桃園市政府衛生局

113 年第 1 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

壹、時間：113 年 3 月 28 日（星期四）上午 8 時 40 分至 12 時

貳、地點：桃園市桃園區公所 4 樓視聽中心

參、主席：衛生局長期照護科 余正麗科長

肆、前次會議紀錄確認：（如附件 1）

伍、前次會議追蹤列管事項：無

陸、衛生局工作報告

一、居家失能個案家庭醫師照護方案行政管理業務報告：

(一)特約單位數：

113 年截至 2 月 20 日，共計 34 家醫療院所與本市簽訂服務契約，另有 2 家送件中，共有 72 位醫師及 103 位護理師可提供服務，其中大園區無特約單位、大溪區及蘆竹區則無提供全區服務之特約單位，鼓勵鄰近兩區之特約單位擴大服務區域或推薦該區一所加入。

表 1：各區提供服務特約單位數如下表

服務區域		桃園	八德	中壢	平鎮	龍潭	楊梅	大溪	復興	龜山	蘆竹	觀音	大園	新屋
特約單位	全區	4	3	6	5	1	2	0	3	3	0	2	0	1
	部分里別	3	4	11	2	3	3	5	0	2	2	0	0	0

(二)醫師意見書完成率：

1.113 年本方案服務契約期限延長為 2 年，自 113 年 1 月 1 日至 114 年 12 月 31 日止；本局每周二進行派案，請於 10 天內完

成醫師家訪，醫師意見書及相關服務請於服務提供後**2 日內**至照管資訊平臺登載服務內容，請據實紀錄登打日期，茲供 A 個管師及照專修訂個案照顧計畫之參考。

2.112 年共派案 2,207 案，完成醫師訪視共 2,046 案，完成率 92.7%，醫師意見書平均完成時效為 11.8 天。113 年截至 1 月 31 日止，共派 284 案，訪視 179 案，完成率 63%，醫師意見書平均完成時效為 5.97 天（資料來源:112/08/13 衛生福利部照顧管理資訊平台）

（資料來源:112/08/13 衛生福利部照顧管理資訊平台）

(三) A 個管師 5 日內完成醫師意見書註記：

為提供長照個案完善服務，請於醫師意見書上傳至照管平台系統後 5 日內，仔細閱覽並註記，以作為個案照顧計畫修訂個案照顧計畫之參考，本局將不定期抽查。113 年截至 2 月 20 日止，隨機抽查 20 案，2 案異常，說明如表 2。

表 2：A 單位個管師註記醫師意見書分析表

序號	案號	主責 A 單位	異常情形
1	111C20037	桃園區-慈濟 A 單位	未點閱
2	108C09588	中壢區-中壢長榮醫院 A 單位	逾 1 天

(四)注意事項：

1.倘遇照專、A 個管師及居家失能個案家庭醫師對個案之長照服務意見不一致，或個案需密集、特殊照護時，前述任一方可於衛生福利部照顧服務管理資訊平臺成立個案關懷 Line 群組，供三方密集討論，俾提供個案全方位優質長照服務。

2.照管中心今(113)年將辦理 22 場個案研討會，請各單位派員出席，以充實相關長照知能。

二、A 單位管理業務報告：

(一)A 個管師案管量：

1.截至 113 年 2 月 26 日，本市 51 家 A 單位共計 223 位 A 個管師（專任 214 名；兼任 9 名），平均每位 A 個管師的案管量為 115 案（A 單位總案管數/A 單位個管師總數=25,003 案/（214 位專任個管師+9 位兼任個管師*0.5）=115 案/每位個管師）。

2.各區平均案管量如下表：

序號	行政區	案量	個管師人數(含專、兼任)	平均案管量
1	桃園區	5,146	45.5	113
2	龜山區	2,280	17.5	131
3	蘆竹區	1,569	13	121
4	大園區	720	7	103
5	八德區	2,479	23	108
6	大溪區	1,469	14	105
7	復興區	388	4	97
8	中壢區	4,481	39	115
9	楊梅區	1,488	14.5	103
10	新屋觀音區	1,128	9.5	119
11	平鎮區	2,413	21	115
12	龍潭區	1,442	10	145
共計		24,807	218	115

(二) 新案 A 單位撰擬照顧計畫及照會至首次服務時效：

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

務」。

2.A 單位擬定時效說明：

(1)有關照顧計畫時效計算係自「第一層督導簽審」通過當日起計算，並以每日中午 12 點時為時效計算切點（如：第一層督導簽審為 3 月 1 日下午 2 點，時效以 3 月 2 日為計算起始日）。

(2)統計 113 年 1 至 2 月本市 A 單位擬定計畫平均時效及照會後至首次服務日，如下表：

資料來源：照管平臺
數據下載日期：113 年 3 月 12 日

月份	擬定計畫平均時效(天)	B 碼或 C 碼第 1 次服務輸送到達時效(天)
1 月	2.94	5.51
2 月	3.1	5.61
合計	3.02	5.5

3.A 單位派案 B 單位時效說明：

(1)本項計算時效係以「成功照會 B 單位」當日，作為第 1 天，「成功照會 B 單位」係指 A 單位照會給 B 單位的當天，非指 B 單位點選可提供服務日期為計算，如下圖紅框處，倘照會時效逾中午 12 時，皆以隔日作為計算起始點。



(2)本局每月自照管平臺清查 A 單位照會後 B 單位首次服務未達 5 日，請單位落實追蹤服務單位進入之時效。

4.派案原則說明（A 單位契約書如附件 2）：

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

1.**給予個案充足的服務資訊及尊重個案的選擇。**

2.**依 A 單位公告之輪派順序派案至 B 單位。**

3.B 單位自行開發之個案，由該 B 單位提供服務。

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

(2)A 單位契約書附件 4「品質管理記點基準」、「參、記點基準」序號 10 規定：「未訂有服務單位(B 單位)派案原則與機制、未將派案原則與機制公告於公開網站或未落實前開派案原則與機制屬實」。爰請各 A 單位**落實將輪派表置於單位公開網站**，另請勿以本局統計之報表作為連結，提供以下範例供參：

112年5月居家服務輪派情形			✔	接案		✘	無人力					5月停派		
序號	個案姓名	案況	高強	銀寶寶	亮銓	二顧	關懷	靜馨	長青	旭登	榮安	金色年華	惟心	照協
1	林○治	新案輪派								✔				
2	黃○順	新案輪派												
3	廖○溜	新案輪派		✔					✘		✘			✘
4	葉○富	新案輪派		✔								✘		
5	涂○里	出準				✘	✘							
6	李○秋妹	新案指定												
7	陳○濱	新案輪派	✘					✘						
8	徐○	新案輪派												
9	石○榮	新案指定												
10	黃○裕	新案輪派		✔										
11	陳○富妹	新案輪派												
12	范○玉妹	新案輪派		✔						✘				
13	周○麟	舊案指定												
14	羅○四妹	新案輪派									✘	✔		
15	羅○喜	出準												

(3) 本局定期辦理長期照護服務品質滿意度調查，有個案回饋「A 單位直接安排 B 單位，未提供案家選擇」或「只提供某幾家或暗示案家選擇哪家 B 單位」，請單位向提供 B 單位供家屬選擇，減少民眾及單位之間的誤解。

(4) 為符合公平輪派原則，請單位定期核對「特約服務單位」及「特約轄區」，並納入輪序表內，本局將 A 單位契約書附件四「品質管理記點基準」序號 10 規定「A 單位應訂有 B 單位派案原則與機制，公告於公開網站並落實派案機制」，持續不定期查核單位輪序表。

(三) A 單位派案 B 單位案量比率計算原則：

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

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

3. 上述公式專業服務（C 碼）及居家服務（BA 碼）為分別計算。

(四) 個案多時段需求照會 2 家以上 B 單位：

1. 考量個案有多時段需求居服員者，符合下列需求者，由 A 單位通報照管中心，經照管中心審視後，A 單位得「至多照會 2 家」B 單位提供服務：

(1) 獨居個案長時間無人看顧。

(2) 洗腎個案（如一週內以日，派由不同居服單位提供服務）。

(3) 兩老同住或是同住者為失能者。

(4)長期臥床（需定期翻身、拍背、協助餵食）。

(5)照管中心審視有需求者。

2.倘有照會第 2 家 B 單位時，請 A 單位依下列事項辦理：

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

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

三、 A 單位行政事項：

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

(二)注意事項：

1.AA01：

(1)依據長期照顧服務申請及給付辦法附表四照顧組合表 AA01（照顧計畫擬訂與服務連結），其組合說明內容第 4 點，略以……每六個月需進行「家訪」並重新依個案需求擬訂照顧計畫，如發現個案身體狀況改變需重新評估，則通報照管中心進行複評。

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

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

2.AA02：

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

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

3.服務紀錄：

為提升 A 單位落實服務追蹤機制，請各 A 單位依個案實際需求擬定 AA01 計畫（可參考附件 3 範例）；另 AA02 部分請各 A 單位務必填寫(1)電訪日期、(2)時間（**上下午，此處上下午係指須標示出時段，非僅列出上下午即可**）、(3)聯繫者，再行登打每月追蹤服務使用情形，本局亦針對上述紀錄加強抽測。

4.計畫異動：

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

5.額度分配：

(1)A 單位個管師應每月追蹤個案狀況，了解服務需求，以分配次月服務項目，另為利 B 單位於次月得以依循單位分配之額度及服務次數，提供案家服務及申報核銷費用，每月額度分配請依規應於**每月底前正確分配 B 單位次月額度及服務次數**，並依據個案照會碼別（或次數）事實修正額度，另**請勿提早分配額度**。

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



6.異動通報：

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

7.結案條件：

(1)依據衛生福利部 111 年 2 月 9 日衛部顧字第 1111960108 號函

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

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

8.職務代理人：

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

9.個管師異動：

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。

10.依據「長期照顧服務法」第 19 條，長照人員非經登錄於長照機構，不得提供長照服務。有關登錄內容異動時，**應自異動之日起 30 日內**，由該長照機構報所在地主管機關核定，違者依同法第 53 條第 1 項第 1 款規定，**處新臺幣 6,000 元以上 3 萬元以下罰鍰。**

11.長照人員繼續教育訓練：

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

單位檢視及督促同仁按時完成繼續教育學分。

12.長照人員認證登錄：

(1)依據衛生福利部 111 年 11 月 23 日衛部顧字第 1111962812 號函（如附件 6），因有長照服務機構未能於長照人員離職即時辦理註銷登錄事宜，致影響長照人員繼續提供長照服務之權益，基於憲法第 15 條人民工作權應予保障，及確保長照服務體系得以順利運行，**爰由長照人員出具已無於原機構任職之切結書並提供後續擬任職之長照服務機構，再由擬任職之機構**依長照人員登錄辦法第 17 條規定，**填具申請書並檢附前開切結書**，向擬任職之長照服務機構所在地之地方主管機關申請登錄。

(2)個管師育嬰留職停薪：

A.依據本局 112 年 11 月 1 日桃衛照字第 1120104374 號函(如附件 7)，育嬰留職停薪期間，無適用長期照顧服務法第 19 條第 3 項所稱第 1 項登錄內容異動時，應自異動之日起 30 日內，由長照機構報所在地主管機關核定情形。

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

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

13.長期照顧特約管理辦法第 12 條規定：「特約服務單位應將中央主管機關規定之長照特約標誌，懸掛或張貼於明顯處所」為確

保民眾接受長照服務權益，請單位至衛福部長期照護網/首頁/影音與資源/長照 2.0 識別標誌（LOGO）及相關標章，下載長照 2.0 識別標誌，並懸掛標誌於明顯處所，以資識別。

四、各項服務業務報告：

(一)出院準備銜接長照服務：

1. 為提升服務介入時效，請 A 單位於撰寫出院準備照顧計畫時，於計畫內註明個案出院日期，以便單位掌握服務時效。

(1) 依據本市社區整合型服務中心(A 單位)契約書第十四條，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。(出院當日為第 0 日)

