桃園市政府衛生局

114 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）聯繫會議紀錄

壹、時間：114 年 12 月 29 日（星期一）上午 8 時 20 分

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、顏孟葶

伍、前次會議紀錄確認：備查

陸、前次會議追蹤列管事項：

編號	列管案由	社會局回應	列管與否
1140704	因身障機構於「身障系統」登錄日托服務日期後，資料會自動介接至長照系統，導致身障補助與長照服務日期重疊，建議由社會局身障福利科向中央反映，以釐清系統登錄規範並避免服務重疊。	一、有關身障機構登打服務對象資料至「全國身心障礙福利資訊整合平台」系統，確實有使用機構式服務。 二、「全國身心障礙福利資訊整合平台」介接服務對象基本資料乃針對衛生福利部住宿機構照顧品質獎勵計畫，避免機構於兩套系統登打資料。 三、其系統介接問題涉及資訊系統專業，建請使用端釐清具體問題及改善建議，以利向中央調整系統優化。	解除列管

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：

截至 114 年 12 月 5 日，共計 39 家醫療院所與本市簽訂服務契約，共有 73 位醫師及 90 位個案管理師可提供服務，本市各區皆

有特約單位提供本方案服務。

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	7	3	7	3	4	3	1	3	3	0	3	2	2
	部分里別	2	5	9	4	3	3	6	0	3	2	0	1	0

(二)醫師意見書時效：

112 年共派 2,207 案，完成醫師訪視共 2,046 案，完成率 92.7%，醫師意見書平均開立時效為 11.8 天。113 年共派 1,770 案，完成訪視 1,695 案，完成率 95.7%，醫師意見書平均開立時效為 12.3 天。114 年共派 2,346 案，完成訪視 2,226 案，完成率 94.8%，醫師意見書平均開立時效為 14.2 天，仍超過本局目標 10 日內完成開立醫師意見書。（資料來源：114 年 12 月 5 日照管平臺）

表 2：112 年至 114 年醫師意見書相關數據對照

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	1,770	1,695	95.7	12.3
114	2,346	2,226	94.8	14.2

(三)特約單位配合事項：

1.本局固定於每週二進行派案，請特約單位於每週一至本局 Line 群組表單連結填報當週可派案數，並安排 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。

2.114 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，惟不得與衛福部預立醫療照護諮商推廣獎勵計畫重複支領。鼓勵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。請有完成前開簽署之單位至本局長期照護網回傳連結表單，以利本局彙整資料並回報衛福部。

(四)特約單位及 A 單位醫師意見書處理時效：

1.請特約單位於服務提供後 2 日內，登載醫師意見書服務內容於照管資訊平臺，供 A 單位及照專修訂個案照顧計畫之參考。

2.有關 A 單位處理時效，其目的為 A 單位主動閱覽並完成醫師意見書之註記，即時掌握個案狀況，俾利提供適切之長照服務。

(五)本方案併入健保計畫，整併後規劃與原方案內容比較如下：

類型		長照家醫方案	整併後規劃
服務單位資格要求		1.參與健保「居家醫療照護整合計畫」或「家庭醫師整合性照護計畫」之醫療院所或居護所。 2.須依長期照顧特約管理辦法簽訂為長照特約。	依健保「居家醫療照護整合計畫」、「家庭醫師整合性照護計畫」、「地區醫院全人全社區照護計畫」要求，**不須簽訂長照特約**。
人員資格	醫師	1.應完成醫師意見書課程及跨專業合作議題課程 2.6 個月內完成預立醫療照護諮商訓練課程	依健保各計畫規定，另應完成醫師意見書課程及跨專業合作議題課程。
	個管師	1.6 個月內完成預立醫療照護諮商訓練課程 2.應取得長照人員認證	依健保各計畫規定，**不須完成課程及長照人員認證。**
收案上限		醫師 200 案/人、 個案管理師 200 案/人	依健保各計畫規定，**不另訂收案上限。**
服務階段	服務方式	1.照專派案給醫療院所，特約單位指派收案醫師。 2.個管師每 4 個月進行 1 次家訪及每月電訪。	1.照專不須派案，由各參與計畫之團隊或醫療院所指定主責醫師。 2.**個管師不另家訪**，個

類型		長照家醫方案	整併後規劃
			案健康管理整併由健保各計畫執行。
	意見反饋	A 個管參考系統醫師意見書意見，視個案需求進行計畫異動，處置意見未反饋醫師。	長照單位針對意見書內容，將處置反饋給醫師，醫師須讀取反饋意見，始屬於完成開立醫師意見書。
費用申報	服務紀錄登打	於「照顧服務管理資訊平臺」登打	未來**建置健保 VPN** 系統，可於健保 VPN 直接登打。
	核銷撥款	本局費用審查後，由衛福部將核撥清單送健保署，由健保署代為撥款。	依健保各計畫規定，可每月併同醫療服務費用申報撥款。

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、二、(四) 12 規定略以：乙方應配置適當專職個管人員，當案量達每位 100 案以上，應於次 2 個月內完成增聘。若第 3 個月仍未增聘，且案量超過衛福部公告上限，將依本契約第 17 條第 1 項第 2 款或第 2 項辦理。

2.截至 114 年 12 月 15 日，本市 78 家 A 單位共計 297 位 A 個管師（專任 284 名、兼任 13 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=31,326 案/（284 位專任個管師+13 位兼任個管師*0.5）=108 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	6,414	59.5	108
2	龜山區	2,742	24	115
3	蘆竹區	2,009	17	119
4	大園區	952	8	119
5	八德區	2,997	31	97
6	大溪區	1,731	15	116
7	復興區	418	4	105
8	中壢區	5,855	55	107
9	楊梅區	2,047	19.5	105
10	新屋觀音區	1,461	14	105
11	平鎮區	2,898	25	116
12	龍潭區	1,802	18.5	98
共計		31,326	290.5	108

(二)個案照顧計畫管理及服務輸送時效：

1.依據本市 113-114 年 A 單位契約書第十四條、二、(一)1 規定略以，接受派案/轉介之個案後，應於派案或轉介後 3 個工作天內完成家訪及照顧計畫擬定送審核定，照會長照特約服務單位（以下稱 B 單位）並於 5 個工作天內提供首次服務。

2.計畫擬定及核定平均時效說明：

(1)照顧計畫擬定時效計算係自「第一層督導簽審」通過當日至 A 單位照顧計畫送審時間之整體平均天數，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）。

(2)計畫核定平均時效計算係自「A 單位照顧計畫送審時間」至「第二層督導簽審」通過日之整體平均天數。

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 114 年 1 至 11 月本市 A 單位擬定計畫平均時效及同年 1 至 10 月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：114 年 12 月 15 日

月份	計畫擬定及核定平均時效(天)	平均服務照會時間	B、C 碼第 1 次服務輸送到達時效(天)	
			B 碼	C 碼
1 月	3.03	1.91	5.1	5.66
2 月	3.15	2.14	5.8	5.12
3 月	3.11	1.82	4.7	4.7
4 月	3	1.70	5.14	4.28
5 月	3.06	2.05	5.05	4.7
6 月	3.19	1.49	4.31	3.83
7 月	3.15	1.85	4.47	4.07
8 月	3.4	1.57	3.84	3.81
9 月	3.41	1.71	3.34	3.17
10 月	3.41	1.58	2.76	2.93
11 月	3.44	系統尚未產出		
1-11 月	3.21	1.78	4.45	4.22

(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，本局已納入 114 年評鑑指標及 115 年續約審查條件。**

2.114 年 11 月統計本市 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	11 月平均共訪率（含新案及複評案）
1	新觀區	96.99%
2	龜山區	94.75%
3	中壢區	94.33%
4	桃園區	90.75%
5	龍潭區	89.17%
6	復興區	86.11%
7	平鎮區	85.50%
8	大溪區	85.15%
9	八德區	82.23%
10	大園區	81.73%
11	楊梅區	79.80%
12	蘆竹區	78.20%
全區		87.06%

(四)服務品質：

為落實長期照顧服務品質監測，本局持續每月辦理電話訪談問卷調查，瞭解服務使用者對長期照顧服務品質及滿意度之回饋。有關 114 年度滿意度調查結果，多數反映內容如下：

1.為維護案家之資訊取得及選擇權益，請個案管理師確實提供轄區內所有服務單位名單，供案家充分參考與選擇，以降低民眾與服務單位間之誤解。

2.案家反映希望個管師能更清楚說明個案可使用之服務項目，以確保案家權益。

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，以利案家確實掌握聯繫窗口。

三、A 單位行政注意事項：

(一)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.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**。

(二)變更契約：

1.按契約書第 16 條第 1 項及同項第 5 款規定，特約服務單位如違反《長期照顧特約管理辦法》第 19 條規定，未依限辦理特約變更者，將予以違約記點 1 點。

2.請各 A 單位注意，倘單位之設立或登記事項有變更（如單位名稱、代表人或負責人等），**應於完成變更登記之次日起 10 日內，檢具相關證明文件向本局申請特約變更，未依期限辦理者，將依契約規定辦理違約記點**。

(三)AB 聯繫會議辦理會議紀錄格式：

1.請各 A 單位依實際辦理情形完成聯繫會議紀錄，紀錄格式請參考附件 2 範例。另自 115 年起，**聯繫會議相關作業（包含開會通知及會議紀錄）均無須再以公文方式函送本局**，請至下方連結填報會議相關資訊，該表單將同步提供予 B 單位，減少各單位行政庶務（連結：https://reurl.cc/vKGWpA）。

2.請確實填寫表單，本局將不定期進行檢視，以掌握各單位聯繫會議辦理情形，表單填寫包含：

(1)聯繫會議辦理時間及執行方式（線上會議，請填寫會議連結；

實體會議，請填寫會議地點地址）。

(2)會議資料連結。

(3)會議紀錄連結。

(4)範例如下圖：

115年(上)桃園市長照特約A單位自辦AB聯繫會議相關資訊

服務區域	A單位名稱	辦理日期	時間(24時制)	辦理方式	地點/連結	會議資料連結	會議紀錄連結
範例	桃園市政府長期照顧管理中心	3/25	1330-1500	實體及線上會議	實體：桃園市桃園區縣府路11號 線上：https://reurl.cc/vKGWpA	https://reurl.cc/vKGWpA	https://reurl.cc/vKGWpA
	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						
	衛生福利部桃園醫院						
	臺北榮民總醫院桃園分院						
	敏盛綜合醫院						
	寬福護理之家						
	旭登護理之家						
	財團法人天下為公社會福利慈善事業基金會						

(四)通訊錄更新

1.請各 A 單位於 115 年 1 月 16 日前至 Google 試算表（連結：https://reurl.cc/Xax5Aa），確認「桃園市社區整體照顧服務體系 A 單位清單」內之聯繫窗口及聯絡資訊。

2.如有需異動之處，請直接於試算表進行修正，並以**紅字標示**異動內容，修正完成後請通知本局 A 單位承辦人員協助更新（吳小姐，分機 2734；賴小姐，分機 2718）。

3.後續 A 單位聯絡資訊之異動，將統一依上述方式辦理。

四、會議口頭補充事項：

配合長照 3.0 從 115 年 1 月 1 日開始，如果單位宣導相關單張使用「長照 2.0」字樣的部分，請於 114 年 12 月 31 日前下架，或更改為「長照 3.0」之字樣。

五、各項服務業務報告：

(一)出院準備銜接長照服務：

1.依據本市 113-114 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 114 年 1 月至 9 月 A 單位服務銜接率及 7 日銜接率。本市

銜接率為 88.45%，7 日服務時效 82.37%，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。

114 年 1-9 月銜接率及 7 日服務銜接率達 100%之 A 單位	
轄區	單位名稱
八德區	桃園市私立全家人居家長照機構
龍潭區	天成醫療社團法人天晟醫院
平鎮區	佳恩長照社團法人私立楊梅佳醫住宿長照機構
龜山區	仁宣有限公司附設桃園市私立仁宣居家長照機構

114 年 1-9 月銜接率達 85%且 7 日服務銜接率達 90%之 A 單位			
轄區	單位名稱	銜接率(B/A)	7 日銜接率(C/B)
平鎮區	寬福護理之家	100%	90%
龜山區	社團法人桃園市社會服務關懷協會	100%	90%
大溪區	社團法人桃園市照顧服務協進會	91.67%	100%
中壢區	財團法人天下為公社會福利慈善事業基金會	91.91%	90%
楊梅區	財團法人聯新文教基金會	88.89%	93.75%

