供給個案直接服務的協調、監督與評估，我們則必須建立一種關係模式與服務程序，這樣才能促進各機構間的合作並減低彼此的競爭。

為了建立一合作網路，一個案管理發展小組必須對每一個組織機構的政治狀況和影響工作同仁互動關係產生的環境因素瞭如指掌。（奧斯汀、1981）各機構間的互動策略和對支配權的認知與競爭有密切的關係。除此之外，其影響的程度和那些總是無法滿足服務目標的人羣所需的資源獲取管道等都有關連。影響一個案管理工作發展的主要政治議題在於個案管理的程序於整個服務網絡中行使權力的需求——（意即確定案主的服務的需求達到一適當的標準；）和每一個參與機構對維持自主性之關切間所產生的張力，個案管理工作由於個案管理工作必須監督及評估對案主所作的各項服務，這樣便很明顯地表示其是向各機構的獨立性、組織運作和影響力挑戰。個案管理工作也許需要靠其他機構提供案主，而且也一定得靠公家或私人團體，甚至那些制裁它的團體給予資金上的援助。這些提供互補性質服務或與之競爭的機構團體及案主等使得個案管理工作面對很艱難的工作環境。

為了使個案管理工作正常運作，它必須能超越機構間界線，參與其他機構的內部運作。為了發揮其功效，個案管理工作必須讓其他服務機構相信他們並讓案主本身獲其利。如果這些福利服務相關機構都願意分享共同的服務理念，而且個案管理工作也能提供明確的裨益；諸如緩和服務體系的運作、加強專業化功能、對參與機構的管理、分擔特別難處理的工作、加強合作關係、減少各機構間的競爭以及增加新資源或擴大已存在資源的管道等。相信各福利服務相關機構必定更願意接納個案管理工作。

協調、監督及評估服務各管道，常常需要個案管理工作與參與工作機構之間正式的協議或契約。各個組成機構間的政治及經濟平衡會影響整個個案管理的運作。例如，在扶養幼兒的案例中，如果個案管理工作對案主負有法律上的責任，那麼，各機構間的關係便必須建立在此責任的基礎之上。

就組織本身的行為而言，推廣個案管理工作的人正在建立一各組織機構間的溝通網路。很明顯地，個案管理機構需要靠這個溝通網路以提供案主所需要的服務，如果一個正向的，且彼此依賴的關係能夠建立，這個服務網路便更有效率；特別是當服務資源短缺，而案主的需求和標的人羣增加時，它便能夠使各種有利資源相互交換使用。所謂的相互依賴指的便是各機構都必須靠別的機構協助以完成目標。當案主羣與資源依各機構和案主的利益加以分配後，個案管理工作便更可能成功生效。

在個案管理工作中可能產生的另一種張力在於訂立例行公事、（如時間表、報告程度及管理過程的諮詢等）、特殊工作任務和為決策服務所訂的標準、以及案主真正需求的事實（其需求常是變化莫測，莫衷一事的！）等四方面。為了判定決策而訂立的時間表是有一定的程序，但決策的內容，特殊服務和處理各案主的方式，必須要針對各案主的需要而有所不同，而不該一成不變。案主需求的不同正說明了一個事實：即所有已實施的人羣服務工作多少有些冒險及不穩定性。許多中介的直接因果關係，往往並不明確。由於人們是人羣服務體系中尚未成熟的產物，也是變化的工具，幕僚行政人員不可避免地必須面臨許多價值的選擇，而且在面對每一個不同的案主時，對於其所處環境的複雜性和有限的知識下仍要制定決策。（哈森弗爾德，1983）

在個案管理工作中，其壓力通常存在於線上的工作同仁與行政官之間；而其產生的原因則來自將工作標準化，例行公事化的行政壓力與工作同仁對臨床工作自由性的期望造成的對立。這種努力通常由處理更多案主以增加效率的這個期望所激勵。相對地，社工員對於臨床服務的興趣多半配合每位個

案的獨特需求，所以他們唯恐服務標準化後會造成以同樣方式處理所有案件的現象，而不會針對他們的特殊需要計畫服務內容。（史考艾克，1983）因此，社工人員擔心工作標準化是為個案的福利著想，同時也擁護專業判斷與自主性。專業判斷是例行公事的對照，是需要應用知識、價值觀、和技巧去分析個案，並且決定案主在難以預測結果的情況下獲得適合的服務（奧斯汀，1981，第10頁）這例行公事和專業判斷間的張力是許多個案工作人員反對個案管理工作的核心問題。

為了克服這種反抗情形，個案管理工作的計畫人員與執行人員必須感知個案的可變性及專業判斷力的價值，並且建立個案管理體系，特別是報告與決策兩方面，如此的個案管理工作才能真正對工作人員有用。巴斯拉布和高巨（1980）曾討論到個案管理工作模式必須發展雙向責任，這樣一來，不只社工員有責任完成管理工作，行政人員也有責任透過政策、工作機構、和支特來創造情境以確定個案管理工作得以合理地實施。

### 個案管理工作體系的介紹

除了所有可能做的準備外，在整個服務網中，個案管理工作在實施的過程中，依然可能遭遇一連串的問題。當羅伯·朋斯觀察到「人鼠之戰失敗後才會有最好的計畫產生」時，他可能已暗示了個案管理工作對於行政人員及規畫工作模式的人而言，預測問題的產生是很重要的。這項準備工作並不會阻止問題的產生，但它卻能給大家一些計畫對策和補救行動的時間。意料中的事總比意想不到的事情易處理多了！（令人高興的是，仍有些預料之外的益處和預料中的一樣可推廣工作）。當個案管理工作被介紹給案主、督導員和服務網中的所有同仁時，有些問題是可以預知的。雖然我們無法計畫所有可能發生的問題，但若把問題挑出來，並找出解決之道是很重要的。

