桃園市政府衛生局

113 年第 4 季長照特約服務機構（A 單位及居家失能個案家庭醫師）聯繫會議會議紀錄

壹、時間：113 年 12 月 12 日（星期四）下午 1 時至 5 時

貳、地點：桃園市政府 B2 大禮堂

參、主席：衛生局長期照護科 余正麗科長

肆、出席人員：（詳如簽到表）　　紀錄：吳品璇

伍、前次會議紀錄確認：備查。

陸、前次會議追蹤列管事項：無。

柒、衛生局工作報告：

一、居家失能個案家庭醫師照護方案行政管理業務報告：

(一)特約單位數：

113 年截至 11 月 20 日，共計 39 家醫療院所與本市簽訂服務契約，另有 1 家申請中，共有 72 位醫師及 88 位護理師可提供服務，13 行政區皆有特約單位提供本方案服務，惟大溪區及蘆竹區仍僅能提供部分里別服務，尚無提供全區服務之特約單位，鼓勵鄰近兩區之特約單位擴大服務區域或推薦該區醫療院所加入。

表 1：各區提供服務特約單位數如下表

服務區域		桃園	八德	中壢	平鎮	龍潭	楊梅	大溪	復興	龜山	蘆竹	觀音	大園	新屋
特約單位	全區	4	3	7	5	3	3	0	3	3	0	2	1	2
	部分里別	3	4	11	2	3	3	5	0	2	2	0	0	0

(二)醫師意見書完成率：

1.本局每周二進行派案，請特約單位安排於 10 天內完成醫師家

訪，且不得於醫療院所或日照中心等非個案家中進行訪視評估。

2.個案管理師 YA01/YA03（復興區）之首次服務費，應於醫師完成意見書後，始可申請服務費用。

3.每次家訪，請確實測量並記錄個案血壓，如有血糖及血脂檢驗報告，亦請記錄數據，確實完成慢性病監測。

4.醫師意見書及個管師相關服務紀錄，請於服務提供後 **2 日內，** 登載服務內容於照管資訊平臺，並請據實紀錄登打日期，以供 A 個管師及照專修訂個案照顧計畫之參考。

5.明（114）年為配合衛生福利部（下稱衛福部）推動預立醫療決定簽署（健保卡註記），鼓勵各特約單位依「提供預立醫療照護諮商之醫療機構管理辦法」 規定組成之預立醫療照護諮商團隊，完成本方案個案之預立醫療決定簽署（健保卡註記），每完成 1 名個案補助特約單位 1,500 元，惟與本部預立醫療照護諮商推廣獎勵計畫不得重複支領。爰請特約單位向個案及案家積極說明「預立醫療照護諮商（ACP）」及「預立醫療決定（AD）」，並協助有此需求之個案完成預立醫療決定簽署。

6.112 年共派案 2,207 案，完成醫師訪視共 2,046 案，完成率 92.7%，醫師意見書平均完成時效為 11.8 天。113 年截至 10 月 31 日止，共派 1,582 案，完成訪視 1,538 案，完成率 97.84%(較去年提高 5.14%)，醫師意見書平均完成時效為 10.07 天(較去年加快 1.73 天，但仍超過本局目標 10 日內完成。（資料來源:113/11/16 衛福部照顧管理資訊平台）

年度	派案量（案）	醫師訪視量（案）	完成率（%）	完成時效（天）
112	2,207	2,046	92.7	11.8

113	1,582	1,538	97.84	10.07

表 2：112 年及 113 醫師意見書相關數據對照

7.派案量較去年減少，主要因本方案無法滿足多數個案及家屬的期待（開立處方籤或執行侵入式治療，如更換管路），惟希望透過本方案，建立長照個案及家屬與特約院所間之信任關係，當個案或家屬有醫療需求時，能有適當諮詢與協助，若個案符合居家醫療照護整合計畫收案標準，特約單位（有加入居家醫療照護整合計畫者）即可自行收案，同時提供居家醫療及居家失能照護兩項服務，爰請特約把握每次服務機會，展現專業服務、建立信任關係。

(三)A 個管師 5 日內完成醫師意見書註記：

提醒請於醫師意見書上傳至照管平台系統後 5 日內，主動閱覽並註記，並作為個案照顧計畫修訂個案照顧計畫之參考，提供長照個案完善服務。

(四)全民健康保險在宅急症照護試辦計畫：

1.健保署於 113 年 5 月 24 日公告此計畫，並於 7 月 1 日開始執行，其目的之一為提供急症病人適當的居家醫療照護，提供住院的替代服務，避免因急性問題住院，促使醫療資源有效應用，目前本市共有 13 個照護小組提供服務。

2.當照護小組收案後，會評估收案對象是否有長照服務需求，並通知本市照管中心窗口，再由照管中心督導、照專及 A 單位，評估個案需求，進行後續長照服務資源連結或調整照顧計畫內容。截至 113 年 11 月 20 日，本市僅通報 3 位居家個案使用在宅急症照護試辦計畫，經醫師評估皆無後續長照服務需求。

二、A 單位管理業務報告：

(一)A 個管師案管量：

1. 依據本市 113-114 年 A 單位契約書第十四條（如附件 2）、二、（四）12.「乙方應配置適當專職個管人員員額及擬訂年度服務人數，確保服務量能，每位個管人員案量達 100 位個案以上，應增聘專職個管人員 1 人，且應於事實發生之次 2 個月內完成增聘，倘第 3 個月內未完成人員增聘，致案量超過衛生福利部公告案量之上限，依本契約第 17 條第 1 項第 2 款或第 2 項辦理」。

2. 截至 113 年 11 月 18 日，本市 75 家 A 單位共計 270 位 A 個管師（專任 260 名、兼任 10 名），平均每位 A 個管師的案管量為 104 案（A 單位總案管數/A 單位個管師總數=27,431 案/（260 位專任個管師+10 位兼任個管師*0.5）=104 案/每位個管師）。

3. 各區平均案管量如下表：

序號	行政區	案量	個管師人數 (含專、兼任)	平均案管量
1	桃園區	5,654	51.5	110
2	龜山區	2,218	18	124
3	蘆竹區	1,764	16	111
4	大園區	829	8	104
5	八德區	2,695	24	113
6	大溪區	1,531	15	103
7	復興區	392	4	98
8	中壢區	5,106	53.5	96
9	楊梅區	1,763	20.5	87
10	新屋觀音區	1,260	11	115
11	平鎮區	2,596	27	97

序號	行政區	案量	個管師人數(含專、兼任)	平均案管量
12	龍潭區	1,623	16.5	99
共計		27,431	265	104

(二)新案 A 單位撰擬照顧計畫及照會至首次服務時效：

1.依據本市 113-114 年 A 單位契約書第十四條、二、(一)1.「接受派案或轉介之個案，應於派案或轉介後 3 個工作天內完成家訪、擬定照顧服務計畫送照管中心核定，照會長照特約服務單位（以下稱 B 單位）至服務輸送應於 5 個工作天內提供第 1 次服務」。

2.A 單位核定時效說明：

有關照顧計畫時效計算係自「第一層督導簽審」通過當日至照管中心核定完成計算，並以每日中午 12 點時為時效計算切點(如：第一層督導簽審為 3 月 1 日下午 2 點，時效以 3 月 2 日為計算起始日至 3 月 4 日下午 11 時 59 分核定完成)。

3.A 單位派案 B 單位時效說明：

本項時效計算係自「第二層照專簽審」通過當日計算，並以每日中午 12 點時為時效計算切點（如：第二層照專簽審為 3 月 4 日下午 2 點，時效以 3 月 5 日為計算起始日至 B 單位首服日）。

4.統計 113 年 1 至 10 月本市 A 單位擬定計畫平均時效及照會後至首次服務日，如下表：

資料來源：照管平臺
數據下載日期：113 年 12 月 20 日

月份	擬定計畫平均時效(天)	B 碼或 C 碼第 1 次服務輸送到達時效(天)
1 月	2.96	7.34
2 月	3.16	8.97
3 月	3.2	8.01
4 月	3.21	7.78

月份	擬定計畫平均時效(天)	B 碼或 C 碼第 1 次服務輸送到達時效(天)
5 月	3.19	8.2
6 月	3.08	7.19
7 月	3.17	7.79
8 月	3.01	6.84
9 月	3.19	5.44
10 月	3.37	5.86
1-10 月	3.16	7.34

(三)派案原則說明：

1.A 單位契約書附件 2「社區整合型服務中心（A 單位）注意事項與派案原則」三、(四)A 單位個管人員應秉持個案管理之核心，公平派案，以服務使用者最佳利益為優先，派案時應依以下原則考量欲派之 B 單位之量能予以派案：

(1)給予個案充足的服務資訊及尊重個案的選擇。

(2)依 A 單位公告之輪派順序派案至 B 單位。

(3)B 單位自行開發之個案，由該 B 單位提供服務。

(4)依據本市契約書及記點機制規定，當月新案派案情形如屬同一或關聯之 B 單位，派案量不得超過 50%者。

2.A 單位契約書附件 4「品質管理記點基準」序號 10 規定：「未訂有服務單位（B 單位）派案原則與機制、未將派案原則與機制公告於公開網站或未落實前開派案原則與機制屬實者，經令限期改善而屆期未改善」，記點 1 點。

(1)請單位定期核對「特約服務單位」及「特約轄區」，並納入輪序表內，且於單位相關網頁公開每月轄區 B 單位（含居服單位、喘息單位、專業單位）輪派順序及輪派情形。

(2)爰請各 A 單位落實將輪派表置於單位公開網站，**另請勿以本**

局統計之報表作為連結，提供以下範例供參：

112年5月居家服務輪派情形			✔	接案		✘	無人力					5月停派		
序號	個案姓名	案況	高強	銀寶寶	亮銓	二額	關懷	靜馨	長青	旭登	榮安	金色年華	惟心	照協
1	林○治	新案輪派								✔				
2	黃○順	新案輪派												
3	廖○溜	新案輪派		✔					✘		✘			✘
4	葉○富	新案輪派		✔								✘		
5	涂○里	出準				✘	✘							
6	李○秋妹	新案指定												
7	陳○濱	新案輪派	✘					✘						
8	徐○	新案輪派												
9	石○榮	新案指定												
10	黃○裕	新案輪派		✔										

3.本局定期辦理長期照護服務品質滿意度調查，個案反應「A 單位直接安排 B 單位，未提供案家選擇」或「只提供某幾家或暗示案家選擇哪家 B 單位」，請單位給予家屬充分資料供其選擇，減少民眾及單位之間的誤解。

(四)A 單位派案 B 單位案量比率計算原則：

1.A 單位契約書附件四「品質管理記點基準」參、記點基準序號 11 規定：「甲方統計乙方當月派案情形如屬同一或關聯之 B 單位且派案量超過百分之五十者，經令限期改善而屆期未改善者，予以記點一點」。

2.按 111 年第 3 季 A 單位聯繫會議紀錄，陸、會議追蹤事項辦理情形案號 1110324-1「有關 A 單位派案相關聯 B 單位公式」：〔（新案指定及新案輪派案量－單位自行開案個案）／該碼別 A 單位新案總案量〕*100%。

3.上述公式專業服務（C 碼）及居家服務（BA 碼）為分別計算，並以「照會日」為計算原則，例如：10 月 30 日二層簽審通過，11 月 1 日 A 單位照會服務單位，該個案會算 11 月新案。

(五)個案多時段需求照會 2 家以上 B 單位：

1.考量個案有多時段需求居服員者，符合下列需求者，由 A 單位

通報照管中心，經照管中心審視後，A 單位得「至多照會 2 家」B 單位提供服務：

(1)獨居個案長時間無人看顧。

(2)洗腎個案（如一週內以日，派由不同居服單位提供服務）。

(3)兩老同住或是同住者為失能者。

(4)長期臥床（需定期翻身、拍背、協助餵食）。

(5)照管中心審視有需求者。

2.倘有照會第 2 家 B 單位時，請 A 單位依下列事項辦理：

(1)請 A 單位於計畫異動載明清楚，個案使用 2 家 B 單位服務之原因，及 2 家 B 單位分別服務之碼別、時段及次數。

(2)照會 B 單位時，請 A 單位於服務照會之欄位「備註」該 B 單位服務之碼別、時段及次數。

(六)A 單位各區共訪率：

1.為提升長照服務輸送效率、儘早提供個案所需服務及降低打擾民眾次數，本局自 111 年底起鼓勵A個管師與照專共同訪視；每月共訪未達 80%之單位，**請積極配合照專共訪，本局將納入 114 年評鑑參考。**

2.統計截至 113 年 10 月本市 A 單位各區共訪率（分子：共訪案量；分母：總案量），如下表：

序號	行政區	10 月平均共訪率 （含新案及複評案）
1	龍潭區	96.69%
2	龜山區	95.08%
3	楊梅區	85.00%
4	平鎮區	84.88%
5	八德區	83.76%
6	大溪區	82.33%
7	桃園區	76.68%

序號	行政區	10 月平均共訪率 （含新案及複評案）
8	新觀區	75.92%
9	中壢區	73.43%
10	蘆竹區	68.58%
11	大園區	62.00%
12	復興區	61.46%
全區		78.82%

(七)服務品質：

113 年 4 月至 10 月長照服務品質滿意度問卷調查回饋如下：

1.為維護案家獲得充足資訊及選擇權利，應提供轄區服務單位名單供案家參考選擇。

2.案家反映希望個管師能清楚說明個案可使用的服務項目，以維權益。

3.倘單位有更換個管師之情形，建議應主動告知案家，並給予聯絡方式。

4.建議提供完整且清楚的長照服務資訊單張給案家閱覽。

三、A 單位行政注意事項：

(一)衛福部已於 112 年 7 月 19 日公告「衛福部社區整合型服務中心(A)個案管理人員工作手冊」，有關 AA01 及 AA02 訪視、服務追蹤及流程作業說明，請至本局長期照護網（https://care.tycg.gov.tw）/長照資源哪裡找？/長照服務及資源簡介/社區式-社區整體照顧服務，下載及參酌該手冊。

(二)注意事項：

1.AA01：

(1)依據長期照顧服務申請及給付辦法附表四照顧組合表 AA01（照顧計畫擬訂與服務連結），其組合說明內容第 4 點，略

以……每六個月需進行「家訪」並重新依個案需求擬訂照顧計畫，如發現個案身體狀況改變需重新評估，則通報照管中心進行複評。

(2)承上，倘 A 個管師至「日間照顧單位」進行訪視，不得申報新臺幣 1,700 元（原民區 2,040 元）費用，倘經本局查核發現則進行核減。

2.AA02：

(1)依據衛福部 112 年 3 月 24 日衛部顧字第 1121960726 號函說明「A 單位應落實其個案管理功能角色，完成『照顧管理（AA02）』服務並依規申報服務費用，倘以通訊軟體文字訊息取代面訪或電訪（包含視訊電話、通訊軟體之語音通話），考量個案或其家屬因其年齡、教育程度有別，恐影響其資訊理解程度、溝通品質，是以，為確保服務品質，A 單位應仍以面訪或電訪方式執行『照顧管理（AA02）』服務為宜」。

(2)倘同月份多次執行電訪，請於每月申報第一筆紀錄內填寫紀錄，以免核銷時產生異常代碼。

(3)個管師於追蹤服務時，若遇個案聯繫未果，請持續追蹤並異動通報照管中心，倘持續聯繫未果時，則應採取行動（如家訪），以落實「個案管理」之服務。

3.服務紀錄：

為提升 A 單位落實服務追蹤機制，請各 A 單位依個案實際需求擬定 AA01 計畫；另 AA02 照顧管理，請各 A 單位依照顧計畫核定內容，落實追蹤服務使用情形（可參考附件 3 範例），本局亦針對上述紀錄加強抽測。

4.計畫異動：

提醒單位在執行計畫異動時，請確認本次計畫異動（異動摘要、計畫目標、執行規劃等），是否與照顧計畫一致。

5.額度分配：

(1)A 單位個管師應每月追蹤個案狀況，了解服務需求，以分配次月服務項目，另為利 B 單位於次月得以依循單位分配之額度及服務次數，提供案家服務及申報核銷費用，每月額度分配請依規應於**每月底前正確分配 B 單位次月額度及服務次數**，並依據個案照會碼別（或次數）事實修正額度，**勿提早分配額度**，又本府衛生局 113 年 9 月 27 日第 3 季 A 單位聯繫會議布達「**交通服務額度於當月底分配額度；餘長照服務項目維持每月底分配次月額度**」。

(2)個管師倘遇個案想確認留用額度及額度分配，可至照管平台/額度控管設定/每月額度設定/帳目明細調整/點選「點我試算」，依個案需求試算額度分配，勿直接鍵入，導致額度無法抽回及刪除。