3.有關 115 年出院準備銜接長照服務，預計規劃執行方向如下，請 A 單位協助配合辦理：

(1)預規劃工作項目：①長照需要等級評估、②完成簡易照顧計畫、

③媒合長照服務。

(2)醫院完成上開必要工作項目①長照需要等級評估、②完成簡易照顧計畫；由醫院或社區整合型服務中心(下稱 A 單位)於個案出院前完成③媒合長照服務(即服務照會)，使個案返家後實際獲得至少 1 項長照服務，並依據出院後實際獲得至少 1 項長照服務之天數，訂有不同獎勵金，獎助基準如下：

銜接天數	核實支付社區 A 單位額外獎勵金
出院當日(0 日) 舉例：10/1 出院當日銜接使用至少 1 項長照服務	500 元/案
出院後 2 日內 舉例：10/1 出院，10/2、10/3 銜接使用至少 1 項長照服務	200 元/案

(3)另，社區 A 單位收到派案後，依個案之長照需要等級與給付額度，於個案出院後 3 日內至案家執行照顧計畫擬訂與服務連結(AA01)，並配合中央規劃納入契約、考核及獎勵金機制，提升本市出院銜接率。

(二)專業服務：

1. 有關 114 年 1-10 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：

114 年 1 月至 10 月			
轄區	**總照會人數 (A)**	**總 C 碼人數 (B)**	**照會率 (C=B/A)**
大溪區	2,107	408	19.36%
中壢區	7,087	1,099	15.51%
龍潭區	2,206	314	14.23%
大園區	1,191	159	13.35%
蘆竹區	2,396	264	11.02%
桃園區	7,624	1102	14.45%
平鎮區	3,536	378	10.69%
八德區	3,693	464	12.56%
龜山區	3,439	424	12.33%

114 年 1 月至 10 月			
轄區	總照會人數 (A)	總 C 碼人數 (B)	照會率 (C=B/A)
新屋觀音區	1,848	171	9.25%
楊梅區	2,551	274	10.74%
復興區	468	36	7.69%
總計	38,146	5,093	13.35%

2.114 年專業服務照會情形未納入 AA01 及 C 碼計畫異動，為符合 115 年 A 單位計畫書且與中央考評計算公式相同，自明年 115 年起，將調整專業服務涵蓋率計算方式，**計算公式：C 碼服務使用人數÷總案量x100%**。

(三)家庭托顧服務使用社區式交通接送（BD03）相關規定

1.有關社會局轉知社區式長照服務單位（家庭托顧）是否可自行提供交通接送服務一案，依衛生福利部現行規定，社區式長照機構（家庭托顧）暫時未能提供社區式服務交通接送（BD03）。

2.如使用家庭托顧服務之個案有社區式交通接送（BD03）需求，A 單位可依現行規定向單位及案家說明，家庭托顧服務本身未包含交通接送服務，如有接送需求可改由本市已特約之社區式長照機構（日間照顧、小規模多機能），或僅提供社區式服務交通接送（BD03）之特約單位提供，並由 A 單位協助照會前揭特約單位，即可接（送）個案居家至長照機構。

(四)BA09／BA09a 到宅沐浴車服務長照需求等級調整說明

1.依據衛生福利部於 114 年 6 月 19 日衛部顧字第 1141961114 號令修正「長期照顧服務申請及給付辦法」（如附件 3），並於 114 年 12 月 8 日衛部顧字第 1141963266 號函（如附件 4）說明，到宅沐浴車服務第一型（BA09）及第二型（BA09a）自 115 年 1 月 1 日起，長照給付對象須經照顧管理專員評估核定，符合長照需要等級第 5－8 級，並依前揭給付辦法規定之相關條件者，始得使用。

2.為配合前揭制度修正，並確保民眾服務銜接順利，本局業於 114 年 12 月 11 日先行透過通訊軟體（Line）週知本市特約 A 單位相關規定，請 A 單位針對既有個案有使用 BA09/BA09a 之盤點及照顧計畫檢視，並於 114 年 12 月 31 日前，完成相關個案之檢視及照顧計畫異動作業，並針對因制度調整致不再符合使用資格之個案，妥為向民眾說明相關情形及後續服務安排，以利服務順利銜接。

(五)外籍家庭看護工異動期間當月服務額度計算及系統調整說明

1.依據衛生福利部於 114 年 11 月 18 日衛部顧字第 1141962910 號函（如附件 5）說明，有關長照給付對象聘僱外籍家庭看護工的狀態有異動時（例如新聘、解聘、失聯、轉換雇主、期滿離境、請假返國等），當月服務額度計算及照管系統操作方式，摘述如下：

(1)當月額度計算原則

A.外籍家庭看護工狀態異動之當月，服務額度並非整月直接以 30%額度計算。

B.當月總額度依聘僱外看天數按比例計算，**當月總額度=(原月額度/當月天數＊未聘外看天數)+(聘外看期間額度/當月天數*聘外看期間天數)**，計算結果採小數點無條件進位。

C.倘個案於異動前已使用之服務金額，高於依比例計算後之當月額度，為維護個案服務使用權益，該月得以「已使用之服務金額」作為當月服務額度，惟以不超過原本整月 100%額度為限，且僅適用於外籍家庭看護工狀態異動之當月。

(2)照管系統操作重點

A.轉換當月，照管系統將先以「原月額度 100%」之照顧計畫作為額度設定主檔，請照專或 A 個管師以照管系統之「人工調帳」功能，將該月服務額度調整為正確金額。

B.為提升額度計算便利性，衛生福利部已規劃增修照管系統「外籍家庭看護工轉換期間額度計算機功能」，相關功能上線時程，

將由中央另行通知。

2.請 A 單位於案管過程中，留意個案外籍家庭看護工狀態是否有異動，並即時登錄正確異動日期及完成人工調帳作業，以確保服務使用及給付計算之正確性。

(六)長照高負荷家庭照顧者轉介及服務流程

依據衛生福利部於 114 年 9 月 30 日衛部顧字第 1141962779 號函修正「長照高負荷家庭照顧者轉介及服務流程」(如附件 6)，摘述如下：

1.為避免轉介人員誤解僅需符合初篩指標即逕行轉介，原流程「倘被照顧者為長照個案，且家庭照顧者符合初篩指標轉介標準，可逕轉介家照據點」，修正為「倘被照顧者為長照個案，且家庭照顧者符合轉介之初篩指標，請敘明轉介評估事由及服務需求，再轉介家照據點」。

2.家照轉介請使用「長照家庭照顧者個案服務資訊平台－線上服務需求單」辦理，並請落實填寫轉介評估內容，以提升轉介評估之準確性。

3.另本市高負荷家庭照顧者支持服務據點聯繫電話可逕至本府社會局官網查詢(https://reurl.cc/EbW1Ak)。

(七)115 年本市 A 單位契約書修正說明

1.115 年度契約書修正，係依衛福部公告「直轄市、縣(市)政府特約長期照顧服務契約書參考範本」，將原分散於附件或另行訂定之管理規範，統一納入契約書本體規範(修正對照表如附件 7)。

2.契約書附件一「桃園市社區整體照顧服務體系費用申請領據」(如附件 8)有修正格式，並自 115 年 1 月申報 114 年 12 月服務費用時開始使用。

3.契約書附件二「社區整合型服務中心(A 單位)注意事項與派案原則」(如附件 9)四、社區整合型服務中心（A）退場機制：

(1)適用退場機制之情形：

A. A 單位於契約期間內，主動提出終止服務或決議不續約次年契約。

B. A 單位發生契約書第十九條所列情形之一，經本局終止契約。

(2)退場申請時程規定（依案量區分）：

A.100 案（含）以下：應於 45 日前提出。

B.100 案至 200 案（含）：應於 60 日前提出。

C.200 案以上：應於 90 日前提出。

D.未依上述規定期限提出者，不得要求縮短作業期程。

(3)退場執行方式與單位配合事項：

A.主動盤點轄內其他 A 單位之服務量能，並向案管個案說明後續轉換事宜。

B.依本局通知，填具「特約 A 單位可接收個案數調查同意單」，並分批提送「個案轉出清冊」。

C.於照管系統完成相關服務紀錄、額度分配及個案移轉等行政作業。

D.本局確認相關資料後，將由照管中心依清冊辦理個案系統移轉；逾期未完成者，將由照管中心逕行處理。

(4)退場完成與契約終止：

俟個案移轉作業完成、服務費用核銷結案後，本局將函文通知終止契約，並關閉退場單位之社整中心系統帳號；帳號一經關閉，後續不得再要求重新開啟。

(5)重要提醒：

A.退場期間仍須依規定完成服務紀錄登打、核銷作業及個資保護。

B.未依規定完成退場程序，且無正當理由者，本局得依相關規定不予支付服務費用。

C.本退場機制為新增規範，請各 A 單位納入內部作業流程並確實遵循。

4.附件四「本府社區整合型服務中心（A 單位）品質管理記點認定基準」，配合 115 年度契約書修正，已將品質管理記點規定納入契約書第 16 條；現附件四係依契約書第 16 條第 1 項第 12 款所訂之地方認定基準，用以具體說明本市品質管理事項之認定方式（修正對照表如附件 10）。

捌、提案討論

提 案 一

案　　由：115 年度居家失能個案家庭醫師到宅服務方案之執行方向不明確，提請討論。(提案單位：居醫單位-敦仁診所)

說　　明：長照 3.0 之會列入共同照護方案嗎？

單位建議：政策執行面，請具體說明之。

決　　議：

(一)衛福部目前尚未公告有關 115 年度居家失能個案家庭醫師照護方案之執行方向，因 115 年計畫更動較大，本局為避免新制上路導致各單位無法轉銜，爰將已知政策先行布達，本局將持續追蹤衛福部計畫政策並即時通知各單位。

(二)目前衛福部規劃本方案 115 年將併入健康保險署相關計畫辦理，為配合衛福部初步規劃之新舊計畫併行一年之政策方向，本局刻正研擬 115 年度本方案契約簽訂相關事宜。

(三)請各單位可先行評估是否有意願或具備條件加入「居家醫療照護整合計畫」、「家庭醫師整合性照護計畫」及「地區醫院全人全社區照護計畫」等 3 項計畫，以利後續相關計畫之執行與銜接。

提 案 二

案　　由：關於照專與個管師共訪率的問題，提請討論。(提案單位：A 單位-財團法人天下為公社會福利慈善事業基金會)

說　　明：因照專需配合家屬時間訪視，不一定有足夠時間可以提前與個管師預約，且個管師因已安排訪視亦無法共訪，影響每月共訪率。

單位建議：關於共訪率的計算，建議以下模式：

(一)新案部分，倘若未有預約共訪，不列記於共訪比例（如照專評估可能申請不通過未預約共訪，但實際評估有通過並派案）。

(二)複評案部分，需於 10 個工作日前預約，且有發異動通知共訪才列記共訪率。

決　　議：

本局為縮短服務輸送時效、減少因訪視時間差消耗之成本，爰訂定 A 單位 115 年共訪率 85%（復興區 82%），為維持共訪率指標之客觀性及一致性，補充說明如下：

(一)訪視前：照顧管理專員以任一形式（例如：系統異動通報、LINE 通訊軟體、電話、他案現場等）通知個管師共訪，個管師接獲通知後，不限形式回覆專員是否參與或無法參與之原因。

(二)訪視後：照顧管理專員於照顧計畫內敘明共訪個案管理師姓名，倘個案管理師對計畫撰寫共訪處有疑義時，應即時提出討論並退回照管中心修正。

(三)倘發生以下狀況時，照管中心將不列記於共訪比率：

1.參與主管機關辦理之會議及教育訓練。

2.不同照顧管理專員約訪同時段（請告知照顧管理專員已排定家訪視之個案姓名）。

3.未收到照管中心通知。

提 案 三

案　　由：專業服務派案率計算方式，提請討論。（提案單位：A 單位-沙爾德聖保祿修女會醫療財團法人聖保祿醫院）

說　　明：衛生局訂立專業服務派案率需達 15%並請未達到目標值之

單位須回復分析原因及改善措施，計算公式分母主要為 A 派 B 的量，另 115 年計畫書內容有提及專業服務使用率，計算公式分母為總案量，兩部份的分母定義不相同，另有些個案申請專業服務是在電訪時提出需求而非家訪時，是否也會影響衛生局內部的報表計算(分子數量)，導致衛生局與各 A 單位統計數據不一致情形。