(2) 有關出院準備銜接長照服務(下稱出準)訪視及核定服務原則如下：

A. 為加速出準銜接時效，鼓勵A個管於個案出院前至醫院擬定照顧計畫，俾利個案返家後即可銜接所需長照服務。A 單位可於個案**出院後家訪**或**出院前至醫院訪視**，惟不可以電訪方式擬定照顧計畫。倘個案於出院先使用機構喘息，才返家接受長照服務，A 單位仍應至案家進行家訪，擬定照顧計畫後協助連結服務。

B. 上述到院訪視狀況僅適用於出準派案。另請個管師到院前與該院出備人員聯繫，並遵守該院之感控原則。重新擬定 AA01、初評及複評案請依一般訪視原則，至案家進行家訪。

C. 接獲出準派案，完成訪視及訂定照顧計畫後(醫院或案家，且無論後續有無再安排家訪)限請領 1 次 AA01。待照管專員於個案出院第四個月內進行初評，A 單位重新擬定照顧計畫後，始可符合再請領 AA01 條件。

D. 出準個案原則於照專第四個月進行初評前無法更動照顧計畫內容。惟考量案家於個案出院前尚未完全掌握返家狀況，若需修改計畫內容，A 單位可請家屬簽訂服務異動單後提供給照管中心，協助計畫退件(限 1 次)。

(3) 各項服務認定服務時效如下：

A. A 碼及提供餐飲服務(OT01)不列入服務計算。

B. B、C、D、G 碼以首次服務提供日計算。

C. E、F 碼以輔具/居家無障礙環境改善項目核定日計算。

D. 如於出院前或出院當日完成核定 E、F 碼，或於出院當日使用 D 碼返家，銜接長照服務日以 0 天計算。

E. 若因照專先核定服務以致派案 A 單位時 A 單位無法進行紀錄撰寫及核定服務，請聯繫照管中心解鎖。惟請單位注意，已核定之項目勿異動刪除，並請注意額度是否確實分配完成，避免造成服務額度及核銷作業異常。

(4) 有關出準案申請開立輔具評估報告書原則如下：

A. 本局於 112 年 8 月 16 日公告更新居住於本市之出準案於醫院開立輔具評估報告書流程。流程圖、分工說明及操作說明如附件 8。

B. 計畫於可編輯內容狀態（即計畫未送出）時，輔具中心無法產出檢核碼，A 單位請照管中心退件（解鎖）前，務必確認輔具目前核定狀況，倘未核定請儘快送出計畫。

C. 醫療院所可開立輔具評估項目修正，有關各院可開立之輔具項目可參考本局長照服務網出準資訊(https://care.tycg.gov.tw/cp.aspx?n=386)。

(二)專業服務：

有關「113 年提升長照個案使用專業服務計畫」，計畫起訖時間為

113 年 1 月 1 日至 113 年 12 月 31 日止，照專會於照顧計畫中特別撰寫是否符合此計畫，請 A 單位可詳閱計畫內容，並將資訊提供給符合計畫對象之案家，詳細資訊請於桃園市衛生局長期照顧網(https://care.tycg.gov.tw)/最新消息查詢。

(三)輔具及居家無障礙環境改善服務：

1.依據「桃園市政府社會局辦理長期照顧輔具服務及居家無障礙環境改善服務計畫」，申請無障礙環境改善服務者，由 A 單位個管師先向案家收取房屋所有權狀等相關文件影本，上傳於照管系統附件，再行照會輔具中心評估及廠商施作。另有特殊情形且敘明理由可由輔具中心收取相關文件，應逐案說明。

2.對於免評輔具核定時效規範，調整不需評估輔具核定流程。

(1)初、複評時對於需評估輔具(含不需評估輔具)照會南、北區輔具中心，但對於不需評估輔具由照專於「照顧計畫-簽審督導」時勾選不需評估輔具項目做核定。

(2)民眾原無輔具需求，後續有輔具需求時，A 單位以計畫異動擬定輔具項目，若有不需評估輔具之項目，均以「異動通報」通知照專核定。

(四)交通接送服務：

1.有關長照服務「交通接送服務」留用額度說明：

(1)依據長期照顧服務申請及給付辦法第 12 條：照顧及專業服務額度及交通接送服務額度，按月給付；未滿 1 個月，按比率計算。前項額度，以 6 個月為一期，扣除照顧計畫核定之額度後，有剩餘者，得保留於照顧計畫核定當月起算 6 個月內使用，期滿仍有剩餘額度者，應予歸零。

(2)承上，請 A 單位協助長照服務使用者做交通服務額度留用，惟 A 單位僅能操作留用前 2 個月額度，若民眾需要留用前 3 至 5 個月的額度，請異動通報該區照專協助處理。

(3) 留用操作程序請參考附件 9。

2.有關長期照顧服務申請及給付辦法之「交通接送（DA01）」組合內容及說明是否包含健康檢查、非醫療性整型及領藥等疑義一案，已公告於長照子網，說明如下：

(1) 交通接送服務（DA01）係為提升長照需要者就醫及復健之可近性，應符合以就醫或復健為目的之必要性醫療為原則，然一般性健康檢查、非醫療性整型、單純領藥等，顯與本項照顧組合之設計目的不同，基此，尚難認定符合「交通接送」（DA01）之範疇。

(2) 另，給付辦法訂有「代購或代領或代送服務」（BA16），其組合內容包含代長照需要者領藥品，倘長照需要者有領藥之單一需求，應由社區整合型服務中心個管人員適時連結，並依服務對象整體需求、服務目的適當性及照顧組合合理性妥為擬定照顧計畫，提供符合照顧需求之服務。

(五)營養送餐服務：（附件 10）

衛生福利部 113 年 1 月 1 日起，「長期照顧計畫 2.0－營養餐飲服務使用者資格核定原則、獎勵項目及基準調整」：

1.營養餐飲服務使用者資格為經評估為長照需要等級 2 級以上，且符合以下資格者：

(1) 符合社會救助法審核認定之列冊低收入戶、中低收入戶。

(2) 符合領取中低收入老人生活津貼發給辦法第五條第一項 第一款及第二款津貼資格者。

(3) 符合領取身心障礙者生活補助資格者。

2.請 A 單位鼓勵仍具行動能力之失能者，至社區照顧關懷據點或巷弄長照站共餐，促進其社會參與、降低其孤獨感，並參照營養餐飲服務建議參考說明落實執行鼓勵及關懷個案，及協助必要之服務轉介。

3.113 年度本市社會局「老人及身心障礙者營養餐飲服務補助計畫」,服務使用者補助標準,待本府社會局修正後再另行公告,另以下為需公告實施事項:

(1)新增補助對象身心障礙者生活補助資格者,補助費用 90 元,自行負擔 10 元。

(2)廢止衛生福利部 112 年 6 月 30 日衛部顧字第 121961879 號函及 112 年 9 月 15 日衛部顧字第 1121962580 號函文。

(六)獨居關懷老人:

本市於低溫關懷長照獨居個案,請單位配合照管中心通知,依照提供之獨居個案名冊進行電話關懷,並於關懷期間每日下午 4 時 30 分前回報所屬分站關懷數量。

(七)短照服務:

勞動部推動「聘僱外籍看護工家庭短期替代照顧服務實施計畫」,自 112 年 1 月 1 日起開始實施,計畫對象為聘有外籍看護工之個案,依據評估後之 CMS 等級可有 38 天或 31 天之短照服務額度,其**目的為使外籍看護工可與本國籍人員相同符合勞基法**,**以現行長照喘息的執行方式為基礎,增加短照服務**,使外籍看護工年休假日可補足為 52 天。

額度比較	喘息	短照	總計
CMS 等級 2 至 6 級	3 萬 2,340 元 (14 天)	8 萬 7,780 元 (38 天)	12 萬 120 元 (52 天)
CMS 等級 7-8 級	4 萬 8,510 元 (21 天)	7 萬 1,610 元 (31 天)	12 萬 120 元 (52 天)

(八)居家失能醫師方案:

提醒 A 單位請每日於照管平台系統檢視是否有新的醫師意見書已上傳,並於醫師意見書上傳 5 日內,仔細閱覽並註記,以作為個案照顧計畫修訂個案照顧計畫之參考,本局將不定期抽查。

(九)長照高負荷家庭照顧轉介及服務：

衛生福利部 112 年 10 月 18 日來文修正「長照高負荷家庭照顧者轉介及服務流程」及「長照高負荷家庭照顧者初篩指標」(如附件 11)

1.服務流程及初篩指標自 112 年 11 月 1 日起使用。

2.衛福部刻正製作「高負荷家庭照顧者」之影音課程， 完成後將提供相關網絡人員之教育訓練使用。

3.本市家庭照顧者支持服務轉介表及各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下載（路徑：桃園市政府社會局-福利服務-老人福利-生活照顧-家庭照顧者支持服務）及下方 QR CODE 查詢。

本府社會局家庭照顧者支持服務

(十)照顧問題清單：

1.照顧問題清單係為針對個案進行全面性問題進行統整，並額度、照顧問題清單及照顧組合表，與個案和其家庭照顧者共同討論以案家的主訴期待為出發，擬定照顧服務計畫之工具。

2.A 個案管理人員於每半年進行照顧計畫擬定與服務連結(AA01)時，須針對問題清單再次檢視與勾稽，並與當筆計畫核定之服務項目對應，另若與前次服務項目差異較大，請於照顧計畫(AA01)內進行原因說明。

(十一)A 單位評鑑：

有關 113 年 A 單位實地考核說明：

1.考核對象：

(1)輔導訪查:113 年度新特約單位,且自特約日起滿 6 個月，未滿 1 年者。

(2)評鑑：

A.評鑑效期屆至者。

B.新特約單位尚未接受評鑑，且自特約日起至 113 年 6 月 30 日（計算基準日）滿 1 年後之 1 年內者。

C.前次評鑑評等為「待觀察」者。

D.自願申請評鑑：

a.評鑑效期未屆至者。

b.113 年新特約單位，自特約日起滿 6 個月者。

(3)查核：113 年評鑑等第為「優良」之 A 單位，於評鑑效期屆至前 2 年，需接受本局查核（例如 113 年評鑑，評鑑效期為 114 年 1 月 1 日至 117 年 12 月 31 日，單位須於 115 年接受本局查核）。

2.單位資料準備區間：

(1)輔導訪查：自特約日起 6 個月內。

(2)評鑑：

A.113 年新特約單位：自特約日起 6 個月內。

B.既有單位：自 112 年 1 月至 112 年 12 月。

3.評鑑計分方式及評等效期：

(1)優良：評鑑總分為 85 分（含）以上，合格**效期 4 年**。

(2)合格：評鑑總分為 70 分（含）以上，合格效期 2 年

(3)待觀察：評鑑總分未達 70 分，限期 6 個月內改善，並接受主管機關複評，複評結果為不合格者，將依契約規定，作為特約存續之條件，**次年度續接受評鑑**。

4.輔導訪查及查核，皆不計分。

柒、提案討論

提 案 一

案　　由：照專發複評異動通報時，未註明訪視時間，提請討論。（提案單位：A 單位-財團法人聯新文教基金會）

說　　明：接獲照專複評異動通報，常常僅註明家訪日期，但沒有註明家訪時間，以致個管師需要再次致電照專確認時間。

單位建議：請照專發異動通報時，一併註明家訪時間。

本局回應：本局將請照專於異動通報時，同時註明訪視日期及時間。

決　　議：

提 案 二

案　　由：A 單位個管師招聘不易，提請討論。(提案單位：A 單位-國軍桃園總醫院附設民眾診療服務處）

說　　明：護理人員擔任個管師需有一年長照工作經驗，以致部份有急、重症及內、外科經驗的護理人員無法轉任個管師的業務，提請討論。

單位建議：是否能將個管師聘用資格放寬。

本局回應：

一、依據衛生福利部 109 年 4 月 14 日衛部顧字第 1090109633 號函釋(附件 12)說明三:「長期照顧服務相關工作經驗，係指於長期照顧服務機構、長期照顧管理中心或經本部認定長期照顧服務方案（計畫）者任職者」。