工作同仁——在所有的同仁中，不難想像會有相當多的人對一個新的或是電腦輔助的個案管理工作模式十分反感；即使不是這樣，至少也很反對這種

新模式。工作同仁的反應往往如下：「我可是個專業人員，難道你對我為個人爭取權益的工作態度不信任？」他們可能覺得電腦這玩意兒總是在監視他們並干預他們的工作。他們可能會提出專業自由性的爭論，希望能使管理人員放棄原有的意圖。然而，MIS並沒有替代專業判斷力，反而可用來作為支持它的工具。但是，如果行政人員打算利用這個爭論，他們最好確定他們能設計出另一種新的工作模式，而其確能幫助及支持專業判斷力。在整個微電腦操作體系中，便於使用者的軟體設計正在快速發展中。然而，電腦專業不應該隨便地順著自己的意願設計程式。對於程式的設計與發表和整個服務過程中重要部分的定義與決策，都必須有管理者、評估者與所有幕僚人員的參與。在聘請顧問的時候，一定要找到同時對人羣服務機構及電腦軟體應用有專業知識的人才。監督者應能清楚地了解資訊需求和呈報的要求，就愈能成功地與顧問們共事。如果全體同仁能參與工作體制的籌畫且了解制度的發展過程；即使他們不夠熱心，合作的可能性也比較會存在。

行政人員和籌劃人員最常忽視的便是工作同仁在反抗某項工作任務時，可能是有很好的理由。當籌劃人員發現一個問題的導向和決策體制是項重要的改進時，而工作同仁卻被訓練成對很詳盡的診斷過程與記錄感到厭煩的話，他們很可能不會喜歡這樣的改變。即使MIS和其他的個案管理工作一樣能夠支持工作同仁決策的訂立，也能節省時間。事實上，重複的記錄方式至少會產生兩件令人不悅之事：一指它以一個不為人知的過程取代人人皆知的過程；其二指它將較具體的報告工作推衍至一個較抽象、較為概念化的理念層次了！

當工作同仁準備面對如此變化時，他們必須獲得協助。正如我們曾經提過的，他們必須參與整個工作的計畫與執行。除此之外，也必須就個案管理工作對案主與工作人員本身，在切要表現問題和設計正確行動的效果上加以追蹤調查。透過這樣的過程，這樣的工作模式才算真正成為他們行政人員的工具。再則，社工人員在訓練應用、了解這個模式和激賞它為案主和本身所

帶來的好處同時，也該接受很仔細的訓練。佛得（1983：p.13）對所有工作同仁的投入下了個很恰當的註腳：

「在自動化個案管理工作模式中，大家的確應該知道電腦的應用是如何影響工作同仁間的關係，及他們工作上的成就感。有一種較粗略卻實際的辦法便是：任何想將資訊應用於這個模式的人，必會想從那兒得到些什麼。要這些工作同仁做些份外的事必須要有理由，除此之外，當我們評估針對某種特殊情境而提供的資訊重要與否時，強調應用工作人員的特殊技能與專業知識是很重要的。資訊的取得及其量的增加可增進回饋管道、學習經驗和自我管理，以對抗反人性和公事化的工作場所。」

督導人員必須被訓練成不只能處理他們自己學習上的需求，還應該處理其他工作同仁的需求。督導人員對他們自身可能必須面對的改變也該有心理準備。

服務網中的工作同仁——當一個新的個案管理工作模式或是重新修改建立的舊有模式成立時，來自各服務網絡的工作同仁理所當然地應參與工作模式的計畫案。但僅僅如此是不夠的；各機構的主管必然會參與計畫行列。但更重要的是，在新模式慢慢建立起來之前，必須訓練工作同仁，使之了解工作目的、方法、互動模式以及支持條例；這樣他們才能明瞭這些改變。因此，當個案管理員超越了服務項目類別的領域，以促進各相關機構間更有效的協調合作。在代理案主爭取權益時，如此的訓練過程，便可幫助個案管理人員了。

案主——當社工員和案主直接接觸時，就應該讓案主知曉個案管理工作模式。這些一般性的目標可以幫助案主更有效地發展自己的服務計畫。新的工作模式是不可能取代案主和其個案管理員的關係。個案管理員應為幫案主尋求救助來源的管道。當案主的情況有異時，個案管理應隨時在旁，而且必須對案主所受到的服務，加以監督與評估。如此小心謹慎的工作可以幫助案主擁有權力，並且可助其更有效地利用服務。只要這種情況產生，許多個案管理工



作的目標便可達成。

## 個案管理工作過程的分析

在前一章和第二章中，都曾提到個案管理的工作模式，任何一種模式，舉凡大眾化者，扮演初期治療角色者，各服務團體、完整的服務中心家庭、支持者或義務工作者等，都必須符合標準的人羣、組織能力、服務網路連繫和環境的需求。被挑選到的模式將會決定各組織間相互關係的種類與品質，同時也會決定其工作性質和個案管理在功能上訴求的重點。然而，選擇一種模式並不代表分析及採納程序的結束。有關評估服務效益、服務效力以及成本效益的計畫是過程中的主題，而此主題必須毫無差錯，這些架構上的因素對於服務整合的過程具有極大的影響力。

除此之外，當我們計畫一個案管理工作模式時，對於所選擇的個案管理模式過程需求，必須和組織機構間所存在的真實狀況相比較。波士洛伯和高巨建議利用一種「過程分析母體法」，藉著此法，使得每一個主要的個案管理效能與主要的決定因素（特別是政策、資源、個案管理機構和相關機構等）相互比較。這兩位作者認為分析社工員對每一項主要功能的訓練需求也包括在決定因素中。