單位建議：建請針對專業服務派案說明目標值及相關定義計算方式，讓各 A 單位能更清楚計算方式

決　　議：

(一)有關專業服務計算說明，請參閱會議資料陸、四、(二)專業服務，自明年 115 年起，將調整專業服務涵蓋率計算方式。

(二)派案率=C 碼派案實際服務人數/整體長照服務派案可服務人數*100%（115 年有任一服務紀錄即納入計算）。

提 案 四

案　　由：關於出院準備個案尚未出院期間之案管執行方式，提請討論。（提案單位：A 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、臺北榮民總醫院桃園分院、敏盛綜合醫院）

說　　明：個案原本是因為可以出院，所以申請出院準備銜接長照服務且完成評估派案至 A 單位；惟後續因病況變化等因素，個案未能如期出院，且出院時程一再延後，致派案後長時間仍處於未出院狀態。於此期間，個案尚未返家，長照服務無法實際介入，A 單位可執行之作業多僅限於電話聯繫家屬、追蹤醫院端出院進度等事項，未涉及實際服務提供，亦無法申報相關費用，且須持續追蹤個案狀況。

單位建議：建請主管機關協助檢視並評估出院準備個案於尚未出院期

間之案管執行方式，釐清是否需由 A 單位持續案管，或另行訂定適切之追蹤機制，以符合作業實務並兼顧行政量能。

決　　議：

(一)依據 112-114 年「出院準備銜接長照服務計畫」之執行內容，A 單位個案管理人員得於個案出院前，配合醫院出院準備流程，協助照顧計畫擬定及服務銜接；惟依衛生福利部於 114 年 11 月 25 日召開之 115－116 年「出院準備銜接長照服務計畫」（草案）說明會內容，前述計畫草案未規劃 A 單位個案管理人員於個案尚未出院前至醫院執行 AA01。

(二)目前中央相關計畫尚未針對出院準備個案於完成派案後、實際出院前之期間訂有明確案管規範，爰若個案因病況變化等因素未能如期出院，請 A 單位持續追蹤 1 個月；屆期仍無法確定出院時間者，請以異動通報方式說明原因，俟照管中心向案家確認後，將收回自行案管或予以結案。

提 案 五

案　　由：關於 AA02 電訪紀錄須於 3 日內完成登打之規範是否續列於 115 年度契約書，提請討論。（提案單位：A 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、臺北榮民總醫院桃園分院、敏盛綜合醫院）

說　　明：

(一)AA02 電訪是為了追蹤當月個案或案家之整體生活及照顧狀況，並追蹤長照服務使用情形，作為評估現行服務是否需調整之依據，而 113-114 年契約書規範要求 AA02 電訪紀錄，須於完成後次日起 3 日內至照管系統登打，惟契約內容中未明確說明「3 日內」之設定基準與政策考量，例如是

否基於急迫性評估需求、行政管理目的或其他實務因素等。

(二)於實務執行上，個管人員除需進行個案管理、跨專業溝通及資源連結外，亦須處理多項行政作業與固定會議，整體工作負荷繁重；在此情形下，於短時間內完成電訪內容整理及服務紀錄登打，對第一線執行人員而言，易造成時效壓力，與實務運作間存在落差，爰建議重新檢視現行規範之必要性。

單位建議：建請衛生局就 AA02 電訪紀錄完成時效之規定，重新考量是否續列納入 115 年度 A 單位契約書內容，或評估調整其時效要求，以使相關作業規範更貼近第一線實務運作情形，並兼顧個案照顧品質與整體執行效率。

決　　議：

(一)AA02 電訪的目的，主要是掌握個案及案家當下的照顧狀況，以及長照服務使用情形，讓個管師能即時了解是否需要調整服務或介入處理，因電訪內容本身就具有時效性，爰 113－114 年契約書訂定「完成後次日起 3 日內登打」的規範，希望相關資訊能在第一時間被掌握，而非事後補登打服務紀錄。

(二)本局理解個管師在實務上同時需處理多項個案、行政作業及會議安排，工作量負荷大；但若 AA02 電訪紀錄延後較久才登打，將不利於即時判斷個案狀況，亦與電訪作業原本設計的用意不符。爰 115 年度 A 單位契約書仍維持 AA02 電訪紀錄須於完成後次日起 3 日內登打之規範。

提 案 六

案　　由：關於衛生局外網刊登之服務單位聯繫方式定期更新一案，提請討論。(提案單位：A 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：專業服務單位、日間照顧中心及居家服務單位等聯繫資訊，於年度期間內，常因單位更換負責人、地址、聯絡電話或歇業等情形有所異動，惟相關資訊未能即時更新，致個管人員於派案作業時，出現聯繫不易或資訊落差之情形，影響實務執行。

單位建議：建議由衛生局等相關單位，定期進行服務單位聯繫資訊之盤點及更新，以確保外網資訊正確性，降低派案作業困擾。

決　　議：有關外網刊登之服務單位聯繫資訊，因涉及跨局處資料彙整與更新，實務上需進行資料確認作業，本局後續將加強資訊更新速度，後續將於清冊中增列特約起迄日，並於完成確認後公告周知，以利派案作業順利進行。

提 案 七

案　　由：家照及智慧長照轉介後，無後續相關資訊回傳，無法確切了解家照是否有收案，或智慧長照是否有申請成功，提請討論。（提案單位：A 單位-衛生福利部桃園醫院新屋分院）

說　　明：

(一)家照部分

多次個案轉介家照後，皆需由個管師主動聯繫，才能得知是否收案、家照實際提供案家之相關資源內容。另亦曾發生轉介後未收案或已結案之情形，惟社工未主動聯繫告知，導致個管師無法掌握個案後續轉介狀況。

(二)智慧長照部分

個案經智慧長照轉介長照服務後，無相關資訊可供查詢，亦無轉介單可預覽或列印，如何了解收案進度及佐證自行開發案。

單位建議：建議家照可協助回傳轉介單或提供後續聯繫管道；智慧長照部分，期望可提供轉介單預覽、列印及收案進度查詢功能。

決　　議：

(一)家照部分

本局於 114 年 12 月 22 日電詢本市社會局家照社工督導瞭解相關作業情形，依其說明，個管師於衛生福利部「長照家庭照顧者個案服務資訊平台」系統完成轉介後，該系統將以電子郵件方式回復是否開案，並同步提供家庭照顧者支持服務據點之承辦單位及聯絡電話，後續如需進一步了解轉介進度或實際服務情形，個管師可依前揭資訊，自行電話聯繫家照據點社工進行確認。

(二)智慧長照部分

1.單位透過「智慧長照系統」協助民眾申請長照服務時，請務必於備註欄位填寫轉介單位名稱（如圖 1-1）。申請完成後，須待照管中心完成派案，A 單位始可於照管平台查詢個案資料；屆時，智慧長照系統填寫之備註內容，將顯示於照管平台個案基本資料之備註欄位（如圖 1-2），可作為轉介來源之佐證，請確實填寫。



圖 1-1



圖 1-2

2.另當線上轉介單填寫完成時會進入資料確認畫面，此時可進行轉介單預覽、列印，確認完畢後再送出申請。

3.會員登入後，可於會員中心/線上申請紀錄查詢，可檢視該帳號申請個案之收案進度（如圖 2）。



圖 2

玖、臨時動議：無。

壹拾、散會：上午 11 時。

附件1

桃園市政府衛生局

114 年第 3 季長照特約服務機構（A 單位）聯繫會議紀錄

壹、時間：114 年 9 月 19 日（星期五）上午 9 時 30 分

貳、地點：桃園市政府綜合會議廳 104 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、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. 依據本市 113-114 年 A 單位契約書第十四條、二、(四) 12 規定略以：乙方應配置適當專職個管人員，當案量達每位 100 案以上，應於次 2 個月內完成增聘。若第 3 個月仍未增聘，且案量超過衛福部公告上限，將依本契約第 17 條第 1 項第 2 款或第 2 項辦理。

2. 截至 114 年 9 月 8 日，本市 78 家 A 單位共計 298 位 A 個管師（專任 286 名、兼任 12 名），平均每位 A 個管師的案管量為 105 案（A 單位總案管數/A 單位個管師總數=30,453 案/（286 位專任個管師+12 位兼任個管師*0.5）=105 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	6,188	58.5	106
2	龜山區	2,725	23.5	116
3	蘆竹區	1,957	17	116

序號	行政區	案量	個管師人數(含專、兼任)	平均案管量
4	大園區	978	9	109
5	八德區	2,911	31	94
6	大溪區	1,698	14	122
7	復興區	411	4	103
8	中壢區	5,635	56	101
9	楊梅區	1,982	18	111
10	新屋觀音區	1,425	14	102
11	平鎮區	2,820	28	101
12	龍潭區	1,723	18.5	94
共計		30,453	291.5	105

(二)個案照顧計畫管理及服務輸送時效：

1.依據本市 113-114 年 A 單位契約書第十四條、二、(一)1 規定略以，接受派案/轉介之個案後，應於派案或轉介後 3 個工作天內完成家訪及照顧計畫擬定送審核定，照會長照特約服務單位（以下稱 B 單位）並於 5 個工作天內提供首次服務。

2.計畫擬定及核定平均時效說明：

(1)照顧計畫擬定時效計算係自「第一層督導簽審」通過當日至 A 單位照顧計畫送審時間之整體平均天數，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）。

(2)計畫核定平均時效計算係自「A 單位照顧計畫送審時間」至「第二層督導簽審」通過日之整體平均天數。

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 114 年 1 至 8 月本市 A 單位擬定計畫平均時效及同年 1 至 7 月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：114 年 9 月 5 日

月份	計畫擬定及核定平均時效(天)	平均服務照會時間	B、C 碼第 1 次服務輸送到達時效(天)	
			B 碼	C 碼
1 月	3.04	1.91	6.19	6.78
2 月	3.16	2.18	6.07	5.82
3 月	3.11	1.76	5.36	5.94
4 月	3	1.71	5.62	5.12
5 月	3.01	1.98	5.61	5.88
6 月	3.2	1.39	4.93	5.1
7 月	3.15	1.54	4.29	4.26
8 月	3.05	系統尚未產出		
1-8 月	3.09	1.78	4.22	4.34

(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，本局已納入 114 年評鑑指標。**

2.114 年 7 月統計本市 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	7 月平均共訪率（含新案及複評案）
1	新觀區	97.18%

序號	行政區	7月平均共訪率 （含新案及複評案）
2	龜山區	96.61%
3	龍潭區	95.69%
4	平鎮區	93.20%
5	中壢區	88.82%
6	大園區	88.47%
7	復興區	86.75%
8	桃園區	86.15%
9	大溪區	85.86%
10	八德區	84.95%
11	楊梅區	79.45%
12	蘆竹區	74.02%
全區		70.54%

二、A 單位行政注意事項：

(一)個管師異動管理規範重申：

1.主責個管師異動處理：

因單位內部人力調動，致需更換個案主責個管師時，應妥善向案家說明異動原因，並於服務紀錄中完整註記異動原因，以利後續系統查核。

2.跨特約區域轉換規範：

(1)個管師轉換至其他特約區域前，應先完成原區域個案移轉作業（如：服務紀錄、計畫異動、額度分配等）。

(2)各單位需加強管理，避免因未完成個案移轉而影響服務連續性及系統管理。

3.後續管理措施：

(1)系統後台將持續監測個管師異動情況。

(2)倘發現未依規辦理者，將立即停用該名個管師帳號，不再另行提醒。

(二)長期照顧服務申請及給付辦法：

衛生福利部於 114 年 6 月 19 日公告「長期照顧服務申請及給付辦法」修正案（如附件 1），為配合 115 年施行的「長照十年計畫 3.0」政策，重點在於擴大服務對象、優化服務內容，並分階段實施，其重點及施行日期如下：

