桃園市政府衛生局

115 年第 1 季長照特約服務機構（A 單位）聯繫會議紀錄

壹、時間：115 年 5 月 11 日（星期一）下午 2 時

貳、地點：桃園市桃園區區公所 4 樓視聽中心

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、A 單位管理業務報告：

(一)A 個管師案管量：

1.依據本市 115 年度 A 單位契約書第 12 條及第 18 條規定略以：乙方應配置適當專職個管人員，當案量超過衛福部公告上限時，應於 3 個月內完成增聘。倘第 3 個月仍未完成增聘，且案量超過衛福部公告上限，或人力補編申請逾 2 個月未成者，甲方得依本契約第 18 條規定停止派案（僅限新案）。

2.截至 115 年 4 月 30 日，本市 78 家 A 單位共計 299 位 A 個管師（專任 285 名、兼任 14 名），平均每位 A 個管師的案管量為 112 案（A 單位總案管數/A 單位個管師總數=32,769 案/（285 位專任個管師+14 位兼任個管師*0.5）=113 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	6,571	59	111
2	龜山區	2,876	25	115

序號	行政區	案量	個管師人數(含專、兼任)	平均案管量
3	蘆竹區	2,080	19	109
4	大園區	1002	8	125
5	八德區	3,123	30	104
6	大溪區	1,804	16	113
7	復興區	456	4	114
8	中壢區	6,076	54.5	111
9	楊梅區	2,114	16	132
10	新屋觀音區	1,553	16	97
11	平鎮區	3,119	26	120
12	龍潭區	1,815	18.5	98
共計		32,769	292	112

(二)個案照顧計畫管理及服務輸送時效：

1.依據本市 115 年 A 單位契約書第十二條第一項、一、(一)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 115 年 1 至 4 月本市 A 單位擬定計畫平均時效及同年 1 至 3 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：115 年 5 月 2 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	2.89	1.48	3.6	3.64
2 月	2.97	1.32	3.46	2.88
3 月	2.95	1.23	2.54	2.96
4 月	2.83	系統尚未產出		
1-4 月	2.91	1.34	3.19	3.16

(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 115 年評鑑指標及 115 年續約審查條件。**

2.115 年 3 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	3 月平均共訪率（含新案及複評案）
1	楊梅區	99.46%
2	新觀區	99.14%
3	大園區	98.94%
4	中壢區	98.17%
5	八德區	97.14%

序號	行政區	3月平均共訪率（含新案及複評案）
6	大溪區	96.77%
7	龜山區	96.62%
8	復興區	94.44%
9	蘆竹區	92.25%
10	桃園區	90.69%
11	平鎮區	90.08%
12	龍潭區	87.31%
全區		95.08%

(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。

1.有關 115 年度第 1 季滿意度調查結果，多數反映內容如下：

(1)為降低民眾與服務單位間之誤解，請個案管理師於服務媒合過程中，完整提供轄區內所有服務單位名單，供案家充分參考與選擇。

(2)請個案管理師詳實說明個案可使用之服務項目與內容，以利案家清楚理解各項服務內容。

2.115 年度第 1 季滿意度調查之對 A 單位正向回饋，如下表：

服務轄區	A 單位	個管師	正向回饋內容
大溪區	財團法人天下為公社會福利慈善事業基金會	張雅婷	個管師和照專服務態度佳、耐心足，且專業能力強，專業服務的復能老師也非常專業，非常肯定桃園市的長照整體品質。
桃園區	寬福護理之家	任翌萩	照專、個管師非常有耐心，服務熱忱講解詳細。
	億家安居家物理治療所	李思儀	個管師態度熱忱親切。

服務轄區	A 單位	個管師	正向回饋內容
龍潭區	社團法人桃園市照顧服務協進會	陳玟嘉	個管師極力媒合復能機會，且熱心親切、主動幫忙，案家極度讚揚。
大園區	寬福護理之家	黃朝螢	長照申請速度快，照專、個管師服務熱忱，關懷備至，非常優秀。

二、A 單位行政注意事項：

(一)照管系統權限調整（如附件 1）：

1.角色異動

(1)權限移除：服務管理員不再具備「擬定計畫」、「服務照會」及「FA 核銷」功能。

(2)功能新增：A 單位個管員新增「異動通報」功能。

(3)新設角色：若需執行核銷，請務必增勾「核銷管理員」。

2.重要限制

(1)禁止同時勾選：同一帳號請勿同時設定「服務管理員」與「A 單位個管員」，以免權限衝突。

(2)多重職務需求：若需兼任管理與個管職務，請申請兩組帳號操作，以明確權責。

3.調整流程

(1)設定路徑：PI200-長照機構管理→機構成員→勾選角色。

(2)務必重登：異動後，該帳號必須「重新登入」，系統功能才會重置生效。

(二)AB 聯繫會議辦理情形：

1.提醒各 A 單位於辦理聯繫會議前，請至下方連結填報會議相關資訊，（連結：https://reurl.cc/vKGWpA），務必確實填寫表單並勿更動表單名稱、A 單位名稱等內容，本局將不定期進行檢

視，以掌握各單位聯繫會議辦理情形。

2.**重申**各單位辦理聯繫會議時，會議資料呈現內容請依本市公告AB單位聯繫會議紀錄格式及113年第4季A單位聯繫會議資料陸、三、(七)、2.會議紀錄注意事項（如附件2），完整呈現各項報告事項；且議程必須留有提問及討論時段。會議紀錄請於辦理完成14個工作天內上傳會議紀錄，紀錄格式已公告至本局長期照護網/長照資源哪裡找?/長照服務及資源簡介/社區式-社區整體照顧服務項下（連結：https://care.tycg.gov.tw/Default.aspx）。

3.請各A單位於規劃辦理AB單位聯繫會議前，先行檢視其他單位之辦理日程。倘預定辦理日期已有其他A單位安排會議，請另擇日期辦理，以避免同日多場次併行；如發生同日辦理情形，本局將通知後填復之單位另擇日期辦理。

(三)老人疏忽辨識工具（TENST）：

為提升A單位人員對「臺灣老人疏忽辨識工具（TENST）」之瞭解及實務運用，「e等公務園學習平臺」已提供相關線上課程（https://elearn.hrd.gov.tw/info/10044206），可協助A單位人員快速熟悉辨識工具內容並落實於服務工作中。另本項課程完訓情形已納入115年A單位評鑑參考指標，請A單位協助提醒個管師儘早完成課程。

(四)加強查察非長照機構違法廣告及防範詐騙案

依據衛生福利部115年4月15日衛部顧字第1151961044A號函（如附件3）說明，近期Meta、Google、LINE及Threads等網路平臺常出現「長照規劃」、「照顧諮詢」、「短期照顧媒合」等疑似虛假廣告，恐涉及違法刊登長照服務廣告或詐騙情事，請各單位協助宣導個案及其家屬，可透過衛生福利部長照服務地圖(https://reurl.cc/X2xLn7)查詢合法長照機構，慎防受騙；如服務過

程中接獲疑似非長照機構假藉提供長照服務、刊登不實廣告或涉及詐騙情事，請協助通報本局，以維護民眾權益。

(五)「長照日」日期選定之參與式決策民意調查：

依據衛生福利部 115 年 4 月 20 日衛部顧字第 1151960863 號函辦理（如附件 4），為推動「長照日」日期選定，衛福部委託典通股份有限公司於 115 年 4 月至 6 月期間辦理參與式決策民意問卷調查，並以電話訪問方式進行，以蒐集各界意見作為政策規劃參考。請各 A 單位於接獲訪問電話時，踴躍配合受訪，以提升調查接聽率及資料代表性。

三、會議口頭補充事項：

社區整合型服務中心（A 單位）退場機制重申事項

1.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 5）四、社區整合型服務中心（A）退場機制，A 單位如於契約期間內主動提出終止服務、次年度不續約，或有契約終止情形者，應依案量規模提前提出退場申請：

(1)100 案（含）以下：應於 45 日前提出。

(2)101 案至 200 案（含）：應於 60 日前提出。

(3)201 案以上：應於 90 日前提出。

2.未依規定期限提出退場申請者，不得要求縮短退場作業期程。

3.退場期間，A 單位仍應配合辦理個案轉介、服務紀錄登打、額度分配、系統行政作業及核銷等相關事項，並依本局通知期限分批提送個案轉出資料。

4.個案移轉作業完成並經本局確認核銷結案後，始辦理契約終止及系統帳號關閉作業；系統帳號關閉後，不再重新開啟。

5.再次提醒各 A 單位，退場期間仍應持續維持服務品質及落實個資保護，如未依規定完成退場程序且無正當理由者，本局得依相關規

定辦理後續事宜。

四、各項服務業務報告：

(一)出院準備銜接長照服務：

1.本局於 115 年 3 月份辦理 A 單位線上教育訓練，經單位詢問整理問答如附件 6。

2.衛生福利部 115 年 5 月 5 日於 1966 長照專區(https://1966.gov.tw/)公告「115 年出院準備銜接長照服務計畫常見問答集」（如附件 7）（路徑：首頁/服務項目/醫療銜接長照/115-116 年度出院準備銜接長照服務計畫）。

3.會議口頭補充事項：

(1)依衛生福利部 115-116 年度出院準備銜接長照服務計畫作業須知規定，A 單位應於個案出院後 3 日內完成訪視，**其「訪視時效」係以工作日計算**；另 AA01 訪視時效仍維持以工作日計算之原則。

(2)有關包裹式獎勵機制所列「出院後 1 日內完成服務媒合並實際使用服務」之認定，係指個案於出院後 1 日內，已由居家服務、專業服務、輔具服務或其他長照服務單位實際提供服務，且該項獎勵時效係以日曆天計算。

(3)考量出院準備個案需於出院前即啟動服務銜接流程，請醫療團隊及 A 單位於個案出院前先行聯繫、評估及規劃後續服務，以利個案返家後順利銜接長照服務，避免因假日影響服務安排。

(二)急性後期整合照護計畫(PAC)：

依據衛生福利部 115 年 4 月 7 日衛部顧字第 1151960074 號函（如附件 8）說明，有關「長期照顧服務申請及給付辦法」第 2 條第 1 項第 4 款所稱「評估期間符合本部中央健康保險署公告急性後期

整合照護計畫(PAC)之收案對象」之適用範圍及認定流程如下：

1.資格認定與評估規範：

凡屬健保署公告之不分齡 PAC 收案對象（含住院、日間、居家模式及其他類型），於評估期間經評估符合長照需要等級（CMS）第 2 級以上者，即可銜接使用長照服務。

2.各類模式銜接機制：

(1)住院模式：應優先透過「出院準備銜接長照服務」進行評估，以利出院後即時銜接。倘個案出院返家後始透過 1966 申請，只要照管系統介接健保署資料顯示為「尚未結案」之現況，仍符合資格認定。

(2)日間、居家模式及其他類型：得比照上開機制，於返家前透過出院準備預先銜接；或於返家後經照管系統確認 PAC 身分（未結案）後，撥打 1966 專線由照管中心派員到府評估。

3.續用與結案原則：

於複評期間經長照評估後，不符合 CMS 第 2 級以上者，即應進入結案程序，不得再使用長照服務。若評估結果仍符合第 2 級以上者，則後續使用長照服務將不受 PAC 收案期間之限制。

(三)專業服務：

1.有關 115 年度「提升長照個案使用專業服務」計畫，補助對象分為以下 2 類：

(1)本市照顧管理專員/照顧管理督導查詢衛生福利部照顧管理資訊平臺未曾使用專業服務之個案，居住於本市使用第 1 次專業服務部分負擔費用。

(2)出院準備銜接服務之個案，居住於本市使用前 2 次專業服務部分負擔費用（照專初評前皆符合）。

(3)請專業單位於次月 10 日前備妥請款資料送件衛生局，若經費用罄則公告停止受理。

2.為提升專業服務使用情形，請 A 單位家訪時可以提供專業服務影片供案家參考，網址：https://1966.gov.tw/LTC/cp-6464-45564-207.html。

3.案家使用專業服務時，請多鼓勵案家使用 AA03(照顧服務員配合專業服務)，使居服員同行及學習，並參與或協助執行長照需要者專業服務計畫。

4.依據衛福部訂定地方考評指標：「C 碼專業服務涵蓋率應達 30%」，計算公式為「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%」。

5.統計 115 年 1-2 月各區專業服務照會及使用情形供單位參考，請各單位持續加強專業服務核定並追蹤服務使用情形，資料如下表格：

115 年 1 月至 2 月				
轄區	**總案量(A)**	**C 碼使用人數(C)**	**平均使用率(E=C/A)**	**各區使用率最高 A 單位**
大溪區	1,643	155	9.4%	財團法人天下為公社會福利慈善事業基金會(15.0%)
楊梅區	1,930	175	9.1%	財團法人聯新文教基金會(14.6%)
桃園區	5,821	522	9.0%	齡活股份有限公司附設新北市私立齡活居家長照機(25.6%)
中壢區	5,315	463	8.7%	社團法人台灣福安照顧關懷服務協會(27.7%)
八德區	2,795	241	8.6%	桃園市私立全家人居家長照機構(16.8%)
龍潭區	1,591	129	8.1%	桃園市私立聯新居家式服務類長期照顧服務機構(18.0%)

115 年 1 月至 2 月				
轄區	總案量(A)	C 碼使用人數(C)	平均使用率(E=C/A)	各區使用率最高 A 單位
龜山區	2,530	195	7.7%	柏愛健康產業股份有限公司附設新北市私立柏愛居家長照機構(13.8%)
新觀區	1,398	102	7.3%	有限責任臺灣第二照顧服務勞動合作社附設桃園市私立二顧居家長照機構(18.3%)
平鎮區	2,655	191	7.2%	泓樂樂齡事業有限公司附設桃園市私立鳳凰居社區長照機構(19.0%)
蘆竹區	1,728	105	6.1%	歡喜學堂推廣協會(13.5%)
大園區	840	51	6.1%	寬福護理之家(6.4%)
復興區	428	12	2.8%	社團法人桃園市照顧服務協進會(3.6%)
總計	28,674	2,341	8.2%	-