二、依社區整合型服務中心(A)個案管理人員工作手冊第 12 頁（附件 13)說明，A 單位個管人員長照工作經驗維持前開函釋認定範疇，另開放由縣市政府依下列原則專案認定：

(一)曾服務長期照顧服務法第 3 條所定身心失能者或其家庭照顧者，且具個案管理工作經驗者。

(二)個案管理係指協助多重需求個案，協調並整合多元服務資源，以個案為中心為服務理念，促進服務體系間銜接及整合，以滿足個案服務需求。

三、有關是否放寬個管師資格認定，衛生局將適時向中央反應。

決　　議：

提 案 三

案　　由：請統一並明確說明短照核定條件、使用區間及額度計算相關規定，提請討論。（提案單位：A 單位-臺北榮民總醫院桃園分院）

說　　明：

一、短照使用是依照聘僱外傭起始日計算或是照專核定使用短照喘息計算區間核定可運用額度。

二、有外傭核定喘息方式，照專會在系統介接得知，但有的會依喘息使用情形，視狀況核定。

單位建議：

一、請承辦人員發公文，以利跟案家說明佐證。

二、核定條件：

(一)舊有個案，已聘僱外傭照顧，是否直接核定短照喘息。

(二)新聘僱外看，照專系統介接後，直接由聘僱日計算短照喘息額度。

本局回應：

短照計畫之經費核定邏輯為：

一、迄日一律與喘息（即 G 碼）一致。

二、起日分列以下兩種情況：

(一)於 G 碼計畫期間聘有外籍移工，起日依勞動部函發之聘僱許可函上聘僱許可期間起日當月 1 日（即按比例扣減）。

(二)於 G 碼計畫期間外聘有外籍移工（即原持續聘有外籍移工），起日與 G 碼一致（即可得整年度額度）。

三、聘有外看之個案於核定 G 碼時統一核定短照，依據上開(二)核定邏輯辦理，並於 113 年 4 月 1 日起執行。

另，因經費核定邏輯已於照管平台操作手冊更新，將不另行發文公告。

決　　議：

提 案 四

案　　由：AA09 的規範不統一，提請討論。（提案單位：A 單位-財團法人聯新文教基金會）

說　　明：案家希望使用假日服務，A 單位個管師依中央公告之規範，向案家說明可使用規則，並依照原則篩選個案是否符合 AA09 使用對象，但照專則會因案家有要求，仍開啟 AA09 服務，讓個管師立場兩難。

單位建議：請明確說明開啟 AA09 之規範，是否為案家有要求即可開啟嗎？

本局回應：

一、衛福部於 110 年 10 月 27 日衛部顧字第 1101960777 號函說明 AA09 核定參考原則如下：

(一)獨居個案。

(二)照顧者年齡超過 75 歲以上。

(三)照顧者本身為長照個案或身心障礙者。

(四)照顧者須同時照顧 1 位以上被照顧者。

(五)家庭關係薄弱、照顧意願低落。

(六)其他經地方政府審視認有需要者。

二、AA09（例假日服務）係以個案需求為中心，若為配合服務單位或長照人員之排班需求，則不應核予 AA09，以確保服務品質及資源妥善利用。

三、倘遇有國定假日或個案有突發性、臨時性長照服務需求，AA09 計算原則如下：

(一)國定假日：倘照顧服務員於公佈國定假日（含補假及彈性放假），提供長照服務，支付審查系統將自動計算 AA09 例假日服務加計。

(二)突發性、臨時性：依據長期照顧服務申請及給付辦法第 21 條規定，長照特約單位應個案突發性、臨時性照顧需要，應於服務提供後立即通知（可以**異動通報**方式）社區整合型服務中心（A 單位）擬訂照顧計畫，並經照管中心核定後，始得申請支付。

決　　議：

提 案 五

案　　由：有關 BA11 肢體關節活動使用對象資格及內容一事，提請討論。（提案單位：A 單位-桃園市私立銀寶寶居家長照機構）

說　　明：

一、依據長期照顧服務申請及給付辦法(P21)BA11 肢體關節活動組合內容及說明為【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)】且【本組合完整實施一次為一給(支)付單位。】

二、依據衛生福利部社區整合型服務中心(A)個案管理人員工作手冊(P224)BA11 肢體關節活動注意事項為【本項服務對象為長期臥床或因疾病導致無法自主關節活動的個案，例如:腦中風、外傷性腦傷、脊髓損傷;不適用於風濕性關節炎的急性期、脊椎或肢體關節不穩定、惡性骨轉移、骨折未癒合、關節處有開放性傷口等個案。】

三、本單位遵循長照中心通知並依據上述第二項執行後遇見下列情形：

(一)B 單位表示於長期照顧服務申請及給付辦法 BA11 包含被動運動、主動運動或站立訓練等，並未規定僅能提供被動運動；且僅有個管工作手冊規定適用對象為為長期臥床或因疾病導致無法自主關節活動的個案，該內容規範是否符合長期照顧服務申請及給付辦法之包含主動運動之說明？

(二)B 單位表示倘案主可於居服員依循 BA11 操作指引引導案主進行上肢、下肢伸展、旋轉等主動運動或站立訓練，個管卻僅核定 BA20 陪伴服務是否合理？明明服務內容符合 BA11 肢體關節活動卻核定 BA20 陪伴服務是否合理？B 單位是否得拒絕提供服務？

單位建議：針對 BA11 肢體關節活動照顧組合內容及使用對象進行函釋。

社會局回應：

一、依長期照顧服務申請及給付辦法（以下稱給付辦法）之照顧組合「肢體關節活動」組合內容說明，內容為上肢、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、經電洽衛生福利部，適用照顧組合 BA11 之服務對象為長期臥床或因疾病導致無法自主關節活動的個案，例如:

腦中風、外傷性腦傷、脊髓損傷；不適用於風濕性關節炎的急性期、脊椎或肢體關節不穩定、惡性骨轉移、骨折未癒合、關節處有開放性傷口等個案。爰此，給付辦法與衛生福利部社區整合型服務中心(A)個案管理人員工作手冊規定無衝突情形。

三、另依給付辦法第 5 條第 2 項規定，社區整合型服務中心應依照顧問題清單、長照給付對象及其家庭照顧者之實際需求，擬訂照顧計畫，經照管中心或主管機關核定後，依照顧計畫協調長照特約單位提供長照服務。有關長照需要者之照顧需求，涉及個案事實認定，請 A 單位應本權責依相關規定及個案需求核定妥適服務項目。又依同法第 4 條規定略以，社區整合型服務中心應負責長照服務提供之聯繫、協調、擬訂照顧計畫及其他管理事項；如有核定服務項目與個案實際需求不符之情形，請服務提供單位應先與社區整合型服務中心聯繫及確認案況。

決　　議：

提 案 六

案　　由：交通接送服務訂車流程各家不一，讓個案急於用車而無肯定答案，沒有安全感，提請討論。（提案單位：A 單位-臺北榮民總醫院桃園分院）

說　　明：目前有交通需求個案，系統照會 1 家，個案有需求時前 7 天預約訂車目前尚無車次，有的交通公司直接告知無車次，有的會跟案家告知候補，訂車使用日前一天回覆有無車次，就醫行程交通安排造成不確定感。

單位建議：

一、訂車流程及方式可否統一及多元方式，除電話預約，是否增加其他方式預約，如:APP 或 LINE 預約訂車。

二、交通額度運用是否能夠照會單位後一次撥補半年額度讓案家直接彈性運用

社會局回應：本局刻正辦理「桃園市委託辦理長照交通接送統一預約服務及管理系統」採購決標作業，預計今年系統上線後民眾可於系統中向多間特約單位訂車。

決　　議：

捌、臨時動議

拾、散會

桃園市政府衛生局

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

壹、時間：112 年 12 月 22 日（星期五） 上午 8 時 40 分至 12 時

貳、地點：桃園市政府 B2 大禮堂

參、主席：衛生局長期照護科 余正麗科長

肆、出席人員：（詳如簽到表） 紀錄：吳品璇、鄭雅萍

伍、前次會議紀錄確認：備查

陸、前次會議追蹤列管事項：

一、列管案號 1120620-1（參閱會議資料第 1 頁）：解除列管。

二、列管案號 1120927-1（參閱會議資料第 1 頁）：解除列管。

三、列管案號 1120927-2（參閱會議資料第 2 頁）：解除列管。

四、列管案號 1120927-3（參閱會議資料第 2 頁）：解除列管。

五、列管案號 1120927-4（參閱會議資料第 2 頁）：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：如書面會議資料。

二、A 單位行政管理業務報告：如書面會議資料。

捌、提案討論

提 案 一

案　　由：長照個案使用居家醫療合併居家失能方案整合之建議。（提案單位：居醫單位-聯心診所）

說　　明：目前已使用居家醫療（健保）之民眾，若同時申請長照醫師意見書的服務，卻派案給不同的醫療院所，常導致多重單位介入，個案容易會選擇結束居家失能方案的服

務。

單位建議：請照專評估個案時，可先了解個案是否有使用居家醫療，若有，建議派案時，儘量派給同一間醫療院所，讓民眾的需求，不論是長照建議、預立醫療、居家醫療都能有單一窗口。

決　　議：若長照個案已使用居家醫療計畫服務，照專派案 AA12 時，會儘量派給同一醫療單位，目前本方案 40 家特約單位，尚有 3 家未加入居家醫療計畫，鼓勵儘快加入，本局也會積極邀請本市已參與居家醫療計畫之醫療院所加入本方案。

提 案 二

案　　由：居家失能聯繫會議舉辦形式及分享長照服務經驗。（提案單位：居醫單位-愛麗康診所、仁邦診所）

說　　明：線上會議常因連線及設備問題，影響彼此交流、討論的機會。

單位建議：建議實體會議半年一次/研討會每月辦一場，並可安排 2-3 個合約單位分享長照服務經驗。

決　　議：明（113）年聯繫會議將改為上、下半年應各辦理 1 場實體會議，並規劃辦理 25 場跨專業個案研討會，請各單位能踴躍出席交流，提升彼此專業知能，另歡迎各單位主動分享服務經驗，本局可事先安排。

提 案 三

案　　由：有關長照失能個案與健保署資料的介接，何時可以完成？（提案單位：居醫單位-敦仁診所）

說　　明：個案可提供的就醫資料有限，如果長照個案的手術史及慢性病史能納入照管平臺系統內，可幫助居家醫師訪視時能更快做出診斷與建議。

單位建議：無。

決　　議：健保署與長照司已積極討論兩方案之整合，本局也會在適當場合將此建議提供至中央，有進一步結果再跟各位報告。

提 案 四

案　　由：居家失能個案家庭醫師方案結案標準。(提案單位：居醫單位-維賢診所)

說　　明：近日有數案照專自行結案，但未通報特約單位，造成訪視後無法登打服務紀錄，且個案其實需要 AA12 的服務。

單位建議：照專做醫師意見書結案前，是否可以先通知特約單位，討論個案狀況，再行結案。

決　　議：若個案拒絕訪視，將請照專進一步了解其拒絕之原因，鼓勵繼續使用本服務，並於結案前 5 日於照管系統異動通報特約單位，若特約單位評估個案有 AA12 的服務的迫切性，亦可主動電聯照專討論，以提供個案更適切之服務。

提 案 五

案　　由：僅申請輔具項目的長照個案案管問題，提請討論。(提案單位：A 單位-國軍桃園總醫院附設民眾診療服務處)