1.自 114 年 9 月 1 日起施行：

(1)放寬聘僱外籍看護工家庭適用社區式照顧服務（如日間照顧及家庭托顧服務等）。

(2)擴大社區式交通接送(BD03)服務範圍及給付額度：

A.擴大服務範疇：新增納入「小規模多機能服務」及「身障日間照顧服務」。

B.調整支付價格：依交通部合理成本調整，支付價格調高 15%。

(3)調高營養照護服務(CB01)次數及給付額度：

營養照護碼別改為 CB01a，給付單位由四次措施改為三次，調高給付金額由新臺幣（以下同）4,000 元整為 4,500 元整。

(4)調整居家喘息服務(GA09)內容：

服務內容可由個案/案家及服務單位共同討論，且陪同運動不再侷限於家中，在安全情況下可陪同至居家以外地點。

2.自 115 年 1 月 1 日起施行：

(1)擴大給付對象，新增納入全年齡的失智且失能者及評估期間符合急性後期整合照護計畫收案對象。

(2)第九條附表四碼別：

●BA08：明確定義之長照給付對象資格。

●BA09：本組合限長照需要等級第 5 至第 8 級之長照給付對象使用。

●BA09a：修正本組合限長照需要等級第 5 至第 8 級之長照付對象使用。

3.自 115 年 7 月 1 日起施行：

(1)七條附表二、輔具及居家無障礙環境改善服務第二組給付額度。

(2)第九條附表四、輔具及居家無障礙環境改善服務項目。

(3)第九條附表四之一、照顧組合表-智慧科技輔具。

(三)失智症相關教育訓練時效：

依據中央於 112 年公告之《個案管理師工作手冊》規定（如附件 2）：

1.取得 A 個管資格後 **3 個月內**，須完成「失智共同照護中心專業人員 8 小時基礎訓練課程」。

2.取得 A 個管資格後 **6 個月內**，須完成「失智症醫事專業 8 小時進階訓練課程」。

自 115 年起，本局將追蹤取得 A 個管資格者是否依規定時效完成上述訓練，並持續納入 A 單位評鑑指標項目，請 A 單位務必留意並依時完成相關課程。

(四)A 個管資格訓練：

1.目前各單位報名參加其他縣市之 A 個管資格訓練，係採自行報名方式，惟偶有單位學員報名資料審核未盡周延，造成開課縣市及本局承辦需多次往返確認，增加開課縣市之行政負荷。

2.即日起，若單位欲派員參加其他縣市之資格訓練，應先繳交相關資料由本局審核，再由本局統一辦理報名。

(五)申請長照服務管道：

目前本市申請長照服務的管道共有五種：

1.1966 長照服務專線。

2.桃園智慧長照資訊系統。（如附件 3）

3.各區公所、衛生所及醫院出院準備服務等單位。

4.本市長期照顧管理中心及各分站。

5.本府 1 樓便民服務中心。

其中，「桃園智慧長照資訊系統」為本市自行開發之資訊系統，請各

單位轉介個案時，優先使用智慧長照資訊系統辦理，並於欄位「備註」轉介單位名稱，以提升服務效率並符合市府推動的數位化、無紙化政策。

(六)交通接送服務：

有關本市長照交通接送服務訂車系統業於 114 年 7 月 1 日正上線，相關「長照交通服務訂車系統」問答可參考附件 4。

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 113-114 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 114 年 1 月至 7 月 A 單位服務銜接率及 7 日銜接率。本市銜接率為 88.66%，7 日服務時效 88.42%，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。

114 年 1-7 月銜接率及 7 日服務銜接率達 100%之單位	
轄區	單位名稱
八德區	桃園市私立全家人居家長照機構
中壢區	峰旺實業有限公司附設桃園市私立慈愛社區長照機構
龍潭區	天成醫療社團法人天晟醫院
平鎮區	佳恩長照社團法人私立楊梅佳醫住宿長照機構

114 年 1-7 月銜接率達 85%且 7 日服務銜接率達 90%之單位			
轄區	單位名稱	銜接率(B/A)	7 日銜接率(C/B)
桃園區	守心長期照護股份有限公司附設桃園市私立守心居家長照機構	91.67%	90.91%
大溪區	社團法人桃園市照顧服務協進會	88.89%	100%
中壢區	財團法人天下為公社會福利慈善事業基金會	85.71%	100%

3.有關 115 年出院準備銜接長照服務，預計規劃執行方向如下，請 A 單位協助配合辦理：

(1)配合 115 年收案對象增加 PAC 計畫服務個案，建議提升單位內相關知能，以利後續協助民眾擬定返家後照顧計畫。

(2)為提升出院後返家民眾使用服務之效率，目標將出院 7 日內銜接服務縮減至 1-3 天，並配合中央規劃納入契約、考核及獎勵金機制，提升本市出院銜接率。

(二)專業服務

有關 114 年 1-7 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：

114 年 1 月至 7 月			
轄區	**總照會人數 (A)**	**總 C 碼人數 (B)**	**照會率 (C=B/A)**
大溪區	1,891	297	15.71%
中壢區	6,225	740	11.89%
龍潭區	1,948	243	12.47%
大園區	1,028	116	11.28%
蘆竹區	2,087	198	9.49%
桃園區	6,734	805	11.95%
平鎮區	3,110	267	8.59%
八德區	3,262	335	10.27%
龜山區	3,088	311	10.07%

114 年 1 月至 7 月			
轄區	**總照會人數 (A)**	**總 C 碼人數 (B)**	**照會率 (C=B/A)**
新屋觀音區	1,614	119	7.37%
楊梅區	2,200	167	7.59%
復興區	441	31	7.03%
總計	33,628	3,629	10.79%

柒、提案討論

提 案 一

案　　由：針對個案分級分類管理可否有公版評估指引，提請討論。（提案單位：臺北榮民總醫院桃園分院）

說　　明：個案分級分類管理評鑑基準要 A 單位自行制訂評估基準，但評鑑時評委要求的方向，個管執行度有困難，也無力負荷。

單位建議：制訂公版危機分類操作手冊。

決　　議：

一、中央已於《社區整合型服務中心(A)個案管理人員工作手冊》中訂有「個案分級評估指標參考表單」(如附件 5)，明確說明高、中、低風險個案之判斷依據及追蹤頻率，供各單位參考運用，惟目前部分單位反映尚未熟悉或未確實落實，導致評鑑時認知有所差異。

二、本局於 113 年第 1 季 A 單位聯繫會議辦理「高負荷家庭照顧者跨網絡個案分工模式」教育訓練，課程內容亦涵蓋個案風險分級操作。

三、未來本局將加強辦理相關教育訓練，針對個案分級制度與追蹤措施加強宣導，期望各單位積極參與，倘無法全員參訓，至少應派員代表出席，並回單位內部進行經驗分享及指導，以提升整體執行一致性，確保個案權益及服務品質。

提 案 二

案　　由：異常事件處理通報流程，提請討論。(提案單位：臺北榮民總醫院桃園分院)

說　　明：第一線人員發現異常事件已做通報，居督回報個管，個管還

要針對居督描述事件做一次通報。

單位建議：由發現異常事件人員(單位)做異常通報，個管後續作追蹤通報，才不會重工。

決　　議：

一、本市於 114 年 6 月 10 日訂定《桃園市長期照顧個案服務過程異常事件通報作業規範》(如附件 6)，異常事件處理通報分為下列階段：

●初報：由第一線發現事件之人員(單位)即時完成，並依時效以電話及簡訊通報至照管中心，同步於系統登錄。

●續報／結報：僅針對後續個案狀況變化或結案結果，由照管中心或個管師補充追蹤。

二、簡訊通報內容須依作業規範格式書寫(於作業規範第 5 頁)，內容包含：

(一)重大案件簡要摘述（人事時地物）。

(二)個案基本資料(姓名、年齡、性別、福利身分、評估等級等)。

(三)使用服務情形(服務單位別、服務頻率、最近服務狀況)。

(四)是否曾通報高風險/自殺及其處遇。

(五)後續處理狀況。

三、此原則已於 114 年第 2 季 A 單位聯繫會議中公告，惟部分單位仍有疑慮，特於本次會議再次重申，異常事件通報責任分工明確，為避免重工，初報由第一線人員辦理，個管師僅針對後續狀況進行續報或結報。

提 案 三

案　　由：新案共訪若等級有達失能，應派案至 A 單位完成照顧計畫撰寫與電訪，提請討論。(提案單位：寬福護理之家)

說　　明：照專及個管師於新案共訪後，偶有遇到案家臨時表示不需

要服務或覺得長照不符需求，而未派案至 A 單位，造成個管師已完成照顧計畫撰寫，但因未派案由照專自行案管，而無法申請 AA01 費用，而次月案家表示需要使用服務，照專再行派案至 A 單位，則要求個管師需重新進行家訪方可申請 AA01，增加作業負擔。

單位建議：未來於新案共訪時，如個案符合長照規定失能等級，建議可直接派案至 A 單位進行電訪追蹤，藉由個管師關心互動，協助案家逐步建立信任，並使個管師得以發揮連結資源、解決照顧問題之功能，以善用個管人力資源，避免重複投入。此外，可考量照專於安排共訪前，先行簡要確認案家需求，以提升流程效率。

決　　議：

一、照專於安排共訪前，均會先行初篩並向案家確認服務需求，但實務上仍可能經評估結果未達失能等級，或案家於訪視中臨時改變想法而表示不使用服務之情形，此類狀況皆屬事前難以完全掌握；若於共訪過程中，案家已明確表示不需要或暫無意願使用服務，照管中心即不會派案至 A 單位。

二、倘日後案家改變意願需使用服務，將依「結案重啟」程序辦理，並尊重案家意願指定或輪派；如案家指定原 A 單位，A 單位仍應依規定重新家訪，與案家共同討論及媒合服務後，始得申報 AA01；若案家無意見或同意輪派，則依輪派順序派予其他 A 單位進行家訪。爰此，基於尊重個案及案家意願，仍請 A 單位依規執行。

提 案 四

案　　由：建請於照管系統縣市自辦項目(Z)中，增設「中興保全異動通報」功能，並於計畫異動時，系統可自動帶入 ZH01 緊急

救援服務與 OT01 營養餐飲，以利作業，提請討論。（提案單位：寬福護理之家）

說　　明：目前當 A 單位計畫異動時，系統不會自動帶入「中興保全」及「OT01 營養餐飲」項目，需重新手動勾選，容易造成遺漏。建議系統調整，使 ZH01 緊急救援服務與 OT01 營養餐飲能如同其他碼別項目一般，自動帶入核定，降低操作疏失風險。

單位建議：建請地方向中央系統建議系統更新項目。

決　　議：114 年 9 月 11 日經電詢中央單位回覆，本案所涉項目並非屬長照給付服務範疇，照管系統內之 ZH01、OT01 項目，係提供地方政府依自身流程進行核定使用，惟各縣市自辦計畫內容及辦理方式不盡相同，故目前系統設計上無法進行統一連動設定。

提 案 五

案　　由：民眾反映長照交通服務使用相關事宜，提請討論。（提案單位：龍潭敏盛醫院附設護理之家）

說　　明：

一、目前平台網頁未提供各交通單位額度外收費（超額自費）之資訊，民眾難以掌握。

二、額度內之費用係依平台計算方式辦理，但額度外部分應依各交通單位自行收費原則處理，惟目前平台仍可選擇額度外車次，易造成混淆。

三、同一乘車地點於平台上出現多個選項，導致不同車費，且差距甚大，恐造成民眾疑慮。

單位建議：

一、健全平台網頁資料，提供民眾各交通單位之超額自費收費

資訊。

二、優化平台收費說明，增列各單位超額自費計算方式。

三、針對同一地點如有多筆選項，系統可建議「車費較低」之選項，協助民眾判斷。

決　　議：本市長照交通接送服務之收費方式，係依本府社會局訂定之「失能者接受長期照顧交通接送服務實施計畫」公式計算，訂車系統呈現金額均依該計畫辦理；所有車次（含自費車次）均須透過平台訂車，以利控管及掌握特約服務單位派車及服務成果；如同一地點出現多筆選項，則依個案實際起訖地點比較並計算路程及費用，由民眾自行選擇適切選項。

提 案 六

案　　由：照管系統交通接送要照會繁瑣，提請討論。（提案單位：財團法人聯新文教基金會）

說　　明：現行交通服務單位有 11 家，要一家一家單位進行照會較繁瑣，容易出錯。

單位建議：建請廠商將交通接送照會單位，更改為可以直接勾選全部要照會的單位，不要一筆一筆勾選照會。

決　　議：

一、依據本次聯繫會議資料附件 5「長照交通服務訂車系統問答」第 1.2 點回應，此部分屬衛福部照管系統之照會功能，非本市訂車系統可處理事項。

二、另衛福部已於 9 月 19 日完成照管系統更新，新增交通服務單位多選及常用名單記憶功能，可協助個管師照會時，同時勾選多家交通單位，並減少逐筆照會之疏漏及行政負擔。