(四)喘息服務

1.依據 115 年 2 月 24 日衛部顧字第 1151960373 號函釋示（如附件 9），居家喘息（GA09）倘有陪同就醫需求，得於符合條件下加計 BA14，惟如屬單純陪同就醫需求，仍應優先使用 B 碼額度。

2.有關 GA09 照顧組合加計 BA14 之辦理原則如下：

(1)於喘息服務前已約定或服務期間臨時有就醫需求者，始得加計 BA14。

(2)使用喘息服務陪同就醫未逾2小時，得依實際情形申報GA09；逾 2 小時者，始得加計 BA14，且服務時數應 GA09 及加計 BA14 之合計時數（共計 3.5 時）。

(3)如於喘息服務期間臨時發生就醫需求，應檢附相關證明文件，並依實際服務情形辦理申報。

3.請各 A 單位依個案實際需求覈實核定服務項目及額度，並督導服務單位落實服務提供及詳實登載紀錄；另 BA14 為陪同就醫之加計項目，不會因為 GA09 服務組數增加而累計，每次服務僅得加計 1 組，以避免不當申報或衍生爭議。

4.另依本次函釋說明四提及「108 年 7 月 29 日衛部顧字第 1081961900 號函（如附件 10），自 115 年 4 月 1 日起停止適用」，請各 A 單位留意。

(五)交通接送：

1.依據衛生福利部 115 年 1 月 5 日衛部顧字第 1140157811 號函（如附件 11）說明有關貴中心函請釋示「交通接送（DA01）組合內容定期式復健之場域」疑義，摘述如下：

(1)長期照顧服務申請及給付辦法「DA01 交通接送」組合內容中，所指之「醫療院所」應係指依醫療法第 2 條及第 15 條規定，供醫師執行醫療業務，及領有「醫療機構開業執照」之機構，例如醫院、診所或其他經核准由醫師執業之醫療機構，與是否加入健保特約無關，先予敘明。

(2)有關職能治療所、物理治療所、語言治療所或心理諮商（治療）所等，**非屬醫療院所**，應不符合本組合使用規範。

2.另因應 115 年地方衛生機關業務考評「交通接送資源布建情形」，請 A 單位確認民眾有實際使用長照交通需求時再行核給 DA01 服務代碼，每月落實 AA02 依民眾需求或變化核定交通服務，倘若民眾有急迫交通服務需求，請先協助於派車平台鍵入民眾相關資訊協助訂車。

(六)交通接送服務額度：

1.有關交通接送服務於個案初評後第 1 個月之補助額度，係依實

際服務天數按比例計算，惟現行訂車系統未能即時反映比例調整後之額度，致民眾實際可使用金額與系統顯示有所落差，易衍生爭議；另因中央照管平台與地方訂車系統間尚未開放額度資料介接，致無法即時同步。

2.目前仍請 A 單位於個案首次使用服務前，務必主動向民眾說明當月補助額度係按比例核算，實際可使用金額可能與系統顯示不同，並於照管系統計畫核定後儘速完成額度分配及訂車系統調整作業，以減少爭議及費用負擔情形。

3.另社會局刻正研議於訂車系統增設試算或提示功能，以利後續作業更為明確。

(七)輔具服務：

1.本府社會局轉知衛生福利部 115 年 3 月 26 日衛部顧字第 1151960598 號函（如附件 12），有關長照輔具及居家無障礙環境改善服務，部分項目於符合條件下得適用既有輔具評估報告書，說明如下：

(1)適用原則：

於相同使用者、相同居住環境，且長照及身心障礙失能評估效期及等級未變動之情形下，持續租賃相同品項者，得免重新辦理輔具及居家環境評估。

(2)適用項目：

A.爬梯機租賃：EH04、EH05。

B.可租可購輔具項目：

助步車 EB04、輕量型輪椅 EC02、特殊功能輪椅 EC04-06、移位機 ED07、氣墊床 EG01-02、居家用照顧床 EH01-03。

C.經本局洽詢本府社會局確認（如附件 13），電動輪椅 EC11 及電動代步車 EC12 為「限租賃」項目，亦屬適用範圍。

(3)注意事項：

相同品項輔具如由租賃改為購置，仍應重新評估，請各 A 單位辦理相關服務申請時併同留意。

2.依據衛生福利部 115 年 1 月 2 日衛部顧字第 1141963830 號函說明（如附件 13），配合食品藥物管理署辦理「電動代步器」產品正名事宜，品名為「電動代步器」之產品，亦適用「長期照顧服務申請及給付辦法」所定「電動代步車」相關規定，請各 A 單位辦理相關服務申請時併同留意

3.依據衛生福利部 115 年 3 月 25 日衛部顧字第 1151960663 號函說明（如附件 14），有關「長期照顧服務申請及給付辦法」附表四之一通則第七點，個人清潔衛生品項購置新臺幣（以下同）5,000 元規定，摘述如下：

(1)自 115 年 7 月 1 日起，第二組智慧科技輔具原則上是以租賃方式辦理；但如果輔具涉及個人清潔衛生，且無法清潔消毒後再重複使用，購置價格在 5,000 元以下者，可以改以購置方式辦理。

(2)第二組個人清潔衛生輔具雖可採購置方式辦理，但購置給付額度為每人每 3 年以 5,000 元為上限，請各 A 單位於協助個案評估及擬訂照顧計畫時併同留意。

(八)長期照顧服務獨居個案關懷服務：

1.為配合衛生福利部推動「115 年擴大獨居老人服務實施計畫」，本府社會局刻正規劃辦理獨居長者問卷訪查作業，並將依業務分工機制，由各服務單位就所服務個案協助辦理，並結合既有訪視機制辦理，以提升整體服務效益。

2.另，因本案清查人數眾多，為擴大服務量能社會局擴大招募訪員，訪員訪視一案可支領訪視費新臺幣 250 元，請有意願夥伴可報名參加，報名連結如下：https://reurl.cc/N2nOgn 。

3.有關訪查問卷執行方式及說明會社會局預計 5 月 27 日及 29 日

各辦理 1 場次訪員訓練說明會，會議採實體及線上併行，本局再另於社群軟體通知會議相關資訊。

(九)長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法

依據衛生福利部 115 年 3 月 17 日發布修正「長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法」辦理(如附件 15)，本次修正與 A 單位較相關之重點如下：

1.修正重點對照表：

項目	修法前	修法後	備註
A 個管資格	A 個管資格未明確納入本辦法	A 個管資格正式明訂於本辦法	115 年 7 月 1 日起，申請認證者，其共同訓練課程(Level 1)必須為申請當時中央主管機關公告之最新版本
重返職場機制	長照人員若長期未登錄或中斷服務，通常要補足完整繼續教育積分，較不易回流	可用近 1 年內累積達六分之一積分(20 點)替代全部時數，降低回流門檻	如有人員欲回任，可先確認是否符合重返職場機制
網路課程積分	網路課程可採認上限 40 點	網路課程提高為 80 點	可提醒所屬人員留意認證效期及積分累積情形
不適任人員管理	相關消極資格規範較不完整	曾因不當行為遭廢止長照人員證明者，不予發給長照人員認證證明文件	單位應落實人員管理及服務品質督導
施行時間	-	長照人員資格自 115 年 3 月 17 日施行，其餘條文自 115 年 7 月 1 日施行	注意適用日期

2.請各 A 單位協助提醒所屬人員留意長照人員認證效期、繼續教育積分累積情形及修正後資格規定；如有新進人員、回任人員

或認證更新需求，請依修正後規定辦理。

捌、提案討論

提 案 一

案　　由：強化重要訊息辨識與傳達機制，避免群組洗版造成資訊遺漏，提請討論。（提案單位：社團法人中華民國士林靈糧堂社會福利協會）

說　　明：主管機關於 LINE 群組發布重要訊息或課程時，常因群組訊息頻繁而遭洗版，易有遺漏重要資訊或無法順利報名相關課程之情形。

單位建議：

(一)建議使用 LINE 公告功能（記事本/公告）。

(二)同步寄發各單位 E-mail 信箱，避免訊息遺漏。

決　　議：

(一)為避免重要訊息被群組訊息洗版，本局後續發布重要公告、課程資訊或需單位配合事項時，將優先使用 LINE 公告、記事本或置頂等功能，方便各單位查找。

(二)另本局將研議設置雲端資料夾，將公告、課程資訊、會議資料、表單及附件等資料集中放置，並依類別或日期整理，讓各單位可自行查閱及下載。惟請各單位平時留意 LINE 群組公告，並定期查看雲端資料夾內容。

提 案 二

案　　由：請具體說明共訪定義，提請討論。（提案單位：旭登護理之家）

說　　明：針對與照專共同訪視，請明確定義相關時間：

(一)提前通知之約訪時間。

(二)針對約訪時間，照專提早抵達並評估完成，如何視為有共

同訪視。

(三)如照專紀錄忘記載明共訪人員或紀錄錯誤共訪人員，該如何計算。

(四)針對臨時改時間的個案共訪率如何計算。

(五)共訪率可否各區每月定期公告以利追蹤。

單位建議：

(一)照專需提前 24 小時通知訪視時間。

(二)如照專約訪 11 點，卻提早抵達並評估完成，只要個管師 11 點有到達案家都應該紀錄為共訪。

(三)如照專紀錄忘記載明共訪人員或紀錄錯誤共訪人員，應確實針對照專錯誤有相關提醒及檢視，減少照專錯誤率。

(四)針對臨時改時間的個案共訪率，不應納入計算共訪率。

(五)定期公告各單位每月共訪率。

決　　議：

有關共訪率認定方式，依據本市 114 年第 4 季 A 單位聯繫會議紀錄，捌、提案二說明：

(一)訪視前，照顧管理專員得以系統異動通報、LINE、電話、他案現場或其他方式通知個管師共訪;個管師接獲通知後，應回覆是否參與，或說明無法參與之原因。另請各區照管中心督導協助向照顧管理專員宣導，共訪通知應儘量於上班時間內及訪視前合理時間完成，避免於下班時間通知隔日一早共訪。

(二)訪視後，照顧管理專員應於照顧計畫內敘明共訪個案管理師姓名；倘個管師對共訪紀錄有疑義，例如未載明共訪人員、共訪人員登載錯誤或實際共訪情形與紀錄不符，應即時提出並退回照管中心修正。

(三)倘有**參與主管機關辦理之會議或教育訓練、不同照顧管理**

專員約訪同時段，或未收到照管中心通知等情形，照管中心將不列入共訪比率計算。

(四)針對訪視時間臨時異動部分，仍請個管師與照顧管理專員即時聯繫確認，並依實際通知及到場情形認定；如屬未及通知或非可歸責於 A 單位之情形，得由單位提出說明，俾利照管中心檢視是否排除計算。

(五)另定期公告共訪率，本局後續將採雲端硬碟定期公告，提供各單位查閱及追蹤，並請各單位定期檢視共訪執行情形，及早發現問題並即時與照管中心溝通修正；如對共訪率計算或個案認定仍有疑義，請逕洽所屬區域之照管中心督導人員，以利即時釐清。

提 案 三

案　　由：因應長照服務需求增加，現行派案機制未充分考量各單位案量與人力負荷，導致分配不均並影響服務品質，建議調整派案方式以提升公平與整體服務量能，提請討論。（提案單位：臺北榮民總醫院桃園分院）

說　　明：

(一)因應長照服務需求持續增加，第一線個管師服務負荷日益加重，惟現行派案機制未充分考量各單位實際案量與人力承載情形，致部分單位案量集中，部分單位則案源不足，影響整體資源配置之均衡。

(二)依現行規範，個管師案量達 121 案至 150 案減付 10%，達 151 案（含）以上全額減付，原係為維持服務品質與合理負荷，惟實務上仍有高負荷單位持續承接新案之情形，致服務品質與追蹤深度受影響，並降低人員留任意願。

(三)為維護服務品質、提升制度公平性並促進整體資源平衡，

該單位建議如下：

1.建立「案量上限控管機制」：當單位平均每位個管師案量達 120 案時，建議啟動派案緩衝機制，降低派案頻率並訂定明確規範；達 150 案時，應暫停派案，俟案量回歸合理範圍後再行恢復。

2.訂定「指定案後此輪不列入輪派」原則：單位如已接受指定派案，該案應視為已參與一次輪派，於當輪暫不列入輪派名單，以維持分配公平。

3.建立「動態輪派分配機制」：派案時應綜合考量各單位案量、人力配置及區域需求，優先分配予案量較低之單位，以平衡整體負荷。

4.強化派案資訊透明及可預測性：建議公開輪派順序，並明確規範派案作業時間，俾利各單位預先安排人力；如屬緊急或特殊案件，另訂相應派案流程。

單位建議：

(一)建立「案量上限控管機制」

(二)應有「指定案後此輪不列入輪派」原則

(三)局處應有「動態輪派分配機制」

(四)建立透明化且可預測性派案資訊

決　　議：

(一)有關派案機制調整建議，A 單位派案原則涉及各區服務量能、個案選擇權、指定派案及輪派公平性等因素，仍應兼顧現行契約規範、派案公平性及個案服務權益辦理。另 A 單位應依自身服務量能、人力配置及案量成長情形，自行設定平均案管量預警值；當案量接近或達預警值時，即應主動啟動徵聘及人力補充機制，避免因人力不足致服務量能受限或影響個案服務權益。

(二)另有關建立案量上限控管、指定案後不列入輪派、動態輪派分配及公開輪派順序等建議，因涉及現行契約派案機制及整體制度運作，仍維持現行方式辦理。

(三)倘A單位因人力異動、案量增加或其他因素影響服務量能，仍應依 115 年契約書相關規定辦理人力補編、暫停派案申請或其他相關程序，以維護個案服務權益及服務品質。

提 案 四

案　　由：訂車系統取消（媒合失敗）機制，提請討論。(提案單位：億家安居家物理治療所)

說　　明：目前長照交通車採由民眾自行透過訂車系統預約，惟實務上多次發生案家已預約訂車並於約定時間地點等候，卻因訂車未成功遭取消而未能派車，致使行程受影響。考量使用者多為高齡者，對系統操作與資訊掌握相對不易，建議交通平台增設主動通知機制，於訂車被取消時主動發送簡訊或 LINE 通知，以利案家即時掌握狀況並另行安排交通方式，提升服務品質與使用便利性