6.異動通報：

為保障個案、服務單位多方權益,倘個案遇到重大或緊急事件時,除通報照管中心外，請單位務必於照管平臺進行異動通報，以留有存紀錄。

7.結案條件：

(1)依據衛福部 111 年 2 月 9 日衛部顧字第 1111960108 號函（如附件 4），及 110 年 12 月 29 日衛部顧字第 1101962808 號（如附件 5）略以……，為免長照服務資源不必要耗用，開案後連續達 3 個月未使用任何長照服務項目之長照個案，鼓勵照專予以結案；渠等個案如於結案日起 6 個月內恢復申請使用長照服務者，得沿用上次評估結果，不需再進行長照需求評估，俾提高服務連結時效……。

(2)爰上，請貴單位依循調整結案原則，**於追蹤服務達 3 個月仍未使用長照服務之個案，請通報照管中心辦理結案。**

8.職務代理人：

為保障長照個案使用權益，主責個管師於請假期間宜落實職務代理制度，請各單位負責照管系統權限管理人設定職務代理人，由職務代理人書寫計畫、紀錄、異動等資料時，落有「職代○○○個管師」之紀錄，俾後續系統查核管理。

9.個管師異動：

(1)倘因單位內部人力調動，以致個案需轉換主責個管師，請務必妥善與案家說明轉換原因，並於服務紀錄中說明轉換主責個管之原因，俾後續系統查核管理。

(2)近期發現特約多區之 A 單位,短時間申請特定個管師轉換登錄於不同區域，請單位留意轉換區域前，應將該個管師之個案轉移至其他個管師，並加強管理人員異動狀態。

10.依據「長期照顧服務法」第 19 條，長照人員非經登錄於長照機

構，不得提供長照服務。有關登錄內容異動時，**應自異動之日起30日內**，由該長照機構報所在地主管機關核定，違者依同法第53條第1項第1款規定，**處新臺幣6,000元以上3萬元以下罰鍰。**

11.長照人員繼續教育訓練：

依據「長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法」第9條，長照人員應自認證證明文件生效日起，每6年接受120積分之繼續教育課程，為避免個管師迄領取長照小卡6年間累積未完成時數過多，造成長照人員學習負擔，間接影響服務品質，請各單位檢視及督促同仁按時完成繼續教育學分。

12.個管師育嬰留職停薪：

(1)依據本局112年11月1日桃衛照字第1120104374號函（如附件6），育嬰留職停薪期間，無適用長期照顧服務法第19條第3項所稱第1項登錄內容異動時，應自異動之日起30日內，由長照機構報所在地主管機關核定情形。

(2)為確保A單位服務品質，避免個管人員請假期間，以請假個管師名義申報相關服務費用，類此情形，A單位仍應於個管師請假後，於照管系統轉換請假個管師原服務個案至其他個管師，並應合理配置接續提供服務之個管師負荷量。

(3)基此，為維護轄內個管師服務負荷量及服務品質，請貴單位掌握所轄申請育嬰留職停薪之個管師，並**主動函報本局備查（包含人員及育嬰留停期間）**，亦請貴單位至照管系統**轉換請假之個管師原服務個案量至其他個管師**，同時落實人員儲備制度。

13.按契約書附件四中品質管理記點基準，若經「令其限期改善而屆期未改善」，需提交已完成改善的個案作為函復附件，函文附件應包括案號、改善後的照管系統截圖及實施的相關改善措施，並於限改期限內函復本局，俾利本局後續進行查核。

(三)變更契約：

1.按契約書第 16 條第 6 項規定：「乙方之設立或登記事項（如單位名稱、服務項目、代表人或負責人）有變更者，且不涉及經營主體變更者，應檢具經主管機關或目的事業主管機關准予變更登記之證明文件，於完成變更登記之次日起 10 日內，向甲方申請特約變更」;復按契約書之附件四品質管理記點基準「參、記點基準」一、序號 23 規範：「違反契約第十六條第六項規定，未依限辦理特約變更，予以記點一點」。

2.請各 A 單位注意，倘特約主體名稱、代表人或負責人變更者，應於完成變更登記之「次日起 10 日內」，向本局申請特約變更。

(四)依據長期照顧特約管理辦法第 12 條規定：「特約服務單位應將中央主管機關規定之長照特約標誌，懸掛或張貼於明顯處所」，中央於衛福部長照專區(https://1966.gov.tw/LTC/mp-207.html)－影音與資源－長照 2.0 識別標誌(LOGO)及相關標章，已有放置長照 2.0 視覺識別系統手冊及 LOGO 檔案，系統手冊則有說明 LOGO 使用範圍、方式及大小，單位可自行上網下載。

(五)照管平臺帳號管理：

1.衛福部於 113 年 8 月 16 日以衛部顧字第 1131962315 號函說明，照管平臺的帳號授權應遵循最小權限原則，僅允許使用者依其任務所需的授權存取，並禁止共用帳號。未來將使用自然人憑證及健保卡進行登入，並限縮帳密登入的使用，實行一人一帳號的政策。

2.請單位落實一人一帳號，離職個管師完成轉案交接後，請「停用」該名人員帳號，並勿恣意勾選「系統管理員」(一家單位僅會有一個系統管理員)，倘非屬「系統管理員」帳號鎖住，請找「系統管理員」解鎖；倘屬「系統管理員」帳號鎖住，請致電本局長照科解鎖（電話：3340935 分機 2734 吳小姐或 2718 賴小姐）

(六)照會服務單位注意事項：

1.依據長期照顧特約管理辦法附表一規範與符合GA碼別之機構簽訂喘息服務，應依相關機構設立之母法規定，爰收案對象須加強留意，分述如下：

(1)老人福利機構：係依據老人福利法而設立，爰僅能收案年滿65歲以上之個案。

(2)身心障礙福利機構係依據身心障礙者權益保障法而設立，爰僅能收案領有身障證明之個案。

2.請各單位留意照會機構喘息個案是否符合該機構法源之收案對象，有關機構類型請至，桃園市政府長期照護網>長照資源哪裡找?>長照服務及資源簡介>居家及機構式-喘息服務「113-114 年度長照喘息服務單位總表」查詢。

（網址：https://care.tycg.gov.tw/cp.aspx?n=383）

(七)有關AB聯繫會議辦理方式及會議紀錄注意事項：

1.辦理方式：

考量各行政區域有其在地長照資源及人文特色，A單位辦理聯繫會可依**同行政區域**聯合辦理或各自辦理：

(1)聯合辦理：

A.同行政區域：

a.會議通知：合辦單位決議當次會議之「主辦單位」，**統一由主辦單位發文**通知本局及相關與會單位（倘會議內容涉及社會局權責，亦請函發「桃園市政府社會局」），並檢附會議議程，且於內容**載明主辦單位及協辦單位**（議程需撰寫表頭以利辨識）。

b.會議紀錄：**統一由主辦單位統整確認後**（內容須有簽到但及可區辨其他合辦單位之討論及參與紀錄），發文本局並週知與會單位（**意即當次會議僅需繳交 1 份會議紀錄**）。

B.A 單位特約 2 區行政區（含）以上：

a.會議通知：**發文**通知本局及相關與會單位（倘會議內容涉及社會局權責，亦請函發「桃園市政府社會局」），並檢附會議議程，（議程需撰寫表頭以利辨依識），倘為同日召開應於議程中呈現各區召開之時段。

b.會議紀錄：應以行政區為單位發文本局並週知與會單位。

C.各自辦理：

a.會議通知：發文通知本局及相關與會單位（倘會議內容涉及社會局權責，亦請函發「桃園市政府社會局」），並檢附會議議程（議程需撰寫表頭以利辨依識）。

b.會議紀錄：發文本局並週知與會單位。

2.會議紀錄注意事項：

(1)需包含本局 A 單位聯繫會議佈達內容、發文或公告事項等。

(2)需呈現公告派案原則、派案情形、服務品質監測等，並**說明 B 單位派案 0%之原因**。

(3)有關 B 單位之提案，若本局已有布達，請 A 單位先就提案說明回復，若有不足，再請與會督導補充。

(4)提案討論應詳載提案單位、問題、說明、決議。

(5)倘有社會局權管業務，相關提案或意見反映，請同時函送社會局知悉。

四、各項服務業務報告：

(一)A 單位評鑑：

1.113 年辦理委員意見彙整：

(1)依 AA02 之目標達成情形之追蹤，應依據照顧計畫之各項目標設定內容追蹤之。

(2)長照與非長照資源界定應明確,並據此作為資源分類之依據,並應統整資源名冊，針對資源使用進行分析。

(3)建議參考中央 A 個管工作手冊之章節及內容，修訂單位工作手冊。

(4)應針對不同職類的人員，可依專業背景或個別調查其在職教育需要訂定在職教育訓練辦法及新訓課程內容。

(5)應定期分析 B、C 碼未達時效原因，並有改善措施。

(6)統計分析資料應進一步說明資料呈現之狀況，並檢討可否調整與改善，落實 PDCA 品管。

(7)陳情（申訴）應建立分類分級制，各類處理層級應明確及定義清楚，並呈現主管意見及處理（含追蹤）過程。

2.有關 114 年 A 單位實地考核對象及區間草案說明：

類型 / 項目	輔導訪查	評鑑	查核
考核對象	113 年 10 月及 114 年度自特約日起 6 個月內	1. 評鑑效期屆至者。 2. 新特約單位尚未接受評鑑，且自特約日起至 114 年 6 月 30 日（計算基準日）滿 1 年者。 3. 前次評鑑評等為「待觀察」者。 4. 自願申請評鑑： (1) 評鑑效期未屆至者。 (2) 114 年新特約單位，自特約日起滿 6 個月者。	評鑑等第為「優良」之 A 單位，於評鑑效期屆至前 2 年，需接受本局查核

類型 項目	輔導訪查	評鑑	查核
單位資料準備區間	自特約日起6個月內	1. 113年3月特約單位：自113年3月至114年3月。 2. 114年新特約單位：自特約日起6個月內。 3. 既有單位：自113年1月至113年12月。	自113年1月至113年12月
計分方式	指標不計分，檢視資料準備完善程度，納入次年考核項目評分	依實地考核作業須知成績配分標準表辦理	指標不計分，檢視資料準備完善程度，納入次年考核項目評分
評等效期	無	1. 優良：合格效期4年。 2. 合格：合格效期2年。 待觀察： (1) 限期6個月內改善，並接受主管機關複評，複評結果為不合格者，將依契約規定，作為特約存續之條件。 (2) 次年度續接受評鑑。	無

3.實地考核作業程序：

(1)委員會前會議。

(2)受評A單位簡報。

(3)委員檢視資料並詢問。

(4)綜合座談。

(二)出院準備銜接長照服務：

1.依據本市113年A單位契約書:個案於出院準備申請長照服務，應於出院後7個工作天內提供長照服務。

2.提供113年1月至9月A單位服務銜接率及7日銜接率。銜接率為89.29%，7日服務時效85.6%，本局將定時進行抽查，確保

服務管理品質。

註 1：因照管平台統計資料限制，本分析資料係以居住在桃園且經由桃園出院準備銜接長照服務醫院評估為 2-8 級之個案為分母，非所有出準之個案。但仍請單位依實際收案量追蹤服務銜接狀況。

註 2：銜接率係經醫院評估為 2-8 級之個案有使用長照服務之比率，7 日銜接率係有使用長照服務個案 7 日內獲得服務之比率

銜接率及 7 日服務銜接率達 100%之單位			
轄區	單位 (依照管平臺名稱顯示)	銜接率 (B/A)	7 日銜接率(C/B)
平鎮區	平鎮區-中壢長榮醫院 A 單位	100%	100%
桃園區	桃園區-守心 A 單位	100%	100%
蘆竹區	蘆竹區-怡德 A 單位	100%	100%

銜接率達 90%且 7 日服務銜接率達 85%之單位			
轄區	單位 (依照管平臺名稱顯示)	銜接率 (B/A)	7 日銜接率(C/B)
大園區	大園區-寬福 A 單位	93.33%	100.00%
中壢區	天成醫療社團法人天晟醫院中壢區	96.00%	89.58%
中壢區	中壢區-財團法人聯新文教基金會 A 單位	94.12%	93.75%
中壢區	姜博文診所(同心醫療體系)	90.91%	90.00%
平鎮區	財團法人聯新文教基金會平鎮區	92.68%	86.84%
楊梅區	財團法人聯新文教基金會楊梅區	92.31%	91.67%
龜山區	社團法人桃園市社會服務關懷協會	93.33%	85.71%
蘆竹區	蘆竹區-福安 A 單位	90.00%	100.00%

(三)居家喘息：

近來有 A 單位反映，喘息服務單位以喘息服務無法陪同外出或就醫為由拒絕接案，或不清楚加計 BA14 之定義，故本次針對衛顧部字 111 年 5 月 13 日第 111960819 號函（如附件 7）及 113 年 5 月 2 日衛部顧字第 1130117498 號函（如附件 8），居家喘息服務範圍及操作方式公告如下：

1.照顧組合表 GA09 所訂內容外之其他服務，應以 BA 碼之服務為限。A 單位應於派案時，告知服務單位個案所需之服務與協助，就所需服務妥為規劃，服務內容及服務時段應於照會記錄中呈現。服務單位與家屬連繫後若議定內容有所異動，應於提供服務前異動通報 A 單位及照管中心。

2.另考量被照顧者之安全，家務協助應以被照顧者本身所需；提供喘息服務期間不宜外出購物；陪同運動並未限制照服員不可陪同被照顧者外出散步、運動，惟考量被照顧者及照顧服務員之安全，事先徵得家庭照顧者同意，以居家附近範圍為原則，在安全情況下得陪同至居家以外的地點。

3.倘僅單純陪同就醫需求，建議優先使用 B 碼陪同就醫。若個案因聘有外籍看護，或因照顧及專業服務額度不足，欲使用喘息服務排定陪同就醫尚無不可。個管師亦應於照會內容中敘明服務內容，此情況則不可加計 BA14。

範例：張奶奶申請預計 12/28 使用喘息服務 2 組(08:00-12:00，計 4 小時)，期待協助備餐、陪同回診。

(1)若照顧及給付額度尚有額度→建議優先使用 B 碼陪同就醫。請 A 單位計畫異動核定陪同就醫。其餘需求可使用喘息服務。

(2)若因額度不足或聘有外看而啟用喘息→因非臨時就醫，不得加計 BA14。

4.喘息時段個案有臨時就醫需求，可於原有喘息服務時段內陪同

就醫並加計 BA14。B 單位須異動通報通知照管中心及 A 單位，始可加計。上述所指加計 BA14，係原喘息時段內提供臨時就醫服務，不另加 1.5 小時之服務時間；若就醫時間超出原時段，得再加計 BA13。聘有外看之個案於不增加原核定給付額度之前提下，照顧及專業服務額度亦得用於加計 BA14 及於超出原時段後給付 BA13 服務項目。若額度不足，案家需自費使用。

範例：陳爺爺 12/12 使用喘息服務 1 組(08:00-10:00，2 小時)，期待使用備餐、陪伴服務。服務途中因陳爺爺突然氣喘發作，臨時需要至醫院就醫。**→因係臨時就醫，符合加計 BA14 條件。**

(1)須注意個案照顧及專業服務額度是否仍足夠支付該項給付。若不足案家需自費負擔。

(2)服務單位須異動通報照管中心及 A 單位，個管師協助異動。

(3)服務時段仍是 08:00-10:00。若陳爺爺就醫時間超過服務時段，經家屬同意及通報照管中心及 A 單位後，可使用 BA13(依實際服務時段給付)。

5.有關操作加計 BA14 及單位系統方式如下：

(1)個案於喘息服務當日有臨時就醫需求。

(2)B 單位即時異動通報 A 單位及照管中心。

(3)照專協助新增例外項目(註明因喘息期間臨時就醫加計，若個案原已核定陪同就醫，照專仍會確認該異動是否符合加計原則)。

(4)A 單位分配 BA14 次數及額度。

(5)B 單位申報時依照實際服務時間登打服務紀錄（意即可於同時段登打 BA14 項目時間)。

(6)B 單位核銷時應檢附當日急症就醫相關單據供核銷人員檢核（請於申報後先以電子郵件方式提供，核銷人員確認並於系統審核通過，請單位繳交紙本資料時也一併附上單據)。

6.另使用居家喘息來進行陪同就醫，並同時使用交通接送服務，可以正常申報。

(四)專業服務：

有關 113 年 1-9 月各區專業服務照會情形供單位參考，請各單位持續加強專業服務核定，資料如下表格：

113 年 1 月至 9 月			
轄區	總照會人數	總 C 碼人數	核定率
大溪區	1,432	297	20.74%
大園區	653	113	17.30%
中壢區	3,669	596	16.24%
八德區	2,328	364	15.64%
龍潭區	1,264	187	14.79%
桃園區	4,999	714	14.28%
龜山區	2,259	310	13.72%
新屋觀音區	1,036	140	13.51%
蘆竹區	1,296	169	13.04%
平鎮區	2,006	258	12.86%
楊梅區	1,685	209	12.40%
復興區	363	30	8.26%
總計	22,990	3,387	14.73%