關於個案管理的主要功能，列舉於下：(1)案主身份的辨認及外展工作。(2)個別的評估與診斷。(3)計畫服務項目及確認資源。(4)提供案主需要的服務。(5)服務工作的實行與協調合作。(6)監督。(7)權益。(8)再評估。為了應用「過程分析母體法」，上述每一種功能都必須經由督導人員的分析，然後工作人員才根據現行的政策規章，可利用的資源及各組織間的議題來行事。例如，這種新的監督程序可能會對個案管理機構及所有參與機構產生更多嚴謹的監督政策。參與服務工作者就必須調整、改變原有的政策，才能使個案管理機構的社工員得以監督並辨認案主的情況是否有所改進。就人力、設備、資金等資源而言，很肯定地它們均影響了個案管理工作。有時也許會遇到人

力短缺的現象，或是現存的社工員不願改變目前的工作模式以配合一個更正式的工作模式。個案管理必須很謹慎地考證服務、督導；而且要加強各機構人員間的合作，以確保其能與對時間、決策制定要求嚴苛的個案管理工作相配合。

如「過程分析母體法」這樣的工具，通常對籌畫人員有很大的幫助，但更重要的是，它可用來驗證可能相關的機構之效果與需求模式；它亦可被用來教導工作人員，使之練習各種對案主及對個案管理工作都有好處的方法途徑。此母體在刺激討論和為支持個案管理所發展出的共識兩方面均很有效用。同樣重要的是，母體本身可幫忙認定什麼樣的工作領域需要受過訓練的社工員，如此他們才會採納、適應新的工作模式。

為了使這個新的工作模式成功，也為了使案主、社工員、策畫案本身和服務網路所產生的結果必須要先確認。如果整個工作目標可以讓每一個服務內容都獲致好的結果；那麼，開發新方法和判斷目標與成就間的差異便單純多了。要達到此策略的目標，絕大部分要看大家（包括案主與社工員）如何成功地配合新的技術以達成了！

## 社工員與科技

參與個案管理工作並具有科技方面技能的社工員，和許多工作方法有關，有關贊助、服務計畫、報告、合約簽立、主要服務項目、工作人員組織型態、監督管理、個案種類以及個案管理員所應做的決策型態等事項，都必須要有所裁決。這些裁決會隨著每個計畫的需求而有所不同，儘管如此，它們仍需加以整合。

贊助——有關個案管理的資金贊助處理問題通常都很複雜。個案管理工作常靠國家或地方政府單位贊助。贊助也可能來自地方上的自願服務機構利用各方資源給予贊助。贊助可經由投資公債取得。但是必須確定有足夠的自治體制，方能使個案管理工作符合地方需要。通常贊助是決定工作模式設計與服

務優先權的主要因素。

服務計畫、報導與契約訂立：凡服務目標清楚者，案主的評估與「服務計畫」在個案管理工作大部分的領域中已成了不可或缺的要素。當社工的服務對象為受過教育的殘障人士時，我們通常稱之為「個人教育計畫」（IEP）；若接受服務的對象為智障者，我們則稱其為「個人發展計畫」（IDP）；服務對象是精神異常者時，就叫做「個人課程計畫」（Individual Program Plan）；服務對象為身體機能障礙者，則稱之為「個人復健計畫」（IHP）。這幾種服務模式及是目前為止發展最完善的個案管理工作模式。

就人羣服務的工作計畫和心智健康教育而言，通常比較重視服務的過程，而不是那些明確的目標及可預測的結果。對於不同的個案就有不同的管理方式。正如波士洛伯和高巨（Boserup & Gough）所言：「背負著一大堆的個案」，這句話說明了在沈重壓力下工作之社工的形象：他們就好比希臘神話中的丹達羅斯，一直不斷地把大批的個案往山頂上推，然後高高舉起。對比上來說，個案管理強調決策的制定，並且在可能的情况下，隨時調動人力，以達有效服務的目的。工作的推動並不只是種負擔；它也是一種型態，象徵了個案管理工作的改變要面臨來自各人羣服務體系的方法、意識型態及工作方式的挑戰。尤其是當它想要改變一個原本以達到此特別目的和以案主為主的工作型態。

案主與服務人員間解決問題的過程是個案管理的核心工作；而且必須由目標的訂立與監督的支持，這是不容忽視的。個案的記載建檔特別需要，如此才能同時有助於決策制定、個案的籌畫與工作人員的評估，以及符合工作上監督與評估的要求。至少，在每一個個案管理的主要運作功能方面就要有記錄。對於監督、資訊管理、或評估目的等則需要更多正式的報告。社工在執行記錄工作時，常常會遭遇一些困難。主要是因為他們必須從著重過程、以敘述的記錄方式轉換成在每一個階段都著重目標的記錄方式。著重過

程的記錄方式重點放在案主的問題上；波士洛伯和高巨解釋道：著重目標的記錄方式讓我們發現了問題「較不受人重視的層面」，因為案主所發生的每一個問題都該有個目標，也就是說案主和社工員都會想該如何補救問題，這也是案主和社工員的期待。

服務計畫便是能讓個案管理工作著重目標與結果的工具。個案管理員在發展一項服務計畫時，即著重組織、領導及合作的管理技巧。當一項服務計畫展開的時候，個案管理員必須會晤案主，並且評估他的問題；然後利用表格，並漸漸增加電腦的應用，使得社工員和案主能找出初期的問題清單，而此問題清單便成了服務計畫的基礎。由於這個以目標為主的方式，使得第一份問題清單呈現的不只是一連串的問題，而且也對每一個問題產生「服務後的預期結果」之作用，不管是個案管理員或是案主，都必須保留記錄，而且多注意每一個問題的優先次序；然後個案管理員完成初期資料的評估，並決定案主是否合格，之後再進行發展一套正式的服務計畫。大家必須注意的是，一個以目標為前題的個案工作模式強調的是預期結果；即使是在案主與社工員初步接觸階段。

