桃園市政府衛生局

113 年第 2 季長照特約服務機構（A 單位）聯繫會議會議紀錄

壹、時間：113 年 6 月 21 日（星期五）上午 10 時 30 分至 12 時

貳、地點：桃園市政府綜合會議廳 301 會議室

參、主席：衛生局長期照護科 余正麗科長

肆、出席人員：（詳如簽到表）　　紀錄：吳品璇

伍、前次會議追蹤列管事項：無。

陸、衛生局工作報告

一、A 單位管理業務報告：

(一)A 個管師案管量：

1.截至 113 年 5 月 20 日，本市 68 家 A 單位共計 258 位 A 個管師（專任 250 名；兼任 8 名），平均每位 A 個管師的案管量為 103 案（A 單位總案管數/A 單位個管師總數=26,146 案/（250 位專任個管師+8 位兼任個管師*0.5）=103 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	5,347	52.5	102
2	龜山區	2,355	17.5	135
3	蘆竹區	1,614	16	101
4	大園區	753	5	151
5	八德區	2,584	27	96
6	大溪區	1,515	14	109
7	復興區	394	4	99
8	中壢區	4,741	51	93
9	楊梅區	1,618	17.5	93

序號	行政區	案量	個管師人數(含專、兼任)	平均案管量
10	新屋觀音區	1,208	12	101
11	平鎮區	2,488	22	114
12	龍潭區	1,529	14.5	106
共計		26,146	258	103

(二) 新案 A 單位撰擬照顧計畫及照會至首次服務時效：

1.有關 A 單位管理時效計算一事，本局於 113 年 5 月 13 日以府衛照字第 1130127419 號函文各 A 單位（如附件 1）：

(1)A 單位訪案及計畫擬訂平均時效，為「平均計畫擬定時間」及「平均照顧計畫核定時間」。

(2)A 照會服務單位後第 1 次服務輸送到達平均時效，為「平均服務照會時間」及「照顧服務（B 碼）平均第 1 次服務輸送到達時效與專業服務(C 碼)平均第 1 次服務輸送到達時效」加總平均。

2.本局經對照 A 單位端下載之報表重申時效計算之定義：

(1)A 單位訪案及計畫擬訂平均時效:為「A 單位計畫擬定時效」及「計畫擬定完成至照管中心核定計畫時效」。

(2)「A 照會服務單位後第 1 次服務輸送到達平均時效」:為「照管中心核定計畫後至 A 單位照會服務單位時效」及「A 單位照會服務單位後第 1 次服務輸送到達時效〔(B 碼平均時效+C 碼平均時效）/2〕」之加總。

3.統計 113 年 1 至 5 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 6 月 7 日

月份	擬定計畫平均時效(天)	B 碼或 C 碼第 1 次服務輸送到達時效(天)
1 月	2.96	6.7
2 月	3.17	6.6
3 月	3.22	5.78
4 月	3.24	5.51
5 月	3.07	數據待產出

二、A 單位行政事項：

(一)額度分配：

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）適時修正額度，另**請勿提早分配額度**。

(二)長照 2.0 識別標誌懸掛：

依據長期照顧特約管理辦法第 12 條規定：「特約服務單位應將中央主管機關規定之長照特約標誌，懸掛或張貼於明顯處所」，再次重申，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**，以資民眾識別。

(三)居家喘息服務（GA09）服務範圍：

依據衛生福利部 111 年 5 月 13 日以衛部顧字第 1111960819 號函（如附件 2）及 113 年 5 月 2 日衛部顧字第 1130117498 號函（如附件 3）釋示，有關 GA09 服務範圍照服員到宅提供被照顧者之服務內容，除應以被照顧者安全、舒適為中心，提供被照顧者所需照顧服務外，服務內容注意事項如下：

1.進食服務：可視需要提供簡單備餐服務及進食後的善後工作與清潔。

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

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

(四)服務品質：

113 年 1 月至 3 月長照服務品質滿意度問卷調查回饋如下：

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

2.案家反映希望個管師能清楚說明個案可使用的服務項目，以維權益。

3.倘單位有更換個管師之情形，建議應主動告知案家，並給予聯絡方式。

4.對 A 單位正向回饋，如下表：(12 位個管師，15 案正向回饋)

服務轄區	A 單位	個管師	正向回饋內容
八德區	中華民國紅十字會桃園市分會	陳瑞敏	個管師服務很好，感覺很像自己的孫女，都很關心個案。

服務轄區	A 單位	個管師	正向回饋內容
桃園區	臺北榮民總醫院桃園分院	林昂韻	鼓勵與感謝衛生局服務人員、照專及個管師，案家說大家辛苦了。
龜山區	信安護理之家	張瑜娟	個案表示很謝謝照專和個管師評估時的協助，很滿意。
			案二女表示很滿意 A 及 B 單位安排的服務狀況，居服員和個案相處融洽。
	中華民國紅十字會桃園市分會	古霖溶	照專及個管師非常棒，且有耐心，非常謝謝他們。
			個管師及照專解說非常詳細，非常滿意。
			個管師及照專都非常用心，服務也解說得很詳細，非常滿意。
	社團法人桃園市社會服務關懷協會	羅惠宜	案子表示非常滿意，受益良多，感謝照專、個管師及居服員，長照服務提供了許多協助，非常喜歡。
大溪區	社團法人桃園市照顧服務協進會大溪區	侯予婷	案媳婦肯定長照服務政策，表示案家受益良多，並特別表揚個管師，皆親切專業且耐心、寒流時騎乘機車來訪，另特別祝福勉勵。
		林慧芬	個管師與照專態度都非常良好且友善。
	旭登護理之家	吳慧珊	評估過程個管師及照專皆很細心，且態度良好，感謝。
蘆竹區	社團法人中華民國士林靈糧堂社會福利協會	林世華	案女高亢地表示照專及個管師親切專業，對於長照服務無可挑剔，提供工作繁忙的案家諸多支持，相當滿意。
		柯倩雯	政府長照這塊做得非常好；呂怡慧照專及蘆竹區-靈糧堂 A 單位柯倩雯個管師，講解詳細及熱心。
	社團法人台灣健康整合服務協會	陳俐茹	照專跟個管師都很棒。
平鎮區	中壢長榮醫院	陳翊綈	個管師很棒，回復快速，親切專業。

(五)性別平等工作：

為保障工作權之性別平等，倘遇個案及其家屬指定特定性別的服務提供者時，除依據派案原則尊重個案及案家選擇，仍需請單位留意性騷擾防治及性別平等相關情形。

(六)B 單位輪派表：

A 單位契約書(如附件 4)第 14 條第 4 款第 9 目規定：「乙方應依『社區整合型服務中心（A 單位）注意事項與派案原』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」，請各單位依契約書規定，確實公告 B 單位（含居服單位、喘息單位、專業單位）輪派順序及輪派情形。

三、會議口頭補充事項：

(一)有關長照特約標誌大小規定：

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

(二)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：適用於同行政區域，惟請合辦單位決議當次會議之「主辦單位」：

A.會議通知：由主辦單位發文通知本局，並通知相關與會單位（倘會議內容涉及社會局權責，亦請函發「桃園市政府社會局」）。

B.會議紀錄：

a.由主辦單位統整確認後，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. 當次會議紀錄（含簽到單）需可區辨其他合辦單位之

討論及參與紀錄。

(2)如為各自辦理，針對 A 單位特約兩行政區（含）以上，倘於同日召開，宜於不同時段召開，會議紀錄應以行政區為單位進行製作。

2.會議紀錄內容應包含：

(1)本局 A 單位聯繫會議佈達內容、發文或公告事項等。

(2)公告派案原則、派案情形、服務品質監測等。

(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)出院準備銜接長照服務：

提供 113 年 1 月至 3 月 A 單位服務銜接率及 7 日銜接率。本市第一季銜接率 87.9%，7 日服務時效 84.1%。依據本市 113 年 A 單位契約書：個案於出院準備申請長照服務，應於出院後 7 個工作天內提供長照服務。本局將定時進行抽查，確保服務管理品質。

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

7 日服務銜接率達 100%之單位(舊 A 單位)			
轄區	單位 (依照管平台名稱顯示)	銜接率 (B/A)	7 日銜接率(C/B)
中壢區	中壢區-財團法人聯新文教基金會 A 單位	100.00%	100.00%
中壢區	財團法人聯新文教基金會中壢區	100.00%	100.00%