說　　明：個案開案時僅申請輔具項目，皆未購買輔具也無使用其之長照服務，直到 A 單位案管到第 60 天個案才購買輔具，購買輔具一個月輔具廠商才核銷，合計未使用長照服務天數已達 90 天，故 A 單位通報結案，但照管專員表示 90 天未使用服務是從輔具「核銷」日開始計算，所以 A 單位要繼續案管 90 天，所以等於 180 天都在案管只買了輔具的長照個案，且每月電訪個案也拒用其他長照服

務，這樣是否浪費了A單位的量能？

單位建議：單純僅申請使用輔具的個案，是否可用開案日做90天結案的起始點，非以「輔具核銷日」做起始點計算。

決　　議：

一、依據衛福部111年2月9日衛部顧字第1111960108號函說明「有關長照需要等級之複評期間及結案規定調整適用原則」，其說明一略以：……，另開案後連續3個月未使用任何長照服務項目，鼓勵照專予以結案，如於結案日6個月內申請恢復長照服務使用者，得沿用上次評估結果……；另說明關於連續3個月未使用任何長照服務起算時間為「最後一次服務紀錄」，先予敘明。

二、考量輔具服務後續需等待民眾購買核銷，期程不確定性高，爰「僅有輔具需求」之個案，其連續3個月未使用任何長照服務項目而結案之起始**時間以「輔具核定日」起算**，後續交由照專結案或續追蹤。

三、僅有輔具需求之個案連續 3 個月未使用任何長照服務項目申請結案程序如下：

(一)無購置需求：以核定日為起算3個月→A單位確認個案無需求也不購買→交照專結案。

(二)有購置需求：以核定日為起算3個月→A單位確認個案仍有購買需求→交照專案管→購買核銷後結案/未購買且原核定輔具失效（6個月）經照專確認無需求結案。

四、上述2種情形任一階段，照專案管期間倘若個案有其他長照服務需求，將計畫異動派案A單位接續案管。

玖、散會：中午12時15分

桃園市政府社區整合型服務中心（A單位）契約書

桃園市政府社區整合型服務中心（A單位）契約書

112年12月27日制訂

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

第一條　契約文件及效力

一、本契約包括下列文件：

(一)衛生福利部與甲方公告文件及其變更或補充。

(二)本契約本文、附件及其變更或補充。

(三)依本契約所提出之履約文件或資料。

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

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

四、本契約文字：

(一)本契約文字以中文為準。

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

五、本契約一式四份，甲乙雙方各執二份。

第二條　履約標的

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

二、本契約履約之服務項目為：

照顧計畫擬訂與服務連結（AA01）、照顧管理（AA02）

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

(一)六十五歲以上失能老人

(二)五十五歲以上失能原住民

(三)五十歲以上失智症者

(四)失能之身心障礙者

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

第三條　契約效期及服務區域

一、自中華民國特約起始日至一百一十四年十二月三十一日止。

二、特約服務區：

□桃園區□龜山區□蘆竹區□大園區□八德區□大溪區□復興區□中壢區

□楊梅區□平鎮區□龍潭區□新屋區及觀音區

三、乙方應將中央主管機關規定之長照特約標誌，懸掛或張貼於明顯處所。

第四條　服務項目及支付/獎助基準

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

第五條　給付辦法/獎助基準之調整

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

第六條　服務費用申報與受理

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

(一)領款收據正本一式二份（如附件一）。

(二)經乙方用印之服務費用總表。

(三)服務費用項目清冊一份。

(四)存摺影本一份。

（以上正本皆須蓋單位大小章）

第七條　審查

甲方應就乙方申報服務費用案件，依下列項目辦理審查：

一、長照給付對象及服務人員資格。

二、長照服務給付額度。

三、照顧計畫服務項目、給付辦法附表四所定之照顧組合數及支付價格之核對。

四、登載於資訊系統服務內容之完整性及正確性。

五、其他乙方認定應審核之事項。

第八條　受理及補件

甲方就前條審查完成且無文件不全或填報有錯誤部分，應先予受理。

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

第九條　服務費用補報

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

第十條　服務費用核付

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

第十一條　不予支付服務費用之事由

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

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

第十二條　服務費用扣抵或追償

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

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

第十三條　服務費用轉帳及印花稅

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

第十四條　權利及責任

一、甲方應辦理下列事項：

(一)對於服務辦理情形得隨時進行瞭解及督導（輔導）或辦理考核。

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

(三)依執行情形將服務費用核付乙方；若發現乙方有短報或漏報者，應通知乙方。

(四)不定期辦理個案服務滿意度調查。

二、乙方應辦理下列事項：

(一)接獲派案：

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

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

3.乙方開始提供個案服務後，經照管中心核可，始可辦理服務內容異動。

4.為提升服務輸送成效，經符合收案條件後，乙方應與甲方共同訪視為原則。

(二)接受甲方或甲方委託單位之監督、查核。

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

1.具一年以上長期照顧服務（以下簡稱長照服務）相關工作經驗者：

(1)師級以上醫事人員、社會工作師。

(2)碩士以上學校老人照顧及公共衛生相關科、系、所畢業。

2.具二年以上長照服務相關工作經驗者：

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

(2)具社會工作師應考資格。

3.具三年以上相關長照服務工作經驗者：

(1)領有照顧服務員技術士證者。

(2)高中（職）護理或老人照顧相關科系畢業者。

(3)領有專門職業證書，包含護士、藥劑生、職能治療生、物理治療生等。

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

5.有關長照人員之工資、工時、休息、休假、例假日或國定假日等勞動條件，

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

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

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

(四)提供服務及個案管理：

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

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

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

(2)紀錄逾保存期限者，得予銷毀；其銷毀方式，應確保內容無洩漏之虞。

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

(4)乙方具有正當理由無法保存紀錄時，由地方主管機關保存。

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

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

5.為確保個案服務品質，乙方應與個案簽訂書面服務契約。

6.個案有轉介或轉換長期照顧服務提供之需要時，應予適當之協助。

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

8.乙方應針對服務提供單位建立服務品質追蹤或督導機制。

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

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

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

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

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

(五)乙方對個案提供服務時，不得有下列行為，違反者依長期照顧相關法令論處：

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

2.侵害個案及其家屬隱私權。

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

4.向個案推銷、販售、借貸及不當金錢往來之行為。

5.假借廣告名義，行招攬服務。

6.巧立名目向民眾收取費用。

(六)乙方或其人員不得向長照特約單位收取費用。

三、其他：

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

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

第十五條　品質監測及訓練

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

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

三、乙方應配合甲方通知，派員出席相關教育訓練或長照相關聯繫會議。

第十六條 契約變更

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

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

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

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

(一)適用法令有變更。

(二)年度預算異動致影響本契約之執行。

(三)其他不可抗力事由致影響本契約之執行。

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

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

第十七條　停止派案或減少派案

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

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

(二)個案管理人員案量超過衛生福利部公告之案量上限。

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

(四)有第十一條各款情形之一者。

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

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

第十八條　契約終止

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

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

(二)受停業處分。

(三)經主管機關撤銷或廢止設立許可。

(四)虛報、浮報服務費用，情節重大。

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

(六)依違反特約約定之派案時效或停止服務，經令其限期改善而屆期未改善。

(七)依長期照顧服務法第四十八條之一所定情節重大情形。

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

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

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

(十一)其他違反特約約定致影響長照給付對象之權益，情節重大。

(十二)自契約效期內停止派案累計十個月以上者。

(十三)擅自將業務之全部或一部移轉與第三人。

二、前項情形如造成損害，甲方並得請求賠償。

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

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

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

第十九條　複核

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

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

第二十條　續約

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

二、乙方有下列情形之一者，甲方得不予續約：

(一)受停業處分，期間未屆滿。

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

(三)最近一次接受甲方辦理之評鑑等第為待觀察且經甲方複評結果未通過者。

三、乙方經甲方不予續約，乙方應協助甲方就長照給付對象提供適當之處置。

第二十一條　爭議處理

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

二、履約爭議發生後，履約事項之處理原則如下：

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

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

三、本契約所生訴訟，以 臺北 高等行政法院為第一審管轄法院。

第二十二條

一、「長期照顧特約管理辦法」為本契約之附件。

二、本契約未載明之事項，依行政程序法等相關法律規定。

第二十三條

本契約如有未盡事宜，得以附約或換文補充之，其效力與本契約同。

立契約書人

甲方：桃園市政府

代表人：市長　張善政

地址：桃園市桃園區縣府路1號

聯絡人：

電話：03-3322101

乙方：

代表人：

地址：

聯絡人：

電話：

中　　華　　民　　國　　年　　月　　日

附件一

所得代碼	92-88	92-87	9A	92-8Z

領　據

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

此致

桃園市政府衛生局

單位大章

具領單位：〇〇〇〇〇〇〇〇〇

單位地址：〇〇〇〇〇〇〇〇〇

聯絡電話：〇〇〇〇〇〇〇〇〇

統一編號：〇〇〇〇〇〇〇〇〇

金融機構及分行名稱：〇〇〇〇〇〇〇〇〇

戶名及帳號：〇〇〇〇〇〇〇〇〇

單位負責人：核章

會計：核章

出納：核章

中　華　民　國　　〇　〇　〇　年　〇　〇　月　〇　〇　日

附件二

社區整合型服務中心（A 單位）注意事項與派案原則

110.11.29 修訂

111.12.28 修訂

一、社區整合型服務中心（A）核定與布建原則

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

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

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

二、社區整合型服務中心（A）個管人員角色功能

（一）擬定照顧服務計畫前置作業：

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

5. 個管人員進行家訪後，應留下聯絡方式，以便於照顧計畫需要變更時之聯繫。

（二）擬定照顧服務計畫：

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

（三）連結長照服務或資源：

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

（四）服務追蹤：

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

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

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

（五）服務諮詢、申訴及處理：

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

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

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

三、社區整合型服務中心（A）連結或轉介長照服務之派案原則

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

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

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

（四）A 單位個管人員應秉持個案管理之核心，公平派案，以服務

使用者最佳利益為優先，派案時應依以下原則考量欲派之B單位之量能予以派案：

1. 給予個案充足的服務資訊及尊重個案的選擇。

2. 依 A 單位公告之輪派順序派案至 B 單位。

3. B 單位自行開發之個案，由該 B 單位提供服務

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

（五）A 單位依前點訂定派案原則並公布派案情形，以達資訊透明化。

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

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

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

四、社區整合型服務中心（A）退場機制

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

五、其他

本原則如有未盡事宜，應依相關規定或解釋辦理，並得隨時補充。

附件三

桃園市政府社區整合型服務中心（A單位）
變更契約申請表

112.3.2 修訂
112.12.27 修訂

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

桃園市社區整合型服務中心（A 單位）
變更契約同意書

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

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

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

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

立契約人

甲方：桃園市政府

代表人：張善政

地址：桃園市桃園區縣府路 1 號

乙方：

代表人（簽章）：

地址：

聯絡人：

電話：

附件四

桃園市政府社區整合型服務中心（A 單位）

品質管理記點基準

壹、依據

一、長期照顧服務特約管理辦法。

二、長期照顧服務申請及給付辦法。

三、桃園市政府社區整合型服務中心（A單位）契約書。

貳、目的

為確保A單位服務品質、時效及服務量能不足等相關事項，訂定本基準。

參、記點基準

一、經查有下列事項情形之一者，予以記點一點：

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

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

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

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

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

(一)再次違反記點基準第一點同款情形。

(二)再次違反第二點情形。

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

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

累計記點數（含）	暫停派案（日）
2	30
3	60
5	90

AA01 格式

照管系統欄位	
計畫目標	一、個案概況 (一)身心概況：如個案意識、身體功能、疾病史、就醫與用藥情形…等。 (二)經濟收入：如收入、經濟來源、福利補助、身障等級、低收入等身分別…等 。 (三)居住環境：如居住型態、環境整潔度、輔具或無障礙現況…等 。 (四)社會支持：如家庭支持度(主照者、主要聯繫人、決策者或其他家屬支持、正式或非正式資源等(鄰里關係、社區資源等，含高風險評估)。 (五)其他:如個案成長背景、職業、生活習慣、價值觀等可於此欄補充。 (六)複評評值：執行複評或 AA01 時於此撰寫個案服務的運用情形、介入後改善後的現況及是否需調整照顧目標等，新案則免填。 二、照顧目標 目標請與資源現況與問題現況相契合。
計畫執行規劃	一、電聯日期：○年○月○日 (若多次預約訪視不成功於此說明) 二、家訪日期：○年○月○日 三、偕同訪視者：(包含個案、家屬、其他單位人員等當日在場者) 四、長照服務核定項目及頻率： (一)B 碼(輪派/指定○○○) 服務代碼*核定數量+使用頻率及方式 範例： 1.BA13[陪同外出]*32 每週 3 次，一次 2 個單位(3*2*4.5=27)，陪同個案推助部車到公園散步及購置晚餐。每月 5 次，搭配陪同就醫使用。共計