(五)居家服務：

本府社會局函詢衛福部有關居家照顧服務之「家務協助」(BA15)照顧組合之範疇一案（如附件 9）。

1.依長期照顧服務申請及給付辦法第 16 條說明，長照特約單位申請的費用支付僅限於照顧組合表中的服務，對於獨居長照使用者，其 BA15 照顧組合的服務包括居家清理、衣物洗滌及晾曬（含至自助洗衣店洗衣）、熨燙、簡單縫補和相關家事服務。

2.符合照顧組合所稱之獨居者定義者，提供其大範圍分次家務清理亦應以其生活空間為範疇。如服務不在列於照顧組合表的範圍內，長照機構可自行定價，但需經主管機關核定後向使用者收取費用。

3.為了確保長照失能者的服務權益和明確的服務範圍，居家長照機構在提供服務前，必須與服務使用者協議並簽訂服務契約，依契約內容提供服務。

(六)輔具服務：

1. 民眾申請長照輔具及居家無障礙環境改善服務時，請 A 單位照會南北輔具資源中心同時，務必至 Google 表單填寫長照個案照會資料。

2. 民眾可自行選擇由「輔具資源中心」或「專業服務單位」前往案家評估，相關說明如下：

(1)申請需評估的輔具項目，有以下到宅評估需求，由輔具資源中心評估。

A. 重度失能可由輔具中心前往。

B. 輕度及中度失能則需由 A 單位於表單註記理由，由輔具中心評估是否前往。

(2)另外長照服務尚有 CC01 專業服務單位，可由甲類評估人員到宅開立評估報告書、居家環境無障礙規劃或建議，亦可以善加使用。並請向民眾說明清楚輔具資源中心評估是由政府補助費用，民眾不需額外付費；CC01 專業服務單位則依照長照福利身分別收取自付額，例如一般戶開立輔具評估報告書，需自付費用 160 元，民眾可以依自身需求選，由輔具資源中心或專業服務單位評估。

3. 輔具資源中心提供常見 A 單位派案異常狀況，請 A 單位同仁留意：

(1)居家無障礙環境改善未上傳房屋相關證明，於 google 表單亦未註記原因(若未即時取得房屋相關證明須由輔具資源中心代收者，請於 google 表單註記原因說明)。

(2)居家無障礙環境改善服務上傳土地權狀，非房屋所有權狀(房屋所有權相關證明文件為房屋稅繳款證明、房屋稅籍證明、建物使用執照、舊有合法房屋證明等證明文件影本)。

(3)醫院核定的報告書上傳系統，然後填 google 表單(民眾自行取得醫院開立核定輔具報告書，由 A 單位於照管系統核定輔具項目後，以電郵或親送輔具資源中心審核)。

(4)A 個管請家屬打電話到輔具資源中心申請助步車，未告知要親自到輔具資源中心/據點評估。

(5)個案外出困難，未備註(購置需評估輔具需至輔具資源中心接受評估，若 CMS 等級輕度及中度個案有無法外出之狀況，請於表單註記說明由輔具資源中心判定是否到宅)。

(6)輔具年限未達，家屬表示 A 個管知情，仍協助派案至輔具資源中心評估，但未有備註說明，造成家屬錯誤期待可提早購置(輔具最低使用年限即「購買日」起算並依照長期照顧服務申請及給付辦法各輔具項目上所訂定之最低使用年限)。

(七)獨居關懷老人：

近期東北季風增強及冷氣團來襲，為關懷長照獨居個案，請單位配合照管中心通知，依提供之獨居個案名冊進行電話關懷，屆時請於關懷期間每日下午 4 時 30 分前回報所屬分站關懷數量。

捌、提案討論

提 案 一

案　　由：獨居個案沒有電話及手機通訊設備都沒有，無法聯繫個案執行 AA02，提請討論。(提案單位：弘成居家護理所)

說　　明：獨居個案都沒有通訊軟體及設備，依 AA02 規定追蹤個案服務使用之情形，應如何聯絡？AA02 之費用僅 400 元，倘每月家訪不合乎成本效益。

單位建議：如有居家服務單位定期至案家提供服務，可透過居服員協助視訊或電話，來了解個案情形。

決　　議：有關是否可透過居服員或第三方使用通訊設備取代個管師面訪或電訪進行 AA02 一事，俟衛福部函釋後再行公告。

提 案 二

案　　由：AA02 紀錄內容問題，提請討論。(提案單位：弘成居家護理所)

說　　明：每月進行 AA02 電訪，許多個案狀況穩定，服務碼別也不多，因此服務紀錄書寫內容變化不大。然而，衛生局是否希望 AA02 的紀錄須呈現個案有狀況之內容？倘個案在穩定使用服務的情況下，每月服務追蹤之紀錄本就容易相似，現卻因相似而被認為異常。

單位建議：使否能夠更改 AA02 的書寫方式，重點應該是真實的描述個案使用服務狀況，而非為了取得成績而修改服務紀錄內容。另外，衛生局是否能夠指導穩定使用服務之個案服務紀錄。

決　　議：依據本次會議資料陸、三、(二)、3.服務紀錄說明，為使個管人員書寫 AA01 及 AA02 紀錄能更明確，本局修正 AA01 及訂定 AA02 服務紀錄內容，並於 114 年 1 月起正式依範

本填寫。

提 案 三

案　　由：針對陪同外出「BA13」衛生局照專在評估起訖點皆不同，提請討論。（提案單位：弘成居家護理所）

說　　明：陪同外出「BA13」已有函釋公文，是否可說明衛生局及社會局之做法，將兩局做法一致陪同外出「BA13」已有函釋公文，詢問衛生局及社會局窗口時，兩局回應之標準皆一致，但照專在執行層面上仍不一致。

單位建議：可否再向照專多加宣導並達成共識，使作法一致。

決　　議：

一、依據 113 年 8 月 22 日衛福部函文補充說明同年 7 月 11 日執行「陪同外出（BA13）」之定期式復健或洗腎之函釋示略以，現實務需求期放寬於同一醫事機構定點協助（服務起訖端皆為同一醫事機構）定期式復健或洗腎，仍須符合以下原則之一，且經照顧管理中心衡酌服務必要性及合理性予以審核同意，亦得申報「陪同外出（BA13）」照顧組合費用：

(一)個案住居所偏遠，與本部 113 年 7 月 11 日衛部顧字第 1131961919 號函釋之原鄉、偏鄉、離島地區服務情形相當。

(二)其交通路程途中確無安全疑慮，僅有在同一醫事機構定點使用「陪同外出（BA13）」服務之需要」。

二、針對所提照專執行不一致，將再請各區督導向照專加強說明；若未來單位在執行上有疑慮，也可洽各區督導協助確認。

提 案 四

案　　由：協助個案申請輔具評估，若缺少證明文件、個案住院或家裡突然不方便等，輔具中心會取消當次評估資格，提請討論。（提案單位：財團法人天下為公社會福利慈善事業基金會）

說　　明：申請輔具評估之個案，個管師於申請時，因部分文件未備齊或申請後個案突住院、突然狀況改變不便探視等因素，以致輔具老師無法順利訪視，輔具中心即會取消當次個案申請資格，造成後續恢復申請，個管又要再次異動、照會及重新填寫表單。

單位建議：是否可請輔具中心那邊留有申請紀錄，後續可由個管師通知或是家屬聯繫確認約訪時間即可，減少此作業程序。

決　　議：

一、針對申請居家無障礙環境改善服務收取相關證明文件，倘因特殊原因無法取得，請個管師敘明理由且逐案說明，方由輔具中心後續協助收件。

二、本案因考量中央輔具評估時效規定，以及個管師確認個案狀態與家屬溝通連絡等個案照顧計畫擬定等，仍須請長照相關單位異動評估後再次照會輔具資源中心。

三、倘有特殊情形，建議照專或 A 單位在受理民眾申請時，可來電告知或google表單備註，以更即時受理輔具評估。

提 案 五

案　　由：請問交通服務單位是否有規定上傳服務紀錄時間？以便下載報表核對金額。另外，現行是否仍需分配次月的交通額度，提請討論。（提案單位：弘成居家護理所、財團法人中華民國佛教慈濟慈善事業基金會桃園市私立慈濟居家長照機構）

說　　明：由於每間交通服務單位上傳服務紀錄時間沒有固定，造成個管額度分配困難。

單位建議：

一、建議請社會局規定交通服務單位，統一上傳服務紀錄時間，如：每月 1 日。

二、每月交通額度不須前月分配次月額度。

決　　議：

一、本府社會局日後將規定交通接送特約單位於當月最後一日完成上傳服務紀錄時間，並於次月 8 日前須上傳服務費用。

二、為因應交通服務單位於當月最後一日完成上傳服務紀錄，請個管師次月 5 日前依小驢行預約平台之額度使用總表分配照管系統交通服務之額度及申報數量，並請 A 單位於次月 5 日前依預約平台之額度使用總表完成額度分配及申報數量。

玖、臨時動議：

提 案 一

案　　由：有關 A 單位契約書附件四「品質管理記點基準」，部份基準未設立明確規則，致實際執行出現不符公平及比例原則，建請建立明確規範。例：基準第 5 點：額度分配異常，如每月底前未正確分配 B 單位經限期改善而屆期未改善等，提請討論。（提案單位：社團法人桃園市照顧服務協進會）

說　　明：

一、基準第 5 點涉及 A 單位管理個案總量及個管師人數不同，倘以 A 單位案量及個管師人數較多，不符比例原則，舉例來說：

甲個管師接案量 120 案，錯誤一案比例為 8.3%(1/120*100)

乙個管師接案量 70 案，錯誤一案比例為 1.42%(1/70*100)

A 單位案管量較他單位或他人多，但容錯率卻相同，有違比例原則。

二、現行規範第 2 次經查缺失事項將記一點，惟 2 次異常發生

在不同個管師身上,前次發生異常之甲個管師已改善問題,但對乙個管師為首次發生異常卻被記點，對乙個管師較不公平。

單位建議：

一、建議依個管師之個人量能統計，並設定錯誤容許值 1～3%（如總案量 99 案，異常 3 案，則為(3/99)*100=3.033%，錯誤發生率為 3.033%),給予個管師改善空間,若當月發生率超過容許值則發函通知限改，或是連續 2 至 3 個月均有發生率,但均於容許值範圍內，亦也可列入發函限改,然限改次數統計應依據個管師個人限改次數累計，建議給予限改機會兩次，若發生第 3 次（含),則給予記點。

二、提供上述建議,建請建立本項記點機制之規則,以維護公平及提供個管師改善空間，鼓勵單位提升其管理品質。

三、另分析有關額度未正確分配,均發生在新案及轉案,計畫變更未重新調整額度分配內容，建請衛福部於照管系統增加警示額度未正確分配功能。

決　　議：

一、本局依據衛生福利部公告長期照顧特約管理辦法訂定 113-114 年記點基準，內容多數加上「經令限期改善而屆期未改善」之但書，本局於首次查核發現異常情形，先輔導 A 單位改善，並給予期間限期改善完成。

二、本府 113-114 年 A 單位契約書簽約之乙方為「A 單位」,按契約書第 15 條第 1 項規定略以，A 單位應建立服務品質促進與督導機制,包含……人員素質提升計畫、個案管理人員之培訓及留任措施、工作績效考核獎懲規定、工作與督導流程、服務結果評估策略等，爰個管師應由各單位制定管理規範。

三、訂定額度分配之規範是為保障 A 單位、B 單位及個案三方的權益，個管師照會服務單位時，同步分配額度，避免 B 單位因服務次數分配不當而影響個案權益，以確保整體服務質量的穩定。

提 案 二

案　　由：有關 AA02 服務紀錄需於服務 3 日內登打，建請衛生局確認起始日後再行稽核，惟 AA02 起始日之認定關係到單位教育訓練，提請討論。(提案單位：旭登護理之家)

說　　明：

一、民法第 120 條第 2 項：「以日、星期、月或年定期間者，其始日不算入。」，起始日之計算先行敘明。

二、最近貴局開始查核有關 AA02(電訪)紀錄是否 3 天內上紀錄，但有時候電訪可能是在家屬下班時段，電訪完則會超過正常勞動局規範每日上班（勞動基準法規定勞工正常工作時間每日不得超過 8 小時)，因此上記錄的起算日應該為電訪後隔一天工作天為第 1 日。

決　　議：依契約書附件四序號 12 規定，應於服務提供後 3 日內登入服務內容，故服務紀錄登打 3 天時效自電訪隔日起計算。

壹拾、散會：下午 12 時

附件1

桃園市政府衛生局

113 年第 3 季長照特約服務機構（A 單位）聯繫會議會議紀錄

壹、時間：113 年 9 月 27 日（星期五）上午 10 時 30 分至 12 時

貳、地點：桃園市政府綜合會議廳 301 會議室

參、主席：衛生局長期照護科 余正麗科長

肆、出席人員：（詳如簽到表）　　紀錄：吳品璇

伍、前次會議紀錄確認：備查

陸、前次會議追蹤列管事項：

案號	列管案由	衛生局回應	主席裁示
1130621	現衛生福利部照顧服務管理資訊平臺（下稱照管平臺）的異動計畫（新增碼別服務），需要照顧管理專員審核通過，系統是否可以新增審核通過提示，且異動計畫送出後，個管師也不能自行退件修正。	經詢照管平臺系統商回復，內容如下： 一、計畫異動倘照專審核通過後，計畫審核狀態會呈現待確認，A 單位可進行確認。 二、異動計畫送審後，如 A 單位需抽回修正，請告知照專，請照專退件。	解除列管

柒、衛生局工作報告

一、A 單位管理業務報告：

(一)A 個管師案管量：

1.截至 113 年 9 月 2 日，本市 67 家 A 單位共計 255 位 A 個管師（專任 246 名、兼任 9 名），平均每位 A 個管師的案管量為 108 案（A 單位總案管數/A 單位個管師總數=27,063 案/（246 位專

任個管師+9 位兼任個管師*0.5）=108 案/每位個管師）。

2.各區平均案管量如下表：

序號	行政區	案量	個管師人數(含專、兼任)	平均案管量
1	桃園區	5,607	53.5	105
2	龜山區	2,297	14.5	159
3	蘆竹區	1,706	17	101
4	大園區	801	6	134
5	八德區	2,698	26	104
6	大溪區	1,514	13	117
7	復興區	402	4	101
8	中壢區	4,946	50.5	98
9	楊梅區	1,690	18.5	92
10	新屋觀音區	1,276	12	107
11	平鎮區	2,545	22	116
12	龍潭區	1,581	13.5	118
共計		27,063	250.5	108

(二)新案 A 單位撰擬照顧計畫及照會至首次服務時效：

統計 113 年 1 至 7 月本市 A 單位擬定計畫平均時效及照會後至首次服務日，如下表：

資料來源：照管平臺

數據下載日期：113 年 8 月 27 日

月份	擬定計畫平均時效(天)	B 碼或 C 碼第 1 次服務輸送到達時效(天)
1 月	2.96	7.23
2 月	3.16	8.12
3 月	3.2	7.73
4 月	3.21	7.24

月份	擬定計畫平均時效(天)	B 碼或 C 碼第 1 次服務輸送到達時效(天)
5 月	3.08	7.36
6 月	3.05	6.15
7 月	3.17	數據待產出
1-7 月	3.12	數據待產出

(三)A 單位各區共訪率：

1.為提升長照服務輸送效率、儘早提供個案所需服務及降低打擾民眾次數，本局自 111 年底起鼓勵A個管師與照專共同訪視；每月共訪未達 80%之單位，請積極配合照專共訪。

2.統計截至 113 年 8 月本市 A 單位各區共訪率（分子:新案+複評案(有共訪)；分母:新案+複評案總案數），如下表：

序號	行政區	8 月平均共訪率
1	龜山區	95.65%
2	龍潭區	94.16%
3	平鎮區	88.45%
4	大溪區	86.23%
5	楊梅區	81.23%
6	新觀區	81.01%
7	八德區	80.12%
8	桃園區	75.59%
9	中壢區	69.53%
10	蘆竹區	66.52%
11	復興區	65.42%
12	大園區	46.49%

序號	行政區	8月平均共訪率
全區		77.53%

二、A 單位行政注意事項：

(一)變更契約：

1.按契約書第 16 條第 6 項規定：「乙方之設立或登記事項（如單位名稱、服務項目、代表人或負責人）有變更者，且不涉及經營主體變更者，應檢具經主管機關或目的事業主管機關准予變更登記之證明文件，於完成變更登記之次日起 10 日內，向甲方申請特約變更」；復按契約書之附件四品質管理記點基準「參、記點基準」一、序號 23 規範：「違反契約第十六條第六項規定，未依限辦理特約變更，予以記點一點」。