單位建議：建議交通平台增設主動通知機制，至少三天前發送簡訊或Line 通知，而非家屬需自行至平台確認，以利案家即時掌握狀況並另行安排交通方式。

決　　議：

(一)本案系統已有相關推播機制，針對建議增設主動通知機制一事，本局現行長照交通接送平台已建置 LINE 官方帳號主動推播功能。民眾及家屬僅需加入好友並完成身分綁定，系統即會針對「訂車成功」、「媒合失敗」及「派車狀態」等進度即時發送通知，無須反覆登入平台查詢。另為提升本市長照交通接送服務效率，建請各 A 單位優先協助及宣導服

務使用者透過本市訂車系統LINE官方帳號(ID:@334ubblo)完成資料綁定並進行訂車，以即時接收訂車結果通知。

(二)操作說明與推廣：

1.加入方式：請於LINE搜尋官方帳號「桃園長照交通接送平台」或輸入ID：@334ubblo加入好友。

2.本局將持續督促特約車行及系統客服，於服務媒合時主動協助高齡者或不熟悉系統之案家完成LINE綁定，以確保資訊接收無落差。長照體系相關同仁或服務使用者等個案家屬如遇訂車操作等相關問題，可檢附截圖逕洽平台系統LINE客服（ID：@146xnwoy）加入好友請其協助處理。

3.另服務使用者如採網頁或電話方式預約，則須於訂車兩日後自行登入平台查詢或致電車行確認媒合結果；為落實資訊透明並縮短家屬等待體感，請各單位加強宣導家屬優先使用LINE官方帳號預約及開啟主動通知功能，以維護個案就醫權益及服務品質。

(三)關於建議「三天前通知」之時效需求，因媒合過程具動態性，本局將研議優化系統邏輯，並要求特約單位盡早完成排班作業，且盡可能提早發送媒合失敗推播予個案及家屬，以利案家及早安排替代交通工具，俾利提升長照交通接送整體服務品質。

提 案 五

案　　由：輔具評估中心到府評估後項目變更回饋機制，提請討論。（提案單位：億家安居家物理治療所）

說　　明：

(一)個案申請輔具或無障礙環境改善評估時，輔具中心人員至

現場，常因案家臨時提出新增需求或經專業評估後建議增列申請項目，致使申請內容與原提報資料有所差異。惟現行流程中，個管未能得知實際評估日期及最新申請項目（含新增、刪減或調整內容），易造成後續服務銜接與資料掌握之落差。

(二)建議建立回饋機制，於評估完成後通知個管人員，以利即時掌握個案狀況，提升跨單位合作效率與服務品質

單位建議：建議建立回饋機制，於評估完成後通知個管人員，以利即時掌握個案狀況

決　　議：

(一)有關需要評估輔具項目需經輔具中心「評估」、「審查」及「核定」程序，本市輔具中心自受理申請（A 單位照會）次日至核定之期程大約為 7-10 天，部分案件因個案因素或另約定評估日期，期程可能為 1-2 週。

(二)為能持續提升輔具中心評估及核定之效率，使個案能儘速取得服務滿足需求，有關建立到府評估後項目變更之回饋機制，經詢輔具中心執行面困難如下：

1.評估人員到府評估後返回中心須盡速完成該案評估報告書，並經審查及修正後方能進入核定程序，故如若逐案回復各單位項目變更情形恐增加輔中評估人員作業負荷，影響評估及核定期程。

2.另個案輔具評估報告書仍需經中心主管審查，故家訪後初擬之變更項目，未必與最終核定項目一致。

(三)爰建議主責個管師如遇個案有申請需評估輔具項目，可於照會後 7-10 天自行至照管系統查看個案資訊，或致電各區輔具中心諮詢。

提 案 六

案　　由：針對出準不熟悉媒合服務之系統操作，及個管端權限受限問題，建請研議改善措施，提請討論。（提案單位：社團法人中華民國士林靈糧堂社會福利協會）

說　　明：個案出院有立即的喘息服務需求，出準協助電聯媒合居喘。出準雖有進行照會，但照會內容沒有提及需要居喘的日期，也沒有做額度分配。導致居喘單位無法從系統中確定服務的確切日期。由於照會單是出準發出，個管無權限修改照會備註，只能另發異動通報居喘單位。但目前系統權限限制，由出準照會之單位，個管無權限勾選單位進行異動通報，居服單位仍無法收到相關訊息。

單位建議：

(一)加強出準端媒合服務後「照會」與「額度分配」之系統操作，以利各單位之服務銜接

(二)請系統商不要限制異動通報的權限。因為出準媒合之服務單位，仍須個管做後續追蹤

決　　議：

(一)針對「出備醫院系統操作」部分：

1.因應 115 年長照 3.0 出院準備計畫調整，本局已於 115 年 2 月 10 日辦理出備醫院教育訓練，並持續監測出備醫院執行狀況，預計於 5 月 22 日辦理第 2 次教育訓練。

2.依衛生福利部 115-116 年度「出院準備銜接長照服務計畫」公告，出備醫院僅執行簡易計畫，無須操作額度分配。

(二)針對「照管系統異動通報權限」部分：

1.A 個管師無法勾選出準照會服務單位，進行「異動通報」之限制，本局將協助向中央反映，期待在不更動原始照

會狀況下，開放 A 個管師可對「既有媒合單位」發送異動說明之權限，以確保服務單位同步知曉服務提供資訊。

2.承上，在照管系統尚未開放權限前，請 A 個管師若遇此情況，先聯繫居服單位確認服務提供資訊，後續於照管系統之 AA01 紀錄中詳實載明異動日期與內容，以利後續核銷查核。

提 案 七

案　　由：近期發生多起醫院出院準備組（以下簡稱出準端）填報之預計出院日期與實際狀況嚴重脫節（案例說明，如附件16），造成 A 單位行政資源浪費及個管師工作負荷異常，亟需建立精準銜接機制，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)現行「出院即服務」政策在執行上與實務產生落差。醫院端為達成出院前完成評估與派案之績效指標，於醫囑尚未明確時即預填服務日期，導致 A 單位接獲資訊不實，後續追蹤困難，亦易引發個案不滿。

(二)此外，現行制度中醫院端通報資訊錯誤無須承擔責任，相關服務延誤或個案情緒反應卻由 A 單位承擔，且雙方缺乏即時橫向溝通機制，致 A 單位僅能被動接收資訊，無從事前檢核。

(三)另在給付機制上，醫院端完成出院銜接即可取得獎勵，惟 A 單位須實際產生服務方能請領個案管理費。實務上常見無實際需求之派案，造成 A 單位投入行政與電訪人力卻無法核銷，衍生人力負擔與財務損失。

單位建議：

(一)強化出院準備資訊正確性，建立雙向同步機制

1.建議修正系統機制，針對出院日期異動逾一定時效（如32 小時）者，應強制醫院端於系統註記異動原因，以利後端掌握實際狀況。

2.醫院端於派案前，應確實確認個案既有資源及實際需求，並於派案資料中具體註記需求內容，避免不明確或概括性派案。

3.透過資訊透明與事前確認機制，降低 A 單位無效聯繫成本，並避免對個案造成不必要干擾。

(二)釐清責任歸屬，建立異常事件處理機制

1.建議調整服務時效認定原則，若因醫院端提供資訊錯誤，致 A 單位無法於期限內完成服務計畫，經檢附相關追蹤紀錄者，應免列服務遲延責任。

2.建立出院準備派案品質回饋機制，提供 A 單位反映資訊異常之管道，作為主管機關檢視醫院端執行品質之參考依據。

(三)保障勞務付出，合理調整給付認定標準

1.建議放寬個案管理費（AA02）核銷條件，A 單位如已實際承接派案並完成一定次數之追蹤紀錄，即使個案未實際使用服務，仍應認列其勞務付出。

2.於系統增設結案類型（如：出準資訊錯誤），避免因非 A 單位因素影響其績效評估及費用核付。

(四)優化行政流程，強化銜接確認機制

建議調整出院準備個案之聯繫流程，A 單位於接案後應優先與醫院出準窗口確認個案現況與出院規劃，再進行家屬聯繫，以提升資訊正確性並降低溝通落差。

決　　議：

針對因個案體況關係導致出院日反覆更迭，最後選擇入住機構喘息或不使用長照服務之案例，說明如下：

(一)本局已向出備醫院溝通,請醫院若有修正個案出院日期時,需主動告知照管中心並於初評時，務必確認個案現有照顧資源（如：是否已有外看、家中是否已有現成輔具）或接獲個案無照顧需求，亦請主動通知照管中心。

(二)若醫院端初評時個案明確表示有入住機構意向者，後續將由照專進行案管及追蹤。

玖、臨時動議：無。

壹拾、散會：下午 4 時 13 分

衛生福利部照顧服務管理平臺-簡易手冊

子系統	長照機構管理		
程式群組	**PI200-長照機構管理**		
主題	帳號權限調整(A 單位/B 單位)		
使用單位	A 單位.B 單位	使用者	A 單位.B 單位
發佈日期	2026/01/29	版次	2.0

一、 適用對象：

1. A 單位.B 單位

二、 功能說明：

1. A 單位之服務管理員：因個管員有案量規定，服務管理員權限移除擬定照顧計畫、服務照會功能。
2. A 單位個管員：新增「CH100-異動通報」功能。
3. A 單位/B 單位之服務管理員：移除 FA 核銷功能權限。
4. 新增角色【核銷管理員】: 僅具 FA 核銷功能。



三、 角色對照表：

	角色	更新前	更新後
	管理員	新增及停用單位的成員帳號、公務報表（CT200-服務時效）、全量資料	同左
	核銷管理員 (A 單位/B 單位)	X	僅具 FA 核銷功能
A 單位	服務管理員 (A 單位)	針對單位所有個案，可以照會 B 單位、擬定照顧計畫、登打紀錄、FA 核銷、異動通報	可使用功能： 查詢單位所有個案、登打紀錄、異動通報 移除功能： 照會 B 單位、擬定照顧計畫、FA 核銷
	A 單位主接案人	可接收照專派案，再指派給內部 A 單位個管員	同左
	A 單位個管員	查詢被指派的個案、照會 B 單位、擬定照顧計畫、登打	可使用功能： 查詢被指派的個案、照會 B

		紀錄	單位、擬定照顧計畫、登打紀錄 新增功能： 異動通報
B 單位	服務管理員 (B 單位)	針對單位所有個案，可以回覆照會、登打紀錄、FA 核銷、異動通報、公務報表（CT400-服務成果、核銷）	可使用功能： 查詢單位所有個案、回覆照會、登打紀錄、異動通報、公務報表（CT400-服務成果、核銷） 移除功能： FA 核銷
	B 單位主接案人	可接收照會，再指派給內部服務人員	同左
	服務人員	查詢被指派的個案、登打紀錄	同左

四、 其他補充說明：

1. 依據功能選項，【管理員】可自行勾選對應角色。(操作途徑：功能快速入口

→PI200→查詢結果，點開單位名稱→機構成員）

2. 使用中，若【管理員】有異動帳號的角色設定，被異動的帳號，請務必重新登入，才能重置功能。

3. （A 單位）【服務管理員】和【A 單位個管員】請勿同時勾選。

4. （B 單位）長照機構管理【車輛資訊】建立：需同時勾選【管理員+服務管理員】

5. （CC01 單位）失能者個案管理【CQ092-輔具服務評估】：需同時勾選【管理員+服務管理員】

6. A 單位 QD130 功能中，個案的「快速異動通報」，限個案有「初評」計畫後，才能使用。（僅一筆出備計畫時，請改用 CH100 通報）

五、 常見問題：

Q1：我是 A 個管員，為什麼我的帳號沒辦法寫計畫，也沒辦照會?

A1：因 A 個管員有案量規定，且為利於服務管理員與 A 個管員之工作分工，系統改版後，【服務管理員】角色已移除擬定計畫與照會功能，若有使用上述功能之需求，請洽【管理員】調整角色，取消勾選【服務管理員】，保留勾選【A 單位個管員】即可。

Q2：因為業務需求（職務代理人），除了自己主責的個案，也需要同時查看其

他個案，這樣角色要怎麼設定?

A2：請依據單位本身業務狀況，調整適合自己單位的設定，處理方式如下。

※方法一：角色只勾選【A 單位個管員】，並請【A 單位主接案人】QD131 派案時，針對「執行個管」增加人員名單。

（註 1：主責個管=甲 / 執行個管=甲&乙）

※方法二：角色直接勾選【A 單位個管員】+【A 單位主接案人】。

（註 2：QD130 查自己主責個案 / QD131 查其他人個案，僅查看無法寫計畫）

※方法三：開設兩組帳號，各別設定角色。例如：一組帳號勾選【服務管理員】(查其他人個案)，另一組帳號勾選【A 單位個管員】(自己的個案)。

Q3：核銷功能為什麼不見了?