	27+5=32(單位/月) 2.BA14[陪同就醫]*5 每週1次，陪同個案至xx醫院xx科及xx科回診。 (二)C碼:(輪派/指定○○○) 服務代碼+個案及家屬最希望改善之日常生活活動項目，另可補述個案、案家或未來接受指導者的配合狀況剖析等。 (三)D碼:(輪派/指定○○○) 代碼+名稱 (四)E.F碼 代碼+名稱 如:原有額度○元，本次核定○元，剩餘○元 (五)G碼:(服務單位：○○○) 代碼+名稱 (喘息額度期間○年○月○日~○年○月○日) (六)營養餐飲服務：1日核定○餐 (七)緊急救援服務： 五、轉介其他資源連結： (如:華山基金會、慈濟資源站、高風險通報、身障資源、獨老關懷…等其他資源)，建議可敘述連結狀況或提供的內容等 六、建議服務項目未使用原因及未來規劃 補述照顧目標內未於此次計畫執行內使用原因及A單位後續追蹤計劃 如: 可呈現 1.目標達成的狀況以及未達成的差距

	2.資源的變動情形 3.未使用的替代方案或是可能的影響 上述計畫，均告知案○-○○○(如：案女-張小美) 其了解計畫內容並同意服務使用，並簽訂服務使用確認單。(請單位留存確認單備查) 個案管理員：○○○
其他備註	其他：(個案特殊狀況或其他未盡事宜可備註於此)

檔　　號:
保存年限:

衛生福利部 函

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

受文者：桃園市政府

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

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

說明：

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

二、茲就上開執行原則補充說明如下：

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

B040901_長期照護科 11/02/09
1110033937 有附件

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

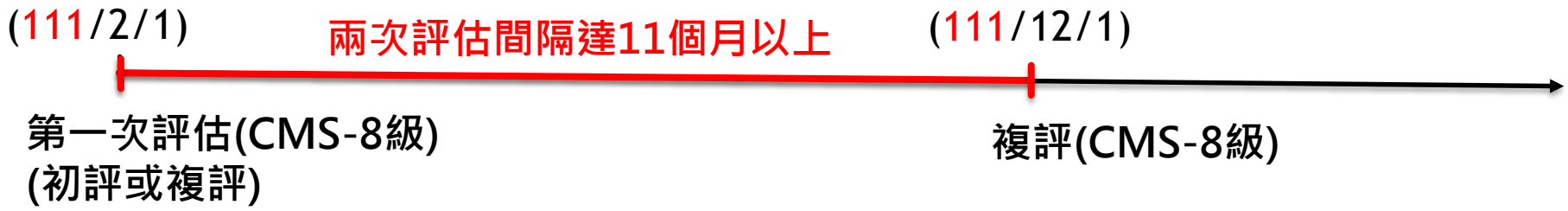
(二)另有關個案連續3個月未使用任何長照服務項目，經結案後6個月內恢復使用者，如恢復申請使用服務日期尚未逾其原應複評日期之個案則不需另為評估，且需於原應複評期限內如期複評；如恢復申請使用服務日期已逾其原應複評日期者，則不適用此規定，即應再行重新評估長照需要等級，符合2-8級者，始得使用長照服務。

三、檢附複評期間及結案規定調整說明資料乙份。

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

複評期間調整案例說明(1):

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



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



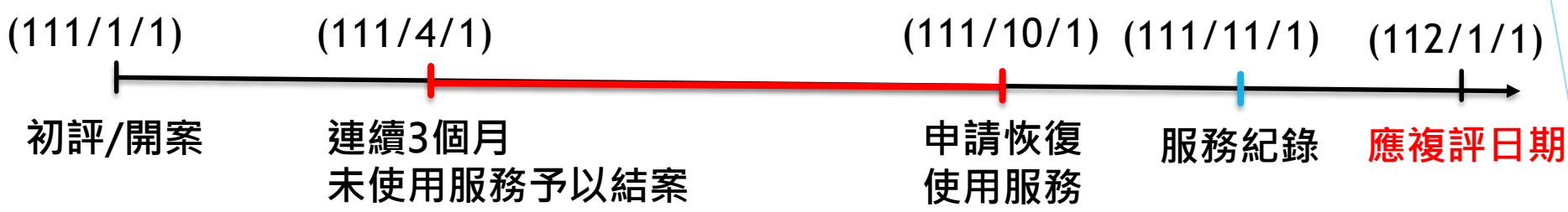
複評期間調整案例說明(2):

說明:

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

連續3個月未使用任何長照服務，結案後恢復使用之評估規定(1)

案例1:



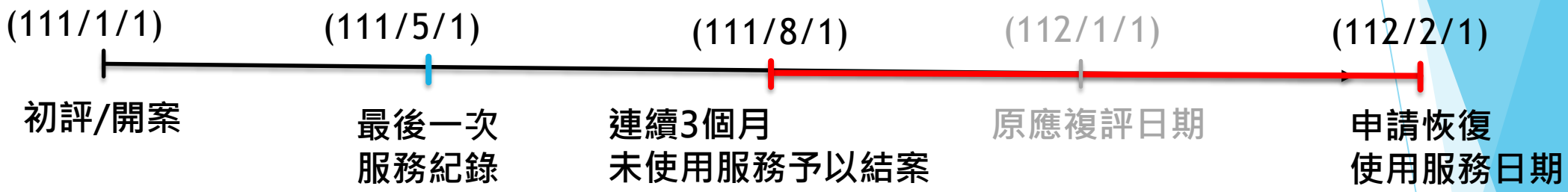
案例2:



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

連續3個月未使用任何長照服務，結案後恢復使用之評估規定(2)

案例3:



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

檔　　號:
保存年限:

衛生福利部 函

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

受文者：桃園市政府

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

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

說明：

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

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

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

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

電子公文時戳

B040901_長期照護科 10/12/29
1100348378 無附件

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

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

(四)個案於複評期限內有複評需求者可隨時提出。

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

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

副本：電子公文交換章 2021/12/29 15:45:08

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：李瑋婷
聯絡電話：(02)8590-6666　分機：6217
傳真：(02)8590-6090
電子郵件：lclivialee@mohw.gov.tw

受文者：桃園市政府

發文日期：中華民國111年11月23日
發文字號：衛部顧字第1111962812號
速別：普通件
密等及解密條件或保密期限：
附件：切結書範本1份 (A21000000I_1111962812_doc1_Attach1.odt)

主旨：有關長照服務機構未能於長照人員離職當日即時辦理註銷登錄，致使該人員無法至其他機構任職疑義，辦理原則如說明，請查照辦理。

說明：

一、依據長期照顧服務法第19條第3項規定，第1項登錄內容異動時，應自異動之日起30日內，由該長照服務機構報所在地主管機關核定。前述之登錄內容，查長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法(以下稱長照人員登錄辦法)第19條規定，包含長照人員之申請登錄、註銷登錄及報准支援非登錄之長照服務機構等，合先敘明。

二、邇來經縣市政府及民間反應，因有長照服務機構未能於長照人員離職即時辦理註銷登錄事宜，致影響長照人員繼續提供長照服務之權益，並基於憲法第15條人民工作權應予保障，及確保長照服務體系得以順利運行，爰由長照人員出具已無於原機構任職之切結書(應敘明離職日期，範本如附件)並提供後續擬任職之長照服務機構，再由擬任職之機

B040901_長期照護科_11/11/24
1110330701　有附件

構依長照人員登錄辦法第17條規定，填具申請書並另檢附前開切結書，向擬任職之長照服務機構所在地之地方主管機關申請登錄異動。

三、又，考量長照人員與原任職之長照服務機構對於離職事實闡述或事證恐有落差，爰地方主管機關應查明，確無於原機構提供服務之事實後，逕予辦理原機構註銷登錄及新機構登錄事宜，以兼顧實情並保障長照人員之權益。

四、如為跨縣市申請長照人員登錄異動者，應以擬任職之長照服務機構所在地之地方主管機關為主責，會同原任職之長照服務機構所在地之地方主管機關查證確有離職事實後，由原任職之長照服務機構所在地之地方主管機關辦理註銷登錄，並由新任職之長照服務機構所在地主管機關辦理登錄事宜，併予敘明。

