Jubo 線上課程

如何與 A 個管建立良好合作關係，順利通過品質監測

看懂 A 在意什麼，把品質做在平常

講師：徐樂天 處長





徐樂天 處長 / 職能治療師

現任職務

社團法人士林靈糧堂社會福利協會 新北基隆處處長

- 負責 A 單位運營
- 涵蓋居家服務、日間照顧/小型機構、團體家屋
- 規劃與執行福利方案

好生活居家職能治療所 督導

- 負責長照 C 碼相關業務

社團法人臺灣職能治療學會 長照推動小組委員


B 單位的視角
A 個管的視角
今天我們想談的是：
怎麼讓合作少一點誤會，
多一點信任。
合作卡住時，
通常不是誰故意找麻煩，
而是彼此看到的畫面不一樣。
資訊一直來
要回覆
要處理
怕漏回
怕寫錯
每天都很忙…
訊息
A個管
請補充跌倒紀錄
A個管
個案有出現異常狀況嗎？
A個管
下次聯繫會議
資料請於 5/20 前提供
A個管
支審資料還沒收到喔~
A個管
請確認服務內容與次數
今日待辦
早會
活動安排
個案服務
家屬聯繫
紀錄與回報
會議準備
今日待辦
追蹤案件
家訪安排
異常事件處理
撥院案件
支審案件
聯繫會議準備
資料審核與回報
…
失能等級調整
跌倒事件追蹤
服務額度申請
出院準備銜接
照顧負荷評估
異常事件處理
個案重點紀錄：
上次跌倒：5/8（夜間）
本次評估：需調整服務內容
照顧者負荷高
需持續追蹤與關懷
案件多
時間少
要兼顧品質
與時效…
用心陪伴
服務現場的我們
A 個管的壓力與責任
理解彼此，才能一起把好服務做到位。



跟 A 合作，最心累的是什麼？

跟 A 個管合作時，你最常遇到哪一種感覺？

1. 派案資訊不清楚，不知道個案到底怎麼了
2. 複評後碼別或服務內容調整，沒有即時通知
3. 額度忘記開，服務端很尷尬
4. 一直追問異常事件，壓力很大
5. 每季聯繫會議、品質監測，覺得很像被檢查
6. 其實合作還不錯，只是希望溝通更順

你的回饋，會讓我們的合作更順利！

線上互動



歡迎線上聊天室互動

B 單位常見心聲

B 單位常常不是不願意配合，而是覺得：

其實我們很努力，
只是希望合作
可以更順利…

派案資訊
不夠清楚，
現場容易踩雷

額度或碼別
沒同步，
服務安排
很尷尬

個案狀況有變化，
但不知道要不要
主動說

A 一直追問，
感覺像是
不信任我們

品質監測來了，
才發現資料
要補很多



換個角度：A 也有他的擔心

B 看到的是：A 一直問



感受到的是壓力與被不信任

資訊落差

看到的不同，
理解就會不同



一起補上，
才能成為彼此的後盾！

A 擔心的是：風險還沒被確認

- 這個單位適不適合接案？
- 接了之後，服務會不會穩？
- 個案有變化時，B 會不會主動說？
- 家屬抱怨前，我會不會先知道？
- 照管中心問起來，我能不能說明？
- 品質監測時，服務歷程能不能對得起來？