7 日服務銜接率達 100%之單位(舊 A 單位)			
轄區	單位 (依照管平台名稱顯示)	銜接率 (B/A)	7 日銜接率(C/B)
大溪區	社團法人桃園市照顧服務協進會大溪區	100.00%	100.00%
大溪區	財團法人天下為公社會福利慈善事業基金會大溪區	100.00%	100.00%
平鎮區	平鎮區-中壢長榮醫院 A 單位	100.00%	100.00%
平鎮區	平鎮區-楊梅佳醫 A 單位	100.00%	100.00%
桃園區	敏盛綜合醫院桃園區	100.00%	100.00%
復興區	高揚威家醫科診所附設復興區長照 A 單位	100.00%	100.00%
楊梅區	楊梅區-姜博文診所 A 單位(同心醫療體系)	100.00%	100.00%
龍潭區	天成醫療社團法人天晟醫院龍潭區	100.00%	100.00%
龍潭區	國軍桃園總醫院附設民眾診療服務處(A 單位)	100.00%	100.00%
龜山區	社團法人桃園市社會服務關懷協會	100.00%	100.00%
蘆竹區	社團法人台灣健康整合服務協會 A 單位	100.00%	100.00%

7 日服務銜接率達 100%之單位(新 A 單位)			
轄區	單位 (依照管平台名稱顯示)	銜接率 (B/A)	7 日銜接率 (C/B)
中壢區	中壢區-慈愛 A 單位	100.00%	100.00%
中壢區	中壢區-銀寶寶 A 單位	100.00%	100.00%
桃園區	桃園區-守心 A 單位	100.00%	100.00%
桃園區	桃園區-億家安 A 單位	100.00%	100.00%

7日服務銜接率達100%之單位(新A單位)			
轄區	單位 (依照管平台名稱顯示)	銜接率 (B/A)	7日銜接率 (C/B)
楊梅區	楊梅區-楊梅佳醫A單位	100.00%	100.00%

(二)喘息服務：

1. 本府社會局於113年4月17日轉知衛生福利部於長照家庭照顧者個案服務資訊平台新增有關高負荷家庭照顧者線上轉介功能，轉知社區整合型中心及相關網絡單位知悉並多加利用此功能：

(1) 線上服務需求單 ：提供長照服務體系、家照據點及民眾等發現疑似高負荷家庭照顧者皆可填報，填報完畢即代入家照平臺。適用1966、0800-507272、其他服務體系、家照據點等，發現服務對象疑似高負荷家照者皆可填報，可多加利用。

(2) 上開個案經轉介至家照平臺後，後續將由本府社會局依照顧者居住行政區派案至家庭照顧者支持服務據點進行開案評估。

2. 相關連結：

(1)線上服務需求單：https://lcfc.mohw.gov.tw/lcfcPublic/(附件5)。

(2)系統客服Line官方諮詢專區：https://lin.ee/aFliD8q。

(三)營養送餐：

有關本府社會局「老人及身心障礙者營養餐飲服務補助計畫修正」，修正事項如下（如附件6）：

1. 服務對象：

（1）將社會救助法福利身分類別，修正為「長照低收入戶、長照中低收入戶或領取身心障礙生活補助者」。

(2)將自行準備餐食，修正為「自行炊食」。計畫內所稱「無法自行炊食」係指無法自行烹煮餐食，若僅能使用微波爐或電鍋加熱食物者，亦為無法自行炊食。

(3)具體說明同住者無照顧能力樣態。

(4)針對無法外出購餐需使用輔具方能外出購餐，增加腋下枴、義肢項目。

(5)其失能狀況致外出購餐有安全疑慮或造成身體負荷。

(6)增加住家地點附近無餐飲業者且服務使用者無代步工具項目。

2.補助標準：

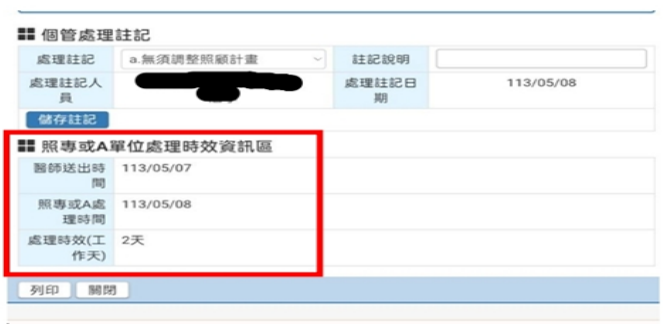
(1)修正列冊低收入戶、中低收入戶者、符合領取中低收入老人生活津貼發給辦法第五條第一項第一款津貼者（長照低收入戶），由本府社會局全額補助每人每日最高二餐（午、晚餐）餐費。

(2)領有中低收入老人生活津貼發給辦法第五條第一項第二款津貼者、身心障礙生活補助資格者（長照中低收），由本府社會局補助每人每日最高二餐（午、晚餐）餐費，每餐補助 90 元，由服務使用者自付每餐餐費 10 元。

3.113 年送餐計畫自修訂奉核後 113 年 5 月 1 日起實施。

(四)居家失能醫師意見書：

有關醫師意見書(AA12)，照管平台新增照專或 A 單位處理時效資訊區(如圖)，僅提供各方檢視處理時效，請 A 單位個管師仍盡快檢視處理。



柒、提案討論

提 案 一

案　　由：依長期照顧服務申請及給付辦法規定進行 AA01，卻無法請領 AA01 費用，提請討論。（提案單位：財團法人天下為公社會福利慈善事業基金會）

說　　明：依政府規定，個管師每半年要進行 AA01，但遇到 AA01 要核銷時，卻無法請領 AA01 的費用，需待個案確定有使用服務時，以人工方式進行申請 AA01，或其無使用服務時，已達結案時間則無法請領。（舉例：案主於 1 月份有服務使用紀錄，2 月已無使用任何服務，3 月份系統跑出 AA01，經與照專討論確認後進行家訪，經各項服務說明討論後，仍暫無需求，於 4 月電訪後進行結案，期間系統雖申請 AA01 費用，但至結案時仍僅核定 AA02）

單位建議：依規定進行 AA01 後，當月應即核定 AA01 費用，無需再行追蹤是否可請領，在各項服務說明討論後，個案仍不使用服務的問題應非個管師承擔。

決　　議：

一、衛生福利部長照 2.0 服務費用支付審核系統觸發 AA01 要件，A 單位必須申報服務紀錄，且該月未申報過 AA01，計畫評估類型為若為出院銜接評估、初評、複評、AA 計畫異動，其照顧計畫內符合下列任一條件，則可觸發 AA01：

(1)C、D、G 碼任一照會資料

(2)E、F 碼計劃

(3)B 碼照會資料與長照機構申報 B 碼服務紀錄(服務日期要大於等於照顧計畫日期起日)

倘旨案情形均有符合前開條件，自可申報並無疑義。

二、又單位已執行 AA01，惟案家仍未使用任何服務，使支審系統無法觸發申報 AA01 服務費用一事，本局已於 112 年 11 月經詢中央此類事件，中央回復：「依上開原則辦理」。

提 案 二

案　　由：服務滿意度調查頻率太高，造成民眾不便，提請討論。（提案單位：沙爾德聖保祿修女會醫療財團法人聖保祿醫院）

說　　明：評鑑規定 A 單位滿意度調查每半年須執行一次（針對服務使用者/家屬對 A 單位、B 單位），因居服單位也被規定須每年執行 1 次滿意度調查，多數專業服務單位內部也有自行在做調查，衛生局內部也同時有在做服務滿意度調查，民眾有反映接獲太多單位調查電話，生活及工作受到干擾。

單位建議：A 單位服務滿意度調查由半年一次改為每年一次。

決　　議：

一、依據衛生福利部社區整合型服務中心(A)評鑑作業程序參考範本之評鑑指標 4-2-1-2：「定期追蹤服務使用者(或家屬)的滿意度(包含服務使用者/家屬及合作夥伴)並追蹤處理」，經評鑑委員共識，訂定定期頻率以每半年一次為宜，使 A 單位能定期瞭解民眾及服務單位之意見回饋，及時修正或調整，以持續提升長照服務品質。

二、建議單位建立調查機制，如抽樣方式、樣本數及多元訪問方式等，以達監測兼顧避免民眾困擾。

提 案 三

案　　由：有關醫師意見書設定日期問題，是否可從系統端設定處理（提案單位：財團法人天下為公社會福利慈善事業基金會）

說　　明：因單位皆會查詢醫師意見書是否未讀取，但常有發生檢視醫師意見書時，醫師的填表日期設定有誤，導致需再次回報承辦協助處理，導致增加行政作業流程。（例如 5 月 27

日檢查時，沒有未讀取的醫師意見書，於 5 月 28 日檢查時有未讀取個案，並顯示填表日期為 5 月 2 日)。

單位建議：建議是否可從系統端去要求設定，填表日期應為實際上傳日期，且不可調整前後，以避免時間有誤的情形發生。

決　　議：本局已多次向長照司反映此問題，惟新增功能需求量多，須配合衛福部排程，近日已再次提醒本市特約院所醫師須確實登打正確日期，另針對填表日期設定有誤之醫師亦個別告知。在系統功能尚未增修前，倘再有類似問題發生，仍請告知承辦人處理。

提 案 四

案　　由：系統優化，為維護個案管理品質及優化 A 個管工作效能，故設定 A 個管權限鎖定，讓 A 個管僅可檢視及快速處理主責個案所有事務。(提案單位：臺北榮民總醫院桃園分院)