正本：各直轄市及各縣(市)政府
副本：電子公文交換章 2022/11/23 16:54:51

抄 本

檔　　號：
保存年限：

桃園市政府衛生局　函

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

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

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

裝

主旨：有關衛生福利部釋示長照人員登錄內容異動之定義一案，詳如說明，請查照。

說明：

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

訂

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

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

線

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

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

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

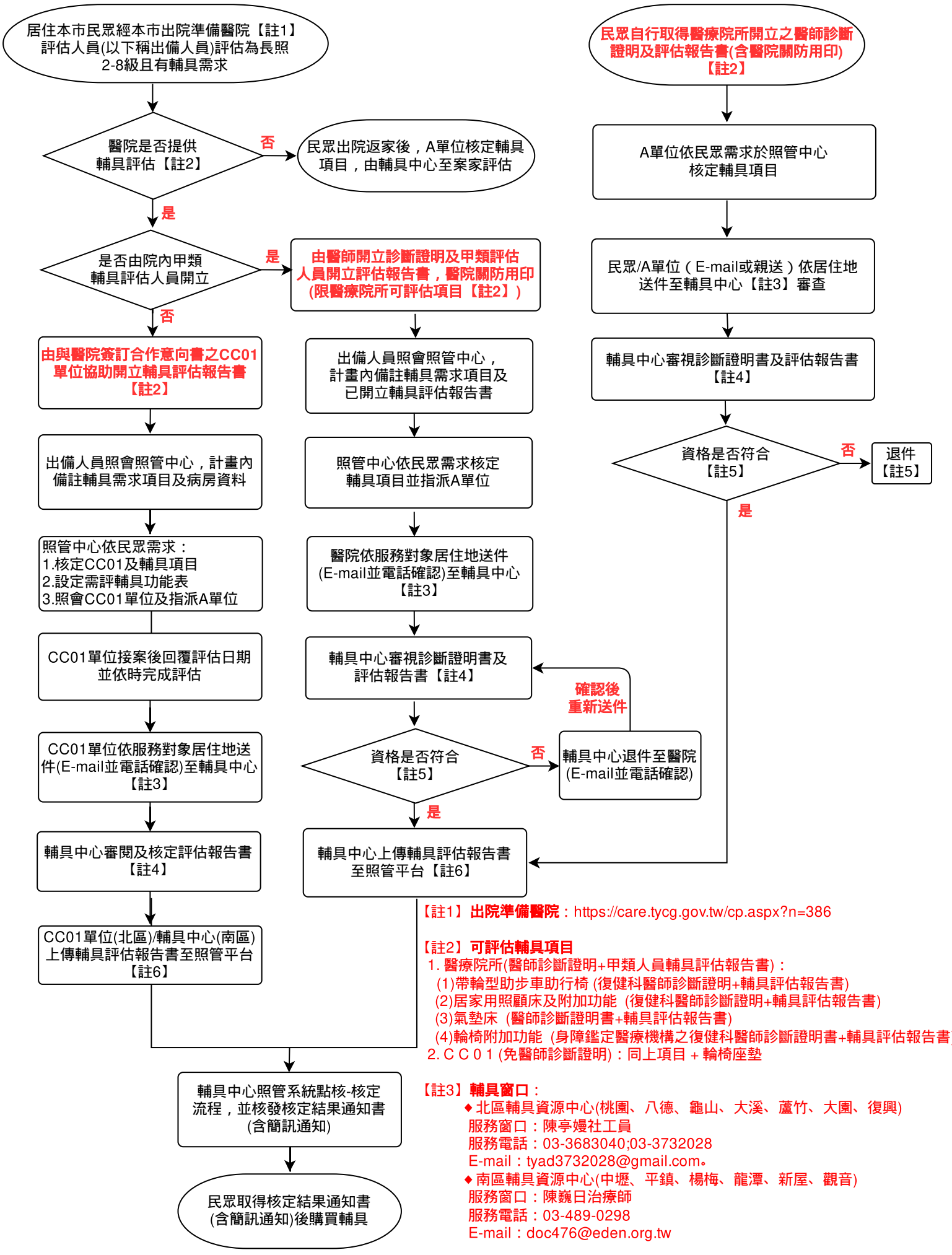
正本：長照特約A單位
副本：

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

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

醫療院所輔具評估開立報告書由輔具中心核定流程圖

訂定日期：111年2月17日
修改日期：112年8月16日
112年8月30日



【註1】**出院準備醫院**：https://care.tycg.gov.tw/cp.aspx?n=386

【註2】**可評估輔具項目**
1. 醫療院所(醫師診斷證明+甲類人員輔具評估報告書)：
 (1)帶輪型助步車助行椅 (復健科醫師診斷證明+輔具評估報告書)
 (2)居家用照顧床及附加功能（復健科醫師診斷證明+輔具評估報告書)
 (3)氣墊床（醫師診斷證明書+輔具評估報告書)
 (4)輪椅附加功能（身障鑑定醫療機構之復健科醫師診斷證明書+輔具評估報告書)
2. ＣＣ０１(免醫師診斷證明)：同上項目＋輪椅座墊

【註3】**輔具窗口**：
◆北區輔具資源中心(桃園、八德、龜山、大溪、蘆竹、大園、復興)
服務窗口：陳亭嫚社工員
服務電話：03-3683040;03-3732028
E-mail：tyad3732028@gmail.com。
◆南區輔具資源中心(中壢、平鎮、楊梅、龍潭、新屋、觀音)
服務窗口：陳巍日治療師
服務電話：03-489-0298
E-mail：doc476@eden.org.tw

【註4】確認治療師是否為甲類人員請至衛福部社家署輔具資源入口網查詢
https://newrepat.sfaa.gov.tw/home/repat-pro-member

【註5】**資格不符者：**
1.未申請長照服務者→退件→協助民眾申請長照1966。
2.評估報告書未由甲類人員評估者→退件。
3.評估報告書逾3個月者→退件。

【註6】照管系統查詢不到個案資料者
→請聯繫個管師(若無則找主責照專)設定"確認計畫"

訂定日期：112 年 8 月 16 日

桃園市 出準銜接長照服務院內使用 CC01 分工說明表

※共同注意事項：到院開立評估報告書限：帶輪型助步車(助行椅)、輪椅附加功能、輪椅座墊、居家用照顧床及附加功能、氣墊床。

<table>
<tr><th>單位</th><th>說明</th><th>備註</th></tr>
<tr><td>出院準備醫院</td><td>1. 建議於個案出院 3-7 日前完成評估、照顧問題清單及計畫簡述
2. 計畫簡述內請依範例內容，務必標註個案病房資訊、出院日期、需求輔具等
3. 問題清單請依個案需求勾選至少前五大項並進行排序(核定 CC01，問題清單記得勾選居家環境安全或無障礙空間規劃指導)
4. 應於評估完成 24 小時內，將個案資料轉介照管中心</td><td>1. 出院當日為第 0 天</td></tr>
<tr><td>照管中心</td><td>1. 照管專員應於接到案件 3 個工作天內，最遲於個案出院次一日照會 A 單位或服務單位
2. 有急迫服務需求或需優先核定服務者（如交通接送、輔具等）請照專先派案照會，再指派 A 單位</td><td>1. 派案首日為第 1 日</td></tr>
<tr><td>輔具中心</td><td>自 CC01 單位提供報告書後 10 個日曆天內
(不含單位資料被退回時間)完成審閱及核定(含發送簡訊)</td><td>1. 派案次日為第 1 日
2. 照管平台輔具服務日期定義：<table><tr><td>評估日期</td><td>單位實地評估日期(與評估報告書一致)</td></tr><tr><td>評估狀態</td><td>輔具中心審核完成並回覆單位日期(回覆畢當天或隔天完成核定)</td></tr><tr><td>核定日期</td><td>上傳評估報告書日期(核定當天或隔天就會收到簡訊)</td></tr></table></td></tr>
<tr><td>A 單位</td><td>1. 應於接獲派案 3 個工作天內(或最遲於個案出院 3 日內)至醫院或個案出院後至案家訪視及擬定照顧計畫
2. 於派案 5 個工作天內轉介 B 單位提供第一次服務
3. 執行照顧計畫核定及額度分配時，記得要留下 CC01 項目及額度
4. 檢視單位申報紀錄及異動通報時，請確認是否尚有其他非院內可開立之項目，出院後請銜接輔具中心評估</td><td>1. 派案首日為第 1 日
2. 計畫退件後輔具中心無法核定輔具，請個管師注意核定狀況及計畫送出時間
3. 建議個管師執行服務追蹤時，追蹤個案收到核定簡訊時間</td></tr>
<tr><td>B 單位</td><td>1. 單位應於收到照會 3 個工作天內(或依合作意向書約定)，於照管平台回覆首次服務時間
2. 照會 5 個工作天(或依合作意向書約定)內提供首次服務</td><td>1. 接獲輔具中心表示照管系統查詢不到個案資料者
→請聯繫個管師(若無則找主責照專)設定"確認計畫"</td></tr>
</table>

單位	說明	備註
	3.單位申報紀錄時，服務內容可針對開立項目、衛教內容及報告書送件時間進行撰寫 4.評估當下有其他輔具需求或建議時， (1)可到院開立項目：單位可逕行開立報告書及增加核定項目，並同步撰寫於申報紀錄及異動通報。 (2)不可到院開立項目：於申報紀錄及異動通報中通知照專及個管師，後續由個管師核定，於個案出院後由輔具中心到府評估	

本市出準醫院
開立輔具評估報告書
照管系統操作方式

1. 出準醫院開立報告書由輔具中心核定 系統操作
2. 民眾已先行於醫院拿到報告書 系統操作

製作日期：111/02/22

修改日期：112/08/30 修改醫院可開立輔具項目，詳見P3

(1)

出準醫院開立報告書

由輔具中心核定

系統操作

A單位接收照管中心出準派案
若已於出準醫院完成開立評估報告之個案

- 此時A個管僅能檢視計畫內容，無法變動計畫內容，目前評估來源有2種：
  - **由CC01單位到院評估(林口長庚)**：

    1.計劃內已核定CC01及輔具，與家屬討論其他照顧計畫時，記得向案家說明已使用照顧及專業服務的額度(CC01)，當筆計劃**不可以把CC01刪除**，另外**額度分配**時要分配CC01的額度喔!!

    2.可開立項目：**帶輪型助步車(助行椅)、居家用照顧床及附加功能、氣墊床、輪椅座墊、輪椅附加功能。**
  - **經醫院甲類輔具評估人員評估**：

    1. 計劃內僅核定輔具，不佔照顧及專業服務額度

    2. 可開立項目(需醫師診斷證明+甲類人員輔具評估報告書)

    (1)帶輪型助步車(助行椅)→復健科醫師診斷證明+輔具評估報告書

    (2)居家用照顧床及附加功能→復健科醫師診斷證明+輔具評估報告書

    (3)氣墊床→醫師診斷證明書+輔具評估報告書

    (4)輪椅附加功能→身障鑑定醫療機構之復健科醫師診斷證明書+輔具評估報告書
- 請A個管完成家訪後，電系照管中心督導退回計畫(解鎖)，始能繕打照顧計畫。
- **若民眾有其它輔具或環境無障礙改善需求，請A單位協助媒合，出院後由輔具中心進行評估。**

各院開立輔具評估報告書內容可參考：
桃園出院準備醫院名單及服務資訊https://care.tycg.gov.tw/cp.aspx?n=386

A單位接收照管中心出準派案
若已於出準醫院完成開立評估報告之個案

提醒!!! 退件前請確認輔具中心是否已經完成核定作業(如下圖)

輔具中心於退件(解鎖)狀態中無法核定輔具，故請一定要**確認輔具核定狀態**。還沒核定完成的

請A單位盡快登打及送出，避免影響輔具核定!!! **(建議於可即時送件時再聯繫照管督導退件)**

輔具服務(EF)

輔具平台查詢 | 個人額度查詢

項次	輔具/改善項目	服務類別	租賃起訖	數量	給付上限	購買金額	超額自費	使用額度	給付金額	部分負擔	評估狀態 評估日期	核定狀態 核定日期	核銷狀態 核銷日期	是否已評估	狀態
1	EC01[輪椅-A款(非輕量化量產型)]	購置		1.0	3500	-	0	-	-	-	-	-			正常
2	EH04[爬梯機（單趟）]	租賃	112/07/22 113/01/27	16.0	11200	-	0	-	-	-	-	-			正常使用
3	EC02[輪椅-B款(輕量化量產型)]	購置		1.0	4000	4450	450	4000	2800	1200	112/07/20 112/07/18	112/07/20	-		正常使用
4	EH01[居家用照顧床]	購置		1.0	8000	13000	5000	8000	5600	2400	112/07/20 112/07/18	112/07/20	-		正常使用

打2個V的才算核定完成喔

(2)

民眾已先行於醫院拿到報告書

系統操作

確認個案需求後新增輔具項目



依個案居住地選擇評估輔具中心：

- **北區**輔具資源中心(桃園區、八德區、龜山區、大溪區、蘆竹區、大園區、復興區)
- **南區**輔具資源中心(中壢區、平鎮區、楊梅區、龍潭區、新屋區、觀音區)

****注意****

1.確認民眾持有之評估報告書開立日期未超過3個月，超過3個月該報告書失效，需重新評估。

2. 醫院端開立之評估報告書需同時有醫師診斷證明，否則一樣無法核定及核銷(診斷證明類別可參考本檔p.3說明)