A3：改版後【服務管理員】有移除核銷功能，請洽【管理員】調整角色，增加勾選【核銷管理員】。

(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：

檔　　號:
保存年限:

附件3

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：陳品蓁
聯絡電話：(02)8590-6223
傳真：(02)8590-6090
電子郵件：lcpcchen@mohw.gov.tw

受文者：桃園市政府

發文日期：中華民國115年4月15日
發文字號：衛部顧字第1151961044A號
速別：普通件
密等及解密條件或保密期限：
附件：

主旨：近期網路平臺頻現非長照機構違法刊登服務廣告，甚至涉及詐騙情事，請貴府加強查察落實督導，並強化民眾宣導，以維護民眾權益，請查照。

說明：

一、按長期照顧服務法第29條規定：「非長照機構，不得為長照服務之廣告。」且長照機構之廣告內容亦以29條第2項所定事項為限。

二、近來Meta、Google、LINE及Threads等網路平臺常出現「長照規劃」、「照顧諮詢」、「短期照顧媒合」等疑似虛假廣告，誘騙民眾點選連結或加入社團。此類假藉提供長照服務相關廣告多有疑似違法刊登或涉有詐騙，務請貴府透過多元管道轉知轄內民眾應透過長照服務地圖（https://ltcpap.mohw.gov.tw/public/index.html）查詢長照機構，慎防受騙。

三、若有接獲非長照機構卻假藉提供長照服務，實為疑似涉及詐騙廣告之情事，請貴府就個案態樣進一步查明後，依相

關法令辦理。

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 2026/04/15 10:10:45

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：邱歆倫
聯絡電話：(02)8590-6666　分機：6284
傳真：(02)8590-6090
電子郵件：lcyulun@mohw.gov.tw

受文者：桃園市政府

發文日期：中華民國115年4月20日
發文字號：衛部顧字第1151960863號
速別：普通件
密等及解密條件或保密期限：
附件：無

主旨：有關本部推動「長照日」日期選定之參與式決策民意調查，請協助宣導配合受訪一案，請查照。

說明：

一、旨案本部委託典通股份有限公司於115年4月至6月期間辦理問卷調查作業，並將以電話訪問（CATI）方式進行，調查對象包含長期照顧相關從業人員，以蒐集各界意見，作為政策規劃參考。

二、為提升調查接聽率及資料代表性，請貴府協助轉知轄內長期照顧管理中心、社區整合型服務中心、各類醫事團體公會及長照機構，並宣導所屬人員於接獲訪問電話時踴躍配合受訪。

正本：各直轄市及各縣(市)政府
副本：典通股份有限公司 電子公文交換章 2026/04/20 12:07:21

B040901_長期照護科 115/04/20
1150106147　無附件

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：

8

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	

9

桃園市政府衛生局

「A 單位辦理出院準備銜接長照服務計畫執行重點及操作說明」問答

訂定日期 115 年 5 月8日

編號	問題(Q)	回應內容(A)
1.獎勵金相關		
1.1	出院準備醫院（下稱出備醫院）只核 B 碼，個管到案家新增 C 碼，是否有獎勵金？	無，說明如下： 一、此類情形，出備醫院依據衛生福利部 115-116 年度「出院準備銜接長照服務計畫」(以下稱本計畫)，肆、二、(一)包裹式獎勵金 1 規定，出備醫院已完成媒合長照服務。 二、本計畫之獎勵金與 A 個管師於個案出院後執行 AA01 所申報之服務費為兩件獨立事件。因此，A 個管師到案家執行 AA01 後，服務單位進場提供服務，無法領取獎勵金，可申報 AA01 費用，詳如圖一。
1.2	當天服務與計畫不符導致退場，獎勵金歸誰？	一、請回歸本計畫，肆、二、(一)包裹式獎勵金 1、2 規定，個案於出院前，醫院完成長照等級評估，後續是由醫院還是居住地 A 單位媒合長照服務？ 二、承上，倘是由醫院媒合服務，惟後續服務與計畫不符退場，醫院無法領取獎勵金；倘由 A 單位媒合，惟後續服務與計畫不符退場，則醫院及 A 單位皆無法領取獎勵金。 三、另此類情形，本局已請出備醫院可先鼓勵個案使用居家喘息服務。
2.核定、服務媒合、訪視及額度計算		
2.1	出備醫院可以核定哪些碼別？	一、依據本計畫，參、四、醫院出備團隊於個案出院前，必要完成下列工作項目之下方表格。出備醫院可核定項目如下： (一)B 碼：BA01、BA02、BA04、BA05、BA07 及 BA20。 (二)C 碼：所有 C 碼。

桃園市政府衛生局

「A 單位辦理出院準備銜接長照服務計畫執行重點及操作說明」問答

訂定日期 115 年 5 月8日

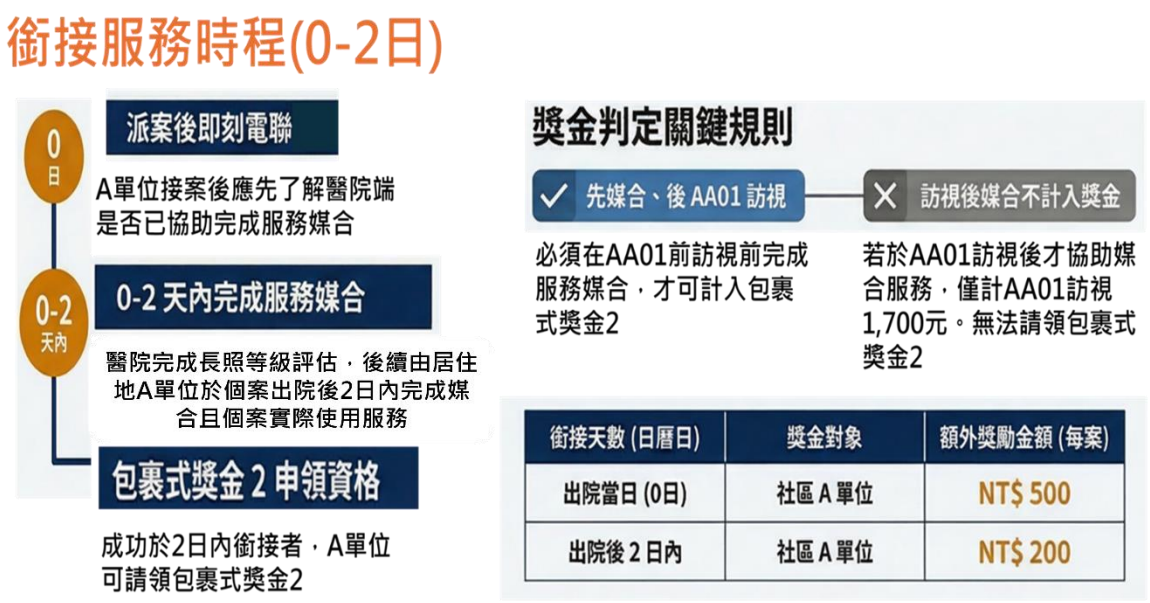
編號	問題(Q)	回應內容(A)
		(三)D 碼：DA01。 (四)G 碼：GA03、GA04、GA05、GA09。 (五)E、F 碼。 二、相關核定項目，請依衛福部計畫公告執行。
2.2	出備醫院照會專業服務(C碼)，A 單位後續如何於照管系統調整「什麼....」，服務單位才可申報費用？	倘於 AA01 進入前，個案已使用專業服務，請 A 單位協助於 AA01 計畫通過**前**，先設定「專業目標管理」，照顧計畫要選出院當天那筆；「服務期程的起始日」，要選擇出院當天，服務單位方可進行核銷。
2.3	倘個案 3 月 13 日(五)出院，AA01 工作時效如何計算？	一、依據本計畫，參、七、(二)社區 A 單位，收到照管中心派案後即可啟動聯繫。 二、時效計算，詳如圖二。
2.4	額度是從「計畫確認日」還是「實際出院日」計算？	出院準備個案額度以「計畫確認日」起算。
3.以 PAC 資格申請長照服務		
3.1	不同疾病別的 PAC 使用長照服務期程不同嗎？	不同疾病有不同期程，只要在期程內完成長照需要等級評估(CMS>=2)，即可使用長照服務，爾後照管中心依規辦理複評直至複評結果(CMS<2)即辦理結案。
3.2	PAC 衰弱高齡個案結案後是否可以重啟？	一、以 PAC 資格申請長照服務，經結案後無法重啟。 二、結案後，倘個案有使用長照服務需求，須符合長期照顧服務申請及給付辦法第 2 條資格規定。
4.其他		
4.1	出備個案使用專業服務有幾次免部分負擔？及使用時機點？	依據本市 115 年提升長照個案使用專業服務計畫，透過出備醫院核定專業服務的個案，且在照專進入評估前，享有 2 次使用專業服務免部分負擔。

桃園市政府衛生局

「A 單位辦理出院準備銜接長照服務計畫執行重點及操作說明」問答

訂定日期 115 年 5 月8日

圖一：判定 A 單位請領包裹式獎勵金 2 及 AA01 費用規則



圖二：出備個案 A 單位執行 AA01 工作時效（工作天）計算



115 年出院準備銜接長照服務計畫常見問答集

一、 獎勵金認定及銜接天數：

序號	問題	回應說明
1.	如醫院選擇獎勵金 1，並協助個案完成長照服務媒合，惟個案出院後，於尚未接受長照服務前，個案返家後 7 日內有下列情形，則獎勵金認列方式為何： (1) 拒絕服務或未使用服務 (2) 再入院 (3) 死亡 (4) 改入住機構 (5) 移居外縣市(原居住 A 縣市，出院後改至 B 縣市居住)	將以獎勵金2，核實醫院獎勵金800元/案。
2.	115 年地方考評指標「貳、服務」項下「四、出院準備銜接長照服務計畫執行情形、(二)個案出院後銜接長照服務之天數」，如個案後續沒使長照服務，銜接天數如何計算？	如個案未使用長照服務為序號1問題之5項因素，可不列入計算。
3.	承上考評項目，如出備個案簡易照顧計畫是核定交通接送，但個案出院後，由社區整合型服務中心（下稱 A 單位）到案家執行照顧計畫擬訂與服務連結(AA01)，並核定 BA 碼，且個案第一個使用長照服務項目為 BA 碼，時效計算要以簡易照顧計畫的交通接送計算嗎？	此考評標準已明訂略以「個案經轄區出備醫院評估為長照需要等級2級以上，且出院日前(含出院當日)於照管系統登打，完成照顧計畫且與照管中心聯繫，使個案於出院後銜接長照服務…」。故時效係以「出院前(含出院當日)」之簡易照顧計畫為計算。
4.	醫院於個案出院前完成媒合長照服務，且「照顧服務管理資訊平臺」已由照顧管理中心派案予 A 單位，惟因個案病況改變，無	(1) 倘個案尚未出院前，醫院已選擇獎勵金 1，地方政府應輔導轄內醫院，協助配合民眾需求完成長照服務媒合，不應改由 A 單位重新媒合。

序號	問題	回應說明
	法如期出院，因應民眾服務需求異動，改由 A 單位重新媒合服務，此筆獎勵金如何認列？	(2) 本部已透過「照顧服務管理資訊平臺」防止 A 單位重新照會獎勵金 1 之長照服務。 (3) 若醫院不願意協助變更者，請醫院自「照顧服務管理資訊平臺」修改路徑為「獎勵金 2」。
5.	出備醫院包裹式獎勵金之時效，採「日曆日」為計算，若個案遇假日/補假/國定假日出院，怎麼辦？	(1) 銜接天數之定義為「日曆天」 (2) 考量個案出院時間大部分可事先預期，醫療團隊亦具備提前啟動出院準備服務之責任。因此，建議醫療團隊於確認預計出院日期後，及早與個案及家屬討論後續返家之照顧安排，並預先聯繫媒合之長照單位，使銜接流程不受例假日影響。
6.	獎勵金報表會在哪個系統呈現？預計什麼時候使用？	刻正規劃於「長照服務費用支付審核系統」及「照顧服務管理資訊平臺」供地方政府及醫院下載，預計 115 年 6 月上線。

二、 媒合長照服務相關

序號	問題	回應說明
7.	簡易照顧計畫沒有個案需要的碼別怎麼辦？	(1) 本次訂定係參考過往全台出院準備銜接長照服務最常使用，及評估個案返家後 1 週內最急迫所需長照服務之碼別訂定，倘個案有其他碼別需求，A 單位應於個案出院後 3 日內至案家執行照顧計畫擬訂與服務連結(AA01)，協助個案媒合其他長照服務。 (2) 本部將持續蒐集各方意見，後續進行滾動式修正。
8.	個案只要 BB 日照服務，其他碼別服務都不要，無法擬定簡易照顧計畫，這樣是要讓個案 1966 至社區申請嗎?	
9.	醫院需要計算額度嗎？	(1) 醫院不需要分配額度。 (2) 如醫院選擇獎勵金 1，執行簡易照顧計畫及媒合長照服務，其服務次數、進場時間由「醫院」與 B 單位聯繫，A 單位

序號	問題	回應說明
		應於個案出院後 3 日內至案家執行照顧計畫擬訂與服務連結(AA01)，再重新協助分配額度。
10.	如果個案月底出院(例如 1/31)，交通接送額度不夠怎麼辦？	如額度不足，仍可使用長照交通接送服務，差額部分自費。
11.	醫院完成獎勵金 1，但出院當天，A 單位到案家執行照顧計畫擬訂與服務連結(AA01)，此項服務是否計算為出備醫院簡易照顧計畫之照會期間服務？AA01 的時效如何計算？	「照顧服務管理資訊平臺」已設定每日僅能有一筆計畫生效，假設出備個案之出院日為 3 月 1 日，醫院完成簡易照顧計畫，則該計畫之生效日為 3 月 1 日，倘 A 單位於個案出院當日(3 月 1 日)到案家執行 AA01，其 AA01 將於次日生效(3 月 2 日)。
12.	醫院於完成簡易照顧計畫後，協助安排個案入住機構使用 14 天 GA05 喘息服務期間，A 單位是否需於該期間持續追蹤個案？	考量服務期間個案已由機構提供短期照顧，且為利 A 單位後續個案管理之妥適銜接，照顧管理中心得視實務需要，於喘息服務期間暫不派案予 A 單位。俟個案喘息服務結束前，再行派案由 A 單位執行 AA01 照顧計畫擬定與服務連結，續行後續個案管理與服務安排。