說　　明：系統缺失如下：

1.個管無法讀取居家醫師個案管理。

2.個管無法查詢次月額度分配情形。

3.個管無法讀取及發異動通報。

單位建議：建議可優化系統，讓主責個管能藉由系統優化，更便利操作及增加個管工作效能，系統應該是簡化個管師工作流程，讓個管可以有更充足時間給予協助個案長照相關事宜。

決　　議：

一、本局於 113 年 3 月 25 日以電子郵件提供衛福部有關各 A 單位提供優化建議。

二、經電詢衛福部表示倘為簡易問題，已於平台上修正，倘須大幅動優化之建議，惟須與廠商討論及報價，無法於短期內修正。

捌、臨時動議：

提 案 一

案　　由：對於 AB 聯繫會議多單位合併辦理，參考評鑑 1-2-2 社區資源網路會議之基準說明第 2 點【透過社區相關資源網路會議召開個案研討會】，合併辦理的話是每個單位都須提供 1 位個案，提請討論。（提案單位：博善健康股份有限公司附設桃園市私立博樂居家長照機構）

決　　議：本局將於 A 單位總評會議與委員討論後，將再另行通知單位；另召開個案研討會之精神，在於對較特殊個案能連結在地資源共同討論，建議單位依個案狀況自行辦理個案研討會，不僅限於 AB 單位聯繫會議辦理。

提 案 二

案　　由：針對會議資料陸、一、（二）新案 A 單位撰擬照顧計畫及照會至首次服務時效，是否可舉例說明 A 單位照會服務單位後，為「平均服務照會時間」及「照顧服務（B 碼）平均第 1 次服務輸送到達時效與專業服務（C 碼）平均第 1 次服務輸送到達時效」加總平均。另服務時效主要是針對新案做統計，但若舊案原未使用 B、C 碼，後來才使用的話，是否也列入 5 日時效內計算，提請討論。（提案單位：財團法人中華民國佛教慈濟慈善事業基金會桃園市私立慈濟居家長照機構、沙爾德聖保祿修女會醫療財團法人聖保祿醫院、財團法人中華民國佛教慈濟慈善事業基金會）

決　　議：有關 A 單位照會後時效，有關計算公式舉例如附件 7：

一、黃底為【A 單位訪案及計畫擬訂平均時效】：「A 單位計畫擬定時效」及「計畫擬定完成至照管中心核定計畫時效」，如圖公式為（1 天+1 天）=2 天。

二、藍底為【A 照會服務單位後第 1 次服務輸送到達平均時效】：為「照管中心核定計畫後至 A 單位照會服務單位時效」及「A 單位照會服務單位後第 1 次服務輸送到達時效〔(B 碼平均時效+C 碼平均時效)/2〕」之加總，如圖公式為 1.5 天+〔(3 天+1 天)/2〕=3.5 天。

三、本局於 113 年 6 月 25 日電詢衛生福利部照顧服務管理資訊平臺廠商，該報表僅計算「初評」個案。

提 案 三

案　　由：現衛生福利部照顧服務管理資訊平臺的異動計畫（新增碼別服務），需要照顧管理專員審核通過，系統是否可以新增審核通過提示，且異動計畫送出後，個管師也不能自行退件修正，提請討論。(提案單位：寬福護理之家、信安護理之家)

決　　議：本局將提報衛福部於照管平臺新增功能。

提 案 四

案　　由：照顧管理專員約 11 點共訪，訪視評估約 1.5 小時，整個評估完後約 12 點半，占用到 A 單位中午午休時間(12:00-13:00)，倘約 11 點共訪可否不算共訪比率及 A 單位自行前往初評，是否能請衛生局給予詳細原因，如家屬指定時間或家屬比較難約，提請討論。(提案單位：桃園市私立福安居家長照機構)

決　　議：照專與案家約訪評估，主要以家案家狀況為優先，原則會盡量跟案家協調避開中午休息時間，調整到彼此可以的時間，如共訪有任何問題，可以向督導或照專反應。

玖、散會：上午 11 時 15 分

抄　本

檔　　號：
保存年限：

附件1

桃園市政府　函

地址：330206桃園市桃園區縣府路1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113年5月13日
發文字號：府衛照字第1130127419號
速別：普通件
密等及解密條件或保密期限：
附件：

裝

主旨：有關社區整合型服務中心（A單位）管理時效一案，詳如說明，請查照。

說明：

一、依據衛生福利部（下稱衛福部）113年4月1日衛部顧字第1131960898號函辦理。

訂

二、按衛福部說明時效定義如下：

(一)A單位訪案及計畫擬訂平均時效，為「平均計畫擬定時間」及「平均照顧計畫核定時間」。

(二)A照會服務單位後第1次服務輸送到達平均時效，為「平均服務照會時間」及「照顧服務（B碼）平均第1次服務輸送到達時效與專業服務（C碼）平均第1次服務輸送到達時效」加總平均。

線

三、承上，依衛福部公告時效計算定義，於衛生福利部照顧服務管理資訊平臺（A單位端），本府衛生局重申時效計算定義：

(一)「A單位訪案及計畫擬訂平均時效」：為「A單位計畫擬定時效」及「計畫擬定完成至照管中心核定計畫時效」。

(二)「A照會服務單位後第1次服務輸送到達平均時效」：為「照管中心核定計畫後至A單位照會服務單位時效」及「A單位照會服務單位後第1次服務輸送到達時效〔（B碼平均

時效+C碼平均時效）/2〕」之加總。

正本：長照特約A單位
副本：桃園市政府社會局

本案依分層負責規定授權科(組)長、主任決行

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、中壢長榮醫院、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、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、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、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、守心長期照護股份有限公司附設桃園市私立守心居家長照機構、億家安居家物理治療所、博善健康股份有限公司附設桃園市私立博樂居家長照機構、桃園市私立樂齡社區長照機構、桃園市私立福安居家長照機構、桃園市私立全家人居家長照機構、桃園市私立聯新居家式服務類長期照顧服務機構、峰旺實業有限公司附設桃園市私立慈愛社區長照機構、新竹縣私立康禾居家式服務類長期照顧服務機構、中敏居家護理所、社團法人台灣健康整合服務協會

電子交換：衛生福利部桃園醫院、臺北榮民總醫院桃園分院、敏盛綜合醫院、寬福護理之家、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、衛生福利部桃園醫院（新屋分院）、財團法人中華民國佛教慈濟慈善事業基金會桃園市私立慈濟居家長照機構、桃園市政府社會局

檔　　號:
保存年限:

附件2

衛生福利部　函

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

受文者：桃園市政府

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

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

說明：

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

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

電子公文騎縫
3

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

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

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

(一)進食服務：可視需要提供簡單備餐服務及進食後的善後工作與清潔；

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

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

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

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

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

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

副本：電子公文交換章 2022/05/13 16:27:25

檔　　號:
保存年限:

附件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：張芳瑜
聯絡電話：(02)8590-6295
傳真：(02)8590-6090
電子郵件：lc6295@mohw.gov.tw

受文者：桃園市政府

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

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

說明：

一、復貴局113年4月16日北市衛長字第1133110646號函。

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

B040901_長期照護科13/05/02
1130120764　無附件

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

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

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

附件4

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

附件5



長照家庭照顧者個案服務資訊平台線上服務需求單

*為必填項目

轉介人員身份

姓名	請輸入姓名
職稱	請輸入職稱
電話	請輸入電話
傳真號碼	請輸入傳真號碼
Email	請填入E-mail
單位	請填入轉介單位
	☐ 受理單位須回復轉介單位

照顧者基本資料

*姓名	請輸入姓名
性別	○ 男 ○ 女 ○ 其他
出生日期	yyy/mm/dd 年齡：計算中...
*身分證統一編號/居留證號碼	請輸入身分證統一編號/居留證號碼
婚姻狀態	○ 分居 ○ 離婚 ○ 喪偶 ○ 同居 ○ 未婚 ○ 已婚 ○ 不知道
國籍別	○ 本國籍 ○ 外國籍

原住民身份	○ 原住民 ○ 非原住民 ○ 山地原住民 ○ 平地原住民
教育程度	○ 不識字 ○ 識字，未受正規教育(含私塾) ○ 國小 ○ 國中 ○ 高中(職) ○ 特教班 ○ 五專 ○ 大學(二三專) ○ 研究所以上 ○ 其他
身分別	○ 一般戶 ○ 低收入戶 ○ 中低收入戶
就業狀況	○ 就業中 ○ 非就業中
*居住地址	請選擇縣市... 請選擇鄉鎮區... 請輸入地址
*聯絡電話	(宅) 請填入聯絡電話 (公) 請填入聯絡電話 (手機) 請填入手機號碼
*方便聯絡時間	請輸入方便聯絡時間
*方便聯絡方式	○ 宅 ○ 公 ○ 手機