各院開立輔具評估報告書內容可參考：桃園出院準備醫院名單及服務資訊https://care.tycg.gov.tw/cp.aspx?n=386

並依個案需求核定其他項目，送照管中心完成計畫審核

照管中心完成審核後請照會輔具中心

服務照會新增欲申請其輔具項目



評估單位選擇依民眾之居住地派案「南/北區輔具中心」

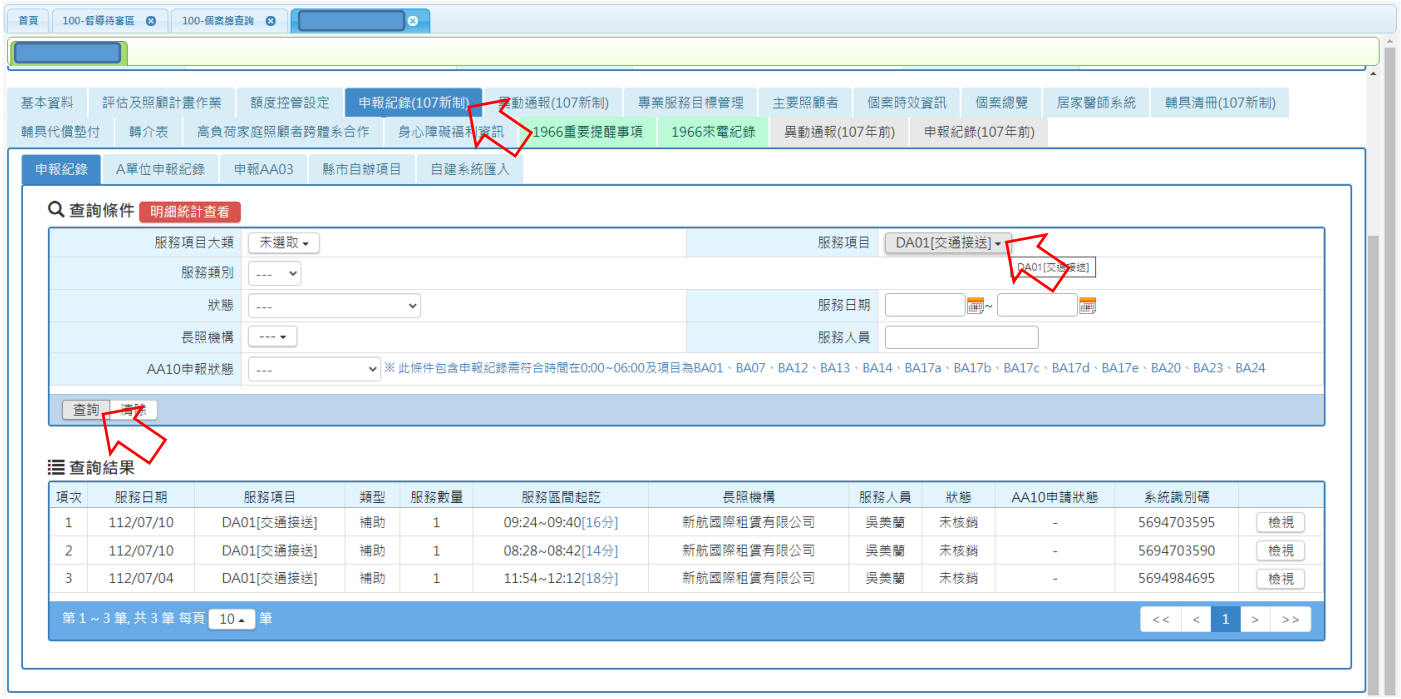
其他服務項目也不要忘記照會喔!!

上述流程完成後即可請民眾或由A單位協助，寄E mail 或親送依居住地對應之輔具中心(也就是你剛剛照會的那個輔具中心)進行輔具核定

交通服務留用額度操作程序

一、請先檢查個案是否有交通服務使用紀錄，以本案為例，僅 7 月有使用交通服務，故 2 至 6 月可以辦理**全部額度**留用，但 7 月則僅能留用**剩餘額度**。

◆申報紀錄(107 新制)/服務項目：DA01〔交通接送〕/查詢



二、設定 2 月留用額度

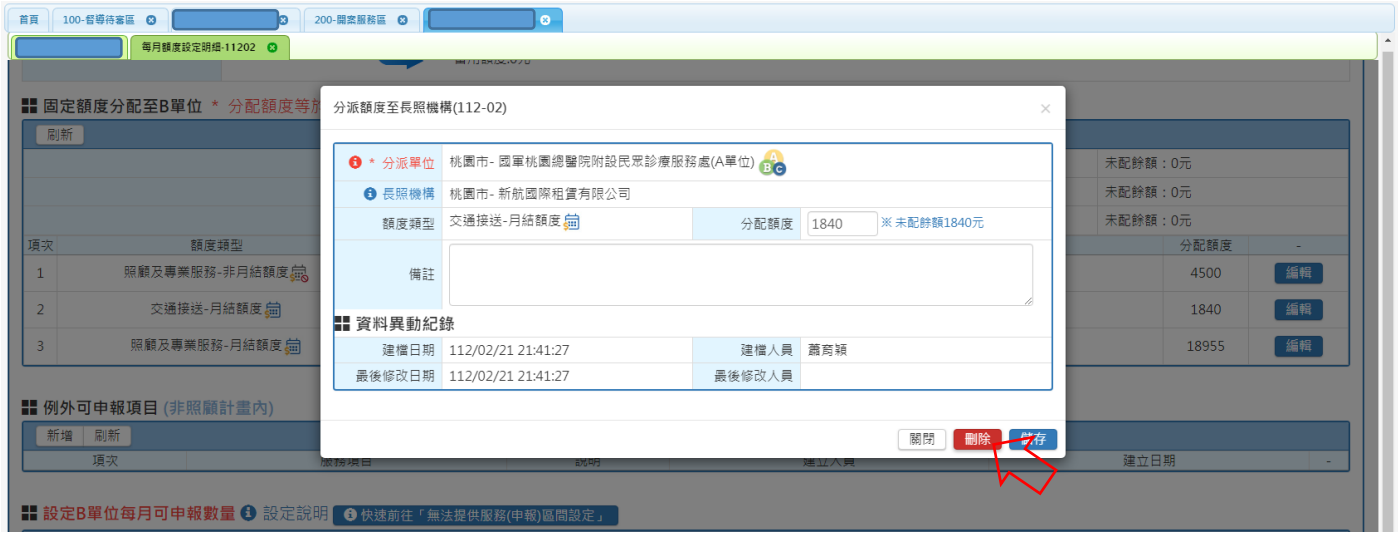
◆額度控管設定/112-02 額度分配至單位



三、刪除該月額度分配

◆固定額度分配至 B 單位/編輯/刪除





四、設定該月留用額度

◆額度控管設定/每月額度設定(BCD)/每月額度細節設定/*交通接送/月結額度→0/確定調整





五、依前列方式依序完成 3 月至 6 月額度留用



七、以上流程為各月未使用額度之操作方式，若該月有使用交通服務額度，**請勿直接刪除該月額度分配，應分配足額額度供使用，所剩額度才做為留用。**

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：黃小姐
聯絡電話：(02)8590-6257
傳真：(02)8590-6090
電子郵件：lcmandy333@mohw.gov.tw

受文者：桃園市政府

發文日期：中華民國113年1月2日
發文字號：衛部顧字第1121963703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_1121963703_doc1_Attach1.pdf)

主旨：有關113年長期照顧十年計畫2.0—營養餐飲服務使用者資格核定原則、獎助項目及基準調整，詳如說明段，請查照。

說明：

一、本部自106年推動長照2.0政策以來，其政策目標即是以在地老化為目標，延緩長者失能速度，延長健康餘命，針對無力自理餐食但有自行進食能力之失能者，如仍有外出能力，請各縣市照管專員、社區整合型服務中心個案管理人員鼓勵長者走入社區，至鄰近之社區據點、巷弄長照站共餐及參與活動，增加社會參與，凝聚社區鄰里互助關懷之精神，以達延緩個案失能之目的。針對經濟弱勢之個案如已領有相關生活補助但經社福單位社工評估仍未足以因應基本生活所需，請加強協助連結其他資源，如實物銀行，協助提供公糧米、生鮮食材等日常必需品，或撥打1957福利諮詢專線洽詢，長照及社福共同協助服務需求。

二、為回應各界反映民眾需求，自113年1月1日起營養餐飲服務

A090500_身心障礙福利科_01/03
1130001784 有附件

使用者資格為經評估為長照需要等級2級以上，且符合以下資格者：

(一)符合社會救助法審核認定之列冊低收入戶、中低收入戶。

(二)符合領取中低收入老人生活津貼發給辦法第五條第一項第一款及第二款津貼資格者。

(三)符合領取身心障礙者生活補助資格者。

三、然縣市政府仍應基於鼓勵仍具行動能力之失能者，至社區照顧關懷據點或巷弄長照站共餐，促進其社會參與、降低其孤獨感，爰請縣市政府參照營養餐飲服務建議參考說明（附件）落實執行鼓勵及關懷個案，及協助必要之服務轉介。

四、因應疫後物價及油價上漲，113年起擬調整膳費每餐最高新臺幣（以下同）100元、志工服務交通費，一般區每人每日最高250元；偏遠地區每人每日最高300元，詳情請依113年度長照服務發展獎助計畫公告為準。

五、至本部112年6月30日衛部顧字第1121961879號函、112年9月15日衛部顧字第1121962580號函自113年1月1日起停止適用。

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 2024/01/03 08:10:53

營養餐飲服務建議參考說明

營養餐飲服務係依據老人福利法、身心障礙者權益保障法推動，縣市政府依法應編列及籌措相關經費辦理。如個案已領有相關生活補助但經社福社工評估仍未足以因應基本生活所需，可透過地方社福單位協助連結實物銀行，提供公糧米、生鮮食材等日常必需品，或撥打1957福利諮詢專線洽詢，長照社福共同協助服務需求。

請各縣市照管專員、社區整合型服務中心個案管理人員加強鼓勵長失能者走入社區據點、巷弄長照站共餐及參與活動，增加其社會參與，凝聚社區鄰里互助關懷之精神，以達延緩個案失能之目的。

一、 營養餐飲服務適用對象及建議媒合之服務

(一) 自行備餐有困難，及無親友可協助備餐：

照管專員於核給服務時，可綜合考量個案是否獨居及其備餐能力，如需他人協助備餐者亦可建議使用BA05餐食照顧。

(二) 自行購買餐食有困難，無親友可協助：

照管專員於核給服務時，可綜合考量個案是否獨居及其外出購物能力。如屬經濟弱勢者，請照管專員及社區整合型服務中心個案管理人員加強協助資源連結，如實物銀行或相關社福團體。

(三) 外出至據點或巷弄站共餐有困難：

照管專員於核給服務時，可綜合考量個案移位、走路、上下樓梯、外出能力。外出需他人陪同者，請照管專員及社區整合型服務中心個案管理人員協助連結行動相關輔具、社區式服務交通接送（BD03），增進其方便性，鼓勵其參與活動或至據點共餐，增進個案社會互動以減少其孤獨感。

（四）無特殊餐食需求者：

營養餐飲提供之餐食為一般盒餐、團體膳食，照管專員於核給服務時，應綜合考量個案是否有嗆咳、吞嚥困難等情形，並以無鼻胃管、無管灌餵食之情形。如有特殊餐食需求，請使用 BA05 餐食照顧。

二、應加強關懷及服務介入之營養餐飲服務使用者

（一）**獨居**：營養餐飲使用者如為獨居者，請照管專員協助轉介縣市政府老人服務中心或社福中心，並請社區整合型服務中心個案管理人員落實每月關懷，送餐志工於送餐時應確認個案在家領受餐食，且無安全疑慮，並於必要時協助通報相關單位。

（二）**營養不良風險**：個案如有營養不良風險情形，如:體重非計畫性減輕、BMI<18.5，照管專員可建議個案使用專業服務 CB01 營養照護，合併吞嚥困難者建議使用 CB02 進食與吞嚥照護。

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：張榕
聯絡電話：(02)8590-6273
傳真：(02)85906090
電子郵件：lcabobo@mohw.gov.tw

受文者：桃園市政府

發文日期：中華民國112年10月18日
發文字號：衛部顧字第1121962724號
速別：普通件
密等及解密條件或保密期限：
附件：如主旨 (A21000000I_1121962724_doc2_Attach1.pdf、A21000000I_1121962724_doc2_Attach2.pdf)