在意的是風險與責任

理解彼此的擔心，才能減少誤會、建立信任、讓合作更順利！

A 最在意的四件事

A 個管與照管中心在意的，常常是四件事：

1



有沒有適合的
單位接案

2



能不能順利
提供服務

3



有沒有定期
追蹤與回報

4



不要發生
無法掌握的異常事件



A 不只看有沒有服務，更希望服務是否穩定、安全、可追蹤。

第二段：換位思考

A 個管到底在忙什麼？

每一通電話、每一份計畫
都是在替個案把關，讓服務
能更安全、更到位。

A 個管的一天：不是只有派案

個案訪視
新案 / 出備 + 舊案複評
每月約
10–30 案

電訪追蹤
約
120–150 案

計畫送審
1–3 天內完成
還可能被退件
1–3 天

異常事件
跌倒、住院、
拒絕服務、衝突等

照管中心追蹤
這個案子
現在怎麼樣？

品質監測
紀錄、聯繫會議、
服務計畫、
追蹤資料



10–30 案 訪視 | **120–150 案** 追蹤 | **1–3 天** 送審

A 個管不是只處理一個單位或一個案件，而是同時面對多件事、多種角色與多重壓力。

A 個管站在夾心位置

A 個管常常夾在中間：

B 單位

需要清楚派案、
合理溝通、
即時調整



家屬問

什麼時候來？
服務夠不夠？
怎麼一直換人？

個案 / 家屬

希望服務快、穩、
符合期待



B 單位問

派案資訊可以再
清楚一點嗎？
額度/碼別要調整
怎麼申請？

照管中心追

這個案子
現在怎麼樣？
有沒有風險？
資料完整嗎？



品質監測

需要服務歷程
說得調楚



系統要補

資料還沒上傳？
計畫要補件？
紀錄要更新？

個案出狀況

跌倒、住院、
拒絕服務、情緒悶…
需要立即處理！

照管中心

要求服務符合規定、
風險掌握、
資料完整



A 個管不是單純「管理 B 單位」，而是做服務連結與風險追蹤的關鍵角色。

案例情境

案例：為什麼 A 一直問跌倒事件？

B 單位覺得：

個案只是
跌倒擦傷，
沒有送醫，
為什麼 A 一直問？





同一事件，
看到的焦點
不一樣。

但 A 擔心的是：

- 是在哪裡跌倒？
- 跟服務過程有沒有關係？
- 家屬知不知道？
- 有要申訴嗎？
- 有沒有再發生？
- 服務和碼別要不要調整？
- 照管中心如果問起來，我能不能說明？



A 問的不是單一事件，而是在確認風險有沒有被管理。

三個角色看到的品質不一樣

照專 / 照管中心



- 資源是否合理使用
- 服務是否符合規定
- 服務是否符合需求
- 風險是否被掌握

A 個管



- 個案追蹤
- 家屬溝通
- 服務連結
- 品質監測
- 異常處理

B 單位



- 穩定提供服務
- 完成紀錄
- 回報狀況
- 配合服務調整

合作要順，不是只做自己的事，
而是讓彼此看得懂服務正在發生什麼。

本段小結

A 一直問，很多時候是因為他需要知道：

- 服務有沒有接上
- 個案有沒有變化
- 風險有沒有被處理
- 家屬有沒有被告知
- 服務和碼別需不需要調整
- 照管中心問起來能不能說明

“被追問，
不一定是不信任；
很多時候，
是需要確認資訊
和預備後續。”



案例情境互動

互動：這件事要不要主動回報A？

請在聊天室打：

1：一定要回報

2：可以先觀察

3：不用特別說

情境快速題（請選 1 / 2 / 3）

1.  個案連續三次拒絕沐浴
2.  個案跌倒擦傷，但沒有送醫
3.  家屬要求居服員多做計畫外的家務
4.  居服員更換後，家屬開始抱怨
5.  日照個案最近明顯退化
6.  日照個案最近不太參與活動，常坐在旁邊看
7.  日照個案用餐量明顯下降，但沒有生病就醫
8.  日照個案如廁或移動能力變差
9.  日照個案與其他長輩衝突變多，家屬尚未反映
10.  系統上看得到服務有執行，但 A 看不到現場到底發生什麼變化