*長照高負荷家庭照顧者初篩指標

☐ 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.負擔每周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(身心障礙者35歲以上且主要照顧者60歲以上)、或家有2名以上身心障礙者或2名以上精神病人，應同步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、藥癮、酒癮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或無法勝任照顧工作。
備註：
1.疑似罹患精神疾病之人，請轉介地方政府衛生局或社區心理衛生中心。
2.疑似施用毒品者，請轉介地方政府毒品危害防制中心。
3.疑似酒精成癮者，請轉介地方政府衛生局。

☐ 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基本生活支出等。

☐ 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.照顧者自述曾對被照顧者有施暴意念或曾出現照顧疏忽，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。

高負荷家庭照顧者轉介標準，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

計算結果

- [ ] 睡眠受到干擾
  例如：需在夜間照顧頻繁起床或遊走的個案
- [ ] 體力上的負荷
  例如：需專注看護或花費體力協助個案移動
- [ ] 需分配時間照顧其他家人　例如：來自其他家庭成員的要求
- [ ] 對個案的行為感到困擾
  例如：失禁、記憶問題、責怪他人拿取自己的物品
- [ ] 無法承受照顧壓力　例如：擔心無法好好照顧個案

照顧者工作與支持

請問您是否與被照顧者同住？

- ○ 否
- ○ 是

若您有事必須外出，一天之中(24小時)，請問您可將被照顧者單獨留置家中幾小時沒有問題？

- ○ 被照顧者不能一個人在家
- ○ 未滿1小時
- ○ 1小時~未滿3小時
- ○ 3小時~未滿6小時
- ○ 6小時~未滿9小時
- ○ 9小時以上

有無照顧其他失能家人或3歲以下幼兒？

- ○ 沒有，僅被照顧者1人
- ○ 有，共　　人(不包括被照顧者)

請問您已經照顧被照顧者多久時間?

年　　月　ex: 3年 2月

請問您過去1個月的健康狀況好不好？

非常好 很好 好 尚可 不好

非常不好

整體來說，您覺得您生活品質好不好？

非常好 很好 好 尚可 不好

非常不好

請問您目前有沒有在工作？

沒有

有

與被照顧者關係(例：我是(照顧者的)女兒)

家庭成員

配偶 父 母 子 女 手足

孫子女 祖父母

非家庭成員 請說明原因

被照顧者基本資料

姓名	請輸入被照顧者姓名
性別	男 女 其他
出生日期	yyy/mm/dd 年齡：計算中...
身分證統一編號/居留證號碼	請填入身分證統一編號/居留證號碼
婚姻狀態	分居 離婚 喪偶 同居 未婚 已婚 不知道
國籍別	本國籍 外國籍
教育程度	不識字 識字，未受正規教育(含私塾) 國小 國中 高中(職) 特教班 五專

	○ 大學(二三專) ○ 研究所以上 ○ 其他
身分別	○ 一般戶 ○ 低收入戶 ○ 中低收入戶
領有身心障礙證明	○ 有 ○ 無 ○ 申請中 ○ 其他
長照需要等級	請輸入被照顧者長照需要等級
目前的居住狀況	○ 獨居 ○ 與家人或其他人同住 ○ 住在機構 ○ 政府補助居住服務(例如：社區居住) ○ 其他： 請說明
同住人關係	☐ 無同住者 ☐ 配偶或同居人 ☐ 父親(含配偶或同居人的父親) ☐ 母親(含配偶或同居人的母親) ☐ 子女(含媳婿) ☐ 兄弟姊妹 ☐ (外)祖父母 ☐ (外)孫子女 ☐ 其他親戚(僅包含曾祖父母、(外)曾孫子女、伯、叔、姑、舅、姨、甥、姪) ☐ 子女家輪流住 ☐ 同儕朋友 ☐ 其他(包含看護) 請說明
照顧服務使用情形	☐ 長照服務 ☐ 居家服務 ☐ 日間照顧中心 ☐ 家庭托顧 ☐ 巷弄長照站 ☐ 身心障礙服務 ☐ 居家式服務 ☐ 社區式服務 ☐ 社區居住 ☐ 家庭托顧 ☐ 自立生活支持服務

- [ ] 住宿式機構
- [ ] 看護
  - [ ] 本國籍
  - [ ] 外國籍

家庭照顧者支持性服務需求評估

服務需求	[ ] 家庭照顧計畫協調 [ ] 個別心理輔導、諮商服務 [ ] 到宅照顧技巧指導 [ ] 情緒支持團體 [ ] 長照知識/照顧相關訓練課程 [ ] 志工關懷訪視/電話問安 [ ] 諮詢
個案紀錄	請輸入紀錄

- [ ] *經說明，照顧者同意轉介家庭照顧者關懷據點。



遞送申請

瀏覽器建議使用 Google Chrome, Microsoft Edge 或 FireFox 最新版本

附件6

桃園市政府社會局老人及身心障礙者營養餐飲服務補助計畫

113 年 4 月 22 日修訂

一、 依據：

(一)老人福利法第 17 條第 7 款。

(二)身心障礙者權益保障法第 50 條。

(三)衛生福利部公告當年度長照服務發展基金一般性獎助計畫經費申請獎助項目及基準。

二、 目的：

(一)協助失能居家之獨居老人及身心障礙者，獲得生活之基本餐食。

(二)連結與培力非營利組織，以在地單位提供服務在地民眾，提供老人及身心障礙者在地人文關懷與陪伴，深耕社會福利。

三、 主辦單位：桃園市政府社會局（以下簡稱本局）。

四、 申請期程：自本計畫公告日起 5 個日曆天止，並以本局收文日為憑，逾期不予受理。

五、 辦理區域：桃園市（以下簡稱本市）轄內。

六、 補助辦理對象：

(一)長期照顧服務機構。

(二)醫療或護理機構、精神照護機構。

(三)身心障礙福利機構、老人福利機構。

(四)公益社團法人、財團法人、社會福利團體、社區發展協會、照顧服務勞動合作社。

七、 服務對象：

（一）實際居住本市，經本市照管中心評估符合長照需要等級 2 至 8 級符合該年度衛生福利部公告(長照低收入戶、長照中低收入戶或領取身心障礙生活補助者)，無法外出至巷弄站共餐，未經本市長期照顧管理中心或 A 級單位核定使用 BA05 餐食照顧，且未使用其他長期照顧服務滿足餐食需求者(如有特殊情況得經相關單位共同討論)，並符合下列情況之一有餐飲服務需求者：

1. 年滿 65 歲以上獨居老人且無法自行炊食或外出購餐者。
2. 年滿 55 歲以上獨居原住民且無法自行炊食或外出購餐者。
3. 年滿 15 歲以上領有身心障礙證明者，且獨居無法自行炊食或外出購餐者。

4. 年滿 15 歲以上領有身心障礙證明者，非獨居無法自行炊食或外出購餐、且家人或可運用之支持系統也無法提供餐食者。

前述所稱「獨居」係指具下列情形之一者：

（1）有單獨居住之事實者。

（2）同住者經評估無照顧能力，無法炊食或備餐予服務對象；如:未成年、在學中、65 歲以上、身心障礙者、外出工作且協助備餐或購餐有困難者、未經常同住者（一週連續達 3 天以上單獨居住之事實），致其無法炊食、備餐。

（3）同住者無民法上照顧義務或無照顧契約關係者。

（4）65 歲以上夫妻同住。

（5）經桃園市政府（以下稱本府）訪視評估需列冊關懷之老人。

前述所稱「無法外出購餐」係指具下列情形之一者：

（1）無法外出購餐。

（2）需使用輔具(如：輪椅、電動代步車、助行器、腋下枴、白手杖、義肢等輔具)方可外出購餐。

（3）需其他人力支持(如：視力協助員、親友等)方可外出購餐。

（4）其失能狀況致外出購餐有安全疑慮或造成身體負荷。(如：智能障礙者無安全意識、因疾病身體常酸痛或無體力出門等)

（5）住家地點 1 公里內無餐飲業者(不含便利商店)且服務使用者無代步工具。

前述所稱「無法自行炊食」係指無法自行烹煮餐食，不包含僅能使用微波爐或電鍋加熱食物者。

（二）營養餐飲服務之推動，應兼顧社會參與及結合長照服務；倘失能評估有餐食照顧需求，則優先結合居家服務之餐食照顧（BA05），以維護其日常營養所需。

(三)長照等級 1 或不符合補助身分之個案，極需餐飲服務，經本市長期照顧管理中心(以下簡稱長照中心)針對下列面向評估載明於個案評估報告函文本局，本局據以評估如確有送餐服務需求，專簽核定補助(由本局自籌全額補助每人每日最高二餐
餐費)。

1. 個案無法自行炊食購餐等，獨居或同住家人也無法提供餐食者。

2. 案家無備餐設備。

3. 有使用爐火之用火安全疑慮者(例:患有失智症老人、精神障礙者、智能障礙者)。

(四)吞嚥困難僅能以無渣流質管灌進食或有特殊餐食需要者不適用營養餐飲服務。

八、 服務使者補助標準:依衛生福利部公告為補助標準,倘該部有新公告以新公告為主。

補助標準:

(一)列冊低收入戶、中低收入戶者、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津貼者(長照低收入戶):由本局全額補助每人每日最高二餐(午、晚餐)餐費。

(二)領有中低收入老人生活津貼發給辦法第五條第一項第二款津貼者、身心障礙生活補助資格者(長照中低收):由本局補助每人每日最高二餐(午、晚餐)餐費,每餐補助 90 元,由服務使用者自付每餐餐費 10 元。

(三)一般戶有餐飲服務需求者,得全自費逕洽服務提供單位購餐。

九、 服務內容:

(一)服務申請流程:

申請服務(註一)→評估(註二)→核定→服務單位提供餐飲服務(註三)。

(註一)申請窗口:

1. 本市長期照顧管理中心。

2. 桃園市政府衛生局(https://care.tycg.gov.tw/cp.aspx?n=5786)線上申辦-桃園市長期照顧服務申請。

(註二)由本市長期照顧管理中心進行實地評估並予核定,核定案須於每年(如有特殊需求,得提早)進行複評、核定。

(註三)經核定 10 日內由服務單位提供餐飲服務。

(二)民眾申請應備文件:桃園市長期照顧管理中心個案服務初篩轉介單。

十、 補助辦理單位服務內容及方式:

(一)自行媒合登記有案之合格餐飲業者、登記立案之社會福利機構、社會福利團體廚房製餐或自製餐食(廚房應有食物儲存及保鮮設備,且為已辦理社區照顧關懷據點、文健站供餐服務之處所),並召募專職、兼職(志願)工作人員,提供每日午、晚餐之送餐

服務，並作成送餐服務紀錄。

(二)餐食內容建議為包括白飯、1 樣主菜(肉、魚…等)、3 樣副菜(季節性蔬菜…等)或麵食等多元餐食，並強化餐食食材之多樣性，餐食內容需與每餐餐費等值，並不得以現金或其他有價證替代。

（三）單位送餐方式:

1.每餐應依送餐時間（午餐每日上午 11 時至 12 時間、晚餐每日下 午 5 時至6時間）按時抵達服務使用者家，不能無故中斷服務，如無故中斷服務經查證或未按時送達之餐次不予核銷，另因前揭原因迫使服務使用者購買便當，該餐餐費應由服務單位負賠償之責。如已核銷應予繳回，並列年度特約服務之參考。

2.考量復興區為偏鄉地區，該區送餐單位得經與服務使用者討論後得以彈性方式送餐，並應有服務使用者同意書。

（四）依中央氣象局官網發佈颱風消息—路徑潛勢預報路徑預測經臺灣，服務提供單位評估單位狀況，得以代餐或替代方式送餐，配合本局業務科啟動調查各送餐單位代餐辦理情形,(復興區得於中央氣象局官網發佈天氣警特報-大規模或劇烈豪雨-超大豪雨或強降雨以上，服務提供單位評估單位狀況，得以代餐或替代方式送餐，並需立即通報本局業務科)，由服務提供單通知服務使用者，並於後1週內將代餐內容函報本局備查,未通過本局業務科及未函報備查者，不予核銷該次費用。

（五）如因災害致送餐必經路段無法通行且無替代路線可送餐至服務使用者，請服務提供單位評估狀況，得以代餐或替代方式送餐，並需立即通報本局業務科，並於 1 週內將代餐內容函報送本局備查，並由服務提供單位通知服務使用者。

（六）農曆春節期間（原則為農曆之除夕至初五，如遇星期六、日，得彈性調整延長接續至星期一或五）可以代餐或替代方式送餐，以代餐或替代方式送餐時需於 2 週前將代餐內容送本局備查，並由服務提供單位通知服務使用者及向服務使用者說明代餐食用規劃次序與搭配方式等。

（七）因應氣候變化，熱浪、低溫或颱風時，服務提供單位應提醒送餐人員注意路況、安全健康狀況外，送餐時需留意服務使用者狀況、居家安全，並予適時提醒(如：颱風期間避免外出等)。

（八）核定後轉介之服務使用者，補助單位應先進行評估服務使用者健康狀況、飲食需求，按服務使用者飲食需求提供適當之餐飲服務

，並告知服務使用者/家屬於使用本項服務相關配合規定(如：住院、外出時主動告知停餐等相關資訊)。

(九)連結衛生福利部照顧服務管理資訊平台，登錄提供服務資料，以利個案服務完整性及核銷作業。

(十) 落實送餐員應確認服務使用者確實在家領受餐食及關懷其生活情況，倘遇使用營養餐飲服務之民眾有危險或有其他長照需求，送餐員應隨即回報送餐單位。

(十一)應建立危機應變處理及通報機制，若發現個案有任何異常狀況，送餐員應隨即回報送餐單位，並由送餐服務單位進行評估處遇並同時通報社會局及至照顧服務管理資源平臺進行異常通報。

(十二) 應建立服務使用者申訴管道與措施，以任何方式於餐盒標示服務單位名稱及電話。

(十三) 依召募送餐員狀況，於必要時辦理職能加強活動，增強送餐員敏感度，給予送餐員專業及情感支持，確保服務輸送品質，昇服務效益。

(十四) 服務使用者如有下列情形應予以結案或暫停送餐服務，並應自系統通報衛生局：(應自照顧管理系統平台進行異常通報)。

1. 備餐問題獲得改善(如:家中白天有人照顧)或有其他資源協助。
2. 不願接受服務。
3. 遷至外縣市。
4. 死亡，或失蹤達 1 個月以上。
5. 暫停送餐達 2 個月以上。
6. 複評未符合資格者。
7. 送餐時間服務使用者無故不在或外出用餐頻率高(一週2次或以上) 由送餐單位舉證且查證屬實。
8. 將餐食送鄰居、親友吃或不吃或丟掉(一週2次或以上) 由送餐單位舉證且查證屬實。
9. 拒絕送餐人員進入家中送餐者，一週2次或以上由送餐單位舉證且查證屬實。

(十五) 暫停送餐將達 2 個月時，請補助辦理單位主動聯繫瞭解服務使用者狀況後，辦理相關後續作業(復餐、轉介或結案等)。

(十六) 係補助服務使用者於居家內使用，服務使用者倘住院外出應主動停餐，有上述事實未主動停餐者(從發生日次個工作日開始

計算），期間使用之送餐費應自行負擔。

（十七）社會福利相關諮詢與轉介服務。

（十八）每月結束後 5 日內，請補助辦理單位確實統計並填具餐飲服務統計月報表後，將統計月報表、服務清冊及由中央系統下載電子檔系統總表以電子郵件或傳真予本局業務單位彙辦。

（十九）服務提供單位應負食物新鮮及衛生之責，並落實自主管理 ：

1. 服務提供單位應定期檢查製/購餐廚房之衛生清潔及定期消毒，並有紀錄（含檢查照片、改善前後照片等）。
2. 服務提供單位應保留一年餐食照片及菜單；並保留每餐食物檢體（至少 200 公克）冷藏存放 48 小時以上，標示日期及餐次。
3. 倘為自行烹煮餐食之營養餐飲服務提供單位，應配合本部國民健康署及各地方政府社區營養推廣中心之輔導及人員培訓等。

（二十）服務提供單位之服務人員、送餐人員應函報主管機關，倘有異動應於異動 10 日內函報本局。

(二十一)服務個案之訪視關懷：

1. 僅使用營養餐飲服務之使用者，為掌握個案狀況，依其需求提供協助或資源連結，服務提供單位至少每半年訪視 1 次。
2. 同時使用其他長照服務之使用者，服務提供單位每年至少訪視 1 次。

十一、補助項目及基準：

（一）餐費：

1. 每餐新臺幣（以下同）100 元，依衛生福利部當年度公告長照服務發展基金一般性獎助計畫經費調整補助金額；
2. 復興區每餐新臺幣 115 元，依衛生福利部當年度公告長照服務發展基金一般性獎助計畫經費調整補助金額外，本局自籌每餐 15 元。

（二）業務費：每餐次 38 元，(含送餐服務費、送餐人員保險費、辦理送餐人員教育訓練及提供送餐服務之相關庶務或行政費用)。

（三）春節加菜金：每日 260 元(原則為農曆除夕至初五共 6 日加菜金)。春節期間核銷經費每人每日 260 元加菜金，再加計原核定之餐數餐費及業務費。

（四）天然災害代餐：每餐 120 元，依核定餐數每人每日最高請領 240 元再加計原核定餐數之業務費。

(五)專職人員服務費：

1、 依衛生福利部當年度公告長照服務發展基金一般性獎助計畫經費

申請獎助項目及基準補助。

2、 復興區為偏鄉地區地廣人稀，本局自籌補助 2 名送餐人力，薪資依當年度基本工資計算(每年補助最高 12 個月)及其勞保、健保、勞退提撥依投保基本薪資核實支應。