服務計畫應會比發生之問題所涵蓋的層面更廣。主要是因為它不只記錄問題與服務的預期效果，更強調仲裁策略採取的步驟和何時達到目標等層面。服務計畫的特殊性使之成為一種有效的治療與計畫方式，並能夠深入其問題以解決之。故服務計畫在個案管理的早期階段便該存在。正如懷特所描述的：一種使用表格或有時利用電腦的服務計畫，能夠同時有助於組織收集到的資料與問題的區分。

為服務案主而訂立的目標，對於案主本身進展情形的評估是很重要的。經過仔細規畫的服務計畫能使個案管理員清楚地詳述目標，並且為每一個案主訂立預期解決問題的時間。波士洛伯和高巨提供了下列幾個給案主適當服務的方針：

（一）目標的訂立是否合適？（是否能在預期時間內有所進展？）

(二)服務成效是否與個案管理員及案主的責任相關？

(三)是否所有參與服務工作的人都了解目標為何？

(四)這個目標是否切合實際，並且有可能達成？它是否會對案主及個案管理員造成很大的挑戰？

(五)為達成目標的時間與資源是否認可其目標？

(六)此目標是否與機構的基本政策相符？

(七)最終目標的責任能夠很清楚地建立起來嗎？

當服務計畫擬定之後，個案管理員可利用各種不同的記錄工具及文件，以記載案主進步的情況及需要改進的服務方式。除此之外，個案管理員也需要建立檔案，利用案件有關法律層面的文件；例如在爭取孩子扶養權上的法庭報告，或有關老年人的醫療、財產報告等。大部份的個案管理工作也會同時記錄案主與各服務機構接觸的有關資料，這種對案主的記錄應該同時記載案主進步的情形及存在的問題，然後再對管理資訊方面提供必要的訊息，或是報告所需的基本資料。史坦柏格和卡特（1983）指出三種應該報導的訊息層次：（一）案主與社工具（二）機構或計畫（三）服務網路。對於每一個服務層次而言，有關資源、表現績效及結果等資料都應有所記載。

由於個案記錄的增加，對於每個機構的特殊管理模式必須很完善。其可信度（此就組織機構以及職業觀點而言）、相關性、和每一個精選模式的實用性都必須加以分析。如果整個體制看起來不太可靠，機構本身和服務人員可能便不會支持它。如果它不恰當，就可能遭人忽視，那麼案件彼此合作的希望便成了幻影；如果它不切實際，也就是說，報導的要求太累贅，以致於妨礙其他主要工作的運作，那麼它就可能遭人置之度外了。可信度、相關性和實用性的分析意味著實際的評估，而且為體制模式是否與贊助機構、服務網路互相配合的問題提供答案，這些明確的問題可以將體制的修訂簡化成組織為實施個案管理的需要而做的改變。

為預防組織機構間的可信度與相關性產生問題，也為畫分機構間的互動

模式，可在個案管理模式形成之初建立機構間的契約、協定。這些約定必須明確指出工作本質，它應該包括互換的服務項目、監督的程序以及評估工作的計畫。這樣的契約必須由各機構訂立政策的管理人員彼此協調約定；這些契約本身會因它們是自願協定或正式買賣服務的協定方式而有很大的不同。但是不論哪一種契約，書面文件都是彼此互動的有效依據。

契約也可用於特殊案主的服務協定上。「東部低收入戶聯盟」便利用與許多機構的服務契約，來確保面臨種種難題的家庭能獲得需要的協助，當這種契約成立時，個案管理員的重要責任之一便是監督契約，並且觀察服務是否如計畫中，應用在適合的對象上。這種契約可以作為一種有效的規劃與決策工具，也可用來確認問題乃指示正確的服務行動。

實質上的服務——個案管理能提供案主服務，或當案主的服務經紀人。對於任何一個個案管理工作而言，選定服務標的人羣是很重要的。服務重點會隨著不同對象的問題與需求而有所改變。第十一章中所描述的必要評估過程就是用來作為一種工具，以便確認某一特定人羣的需要和評估現有的服務內容。利用這種過程，訂立計畫者同樣可辨認不適當的需求，或者任何一種可能遭受大眾抵制的特殊服務機構。這對於建立一個有用且有合作機能的服務網而言，是個有價值的工具。只要哪兒缺少了實質上的服務，計畫者和管理員就必須決定究竟是他們本身，個案管理或督導應該干預資源的開發。這些形式可能會因籌募資金以提供技術性服務與幫助地方機構服務新人羣的方式而有所不同。

工作同仁——有一些論點是頗受爭議的，那便是「誰該從事個案管理？」「個案管理員該接受怎樣的訓練？」「哪一種訓練方式對於每一個服務範圍與模式會最有效？」「個案管理該由一組或一個人指揮處理？」「個案管理員需要具備碩士以上學歷資格嗎？」誰能成為個案管理員發展領域中的開業者？沒有任何一個主要的「助人專業」宣稱個案管理是在他們管理權下。事實上，個案管理員在人羣服務中時甚或會被貶如辦事員或技工一類的人。當



個案管理強調的重點為利用社區資源以促進案主回歸社會時，那些為了案主而利用社區資源的社會服務之人便佔優勢。在各項助人專業裏，社工員和公衛護理人員往往最常使用這種工作模式。精神病醫生，心理學家和其他有關心智健康的專業人員則通常為初期治療師。而個案管理者則著重案主內在資源，對於那些最需要照顧及社會化需求最高的老年人而言，有百分之七十八認為他們得力的助手為社工員，只有百分之二十一認為是護士人員。因此，誰能在某一特定服務目標中，擔任最好的個案管理員，的確是需要研究一番。