三、 輔具相關問題

序號	問題	回應說明
13.	出院準備計畫之「計畫生效日」為「出院日」，且依據輔具核銷之系統檢核條件，購置日期不得早於計畫生效日，故輔具只能於出院當日購買，但是為確保個案順利返家，家屬通常需要在出院前 3-5 天完成輔具購置，例如：照顧床、氣墊床或輪椅等，於出院當日才購買，準備時間不足。	(1) 本部將針對出院準備個案調整相關系統之輔具核銷檢核條件，醫院完成長照需要等級評估並核定輔具後，即可購置輔具。 (2) 本部亦同步調整 CC01 核銷檢核條件，於醫院完成長照需要等級評估後，即可執行 CC01 服務。 (3) 上開相關系統將於 115 年 6 月底前修正完成，並可回溯適用 115 年 1 月 1 日起完成評估之出備個案。
14.	「居家環境安全或無障礙空間規劃(下稱 CC01)」特約單位於出備個案出院前執行輔具評估，但於「照顧服務管理資訊平臺」申報該次服務紀錄時，服務日期必須等於或晚於出院日期（即簡易照顧計畫生效日），始能核銷，會造成實際服務紀錄與系統登打資訊不符。	
15.	申請出院準備計畫的醫院欲提供輔具（E 碼）服務，應依據衛生福利部公告之長照輔具服務單位審查表規定辦理，但審查表之「服務資格」有要求 E 碼特約單位資格，地方政府應該如何審查？	(1) 本部考量長照 3.0 之醫療照顧整合精神，為有效銜接就醫民眾之長照服務需求，業於本計畫敘明，醫院可依醫療器材管理法第 14 條第 3 項規定成為特約長照服務單位；依本計畫核定之醫院，可提供 E 碼服務，服務對象僅限院內出院準備個案，免與地方政府簽訂行政契約，惟應依據本部公告之長照輔具服務單位審查表規定辦理。 (2) 另依本計畫內容及醫療器材管理法第 14 條第 3 項規定，醫院為執行業務之必要，得供應業務相關之醫療器材(輔具)，並得免請領 E 碼特約單位資格要求之醫療器材販賣業許可執照，爰針

序號	問題	回應說明
		對醫院申請旨揭計畫提供 E 碼服務者，免審查長照輔具服務單位審查表之「服務資格」。
16.	「照顧服務管理資訊平臺」之簡易照顧計畫沒有上傳輔具評估報告書的功能，該怎麼確認甲類輔具評估人員是否完成評估？	(1) 甲類輔具評估人員應於「照顧服務管理資訊平臺」登打評估日期，考量該資訊平臺負荷，本部未要求上傳輔具評估報告書電子檔，地方政府可採定期或不定期抽查方式確認。 (3) 倘地方政府有請甲類輔具評估人員提供輔具評估報告書檔案之需求，可採電子郵件寄送，或上傳於簡易照顧計畫之「上傳支付 Excel 及其他附件」。
17.	跨縣市就醫個案，於出院日在就醫縣市購買輔具(E 碼)，於計算地方衛生機關長期照顧業務考評指標之「貳、服務」項下「二、長期照顧輔具服務辦理情形」及「四、出院準備銜接長照服務計畫執行情形」，會列於就醫縣市或居住地縣市？	民眾如有長照服務需求，係洽居住地所在長期照顧管理中心申請，且出備個案之 E、F 碼核銷資料，統一由居住地之地方政府審核，爰跨縣市就醫民眾，經出院準備銜接之長照服務，列為居住地縣市之服務量。

四、請領補助費用之期程

序號	問題	回應說明
18.	獎勵金須由各醫院分別於當年度 7 月 31 日提交 1 月-6 月份執行成果，隔年度 1 月 31 日前提交 7 月-12 月份執行成果。惟考量獎勵金又涉及服務紀錄及申報作業，建議修正繳交期限。	115-116 年度「出院準備銜接長照服務計畫 」申請作業須知之第 13 頁及第 15 頁，醫院獎勵金提供修改為： (1) 醫院於當年度 8 月 31 日提交 1 月-6 月份執行成果，隔年度 2 月底前提交 7 月-12 月份執行成果(含績效獎勵金)」。 (2) 地方政府彙整資料後，於當年度 9 月 30 日前、隔年度 3 月 31 日前送相關資料至本部核銷撥款。

附件8

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：邱子瑄
聯絡電話：(02)8590-6285
傳真：(02)8590-6090
電子郵件：lcmichelle@mohw.gov.tw

受文者：桃園市政府

發文日期：中華民國115年4月7日
發文字號：衛部顧字第1151960074號
速別：普通件
密等及解密條件或保密期限：
附件：如文 (A21000000I_1151960074_doc1_Attach1.pdf)

主旨：有關長期照顧服務申請及給付辦法第2條第1項第4款所稱「評估期間符合本部中央健康保險署公告急性後期整合照護計畫(PAC)之收案對象」適用範圍，請查照並轉知所轄相關單位辦理。

說明：

一、依據長期照顧服務申請及給付辦法第2條第1項第4款規定略以，因身心失能，且為「評估期間符合本部中央健康保險署(下稱健保署)公告急性後期整合照護計畫(PAC)之收案對象」，得依長期照顧服務法第8條第2項規定，向長期照顧管理中心或直轄市、縣(市)主管機關申請長期照顧服務。至評估期間，係指PAC收案對象，經出院準備銜接長照服務之需求評估，及出院後使用長照服務且經評估程序尚屬失能而未結案期間，合先敘明。

二、因PAC收案對象不分齡，依實務上有不同照護模式，爰就銜接長照服務之資格認定及樣態臚列如下：

(一)急性診療結束，經醫院評估收案為不分齡住院PAC個

案：

1、於出院前，透過出院準備銜接長照服務，經評估符合長照需要等級(下稱CMS)第2級以上，可使用長照服務，以利出院後銜接長照服務。

2、查本部照顧服務管理資訊平臺(下稱照管系統)已介接健保署PAC收結案資料(每日資料交換)，供第一線執行人員判斷個案是否屬PAC收案期間，倘住院模式個案已結案出院，且未使用出院銜接長照服務，返家後透過1966申請長照評估，經由照顧管理專員至案家評估當下，照管系統介接健保署資料呈現「尚未結案」之現況(醫院未即時上傳VPN系統所致)，仍符合資格認定。反之，呈現已結案狀態，自不適用旨揭對象認定。

(二)日間、居家模式及其他類型不分齡 PAC 個案，符合健保署 6 類 PAC 收案對象，得比照上開個案，於返家前經由「出院準備銜接長照服務」，確認CMS第2級以上，預先銜接長照資源；若未經「出院準備銜接長照服務」返家之個案，經照管系統介接健保署資料確認PAC身分(未結案)，則可依現行申請流程撥打 1966 長照專線，由照管中心派員到府進行CMS評估。

三、綜上，上揭任一PAC模式接受長照服務者，倘至複評期間經長照評估後不符合CMS第2級以上者，即不得再使用長照服務，需進入結案程序；反之，如符合CMS第2級以上者，則不受是否為PAC收案期間限制，適用旨揭辦法，可使用長照服務。

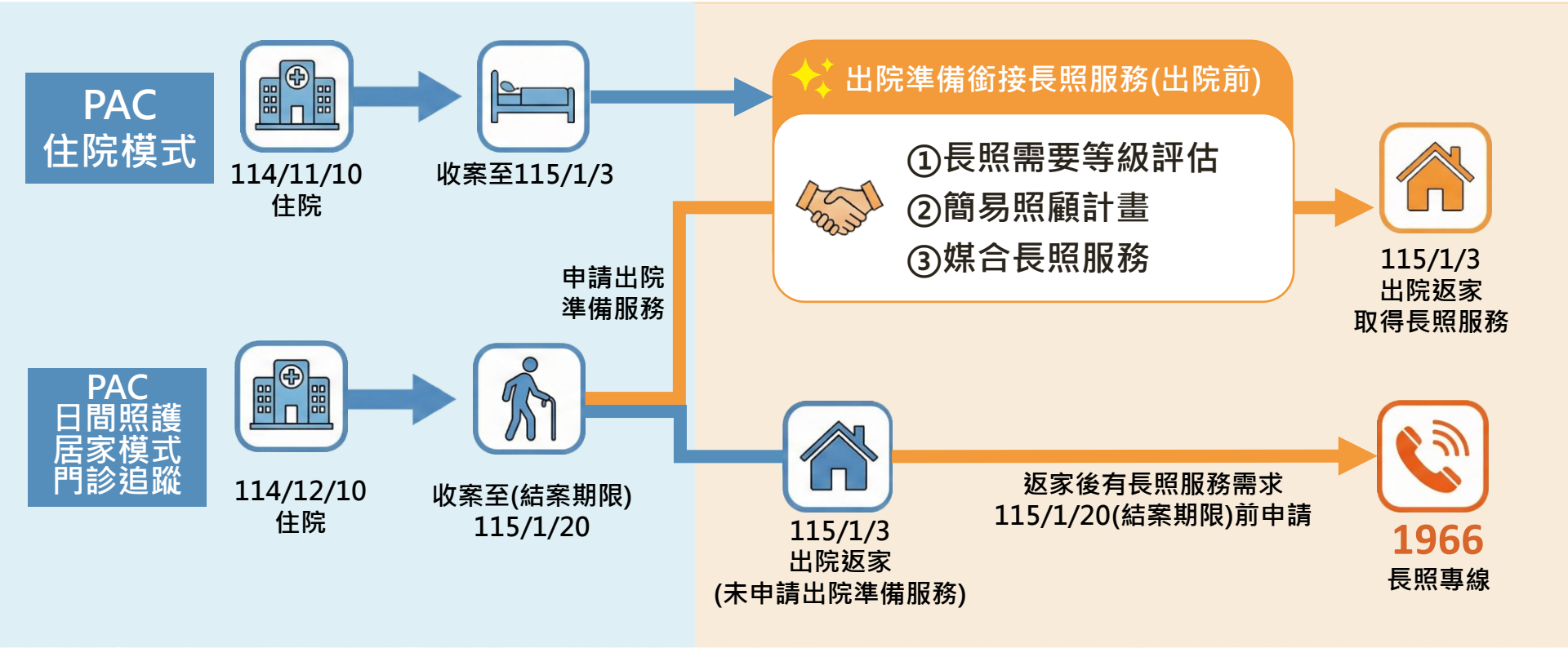
四、檢送「PAC銜接長照服務範例說明」1份（如附件），請貴

府督導所轄長期照顧管理中心及相關執行單位依上開規定辦理，以確保民眾權益。

正本：各直轄市及各縣(市)政府
副本：衛生福利部中央健康保險署(含附件) 電子公文交換章 2026/04/07 16:53:17

PAC銜接長照服務流程範例說明

PAC個案115/1/1起可申請長照需要等級評估，符合長照需要等級第2級以上，即可使用長照服務



重要提醒：長照需要等級評估時間，均須為健保署PAC收案對象及期間

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：張芳瑜
聯絡電話：(02)8590-6295　分機：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115年2月24日
發文字號：衛部顧字第1151960373號
速別：普通件
密等及解密條件或保密期限：
附件：無

主旨：有關貴局詢問長期照顧服務申請及給付辦法(下稱給付辦法)居家喘息服務(GA09)照顧組合加計陪同就醫(BA14)服務時間計算原則一案，復如說明，請查照。

說明：

一、復貴局114年11月13日高市衛長字第11442676500號函。

二、查本部於111年發布長期照顧服務申請及給付辦法(下稱給付辦法)迄今，依給付辦法居家喘息服務(GA09)組合內容略以，係由受過訓練之照顧服務員至長照給付對象家中，提供長照給付對象身體照顧服務...如有陪同就醫需求可加計BA14，先予敘明。

三、貴局反映108年7月29日衛部顧字第1081961900號函釋略以，個案如於居家喘息有臨時就醫需求加計BA14給付額度後，個案須於原喘息時段內同時給付居家喘息服務(GA09)及陪同就醫(BA14)費用，致自負額增加而所獲得時間未相對增加恐助於長照機構浮報與濫用之情形。基於法制位階及從新從寬原則，應以給付辦法內容為主。

四、基此，上開函釋之「有關長期照顧給付及支付基準喘息服務(G碼)實務執行事宜」，自115年4月1日起停止適用。有關給付辦法附表四居家喘息服務(GA09)加計陪同就醫(BA14)服務時間計算原則一節，說明如下：

(一)家屬於服務提供前已與特約服務單位明確議定所需服務為陪同就醫者或居家喘息服務時有臨時就醫需求者，始得於居家喘息服務加計1組陪同就醫(BA14)1.5小時。如個案僅屬單純陪同就醫需求，建議逕行申請陪同就醫服務，以茲維護服務目的之明確性及資源運用之適當性。

(二)又考量聘僱外籍家庭看護工、外國人從事家庭幫傭、中階技術家庭看護工之個案，實務上於居家喘息服務期間有陪同就醫之需求，同意本類個案取得之照顧及專業服務額度得用於加計BA14服務項目。

(三)配合前揭原則，自115年5月1日起（即申報115年4月之服務），長照支付及審核系統（下稱支審系統）新增檢核邏輯如下：當次申報時數須達「居家喘息服務核定組數」加計「BA14服務時數1.5小時」之合計，始得申報；不論BA14服務時間是否與GA09服務時間重疊，均須符合前開檢核邏輯。

五、考量實務服務過程中，仍可能因個案特殊或不可預期之狀況，致與系統檢核規定未完全相符者，倘特約服務單位於申報時未符合系統檢核規定，請依實際服務情形詳實填載照顧紀錄及原因，並由所轄地方政府本於權責，依個案實際情況辦理查核及核定，以兼顧制度一致性與實務彈性。

六、請應依家庭照顧者及被照顧者之日常照顧需要評估及媒合

提供適切之喘息服務內容，並落實特約服務單位服務管理之查核，避免特約服務單位浮報與濫用之情形。

正本：高雄市政府衛生局
副本：各直轄市及各縣(市)政府、本部資訊處、威進國際資訊股份有限公司、巨安長齡股份有限公司 電子公文交換章 2026/02/24 14:15:52

檔　　號:
保存年限:

衛生福利部　函

地址：11558臺北市南港區忠孝東路6段488號
傳　　真：(02)85908010
聯絡人及電話：吳彥毅(02)85906666轉6281
電子郵件信箱：nhyywu@mohw.gov.tw

受文者：臺中市政府

發文日期：中華民國108年7月29日
發文字號：衛部顧字第1081961900號
速別：普通件
密等及解密條件或保密期限：
附件：

主旨：有關長期照顧給付及支付基準喘息服務(G碼)實務執行事宜，詳如說明段，請查照。

說明：

一、依據長期照顧給付及支付基準(以下簡稱基準)辦理。

二、緣本部近日接獲地方主管機關及服務提供單位就旨揭服務項目實務作業事項進行詢問，說明如下：

(一)依基準附表3有關GA01或GA02規定內容及文意，考量陪同就醫之服務內容相較喘息服務有所差異，則個案如於居家喘息服務有臨時就醫需求，則可於原有喘息服務時段內陪同就醫並加計BA14之給付額度；倘個案僅單純陪同就醫需求，建議申請陪同就醫服務即可。