2.請各 A 單位注意，倘特約主體名稱、代表人或負責人變更者，應於完成變更登記之「次日起 10 日內」，向本局申請特約變更。

(二)派案原則：

1.按契約書第十四條、二、(四) 9.規定：「乙方（A 單位）應依『社區整合型服務中心（A 單位）注意事項與派案原則』訂定派案原則，給予個案充足的服務資訊及尊重個案對 B 單位的選擇，並每月公開轄區 B 單位輪派順序及輪派情形，於單位相關網頁等供 B 單位參閱」。

2.本局近期查核各單位輪派表，見有未更新之情形，為維護派案公平性及透明，請於每月初更新前 1 月份派案情形。

(三)照管平臺帳號管理：

1.衛福部於 113 年 8 月 16 日以衛部顧字第 1131962315 號函之說明三及說明四，有關照管平臺帳號之授權應採用最小權限原則，只允許使用者(或代表使用者行為的程序)依據其任務和業務，

完成指派任務所需之授權存取，並無共用帳號情形；另使用自然人憑證及健保卡驗證機制登入，不須登打驗證碼，未來將限縮採帳密登入機制之使用，將帳號逐步綁定至個人。

2.請單位落實一人一帳號，離職個管師完成轉案交接後請「停用」該名人員帳號，並勿恣意勾選「系統管理員」(一家單位僅會有一個系統管理員)，倘非屬「系統管理員」帳號鎖住，請找「系統管理員」解鎖；倘屬「系統管理員」帳號鎖住，請致電本局長照科解鎖(電話:3340935 分機 2745 蔡小姐或 2734 吳小姐)。

(四)確認各項計畫符合資格：

本局為提升長照服務品質制定相關計畫，各計畫所符合之條件有所不同，請各單位注意個案是否符合資格，避免後續不符資格所衍生之爭議，舉例說明如下：

1.113 年度「提升長照個案使用專業服務計畫」，補助對象須設籍本市長照個案，且未曾使用專業服務者第 1 次使用專業服務之部分負擔費用。

2.「聘僱外籍看護工家庭短期替代照顧服務實施計畫」，補助對象為聘有外看之被照顧者。

(五)照會服務單位注意事項：

1.本局依據長期照顧特約管理辦法附表一規範與符合 GA 碼別之機構簽訂喘息服務，惟查相關機構設立之母法，係為維護特定身分別而制定，爰收案對象須加強留意，分述如下：

(1)老人福利機構：係依據老人福利法而設立，爰僅能收案年滿 65 歲以上之個案。

(2)身心障礙福利機構係依據身心障礙者權益保障法而設立，爰僅能收案領有身障證明之個案。

2.請各單位留意照會機構喘息個案是否符合該機構法源之收案對象，有關機構類型請至，桃園市政府長期照護網>長照資源

哪裡找?>長照服務及資源簡介>居家及機構式-喘息服務「113-114 年度長照喘息服務單位總表」查詢。

（網址：https://care.tycg.gov.tw/cp.aspx?n=383）

三、各項服務業務報告：

(一)出院準備銜接長照服務：

1.依據本市 113 年 A 單位契約書：個案於出院準備申請長照服務，應於出院後 7 個工作天內提供長照服務。

2.提供 113 年 1 月至 6 月 A 單位服務銜接率及 7 日銜接率。銜接率為 85.88%，7 日服務時效 89.95%，本局將定時進行抽查，確保服務管理品質。

註：因照管平台統計資料限制，本分析資料係以居住在桃園且經由桃園出院準備銜接長照服務醫院評估為 2-8 級之個案為分母，非所有出準之個案。但仍請單位依實際收案量追蹤服務銜接狀況。

銜接率及 7 日服務銜接率達 100%之單位			
轄區	單位 (依照管平臺名稱顯示)	銜接率 (B/A)	7 日銜接率(C/B)
大溪區	財團法人天下為公社會福利慈善事業基金會大溪區	100.00%	100.00%
中壢區	中壢區-銀寶寶 A 單位	100.00%	100.00%
中壢區	中壢區-慈愛 A 單位	100.00%	100.00%
平鎮區	平鎮區-中壢長榮醫院 A 單位	100.00%	100.00%
桃園區	桃園區-守心 A 單位	100.00%	100.00%
桃園區	桃園區-億家安 A 單位	100.00%	100.00%
復興區	高揚威家醫科診所附設復興區長照 A 單位	100.00%	100.00%

銜接率及 7 日服務銜接率達 100%之單位			
轄區	單位 (依照管平臺名稱顯示)	銜接率 (B/A)	7 日銜接率(C/B)
龍潭區	天成醫療社團法人天晟醫院龍潭區	100.00%	100.00%
蘆竹區	蘆竹區-怡德 A 單位	100.00%	100.00%

銜接率達 90%且 7 日服務銜接率達 85%之單位			
轄區	單位 (依照管平臺名稱顯示)	銜接率 (B/A)	7 日銜接率(C/B)
大溪區	社團法人桃園市照顧服務協進會大溪區	100.00%	88.89%
蘆竹區	社團法人台灣健康整合服務協會 A 單位	100.00%	87.50%
大園區	社團法人台灣福安照顧關懷服務協會	100.00%	85.71%
桃園區	敏盛綜合醫院桃園區	94.12%	87.50%
中壢區	天成醫療社團法人天晟醫院中壢區	92.50%	91.89%
八德區	八德區-職物語 A 單位	90.00%	88.89%
楊梅區	財團法人聯新文教基金會楊梅區	90.00%	88.89%
龜山區	社團法人桃園市社會服務關懷協會	90.00%	88.89%

(二)給付額度及照顧計畫：

衛生福利部 113 年 8 月 27 日以衛部顧字第 1131961879 號函，釋示「長照給付對象之長照需要等級，經複評有效照顧計畫（照顧組合）及給付額度核定生效日疑義」一案（如附件 1）。

1.給付額度：長照需要等級複評結果高於原核定時，該結果自核定當月 1 日生效；複評結果低於原核定時，該結果自核定次月 1 日生效。

2.照顧組合：長照給付對象之複評等級判定係依長照給付對象「複評當日」之身心狀況，後續照顧計畫簽審核定為行政作業程序，故明定長照給付對象複評後若等級變更，其照顧組合之生效日為「複評當日」。

3.參考範例：長照給付對象原為長照需要等級第 2 級，核定日間照顧（全日）--第一型（下稱 BB01），經 8 月 15 日複評為長照需要等級第 3 級並核定日間照顧(全日)--第二型(下稱 BB03)，生效日說明如下：

(1)給付額度：長照需要等級複評結果高於原核定時，該結果自核定當月 1 日生效，故長照需要等級第 3 級給付額度應自 8 月 1 日起生效。

(2)照顧組合：應為「複評當日」，該案自 8 月 1 日起至 8 月 14 日可申報 BB01，自 8 月 15 日起應申報 BB03。

本局針對有使用 BB/BC 碼個案，經複評後等級改變，照專會進行異動通報 A/B 單位，並敘明複評等級改變。若需要調整照顧組合時，請 A 個管異動通報照專開啟額度分配的例外功能，以利後續核銷作業。

(三)居家服務：

1. 衛福部 113 年 7 月 11 日以衛部顧字第 1131961919 號函，說明「陪同外出」(BA13) 之服務使用範圍及「陪同就醫」(BA14) 得否陪同手術相關疑義一案（如附件 2）。

2. 衛福部 113 年 7 月 16 日以衛部顧字第 1131961979 號函，說明執行「陪同就醫」(BA14) 之照顧組合，居服員得否自行前往醫院定點協助個案疑義一案（如附件 3）。

3. 衛福部 113 年 8 月 22 日以衛部顧字第 1131962110 號函，說明 113 年 7 月 11 日衛部顧字第 1131961919 號函釋執行「陪同外出(BA13)」之定期式復健或洗腎之相關說明，補充如說明段一

案（如附件 4）。

(四)交通服務：

1. 社會局新設交通服務訂車系統預計 10 月開始使用，可於手機商店搜尋「**桃園長照專車**」，再請 A 單位協助民眾多加利用系統訂車。



2. 正式區環境已準備好，連結與帳密資訊如下：

(1) 正式區客戶端網址：https://tyc.mass.org.tw/

(2) 正式區後台網址：https://tyc.mass.org.tw/backStage/login

(3) 預設帳密：A 單位單位號+admin/單位號+password

3. 有關額度分配方式說明如下：交通服務的額度修正於當月底檢視個案實際使用情形分配額度予交通服務單位，故請依「額度使用總表」內容修正「固定額度分配至 B 單位」及「設定 B 單位每月可申報數量」。

(五) 輔具服務：

有關民眾申請長照輔具及居家無障礙環境改善服務，可由民眾自行選擇由「輔具資源中心」或「專業服務單位」前往案家評估之說明：

1. 民眾申請需評估的輔具項目，有以下到宅評估需求，由輔具資源中心評估。

(1) 重度失能可由輔具中心前往。

(2) 輕度及中度失能則需由 A 單位於表單註記理由，由輔具中心

評估是否前往。

2. 另外長照服務尚有 CC01 專業服務單位，可由甲類評估人員到宅開立評估報告書、居家環境無障礙規劃或建議，亦可以善加使用。並請向民眾說明清楚輔具資源中心評估是由政府補助費用，民眾不需額外付費；CC01 專業服務單位則依照長照福利身分別收取自付額，例如一般戶開立輔具評估報告書，需自付費用 160 元，民眾可以依自身需求選擇，由輔具資源中心或專業服務單位評估。

捌、提案討論

提 案 一

案　　由：陪同外出 BA13 使用方式，提請討論。(提案單位：財團法人中華民國佛教慈濟慈善事業基金會桃園市私立慈濟居家長照機構)

說　　明：個案非從案家出發前往復健診所或醫療院所，如：學校到復健診所，是否可使用 BA13 陪同外出服務？根據居家服務單位與社會局了解，上述情形可使用，由於兩局處作法不同，現行做法為何？

單位建議：請主管單位佈達最新做法。

決　　議：依據衛福部 113 年 7 月 11 日衛部顧字第 1131961919 號函，說明四規定（如附件 2），「陪同外出」（BA13）之服務使用範圍，「照顧服務員陪同個案自學校前往復健」，不得申報「陪同外出」(BA13)之照顧組合費用，除符合「居住於衛福部公告之原住民族地區、離島地區及長照偏遠地區」及「服務起訖端皆為醫事機構」，始得申報。

提 案 二

案　　由：是否可增設衛生福利部照顧服務管理資訊平臺(下稱照管

平臺)管理員人數，提請討論。(提案單位：中華民國紅十字會桃園市分會)

說　　明：照管平臺管理員權限是否開放所有個管或A單位可設定2人,目前A單位僅1人有管理員權限,當登入錯誤達3次,系統將鎖定帳號,僅管理員有權限協助開通個管師之帳號,且相關統計表單也僅管理員有權限下載,目前A單位僅設定1人擔任管理員，如管理員公出或休假時，當個管師帳號被鎖定時，就無法即時解鎖，影響計畫送審時效。

單位建議：請衛生局評估開放 A 單位至少有 2 位人員有系統管理員權限，以便A單位業務執行順暢。

決　　議：依本次會議資料陸、二、(三) 照管平臺帳號管理說明，帳號授權應採用最小權限原則，請單位落實一人一帳號，並勿恣意勾選「系統管理員」(一家單位僅會有一個系統管理員)，倘非屬「系統管理員」帳號鎖住，請找「系統管理員」解鎖；倘屬「系統管理員」帳號鎖住，請致電長照科解鎖（電話：3340935 分機 2745、2734)。

提 案 三

案　　由：有關「長照給付對象之長照需要等級，經複評有效照顧計畫(照顧組合)及給付額度核定生效日疑義」一案，針對其說明，想釐清日照個案額度分配事宜，提請討論。（提案單位：臺北榮民總醫院桃園分院）

說　　明：依衛部顧字第 1131961879 號公文，說明二：「長照需要等級複評結果高於原核定時，該結果自核定次月1日生效，複評結果低於原核定時。該結果自核定次月 1 日生效」……給付額度生效日均從優原則。依參考範例:想提出日照個案其照顧組合：應為複評當日，但當日複評等級，

個管尚未計畫擬定照會，會與複評日有時間差，所以是依複評日當天為切點進行額度次數分配，還是依照會日為準，請協助釋疑。

單位建議：依衛生局公告版本，有依據以利作業規範。

決　　議：

一、依本次會議資料陸、三、(二)，長照給付對象之複評等級判定係依長照給付對象「複評當日」之身心狀況，後續照顧計畫簽審核定為行政作業程序，故明定長照給付對象複評後若等級變更，其照顧組合之生效日為「複評當日」。

二、另針對有使用 BB/BC 碼個案，經複評後等級改變，照專會進行異動通報 A/B 單位，並敘明複評等級改變。若需要調整照顧組合時，請 A 個管異動通報照專開啟額度分配的例外功能，以利後續核銷作業。

提 案 四

案　　由：長照交通接送統一預約服務及管理系統，預計 113 年 10 月上線，預計何時會公告系統操作流程及執行辦法，以利跟案家說明，提請討論。(提案單位：臺北榮民總醫院桃園分院)

說　　明：因應長照交通接送統一預約服務及管理系統上線，雖有辦理訓練課程，但是操作執行細節仍然沒有統一規範。

單位建議：希望能夠建立照會及額度次數分配標準作業流程供參。

決　　議：本府社會局辦理「長照交通接送統一預約服務及管理系統」預計 10 月開始實施，對於 A 單位於照會交通服務單位及額度分配說明如下：

一、至多可照會 3 家交通服務單位，請 A 單位依指派/輪派原則辦理。

二、交通服務的額度於當月底檢視個案實際使用情形分配

額度予交通服務單位，故請依「額度使用總表」內容修正「固定額度分配至B單位」及「設定B單位每月可申報數量」。

三、操作步驟如附件5。

玖、臨時動議：

提 案 一

案　　由：有關會議資料，陸、二、(五)，請衛生局提醒機構喘息單位，在收住個案時，可先篩選是否符合入住資格，舉例來說：個案為60歲之身障者，家屬去參觀長照機構環境時，長照機構可先詢問家屬，並篩選是否為單位可收之個案，提請討論。（提案單位：財團法人聯新文教基金會）

決　　議：本局已有提醒機構務必留意收住對象資格，以符合各類機構之相關法規規定。

提 案 二

案　　由：個案如為獨居者或無照顧者，倘執行門診手術或全麻手術，是否也無法申報陪同就醫，提請討論。(提案單位：信安護理之家)

決　　議：依衛生福利部113年7月11日衛部顧字第1131961919號函釋示，基於手術有併發症及危險發生之虞，不宜由居服員承擔風險，故不得申報陪同就醫（BA14）。

提 案 三

案　　由：長照評估等級6級以下個案，倘需申請居家無障礙環境改善服務，也需於表單註記理由，輔具中心才能至案家評估，提請討論。(提案單位：財團法人中華民國佛教慈濟慈善事業基金會桃園市私立慈濟居家長照機構)

決　　議：申請居家無障礙環境改善服務時，所有失能等級均需進行到府評估。民眾可以選擇「輔具資源中心」或「專業服務單位」進行評估。如果選擇輔具資源中心，只需填寫線上表單即可，無需額外註明。

提 案 四

案　　由：有關衛生福利部 113 年 8 月 27 日衛部顧字第 1131961879 號函（如附件 1），此函文僅 A 單位收到，而 B 單位需在 A 單位進行實質照會後才能提供服務，故僅透過 A 單位異動通報是否會疏漏，並對未來的實施帶來困難與風險，提請討論。（提案單位：中壢長榮醫院）

決　　議：本局已於 9 月 12 日 A 單位 Line 群組布達此函釋及公告執行方式，並已於 113 年 9 月 3 日函轉本府社會局知悉，同時已通知轄內居家服務 B 單位知悉。

提 案 五

案　　由：有關長照交通接送統一預約服務系統相關問題，提請討論。

決　　議：針對 10 月 1 日上線之交通接送服務訂車系統使用疑慮相關 Q&A，詳如附件 6

壹拾、散會：下午 12 時

附件2

桃園市政府社區整合型服務中心（A單位）契約書

桃園市政府社區整合型服務中心（A單位）契約書

112年12月27日制訂

桃園市政府（以下簡稱甲方）及＿＿＿＿＿＿＿＿（A單位，以下簡稱乙方）雙方同意依行政程序法及相關法規規定訂定本契約，共同遵守，其條款如下：

第一條　契約文件及效力

一、本契約包括下列文件：

(一)衛生福利部與甲方公告文件及其變更或補充。

(二)本契約本文、附件及其變更或補充。

(三)依本契約所提出之履約文件或資料。

二、本契約文件，包括以書面、錄音、錄影、照相、微縮、電子數位資料或樣品等方式呈現之原件或複製品。

三、本契約文件之一切規定得互為補充，如仍有不明確之處，以甲方解釋為準。如有爭議，依行政程序法相關規定處理。

四、本契約文字：

(一)本契約文字以中文為準。

(二)本契約所稱申請、報告、同意、指示、核准、通知、解釋及其他類似行為所為之意思表示，除本契約另有規定或當事人同意外，應以中文（正體字）書面為之。書面之遞交，得以面交簽收、郵寄、傳真或電子資料傳輸至雙方預為約定之人員或處所。