等等我們會一起拆解這些情境，看看 A 會怎麼想、為什麼需要知道！

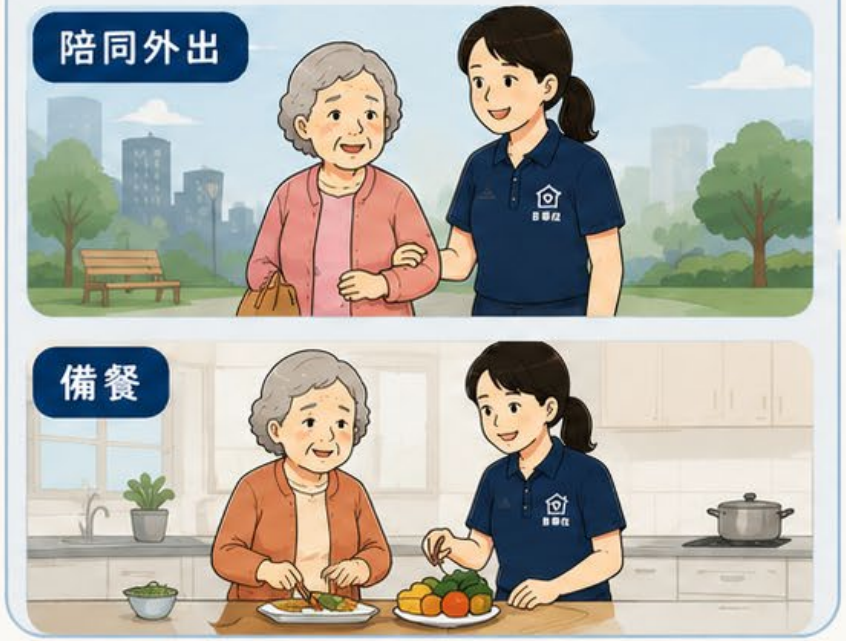
案例一

服務有做，但需求已經變了

以前的服務需求

個案原本申請：

陪同外出 與 備餐



服務內容跟現況不一致，就是需要回報的訊號！

需求會變，服務也要跟著調整
早回報，才能早調整、早安心

現在的個案狀態

後來身體退化、幾乎不願下樓，
服務仍照原本內容執行。



A 會擔心



- 個案需求已經變了，為什麼沒有人回報？
- 服務計畫是不是要調整？
- B 單位有沒有真的觀察個案狀況？

可以怎麼說



個案近期已多次拒絕外出，
觀察與體力下降及下樓不安有關。
目前外出服務執行困難，
建議與 A 個管討論是否調整
服務目標或服務內容。

案例二

個案拒絕服務，只寫「不配合」是不夠的



現場情境　居服員連續三次到案家，個案拒絕洗澡。

不夠好的回報：只是丟問題

案主不願配合沐浴，
請個管協助。



A 會擔心

- 是拒絕洗澡，還是拒絕這位服務員？
- 是天氣冷、疼痛、害羞，還是失智症狀？
- 家屬知不知道？
- 有沒有替代做法？

較好的回報：一起解決問題

阿姨這週已連續三次拒絕沐浴，觀察可能與**天氣冷、脫衣服不安**及**對新服務員不熟悉**有關。
我們已先**改為局部清潔**，並**安排固定服務員建立熟悉感**，也和女兒說明目前狀況。
想與個管討論，是否需要**調整沐浴方式**或**服務目標**。



觀察原因　採取因應措施　與家屬溝通　尋求調整與共識

重點：提供資訊、提出觀察、說明處理方式、討論調整，才能一起讓服務更適合個案。

案例三

家屬要求加做服務，B不好意思拒絕

現場情境



原本服務內容：

備餐與環境整理

家屬另外要求：

- 整理全家人的衣服
- 清潔非個案使用空間
- 照顧寵物
- 幫忙處理其他家人事務



服務範圍圈

圈內
（服務範圍內）

- 個案備餐
- 個案環境整理
- 個案照顧需求（如沐浴、移位等）

圈外
（計畫外 / 非服務範圍）

- 全家衣物整理
- 非個案空間清潔
- 照顧寵物
- 幫忙處理其他家人事務

A 會擔心...

- 全否超出服務範圍？
- 個案真正需求有沒有被排擠？
- 家屬期待是否越來越偏差？
- 未來出問題責任怎麼界定？



B 單位可能想...



家屬不好溝通，先做一下比較不會被投訴…

可以怎麼說

家屬近期提出多項計畫外服務需求，
我們已先向家屬說明服務範圍，
避免影響個案原本服務時間。
想與 A 個管討論，是否需要
一起向家屬重新對齊服務內容。



服務邊界越模糊，越需要提早溝通。

案例四

日照個案退化，但沒有主動說

現場情境

日照個案三個月內：

- 原本可自行走到廁所，現在需要攙扶
- 原本可自行吃完飯，現在常吃一半就停下來
- 原本可參與活動，現在常坐著發呆或拒絕



三個月前	現在	需要討論
 自行如廁		 是否重新評估？
 自行吃完	 吃一半停下	 是否就醫／觀察？
 參與活動	 常坐著看（發呆或拒絕）	 是否調整目標？

A 會擔心...

