



2020-12-16

社區裡不只有房仲 還有長照A個管員

[工商時報 / 文 / 曾世懷 ([中正大學企業管理研究所博士生](#)、長照機構主管)]

政府執行長照2.0屆滿四年，其政策目標是為實現在地老化，建立以社區為基礎的照顧型社區（caring community），以期提升長照需求者與照顧者的生活品質。

筆者認為，其中最為關鍵的人物非社區整合服務中心（長照A單位）的個管員莫屬，因為他們是串接政府（縣市政府）、個案與家屬以及服務單位的靈魂人物。他們的工作往往是穿梭在大街小巷以及惡狗追逐中；他們傾聽個案與家屬需求並安排最適合的服務；他們也不定期抽查各服務單位的服務品質；更要配合來自縣市政府的監督與評鑑。

說實話，這個職務頗為辛苦，也不好做！那為什麼繼續堅持下去，是因為我個管我驕傲嗎？不，真的就是全力以赴要成為長照個案與家屬的最佳「代言人」！這樣的責任與任務使然，他必須在長照個案與家屬缺少專業知識與資源地圖的限制下提供最多的資訊、連結最需要的服務並且協助他們監督與把關，所以長照個管員們非常重要！

今年6～7月間，吳玉琴立委舉辦了長照2.0通盤檢討系列公聽會，其中第一場就是討論關於A個管的角色功能與定位。會議中有專家學者挑戰現行的制度，並指出個管制度的缺點有：個管與照顧專員角色重疊定位不清、球員兼裁判導致派案不公、人員素質參差不齊、監管機制不周延、案管量過大、專業訓練不足等等，甚至主張應該廢除長照個管制度。

的確，長照2.0一路走來不停地在滾動式修正甚至在前兩年用「跳躍式修正」來形容也不為過，這中間真的出現了很多的問題也確實在逐步的解決與修正中，雖有不足實則努力克服中！筆者提出「代理」作為定位釐清的切入角度：個管員是『個案與家屬的代理人』，他負責將個案的需求找到最好的答案；服務單位的督導（主管）是『單位的代理人』，他負責為服務品質把關；照顧專員（照專）則是『政府的代理人』，他為政府把好管控的關，嚴格的監督品質與費用申請。若從這樣的三種代理人定位以及彼此的分工，相信應該可以釐清目前的長照服務供給模式，不致於有定位模糊的問題。

1976年，傑森與麥克林（Jensen & Meckling）提出代理理論（agency theory），指出這是企業資源的提供者與資源的使用者之間的契約關係。後繼的學者也延伸指出委託代理關係與工作專業化有關，具有高度專業知識的代理者有能力、有精力來行使被委託的任務。

事實上，筆者提出的三種代理人定位組合正是透過三種專業人士來「代理」執行其被委託的任務，應也算驗證學者的研究成果。當然，制度必然存在缺陷，因此學者指出可透過選擇機制、協商、監督、誘因提供及評鑑等方法來避免代理衝突或代理問題發生。這也提供了長照A個管單位的管理參考：政府透過公開且公平的遴選機制（家屬選擇或政府派案）、確認個管的照顧計畫合理性以及檢視與家屬的服務紀錄落實度、服務的稽核、提高個管的服務支付，讓更好的待遇延攬更優秀的人才提供服務並且通過評鑑制度來汰弱留強。筆者相信，只要在正確的服務定位上，加上有好的管理機制，不光是A個管，就連所有的長照服務管理都能得到更高的服務效能。

社區裡，相信只要多看、多聽，很容易就會發現長照個管員的身影以及親切的服務。問候，真的不是只有房仲同仁的專利喔～

新聞日期 / 2020-12-16

新聞出處 / [工商時報](#)

[<回上一頁](#)[媒體新聞列表>](#)

網站導覽



常用系統



常用連結