五、本契約一式四份，甲乙雙方各執二份。

第二條　履約標的

一、符合「長期照顧特約管理辦法」（以下簡稱特管辦法）第二條附表一所列資格之長照提供者，始得簽訂本契約提供長照服務。

二、本契約履約之服務項目為：

照顧計畫擬訂與服務連結（AA01）、照顧管理（AA02）

三、乙方服務對象（以下簡稱個案）以事前申請並經甲方長期照顧管理中心（以下簡稱照管中心）評估核定後，實際居住於桃園市（以下簡稱本市），且符合以下資格之一者為限：

(一)六十五歲以上失能老人

(二)五十五歲以上失能原住民

(三)五十歲以上失智症者

(四)失能之身心障礙者

四、個案設籍於其他縣市但實際居住本市者，經甲方照管中心評估及核定後，乙方即得提供服務，並由甲方支付費用；乙方如以詐欺或其他不正當行為重複領取服務費用或為虛偽之證明及申報服務費用者，應負一切法律責任，並返還已領取之服務費用。

第三條　契約效期及服務區域

一、自中華民國特約起始日至一百一十四年十二月三十一日止。

二、特約服務區：

□桃園區□龜山區□蘆竹區□大園區□八德區□大溪區□復興區□中壢區

□楊梅區□平鎮區□龍潭區□新屋區及觀音區

三、乙方應將中央主管機關規定之長照特約標誌，懸掛或張貼於明顯處所。

第四條　服務項目及支付/獎助基準

本契約履約服務項目之支付或補（獎）助基準，屬長照服務給付及支付項目者，依據長期照顧服務申請及給付辦法（以下簡稱給付辦法）辦理；屬補（獎）助項目者，依據衛生福利部所定長照服務發展基金獎助作業要點及基準（以下簡稱獎助基準）辦理。

第五條　給付辦法/獎助基準之調整

給付辦法、獎助基準之調整，或契約內容改變時，甲方有權逕通知乙方辦理契約變更；乙方如無意願配合契約變更，應自收受通知後十日內，以書面通知甲方辦理終止契約。

第六條　服務費用申報與受理

乙方應於服務提供之三日內至甲方指定之資訊系統（照管資訊平臺）登打服務紀錄，並於次月十日前上傳及檢具下列文件、資料，向甲方申報前一月份之服務費用：

(一)領款收據正本一式二份（如附件一）。

(二)經乙方用印之服務費用總表。

(三)服務費用項目清冊一份。

(四)存摺影本一份。

（以上正本皆須蓋單位大小章）

第七條　審查

甲方應就乙方申報服務費用案件，依下列項目辦理審查：

一、長照給付對象及服務人員資格。

二、長照服務給付額度。

三、照顧計畫服務項目、給付辦法附表四所定之照顧組合數及支付價格之核對。

四、登載於資訊系統服務內容之完整性及正確性。

五、其他乙方認定應審核之事項。

第八條　受理及補件

甲方就前條審查完成且無文件不全或填報有錯誤部分，應先予受理。

乙方就第六條所送資料或填報內容有缺漏或錯誤者，甲方應敘明理由通知限期補正，補正完成，即予受理；乙方補正逾當月服務費用申報期限者，甲方得併入次月申報之服務費用審查；乙方自提供服務次月十日起九十日內未完成補正者，視為放棄申報。

第九條　服務費用補報

乙方申報服務費用，逾第六條規定期限，有漏未申報者，得於提供服務次月十日起九十日內，檢具第六條規定文件、資料，向甲方補報。

第十條　服務費用核付

甲方應於乙方備齊相關文件、資料之次日起十日內完成審查，並於完成審查後三十日內，依審查結果支付服務費用。

第十一條　不予支付服務費用之事由

乙方申報服務費用案件，經審查有下列情形之一者，除得予補正者外，應不予支付該部分之費用，並註明不予支付之內容及理由：

一、因可歸責於乙方之事由，未具特管辦法附表一所列資格而提供長照服務。
二、違反甲方照管中心核定之照顧計畫申請支付服務費用。
三、提供未經簽訂特約或有效期間外之服務項目或服務區域。
四、於中央主管機關指定之資訊系統登載服務資訊虛偽不實。
五、提供之長照服務給付項目，違反給付辦法附表四所定組合內容及說明。
六、未依長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法之規定接受訓練，即提供服務。
七、虛報、浮報服務費用。
八、其他經中央主管機關公告不予支付之項目。

第十二條　服務費用扣抵或追償

甲方對於已完成支付案件，發現乙方有第十一條各款所定不予支付該部分之費用情形者，除應予追償，或由後續核定之服務費用中扣抵外，並得審酌其違規期間及情節，加計五倍至十倍違約金；於特約期間重覆有第十一條同款情形者，加計十倍至二十倍違約金。

前項追償或扣抵，甲方應依行政程序法規定為之，且以一次繳納為原則。但乙方無力繳納前項追償費用或違約金時，得向甲方申請於一定期限內，按核定之服務費用中分期扣抵。

第十三條　服務費用轉帳及印花稅

一、甲方撥付服務費用，均採轉帳方式辦理，乙方應於金融機構開立帳戶後，主動通知甲方；帳戶變更時，亦同。如機構金融帳戶非屬臺灣銀行帳戶，需扣轉帳手續費。
二、本契約服務單位請以桃園市政府地方稅務局或其所屬分局，依契據性質開立印花稅大額憑證繳款書繳納印花稅。

第十四條　權利及責任

一、甲方應辦理下列事項：

(一)對於服務辦理情形得隨時進行瞭解及督導（輔導）或辦理考核。

(二)甲方為瞭解乙方提供長照服務之情形，得通知其提供相關服務資料，並得派員訪查之。訪查時，甲方應出示有關執行職務之證明文件或足資辨別之標誌；乙方應提供必要之協助，不得規避、妨礙或拒絕。

(三)依執行情形將服務費用核付乙方；若發現乙方有短報或漏報者，應通知乙方。

(四)不定期辦理個案服務滿意度調查。

二、乙方應辦理下列事項：

(一)接獲派案：

1.接受派案或轉介之個案，應於派案或轉介後三個工作天內完成家訪、擬定照顧服務計畫送照管中心核定，照會長照特約服務單位（以下稱B單位）至服務輸送應於五個工作天內提供第1次服務，如因不可抗力因素無法於三個工作天內擬定照顧服務計畫，應通報甲方照管中心並於照管資訊平臺進行通報。

2.個案於出院準備申請長照服務，應於出院後七個工作天內提供長照服務（A碼及OT01碼以外之碼別）。

3.乙方開始提供個案服務後，經照管中心核可，始可辦理服務內容異動。

4.為提升服務輸送成效，經符合收案條件後，乙方應與甲方共同訪視為原則。

(二)接受甲方或甲方委託單位之監督、查核。

(三)依「衛生福利部社區整體照顧服務體系計畫行政作業須知」設置個案管理人員：

1.具一年以上長期照顧服務（以下簡稱長照服務）相關工作經驗者：

(1)師級以上醫事人員、社會工作師。

(2)碩士以上學校老人照顧及公共衛生相關科、系、所畢業。

2.具二年以上長照服務相關工作經驗者：

(1)專科以上學校醫事人員相關科、系、所畢業或公共衛生、醫務管理、社會工作、老人照顧或長期照顧相關科、系、所、學位學程、科畢業。

(2)具社會工作師應考資格。

3.具三年以上相關長照服務工作經驗者：

(1)領有照顧服務員技術士證者。

(2)高中（職）護理或老人照顧相關科系畢業者。

(3)領有專門職業證書，包含護士、藥劑生、職能治療生、物理治療生等。

4.於衛生福利部社區整體照顧服務體系計畫行政作業須知修正公告前已任職於各直轄市、縣（市）政府補助、委託或特約之社區整合型服務中心且完成社區整合型服務中心個案管理人員認證之個案管理人員。

5.有關長照人員之工資、工時、休息、休假、例假日或國定假日等勞動條件，

應符合勞動基準法及相關法規規定。乙方不得與長照人員約定，每月固定拋棄一定比例或金額之工資作為捐款。

6.乙方應為所僱長照人員，依勞工保險條例、勞工職業災害保險及保護法、就業保險法、全民健康保險法及勞工退休金條例等規定，辦理參加勞工保險、勞工職業災害保險、就業保險、全民健康保險、意外責任險（人身意外險）及其車輛投保汽機車強制責任險，並按月提繳退休金，乙方由勞動合作社設立者，亦同。

7.應依「勞動契約認定指導原則」及「勞動契約從屬性判斷檢核表」相關規定檢視契約關係，不得有假承攬真僱用之情事，以避免不當損害勞工之勞動權益。

(四)提供服務及個案管理：

1.個案首次接受服務時，乙方應核對個案身分證明文件，其有冒名接受服務時，應拒絕提供服務；其身分變更時，應通知甲方。

2.乙方提供服務，應配合甲方收集資料及登錄；事後應完成服務紀錄，服務紀錄應依下列規定進行保存：

(1)指定專人管理，妥善保存至少七年。但未成年人之紀錄，至少應保存至其成年後七年。

(2)紀錄逾保存期限者，得予銷毀；其銷毀方式，應確保內容無洩漏之虞。

(3)乙方未能繼續提供服務者，其紀錄應交由承接者依(1)規定保存；無承接者時，服務對象或其代理人得要求乙方交付紀錄；其餘紀錄，應繼續保存六個月以上，始得銷毀。

(4)乙方具有正當理由無法保存紀錄時，由地方主管機關保存。

3.乙方對於甲方之派案，除有特殊情形並經甲方同意外，應依甲方之指示提供服務，不得拒絕。

4.B 單位開始提供個案服務後，如遇個案需求改變有轉介或轉換長期照顧服務提供之需要時，乙方應協助在照管中心原給付額度內異動服務內容。

5.為確保個案服務品質，乙方應與個案簽訂書面服務契約。

6.個案有轉介或轉換長期照顧服務提供之需要時，應予適當之協助。

7.倘服務提供單位未能提供服務，乙方應訂有相關處理或輔導機制，如：改派機制、請服務提供單位提出改善方案等。

8.乙方應針對服務提供單位建立服務品質追蹤或督導機制。

9.乙方應依「社區整合型服務中心（A 單位）注意事項與派案原則」（如附件二）訂定派案原則，給予個案充足的服務資訊及尊重個案對 B 單位的選擇，並每月公開轄區 B 單位輪派順序及輪派情形，於單位相關網頁等供 B 單位參閱。

10.乙方為社區整合型服務中心者，應於第三條第二項特約服務區域內，辦理有助於與 B 單位合作之措施，俾利後續個案管理以及服務媒合。

11.乙方應依第三條第二項特約服務區域提供個案管理，該區之個案管理人員不得跨區服務，並於甲方指定之期間內，登錄個案相關紀錄於甲方指定之資訊系統。

12.乙方應配置適當專職個管人員員額及擬訂年度服務人數，確保服務量能，每位個管人員案量達一百位個案以上，應增聘專職個管人員一人，且應於事實發生之次二個月內完成增聘，倘第三個月內未完成人員增聘，致案量超過衛生福利部公告案量之上限，依本契約第十七條第一項第二款或第二項辦理。

13.乙方應與特約服務區內之 B 單位及相關資源單位建立合作運用機制，每年辦理至少二場次聯繫會議（或社區資源網絡聯繫會議），且其中一場需包含跨專業個案討論會。

(五)乙方對個案提供服務時，不得有下列行為，違反者依長期照顧相關法令論處：

1.遺棄、身心虐待、歧視、傷害、違法限制個案人身自由或其他侵害其權益之行為。

2.侵害個案及其家屬隱私權。

3.因個案之性別、出生地、種族、宗教、教育、職業、婚姻狀況、生理狀況而為歧視或不公平待遇。

4.向個案推銷、販售、借貸及不當金錢往來之行為。

5.假借廣告名義，行招攬服務。

6.巧立名目向民眾收取費用。

(六)乙方或其人員不得向長照特約單位收取費用。

三、其他：

(一)乙方代理人、使用人、受僱人之故意或過失，視為乙方之故意或過失。乙方如未依契約文件之約定或其他可歸責於乙方之事由，致使甲方負國家賠償責任或其他損害賠償責任時，不論本契約之履約期限是否屆滿，甲方對乙方均有求償權利。

(二)個案因接受乙方服務，認為乙方損害其權利而請求賠償時，乙方除應自個案請求之日起七日內，以書面、傳真或電子郵件方式通知甲方外，並於三日內與個案進行協商。

第十五條　品質監測及訓練

一、乙方應建立服務品質促進與督導機制，包含年度預計服務人數（A 個管服務量能）、人員素質提升計畫、個案管理人員之培訓及留任措施、工作績效考核獎懲規定、工作與督導流程、服務結果評估策略等，並訂定服務工作流程、申訴、獎懲、契約書及工作手冊、工作倫理與守則等。

二、乙方應接受甲方不定期以電話抽樣訪問個案或其家屬有關接受服務之概況、服務次數、服務日期或滿意度等，並配合甲方品質管控所需，提供相關書面資料。

三、乙方應配合甲方通知，派員出席相關教育訓練或長照相關聯繫會議。

第十六條 契約變更

一、甲方於必要時，得於契約所約定之範圍內通知乙方變更契約。乙方於接獲通知後，應向甲方提出履約標的、履約期限或其他契約內容變更之相關文件。

二、於甲方接受乙方所提出契約內容變更之相關文件前，乙方不得自行變更契約。除甲方另有請求者外，乙方不得因前項之通知而遲延履約。

三、契約之變更，非經甲方及乙方雙方合意，作成書面紀錄，並簽名或蓋章者，無效。

四、有下列情形之一者，乙方或甲方得於情事發生後三十日內，以書面提出變更契約之請求：

(一)適用法令有變更。

(二)年度預算異動致影響本契約之執行。

(三)其他不可抗力事由致影響本契約之執行。

五、甲方或乙方應於接到他方請求變更契約之日起三十日內，以書面回覆是否同意；逾期未回覆者，他方得終止契約。

六、乙方之設立或登記事項（如單位名稱、服務項目、代表人或負責人）有變更者，且不涉及經營主體變更者，應檢具經主管機關或目的事業主管機關准予變更登記之證明文件，於完成變更登記之次日起十日內，向甲方申請特約變更（變更契約申請表，如附件三）

第十七條　停止派案或減少派案

一、乙方有下列情形之一者，甲方得依規停止派案（僅新案），其停止派案期間有特約到期情形者，以特約到期日為停止派案期限屆至日（停止派案日以日曆日計算）：

(一)違反「桃園市政府社區整合型服務中心（A單位）品質管理記點基準」（如附件四），經記點二點停止派案三十日；經記點三點停止派案六十日；經記點五點停止派案九十日。

(二)個案管理人員案量超過衛生福利部公告之案量上限。

(三)乙方依法應接受評鑑，於最近一次評鑑結果不合格或評鑑等第丙等以下，且主管機關給予改善期間，甲方得定一定期間，停止派案。

(四)有第十一條各款情形之一者。

(五)違反長期照顧服務法第三十二條之二規定者，依違反各該法律規定處罰，經處罰仍未依規定辦理者。

二、乙方有前項第二款情形者，得主動向甲方申請停止派案，停止派案日數以甲方公文送達為準。

第十八條　契約終止

一、乙方有下列情形之一者，甲方應予終止契約，且應於契約終止日起三十日內將長照特約標誌卸除：

(一)歇業或遷移。但乙方於同一行政區域內遷移且未變更其他登記事項者，不在此限。

(二)受停業處分。

(三)經主管機關撤銷或廢止設立許可。

(四)虛報、浮報服務費用，情節重大。

(五)依法應接受評鑑者，其最近一次評鑑結果不合格或評鑑等第丙等以下，經令其限期改善而屆期未改善。

(六)依違反特約約定之派案時效或停止服務，經令其限期改善而屆期未改善。

(七)依長期照顧服務法第四十八條之一所定情節重大情形。

(八)違反第十四條第二項第三款第六目規定，未依特約約定確保社員之勞動條件，情節重大。

(九)違反「桃園市政府社區整合型服務中心（A單位）品質管理記點基準」（如附件四），予以記點，自第一次記點之日起算一年內累計達六點，或連續三年每年均有記點紀錄並累計達十點。

(十)對長照給付對象有遺棄、身心虐待、歧視、傷害、違法限制其人身自由或其他侵害其權益之情事，經緩起訴或有罪判決確定。

(十一)其他違反特約約定致影響長照給付對象之權益，情節重大。

(十二)自契約效期內停止派案累計十個月以上者。

(十三)擅自將業務之全部或一部移轉與第三人。

二、前項情形如造成損害，甲方並得請求賠償。

三、乙方應於契約終止之日起三十日內，對其服務個案予以適當轉介或安置，並將全部個案之相關紀錄移交甲方；乙方無法轉介或安置者，由甲方協助轉介或安置，乙方應予配合；不予配合者，由甲方強制實施之，乙方不得提出任何異議或要求賠償或補償。