這些論點包含了許多情感因素，但目前對理論基礎的研究仍嫌少。在慢性疾病的服務範圍內，印泰格里達和貝克曾在報上提到：沒有任何一種準備能與具有優秀表現的個案管理相關聯；然而，他們卻認為教育程度愈高的治療人員多半花費愈少的時間於個案管理工作上。雷曼和佛雷明（1984）則指出一所願意在智障研究方面提供碩士學位的大學，必定很重視個案管理員資格的基本教育，這兩位作者贊許受過專業訓練並且了解管理過程中權益、發展、評估、計畫合作與再評鑑等過程的個案管理員，他們在幫助與協調各團體和各專業間合作的技巧，不論在任何工作領域中，都是不可或缺的，因為所有的人羣服務機構之運作就好比「沒有完全連繫的各組織體系，而其工作性質皆保留相當程度的自主性。」對個案管理特別重要的是：他們能在其所屬的機構內自主地運作，也能在整個服務網中要求大家尊重專業知識技術。所有關心於心智健康及人羣服務的學術領域都需要將更多的個案管理工作理念、方法融入教學課程中。不論是專業或超專業人員，他們都必須受過實質上的訓練課程。

督導——和全體工作同仁有關的問題便是誰該督導？及用何種督導模式為宜？督導員和個案管理員這兩個角色必須清楚界定，因督導模式正取決個案管理員和督導員的關係。奧斯汀和加拉指出，若兩個角色分辨不明或職權畫分不清的話，易導致太強調直接服務而輕忽了個案管理。受過輔導或治療專業訓

練的人員會特別強調直接服務的重要性。除非讓那些人有機會學習個案管理的角色扮演與其任務，否則他們可能因不確定該做些什麼或該怎麼做，而「全以自己感到最輕鬆簡單的方式處理之。」

卡度辛（Kathleen）曾描述人羣服務工作中，督導的基本任務：包括行政、評估、給予支持及教育等項。這些任務均表現於個案管理之中。但是大家對於其「解釋服務傳遞體系」的教育任務更應特別注意。格林山姆、懷特和米勒認為如果能以「合宜的團體領導」負責任的模式取代較傳統的個人監督模式，那麼，個案管理的運作方式將可望有所改進。這些作者認為團體領導比傳統的監督模式好，特別是在多元化的團體裏。在團體模式中，領導能力是個重要因素，而團體領導人就必須有技巧地處理團體間的互助、互動與管理上的問題。

個案負荷量與複雜性：個案管理員就好比許多其他的工作人員一樣，常常覺得工作量大。主要的抱怨來自太多的個案以及太多為實施個案管理的行政工作。個案負荷量大，是大多數服務機構所遭遇的問題，特別是在削減服務資源的時候，執行個案管理的同僚們很可能會以愈來愈少的社區資源來服務愈來愈多的案主，然而，即使在最佳的情況下，許多個案管理員仍然覺得若是個案少一點的話，他們的服務品質會更好些。對於任何一種新的工作模式，其工作量都必須加以追蹤調查，以便在合理的個案數量下收集資料。如果有對服務品質感到滿意的案主和社區組織願意宣傳一個個案管理模式的好處時，大家便可容易地發現此模式在服務需求激增，而工作人員及其他資源都沒有隨之增加的限制下，表現出有限的效率與服務品質。

在個案太多的情況下，其管理問題上有一個更為複雜的問題存在，它並不和個案多寡有關，而是問題本身的嚴重性。從懷特與格林山姆對「高級服務計畫的多重目的」研究中可發現：許多他們會晤的社工人員都對個案負荷量太大的問題表示關切。研究中顯示個案負荷量大小與否，很直接地與案主的情境因素有關。因為處理案件的努力程度會隨著案主的情況而有所不同，

因此，個案管理員在處理問題較嚴重的案例時，其工作量應該比處理「較健康」的案主主要的多。

**決策的類型**——正如我們對服務計畫的檢視所發現：個案管理大體上可稱為一種決策制定的過程。在設計個案管理模式時，有項重要條件必須注意，那就是很謹慎地決定個案管理員所負責的決策是哪種類型？及其職權範圍為何？決策的類型須由接受服務的對象的問題與需求來決定。例如，在兒童福利方面，兒童對成人撫育的需求和耗時的立法過程會影響有關家庭團圓相聚、撫育機構或認養制度等制定的過程。在老人福利方面，懷特和格林山姆發現社工員在制定決策時，會受下列八大因素影響：照顧的程度、緊急情況、案主的觀點、時間的控制、重組生活、社工員的立場、供應者及有意義的其他人（如案主的親友）。對於決策的範圍及形式之化分就任何一個案管理模式都是很重要的。除了受服務人羣的特殊需要外，在制定決策範圍時也必須考慮一般性的情況。而其一般性情況乃指「案主運作能力及有利他們的非正式支持，除此之外，案主的期待也是決策制定過程中的重要因素。」個案管理員所定決策的重要性強調：必須收集正確及完整的資料以評估案主的需求。正如懷特和格林山姆所言：個案管理員在作決策之前，通常有時間檢閱報告和會晤其他工作人員，「然而，有時候之社工員必須當場下判斷、作決定，這時，社工員只好就其對案主及所處環境的了解、及他們本身的經驗與背景來作決定。由此可知，具備獨立思考及解決問題的能力，對社工員而言是很重要的。」

**工作績效**——有各種不同的因素會影響個案管理工作的成效。有關對工作感到筋疲力竭——不管是由處理特殊案件所產生的壓力或是對例行公事感到不滿所引起的問題，前面已經提到。而對於職業生涯缺乏成就感則是大多數個案管理工作同仁感到倦怠的原因；工作量太大亦會影響工作績效，雖然針對不同的服務對象而有不同的工作量是好的，但是個案太多很明顯地會降低工作績效。

從另一項研究中顯示，對個案管理工作的滿意度和任務使命感常會產生服務病殘老年人，發展新方法服務老人和與其他同事工作愉快等正面效果。團體工作對於許多社工員而言，是個分享知識與專門技術的大好機會。