主旨：檢送修正「長照高負荷家庭照顧者轉介及服務流程」及「長照高負荷家庭照顧者初篩指標」1份，請轉知相關業務單位更換使用，請查照。

說明：

一、依據本部112年5月25日「地方政府長照資源布建及品質管理聯繫會議」、112年8月8日及112年8月25日「高負荷家庭照顧者初篩指標」修正討論會議辦理。

二、為利長照相關網絡成員辨識高負荷家庭照顧者，本部修正「高負荷家庭照顧者初篩指標」及「長照高負荷家庭照顧者轉介及服務流程」，期能更精準發覺潛在之高負荷者，「全國家庭照顧者網絡個案管理系統」亦同步更新表單，惠請轉知相關業務單位之網絡人員自112年11月1日更換使用。另本部刻正製作「高負荷家庭照顧者」之影音課程，完成後將提供貴府為相關網絡人員之教育訓練使用。

三、為強化高負荷家庭照顧之評估與監測，旨揭流程與初篩指

A090400_老人福利科_12/10/19
1120291724 有附件

標請同步轉知所轄之「家庭暴力及性侵害防治中心」、「社會福利服務中心」及「社區心理衛生中心」等社安網各網絡人員，期透過各體系之相互合作，提升對高負荷家庭照顧者之辨識能力，以利能及早介入並適時轉介家照據點或連結相關社安網資源。

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 電子公文交換章 2023/10/19 07:57:33

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

符合長照家庭照顧者之資格(註1)

住宿型服務機構(註3)

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

其他(如社會福利單位/團體、出備銜接長照服務計畫等)

有長照服務需求或已為長照服務個案(註2)

照顧管理系統
照專→A個管

務必通報對象：
① 疑似保護事件(註4)
② 疑似脆弱家庭服務事件
③ 有自殺企圖者

使用長照高負荷家庭照顧者初篩指標評估

經評估為高負荷家照者但無接受服務之意願

經評估為高負荷家照者且有接受服務之意願

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。

上述單位提供關懷、協助連結相關資源，並應密切注意照顧負荷情形轉變

轉介家庭照顧者支持服務單位

家防中心

社福中心

自殺防治通報系統/社區心理衛生中心

接受轉介後確認提供服務(14日內)

否

是

家照服務單位提供諮詢、轉介或其他支持性服務

訪視評估及擬定服務計畫(7日內)

執行服務內容

成效評估

結案

備註：
1. 長照家庭照顧者其照顧對象需符合得聘僱外籍家庭看護工資格之被看護者或長照需要等級為第2級至第8級者或確診失智患者。
2. 服務對象如有長期照顧需求，但未經長照評估，應鼓勵民眾至長期照顧管理中心評估。
3. 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。
4. 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。
5. 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。

長照高負荷家庭照顧者初篩指標

110 年 5 月 10 日制定
112 年 10 月 17 日一修

編號	指標項目	操作型定義
1	被照顧者有嚴重情緒困擾、干擾行為致難以照顧	被照顧者具行為與心理症狀(BPSD)、自傷傷人、攻擊破壞、干擾、怪異行為(例如：遊走、妄想、吼叫、發出怪聲)，照顧者因被照顧者行為產生身心壓力致無法照顧。
2	高齡照顧者	1. 照顧者的年齡 65 歲以上者。 2. 原住民照顧者的年齡 55 歲以上者。 **備註:**照顧者的年齡如小於 18 歲，應優先通知照管中心進行照顧安排調整並同步通報社安網體系。
3	過去無照顧經驗者	1. 因家庭變故成為家庭照顧者 2. 面對被照顧者身體狀況、病況改變(如新增壓瘡、管路或 BPSD)，而有照顧知能不足之照顧者。
4	沒有照顧替手	1. 負擔每週 20 小時以上主要照顧工作，無其他家人、親友或照顧資源提供協助。 2. 受傳統文化或性別因素影響，不易求助，抗拒使用資源之照顧者或被照顧者。
5	需照顧兩人以上	同時須照顧 2 名以上符合長期照顧、身心障礙、領有發展遲緩證明條件或尚需分配時間照顧其他家人(如照顧 3 歲以下孩童、精神病人等情事者)。 **備註：**如發現為雙老家庭(主要照顧者 60 歲以上，身心障礙者 35 歲以上)、或家有 2 名以上身心障礙者或 2 名以上精神病人，應通報身障或社安網體系。
6	照顧者因疾病或身心狀況影響照顧能力或意願	1. 照顧者具精神疾病或其他疾病致使照顧能力或意願受限者。 2. 出現憂鬱、焦慮、睡眠障礙等症狀致使照顧能力或意願受限者。 3. 照顧者持有身心障礙證明或領有重大傷病卡(含癌症)致使照顧能力或意願受限者。 **備註：**疑似罹患精神疾病患者，請轉介社區心理衛生中心。
7	申請政府資源不符資格、資格變動，或有突發緊急需求者	1. 有經濟扶助需求，但因持有不動產或列計家戶人口變動等因素，而未符合政府法令致無法領取相關補助。 2. 因突發事故無法負擔長照支出等。
8	3 個月內照顧情境有改變	1. 照顧者有急性醫療需求。 2. 被照顧者的病況改變(如頻繁進出醫院)。 3. 外籍看護工空窗期(如行蹤不明或轉換雇主)或其他照顧資源中斷等狀況。
9	照顧者或被照顧者間曾有家暴情事	1. 照顧者自述曾有暴力意念或照顧疏忽，不論有無正式通報紀錄。 2. 經評估疑似有家庭暴力或照顧疏忽情事，不論有無正式通報紀錄。
10	照顧者曾有自殺企圖或自殺意念	1. 照顧者過去曾有因照顧壓力而有自殺意念、有自殺企圖、具體之自殺計畫或已準備好自殺工具等行為。 2. 曾在言語間表達有自殺或結束自己與照顧對象生命的想法。

家庭照顧者支持服務據點轉介標準，須符合下列情形之其中一項：
一、符合指標 9、10 任一項
二、符合指標任二項
三、其他經專業人員評估有轉介之必要情形

檔　　號:
保存年限:

衛生福利部 函

地址：11558 台北市南港區忠孝東路6段488號
聯絡人：戴嘉伶
聯絡電話：(02)8590-6263
傳真：(02)8590-6090
電子郵件：hgfrances@mohw.gov.tw

受文者：新北市政府

發文日期：中華民國109年4月14日
發文字號：衛部顧字第1090109633號
速別：普通件
密等及解密條件或保密期限：
附件：

主旨：有關貴府函請釋示社區整合型服務中心個案管理員之人員資格，所稱長期照顧服務相關工作經驗認定一案，復如說明，請查照。

說明：

一、復貴府109年3月13日府社福字第1090039717號函。

二、查社區整合型服務中心（A 單位）個案管理員之功能角色，係提供長照需要者擬定照顧服務計畫、連結長照服務資源，並定期進行服務品質追蹤，接受服務諮詢及申訴處理，考量從事前開專業服務之個案管理員應具備長期照顧工作經驗一定年資方能勝任，爰本部業於社區整體照顧服務體系計畫行政作業須知第陸點第五項，對其人員資格除範定須具備長期照顧、社會工作、醫事或公共衛生等相關學歷或專業證照外，亦明定師級人員應具有1年以上、專科以上相關科系2 年、士/生級人員3年之長期照顧服務相關工作經驗，先予敘明。

三、有關前開人員所稱長期照顧服務相關工作經驗，係指於長

期照顧服務機構、長期照顧管理中心或經本部認定長期照顧服務方案(計畫)者任職者，相關機構或方案(計畫)，認列分類如下:

(一)長期照顧服務機構：

1、護理機構(一般護理之家、精神護理之家、居家護理機構，不含產後護理之家)、老人福利機構、身心障礙機構、國軍退除役官兵輔導委員會所屬榮譽國民之家。

2、長期照顧服務機構(係指依長期照顧服務法施行後，依長期照顧服務法設立許可之提供居家式、社區式、機構住宿式服務及綜合式服務之長期照顧服務機構。)

3、長期照顧服務法施行前，接受直轄市、縣(市)政府補助或委託辦理長期照顧十年計畫之居家服務、日間照顧、家庭托顧、小規模多機能服務、團體家屋、輔具及居家無障礙環境改善評估、社區及居家復健、居家護理、喘息服務。

4、接受直轄市、縣(市)政府特約辦理長期照顧給付及支付基準之專業服務、輔具及居家無障礙環境改善評估、喘息服務。

(二)經本部認定長期照顧服務方案(計畫)：

1、「銜接長照2.0出院準備友善醫院獎勵計畫」、「復能多元服務試辦計畫」執行長照服務需求評估、照顧計畫擬定及轉介服務。

2、曾加入「居家失能個案家庭醫師照護方案」之醫師。

3、從事社區整體照顧服務體系之社區整合型服務中心個案管理服務。

4、從事失智照護服務計畫之失智共同照護中心個案管理服務。

5、於衛生福利部中央健康保險署「全民健康保險家庭醫師整合性照護計畫」、「全民健康保險居家醫療照護整合性計畫」從事整合型照護等直接服務。

6、任職於各縣(市)設置長期照顧管理中心及分站，且執行長照需要評估與服務管理之照顧管理專員或照顧管理督導。

四、綜上，有關貴府委託或特約社區整合型服務中心個案管理員之長期照顧服務相關工作經驗認定，惠請依前開原則，本於權責認定。

正本：花蓮縣政府
副本：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、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、本部長期照顧司

電子公文交換章 2020/04/15 12:50:38

第三節 社區整合型服務中心行政規範

一、A 單位個管人員聘任資格：

個案管理人員之角色任務係協助長照個案擬訂照顧計畫、連結長照服務資源及進行服務追蹤，該等人員對於社區長照資源應有一定認識且具有個管相關經驗，渠等人員資格係依其學經歷配搭相應之長照年資訂之，應至少具備一年以上長期照顧相關工作經驗，且具社會工作、醫事相關或老人照顧之相關科系畢業者。

(一) 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。

(二) 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。

(三) 具三年以上相關長照服務工作經驗：

1. 領有照顧服務員技術士證。
2. 高中(職)護理或老人照顧相科系畢業者。
3. 領有專門職業證書，包括護士、藥劑生、職能治療生、物理治療生等。

二、A 單位個管人員長照工作經驗

為利各縣市對 A 個管長照工作經驗有一致認定標準，本部 2020 年 4 月 14 日衛部顧字第 1090109633 號函釋，A 個管人員長照工作經驗係指於長照機構、縣市政府照管中心或經本部認定長照服務方案(計畫)任職者，然開放由縣市政府專案認定，惟各界建議認定範疇過於嚴格、聘僱不易，經邀集縣市政府、民間團體共商，並考量長照服

務與創新方案與時俱進，長照相關工作經驗維持前開函釋認定範疇，另開放由縣市政府依下列原則專案認定：

(一) 曾服務長期照顧服務法第 3 條所定身心失能者或其家庭照顧者，且具個案管理工作經驗者。

(二) 個案管理係指協助多重需求個案，協調並整合多元服務資源，以個案為中心為服務理念，促進服務體系間銜接及整合，以滿足個案服務需求。

三、 教育訓練機制

鑑於 A 單位個案管理人員其所擔負的個管角色及輸送體系之樞紐，本部訂有 A 個管人員資格及教育訓練機制。任聘於 A 單位之 A 個管人員須完成政府規範之資格訓練，復依長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法辦理認證及登錄。

(一) 法定訓練機制

為強化 A 個管人員專業知能，依照長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法規定訂有職前訓、資格訓及繼續教育機制，說明如下：

表 1：A 個管人員訓練機制一覽表

類別	課程內容	時數	應完成時限
職前訓	長照共同訓練課程(Level I)	18 小時	任職前
資格訓練	基礎訓練課程(學科)	20 小時	到職後 3 個月內
	案例實作	6 小時	
繼續教育	長期照顧專業課程(Level II)-社區整合型服務中心(A)個案管理人員	32 小時	每 6 年(納入長照人員每 6 年 120 點繼續教育)
	失智共同照護中心(簡稱共照中心)專業人員 8 小時基礎訓練課程	8 小時	比照失智共同照護中心於取得 A 個管資格後 3 個月內完成