(二)針對聘用外籍家庭看護工之個案，依基準規定僅給付照顧及專業服務額度之百分之三十，並限用於專業服務，至外籍看護工家庭使用喘息服務之個案無法使用陪同就

長期照護科　收文:108/07/29
1080180107　無附件

醫服務部分，考量實務確有相關服務需求之可能性，於不增加給付額度之前提下，同意本類個案取得之照顧及專業服務額度得用於給付BA14服務項目。

(三)有關前述加計BA14給付服務，係於原喘息時段內提供服務，不另加計1.5小時之服務時間，故應俟就醫時間超出原喘息服務時段，始得再行加計BA13，於原喘息時段仍不得加計BA13。外籍看護工家庭使用喘息服務之個案如有本項需求，於不增加給付額度之前提下，同意本類個案取得之照顧及專業服務額度亦得用於給付BA13服務項目。

(四)個案於接受喘息服務期間，如有家務協助或代購物品等非喘息服務組合內容及說明之服務需求，倘經與服務提供者妥善協調並獲同意後，提供相關服務並無不可，惟不額外給付相關服務費用。

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

副本：電子公文交換章 2019/07/29 15:24:51

部長 陳時中

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：曾惠郁
聯絡電話：02-8590-6267
傳真：02-8590-6090
電子郵件：lcamber@mohw.gov.tw

受文者：桃園市政府

發文日期：中華民國115年1月5日
發文字號：衛部顧字第1140157811號
速別：普通件
密等及解密條件或保密期限：
附件：

主旨：有關貴中心函請釋示「交通接送（DA01）組合內容定期式復健之場域」疑義，復如說明，請查照。

說明：

一、復貴中心114年12月26日竹市長照字第1140006218號函。

二、本部「長期照顧服務申請及給付辦法」中「DA01交通接送」給付及支付之組合內容，其主要目的係為提供長照需要者往返居家至醫療院所接受就醫、復健或透析治療之交通接駁，本組合內容所指之「醫療院所」應係指依醫療法第2條及第15條規定，供醫師執行醫療業務，及領有「醫療機構開業執照」之機構，例如醫院、診所或其他經核准由醫師執業之醫療機構，與是否加入健保特約無關，先予敘明。

三、所詢有關職能治療所、物理治療所、語言治療所或心理諮商（治療）所等，非屬醫療院所，應不符合本組合使用規範。

四、經瞭解本案所詢案例為所轄設籍之發展遲緩兒童（同時符

合長照需要等級），須至上開早期療育醫事單位進行療育服務，可依循本部社會及家庭署「發展遲緩兒童早期療育費用補助實施計畫」，向戶籍所在地之地方政府申請交通費用補助。

正本：新竹市長期照顧管理中心
副本：各直轄市及各縣(市)政府(新竹市政府除外)、本部長期照顧司 電子公文交換章 2026/01/05 16:22:48

附件12

檔　　號:
保存年限:

桃園市政府　函

地址：330206桃園市桃園區縣府路1號
承辦人：社會工作師 阮士彰
電話：03-3322101#6305
電子信箱：10045807@mail.tycg.gov.tw

受文者：桃園市政府衛生局

發文日期：中華民國115年4月7日
發文字號：府社障字第1150081555號
速別：普通件
密等及解密條件或保密期限：
附件：如說明（376735200J_1150081555_ATTACH1.pdf、376735200J_1150081555_ATTACH2.pdf）

主旨：函轉衛生福利部有關長照輔具及居家無障礙環境改善服務，適用既有輔具評估報告書情形一案，詳如說明，請遵照辦理。

說明：

一、依據衛生福利部115年3月26日衛部顧字第1151960598號函辦理。

二、依該部111年4月21日衛部顧字第111960541號函（附件2）釋示略以：有關長照爬梯機租賃（EH04及EH05），倘長照身心失能個案持續租賃相同品項之爬梯機，則於相同居住環境、相同使用者，且其長照及身障失能評估效期及等級未改變下，無需再次進行輔具及居家環境評估，先予敘明。

三、為增加申請長照輔具租賃服務效率並減少地方行政作業負擔，倘民眾有其他「可租可購」長照輔具項目之長期性需

長期照護科　115/04/07 11:18
1G1150029927　有附件

求，於符合相同居住環境、相同使用者、長照及身障失能評估效期及等級未改變等情形下，且持續租賃相同品項者，亦適用前開函釋之原則。綜上，爰適用項目含括：

(一)EB04：帶輪型助步車（助行椅）。

(二)EC02：輪椅－B款（輕量化量產型）。

(三)EC04-06：輪椅附加功能A、B、C款（具利於移位、仰躺、空中傾倒功能）。

(四)ED07：移位機。

(五)EG01-02：氣墊床A、B款。

(六)EH01-03：居家用照顧床及其附加功能A、B款（床面升降、電動升降功能）。

四、惟倘將相同品項可租可購之長照輔具「由租賃改為購置」，即屬身障輔具補助辦法第9條規定準用範疇，仍應依來文說明三規定辦理輔具及居家環境評估。

五、隨文檢附相關來文1份。

正本：桃園市政府衛生局、社團法人臺灣身心障礙暨弱勢者權益推動協會（桃園市北區輔具資源中心）、財團法人伊甸社會福利基金會桃園市分事務所（桃園市南區輔具資源中心）

副本：電子公文交換章 2026/04/07 10:51:24

本案依分層負責規定授權科(組)長、主任決行

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：沈昱均
聯絡電話：(02)8590-6292
傳真：(02)8590-6090
電子郵件：lcyuchuns@mohw.gov.tw

受文者：桃園市政府

發文日期：中華民國115年1月2日
發文字號：衛部顧字第1141963830號
速別：普通件
密等及解密條件或保密期限：
附件：無

主旨：配合本部食品藥物管理署辦理「電動代步器」產品正名事宜，品名為「電動代步器」之產品亦適用「長期照顧服務申請及給付辦法」之「電動代步車」相關規定，請查照並配合辦理。

說明：

一、依據本部食品藥物管理署114年10月14日FDA器字第1149062396號函辦理。

二、經查本部食品藥物管理署為辦理「電動代步器」正名事宜，針對「醫療器材分類分級管理辦法」第4條附表品項為「O.3800醫療用電動代步器」之產品，函請相關公司針對中文品名含有「車」之醫療器材許可證，辦理中文品名變更申請。

三、配合前開更名作業，品名為「電動代步器」之產品申請長照輔具給(支)付，亦適用「長期照顧服務申請及給付辦法」之「電動代步車」相關規定，請貴府配合辦理。

正本：各直轄市及各縣(市)政府

B040901_長期照護科_15/01/05
1150001753 無附件

副本：電子公文交換章 2026/01/05 08:06:01

裝

訂

線

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：沈昱均
聯絡電話：(02)8590-6281
傳真：(02)8590-6090
電子郵件：lcyuchuns@mohw.gov.tw

受文者：桃園市政府

發文日期：中華民國115年3月25日
發文字號：衛部顧字第1151960663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「長期照顧服務申請及給付辦法」附表四之一通則第七點，涉及個人清潔衛生品項購置價格新臺幣（以下同）5,000元以下之規定，詳如說明，請查照。

說明：

一、為推動輔具租賃制度，以利失能者依據身體狀況變化更換適切輔具，並導入智慧照顧，本部公告修正「長期照顧服務申請及給付辦法（下稱給付辦法）」，新增附表四之一智慧科技輔具租賃給付項目，自115年7月1日起實施，第二組給付額度每3年6萬元（含居家無障礙環境改善服務2萬元），該表照顧組合之智慧科技輔具租賃價格，由長照特約單位訂定，並報經地方主管機關備查，惟涉及個人清潔衛生，且無法清潔消毒使用，購置價格低於5,000元以下輔具，得以購置。

二、第二組智慧科技輔具係以租賃為主，由長照特約單位訂定，函報地方政府備查，惟為增加行政效率，屬第二組個人清潔衛生輔具購置價格，無需函報地方政府備查，但購

置給付額度為每人每3年以5,000元為上限。

正本：各直轄市及各縣(市)政府
副本：電子公文交換章 2026/03/25 09:58:58

裝

訂

67

線

附表二 長照需要等級及長照服務給付項目之額度修正規定

幣別:新臺幣（元）

<table>
<tr><td rowspan="4">長照需要等級</td><td colspan="7">個人長照服務</td><td rowspan="3">家庭照顧者支持服務之喘息服務
適用 G 碼</td></tr>
<tr><td rowspan="2">照顧及專業服務
適用 B、C 碼</td><td colspan="4">交通接送服務，適用 D 碼
【分區見附表三】</td><td colspan="2">輔具及居家無障礙環境改善服務
適用 E、F 碼</td></tr>
<tr><td>第一區</td><td>第二區</td><td>第三區</td><td>第四區</td><td>第一組</td><td>第二組</td></tr>
<tr><td>給付
額度（月）</td><td>給付
額度（月）</td><td>給付
額度（月）</td><td>給付
額度（月）</td><td>給付
額度（月）</td><td>給付額度
（三年）</td><td>給付額度
（三年）</td><td>給付額度
（一年）</td></tr>
<tr><td>第二級</td><td>10,020</td><td rowspan="6">1,680</td><td rowspan="6">1,840</td><td rowspan="6">2,000</td><td rowspan="6">2,400</td><td rowspan="6">40,000</td><td rowspan="6">60,000</td><td rowspan="5">32,340</td></tr>
<tr><td>第三級</td><td>15,460</td></tr>
<tr><td>第四級</td><td>18,580</td></tr>
<tr><td>第五級</td><td>24,100</td></tr>
<tr><td>第六級</td><td>28,070</td></tr>
<tr><td>第七級</td><td>32,090</td><td rowspan="2">48,510</td></tr>
<tr><td>第八級</td><td>36,180</td></tr>
</table>

備註:

一、評估結果第一級為身體或心智未失能者，不納入給付範圍。

二、本表輔具及居家無障礙環境改善服務第二組規定，自中華民國一百十五年七月一日施行。長照給付對象得就第一組或第二組給付項目，擇一申請，但一百十五年六月三十日以前已獲第一組給付者，應自獲得該給付之照顧計畫核定之日起滿三年後，始得就第二組給付項目提出申請。

三、輔具及居家無障礙環境改善服務給付項目，規定如下：

（一）第一組給付項目：依附表四輔具及居家無障礙環境改善服務項目定之。

（二）第二組給付項目：依附表四輔具碼別 EA01(馬桶增高器、便盆椅或沐浴椅)、EB01(單支拐杖-不鏽鋼製)、EB02(單支拐杖-鋁製)、EB03(助行器)及居家無障礙環境改善服務碼別 FA08 至 FA44，及附表四之一智慧科技輔具碼別 EI01 至 EI05 項目定之；其中居家無障礙環境改善服務給付額度，於三年期間，以二萬元為限。

附表四之一 照顧組合表-智慧科技輔具修正規定

智慧科技輔具

通則：

一、本表給付及支付之智慧科技輔具係指應用過程中長照給付對象在居家環境中之身體、生活照顧及自主復能訓練相關數據能夠進行感測、數據紀錄、傳輸、分析與回饋機制，具有維護照顧安全性，減輕照顧者負擔，或有即時照顧需求時提供適當介入。

二、本表組合內容均包含輔具、輔具選用建議、使用說明、輔具各項尺寸調整配置、諮詢、定期追蹤使用狀況、清潔消毒、運送、回收整備及相關服務，但屬購置不在此限。

三、本表組合內容應依中央主管機關公告之智慧科技輔具評估報告書評定，並由甲類輔具評估人員出具評估報告，判定為本表組合需要者，始得給付。

四、本組合租賃費用不包含適配度評估費用，但包含部分負擔。

五、本組合租賃費用以一個月為一給(支)付單位。半個月以下者以半個月計，超過半個月者以一個月計。

六、本組合租賃補助費用長照給付對象居住於原住民族地區或離島者，租賃價格加計百分之二十申報費用，免部分負擔，亦不扣長照給付對象之長照服務給付額度。

七、符合本表之功能規範品項且涉及個人清潔衛生(購置價格低於新臺幣5,000元以下且無法清潔消毒使用)得以購置。

八、本組合給付項目之安全規格需符合下列條件：

(一)具備有效日期內中央主管機關醫療器材許可證字號/登錄字號、符合國家標準或其他具等同性質國際標準之性能規格要求，並應檢附相關證明文件、資料或地方政府備查證明資料、文件。

(二)資訊通信安全規範：

1. 應用程式（APP）應通過第三方公正單位檢測，並符合行動 APP 規範應施檢驗級別，以符資訊安全；若 APP 有更新，亦需再經檢測以符規範。

2. 行動 APP 規範應施檢驗級別：

A.「L1」行動應用程式：無需使用者身分鑑別之應用程式。

B.「L2」行動應用程式：需使用者身分鑑別之應用程式。

C.「L3」行動應用程式：含有交易行為之應用程式。

九、本組合項目之清潔消毒作業程序，應依中央主管機關公告之清潔消毒指引手冊處理。

碼別	照顧組合名稱	適用對象	規格/功能規範	租賃價格
EI01	移位類	執行移轉位活動經常有困難，需	一、應符合下列情形之一： (一)以電力驅動馬達或電動缸，搭	由長照特約單位訂定，並報經地

		使用輔助移轉位裝置者	配站立式、臥式或坐式之各款拉升或撐起裝置，以進行人員移位。 (二)以人力操作齒輪、滑輪、槓桿或吊帶拉升以進行人員移位之省力機械裝置。 二、除上述一情形外，選配之輔具並應符合下列功能之一： (一)可進行活動監控或生理數據記錄，藉由影像、壓力、訊號或其他方式感測，並具有掌握受照顧者活動及異常事件通報功能，且得透過記錄數據、通訊傳輸、分析判斷與回饋機制(使用者或設備本體)之設備。 (二)具備壓力偵測、動作感知、異常事件警示或其他方式之任一數據顯示及反應。	方主管機關備查
EI02	移動類	執行步行活動經常有困難，需使用電動輪椅、電動代步車或步行移動裝置者	一、電動輪椅、電動代步車或步行移動裝置，並應符合下列功能之一： (一)可進行活動監控或生理數據記錄，藉由影像、壓力、訊號或其他方式感測，或透過雲端方式管理數據，並具有掌握受照顧者活動及異常事件通報功能，且得透過應用程式、簡訊、社群媒體或其他方式即時推播訊息、分析判斷與回饋機制(使用者或設備本體)之設備。 (二)具備危險偵測、行動感知、異常事件警示或其他任一反應。 二、電動代步車以四輪規格為原則，	由長照特約單位訂定，並報經地方主管機關備查