**自治與標的 (clout)**：正如前面所提到的，個案管理員必須能在任何情境下獨立行事。他們在別的機構中，是否能有自己的工作環境中自主行事的能力，要靠對個案服務條例的權威性與控制力的程度、種類來決定。要成為一位社工專業人員，或是有經驗的社工員，其所需的進階訓練能幫助他們發展目標。但是真正的權威性是與實施服務、決策契約或最基層的補償等有關。

史考特和卡西蒂認為個案管理員需要行政方面的支持和許多人對目標需要存在的肯定。各種強調個案管理員有權督導服務機構間的契約協定、個案討論會或政策等便能提供目標給個案管理員，並確定即使服務督導與評估困難重重，它們依然能付諸實行。其他可能解決這項問題之道，包括讓個案管理工作成為服務唯一的中心目標，並給予個案管理員「購買服務的能力」，由此購買服務能力，個案管理員才可以為案主安排服務並且幫他們付費。至於前面曾經討論過的對外協調與專業自主性間的衝突，在此學術領域中是個普遍存在的問題。史考瓦茲、高登曼、和裘金 (1982) 對能幫助個案管理員完成任務的四種權威下了定義如下：行政的、合法的、財政的和臨床方面的權威。在第八章中，羅何納德 (Ron Honnard) 對這四種類型的權威及其對個案管理員的重要性，已作詳盡討論，在此不便贅述。

**時間管理**——有效率地安排時間是影響所有個案管理員的一大因素。因為當督導在決策及安排服務流程時，除了要有面對眾多的個案，還能巧妙處理各個案主之要求的能力外，他們還得參與個案討論會及輔導會議等。弱勢團體的需要及特殊個案管理模式對於工作本身常會引起爭論。但是在所有的管理模式中，真正成功的管理員仍是那些能巧妙規劃安排時間的人。

**成本效益**——關於成本效益，我們在前一章已討論過，但值得一提的是以證實

成本效益的方式（例如透過減少醫院治療及孩子待在育嬰中心的時間）來評估個案管理工作模式是否有效倒是個不二法門。韋納（1982）認為不僅要證實建立一新體制所需的成本，亦需要證實萬一這個體制無法實施時，案主所冒的風險和花費有多少。

**服務品質、可行性及資源的開發**——服務品質及可行性對所有個案管理工作而言是常受爭論的議題。服務的可行性指的是服務的存在與實施是否符合目標的人羣的需要。如果服務內容是針對一般社區民衆，個案管理員就必須確定那些案主能得到適切又公平的服務。如果服務內容是針對某一羣體的人口，個案管理員則必須確定服務能符合案主的需要，且以適當、充份支持的方式表達出來。

服務品質的好壞常是個核心問題。一個案管理員可能擁有一大堆資源，但大多數都不為所用，因為他認為這些資源無法達到服務品質，或者服務本身不適合用於與案主間的互動關係上。當一個個案管理模式可以確認有關服務品質方面的各種問題，或是服務網中所造成的意見齟齬時，再則，這些問題通常無法由財物資源或工作人員的才能來解決，服務品質就愈容易發生問題。通常社會活動、訓練和教育可以用來彌補服務上的缺失，但是大多數為長期解決之道。個案管理員參與資源開發的工作時會產生其他的問題。懷特和格林山姆（1982）就認為：不論由個案管理員直接參與資源開發所產生的問題，或是建立新服務體制的機構能與品質不好的服務相抗衡，亦或者是個案管理工作模式「能提供方法以擴大或發展新的服務項目」等，都和那些問題有密切的關係。正如羅·何納德在第八章提到的：個案管理員有責任去了解服務間產生的隔閡，但是當他們缺乏方法或資源時，對於解決服務問題則不需負責任。

各專業間協同合作之關係，在實施個案管理的過程中是不可或缺的，我們需要以各種不同的服務技巧以滿足弱勢團體的需求，而其技巧之一便是有效地與其他專業上、學術研究機構中的成員一起為謀求案主的權益而努力，

各專業間的合作與溝通通常會產生許多困難，因為除了每個人的意識型態不同外，不同的專業人員對於職業的價值、知識和實施方法所抱持的態度也往往有很大的不同。（雖然有時也會有重覆的現象。）所以，個案管理員應該具備的主要技能便是能對每個不同的社工員說出案主的需求，發展共同的志趣和盡力服務案主，即使贊助與方法途徑大不相同；此外，還能以對案主有利且支持工作目標的方法管理、延續、並協調不同機構所提供的服務。

個案管理員都有機會接觸到不同的服務機構，一般而言，完善的服務中心為機構內的一部分，然而，在許多情況下，個案管理員會因面對每一位新個案時而另組新的「團體」。這樣的團體是為了提供案主其所需之服務，成員的志趣不同，很明顯地便會在溝通與服務規劃方面引發許多問題。而政策的阻力及目的的差異在進行團體工作時，又會產生新的問題。只要某一種個案管理模式能建立詳載個案討論會，案主服務契約和對溝通及服務督導負責任的契約，那麼合作處理個案的問題才有可能成爲一種事實。而各專業間的協調合作也能強化服務功能。所以，對個案管理員的教育與訓練之重要因素必須包括各專業機構的協同工作方法、團體領導才能的培養及團體訂立計畫的方法。

### 個案管理工作的訓練與教育

個案管理員——個案管理八大功能中的每一項均需要特殊的知識技能，其任用資格則取決於其所具備的專業知識水準及與組織、案主、消費機構和社區團體等解釋工作目的之能力與投入此工作之潛在利益的技巧。在評估和診斷上，某些知識技能是很普遍、一般性的，但有一些則比較特別，尤其針對不同目標的人羣時，一般而言，個案管理員應了解生物的、心理的、社會三方面的運作，也能技巧地評估案主在社區生活、家庭生活或親密關係上，社會服務網路與社會互動方面實際運作的能力。在大多數的情況下，個案管理工作是爲了改善運作功能促進生理的、心理的、情感的及社會的健全發展。案主