提 案 七

案　　由：桃園市長照交通服務預約平台使用方法及注意事項，提請討論。(提案單位：寬福護理之家)

說　　明：近期有家屬反映，在平台上多筆取消預約時，交通額度未自動撥回，致使個管師需另行致電社會局協助處理。此外，對於交通服務平台的使用方式尚存疑慮，例如：

(一)留用額度是否會自動延至次月使用？

(二)訂車系統金額扣款是否依乘車日期優先順序？

單位建議：建請社會局於本次 A 單位聯繫會議中，提醒並說明新系統上線後的相關注意事項，以利長照個案與家屬順利使用長照交通服務。

決　　議：依據本次聯繫會議資料附件 5「長照交通服務訂車系統問答」:

(一)依第 3.3 點回應，交通補助額度每月重新起算，不會將上月餘額留用至次月。

(二)依第 3.4 點回應，自 114 年 9 月 1 日起，平台已新增訂單更新金額機制：若訂單取消或額度調增，系統會自動釋放或重新分配額度，並依乘車日期逐日進行扣款。

捌、臨時動議：

提 案 一

案　　由：長照交通服務訂車系統留用額度分配機制，提請討論。(提案單位：弘成居家護理所)

說　　明：

(一)目前長照交通服務訂車系統在額度分配上，若個案有剩餘額度，需由個管師操作系統留用額度至次月；然而，系統並

未提供個管師查詢剩餘留用額度或已扣除費用的功能，導致實務上難以進行分配，且部分民眾知道有額度留用，個管師需向民眾解釋相關使用方式，使個管師工作負荷增加。

(二)桃園市目前有自建的長照交通服務訂車系統，其系統模組應具有調整空間，相關調整對工程師來說並不困難，且依「長照交通服務訂車系統問答」編號 3.3 及 3.4 回應內容，應該是屬可調整之範圍，建請系統廠商協助做這樣的調整，讓個管師能於系統上直接看到額度資訊，避免因資訊不足造成的問題。

決　　議：針對留用額度的分配，目前訂車系統並未有自行分配的功能，而是透過介接照管系統的相關資料，再將資料回傳至訂車系統後，在進行額度轉控。相關細節部分，後續會再與系統廠商討論，評估是否有其他方式能簡化流程，減輕 A 單位在留用額度分配上的作業負擔。

提 案 二

案　　由：交通服務單位因故自行取消民眾預約交通車，個管師是否需主動協助個案預約別家車行，提請討論。(提案單位：弘成居家護理所)

決　　議：交通服務單位一般不會自行取消民眾的預約，若有取消，通常是因特定狀況所致，需要先釐清原因後，才能判斷是否需要協助個案由其他單位提供服務；請 A 單位倘日後遇到類似案件，可將個案資訊提供社會局，以便後續了解並處理。

提 案 三

案　　由：長照服務個案需求等級及照顧組合生效日疑義，提請討論。(提案單位：本市長照特約 A 單位)

決　　議：

(一)依據衛生福利部 114 年 9 月 18 日衛部顧字第 1141961960 號函釋說明：(如附件 7)

1.長照個案複評後，照顧組合之生效日為「複評當日」。

2.複評結果若失能等級為第 1 級，依長照給付辦法第 7 條規定，不再屬於長照補助對象，其資格自「照專複評當下」即終止，不適用給付辦法第 13 條第 3 項「次月生效」規定。

3.複評前已完成之長照服務可正常申報費用，惟複評後不得再繼續提供長照服務，若個案仍有服務需求，可自費購買服務。

4.照管中心及 A 單位應即時透過「異動通報」或其他方式，通知服務單位及個案家屬，以利服務銜接及後續安排。

(二)關於本次 A 單位聯繫會議提出之疑義，統一回覆如下：

1.當日複評前已執行完畢、正在服務中之長照服務，均得申報；惟複評完成後，即不得再提供長照服務。

2.個案或家屬若仍有需求，得以自費方式繼續使用相關服務。

3.照管中心及 A 單位有責任即時告知服務單位及個案家屬，避免資訊落差，以利服務單位即時調整服務內容。

(三)綜上，衛生福利部已於 113 年 8 月 27 日以衛部顧字第 1131961879 號函(如附件 8)及 114 年 9 月 18 日以衛部顧字第 1141961960 號函釋示，明確說明長照服務個案需求等級及照顧組合生效日之處理原則，相關規範已清楚，請各 A 單位配合，以確保服務銜接與一致性。

玖、散會：上午 11 時 1 分

(A 單位全銜)

社區整合型服務中心(A 單位)

○○○年○○區第○次社區網絡聯繫會議紀錄

壹、時間：○○○年○月○日（星期○）上/下午○時○分

貳、辦理方式/地點：線上會議(連結：……)/實體會議(地址：……)

參、主辦單位：(A 單位全銜)

肆、合辦單位：(請依序列出 A 單位全銜)

伍、主席：○○A 單位-姓名+職稱

陸、出席人員：(如簽到表)　　**紀錄：**○○A 單位-姓名+職稱

柒、列席人員：(如照管中心-○○督導、家防中心-○○社工師等)

捌、前次會議紀錄確認：

案號	列管案由 及追蹤事項	處理情形	列管與否	主席裁 示事項
1			□持續列管 □解除列管	

(表格可自行增列)

玖、工作報告：

一、出席率統計：

項次	服務單位類別	區域特約單位數	實到單位數	出席率
1	居家服務(B 碼)			
2	專業服務(C 碼)			
3	喘息服務(G 碼)			
4	交通服務(D 碼)			

(表格可自行增列)

二、A 單位共同佈達事項：

(一)

(二)

(三)

三、衛生局佈達事項(依據○年第○季 A 單位聯繫會議紀錄)：

(一)

(二)

(三)

四、各 A 單位佈達事項：

(一)○○A 單位(報告人：姓名+職稱)：

1.派案情形表公告網址：

2.○○○年○月-○○○年○月派案表：

3.派案失敗原因統計及分析：

4.依各單位須布達事項自行增列。

(二)○○A 單位(報告人：姓名+職稱)：

1.派案情形表公告網址：

2.○○○年○月-○○○年○月派案表：

3.派案失敗原因統計及分析：

4.依各單位須布達事項自行增列。

(三)○○A 單位(報告人：姓名+職稱)：

1.派案情形表公告網址：

2.○○○年○月-○○○年○月派案表：

3.派案失敗原因統計及分析：

4.依各單位須布達事項自行增列。

壹拾、提案討論

提 案 一

案　　由：　　（提案單位：○○○）

說　　明：

提案單位建議：

決　　議：

一、

二、

三、

壹拾壹、臨時動議：

提 案 一

案　　由：　　（提案單位：○○○）

說　　明：

決　　議：

壹拾貳、散會：上/下午 O 時 O 分

		給付對象為限，且評估結果之照顧問題清單應包含走路問題、皮膚照護問題或傷口問題，並具下列情形之一之長照給付對象： 1. 足部皮膚脫皮、龜裂、角質硬化(繭、雞眼)。 2. 問題甲(厚甲、捲甲、輕微嵌甲)。 三、本組合應由完成認可訓練之照顧服務人員提供。 四、如為日常指（趾）甲修剪，則屬BA02。		
BA09	到宅沐浴車服務--第一型	一、本組合限經照顧管理專員評估核定長照需要等級第五級至第八級之長照給付對象使用。 二、內容：利用專用車輛，於車上配置電源、加熱系統、水箱及相關設備，並攜帶組合式行動浴槽至長照給付對象家中，進行沐浴前評估、提供全身式沐浴及沐浴後設備管理維護，包含：1.架設沐浴裝置；2.運用入浴安全移位技巧，協助長照給付對象進行身體清潔及穿換衣服；3.使用後之設備清理、消毒、保養維護及相關服務。 三、本組合至少應由三位完成認可訓練之照顧服務人員所組成之團隊提供服務。 四、符合上述一至三規定且聘僱外國人從事家庭幫傭工作、家庭看護工作、中階技術家庭看護工作或依其他法令規定不得重複領取照顧服務補助之長照給付對象，可使用本項服務，不受第十條第二項之限制，惟其給付額度仍僅給付「照顧及專業服務額度」之百分之三十。	2,200	2,640

BA09a	到宅沐浴車服務--第二型	一、經照顧管理專員評估核定長照需要等級第五級至第八級，且有留置管路（含氣切、鼻胃管、胃造廔口、導尿管、膀胱造廔口、結腸造廔口）、使用呼吸器以及燒燙傷和三級傷口，需協助之長照給付對象，得使用本組合。 二、內容： 1.利用專用車輛，於車上配置電源、加熱系統、水箱或相關設備，並攜帶組合式行動浴槽至長照給付對象家中，進行沐浴前評估、提供全身式沐浴及沐浴後設備管理維護，包含：A.架設沐浴裝置；B.運用入浴安全移位技巧，協助長照給付對象進行身體清潔及穿換衣服；C.使用後之設備清理、消毒、保養維護及相關服務。 2.由護理人員做沐浴前後生命徵象評估、身體評估、傷口評估和護理以及衛教指導，包含：沐浴前後三管（氣切、鼻胃管、導尿管）護理、緊急狀況處理和指揮，並針對主要照顧者依長照給付對象疾病做相關性衛教和指導。 三、本組合至少應由完成認可訓練之一位護理人員及完成認可訓練之二位照顧服務人員所組成之團隊提供服務。 四、符合上述一至三規定且聘僱外國人從事家庭幫傭工作、家庭看護工作、中階技術家庭看護工作或依其他法令規定不得重複領取照顧服務補助之長照給付對象，可使用本項服務，不受第十條第二項之限制，惟其給付額度仍僅給付「照	2,500	3,000

		顧及專業服務額度」之百分之三十。		
BA10	翻身拍背	一、內容：扣背、震顫、翻身，及相關照顧指導（依衛生福利部所定指引執行）。 二、本組合完整實施一次為一給（支）付單位。	155	190
BA11	肢體關節活動	一、內容：上肢、下肢被動運動，或督促長照給付對象進行主動運動或站立練習（依衛生福利部所定指引執行）。 二、本組合完整實施一次為一給（支）付單位。	195	235
BA12	協助上（下）樓梯	一、內容：協助上（下）樓梯、協助輪椅搬運上（下）樓梯，樓梯數為一層樓以上（含）者。範圍包含長照給付對象住家內及二樓以上之家門口至一樓。 二、本組合限問題清單顯示「移位問題」或「上下樓梯問題」者。 三、不適用於使用電梯、爬梯機、樓梯升降椅者。 四、本組合得依第二十一條規定，應長照給付對象突發性或臨時性之照顧需要，先行臨時提供服務，並應於服務提供後立即通知擬訂照顧計畫之社區整合型服務中心，且經照管中心確認。	130	155
BA13	陪同外出	一、內容：外出工具之安排、陪同外出，及注意安全，以每三十分鐘為一給（支）付單位。 二、外出目的包括：購物、社交活動、辦理事務、參與宗教活動、用餐、散步、上下學、定期式復健或透析治療、運動	195	235

檔　　號:
保存年限:

附件4

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：魏杼芸
聯絡電話：(02)8590-6268
傳真：(02)8590-6090
電子郵件：lc106421009@mohw.gov.tw

受文者：桃園市政府

發文日期：中華民國114年12月8日
發文字號：衛部顧字第1141963266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_1141963266_doc1_3_Attach1.pdf）

主旨：有關長期照顧服務申請及給付辦法附表四照顧組合表「到宅沐浴車服務-第一型(BA09)及第二型(BA09a)」自115年1月1日起長照給付對象需符合長照需要等級第5-8級一案，請查照。

說明：

一、依據本部114年6月19日衛部顧字第1141961114號令修正長期照顧服務申請及給付辦法，到宅沐浴車服務-第一型(BA09)及第二型(BA09a)自115年1月1日起長照給付對象需經照顧管理專員評估核定符合長照需要等級第5-8級者，為協助無法自行起身或無法透過他人協助下沐浴之重度失能個案，可透過沐浴車服務，清潔身體及提升其生活品質；若個案有留置管路（包含：氣切、鼻胃管、胃造廔口、導尿管、膀胱造廔口、結腸造廔口）、使用呼吸器以及燒燙傷和三級傷口者，始符合使用BA09a之資格，其配搭提供服務之三位沐浴的專業人員中，至少有一位應為護理人員，先予敘明。