(六)個案訪視交通補助費：個案訪視交通補助費補助當天交通費 200 元，每單位每年度最高獎助新臺幣 5 萬元。

(七)個案訪視補助費：未接受本局補助專職人員服務費之單位，由本局自籌個案訪視每案 400 元(依服務個案之訪視關懷頻率訪視，得視個案特殊狀況增加訪視次數)。

十二、本案核定後，補助辦理單位可檢具專供本計畫使用之金融機構帳戶封面影本，述明預撥事由函報本局申請經費預撥，以預撥 2 個月(計畫總經費之十二分之二)經費予補助辦理單位辦理為原則，次月 10 日內檢具應備表件，函報本局辦理核銷作業。

十三、核銷應檢附資料：

(一) 金融帳戶封面影本。

(二) 領款領據。

(三) 餐飲服務名冊。

(四) 每月餐飲服務紀錄表。

(五) 每月服務月報表。

(六) 衛生福利部照顧服務管理資訊平台服務紀錄清冊。

(七) 個案訪視服務紀錄等相關資料，核章後掃描電郵予本局。

(八) 其他未盡事宜，則依據長期照顧服務法及相關子法與規定、直轄市、(市)政府辦理長期照顧提供者特約簽訂及費用支付作業要點辦理。

十四、實施方式：

(一) 公告：

1. 本補助計畫、申請期限及相關規定公告於本局網站（http://www.tycg.gov.tw/social/）。

2. 申請期限：申請日期為公告日起 5 個日曆天止，並以本局收文日為憑，逾期不予受理。

(二) 申請程序：

1. 申請單位需於申請期間準備計畫書及相關文件，依申請表規定依序排列裝訂，1 式 2 份，於申請期間向本局提出申請。

2. 如申請表未全部勾選或填寫完成、申請資料未依申請表所列順序排列

者，將予退件。

3. 通知補（退）件者須於通知期限內補齊（正），逾期未補齊（正）者不予受理。

（三）應備文件：

1. 公文。

2. 特約長期服務契約書(請於乙方欄用印 1 式 3 份)。

3. 計畫書(內容應含)：

（1）人力配置。

（2）服務區域及方式規劃。

（3）經費概算。

（4）預期效益。

4. 單位辦理本計畫之金融機構專戶封面影本 1 份。

5. 單位證明文件（影本）：

（1）長期照顧服務機構：設立許可／立案證書。

（2）醫療或護理機構、精神照護機構：開業執照、立案證書。

（3）身心障礙福利機構、老人福利機構：設立許可／立案證書、捐助章程或章程、負責人當選證書。

（4）公益社團法人、財團法人、社會福利團體、社區發展協會、照顧服務勞動合作社：章程、立案證書、負責人當選證書。

十五、資格審查：

由本局針對申請單位資格及應備文件進行審查，若申請相關文件不完整者，且未能於規定期間內完成補件者，不列入審查。

（一）內容審查：由本局針對以下項目是否符合，進行書面審查。

1. 服務計畫可行性及執行能力：計畫目標切合性、計畫之完整性、項目合理性、計畫創意及預期效益、申辦單位以往相關執行績效。

2. 經費規劃合理性。

（二）組織及人力資源品質管理：組織架構概況、人力安排與督導管理等。

（三）服務區域協調：參照承辦單位意願並依審查結果，進行服務區域協調(如無重疊區域則免辦)。

（四）結果通知：經審查合於規定經核定者，於本局網站公告，並書面通知各申請單依規定辦理後續計畫修正與函復開辦日等事宜。

（五）補助期程：經審查合格經核定者依實際執行經費撥付補助款項。

十六、督導與考核：

（一）實地訪查：

1. 聘請專業營養師至補助辦理單位，進行實地餐食輔導。
2. 由業務承辦人不定期至補助辦理單位，針對服務情形、報表、系統及異常通報等相關文件建立進行輔導。
3. 由業務承辦人不定期抽案實地或電話訪查服務使用者餐食狀況。
4. 其他：針對訪評結果及依補助辦理單位需要，必要時另邀專家學者進行輔導或教育訓練。

（二）有關經費使用情形，應按一般會計公認原則及稅法規定，開立專戶專款專用，並接受本局之查核。

（三）由補助辦理單位每月檢具報表送局備查，如有與原訂計畫（含製餐場域異動）不符情形且未事先函報本局同意變更者得不予補助。

十七、本計畫未盡事宜，依本局相關補助規定辦理。

十八、本計畫所需經費由本局於年度公務預算編列相關預算(含中央長照十年計畫經費)支應。

十九、本計畫奉可後自 113 年 5 月 1 日起實施。

二十、本計畫依衛生福利部公告為實施基準，倘該部有新公告以新公告為依據，修正時亦同。

附件7

計畫核定完成日到第一次提供服務的時效(A單位)																						
縣市別	鄉鎮市區別	A單位名稱	派案A單位案量及平均時效（單位：人、工作天）		A單位計畫擬定時效(單位：人)					計畫擬定完成後至照管中心核定計畫時效	照管中心核定計畫後至A單位照會服務單位時效	A單位照會服務單位後第1次服務輸送到達時效(單位：人、工作天)										
			派案量	平均時效	3天內	4-7天	8-13天	14天以上	平均時效（單位：工作天）	平均時效（單位：工作天）	平均時效（單位：工作天）	B碼或C碼第1次服務輸送到達時效					各碼總平均時效	B碼平均時效	C碼平均時效	D碼平均時效	EF碼平均時效	G碼平均時效
												7天內	8-10天	11-13天	14天以上	平均時效						
桃園市			2	1	2	0	0	0	1	1	1.5	1	0	0	0	1	16	3	1		31	

備註:

1資料年月區間設定：個案申請日介於113年02月01日~113年02月29日

2.查詢權限:全國、縣市、照管中心督導、A單位

3.派案A單位時效:照管中心評估核定完成（督導評估審核通過日期）至派案A單位平均時效

4.A單位計畫擬定時效:照管中心派案A單位至照顧計畫完成擬定時效

5.計畫擬定完成至照管中心核定計畫時效：照顧計畫擬定完成後至照管中心核定完成時間(簽審通過日期)

6.照管中心核定計畫後至A單位照會服務單位時效：照管中心核定照顧計畫後至A單位照會各服務單位時間

7.A單位照會服務單位後第1次服務輸送到達時效:A單位照會服務單位後，依據服務單位第1筆服務紀錄登載提供服務日期，計算其工作天數及時效(分各碼別總平均時效、B、C、D、EF、G之平均時效)

抄　本

檔　　號：
保存年限：

附件1

桃園市政府　函

地址：330206桃園市桃園區縣府路1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113年5月13日
發文字號：府衛照字第1130127419號
速別：普通件
密等及解密條件或保密期限：
附件：

裝

主旨：有關社區整合型服務中心（A單位）管理時效一案，詳如說明，請查照。

說明：

一、依據衛生福利部（下稱衛福部）113年4月1日衛部顧字第1131960898號函辦理。

訂

二、按衛福部說明時效定義如下：

(一)A單位訪案及計畫擬訂平均時效，為「平均計畫擬定時間」及「平均照顧計畫核定時間」。

(二)A照會服務單位後第1次服務輸送到達平均時效，為「平均服務照會時間」及「照顧服務（B碼）平均第1次服務輸送到達時效與專業服務（C碼）平均第1次服務輸送到達時效」加總平均。

線

三、承上，依衛福部公告時效計算定義，於衛生福利部照顧服務管理資訊平臺（A單位端），本府衛生局重申時效計算定義：

(一)「A單位訪案及計畫擬訂平均時效」：為「A單位計畫擬定時效」及「計畫擬定完成至照管中心核定計畫時效」。

(二)「A照會服務單位後第1次服務輸送到達平均時效」：為「照管中心核定計畫後至A單位照會服務單位時效」及「A單位照會服務單位後第1次服務輸送到達時效〔（B碼平均

時效+C碼平均時效）/2〕」之加總。

正本：長照特約A單位
副本：桃園市政府社會局

本案依分層負責規定授權科(組)長、主任決行

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、中壢長榮醫院、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、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、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、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、守心長期照護股份有限公司附設桃園市私立守心居家長照機構、億家安居家物理治療所、博善健康股份有限公司附設桃園市私立博樂居家長照機構、桃園市私立樂齡社區長照機構、桃園市私立福安居家長照機構、桃園市私立全家人居家長照機構、桃園市私立聯新居家式服務類長期照顧服務機構、峰旺實業有限公司附設桃園市私立慈愛社區長照機構、新竹縣私立康禾居家式服務類長期照顧服務機構、中敏居家護理所、社團法人台灣健康整合服務協會

電子交換：衛生福利部桃園醫院、臺北榮民總醫院桃園分院、敏盛綜合醫院、寬福護理之家、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、衛生福利部桃園醫院（新屋分院）、財團法人中華民國佛教慈濟慈善事業基金會桃園市私立慈濟居家長照機構、桃園市政府社會局

檔　　號:
保存年限:

附件2

衛生福利部　函

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

受文者：桃園市政府

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

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

說明：

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

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

電子公文騎縫
3

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

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

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

(一)進食服務：可視需要提供簡單備餐服務及進食後的善後工作與清潔；

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

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

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

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

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

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

副本：電子公文交換章 2022/05/13 16:27:25

檔　　號:
保存年限:

附件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：張芳瑜
聯絡電話：(02)8590-6295
傳真：(02)8590-6090
電子郵件：lc6295@mohw.gov.tw

受文者：桃園市政府

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

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

說明：

一、復貴局113年4月16日北市衛長字第1133110646號函。

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

B040901_長期照護科13/05/02
1130120764　無附件

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

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

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

附件4

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

附件5



長照家庭照顧者個案服務資訊平台線上服務需求單

*為必填項目

轉介人員身份

姓名	請輸入姓名
職稱	請輸入職稱
電話	請輸入電話
傳真號碼	請輸入傳真號碼
Email	請填入E-mail
單位	請填入轉介單位
	☐ 受理單位須回復轉介單位

照顧者基本資料

*姓名	請輸入姓名
性別	○ 男 ○ 女 ○ 其他
出生日期	yyy/mm/dd 年齡：計算中...
*身分證統一編號/居留證號碼	請輸入身分證統一編號/居留證號碼
婚姻狀態	○ 分居 ○ 離婚 ○ 喪偶 ○ 同居 ○ 未婚 ○ 已婚 ○ 不知道
國籍別	○ 本國籍 ○ 外國籍

原住民身份	○ 原住民 ○ 非原住民 ○ 山地原住民 ○ 平地原住民
教育程度	○ 不識字 ○ 識字，未受正規教育(含私塾) ○ 國小 ○ 國中 ○ 高中(職) ○ 特教班 ○ 五專 ○ 大學(二三專) ○ 研究所以上 ○ 其他
身分別	○ 一般戶 ○ 低收入戶 ○ 中低收入戶
就業狀況	○ 就業中 ○ 非就業中
*居住地址	請選擇縣市... 請選擇鄉鎮區... 請輸入地址
*聯絡電話	(宅) 請填入聯絡電話 (公) 請填入聯絡電話 (手機) 請填入手機號碼
*方便聯絡時間	請輸入方便聯絡時間
*方便聯絡方式	○ 宅 ○ 公 ○ 手機

*長照高負荷家庭照顧者初篩指標

☐ 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.負擔每周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(身心障礙者35歲以上且主要照顧者60歲以上)、或家有2名以上身心障礙者或2名以上精神病人，應同步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、藥癮、酒癮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或無法勝任照顧工作。
備註：
1.疑似罹患精神疾病之人，請轉介地方政府衛生局或社區心理衛生中心。
2.疑似施用毒品者，請轉介地方政府毒品危害防制中心。
3.疑似酒精成癮者，請轉介地方政府衛生局。

☐ 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基本生活支出等。

☐ 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.照顧者自述曾對被照顧者有施暴意念或曾出現照顧疏忽，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。

高負荷家庭照顧者轉介標準，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

計算結果

- [ ] 睡眠受到干擾
  例如：需在夜間照顧頻繁起床或遊走的個案
- [ ] 體力上的負荷
  例如：需專注看護或花費體力協助個案移動
- [ ] 需分配時間照顧其他家人　例如：來自其他家庭成員的要求
- [ ] 對個案的行為感到困擾
  例如：失禁、記憶問題、責怪他人拿取自己的物品
- [ ] 無法承受照顧壓力　例如：擔心無法好好照顧個案

照顧者工作與支持

請問您是否與被照顧者同住？

- ○ 否
- ○ 是

若您有事必須外出，一天之中(24小時)，請問您可將被照顧者單獨留置家中幾小時沒有問題？

- ○ 被照顧者不能一個人在家
- ○ 未滿1小時
- ○ 1小時~未滿3小時
- ○ 3小時~未滿6小時
- ○ 6小時~未滿9小時
- ○ 9小時以上

有無照顧其他失能家人或3歲以下幼兒？

- ○ 沒有，僅被照顧者1人
- ○ 有，共　　人(不包括被照顧者)

請問您已經照顧被照顧者多久時間?

年　　月　ex: 3年 2月

請問您過去1個月的健康狀況好不好？

非常好 很好 好 尚可 不好

非常不好

整體來說，您覺得您生活品質好不好？

非常好 很好 好 尚可 不好

非常不好

請問您目前有沒有在工作？

沒有

有

與被照顧者關係(例：我是(照顧者的)女兒)

家庭成員

配偶 父 母 子 女 手足

孫子女 祖父母

非家庭成員 請說明原因

被照顧者基本資料

姓名	請輸入被照顧者姓名
性別	男 女 其他
出生日期	yyy/mm/dd 年齡：計算中...
身分證統一編號/居留證號碼	請填入身分證統一編號/居留證號碼
婚姻狀態	分居 離婚 喪偶 同居 未婚 已婚 不知道
國籍別	本國籍 外國籍
教育程度	不識字 識字，未受正規教育(含私塾) 國小 國中 高中(職) 特教班 五專

	○ 大學(二三專) ○ 研究所以上 ○ 其他
身分別	○ 一般戶 ○ 低收入戶 ○ 中低收入戶
領有身心障礙證明	○ 有 ○ 無 ○ 申請中 ○ 其他
長照需要等級	請輸入被照顧者長照需要等級
目前的居住狀況	○ 獨居 ○ 與家人或其他人同住 ○ 住在機構 ○ 政府補助居住服務(例如：社區居住) ○ 其他： 請說明
同住人關係	☐ 無同住者 ☐ 配偶或同居人 ☐ 父親(含配偶或同居人的父親) ☐ 母親(含配偶或同居人的母親) ☐ 子女(含媳婿) ☐ 兄弟姊妹 ☐ (外)祖父母 ☐ (外)孫子女 ☐ 其他親戚(僅包含曾祖父母、(外)曾孫子女、伯、叔、姑、舅、姨、甥、姪) ☐ 子女家輪流住 ☐ 同儕朋友 ☐ 其他(包含看護) 請說明
照顧服務使用情形	☐ 長照服務 ☐ 居家服務 ☐ 日間照顧中心 ☐ 家庭托顧 ☐ 巷弄長照站 ☐ 身心障礙服務 ☐ 居家式服務 ☐ 社區式服務 ☐ 社區居住 ☐ 家庭托顧 ☐ 自立生活支持服務

- [ ] 住宿式機構
- [ ] 看護
  - [ ] 本國籍
  - [ ] 外國籍

家庭照顧者支持性服務需求評估

服務需求	[ ] 家庭照顧計畫協調 [ ] 個別心理輔導、諮商服務 [ ] 到宅照顧技巧指導 [ ] 情緒支持團體 [ ] 長照知識/照顧相關訓練課程 [ ] 志工關懷訪視/電話問安 [ ] 諮詢
個案紀錄	請輸入紀錄

- [ ] *經說明，照顧者同意轉介家庭照顧者關懷據點。



遞送申請

瀏覽器建議使用 Google Chrome, Microsoft Edge 或 FireFox 最新版本

附件6

桃園市政府社會局老人及身心障礙者營養餐飲服務補助計畫

113 年 4 月 22 日修訂

一、 依據：

(一)老人福利法第 17 條第 7 款。

(二)身心障礙者權益保障法第 50 條。

(三)衛生福利部公告當年度長照服務發展基金一般性獎助計畫經費申請獎助項目及基準。

二、 目的：

(一)協助失能居家之獨居老人及身心障礙者，獲得生活之基本餐食。

(二)連結與培力非營利組織，以在地單位提供服務在地民眾，提供老人及身心障礙者在地人文關懷與陪伴，深耕社會福利。

三、 主辦單位：桃園市政府社會局（以下簡稱本局）。

四、 申請期程：自本計畫公告日起 5 個日曆天止，並以本局收文日為憑，逾期不予受理。

五、 辦理區域：桃園市（以下簡稱本市）轄內。

六、 補助辦理對象：

(一)長期照顧服務機構。

(二)醫療或護理機構、精神照護機構。

(三)身心障礙福利機構、老人福利機構。

(四)公益社團法人、財團法人、社會福利團體、社區發展協會、照顧服務勞動合作社。

七、 服務對象：

（一）實際居住本市，經本市照管中心評估符合長照需要等級 2 至 8 級符合該年度衛生福利部公告(長照低收入戶、長照中低收入戶或領取身心障礙生活補助者)，無法外出至巷弄站共餐，未經本市長期照顧管理中心或 A 級單位核定使用 BA05 餐食照顧，且未使用其他長期照顧服務滿足餐食需求者(如有特殊情況得經相關單位共同討論)，並符合下列情況之一有餐飲服務需求者：

1. 年滿 65 歲以上獨居老人且無法自行炊食或外出購餐者。
2. 年滿 55 歲以上獨居原住民且無法自行炊食或外出購餐者。
3. 年滿 15 歲以上領有身心障礙證明者，且獨居無法自行炊食或外出購餐者。