- 是疾病變化？情緒？營養？藥物？活動量下降？
- 需不需要重新評估？
- 碼別或服務內容是否要調整？
- 日照有沒有持續觀察與追蹤？



可以怎麼說

個案近期在移動、用餐與活動參與上皆有下降，日照已初步觀察並記錄變化，也與護理、社工或治療人員討論。
建議與 A 個管及家屬共同確認是否需要就醫、重新評估或調整照顧目標。



日照品質不是活動辦很多，而是有沒有看見長輩的變化。

案例五 日照個案不參與活動，只是個性問題嗎？

現場情境

個案最近到日照後，
常坐在旁邊看。
活動邀請時會說：

- 我不要。
- 你們玩就好。
- 我不會啦。



A 會擔心...

- 是情緒低落？
- 是聽不懂活動規則？
- 是活動太難？
- 是身體不舒服？
- 是失智症狀變化？
- 是人際衝突或適應問題？



B 單位可能想...

他本來就比較被動，
先讓他休息就好。



可以怎麼做

先不要只寫「拒絕活動」。
可以觀察：

- 哪些活動比較願意看？
- 是否願意做一小部分？
- 是否需要換角色？
- 是否與特定人互動較好？
- 是否有明顯情緒或認知變化？



拒絕參與，不一定是不配合，也可能是能力、情緒或環境在提醒我們。

案例六

系統有執行紀錄，但 A 看不到現場變化

系統看得到

A 個管從系統上看到：

次數
服務次數看起來正常

出席
日照服務有出席

支審
支審資料有紀錄

紀錄狀態
服務紀錄狀態正常

用支審核銷照管系統
可能較晚才看的到服務紀錄



但 B 單位的現場觀察，
才能讓 A 知道
「服務中發生了什麼」。

現場才看得到

但 A 不一定看得到：

退化
個案移動能力變差

拒絕 / 減少
用餐量下降、活動參與減少

情緒
情緒變得低落或容易衝突

家屬期待
家屬開始有不滿或期待落差

照顧困難
現場已經出現照顧困難

合作要順，資訊要通：系統 + 現場觀察 + 及時回報 = 更好的服務品質

Jubo 客戶一起守護長輩：看得見、說得出、調得快、服務更到位！

本段小結

A 擔心的不是「有問題」，而是：

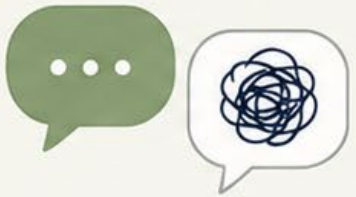
1. 問題沒有人發現



2. 發現了
沒有人回報



3. 回報時
沒有說清楚



4. 處理後
沒有人追蹤



5. 系統有數字，
但服務歷程
說不清楚



有問題不可怕，沒有人掌握才可怕。

什麼樣的 B 單位，會讓 A 覺得放心？

從「被追」到「讓人放心」

讓 A 放心的 B 單位，
通常有五個特質：

只做 A 交辦的事，
被動執行。

1 被動配合



等指令、等通知，
A 需要不斷追問。

A 問才回應，
資訊不一定完整。

2 有問才回



有問才回，
A 仍需花時間追問。

有變化就主動告知，
清楚說明重點。

3 主動回報

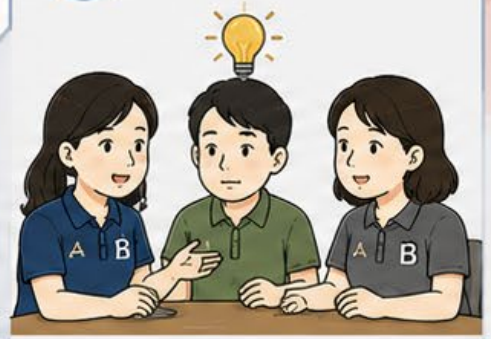


- 發生什麼事
- 影響如何
- 我們觀察到
- 接下來建議

主動提供資訊，
讓 A 掌握狀況。

遇到問題，一起討論、
整合不同專業意見。

4 一起判斷



一起評估選擇，
決策更準確。

資訊完整、節奏穩定，
讓 A 感覺不用一直追。

5 讓人放心



流程清楚、回應及時，
A 自然放心交辦。

這不是討好 A，而是建立信任感，讓合作更順、更有效！

互動：你是 A 個管，哪個回報比較放心？

A 回報　只丟問題，沒有內容……

B 單位居服督導

個案最近都不洗澡，
請個管協助。
10:30

為什麼不洗澡？
請絕管協助是什麼？

家屬知道嗎？

有沒有先做什麼？
需要我做什麼？



B 回報　有觀察、有行動、有溝通、有討論方向！

B 單位居服督導

個案本週已三次拒絕沐浴，觀察可能與
天氣冷、對新服務員不熟悉及脫衣時不安
有關。
我們已先改局部清潔，並安排固定服務員
建立熟悉感，也和女兒說明目前狀況。
想與個管討論，是否需要調整沐浴方式
或服務目標。
10:32