B040901_長期照護科14/12/08
1140356904 有附件

二、本部前於114年7月22日召開長期照顧服務申請及給付辦法修正說明會，請各縣市政府配合於今(114)年12月底前，針對已核定BA09及BA09a碼別之個案，妥適完成說明及照顧計畫之異動作業，惟截至114年8月查各縣市目前到宅沐浴車服務使用狀況，使用BA09長照需要等級為2-4級者共有59人；使用BA09a但照顧計畫未勾選有留置管路者共有68人，爰此再次提醒各縣市政府於114年12月底前妥適完成說明及照顧計畫之異動作業。

三、另針對使用BA09a但照顧計畫未勾選有留置管路之68人，請貴府檢視是否為遺漏勾選有置留管路或應修改為BA09，隨函檢附貴府114年8月使用BA09a但照顧計畫未勾選有留置管路名單1份(密碼請逕洽承辦人)，請依個人資料保護法，妥適保管個資。

四、上述共127人之照顧計畫將於114年12月31日後失效，請貴府於照顧計畫失效前完成案內個案檢視，並請轄內社區整合型服務中心個案管理人員妥為向民眾說明並依實際情形修正或新增照顧計畫。

正本：新北市政府、臺北市政府、桃園市政府、臺中市政府、臺南市政府、高雄市政府、宜蘭縣政府、苗栗縣政府、彰化縣政府、南投縣政府、屏東縣政府、新竹市政府

副本：雲林縣政府、新竹縣政府、嘉義縣政府、嘉義市政府、花蓮縣政府、澎湖縣政府、基隆市政府、臺東縣政府、金門縣政府、連江縣政府、本部長期照顧司

電子公文交換章 2025/12/08 12:44:35

檔　　號:
保存年限:

附件5

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：鄭佳玲
聯絡電話：(02)8590-6271　分機：6271
傳真：(02)8590-6000
電子郵件：lcegg2261@mohw.gov.tw

受文者：桃園市政府

發文日期：中華民國114年11月18日
發文字號：衛部顧字第1141962910號
速別：普通件
密等及解密條件或保密期限：
附件：無

主旨：有關長照給付對象聘僱外籍家庭看護轉換期間，當月「照顧及專業服務」給付額度計算方式，請各縣市政府配合辦理，請查照。

說明：

一、依據長期照顧服務申請及給付辦法（下稱給付辦法）第10條及第12條規定辦理。

二、有關長照給付對象(下稱個案)於聘僱外籍家庭看護工（下稱外看）狀態異動時，當月服務額度計算及照管系統操作方式，說明如下：

(一)名詞定義：

1、額度項目：照顧及專業服務給付額度(每月)。

2、原月額度：前項額度之100%。

3、聘外看期間額度：原月額度之30%。

(二)適用情境：個案因聘僱外籍家庭看護工狀態異動（如新聘、廢聘、失聯、轉換雇主、期滿離境、請假返回來源國等）導致照顧及專業服務額度需在當月變動之情況。

(三)外看轉換期間額度計算與範例：

1、計算原則：當月總額度依聘僱外看天數按比例計算，當月總額度=(原月額度/當月天數＊未聘外看天數)+(聘外看期間額度/當月天數*聘外看期間天數)。

2、註記：計算結果採小數點無條件進位。

(四)範例：

1、個案為長照需要等級第3級，每月照顧及專業服務額度為新臺幣(以下同)15,460元，個案穩定使用居家服務跟日間照顧，惟個案自114年9月20日聘請外籍家庭看護工(以下稱外看)。

2、當月總額度為(15,460元/30天*19天)+(4,638元/30天*11天)=11,492元。

(五)轉換當月額度例外保障機制：

1、例外處理：若個案在轉換前已使用的服務金額已超過依上述公式計算之「當月總額度」，則該當月額度可不受30%限制，以「已使用的服務金額」作為當月總額度；惟至多不得超過原月額度之100%。

2、例外處理僅適用於額度轉換之當月，自次月起，個案「照顧及專業服務」給付額度應以原月額度之30%為限。

(六)照管系統操作說明：

1、額度調整：轉換當月，以「原月額度100%」之照顧計畫作為額度設定主檔。請照專或A個管員以照管系統額度設定之「人工調帳」功能，將該筆計畫額度調整至當月總額度之正確金額。

2、系統增修：為提升額度計算便利性，本部擬增修照管系統「外看轉換期間額度計算機功能」，屆時功能上線將另行通知。

三、請各縣市政府依前述原則，檢視並指導所轄長期照顧管理中心及社區整合型服務中心確實執行，以維護個案權益及給付準確性。

正本：各直轄市及各縣(市)政府
副本：電子公文交換章 2025/11/18 14:56:00

檔　　號:
保存年限:

附件6

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：許依婷
聯絡電話：(02)8590-6269
傳真：(02)8590-6090
電子郵件：lcHSUITING@mohw.gov.tw

受文者：桃園市政府

發文日期：中華民國114年9月30日
發文字號：衛部顧字第1141962779號
速別：普通件
密等及解密條件或保密期限：
附件：如主旨 (A21000000I_1141962779_doc1_Attach1.pdf)

主旨：檢送修正「長照高負荷家庭照顧者轉介及服務流程」各1份，請轉知跨體系相關單位配合辦理，請查照。

說明：

一、依據本部114年8月4日全國家庭照顧者支持性服務聯繫會議紀錄辦理。

二、本部「長照家庭照顧者個案服務資訊平台線上服務需求單」轉介系統於113年4月15日上線，網絡單位倘評估有轉介家照據點服務需求，可利用前述系統進行轉介，並請落實填寫轉介評估(如家庭照顧者家庭概況、個案需求、被照顧者有無長照服務或其他照顧資源、個案是否知悉被轉介至家照據點服務、個案接受家照服務意願等），減少家照專員反覆與轉介人員聯繫時間，提高轉案評估準確率。

三、為避免轉介人員誤解符合初篩指標即轉介家照據點，旨揭流程原「倘被照顧者為長照個案，且家庭照顧者符合初篩指標轉介標準，可逕轉介家照據點」，修改為「倘被照顧者為長照個案，且家庭照顧者符合轉介之初篩指標，請敘

B040901_長期照顧科_14/10/01

1140284411　有附件

明轉介評估事由及服務需求，再轉介家照據點」。前述服務流程修正經114年9月10日強化社會安全網計畫工作進度第132次會議報告討論在案。

正本：各直轄市及各縣(市)政府
副本：衛生福利部社會及家庭署、本部心理健康司、本部保護服務司、本部社會救助及社工司、本部長期照顧司(均含附件) 電子公文交換章 2025/10/01 08:08:51

裝 訂 線

長照高負荷家庭照顧者轉介及服務流程

110年 5月10日制定
111年11月 9日一修
112年10月17日二修
113年6月28日三修
114年9月30日四修

有長照服務需求家庭(註1)

使用高負荷家庭照顧者初篩指標進行評估

住宿型服務機構(註2)

家照專線/失智共同照護中心或失智社區服務據點

1966專線/特約長照服務提供單位

社會安全網體系(如家防、社福、心衛、毒防中心等)

其他(如社會福利單位/團體、出備銜接長照服務計畫等)

由機構提供下列家屬教育服務：
1. 提供老人及家屬支持性服務。
2. 協助家屬運用社會資源等服務。
3. 定期召開住民家屬座談會或聯誼活動。
4. 提供家屬參與老人進住機構調適服務。

照顧管理系統(照專→A個管)

被照顧者長照失能等級評估

非為長照失能者

轉介其他適切資源

長照失能者

轉介家照據點

倘被照顧者為長照個案，且家庭照顧者符合轉介之初篩指標，請敘明轉介評估事由及服務需求，再轉介家照據點

務必通報對象(註6)

疑似保護事件(註3)

疑似脆弱家庭服務事件

有自殺企圖者

家防中心

社福中心

自殺防治通報系統/社區心理衛生中心

評估照顧負荷與開案評估(14天)(註5)

低負荷不開案

家照服務單位提供諮詢、轉介或其他支持性服務

中、高負荷開案

擬定服務計畫(7日內)

執行服務內容(註7)

個案服務6個月

成效評估及照顧負荷量表複評

複評為低負荷

被照顧者仍未使用長照資源，個案(主要照顧者)複評仍為中、高負荷

家照據點志工關懷(註9)

被照顧者已使用長照資源，個案(主要照顧者)複評仍為中、高負荷

持續服務

結案(註8)

備註：
1. 服務對象如有長期照顧需求，但未經長照評估，應鼓勵民眾向長期照顧管理中心申請評估。
2. 住宿型服務機構係指老人福利機構、護理之家、榮民之家及住宿式長照機構。
3. 保護事件係指家庭暴力、性侵害、兒少保護、老人保護及身心障礙者保護等保護事件。
4. 倘住宿型服務機構、家防中心、社福中心、自殺防治通報系統/社區心理衛生中心個案或家屬符合長照服務對象家庭且有家照者支持性服務需求，得照會家照者支持服務單位提供支持性服務。
5. 由家照專員以照顧負荷22點量表評估中、高負荷者，則開案服務。
6. 長照人員及家照據點專員服務過程中發現有疑似保護事件、脆弱家庭服務事件或自殺企圖者，應透過關懷e起來(https://ecare.mohw.gov.tw/Help)線上通報。
7. 家照據點服務對象係家庭照顧者，透過個案、團體等多元形式提供服務，服務過程中亦鼓勵被照顧者使用長照服務，減輕家庭照顧壓力。
8. 結案：個案解除照顧任務或照顧負荷降為低負荷。
9. 倘個案評估為中、高負荷但經家照據點開案6個月，然照顧者不接受家照服務或被照顧者不接受長照服務，轉由家照據點志工關懷，不列計個案量。

桃園市政府社區整合型服務中心（A 單位）契約書修正對照表

113-114 年 A 單位契約書	115 年 A 單位契約書
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：	桃園市政府（以下簡稱甲方）及＿＿＿＿＿＿＿＿（A 單位，以下簡稱乙方）雙方同意依長期照顧服務法(以下稱本法)、長期照顧特約管理辦法(以下簡稱特管辦法)、行政程序法及行政罰法、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。	**第一條　契約文件及效力** 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。 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。 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，依本法、特管辦法、行政程序法及行政罰法等相關規定處理。 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。 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。	**第二條　履約標的** 符合特管辦法附表一所列資格者，經甲方審查同意後，始得簽訂本契約提供長照服務。 本契約履約之服務項目為：社區整合型服務中心個案管理服務 乙方服務對象（以下簡稱個案）以事前申請並經直轄市、縣（市）長期照顧管理中心（以下簡稱照管中心）核定後，符合「長期照顧服務申請及給付辦法」（以下簡稱給付辦法）規定，並實際居住於桃園市者。 個案設籍於其他縣市但實際居住於本縣（市）者，經照管中心評估及核定後，乙方即得依本契約提供服務，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。 乙方應依特管辦法第十二條規定，懸掛或張貼長照特約標誌： 一、乙方應於簽約後之次日十個日曆天內，將衛生福利部規定之長照特約標誌，懸掛或張貼於明顯處所。 二、乙方於不予續約、終止或解除特約時，應將前款標誌卸除，並於標誌處所告示。 三、乙方有設置網頁者，應將前款告示事項，於網頁揭露。

桃園市政府社區整合型服務中心（A 單位）契約書修正對照表

113-114 年 A 單位契約書	115 年 A 單位契約書
第三條　契約效期及服務區域 一、自中華民國特約起始日至一百一十六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。	**第三條　契約效期及服務區域** 自中華民國特約起始日至一百一十五年十二月三十一日止。 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
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）	**第六條　服務費用申報與受理** 乙方應於服務提供之次日起三日內，依甲方指定之格式，將服務紀錄登載於甲方指定之資訊系統（照管資訊平臺）。 乙方提供服務後，應依特管辦法第三十八條規定，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） 乙方逾前項規定期限申報服務費用者，甲方得併同次月申報之服務費用審查；乙方至遲應於提供服務次月十日起九十日內，檢具前項規定文件、資料，向甲方補報。 乙方所檢具文件、資料或填報內容有缺漏或錯誤者，甲方應依特管辦法第三十九條規定，敘明理由並以書面通知乙方限期補正。 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。 乙方未能於提供服務之次月十日起三個月內完成補正者，甲方支付服務費用，得不受特管辦法第三十九條第二項之審查及支付期限之限制。
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。