			且兩前輪之輪胎內側距離須大於三十公分。	
EI03	沐浴排泄類	活動能力有困難且動作控制能力不佳、執行沐浴或排泄活動經常有困難，需使用輔助沐浴、如廁或輔助處理排泄物裝置者	可於居家環境中協助照顧者執行沐浴或處理排泄物，並應符合下列功能之一： 一、可進行活動監控或生理數據記錄，藉由影像、壓力、訊號或其他方式感測，或透過雲端方式管理數據，並具有掌握受照顧者活動及異常事件通報功能，且得透過應用程式、簡訊、社群媒體或其他方式即時推播訊息、分析判斷與回饋機制(使用者或設備本體)之設備。 二、具備監控、警示或其他任一反應。	由長照特約單位訂定，並報經地方主管機關備查
EI04	居家照顧床類	長期臥床、執行翻身或坐起活動經常有困難，或下肢與平衡功能不佳之高跌倒風險者，需使用輔助照顧長時間臥床或不定時離床裝置	一、居家照顧床組(含床墊及床架)、床墊、氣墊床、床架(含側欄)或床用感應墊，並應符合下列功能之一： (一)可進行活動監控或生理數據記錄，藉由影像、壓力、訊號或其他方式感測，或透過雲端方式管理數據，並具有掌握受照顧者活動及異常事件通報功能，且得透過應用程式、簡訊、社群媒體或其他方式即時推播訊息、分析判斷與回饋機制(使用者或設備本體)之設備。 (二)具備壓力偵測、行動感知、離床活動或其他任一反應。 二、具異常事件通報功能，如久臥或翻身次數提醒、離床警報或其他	由長照特約單位訂定，並報經地方主管機關備查

			方式。	
EI05	安全看視類	長期臥床、獨居、失智症者或需生理或活動數據監控者	一、穿戴式裝置(不含手機、手錶)、感應式或室內建置式設備，並應符合下列功能之一： (一)藉由物聯網(IOT)方式，以語音、應用程式或遠端控制驅動家庭使用之相關設施，並具操控、安全防護及警示功能之設備。 (二)具影像或動作感應、監測、安全防護、遠端開關及編寫自動化情境控制功能，並可使用應用程式或智慧音箱控制相關系統與設備。 二、本組合為補助應用程式及其搭配穿戴式、感應式或室內建置式之訊號發射或接收設備，但不補助手機、手錶或其他日常生活用品。	由長照特約單位訂定，並報經地方主管機關備查

長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法修正條文

第 一 章　　總則

第 一 條　　本辦法依長期照顧服務法（以下簡稱本法）第十八條第四項、第十九條第四項及第六十一條第二項規定訂定之。

第 二 條　　本法第三條第四款所定長照服務人員（以下簡稱長照人員），其分類如下：

一、照顧服務人員：

（一）照顧服務員。

（二）家庭托顧服務員。

二、居家服務督導人員：居家服務督導員。

三、專業服務人員：

（一）教保員。

（二）社會工作師及社會工作人員。

（三）醫事人員。

四、 照顧管理人員：

（一）照顧管理專員。

（二）照顧管理督導。

五、社區整合型服務中心個案管理人員。

六、其他中央主管機關公告之人員。

前項第一款至第五款人員之資格，規定如附件一。

第 二 章　　訓練、認證及發證

第 三 條　　申請前條第一項各款長照人員之認證者，應先參加下列訓練，始得依第八條規定辦理：

一、共同訓練。但申請前條第一項第一款人員之認證者，得免參加。

二、專業訓練。

申請前條第一項第二款、第四款或第五款長照人員之認證者，得於完成專業訓練前，依第八條規定，檢具擬登錄長照服務單位出具之聘僱證明文件，向直轄市、縣（市）主管機關申辦認證後任職，並自任職之日起三個月內完成專業訓練，不受前項規定之限制。

第四條　申請第二條第一項第二款或第三款長照人員之認證者，於本辦法中華民國一百零六年六月三日施行前，已完成長期照護專業人力共同訓練者，免參加前條第一項第一款共同訓練。

第五條　本辦法中華民國一百十五年七月一日修正施行後，始申請第二條第一項第二款至第五款長照人員之認證者，其應完成共同訓練之課程，為中央主管機關公告申請認證當時最新之長照共同訓練課程。

第六條　申請第二條第一項第二款長照人員之認證，於本辦法中華民國一百十一年九月二日修正施行前，已完成居家服務督導員在職訓練注意事項基礎訓練者，免參加第三條第一項第二款專業訓練。

第七條　第二條第一項第四款長照人員自長期照顧管理中心（以下簡稱照管中心）離職日起逾二年，再任職於照管中心者，應重行完成第三條第一項第二款專業訓練後，始得為之。

第八條　申請長照人員認證者，應填具申請書，並檢附下列文件、資料及繳納費用，向個人戶籍所在地或擬登錄之長照服務機構、長照特約單位、照管中心（以下併稱長照服務單位）所在地直轄市、縣（市）主管機關提出：

一、符合第二條資格及完成第三條訓練之證明文件正本

與其影本（正本驗畢後發還）。

二、身分證明文件影本。

三、最近三個月內之一吋正面脫帽半身照片二張。

四、其他經中央或直轄市、縣（市）主管機關規定之相關證明文件。

第 九 條　前條認證之申請經審查通過者，由直轄市、縣（市）主管機關發給認證證明文件。

認證證明文件之格式及應記載事項，由中央主管機關公告之。

第二條第一項第二款、第四款及第五款人員，依第三條第二項規定完成專業訓練前，向直轄市、縣（市）主管機關申辦認證後任職，未於任職之日起三個月內完成專業訓練者，直轄市、縣（市）主管機關應廢止其認證。

以虛偽不實之文件、資料，申請長照人員認證者，由原發證主管機關撤銷長照人員認證；涉及刑事責任者，移送司法機關處理。

第 十 條　有下列情形之一者，直轄市、縣（市）主管機關不予發給長照人員認證證明文件；已發給者，撤銷或廢止之：

一、曾受本法第五十六條規定廢止認證證明文件。

二、受監護或輔助宣告，尚未撤銷。

前項第二款原因消滅後，仍得依本辦法規定，申請長照人員認證證明文件。

第十一條　認證證明文件有效期間為六年；其有效期限，依下列規定計算：

一、依第八條規定申請認證：自證明文件所載生效日期起算滿六年之末日。

二、依第十二條第一項規定申請更新：自原證明文件所載有效期限次日起算滿六年之末日。

三、依第十二條第二項規定申請更新：自申請更新日期起算滿六年之末日。

四、依第十三條規定申請更新：自申請更新日期起算滿六年之末日。

長照人員應於前項第二款及第三款所定有效期間內，依第二十三條規定登錄於其提供服務之長照服務單位或實際提供之長照服務。

第十二條　長照人員於認證證明文件有效期限屆至後，擬繼續從事長照服務者，應於有效期限屆至前六個月內，填具申請書，並檢附下列文件、資料及繳納費用，向原登錄長照服務單位所在地直轄市、縣（市）主管機關申請更新：

一、原領認證證明文件。

二、最近三個月內之一吋正面脫帽半身照片二張。

三、完成第十五條第一項所定繼續教育之證明文件。

四、實際提供長照服務之證明文件，或提供長照服務單位擬聘僱之證明文件。

長照人員逾前項規定期限始申請更新者，應向擬登錄之長照服務單位所在地直轄市、縣（市）主管機關提出，除應檢附前項所定文件外，其中前項第三款證明文件之繼續教育，應以申請更新日前六年內完成者為限。

第十三條　長照人員有下列情形之一，而擬繼續從事長照服務者，得準用前條第一項程序，申請更新認證證明文件：

一、自取得長照人員認證證明文件之日起算，於認證證明文件期限屆至前，逾五年未提供長照服務。

二、各類長照人員認證證明文件，均經依第二十四條規定，辦理離職異動登錄連續逾二年。

前項情形，於準用前條第一項第三款規定應檢附之繼續教育證明文件，得以申請更新前一年內，接受第十五條第一項各款繼續教育課程總積分達六分之一以上之證明文件代之，並免受第十五條第二項、第三項規定之限制。

第十四條　長照人員認證證明文件遺失或損壞時，應填具申請書及具結書，繳納費用，並檢附最近三個月內之一吋正面脫帽半身照片二張；認證證明文件損壞者，並應檢附原認證證明文件，向登錄長照服務單位所在地直轄市、縣（市）主管機關申請補發或換發。

未登錄之長照人員，辦理前項補發或換發認證證明文件時，應向原發證直轄市、縣（市）主管機關申請。

第 三 章　繼續教育

第十五條　長照人員應自認證證明文件生效日起，每六年接受下列繼續教育課程，積分合計達一百二十點以上：

一、專業課程。

二、專業品質。

三、專業倫理。

四、專業法規。

前項第二款至第四款繼續教育積分課程之分數，合計至少二十四點，其中應包括消防安全、緊急應變、感染管制、性別敏感度合計至少十點；超過三十六點者，以三十六點計。

第一項繼續教育課程，應包括相關機關所定原住民族文化安全、多元族群文化敏感度及能力之課程各達六點，並以

每年各一點為原則。

第一項長照人員，依其各該專門職業人員法規接受繼續教育者，該繼續教育之課程性質與前三項課程相近者，其積分得相互採認。

第十六條　第二條第一項第一款照顧服務人員，照顧失智症者、未滿四十五歲之失能且領有身心障礙證明者，或提供其他經中央主管機關指定服務項目，應依第二十三條規定完成登錄，且實際提供長照服務，並完成中央主管機關所定相關訓練，始得為之。

第十七條　長照人員繼續教育，得由機關、機構、學校、法人或團體（以下併稱機構）辦理之，並依其實施方式採認積分。

長照人員得依其參加國內、外學術研討會、擔任教學工作或專題演講、發表長照相關論述或其他事蹟，抵免前項繼續教育之積分。

前二項繼續教育之辦理機構與實施方式，及積分採認與抵免，規定如附件二。

第十八條　前條機構於辦理繼續教育前，應檢具下列文件、資料，向中央主管機關依第二十條規定認可之法人（以下簡稱認可法人）申請，經審查通過後，始得為之：

一、課程認定及積分採認計畫。

二、機構設立或登記之證明文件。

三、其他中央主管機關指定之文件、資料。

第十九條　前條認可法人，指具備下列條件之財團法人或公益性社團法人：

一、依法設立或登記滿二年，以衛生福利部為目的事業主管機關，並以從事長照服務為其任務之一。

二、會員人數達二百人以上，且評估優良。

三、成立辦理課程認定及積分採認之委員會。

前項第二款會員人數，包括團體會員所屬會員人數。

本辦法中華民國一百十一年九月二日修正施行前，已依原規定取得認可之長照相關團體，得繼續辦理繼續教育課程認定及積分採認。

中央主管機關應視課程認定及積分採認需求與量能，限制第一項認可法人之數額。

第二十條　具長照相關專業之法人申請為認可法人，應填具申請書，並檢附下列文件、資料，向中央主管機關提出，經審核通過後，始得為之：

一、設立或登記證明文件、組織或捐助章程、組織概況及會員人數資料。

二、課程認定及積分採認實施計畫書。

三、收費項目及金額。

四、其他中央主管機關指定之文件、資料。

前項第二款計畫書，應載明下列事項：

一、課程認定及積分採認審查委員會組成、職責及會議召開方式。

二、人力配置。

三、處理流程。

四、作業監督方法。

五、相關文件保存。

六、課程品質之管理方式。

認可法人應依核定之計畫書，審查擬辦理繼續教育機構之資格、課程認定及積分採認；計畫書有修正時，應報中央

主管機關核定。

第二十一條　中央主管機關對認可法人，或該法人實施課程認定及積分採認之場所，得予以實地查核。

第二十二條　認可法人有下列情事之一者，中央主管機關得撤銷或廢止其認可：

一、申請書內容或檢附之文件、資料有虛偽不實。

二、未依法令規定或計畫書實施課程認定及積分採認，情節重大。

三、未依計畫書所定，超收費用或擅立項目收費。

四、規避、妨礙或拒絕中央主管機關之查核。

有前項第一款情形，經撤銷其認可者，其原認可課程或採認之積分，不生採認之效力。

經中央主管機關依第一項規定撤銷或廢止認可者，二年內不得重新申請認可。

認可法人有下列情事之一者，中央主管機關得令其停止辦理課程認定及積分採認一年：

一、連續一年以上未受理自行培訓外之課程認定及積分採認。

二、未落實中央主管機關公告之品質管理措施，經令其限期改正，屆期未改正。

第　四　章　登錄

第二十三條　長照服務單位應於其進用之長照人員提供服務前，填具申請書，並檢附下列文件，向直轄市、縣（市）主管機關申請登錄：

一、長照人員認證證明文件正本及其影本（正本驗畢後發還）。

二、長照服務單位出具之服務證明文件。

第二十四條　長照服務單位應於長照人員離職或知悉該人員死亡之日起三十日內，向直轄市、縣（市）主管機關申請異動登錄。

第二十五條　登錄之長照服務單位，以一處為限。

具二種以上長照人員資格者，得登錄於同一長照服務單位，或以不同資格各別登錄一處長照服務單位。

以二種以上長照人員資格登錄者，應擇一種資格為其主要登錄類別。

第二十六條　長照人員支援非登錄之長照服務單位時，應於事前由登錄之長照服務單位敘明支援之地點、期間、時段及理由，並報所在地直轄市、縣（市）主管機關核定。但其他法令另有規定者，從其規定。