- 有觀察原因
- 有先行處理
- 有討論方向

資訊完整，方向清楚，
一起合作更安心！



請在聊天室打：A 或 B

也可以補一句：為什麼你比較放心？



拆解：為什麼 B 回報比較讓人放心？

回報內容	A 回報	B 回報
有說發生什麼	有 （說明事件）	有 （清楚說明事件與狀況）
有觀察可能原因	沒有	有 （觀察可能原因，幫助判斷）
有說已處理什麼	沒有	有 （已採取的因應做法）
有同步家屬狀況	沒有	有 （已與家屬說明與溝通）
有提出下一步	沒有	有 （提出討論方向或建議）
讓 A 放心程度	低 資訊不足，判斷困難	高 資訊完整，能掌握全貌

A 要的不是完美答案，而是能看見服務歷程與判斷。



把品質做在平常：四個有沒有

品質管理不是監測前才開始，
平常就要問四件事：



1 有沒有發現？

個案狀況、家屬期待、
服務困難、風險變化，
有沒有人看見？



2 有沒有回報？

需要 A 知道的事情，
有沒有主動說？



3 有沒有處理？

不是只把問題丟出去，
而是先做合理的
初步處理。



4 有沒有追蹤？

處理後有沒有再看結果？
有沒有留下紀錄？



四個「有沒有」，每天都在做，品質自然穩定，A 也會更放心！

結尾：順利通過品質監測的關鍵

順利通過品質監測，不是因為沒有問題，
而是因為：

- 問題平常就被看見
- 變化平常就被回報
- 風險平常就被處理
- 服務歷程平常就被留下來



品質不是讓 A 個管找不到問題，
而是讓 A 個管知道：有問題時，
你們發現得了、處理得了，也願意一起合作。

看得見問題、說得清楚狀況、做得出處理、追得到結果。

Q & A

JUBO 可以怎麼幫助 B 單位？

讓日常紀錄更簡單，服務品質更清楚，與 A 合作更順利

系統不是只是記錄，
而是讓好服務被看見的工具！



JUBO 可能可以協助的部分

1 排班與服務時間管理

- 預排與實際服務時間比對
- 避免與其他碼別時間重疊
- 變動服務即時調整
- 彈性處理請假、補班與更換服務員



時間正確，核銷安心

2 服務紀錄即時登打

- 服務過程即時紀錄
- 內容結構化、易填寫
- 語音輸入、常用句庫
- 照片上傳、簽到簽退



紀錄完整，A 看得懂

3 異常事件與風險提醒

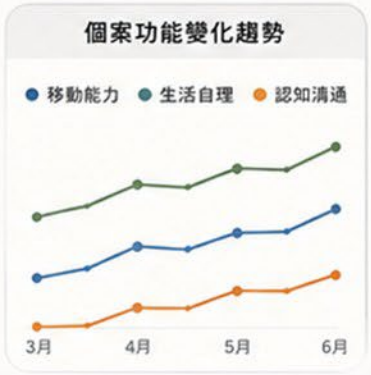
- 異常事件快速通報
- 風險等級標示
- 自動提醒待處理事項
- 追蹤紀錄不中斷



早發現、早處理

4 服務進度與個案追蹤

- 個案目標與計畫追蹤
- 功能狀況變化紀錄
- 服務調整與成效紀錄
- 趨勢圖表輔助判斷



趨勢看得見，調整有依據

5 家屬與團隊溝通整合

- 家屬回饋與聯絡紀錄
- 照顧重點交接
- 服務提醒與注意事項
- 跨人員、跨時段交接



訊息不漏接，合作更順暢

6 報表與成果一鍵產出

- 服務量能統計
- 異常事件分析
- 個案成效摘要
- 一頁式成果報告
- AI 協助摘要與撰寫



成果說得出來，A 更放心



JUBO 幫你把日常做的事留下來、整理好、說得清楚，
讓服務有紀錄、品質有依據、合作有信任！

資料紀錄 → 整理分析 → 成果報告 → 協力合作