桃園市政府社區整合型服務中心（A 單位）契約書修正對照表

113-114 年 A 單位契約書	115 年 A 單位契約書
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。	調整至 115 年第六條第三、四及六項
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。	調整至 115 年第六條第三項
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。	調整至 115 年第六條第五項
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。	**第八條　不予支付服務費用之事由** 乙方申報之服務費用，經甲方審查下列情形之一者，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、因可歸責於特約服務單位之事由，未具附表一所列資格而提供長照服務。 二、違反依特管辦法第四條第二項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(以下簡稱長照人員訓練辦法)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。	**第九條　服務費用追償或扣抵、加計違約金** 甲方為特管辦法第三十五條之查核時，發現乙方有前條第一項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；於特約期間重覆有前條第一項同款情形者，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。
–	**第十條　服務費用專案查核** 甲方對於已完成支付案件，得辦理專案查核，經查有第八條所定不予支付情形者，應予扣抵或追償，其時效依行政程序法第一百三十一條規定辦理。 前項情形，甲方得斟酌其違規情節或涉虛報、浮報之額度，核定扣抵或追償之金額。扣抵者，得自甲方知悉後六個月內之核定服務費用分期扣抵。
第十三條　服務費用轉帳及印花稅 範本14條 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。	**第十一條　服務費用轉帳及印花稅** 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。乙方所提供之帳戶如非屬甲方往來金融機構者，跨行轉帳所生手續

桃園市政府社區整合型服務中心（A 單位）契約書修正對照表

113-114 年 A 單位契約書	115 年 A 單位契約書
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。	費由乙方自行負擔。 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	**第十二條　權利及責任** 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、為瞭解乙方提供長照服務之情形，甲方應依特管辦法第三十四條規定，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顯示足資辨別之標誌；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。 乙方應辦理下列事項： 一、接獲派案： (一)依特管辦法第十三條規定，乙方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。 (二)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。 (三)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。 (一)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

桃園市政府社區整合型服務中心（A 單位）契約書修正對照表

113-114 年 A 單位契約書	115 年 A 單位契約書
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。	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。	(二)乙方如為合作社，且所設置之長照人員屬乙方非具僱傭關係之社員，應符合下列勞動條件： 1.勞務報酬：其勞務報酬之金額，為提供居家照顧服務者，依第一目薪資規定辦理。除另有約定外，勞務報酬應全額並按月全額直接給付社員，並應提供勞務報酬各項目計算方式明細。 2.工時：每日正常工作時間以八小時原則，一日工時上限為十二小時；正常工作時間以外之工作時間，一個月上限為四十六小時。另應置備社員出勤紀錄，逐日記載社員出勤情形至分鐘為止，並保存五年。 3.一例一休及國定假日：每七日應有一日例假及一日休息日。例假日、休息日及國定假日（內政部所定應放假之紀念日、節日、勞動節及其他中央主管機關指定應放假日)，應予放假；如徵得社員同意於是日出勤，勞務報酬應事先約定並核實發給。 4.職業安全衛生：除應依法辦理職業安全衛生法第五十一條第一項準用自營作業者之規定外，應有職業安全衛生法第二十條（體格檢查及健康檢查）、第三十二條（施以從事工作與預防災變所必要之安全衛生教育及訓練）及第三十四條（訂定適合其需要之安全衛生工作守則）等規定內容之保障。 5.性別工作平等：單位應提供職場性騷擾之內部申訴管道予提供勞務之社員，包括受理人員、申訴方式及流程等，並公告於單位網站或工作場所顯著之處，並適時向提供勞務之社員宣導。另單位不得對社員因性別或性傾向因素而有差別待遇，且合作社應於知悉職場性騷擾情事時，採取立即有效之糾正與補救措施並依性騷擾防治法之相關規定處理。經性騷擾防治法之調查程序，調查單位內社員性騷擾屬實者，單位應對該社員懲處，並將結果告知合作社及當事人。 6.勞工保險、勞工職業災害保險及全民健康保險：未具僱傭關係而參加職業工會之自營作業者得以所屬職業工會為投保單位加保，但同時有僱傭關係勞工之單位者，應成立投保單位，並以投保單位為其所僱人員辦理本項保險。 7.機構責任險：應投保因業務疏漏、錯誤或過失，違反業務上之義務，致被照顧者體傷或死亡之機構責任險，或以其他同性質之商業保險代之，以保障被照顧者權益。 8.合作社應將未比照聘僱關係給予社員之勞動權益，書面提供並清楚告知社員，如：加班費、休假、請假、職業災害補償、就業保險、退休金等使社員知悉其未有之勞動權益。
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	(三)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

桃園市政府社區整合型服務中心（A 單位）契約書修正對照表

113-114 年 A 單位契約書	115 年 A 單位契約書
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。	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：	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。	(一)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。
	(二)乙方於提供個案服務期間，如發生桃園市政府公告之「長期照顧個案服務過程異常事件通報作業規範」所定之異常事件，應依前開作業規定辦理，並於規定時限內通報甲方。
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。	(三)乙方提供服務後，應配合甲方收集資料及登錄；事後應依特約辦法第十七條規定製作紀錄及保存。紀錄及相關服務資料應存放於乙方設立地址，以供甲方查核。
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。	(四)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。	(五)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。	(六)乙方經終止特約或不予續約，或個案有轉介或轉換長期照顧服務提供之需要時，乙方應提供個案清冊等相關資料，乙方應依特管辦法第三十三條規定協助甲方就個案提供適當之處置。
	(七)乙方應依相關法律規定(如身心障礙者權益保障法、老人福利法、家庭暴力防治法等)，如發現個案有遺棄、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情事，進行責任通報。
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。	(八)倘服務提供單位有正當事由未能提供服務，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。	(九)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。	(十)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。
	(十一)乙方應依特管辦法第二十條規定，該中心及其人員，不得向長照特約單位收取費用。
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。	(十二)乙方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	(十三)乙方應依第三條第二項之特約服務區域提供個案管理服務；惟遇有特殊情形，經

桃園市政府社區整合型服務中心（A 單位）契約書修正對照表

113-114 年 A 單位契約書	115 年 A 單位契約書
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。	甲方同意後，得於核准範圍內跨區提供個案管理服務。 (十四)乙方應配置至少二位專職個案管理人員及擬訂年度服務人數，並確保符合衛生福利部公告之案量標準，每位個管人員案量超過公告上限時，應增聘專職個管人員，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，依本契約第十八條第一項第二款或第二項辦理。 (十五)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社區資源網絡聯繫會議。
	(十六)乙方除執行例行之電話關懷及家訪作業外，於低溫、春節或其他經甲方通知之需加強關懷期間，應依甲方規定辦理個案之關懷服務。
(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。	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： (一)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。 (二)侵害個案及其家屬隱私權。 (三)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。 (四)向個案推銷、販售、借貸及不當金錢往來之行為。 (五)假借廣告名義，行招攬服務。 (六)巧立名目向民眾收取費用。
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。	其他權利與責任事項： 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，致使甲方負損害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。 三、擅自將業務之全部或一部移轉與第三人。
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。	**第十三條　品質監測及訓練** 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。 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，提供相關資料。 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。
-	**第十四條　保險** 乙方應於履約期間，為免其聘僱之工作人員於執行職務時發生意外事故遭受體傷或死亡，並依法致乙方負賠償責任者，辦理商業保險任險(如雇主意外責任險、業主補償契約責

桃園市政府社區整合型服務中心（A 單位）契約書修正對照表

113-114 年 A 單位契約書	115 年 A 單位契約書
	任保險等)。但乙方無聘僱工作人員並經甲方檢視員工名冊者，得不適用前述規定。上開保險費費用不得轉嫁由所聘工作人員負擔。 乙方如為合作社且所設置之長照人員屬乙方非具雇傭關係之社員，應為其長照人員投保團體意外險，保障內容應包含傷害、失能及死亡等項目。其保障不得低於以相同報酬參加職業災害保險者。 乙方應依法為其員工投保勞工保險、勞工職業災害保險、就業保險、全民健康保險。依法屬勞工保險自願加保對象者，得自願參加勞工保險或以其他商業保險代之。
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 30 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 30 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 10 日內，向甲方申請特約變更（變更契約申請表，如附件 3）	**第十五條 契約變更** 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。 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，乙方不得因前款之通知而遲延履約。 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。 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。 甲方或乙方應於接到他方請求變更契約之次日起三十日內，以書面回覆是否同意；逾期未回覆者，他方得終止契約。 乙方設立或登記事項有變更者，應依特管辦法第十九條第一項規定，於完成變更登記之次日起十日內向甲方申請契約變更（變更契約申請表，如附件三）。甲方應自申請之次日起三十日內完成審核。
契約書附件 4	**第十六條　乙方(社區整合型服務中心)違約記點之事由：** 乙方於特約期間有下列情形之之一者，為違反長照服務給付項目特約事項，予以違約記點一點： 一、違反本法第三十二條之二規定，經依各該法律規定處罰。 二、違反特管辦法第十三條規定，接受派案後，無正當理由，且未於期限內回復甲方處理情形。 三、違反特管辦法第十七條規定，未製作紀錄、未依限保存、未移交保存或製作紀錄虛偽不實，經令其限期改善而屆期未改善。 四、違反特管辦法第十八條規定，未依限登載、服務資訊登載不實或實際提供服務之服務人員與登載於照管系統資訊不符，經令其限期改善而屆期未改善。 五、違反特管辦法第十九條第一項或第二項規定，未依限辦理特約變更。 六、違反特管辦法第二十條規定，向長照特約單位收取費用。 七、違反特管辦法第二十二條規定，未依特約約定確保社員之勞動條件。 八、違反特管辦法第三十四條第二項規定，規避、妨礙或拒絕甲方之查核。

桃園市政府社區整合型服務中心（A 單位）契約書修正對照表

113-114 年 A 單位契約書	115 年 A 單位契約書
	九、未依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。 十、違反特管辦法第三十八條第二項規定，無正當理由未於期限內完成申報，經令其限期改善而屆期未改善。 十一、虛報、浮報服務費用。 十二、其他違反特約約定及其附件所定事項，致影響個案之權益，經令其限期改善而屆期未改善。 乙方有前項第三款、第四款、第九款、第十款或第十二款違反特約情形之一，經令其限期改善而改善達二次者，予以違約記點一點；已達前項規定次數並經記點者，其次數應重新起算。
契約書附件 4	**第十七條　乙方(社區整合型服務中心)違約加重記點之事由：** 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、再次違反前條第一項同款情形。 二、再次違反前條第二項情形。 乙方於特約期間再有違反前項各款情形之一者，甲方得依違約次數加倍記點。
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)違反附件 4「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」，經記點 2 點停止派案 30 日；經記點 3 點停止派案 60 日；經記點 5 點停止派案 90 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　停止派案或減少派案** 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至（停止派案日以日曆日計算）： 一、違反第十六條及第十七條之規定，經記點 3 點停止派案 30 日；經記點 4 點停止派案 60 日；經記點 5 點停止派案 90 日。 二、個案管理人員案量超過衛生福利部公告之案量上限，且乙方已向甲方申請人力補編，未能於甲方受理申請之日起二個月內完成人力補編者。 三、乙方依法應接受評鑑者，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，或有第十二條第一款至第四款或第八款至第九款情形之一者，甲方得定一定期間，停止派案；乙方依本法第四十八條之一停止派案者，亦同。 四、有第八條各款情形之一者。 乙方有前項第二款情形者，得敘明理由向甲方申請申請停止派案；經甲方同意後，停止派案日數以甲方公文送達為準，最長不得逾一個月，且不得連續申請。停止派案期間屆滿後，乙方仍應完成人力補編並恢復正常受理派案。
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30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。	**第十九條　契約終止及個案安置** 乙方有下列情形之一者，甲方應予終止契約： 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。