四、乙方有第一項第二款至第十款情事，經甲方終止契約，其代表人或負責人於該單位受處置後三年內，另申請設立特約單位者，甲方應不予同意特約。前述情事已逾三年，經甲方予以特約後，乙方再次違反第一項第二款至第十款情事之一者，五年內不予同意特約。

五、本契約自終止之日起，甲乙雙方之權利義務即行消滅，惟仍須互負相關之保密義務。

第十九條　複核

一、乙方不服甲方依本契約規定所為之處置時，得於通知到達日起三十日內，以書面附具理由及檢具事證，向甲方申請複核，並以一次為限。

二、甲方應於收到乙方書面複核之日起三十日內重行審查；認其申請之複核有理由者，應另行通知並為適當之處置。

第二十條　續約

一、甲方於第三條契約效期屆滿九十日前，得逕以書面通知乙方限期辦理續約；乙方於特約有效期限屆滿三十日前未為同意續約之意思表示時，視為不同意續約，乙方應限期將長照特約標誌卸除。

二、乙方有下列情形之一者，甲方得不予續約：

(一)受停業處分，期間未屆滿。

(二)依契約書第十七條第一項第二款經甲方停止派案，或依第十七條第二項申請停止派案，乙方於契約效期屆滿前未改善服務量能。

(三)最近一次接受甲方辦理之評鑑等第為待觀察且經甲方複評結果未通過者。

三、乙方經甲方不予續約，乙方應協助甲方就長照給付對象提供適當之處置。

第二十一條　爭議處理

一、甲方與乙方因履約而生爭議者，應依法令及契約規定，考量公共利益及公平合理，本誠信和諧，盡力協調解決之。其未能達成協議者，得以行政爭訟方式處理之。

二、履約爭議發生後，履約事項之處理原則如下：

(一)與爭議無關或不受影響之部分，乙方應繼續履約。但經甲方同意無須履約者，不在此限。

(二)於爭議期間，甲方得暫停照會或轉介服務對象予乙方；乙方服務中之個案，不因爭議影響服務。

三、本契約所生訴訟，以 臺北 高等行政法院為第一審管轄法院。

第二十二條

一、「長期照顧特約管理辦法」為本契約之附件。

二、本契約未載明之事項，依行政程序法等相關法律規定。

第二十三條

本契約如有未盡事宜，得以附約或換文補充之，其效力與本契約同。

立契約書人

甲方：桃園市政府

代表人：市長　張善政

地址：桃園市桃園區縣府路1號

聯絡人：

電話：03-3322101

乙方：

代表人：

地址：

聯絡人：

電話：

中　　華　　民　　國　　年　　月　　日

附件一

所得代碼	92-88	92-87	9A	92-8Z

領　據

茲收到 桃園市政府補助辦理____年度「社區整體照顧服務體系」_____月 個案管理執行經費，計新臺幣_____元整，實屬無訛。

此致

桃園市政府衛生局

單位大章

具領單位：〇〇〇〇〇〇〇〇〇

單位地址：〇〇〇〇〇〇〇〇〇

聯絡電話：〇〇〇〇〇〇〇〇〇

統一編號：〇〇〇〇〇〇〇〇〇

金融機構及分行名稱：〇〇〇〇〇〇〇〇〇

戶名及帳號：〇〇〇〇〇〇〇〇〇

單位負責人：核章

會計：核章

出納：核章

中　華　民　國　　〇　〇　〇　年　〇　〇　月　〇　〇　日

附件二

社區整合型服務中心（A 單位）注意事項與派案原則

110.11.29 修訂

111.12.28 修訂

一、社區整合型服務中心（A）核定與布建原則

（一）社區整合型服務中心（A）（以下簡稱 A 單位）係落實個案管理之重要角色，應廣結服務區域內長照服務資源，依個案多元照顧需求協調安排照顧資源，強化服務連結效能，建構完善在地服務輸送體系。

（二）有關本市 A 單位布建審查及核定作業相關權責，視轄內各區資源布建情形，布建 A 單位。

（三）布建程序採公開申請及專家審查（遴選）方式，於結果公告後簽訂契約，以作為特約單位。

二、社區整合型服務中心（A）個管人員角色功能

（一）擬定照顧服務計畫前置作業：

1. 應盤點服務區域內的長照資源，瞭解各項長照資源類型及分布區域、可服務人數、過去評鑑績效等基本資訊，建立社區長照資源網絡名單。
2. 應主動與各類特約單位合作，拜會長照提供單位（B 單位），俾利於後續服務媒合及個案管理之措施。
3. A 單位接受照管中心照會或轉介個案後，應即時掌握個案基本資訊， 包含失能等級、個人額度、照顧問題清單等資訊。
4. A 單位應先與個案或其家庭照顧者取得聯繫，說明 A 單位服務內涵及約定家訪日期，並依其與縣市政府簽訂之契約所定的天數內完成家訪。

5. 個管人員進行家訪後，應留下聯絡方式，以便於照顧計畫需要變更時之聯繫。

（二）擬定照顧服務計畫：

1. 依長照需要者之個人額度、照顧問題清單及照顧組合表，與個案或其家庭照顧者討論後，擬定照顧服務計畫。
2. 應提供個案或其家庭照顧者足夠資訊，使其瞭解居住地鄰近地區可選擇的長照服務單位，以民眾意願及獲得服務的即時性為優先原則，與民眾討論服務計畫內容，尊重其意願，確認足夠的服務選擇權。
3. 照顧計畫送照管中心核定後連結服務資源。

（三）連結長照服務或資源：

1. A 單位應依桃園市政府社區整合型服務中心（A 單位）契約書規定天數內轉介予B單位提供長照服務，合作之 B 單位若有延遲服務之情況，應建立改派原則。
2. A 單位應設有對 B 單位之派案機制，並於A單位公開網站公告派案情形，使派案資訊透明化。
3. 倘長照需要者或其家庭照顧者有其他非長照之需求，A 單位應協助連結或轉介其他資源。

（四）服務追蹤：

1. A 單位應追蹤長照需要者與各項服務之連結情形，每月定期進行服務品質追蹤。
2. A 單位應每六個月至少進行一次家訪，重新依長照需要者需求或長照需要變化調整照顧計畫；A 單位應定期了解個案失能程度或照顧需求之變化（包含使用服務資格、聘用

外籍看護工及長照身分福利別異動等)，及時向照管中心反應或調整照顧計畫。倘個案因身體狀況改變致照顧需求改變，須變更原核定給付及支付額度時，A 單位應主動通報照管中心啟動複評機制。

3. B 單位開始提供個案服務後，若無涉及核定額度變更，A 單位可先於原核定額度內依個案需求異動服務內容，再由照管中心備查。

（五）服務諮詢、申訴及處理：

1. A 單位應設有諮詢或申訴管道，接受長照需求者及其家庭照顧者有關所連結之長照服務諮詢、申訴，並予以處理。

2. 倘前項服務資訊及申訴經 A 單位處理未果，得通報本市照管中心介入協調。

3. A單位受理個案申訴及陳情案件，應將處理情形及結果製成紀錄，並回報照管中心。

三、社區整合型服務中心（A）連結或轉介長照服務之派案原則

（一）依本市服務單位特約情形公布本市長照資源，提供 A 單位訂定輪派順序之依據，並於每月提交至照管中心查核。

（二）服務對象經照管中心評估核定失能等級後以全派案為原則，轉介服務個案予 A 單位，倘A單位因人力配置，需申請暫停派案及恢復派案時，應以函文通知照管中心，待照管中心同意後始得為之。

（三）有關前項訂定之派案輪序表，A 單位應納入服務區域內與本市特約所有服務單位，若有新增服務單位，由本市照管中心公告，請單位於次月報表呈現。

（四）A 單位個管人員應秉持個案管理之核心，公平派案，以服務

使用者最佳利益為優先，派案時應依以下原則考量欲派之B單位之量能予以派案：

1. 給予個案充足的服務資訊及尊重個案的選擇。

2. 依 A 單位公告之輪派順序派案至 B 單位。

3. B 單位自行開發之個案，由該 B 單位提供服務

4. 依據本市契約書及記點基準規定，當月新案派案情形如屬同一或關聯之 B 單位，派案量不得超過50%者。

（五）A 單位依前點訂定派案原則並公布派案情形，以達資訊透明化。

（六）依前揭派案原則接受轉介或照會之服務提供單位原則不得無故拒絕接案，倘未能提供服務，A 單位應訂有相關處理或輔導機制，如：改派機制、請服務提供單位提出改善方案等，以維個案照顧權益。

（七）A 單位應針對服務提供單位建立服務品質追蹤或督導機制，倘 B 單位有持續未能提供服務之情形，得轉派其他單位、減少或暫停派案。倘服務提供單位經多次輔導或勸導未果，應回報本府服務單位主責機關， 並列入未來 A 單位與服務提供單位合作延續參據。

（八）A 單位不得圖利特定服務提供單位，亦不能向服務提供單位收取任何形式費用（抽成費、派案費、管理費等）。

四、社區整合型服務中心（A）退場機制

倘 A 單位因服務品質、時效及服務量能不足致服務無法賡續提供，依本市A單位契約書規定辦理退場，以維護個案服務權益。

五、其他

本原則如有未盡事宜，應依相關規定或解釋辦理，並得隨時補充。

附件三

桃園市政府社區整合型服務中心（A單位）
變更契約申請表

112.3.2 修訂
112.12.27 修訂

單位名稱	
單位地址	
單位統一編號	
負責人	
負責人身分證字號	
承辦(聯絡)人	
連絡電話	
變更事項	□單位名稱變更 □單位代表人或負責人變更 □地址變更(於本市內遷址，且不涉及經營主體變更) □＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿
變更前	
變更後	
檢附文件	□變契約申請表(本表) □經地方政府合法立案之組織或機構證明文件(變更後) □變更契約同意書 □＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿
填表日期	年　　月　　日

桃園市社區整合型服務中心（A 單位）
變更契約同意書

桃園市政府（下稱甲方）及＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿（下稱乙方），於＿＿＿年＿＿＿月＿＿＿日簽訂之桃園市政府社區整合型服務中心(A 單位）契約書，本次為第＿＿＿次變更，雙方同意變更原契約內容，其修正如下：

（※未變更事項，變更前欄位仍需填寫，變更後欄位請勾選「本次無變更同左」契約原約定之履約期限不予變更）

事項	變更前	變更後
單位名稱		□本次無變更同左 □本次變更為＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿
負責人		□本次無變更同左 □本次變更為＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿
單位地址		□本次無變更同左 □本次變更為＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

本契約變更同意書將於雙方簽署後生效併為原合約的一部分，除本契約變更同意書另有訂明外，原合約條款將不變。本變更同意書一式 4 份，雙方各執 2 份。

立契約人

甲方：桃園市政府

代表人：張善政

地址：桃園市桃園區縣府路 1 號

乙方：

代表人（簽章）：

地址：

聯絡人：

電話：

附件四

桃園市政府社區整合型服務中心（A 單位）

品質管理記點基準

壹、依據

一、長期照顧服務特約管理辦法。

二、長期照顧服務申請及給付辦法。

三、桃園市政府社區整合型服務中心（A單位）契約書。

貳、目的

為確保A單位服務品質、時效及服務量能不足等相關事項，訂定本基準。

參、記點基準

一、經查有下列事項情形之一者，予以記點一點：

序號	事項
1	接受照管中心照會或轉介之個案後，訪案及計畫擬定（初評、重新擬定AA01、複評）送交照管中心應於三個工作天內完成核定，**經令其限期改善而屆期未改善**。
2	A單位照會B單位及持續追蹤B單位服務輸送（B、C碼）到達應於五個工作天內完成，以上記點係指非因個案因素而未於時效內完成者，**經令限期改善而屆期未改善**。
3	個案依轄區出院準備醫院評估申請長照服務，未於出院後七個工作天內提供長照服務（除A碼及OT01碼之碼別），**經令限期改善而屆期未改善**。
4	違反長期照顧相關法令或長期照顧服務申請及給付辦法之規定（如未定期執行服務追蹤AA01、AA02），**經令限期改善而屆期未改善**。
5	額度分配異常，如：每月底前未正確分配B單位次月額度及服務次數、未於照會時分配機構喘息等之額度，**經令其限期改善而屆期未改善**。
6	違反契約第九條規定，無正當理由未於期限內完成申報，**經令限期改善而屆期未改善**。

序號	事項
7	接獲派案後，無正當理由，且未於期限內回復甲方處理情形。
8	因應中央政策調整或調整照管系統相關操作等，未依規定處理或未依時限內完成者，**經令限期改善而屆期未改善**。
9	無故拒絕派案或無特殊理由要求甲方照管中心暫停派案者，**經令限期改善而屆期未改善**。
10	未訂有服務單位（B單位）派案原則與機制、未將派案原則與機制公告於公開網站或未落實前開派案原則與機制屬實者，**經令限期改善而屆期未改善**。
11	甲方統計乙方當月派案情形如屬同一或關聯之B單位且派案量超過百分之五十者，**經令限期改善而屆期未改善**。
12	未依限於提供服務後3日內至照管系統登打服務內容、服務資訊登載不實或實際提供服務之服務人員與登載於中央主管機關指定之資訊系統資訊不符（如:非由主責個案管理員執行長照服務），**經令限期改善而屆期未改善**。
13	經查違反職業倫理道德規範，**經令限期改善而屆期未改善**。
14	未確實核對個案身分證明文件或未確實管理個案福利身分別，或個案申請資格異動，予以隱匿或不為通報，**經令限期改善而屆期未改善**。
15	未製作紀錄、未依限保存、未移交保存或製作紀錄虛偽不實，**經令限期改善而屆期未改善**。
16	規避、妨礙或拒絕地方主管機關之查核。
17	提供非特約之服務項目，**經令限期改善而屆期未改善**。
18	虛報、浮報服務費用。
19	違反契約第十四條第二項第三款第六目規定，未依特約約定確保社員之勞動條件。
20	乙方提供個案管理人員攜案更換單位之報酬，**經令限期改善而屆期未改善**。

序號	事項
21	違反契約第十四條第二項第六款規定，向長照特約單位收取費用。
22	違反長期照顧服務法第三十二條之二規定，經依各該法律規定處罰。
23	違反契約第十六條第六項規定，未依限辦理特約變更。
24	未依長期照顧申請及給付辦法第五條第二項規定，執行個案管理、媒合服務，**經令其限期改善而屆期未改善**。

二、乙方於特約期間缺失事項涉及記點「**經令限期改善而屆期未改善**」，經甲方通知限期改善且已改善，致未依規定記點，累計達二次者，予以記點一點；已達前開規定次數並經記點者，其次數重新起算。

三、乙方於特約期間有下列情形之一者，為違反長照服務項目特約事項，**予以記點二點**：

(一)再次違反記點基準第一點同款情形。

(二)再次違反第二點情形。

乙方於特約期間再次違反前項各款情形之一者，地方主管機關得依違約次數加倍記點。

四、經記點之累計點數，甲方得依契約第十七條規定暫停派案日數（停止派案日以日曆日計算）如下表：

累計記點數（含）	暫停派案（日）
2	30
3	60
5	90

桃園市政府衛生局長期照護科

A 單位登載 AA01 及 AA02 服務紀錄內容

壹、AA01 照顧計畫擬訂與服務連結

一、內容：

1. 承接照管中心轉介長照給付對象。
2. 至案家與長照給付對象或其家庭照顧者討論，依其長照服務給付額度、照顧問題清單及照顧需求後擬訂照顧計畫。
3. 照顧計畫送照管中心核定後連結服務或資源。
4. 每六個月需進行家訪並重新依個案需求擬訂照顧計畫，如發現個案身體狀況改變需重新評估，則通報照管中心進行複評。六個月重新擬訂照顧計畫及複評時等級改變應重新擬訂照顧計畫，均可申報一次。

二、本組合不得與AA02於同月併計。

三、本組合與AA02同月申報總數需合併計算，同月專任個案管理員可申報組數以一百二十組為準，超過一百二十組者，每組減付本組合給（支）付價格百分之十之金額，至多得超額申報至一百五十組，兼任個案管理員可申報組數上限以專任人員可申報組數折半計。