主管機關認定前項支援之期間、時段或理由顯非適當時，得予必要之限制，或以書面通知該長照人員，限定其於一定期間內不得從事支援業務。

以二種以上長照人員資格登錄者，其異動登錄、報准支援非登錄之長照服務單位提供服務時，僅得依主要登錄類別辦理。

第二條第一項第二款、第四款人員兼具其他長照人員資格者，不得以其他長照人員資格辦理登錄或支援其他非登錄之長照服務單位。

長照服務機構之業務負責人，應依其認證之長照人員身分登錄於其任職之長照服務機構，並不得支援其他非登錄之長照服務單位。

第二十七條　第二條第一項第一款照顧服務人員登錄於居家式服務

類長期照顧服務機構（以下簡稱居家式長照機構）者，於依前條第一項規定支援非登錄之居家式長照機構，且其支援之機構未逾二處時，原登錄機構不得拒絕。

前項照顧服務人員於支援非登錄之居家式長照機構期間，其與該支援機構間之權利義務，應於支援契約明確規定。

第　五　章　　附則

第二十八條　　本辦法所定應檢具之申請資料有缺漏者，主管機關得令其限期補正；屆期未補正者，不予受理。

第二十九條　　依就業服務法第四十六條第一項第九款及第十一款規定，從事機構看護工作之外國人，其認證、登錄及繼續教育，準用第八條至第十四條、第十六條、第十七條、第二十三條至第二十六條及前條規定。

前項人員，每年應完成至少二十點之繼續教育課程，其中應包括消防安全、緊急應變、感染管制、性別敏感度課程，合計至少四點。

第一項人員領有認證證明文件後，應依第十二條規定檢附同條第一項第一款至第三款文件、資料，及檢具完成相關機關所定多元族群文化能力訓練之證明文件，辦理認證證明文件更新。

第三十條　　本辦法中華民國一百十二年十月十一日修正施行後，長照人員依第十二條規定申請更新認證證明文件者，其第十五條第二項及第三項繼續教育課程之認定，依下列規定為之：

一、第十五條第二項課程，應包括下列內容：

（一）一百零六年六月三日至一百十一年九月三日修習課程者：消防安全、緊急應變、傳染病防治

、性別敏感度及多元族群文化。

（二）一百十一年九月四日以後修習課程者：消防安全、緊急應變、感染管制、性別敏感度。

二、第十五條第三項：

（一）一百十三年六月二日以前更新認證證明文件者：修習原住民族與多元族群文化敏感度及能力合計二點。

（二）一百十三年六月三日以後更新認證證明文件者:修習原住民族文化安全與多元族群文化敏感度及能力，每年至少各一點。

第三十一條　本辦法中華民國一百十一年九月二日修正施行前，已於二處以上長照服務單位登錄之長照人員，應自修正施行之日起一年內，由其依第二十五條規定擇一處辦理登錄，並由登錄之該長照服務單位報所在地主管機關核定。

本辦法中華民國一百十一年九月二日修正施行前，第二條第一項第二款之長照人員，已依第八條規定認證及依第二十三條規定登錄者，應自修正施行之日起一年內，完成第三條第一項第二款專業訓練課程；未於期限內完成者，依第九條第三項規定辦理。

第三十二條　本辦法除第二條附件一自發布日施行外，自中華民國一百十五年七月一日施行。

第二條附件一長照人員資格修正規定

類型	類別	資格
照顧服務人員	照顧服務員	應具下列資格之一： 一、領有照顧服務員訓練結業證明書。 二、領有照顧服務員職類技術士證。 三、高中（職）以上學校護理、照顧相關科、系、組、所、學位學程畢業。 四、完成經中央主管機關公告之照顧服務模組課程，並取得修業證書。 五、領有生活照顧服務相關訓練結業證明書。 六、高級中等以上學校畢業，領有教保員及訓練員訓練結業證明書。
	家庭托顧服務員	具五百小時以上照顧服務經驗之照顧服務員、生活服務員或教保員。
居家服務督導人員	居家服務督導員	應具下列資格之一： 一、社會工作師。 二、專科以上學校社會工作、醫學、護理、職能治療、物理治療、營養、藥學、公共衛生、老人照顧或長期照顧相關系、所、學位學程、科畢業，或完成經中央主管機關公告之居家服務督導模組課程，並取得修業證書。 三、具第二條第一項第三款教保員、社會工作人員資格，且具一年以上長期照顧服務相關工作經驗。 四、高中（職）學校護理、老人照顧、長期照顧或相關科、組畢業或領有照顧服務員技術士證或高級中等以上學校畢業，領有教保員及訓練員訓練結業證明書，且具三年以上長期照顧服務相關工作經驗。

		五、具第二條第一項第一款照顧服務人員資格，且具五年以上長期照顧服務相關工作經驗。 六、領有居家服務督導員職前訓練結業證明書，並於本辦法中華民國一百十一年九月二日修正施行前登錄任職於居家式長照機構或綜合式長照機構之居家服務督導員。
專業服務人員	教保員	大專校院醫學、護理、復健、職能治療、物理治療、教育、特殊教育、社會、社會工作、社會福利、輔導、心理、兒童及少年福利、幼兒保育、早期療育、聽力、語言治療、老人照顧、長期照顧相關科、系、所、學位學程畢業。
	社會工作師	通過專門職業及技術人員社會工作師考試，領有中央主管機關核發之社會工作師證書者，並辦理執業登記。
	社會工作人員	具專門職業及技術人員高等考試社會工作師考試應考資格者。
	醫事人員	通過專門職業及技術人員醫事人員考試，領有中央主管機關核發之醫事專門職業證書之人員，並辦理執業登記。
照顧管理人員	照顧管理專員	應具下列資格之一： 一、大學以上畢業取得社會工作師、護理師、職能治療師、物理治療師、醫師、營養師、藥師、公共衛生師、心理師，且具一年以上相關照護（顧）工作經驗。 二、專科畢業具上述專門職業及技術人員證書，且具二年以上相關照護（顧）工作經驗。 三、符合應考社會工作師資格，且具二年以上相關照顧工作經驗。 四、教育部公告老人照顧相關系所碩士畢業，且具一年以上相關照顧工作經驗。 五、教育部公告老人照顧相關學系大

		學畢業，且具二年以上相關照顧工作經驗。 六、教育部公告老人照顧相關學科專科畢業，且具四年以上相關照顧工作經驗。 七、本辦法中華民國一百十一年九月二日修正施行時已在職者，經任職之照管中心評估表現優良，得繼續留任原單位。
	照顧管理督導	應具下列資格之一： 一、擔任照顧管理專員工作滿二年以上者。 二、大學以上畢業取得社會工作師、護理師、職能治療師、物理治療師、醫師、營養師、藥師、公共衛生師、心理師，且具四年以上相關照護（顧）工作經驗，或前述專門職業及技術人員之相關專業研究所畢業，且具二年以上相關照護（顧）工作經驗。 三、專科畢業具上述專門職業及技術人員證書，且具五年以上相關照護（顧）工作經驗。 四、本辦法中華民國一百十一年九月二日修正施行時已在職者，經任職之照管中心評估表現優良，得繼續留任原單位。
社區整合型服務中心個案管理人員	社區整合型服務中心個案管理人員	應具下列資格之一： 一、領有醫事專門職業證書之師級人員、社會工作師、公共衛生師，且具一年以上相關長期照顧服務工作經驗。 二、公共衛生或教育部公告老人照顧相關科、系、所碩士以上畢業，且具一年以上相關長期照顧服務工作經驗。

		三、 符合應考社會工作師資格，且具二年以上相關長期照顧服務工作經驗。 四、 醫事人員相關科、系、所畢業；公共衛生、醫務管理、社會工作、教育部公告老人照顧或長期照顧相關科、系、所、學位學程專科以上畢業；完成經中央主管機關公告之照顧管理模組課程，並取得修業證書，且具有二年以上相關長期照顧服務工作經驗。 五、 護理或教育部公告老人照顧相關科系高中(職)畢業，且具三年以上相關長期照顧服務工作經驗。 六、 領有照顧服務員技術士證、具專門職業證書之護士、藥劑生、職能治療生、物理治療生，且具三年以上相關長期照顧服務工作經驗。 七、 於衛生福利部社區整體照顧服務體系計畫行政作業須知中華民國一百零八年六月十二日修正前已在職者。

第十七條附件二長照人員繼續教育之辦理機構與實施方式及積分採認與抵免表修正規定

辦理機構與實施方式	積分採認與抵免
一、下列機構所舉辦長照、老人福利、身心障礙專業相關實體、網路繼續教育課程： （一）非屬個人設立之長照機構，且最近一次評鑑合格。 （二）本法施行前，已依其他法律規定，從事本法所定長照服務之機構，且最近一次經評鑑合格或甲等以上。 （三）高中職以上設有醫學（含中醫學、牙醫學）、護理、職能治療、物理治療、心理、藥學、營養、語言治療、呼吸治療、社會工作、聽力學、老人照顧或長期照顧相關科、系、所、學位學程之學校。 （四）經政府核准設立具公益性質之長照、老人福利及身心障礙福利法人，或照顧服務勞動合作社，或辦理長期照顧服務申請及給付辦法附表四專業服務照顧組合之醫事職類人員所屬公（工、學）會，且符合下列之一： 1. 近二年有辦訓經驗且辦訓期間無違規之情事。 2. 近二年無違反本法相關規定之情事。 （五）教學醫院。 （六）政府機關（構）。	（一）參加者，每五十分鐘積分一點。 （二）擔任實體授課者，每五十分鐘積分五點。 （三）參加網路課程超過八十點者，以八十點計。
二、經評鑑合格之長照機構、醫院或主管機關跨專業團隊所進行之長照服務個案臨床討論。	（一）參加者，每五十分鐘積分一點。

	（二）擔任主要報告並檢送個案報告資料者，每次積分三點。 （三）超過六十點者，以六十點計。
三、公開徵求論文及審查機制之長照、醫事及社會工作相關財團法人或公益性社團法人舉辦之學術研討會。	（一）參加者，每五十分鐘積分二點。 （二）發表論文或壁報者，每篇第一作者積分三點，其他作者積分一點。 （三）擔任特別演講者，每次積分十點。
四、在國內外具審查機制之相關雜誌發表有關長照原著論文。	（一）每篇第一作者或通訊作者，積分十六點，第二作者，積分六點，其他作者積分二點。 （二）超過五十點者，以五十點計。
五、在國內外大學進修長照專業相關課程。	（一）每學分積分五點。 （二）每學期超過十五點者，以十五點計。
六、對一般民眾講授長照推廣課程。	（一）每次積分一點。 （二）超過十五點者，以十五點計。
七、於國內學術研究機構，進行長照專業進修。	（一）短期進修者（累計一星期內），每日積分二點。 （二）長期進修者（累計超過一星期），每星期積分五點。 （三）超過三十點者，以三十點計。
八、依中央主管機關公告之照顧服務員訓練實施計畫規定，擔任實習（實作）指導老師或督導員，並檢具證明文件。	（一）實習（實作）指導老師每五十分鐘積分零點五點。 （二）實習（實作）督導員每五十分鐘積分零點二五點。

	（三）超過二十五點者，以二十五點計。
九、於中央主管機關公告之原住民、離島及長照偏遠地區服務期間。	各點（除網路繼續教育及線上同步課程外）實施方式之積分數，得以二倍計。
備註： 一、「網路繼續教育」，指事前預先錄製完成課程內容，放置於機構之相關網站，不限上課時間，可隨時上網學習之課程或以非視訊會議軟體透過線上授課方式辦理；但課後應有線上評量方式評核學習成效；課程主題須加註「網路課程」字樣。 二、「實體繼續教育」課程以線上同步方式（例如直播、視訊或其他方式）辦理者，學員人數以二百名為限，如學員超過五十名，每增加五十名學員應安排至少一名課程助理，且應有講師同步授課、線上簽到（退）及確核學員在線與否之機制，並輔以多元教學評量方式評核學員學習成效；課程主題須加註「線上同步課程」字樣。	

桃園市政府衛生局

115年第1季長照特約服務機構（A單位）聯繫會議-提案七

【提 案 七】之案例

案例一：

本案於115年2月12日由衛生局派案至A單位，經A單位個管師查核系統出準端人員註記該案出院日期為115年2月16日，故A單位個管師依據進行電訪追蹤個案出院情形，案子表示個案仍無法出院，期間A單位個管師多次持續追蹤。

115年3月10日經A單位個管師透過查詢系統，出準端江姓管師更改出院日期為115年3月10日，故A單位個管師再次依據致電追蹤，案子表示尚未接獲醫生通知何時出院。

A單位個管師又於115年3月13日再次個案出院情況，案子表示個案預計於115年3月16下午出院後直接入住機構使用喘息服務，A單位個管師以異動通報衛生局照管專員後由照管專員收回案管。

案例二：

本案於115年3月13日由衛生局派案至A單位，經A單位個管師查核系統出準端人員(陳◯誼)註記該案出院日期為115年3月16日，故A單位個管師依據進行電訪追蹤個案出院情形，個案自述醫生尚未通知何時出院，另有關出準端核定該案僅輔具需求，但向個案諮詢輔具需求時，個案回覆現已有輔具無需求，且聘有外籍看護無其他長照需求，並以照顧管理平台異動通報照管專員表該案無長照需求，長照專員亦聯繫案外甥林◯玄，案外甥表可能有喘息服務需求，約2~3日即可出院，亦提供案外甥A單位個管師聯繫方式，請於個案出院時主動告知A單位個管師。

A單位個管師茲因未接獲任何個案出院訊息，於115年3月20日以電訪方式進行追蹤案況並依據核定內容及有無其他長服務務需求進行再次確認，個案當下情緒不悅表示先前已說明無購買輔具及其它長照需求，且體況正處不舒服狀態，為何要一直打擾我。

另致電案外甥了解個案出院情事，表示案已於115年3月17日出院，但遺忘要通知A單位個管師乙事感到抱歉，另表示個案目前家中已有輔具無需求，近3個月內亦無使用喘息需求，那就暫取消申請，A單位個管師異動通報衛生局照管專員後由照專收回案管。