桃園市政府社區整合型服務中心（A 單位）契約書修正對照表

113-114 年 A 單位契約書	115 年 A 單位契約書
(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)違反附件4「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」，予以記點，自第一次記點之日起算一年內累計達6點，或連續三年每年均有記點紀錄並累計達10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10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30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3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3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，5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。	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、依本法第四十八條之一所定情節重大情形。 八、違反特管辦法第二十二條規定，未依特約約定確保社員之勞動條件，情節重大。 九、違反第十五條至第十六條規定情形之一，予以記點，自第一次記點之日起算一年內累計達6點，或連續三年每年均有記點紀錄並累計達10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、自契約效期內因非記點事由停止派案累計達三個月以上者。 甲方得按情節，就乙方違反前項規定之全部或一部之長照服務給付項目，予以終止特約。 乙方應於契約終止之日起 30 日內，對其服務個案予以適當轉介或安置，並依特管辦法第十七條第三項規定，將全部個案之相關及個案清冊移交甲方；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。 個案尚未接受適當之處置前，乙方為最後一次服務費用申報，甲方之審查及服務費用支付，得不受第六條第五項審查及支付期限之限制。 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30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30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　乙方不服甲方依特管辦法規定所為之處置時，得申請複核** 甲方追償或扣抵服務費用、記點、停止或減少派案，或轉介服務對象、終止契約前，應先以書面通知乙方。乙方如有不服，應依特管辦法第三十七條規定，得於通知到達日起三十日內，以書面附具理由，向地方主管機關申請複核，並以一次為限。 甲方應於收到乙方書面異議之日起三十日內重行審查違約事由；認其異議有理由者，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90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30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：	**第二十一條　續約** 甲方及乙方於第三條契約效期屆滿前九十日前，得逕以書面通知乙方限期辦理續約；乙方於特約有效期間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。但乙方有特管辦法第七條情形之一者，不予續約。

桃園市政府社區整合型服務中心（A 單位）契約書修正對照表

113-114 年 A 單位契約書	115 年 A 單位契約書
(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。	乙方有前項之特約期間屆滿後不予續約之情形者，甲方應即依第六條規定辦理服務費用之審查及支付及第十八條辦理個案之處置。
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　爭議處理** 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。 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。 若履約爭議非屬可歸責乙方之事由，不適用前項第二款規定。 本契約所生訴訟及管轄法院，依行政訴訟法及相關規定辦理規定。
-	**第二十三條　其他** 本契約未載明之事項，依行政程序法等相關法律規定。 本契約載明之社區整合型服務中心注意事項及派案原則日後若有變更，請依本府公告變更後規定辦理。 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。
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** 「長期照顧服務法」、「長期照顧特約管理辦法」、「長期照顧服務申請及給付辦法」及「長期照顧個案服務過程異常事件通報作業規範」為本契約之附件。
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。	-

附件7-2

A單位案量超過上限後之人力補編與停止派案時序示意圖

本表係示意A單位於案量超過衛生福利部公告上限後，依規定辦理人力補編及停止派案之可能時序。

月份	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
第一次申請	儲備期間											
			停派									
第二次申請				儲備期間								
						停派						
第三次申請							儲備期間					
									停派			

重點提醒：

一、停止派案期程最多為1個月，且**不得連續申請**。

二、每一次停止派案前，均須先經**2個月人力補編儲備期間**。

三、停止派案期滿後，A單位仍應持續完成人力補編，並恢復正常受理派案。

補充說明：

案量預警及人力儲備屬A單位內部管理事項，請各A單位依自身服務量能自行設定預警值，提前規劃人力補編事宜，避免於案量已達上限後始啟動相關行政程序，影響派案及服務運作。

附件一

所得代碼	92-88	92-87	9A	92-8Z

桃園市社區整體照顧服務體系費用申請領據

茲收到_____年_____月費用補助款計新臺幣_____元整。

此致
桃園市政府衛生局

單位大章

單位名稱：○○○○○○○○○○

統一編號：○○○○○○○○○○

單位地址：○○○○○○○○○○

聯絡電話：○○○○○○○○○○

金融機構分行名稱：○○○○○○○○○○

戶名及帳號：○○○○○○○○○○

印花稅總繳章戳
請蓋此處

製表：蓋章　　單位主管：蓋章

單位負責人：蓋章

出納：蓋章　　會計：蓋章

中　華　民　國　ÿ　○　○　○　年　○　○　月　○　○　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

114.12.19 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認定基準規定，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

(一)A 單位有下列情形之一者，本局得辦理退場：

1.與本局特約之 A 單位，於契約期間欲終止服務或決議不予特約來年契約者。

2.具有桃園市政府社區整合型服務中心（A 單位）契約書第十九條各款情形之一者，本局應予終止契約。

(二)辦理退場方式：

1.提出申請時間：

(1)符合上開(一)、1.情形者，依單位案管量以函文方式提前向本局申請退場，請於文中敘明欲終止服務或不予特約原因，另案管量及提出申請天數如下：

A.100 案(含)以下者，45 日(日曆天)前提出。

B.100 案至 200 案(含)者，60 日(日曆天)前提出。

C.200 案以上者，90 日(日曆天)前提出。

(2)具有上開(二)、2.情形者，單位應依本局函知契約終

止日起 90 日(日曆天)內執行相關退場作業。

(3)申請單位不得訂定短於前述規定天數之期限，要求本局「盡速」辦理退場事宜，未依規定提出申請者，本局將不予受理。

2.執行方式及流程：

(1)符合申請時效提出退場申請或經終止契約之單位（下稱退場單位），經本局受理退場申請公文或函知契約終止後，退場單位應主動調查特約區域內其他 A 單位之服務量能，並告知案管個案後續轉換至新 A 單位之事宜；本局將函覆退場單位繳交「特約 A 單位可接收個案數調查同意單」（如附件二之一），並應依限分批提供「桃園市政府衛生局特約 A 單位個案轉出清冊」（如附件二之二），並繳還與本市簽訂之契約書正本 2 份。

(2)本局收訖「特約 A 單位可接收個案數調查同意單」及「個案轉出清冊」後，經本局確認後，退場單位應開始通知案管個案轉換新 A 單位事宜，並同步於衛生福利部照顧服務管理資訊平臺（下稱照管系統）辦理相關服務紀錄、額度分配等行政作業。

(3)退場單位依作業期程時效完成上開行政事項並經由本局確認，由照管中心依退場單位提交之個案轉出清冊及調查同意單進行照管系統個案移轉作業，逾期者由照管中心逕行後續個案移轉作業。

(4)俟個案作業移轉完成及服務費用撥款結案後，本局將函文退場單位終止契約函，並同時關閉退場單位社整中心權限之系統帳號，退場單位亦不得要求日後開啟。

3.作業期程時效：自提出申請時間至退場單位完成系統相關行政事項時效，退場單位依案管量分次提交「桃園市政府衛生局特約 A 單位個案轉出清冊」予本局確認（如附件二之二），說明如下：

案量	作業天數(日曆天)	期程
100 案(含)以下	45	1.第 1 週：退場單位提出申請及本局函覆。 2.第 2~4 週：協助媒合下一家 A 單位並批次完成個案系統作業並繳交清冊，照管中心移轉個案。 3.第 5~6 週：退場單位系統申報及檢具核銷資料、本局函文終止契約。
100 案至 200 案(含)	60	1.第 1 週：退場單位提出申請及本局函覆。 2.第 2~6 週：協助媒合下一家 A 單位並批次完成個案系統作業並繳交清冊，照管中心移轉個案。 3.第 7~8 週：退場單位系統申報及檢具核銷資料、本局函文終止契約。
200 案以上	90	1.第 1 週：退場單位提出申請及本局函覆。 2.第 2~10 週：協助媒合下一家 A 單位並批次完成個案系統作業並繳交清冊，照管中心移轉個案。 3.第 11~12 週：退場單位系統申報及檢具核銷資料、本局函文終止契約。

4.核銷作業：

(1)退場單位應完成**所有**案管個案轉介（含服務紀錄登打及額度分配等），經本局確認後，於次月完成系統申報及檢具紙本核銷資料，向本局辦理服務費用申請。

(2)倘退場單位未執行或未依提具之作業期程完成上述程序，且無正當理由者，依長期照顧特約管理辦法

第三十三條，本局不予支付整筆服務費用，退場單位不得提出任何異議或要求賠償或補償。

(三)其他注意事項：

1.有關前項轉介或安置之個案基本資料清冊，應進行加密後，將清冊及密碼提供予本局，以落實個資保護原則。

2.全部個案之相關紀錄應依桃園市政府社區整合型服務中心（A 單位）契約書第十二條第二項第四款第三目規定進行保存；倘退場單位無法轉介或安置者，必要時本局得協助轉介或安置，其他 A 單位應予配合。

3.本契約自終止之日起，退場單位與本局雙方之權利義務即行消滅，惟仍須互負相關之保密義務。

4.執行退場機制時如造成損害，本局得請求賠償。

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。

附件二之一

特約 A 單位可接收個案數調查同意單

退場單位名稱：○○區○○○A 單位

總案管量(案)：　　總轉出案量(案)：　　剩餘案量(案)：

編號	特約區域	特約 A 單位名稱	可接收量能(案)

★表格可自行增列

轉案 A 單位簽章：　　退場 A 單位簽章：

附件二之二

桃園市社區整合型服務中心(A 單位)個案轉出清冊

114.2.26修
114.11.5修

桃園市政府衛生局特約A單位個案轉出清冊										
單位名稱:○○○A單位(○○區)										
編號	案號	姓名	身份證字號	主責照專	服務狀況/說明	同意轉A單位名稱	聯絡人及電話	AA02服務紀錄完成(是/否)	額度分配完成(是/否)	備註
範例	110C11111	陳小玲	A234567890	同大為	居服使用中	OOOA單位	案子王為恒 09-00000000	是	是	

衛福部公告範本與桃園市政府社區整合型服務中心（A 單位）品質管理記點認定基準修正對照表

113-114 年 A 單位品質管理記點基準	115 年 A 單位品質管理記點認定基準
品質管理記點基準第三條	**品質管理記點認定基準第三條**
一、經查有下列事項情形之一者，予以記點一點：	乙方於特約期間有下列情形之一者，屬本契約第十六條第一項第十二款所稱之記點相關認定事項。
(一)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**。	(一)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**。
(二)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**。	(二)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**。
(三)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**。	刪除
(四)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**。	(三)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**。
(五)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**。	(四)額度分配異常，如：每月底前未正確完成次月 B 單位額度及服務次數之分配、提前分配超過規定月份，或未於照會 B 單位時即時分配應有額度(交通接送不在此限)，**經令其限期改善而屆期未改善**。
(六)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**。	調整至 115 年契約書第十六條第一項第十款。

113-114 年 A 單位品質管理記點基準	115 年 A 單位品質管理記點認定基準
(七)接獲派案後，無正當理由，且未於期限內回復甲方處理情形。	調整至 115 年契約書第十六條第一項第二款。
(八)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**。	刪除
(九)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**。	調整至 115 年契約書第十六條第一項第二款。
(十)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**。	刪除
(十一)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**。	(五)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**。
(十二)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**。	調整至 115 年契約書第十六條第一項第四款。
(十三)經查違反職業倫理道德規範，**經令限期改善而屆期未改善**。	刪除
(十四)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**。	刪除
(十五)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**。	調整至 115 年契約書第十六條第一項第三款。
(十六)規避、妨礙或拒絕地方主管機關之查核。	調整至 115 年契約書第十六條第一項第八款。
(十七)提供非特約之服務項目，**經令限期改善而屆期未改善**。	刪除
(十八)虛報、浮報服務費用。	調整至 115 年契約書第十六條第一項第十一款。

113-114 年 A 單位品質管理記點基準	115 年 A 單位品質管理記點認定基準
(十九)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。	調整至 115 年契約書第十六條第一項第七款。
(二十)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**。	刪除
(二十一)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。	調整至 115 年契約書第十六條第一項第六款。
(二十二)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**。	調整至 115 年契約書第十六條第一項第一款。
(二十三)違反契約第十六條第六項規定，未依限辦理特約變更。	調整至 115 年契約書第十六條第一項第五款。
(二十四)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**。	調整至 115 年契約書第十六條第一項第九款。
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。	調整至 115 年契約書第十六條第二項。
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。	調整至 115 年契約書第十七條。

<table>
<tr><th>113-114 年 A 單位品質管理記點基準</th><th>115 年 A 單位品質管理記點認定基準</th></tr>
<tr><td>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：
<table><tr><th>累計記點數（含）</th><th>暫停派案（日）</th></tr><tr><td>2</td><td>30</td></tr><tr><td>3</td><td>60</td></tr><tr><td>5</td><td>90</td></tr></table></td><td>調整至 115 年契約書第十八條第一項第一款。</td></tr>
</table>