運作這些功能的程度與主動參與個案管理過程的能力，也同樣為評估運作功能的一部分。更進一步說，與個案管理有關的專業意識型態還強調案主的參與及其獨立性。這些案主便可處理他們自己的生活，同時，他們的個案管理也會較受重視。個案管理員若想幫助這個過程，也需要知識技能來促進其自主性及爭取自己的權益，而非被動地接受一切，如此一來，有關臨床、評估、和爭取權益的技能則是必備的。

服務計畫需要對社區中的可利用資源有基本的了解，而且也要知曉標的人羣所需的服務及特殊資源；同時，個案管理員必須知道如何設計服務計畫，並結合所有對案主最有利的資源加以利用。除此之外，當一連串的服務工作展開時，具邏輯及分析的思考能力和有助於案主仲裁計畫內容，以及在有限資源的限制下發展綜合服務的技巧亦不可或缺。在有限資源的限制下發展服務技巧，並以案主的需求與權益為優先考慮的因素，藉此幫助案主制定計畫及處理偶發事件的技巧也很重要。

從計畫階段到獲得服務知識，到有能力接案，並與同事密切合作，形成一相連的運作體系；以及掌握服務的來龍去脈並建立關係等技巧的整個服務連線作業是絕對需要的。

服務的實踐與合作需要靠社工員(1)確定已提供服務(2)幫助案主利用服務(3)解決傳送服務與個案接受服務所產生的問題。而督導所扮演的角色便是對服務的運作過程有通盤的了解，也要有分析問題與促進各專業間合作協調的能力。個案管理員也應該知道何時該爭取權益。就評估方面而言，個案管理員則必須了解如何評估個案進展的情況，和利用資訊系統的程序。

除此之外，所有的個案管理員都該了解繁複的羣體作業程序及為羣體謀利和作決策的能力。其責任之多樣性說明了應付各種不同的個案管理工作時所需的技巧。至於其角色的扮演則列舉如下：鼓吹者、經紀人、診斷家、計畫者、社區組織者、服務組織者、督導員、評估者、同事顧問、服務台夥伴、輔導員、治療師、探測家和解決問題專家等多重角色。知道如何掌握角

色的扮演及如何適切地穿梭於各角色之中，則又展現了另一層面的技能。

柏謝和荷瑞西(Ber tsche Horejsi 1980, p.96)就個案合作程序作一番審視後，發現下列訓練個案管理員督導能力所強調的重點：

重原則，強調其經紀人的角色扮演、仲裁者、危險的調停、保存記錄的體制；就掌握個案資料一項，它就好比州立及聯邦政府的法規、諮詢商議的程序，社區中非正式的資源，對於來自不同團體的個案，其展現的社區態度、正常原則、公共關係、組織行為與改變的原則以及條理化管理的方法。其他重要的技能還包括幫助案主與專業人員溝通、堅持其需求、制定行為目標、替專業人員準備書面報告並摘要來自不同管道的資料、資訊的口頭傳送，應付大眾媒體的公開發言，並且有效地行使督導及諮詢權。另外一種技能則是維持自己機構內某一種程度的自主性。

督導者：個案管理的督導員必須充份了解上述個案管理員所需的各種角色扮演與知識技術。他們必須能夠教導所有個案管理的工作人員如何延續並實行這些功能。此外，督導員也必須知道如何利用一管理體系，如何評估社工員及工作模式是否合乎案主的需要，以及如何評估效率及效用。督導員也要具備簡化團體工作、制定決策、對組織內部的計畫、評估，同時遵守各機構的協定，進而使之建立完善的服務計畫。最重要的是，他們也應具備領導能力、及管理和控制工作力量等智能。

管理者(行政官)：管理者需建立概念上健全的以及實際的知識，以了解個案管理體制如何運作，和它與整個服務網路的關係。他們需要行政能力，還有計畫服務、評估與資訊管理等能力。除此之外，也該有能力協調各專業以建立機構間的契約協定。同樣重要的是，管理員是管理、控制、指揮和評估機構的基本運作功能，也是用以了解建立組織有效服務網路之基本條件。另外，管理員也應投入於設計與發展資訊管理和報告的工作上。要讓個案管理工作步上正軌，領導能力亦是不可或缺的因素。

個案管理的教育問題：雖然個案管理員大多來自不同的學術領域，但絕大部



分具有心理健康、公共醫療衛生、社工、護理等相關的職業背景。如社工、護理、心理學或精神病學等上述每一種學科所涵蓋的知識領域較廣，如果專業人員無法應用其所學，那麼他們便很可能無法將個案管理工作與其他專業知識整合在一起，當這種情況發生時，個案管理工作的運作功能常被視為其次，事實上，大家應以嚴肅的態度對待個案管理工作，即使它不是個人專業教育中必要的部分。

最近，有許多專業人員在沒有妥善準備的情況下，便參與工作。各機構必須在人員訓練上多下工夫，以確保個案管理之原則、方法和技巧之有效。

## 個案管理程序的通則與建議

在南加大安德魯斯老人學研究中心的社會政策實驗室中，正在對老人問題作進一步研究的羅門·史坦柏格和其同事收集了有關個案管理的完整資料，他們大約分析了一千多件以往的工作模式以作為發展新模式的指標。他們得到的結論大多數是由史坦柏格與同事通力合作的成果，並經由最近的工作模式之觀察所得到的「教訓」(Lesson)。下列即為他們所遵循的幾個指標：