四、兼任個案管理員同月於各社區整合型服務中心之申報組數上限同上。

五、本組合不扣長照服務給付額度且免部分負擔。

AA01書寫範例

計畫目標 ※應敘明擬定依照顧問題清單、欲改善重點及可運用服務項目，由A個管人員依照服務對象及其家庭照顧者需求，依正式或非正式資源運用情形，據以擬定照顧計畫目標。	一、電聯日期：○年○月○日 （若多次預約訪視不成功於此說明） 二、家訪日期：○年○月○日 出院日期：○年○月○日(非經出準評估個案免填，可刪除) 三、偕同訪視者：(包含個案、家屬、其他單位人員等當日在場者) 四、個案概況 (一)身心概況：如個案意識、身體功能、身障類別/等級、疾病史、就醫與用藥情形…等。 (二)經濟收入：如收入、經濟來源、福利補助、身障等級、低收入等身分別…等 。 (三)居住環境：如居住型態、環境整潔度、輔具或無障礙現況…等 。 (四)社會支持：如家庭支持度(主照者、主要聯繫人、決策者或其他家屬支持、正式或非正式資源等(鄰里關係、社區資源等，含高風險評估)。 (五)其他:如個案成長背景、職業、生活習慣、價值觀等可於此欄

	補充。 (六)複評評值:執行複評或 AA01 時於此撰寫個案服務的運用情形、介入後及改善後的現況及是否需調整照顧目標等，新案則免填。 五、照顧目標(目標請與問題清單、服務項目、資源現況與問題現況相契合，也可擬定短中長期目標，目標需明確且有利於個管員進行追蹤時，可評值目標達成情形) **例：上次計畫目標達成情形及未設目標問題追蹤，新增問題目標設定等** (上次問題清單:1.處理家務問題 2.走路問題 3.購物及外出問題 4.安全疑慮 5.移位問題) (本次問題清單:1.處理家務問題 2.購物及外出問題 3.洗澡問題 4.安全疑慮 5.移位問題) 六、與照專建議服務項目、問題清單不一致原因說明及未來規劃、後續追蹤計劃等 例: 1.目標達成的狀況以及未達成的差距 2.資源的變動情形 3.未使用的替代方案或是可能的影響 或： 1.經與案◯討論，目前暫無備餐之意願，改為代購服務。 2.經與案◯討論，目前因個案身體狀況，暫無專業服務意願，日後待個案狀況好轉後，依當下狀況核定，續追蹤。
計畫執行規劃 ※說明擬定照顧計畫與服務對象實際欲使用服務項目之落差原因，個案管理評估及決策情形。	一、長照服務核定項目、頻率： 要與上述目標、問題清單及核定碼別具連貫性並於各核定項目寫出頻率、使用方式或專業服務之案主期待等。 (一)B 碼(輪派/指定◯◯◯單位) 服務代碼*核定數量+使用頻率及方式 範例： 1.BA13[陪同外出]*32 每週 3 次，一次 2 個單位(3*2*4.5=27)，陪同個案推助步車到公園散步及購置晚餐。每月 5 次，搭配陪同就醫使用。共計 27+5=32(單位/月) 2.BA14[陪同就醫]*5 每週 1 次，陪同個案至 xx 醫院 xx 科及 xx 科回診。 (二)C 碼:(輪派/指定◯◯◯單位) 服務代碼+個案及家屬最希望改善之日常生活活動項目，另可補述個案、案家或未來接受指導者的配合狀況剖析等。

	(三)D 碼:輪派照會 3 家服務單位/指定○○○單位 代碼+名稱 (四)E.F 碼 代碼+名稱 如:(補助額度期間○年○月~○年○月，原有額度○元，本次核定○元，剩餘○元) (五)G 碼: 代碼+名稱 (喘息額度期間○年○月~○年○月) (六)SC 碼： (短照額度期間○年○月~○年○月，如有比例問題請敘明) (七)營養餐飲服務：1 日核定○○餐(午／晚餐) (八)緊急救援服務： 五、轉介其他服務資源： (如:家照、華山基金會、慈濟資源站、高風險通報、身障資源、獨老關懷、家防中心…等其他資源)，敘述連結狀況或提供的內容等。 **※另針對長照需要等級第 2~3 級長照服務使用者，請提供鄰近巷弄長照站資訊，並確認個案有/無意願，將於 AA02 服務紀錄持續追蹤。** 上述計畫，均告知案○-○○○(如：案女-張小美) 其了解計畫內容並同意服務使用，並簽訂服務使用確認單。(請單位留存確認單備查) 個案管理員：○○○(如為代理人，請敘明原因)
其他備註	其他：(個案特殊狀況或其他未盡事宜可備註於此)

注意事項說明：

1. 進行新一次AA01時，請將前次AA01紀錄刪除，留存本次AA01紀錄即可。
2. 進行AA01時，應重新檢視「照顧問題清單」，依個案當前狀態重新建立前五大項問題清單並排序後儲存設定、匯入新的問題清單、說明修正原因等。
3. 撰寫上避免直接複製照專計畫及完全複製過往AA01計畫，如已逾90日未使用服務仍執行AA01也請於計畫中說明。
4. 如指定、輪派之服務單位，或與照專計畫內容不一致處，請完整說明原因。
5. 核定碼別需與前述目標、問題清單具連貫及一致性。
6. 請於各核定服務項目呈現使用頻率並說明使用方式。
7. 請單位留存確認單備查。

貳、AA02 照顧管理

一、內容：

1. 依長照給付對象需求或長照需要變化調整照顧計畫。
2. 執行服務計畫。
3. 追蹤長照給付對象與各項服務之連結情形。
4. 每月定期進行服務品質追蹤。
5. 接受長照給付對象及其家庭照顧者有關長照服務諮詢、申訴及處理。
6. 協助長照給付對象或其家庭照顧者其他資源連結。

二、申請費用應檢附服務紀錄、照顧計畫異動報告或申訴紀錄。

三、本組合不得與AA01 於同月併計。

四、本組合與AA01 同月申報總數需合併計算，同月專任個案管理員可申報組以一百二十組為準，超過一百二十組者，每組減付本組合給（支）付價格百分之十之金額，至多得超額申報至一百五十組，兼任個案管理員可申報組數上限以專任人員可申報組數折半計。

五、兼任個案管理員同月於各社區整合型服務中心之申報組數上限及超額申報組數同上。

六、本組合不扣長照服務給付額度且免部分負擔。

AA02 書寫範例

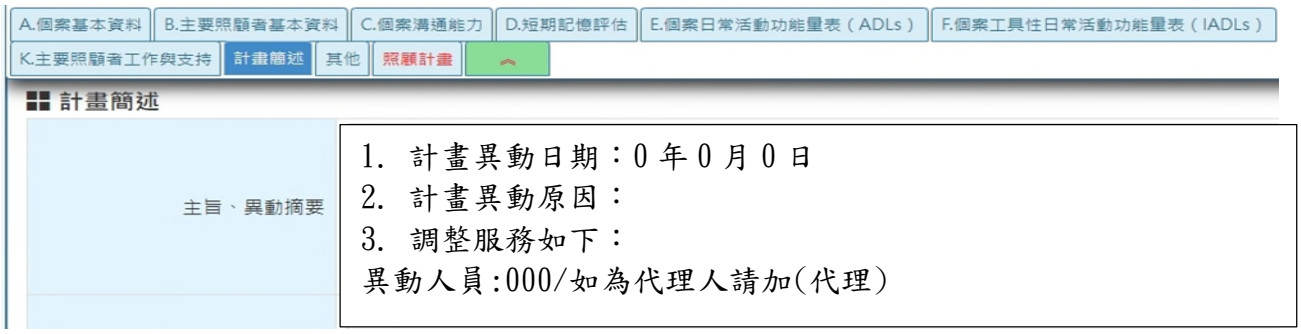
追蹤服務適應與介入情形(針對計畫措施做的追蹤，含各式資源，著重在適應情形與介入進度) ※請依服務類型說明服務情形，如：照顧服務、交通接送、輔具服務、喘息服務、家庭照顧者支持服務據點等項目。	1. 聯繫時間：000 年/0 月/0 日 、00:00(24 小時制) 2. 電訪對象：個案/家屬(案長子 000、案次子 000、案長女 000、案孫 000…) 3. 核定服務碼別及頻率（填入最新一筆計劃核定碼別及各碼別適應情形） (1)居家服務：BA01*31，BA20*62(上下午各 1 組)、BA16-1*2，服務單位：000 居服務單位。 (2)交通服務：1,840 元/月，預計每三個月回診使用。 (3)專業服務：CA07*1，服務單位：000。 ※目標：0000。 ※對象：個案、案子及居服員(建議搭配居服員BA20時間，以培育照顧者協助個案持續執行復能。) ※時間：000 年 0 月 0 日-000 年 0 月 0 日(1 個月共 1 支付/3 次) (4)喘息服務：GA09*42，區間 000/0/-000/0，單位待安排。 (5)輔具服務：購置/租賃：EA01-2 便盆椅、EA01-3 沐浴椅。 (6)其他轉介資源、服務(如家庭照顧者支持服務、失

	智轉介)：無論有無轉介皆需說明。 ※針對長照需要等級第 2~3 級長照服務使用者，已提供鄰近巷弄長照站資訊，追蹤後續個案服務意願及需求，有需求之個案後續轉介情形。 (7)複評後無失能欲結案，已提供相對應之資源訊息(如居家式、社區式照顧服務不符需求，提供個案住宿式機構資訊；複評後長照需要等級未達 2 級，提供巷弄長照站資訊)
各項服務目標及整體計畫目標達成情形（針對計畫大小目標的達成情形做追蹤，重點在檢視計畫效益，及服務品質追蹤：服務是否滿意） ※請依服務類型說明服務情形，如：照顧服務、交通接送、輔具服務、喘息服務、家庭照顧者支持服務據點等項目。	※電訪前請實際查核上個月 B 單位服務紀錄，再詢問案家每項服務使用狀況及是否提供收據等。 1. 長照服務使用情形追蹤：(當月有更動就書寫在此，若維持就寫本月服務使用碼別與頻率與追蹤服務適應與介入情形相同) 例： (1)居家服務： 服務單位第一次提供服務日期為 0 年 0 月 0 日，個案表示有居服員協助沐及陪同簡易活動，恢復狀況良好，服務狀況佳，本月無陪醫需求。 (2)專業服務：CA07*1。 0 年 0 月 0 日已完成 3 次服務，案 0 表示治療師到宅指導輔具使用及活動方式，服務狀況良好。 *可記錄目前服務情形或成效如何，例如案家回饋、學習情形等，目標是否達成，未來規畫、後續追蹤等。 (3)交通服務：本月無就醫交通服務需求/本月使用 00 單位交通車 2 趟。 (4)喘息服務：本月使用 0/0、0/0，00-00 時。 (5)輔具服務：00 輔具已購買/租賃，目前無其他輔具問題及購買/租賃意願，並確認廠商已申報。 (6)轉介家照服務資源： 於〇年〇月〇日因〇〇問題轉介〇〇資源： a. 目前由〇〇單位〇社工(電話：)收案，已電訪、預計〇月〇日家訪、連結相關資源。 b. 〇〇單位〇社工(電話：)已連結〇〇資源，個案/家屬接受意願及介入困境、結果、問題是否改善等。

	※若服務已超過三個月沒使用，請評估並敘明是否應結案及家屬回應狀況。
整體計畫的適切性及需求異動（針對整體計畫對應案情現況（生心社各面向）的適切性做確認，可能其中變化會涉及需求的異動，也可能不會） ※請依服務類型說明服務情形，如：照顧服務、交通接送、輔具服務、喘息服務、家庭照顧者支持服務據點等項目。	1. 確認目前服務項目及次數是否符合個案需求及使用意願，如有異動需求，請書寫原因及服務調整之前後差異。 2. 若無異動，則寫本月服務無異動需求及意願。
其他處理事項（服務諮詢、申訴處理） ※如服務諮詢、申訴處理或其他特別事項	無→此次電訪無特殊異常事項。 有→需描述事件經過及處理情形。（案家於個管電訪以外時間主動聯繫調整部分亦可填寫在此處） 例： 1. 0 月 0 日，案 0 有來電表示因日後家人皆需外出上班，希望下月增加週一至週五中午備餐服務，故異動調整服務等。 2. 預計下個月會使用留用額度。 3. 此次電訪無特殊異常事項。

參、計畫異動(服務項目增加或刪減)

一、 計畫異動請書寫於計畫簡述-「主旨、異動摘要」內，最新一筆列在最上面，依序往上新增即可。



二、 調整服務內容請完整說明於此欄位。

三、 重新調整「照顧問題清單」

依個案異動狀態做問題清單之調整，建立前五大項問題清單並排序(取代無使用服務之問題大項)後儲存設定，並匯入新的問題清單並於計畫說明修正原因。

檔　　號:
保存年限:

附件4

衛生福利部　函

地址：115204 台北市南港區忠孝東路6段488號
聯絡人：陳允文
聯絡電話：(02)8590-6296
傳真：(02)8590-6090
電子郵件：lc6296@mohw.gov.tw

受文者：桃園市政府

發文日期：中華民國111年2月9日
發文字號：衛部顧字第1111960108號
速別：普通件
密等及解密條件或保密期限：
附件：如說明三（A21000000I_1111960108_doc1_Attach1.pdf）

主旨：有關長照需要等級之複評期間及結案規定調整適用原則，補充如說明段，請查照。

說明：

一、按本部前以110年12月29日衛部顧字第1101962808號函（諒達），自111年1月1日起調整連續2次（間隔11個月以上）經照管中心評估（不含出院準備評估）為長照需要等級第8級之長照服務個案，下次複評期間得延長為24個月。另開案後連續3個月未使用任何長照服務項目，鼓勵照專予以結案，如於結案日6個月內申請恢復長照服務使用者，得沿用上次評估結果，合先敘明。

二、茲就上開執行原則補充說明如下：

(一)有關連續兩次評估為長照需要等級為第8級者，個案複評期間調整為24個月，係指個案連續兩次評估至少1次評估時間發生於111年1月1日（含）之後。是以，個案於111年1月1日（含）後經照管中心連續兩次評估（須間隔達11個月）均為長照需要等級第8級者，或個案於111年1月

B040901_長期照護科 11/02/09
1110033937　有附件

1日（含）後經照管中心評估（與前次評估須間隔達11個月）與其前次評估均為長照需要等級第8級者，渠等個案複評期間由現行12個月為原則，調整為24個月。若未符前開規定（例:兩次評估時間均於110年12月31日（含）以前、兩次評估間隔未達11個月、評估等級未達8級者)，尚不適用。

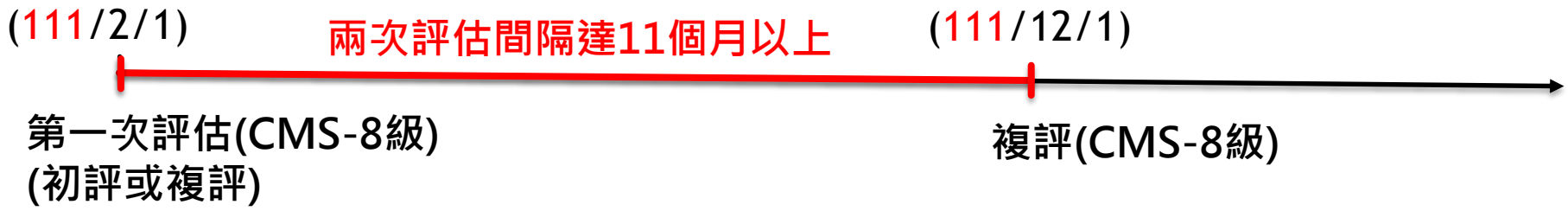
(二)另有關個案連續3個月未使用任何長照服務項目，經結案後6個月內恢復使用者，如恢復申請使用服務日期尚未逾其原應複評日期之個案則不需另為評估，且需於原應複評期限內如期複評；如恢復申請使用服務日期已逾其原應複評日期者，則不適用此規定，即應再行重新評估長照需要等級，符合2-8級者，始得使用長照服務。

三、檢附複評期間及結案規定調整說明資料乙份。

正本：各直轄市及各縣(市)政府
副本：電子公文交換章 2022/02/09 10:53:26

複評期間調整案例說明(1):

案例1:連續兩次評估皆落於111年1月1日(含)之後，並且兩次評估間隔達11個月以上，兩次評估結果均為長照需要等級第8級。



案例2:連續兩次評估任1次落於111年1月1日(含)之後，並且兩次評估間隔達11個月以上，兩次評估結果均為長照需要等級第8級。



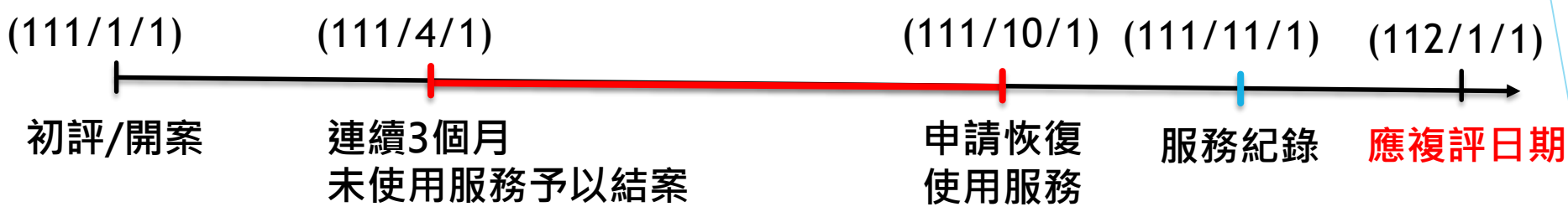
複評期間調整案例說明(2):