1. 沒有任何模式會適合所有的團體。
2. 大多數使用具有各項目標的新制度或個案協調合作計畫的人，都不是這些特殊計畫當初設計時所著重的人羣。
3. 和其他機構有工作關係的單位，不應該行使直接服務。
4. 合作計畫往往耗費鉅資並且困難重重，別試著一次和太多機構合作行事。
5. 公共或自願服務機構的資金契約通常可行，但成功的合作仍需適度的壓力。
6. 消費者和社區團體的投入不免有些困難且浪費時間，由於不同的目的，使得社區團體的控制行為有不同程度。
7. 一起工作(collocation)並不一定等於合作(coordination)，不同服務內

容結合，並不能保證的合作可能產生，即使是在同一行政體制下。  
8. 政府當局能夠幫忙，却不一定保證合作關係的建立，通常純粹的合作模式很少成功的。

9. 會計責任不太容易維持，但能及時產生效益。

10. 一項合作計畫必須有進化及累積的作用。

11. 一項合作計畫的潛在效率及效用在第一、二年裏是無法評估出來的。

(這並不排除成效監督、經驗的證實和進展的速率。)

12. 一項合作計畫的領導人必須是個具備優良的政治手腕，行政處理能力，有強烈使命感和對整個服務範圍有通盤了解的全能者。此外，他還必須在計畫進行的初期階段著重過程，在後期階段著重工作的推廣。

13. 在合作的所有階段中，必須特別注意各機構代表間頻繁而真誠的接觸交往是整個計畫成功的關鍵。以過去文獻研究為基礎的另一種假設(史坦柏格、懷特與卡特 1980)並不包含在史坦柏格和他工作伙伴所從事的研究範圍內。最近的計畫管理員在報導中指出：即使是無效或毫不相干的服務，依然值得一試與之合作。這些人認為個案管理使得案主得到最大的利益，即使是一個運作不良的體制下都能獲益，更何況個案管理又提供了遊說改善服務品質的管道。

上述各項指導方針全來自一特定羣體——老人的研究所發展出來的。他們(老人)為個案管理中值得進一步研究的特殊團體之一。藉由他們，個案管理可因而就適合他們的計畫內容推廣之，並應用於其他標的人羣上。然而，一般來說，那些有組織的文獻傾向於支持這些方針；因此，它們對個案管理的計畫與發展較值得加以考慮及細查。

由懷特和格林漢斯所引進的「對老人服務的多項目的」之觀察實驗研究中可見下列亦可用於其他弱勢團體的各種建議：

• 清楚地闡釋其對個案管理的處理方式。



- 對於一個案管理方案的草創階段至少須保留一年的時間。
- 在方案實施前期必須包括為促進服務團體與標的人羣服務目標、服務內容、公共關係所做的努力。
- 方案政策與程序指南必須在工作實行以前就準備好，接下來的改變決定則須以文字傳達。
- 具有特殊機能的 MIS 計畫在方案實施時就應該存在，並且要有能力應付因時間變遷所帶來的變化與擴展。
- 中央與地方單位應常常保持聯絡，包括諮詢、技術協助、解決難題與回饋。
- 當個案管理在不同地點實施時，方案的設計必須具有足夠的彈性以適應不同團體的需要。
- 方案實施地點的選擇必須仔細審視，以了解該地區對主要機構的有效運作所產生之影響。
- 當我們將個案管理設計成「經紀人」模式時，便需要將服務效能具體化。
- 服務轉介與契約協定應對服務的品質及承諾問題的程序建立清楚而含糊的標準。
- 得到服務與同意服務轉介的契約協定必須在接案前就建立起來。
- 在接案前就必須確定能接受最少服務的管道。
- 為因應服務所產生的意見差異問題，我們必須對地方服務、發展資源的任務詳加考慮。

## 個案管理實施方針

本書已針對人羣服務六大領域的個案管理工作模式作了一番介紹，而且也提出了個案管理的組織、評估、和發展等引起爭論的議題。這份資料表現了個

案管理的藝術層面，正如資料處理電腦化與服務網更有利於使用者一樣，個案管理在未來幾年裏必定會更複雜，結果呢，當個案管理員想維持他們在臨床與管理上的技能時，他們在資料處理上便需具備更多的能力。然而，電腦技術雖複雜，卻無法和許多管理體制需要處理的服務品質相調和，當我們強化自動化資料處理的貢獻與服務傳遞，評估結果有關的質與量等議題時，有更多的事該著手去做。對於工作本身的評估與進一步的研究也可以改進指導品質，指導方法和服務施用範圍需要有關概念和方法學上進一步的討論發展。

個案管理工作在兒童福利、智障兒的照顧、老年人的照顧、健康醫療和精神病患的服務等各項領域都已有顯著的成效，當然，在整個社會服務網中的其他領域也需要個案管理。例如，個案管理對於安排受暴力傷害的婦女和其子女接受輔導與獨立生活方面能給予有效的協助，對於種族問題與其他有特殊需要的人羣也有益處；例如，難民家庭常需要為安定及適應問題與服務機構接觸。個案管理不只幫助特殊家庭亦能指出這些家庭和整個服務網所產生的問題和隔閡，並幫助他們爭取權益，使得整個服務計畫更週詳完善。一般而言，任何受傷害或受威脅的人羣都需要個案管理工作。

惠士曼、艾普斯坦和沙維茲（1983:106）指出「能區分個案管理員和一般臨床醫生的不同就在於規畫、協調與監督技巧的深度上。」維克（1977）也提到個案管理員的主要技能便在於他能使整個服務機構配合案主所需行事。個案管理員不該只是個做些例行公事的機器人，他們在人羣服務機構中扮演的是先驅者，他們必須將案主視為一完人；他們可創造個人的服務體系；他們還可以調停案主與其個人化服務體系和服務網間的不協調以了解案主是否得其所需。除此之外，他們自身亦得利於服務，他們會更上一層，更有創造能力，也更滿意服務的層次。個案管理員對案主有獨特的影響力。治療、發展、成長與授權的潛能是令人興奮的，而個案管理員必須承認這整個複雜的工作體系中所需的特殊價值與技能。