說明:

1. 案例1、2，符合個案連續兩次評估至少1次評估時間發生於111年1月1日（含）之後，且兩次評估(須間隔達11個月)為長照需要等級為第8級，渠等個案下次複評期間得延長為24個月。
2. 若未符上開規定 (例:兩次評估時間均於110年12月31日（含）以前、兩次評估間隔未達11個月、評估等級未達8級者)，尚不適用

連續3個月未使用任何長照服務，結案後恢復使用之評估規定(1)

案例1:



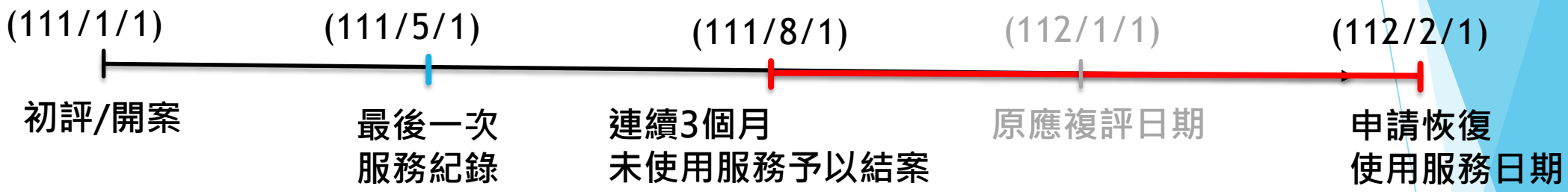
案例2:



說明:案例1、2因連續3個月未使用任何長照服務，經照專結案，於六個月內申請恢復使用長照服務，未逾原**應複評日期(案例中之112/1/1)**，得沿用前次評估結果，不需另為評估，並且於應複評日期再次評估。

連續3個月未使用任何長照服務，結案後恢復使用之評估規定(2)

案例3:



- 說明:案例3因連續3個月未使用服務，照專予以結案，雖於6個月內再申請使用服務，惟申請恢復使用日期逾原應複評日期，則應重新評估，依新核定之失能等級與額度擬訂照顧計畫。

附件5

檔　　號:
保存年限:

衛生福利部　函

地址：115204 台北市南港區忠孝東路6段488號
聯絡人：陳允文
聯絡電話：(02)8590-6296
傳真：(02)8590-6090
電子郵件：lc6296@mohw.gov.tw

受文者：桃園市政府

發文日期：中華民國110年12月29日
發文字號：衛部顧字第1101962808號
速別：普通件
密等及解密條件或保密期限：
附件：

主旨：有關長照需要等級之複評期間及結案規定調整一案，詳如說明，並自111年1月1日起實施，請查照

說明：

一、本部前於108年7月23日衛部顧字第1081962074號函（諒達）將長照需要等級之複評期間調整為12個月，並自108年8月1日實施。

二、鑑於長照服務範圍與服務體系快速成長，考量個案多元樣態、長照等級變化趨勢，茲再調整複評期間如下：

(一)以照管中心連續兩次評估（須間隔達11個月）為長照需要等級為第8級者，該等個案複評期間由現行12個月為原則，調整為24個月。

(二)至於住院且有長照需要之個案，為利其出院後即時取得長照服務，出院前由醫院完成長照需要評估者，於出院後第 4 個月內即由照管中心進行個案初評，因評估間隔

電子公文時戳

B040901_長期照護科 10/12/29
1100348378 無附件

短且個案失能狀況尚難預測，此類個案以出院後由照管中心連續兩次間隔達11個月評估，其失能等級均為第8級者，調整下次複評期間為24個月。

(三)其餘個案（長照需要等級第2級至第7級者及第8級個案尚未符合照管中心間隔達11個月之連續兩次評估均為第8級條件者），維持原複評期間規定（12個月）。

(四)個案於複評期限內有複評需求者可隨時提出。

三、另為免長照服務資源不必要耗用，開案後連續達3個月未使用任何長照服務項目之長照個案，鼓勵照專予以結案；渠等個案如於結案日起6個月內恢復申請使用長照服務者，得沿用上次評估結果，不需再進行長照需求評估，俾提高服務連結時效。

正本：臺南市政府、新竹市政府、金門縣政府、臺東縣政府、宜蘭縣政府、花蓮縣政府、南投縣政府、屏東縣政府、苗栗縣政府、高雄市政府、基隆市政府、雲林縣政府、新北市政府、新竹縣政府、嘉義市政府、嘉義縣政府、彰化縣政府、臺中市政府、連江縣政府、臺北市政府、澎湖縣政府、桃園市政府

副本：電子公文交換章 2021/12/29 15:45:08

抄　本

附件6

檔　　號：
保存年限：

桃園市政府衛生局　函

地址：330206桃園市桃園區縣府路55號
承辦人：衛生稽查員 蔡心瑜
電話：(03)3340935分機2745
電子信箱：10039784@mail.tycg.gov.tw

受文者：財團法人桃園市私立怡德老人長期照顧中心(養護型)附設桃園市私立怡德綜合長照機構等

發文日期：中華民國112年11月1日
發文字號：桃衛照字第1120104374號
速別：普通件
密等及解密條件或保密期限：
附件：

主旨：有關衛生福利部釋示長照人員登錄內容異動之定義一案，詳如說明，請查照。

說明：

一、依據衛生福利部112年10月24日衛部顧字第1121962946號函辦理。

二、按性別工作平等法第15條規定略以，雇主於女性受僱者分娩前後，應使其停止工作，給予產假；復依勞動基準法規定，產假應依受僱者工作期間，於停止工作期間工資照給或減半發給。另按育嬰留職停薪實施辦法第4條規定，育嬰留職停薪期間，除勞雇雙方另有約定外，不計入工作年資計算。

三、基此，育嬰留職停薪期間，無適用長期照顧服務法第19條第3項所稱第1項登錄內容異動時，應自異動之日起30日內，由長照機構報所在地主管機關核定情形。

四、為確保社區整合型服務中心（下稱社整中心）服務品質，避免社整中心於個管人員請假期間，以請假個管人員名義申報相關服務費用，類此情形，社整中心仍應於個管人員請假後，於照管系統轉換請假個管人員原服務個案至其他個管員，並應合理配置接續提供服務之個管人員個案負荷量。

五、綜上，為維護轄內個管師服務負荷量及服務品質，請貴單位掌握所轄申請育嬰留職停薪之個管人員，並主動函報本局備

查，亦請貴單位至照管系統轉換請假之個管人員原服務個案量至其他個管人員，同時落實人員儲備制度。

正本：長照特約A單位
副本：

紙本郵寄：財團法人桃園市私立怡德老人長期照顧中心(養護型)附設桃園市私立怡德綜合長照機構、財團法人錸德文教基金會、社團法人桃園市社會服務關懷協會、旭登護理之家、社團法人桃園市照顧服務協進會、中華民國紅十字會桃園市分會、財團法人天下為公社會福利慈善事業基金會、社團法人台灣福安照顧關懷服務協會、社團法人台灣健康整合服務協會、大明醫院、高揚威家醫科診所、尚語身心診所、弘成居家護理所、桃園市私立照協居家式服務類長期照顧服務機構、桃園市私立銀寶寶居家長照機構、社團法人中華民國士林靈糧堂社會福利協會、信安護理之家、佳恩長照社團法人私立楊梅佳醫住宿長照機構、職物語長照事業有限公司附設桃園市私立樂職心綜合長照機構

電子交換：衛生福利部桃園醫院（桃園區）、衛生福利部桃園醫院（新屋區）、臺北榮民總醫院桃園分院、敏盛綜合醫院、寬福護理之家、天成醫療社團法人天晟醫院、姜博文診所、財團法人台灣省私立桃園仁愛之家、天成醫院、國軍桃園總醫院、財團法人聯新文教基金會、財團法人中華民國佛教慈濟慈善事業基金會、沙爾德聖保祿修女會醫療財團法人聖保祿醫院、中壢長榮醫院

檔　　號:
保存年限:

附件7

衛生福利部　函

地址：115204 台北市南港區忠孝東路6段488號
聯絡人：曾靜儀
聯絡電話：(02)8590-6283
傳真：(02)8590-6090
電子郵件：lc0901@mohw.gov.tw

受文者：桃園市政府

發文日期：中華民國111年5月13日
發文字號：衛部顧字第1111960819號
速別：普通件
密等及解密條件或保密期限：
附件：

主旨：有關給付居家喘息服務(GA09)照顧組合之服務範圍疑義一案，請查照並轉知所屬。

說明：

一、依長期照顧服務法第13條第1項規定，家庭照顧者支持服務提供之項目包含喘息服務。喘息服務係由照顧服務員提供被照顧者臨時性之照顧服務，服務內容應以家庭照顧者無法自行照顧被照顧者時，被照顧者所需之協助與服務，俾使家庭照顧者適度休息，減緩照顧負荷與壓力，並非用以補照顧服務之不足。

二、次依長期照顧服務申請及給付辦法（下稱給付辦法）附表四居家喘息服務(GA09)組合內容，係由受過訓練之照顧服務員(下稱照服員)至長照給付對象家中，提供長照給付對象身體照顧服務，包含協助如廁、沐浴、穿換衣服、口腔清潔、進食、服藥、翻身、拍背、簡單被動式肢體關節活動、上下床、陪同運動、協助使用日常生活輔助器具及其他服務，如有陪同就醫需求可加計BA14。據悉，實務上居

電子公文騎縫

B040901_長期照護科 111/05/13
1110131906 無附件

家喘息服務之提供，常有限縮於前揭服務項目，致未能確實協助家庭照顧者於有喘息需求時，提供被照顧者所需之臨時性支持服務。

三、承上，為使居家喘息服務之提供能達預期效益，照服員到宅提供被照顧者之服務內容，應以被照顧者之安全為優先考量，提供其短期且臨時性之照顧服務。是以，喘息服務單位所派照服員到宅提供被照顧者服務，除應以被照顧者安全、舒適為中心，提供被照顧者所需照顧服務外，服務內容注意事項如下:

(一)進食服務：可視需要提供簡單備餐服務及進食後的善後工作與清潔；

(二)陪同運動：可事先徵得家庭照顧者同意，在安全情況下得陪同至居家以外的地點，如自家庭院、社區中庭或附近公園等場所散步、運動；

(三)其他服務：照顧組合表GA09所訂內容外之其他服務，應於社區整合型服務中心（A單位）個案管理人員（以下稱A個管）派案服務時告知照服員，被照顧者所需服務與協助，由家庭照顧者與服務單位雙方議定，並以照顧組合表中BA碼之服務為限，至於如BA17a人工氣道管內(非氣管內管)分泌物抽吸、BA17b口腔內(懸壅垂之前)分泌物抽吸等照顧服務內容，應事先與A個管共同討論並告知照服員，就所需服務妥為規劃，本部前以109年9月1日衛部顧字第1091961599號函示在案。至家務協助，應以被照顧者本身所需，又考量被照顧者之安全，照服員於提供居家喘息服務期間不宜外出購物。

四、另依「長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法」（下稱登錄辦法）第10條規定，照顧服務人員，應接受失智症相關訓練後，始得照顧失智症者；接受身心障礙服務相關訓練後，始得照顧未滿45歲之失能且領有身心障礙證明或手冊者。為協助各地方政府落實管理，自111年7月1日起，針對提供失智症者或45歲以下身心障礙者喘息服務（G碼）之照顧服務人員是否已接受「失智症照顧服務20小時訓練」及「身心障礙支持服務核心課程訓練」進行檢核，如未接受訓練，不核給喘息服務費用。

五、邇來接獲民眾反應有部分A單位以個案尚須思考期或需要家庭討論照顧協議，無法即刻決定服務單位為由，逕提供個案長照服務提供單位(B單位)清冊，請個案自行聯繫等未落實個案管理情事，本部前已透過行政聯繫會議督請各地方政府落實輔導及查核，務請A單位充分發揮個案管理角色功能，積極協助案家獲得長照服務。

六、請各地方政府落實機構服務管理之查核，並督導所轄服務提供單位，應遵循勞動基準法規定保障勞工權益，並依家庭照顧者及被照顧者之日常照顧需要媒合提供居家喘息服務，以及提供喘息服務之照顧服務員應符合登錄辦法第10條規定。

正本：臺南市政府、新竹市政府、金門縣政府、臺東縣政府、宜蘭縣政府、花蓮縣政府、南投縣政府、屏東縣政府、苗栗縣政府、高雄市政府、基隆市政府、雲林縣政府、新北市政府、新竹縣政府、嘉義市政府、嘉義縣政府、彰化縣政府、臺中市政府、連江縣政府、臺北市政府、澎湖縣政府、桃園市政府

副本：電子公文交換章 2022/05/13 16:27:25

檔　　號:
保存年限:

附件8

衛生福利部　函

地址：115204 臺北市南港區忠孝東路6段488號
聯絡人：張芳瑜
聯絡電話：(02)8590-6295
傳真：(02)8590-6090
電子郵件：lc6295@mohw.gov.tw

受文者：桃園市政府

發文日期：中華民國113年5月2日
發文字號：衛部顧字第1130117498號
速別：普通件
密等及解密條件或保密期限：
附件：

主旨：有關貴局所詢長期照顧服務申請及給付辦法第9條附表四之居家喘息服務（GA09）照顧組合之服務疑義一案，復如說明，請查照。

說明：

一、復貴局113年4月16日北市衛長字第1133110646號函。

二、有關旨揭服務內容，本部業於111年5月13日衛部顧字第1111960819號函釋在案，該函說明三略以：「喘息服務內容注意事項如下...(二)陪同運動：可事先徵得家庭照顧者同意，在安全情況下得陪同至居家以外的地點，如自家庭院、社區中庭或附近公園等場所散步、運動。」基此，陪同運動並未限制照顧服務員(下稱照服員)不可陪同被照顧者外出散步、運動，惟考量被照顧者及照顧服務員之安全，應以居家附近範圍為原則。另照顧組合表GA09所訂內容外之其他服務，應於社區整合型服務中心（A單位）個案

B040901_長期照護科13/05/02
1130120764　無附件

管理人員（以下稱A個管）派案服務時告知照服員，被照顧者所需服務與協助，由家庭照顧者與服務單位雙方議定，並以照顧組合表中BA碼之服務為限，再予敘明。

三、基上，有關貴局所詢疑義，長期照顧服務申請及給付辦法第9條附表及前開函釋訂明，請本權責卓處。

正本：臺北市政府衛生局
副本：勞動部、各直轄市及各縣(市)政府(臺北市政府除外) 電子公文交換章 2024/05/02 10:34:24

附件9

檔　　號:
保存年限:

衛生福利部　函

地址：115204 臺北市南港區忠孝東路6段488號
聯絡人：林小姐
聯絡電話：(02)8590-6262
傳真：(02)8590-6090
電子郵件：lcamay@mohw.gov.tw

受文者：桃園市政府社會局

發文日期：中華民國113年10月28日
發文字號：衛部顧字第1131963024號
速別：普通件
密等及解密條件或保密期限：
附件：

主旨：有關貴局函詢居家照顧服務之「家務協助」（BA15）照顧組合之範疇，復如說明，請查照。

說明：

一、復貴局113年10月11日桃社老字第1130087263號函。

二、依長期照顧服務申請及給付辦法第16條之立法說明，明示長照特約單位申請費用支付之服務內容，以照顧組合表所定內容為限，獨居之長照給付對象其BA15照顧組合內容為居家生活空間之清理或洗滌、衣物洗滌及晾曬烘乾（含至自助洗衣店洗衣）、熨燙、衣物簡單縫補及相關家事服務。

三、符合照顧組合所稱之獨居者定義者，提供其大範圍分次家務清理亦應以獨居長照給付對象居家生活空間為範疇，倘非屬家務協助之服務範疇，即未載明於照顧組合表之自費服務，長照機構自得自行訂價，並報主管機關核定後向服務使用者收取。

四、另考量長照失能者之個別需求及服務提供單位情形各有不

老人福利科　113/10/29 08:25
131130095258　無附件

同，為確保服務對象接受服務權益及明確居家服務範圍，居家式長照機構於開始提供服務前，服務使用者應與服務提供單位協議及簽訂服務契約，並依服務契約規定內容提供服務。有關長期照顧服務提供內容及服務安排，涉及長照需要者之照顧需求及長照服務單位服務量能，涉及個案事實認定，請貴局兼顧服務可行性及保障長照失能者權益為原則，本權責辦理。如長照服務提供單位及個案雙方對於長照服務仍有爭議，應循貴府長照服務爭議調處機制妥處。

正本：桃園市政府社會局
副本：本部長期照顧司 電子公文交換章 2024/10/28 16:52:21