4. 年滿 15 歲以上領有身心障礙證明者，非獨居無法自行炊食或外出購餐、且家人或可運用之支持系統也無法提供餐食者。

前述所稱「獨居」係指具下列情形之一者：

（1）有單獨居住之事實者。

（2）同住者經評估無照顧能力，無法炊食或備餐予服務對象；如:未成年、在學中、65 歲以上、身心障礙者、外出工作且協助備餐或購餐有困難者、未經常同住者（一週連續達 3 天以上單獨居住之事實），致其無法炊食、備餐。

（3）同住者無民法上照顧義務或無照顧契約關係者。

（4）65 歲以上夫妻同住。

（5）經桃園市政府（以下稱本府）訪視評估需列冊關懷之老人。

前述所稱「無法外出購餐」係指具下列情形之一者：

（1）無法外出購餐。

（2）需使用輔具(如：輪椅、電動代步車、助行器、腋下枴、白手杖、義肢等輔具)方可外出購餐。

（3）需其他人力支持(如：視力協助員、親友等)方可外出購餐。

（4）其失能狀況致外出購餐有安全疑慮或造成身體負荷。(如：智能障礙者無安全意識、因疾病身體常酸痛或無體力出門等)

（5）住家地點 1 公里內無餐飲業者(不含便利商店)且服務使用者無代步工具。

前述所稱「無法自行炊食」係指無法自行烹煮餐食，不包含僅能使用微波爐或電鍋加熱食物者。

（二）營養餐飲服務之推動，應兼顧社會參與及結合長照服務；倘失能評估有餐食照顧需求，則優先結合居家服務之餐食照顧（BA05），以維護其日常營養所需。

(三)長照等級 1 或不符合補助身分之個案，極需餐飲服務，經本市長期照顧管理中心(以下簡稱長照中心)針對下列面向評估載明於個案評估報告函文本局，本局據以評估如確有送餐服務需求，專簽核定補助(由本局自籌全額補助每人每日最高二餐
餐費)。

1. 個案無法自行炊食購餐等，獨居或同住家人也無法提供餐食者。

2. 案家無備餐設備。

3. 有使用爐火之用火安全疑慮者(例:患有失智症老人、精神障礙者、智能障礙者)。

(四)吞嚥困難僅能以無渣流質管灌進食或有特殊餐食需要者不適用營養餐飲服務。

八、 服務使者補助標準:依衛生福利部公告為補助標準,倘該部有新公告以新公告為主。

補助標準:

(一)列冊低收入戶、中低收入戶者、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津貼者(長照低收入戶):由本局全額補助每人每日最高二餐(午、晚餐)餐費。

(二)領有中低收入老人生活津貼發給辦法第五條第一項第二款津貼者、身心障礙生活補助資格者(長照中低收):由本局補助每人每日最高二餐(午、晚餐)餐費,每餐補助 90 元,由服務使用者自付每餐餐費 10 元。

(三)一般戶有餐飲服務需求者,得全自費逕洽服務提供單位購餐。

九、 服務內容:

(一)服務申請流程:

申請服務(註一)→評估(註二)→核定→服務單位提供餐飲服務(註三)。

(註一)申請窗口:

1. 本市長期照顧管理中心。

2. 桃園市政府衛生局(https://care.tycg.gov.tw/cp.aspx?n=5786)線上申辦-桃園市長期照顧服務申請。

(註二)由本市長期照顧管理中心進行實地評估並予核定,核定案須於每年(如有特殊需求,得提早)進行複評、核定。

(註三)經核定 10 日內由服務單位提供餐飲服務。

(二)民眾申請應備文件:桃園市長期照顧管理中心個案服務初篩轉介單。

十、 補助辦理單位服務內容及方式:

(一)自行媒合登記有案之合格餐飲業者、登記立案之社會福利機構、社會福利團體廚房製餐或自製餐食(廚房應有食物儲存及保鮮設備,且為已辦理社區照顧關懷據點、文健站供餐服務之處所),並召募專職、兼職(志願)工作人員,提供每日午、晚餐之送餐

服務，並作成送餐服務紀錄。

(二)餐食內容建議為包括白飯、1 樣主菜(肉、魚…等)、3 樣副菜(季節性蔬菜…等)或麵食等多元餐食，並強化餐食食材之多樣性，餐食內容需與每餐餐費等值，並不得以現金或其他有價證替代。

（三）單位送餐方式:

1.每餐應依送餐時間（午餐每日上午 11 時至 12 時間、晚餐每日下 午 5 時至6時間）按時抵達服務使用者家，不能無故中斷服務，如無故中斷服務經查證或未按時送達之餐次不予核銷，另因前揭原因迫使服務使用者購買便當，該餐餐費應由服務單位負賠償之責。如已核銷應予繳回，並列年度特約服務之參考。

2.考量復興區為偏鄉地區，該區送餐單位得經與服務使用者討論後得以彈性方式送餐，並應有服務使用者同意書。

（四）依中央氣象局官網發佈颱風消息—路徑潛勢預報路徑預測經臺灣，服務提供單位評估單位狀況，得以代餐或替代方式送餐，配合本局業務科啟動調查各送餐單位代餐辦理情形,(復興區得於中央氣象局官網發佈天氣警特報-大規模或劇烈豪雨-超大豪雨或強降雨以上，服務提供單位評估單位狀況，得以代餐或替代方式送餐，並需立即通報本局業務科)，由服務提供單通知服務使用者，並於後1週內將代餐內容函報本局備查,未通過本局業務科及未函報備查者，不予核銷該次費用。

（五）如因災害致送餐必經路段無法通行且無替代路線可送餐至服務使用者，請服務提供單位評估狀況，得以代餐或替代方式送餐，並需立即通報本局業務科，並於 1 週內將代餐內容函報送本局備查，並由服務提供單位通知服務使用者。

（六）農曆春節期間（原則為農曆之除夕至初五，如遇星期六、日，得彈性調整延長接續至星期一或五）可以代餐或替代方式送餐，以代餐或替代方式送餐時需於 2 週前將代餐內容送本局備查，並由服務提供單位通知服務使用者及向服務使用者說明代餐食用規劃次序與搭配方式等。

（七）因應氣候變化，熱浪、低溫或颱風時，服務提供單位應提醒送餐人員注意路況、安全健康狀況外，送餐時需留意服務使用者狀況、居家安全，並予適時提醒(如：颱風期間避免外出等)。

（八）核定後轉介之服務使用者，補助單位應先進行評估服務使用者健康狀況、飲食需求，按服務使用者飲食需求提供適當之餐飲服務

，並告知服務使用者/家屬於使用本項服務相關配合規定(如：住院、外出時主動告知停餐等相關資訊)。

(九)連結衛生福利部照顧服務管理資訊平台，登錄提供服務資料，以利個案服務完整性及核銷作業。

(十) 落實送餐員應確認服務使用者確實在家領受餐食及關懷其生活情況，倘遇使用營養餐飲服務之民眾有危險或有其他長照需求，送餐員應隨即回報送餐單位。

(十一)應建立危機應變處理及通報機制，若發現個案有任何異常狀況，送餐員應隨即回報送餐單位，並由送餐服務單位進行評估處遇並同時通報社會局及至照顧服務管理資源平臺進行異常通報。

(十二) 應建立服務使用者申訴管道與措施，以任何方式於餐盒標示服務單位名稱及電話。

(十三) 依召募送餐員狀況，於必要時辦理職能加強活動，增強送餐員敏感度，給予送餐員專業及情感支持，確保服務輸送品質，昇服務效益。

(十四) 服務使用者如有下列情形應予以結案或暫停送餐服務，並應自系統通報衛生局：(應自照顧管理系統平台進行異常通報)。

1. 備餐問題獲得改善(如:家中白天有人照顧)或有其他資源協助。
2. 不願接受服務。
3. 遷至外縣市。
4. 死亡，或失蹤達 1 個月以上。
5. 暫停送餐達 2 個月以上。
6. 複評未符合資格者。
7. 送餐時間服務使用者無故不在或外出用餐頻率高(一週2次或以上) 由送餐單位舉證且查證屬實。
8. 將餐食送鄰居、親友吃或不吃或丟掉(一週2次或以上) 由送餐單位舉證且查證屬實。
9. 拒絕送餐人員進入家中送餐者，一週2次或以上由送餐單位舉證且查證屬實。

(十五) 暫停送餐將達 2 個月時，請補助辦理單位主動聯繫瞭解服務使用者狀況後，辦理相關後續作業(復餐、轉介或結案等)。

(十六) 係補助服務使用者於居家內使用，服務使用者倘住院外出應主動停餐，有上述事實未主動停餐者(從發生日次個工作日開始

計算），期間使用之送餐費應自行負擔。

（十七）社會福利相關諮詢與轉介服務。

（十八）每月結束後 5 日內，請補助辦理單位確實統計並填具餐飲服務統計月報表後，將統計月報表、服務清冊及由中央系統下載電子檔系統總表以電子郵件或傳真予本局業務單位彙辦。

（十九）服務提供單位應負食物新鮮及衛生之責，並落實自主管理 ：

1. 服務提供單位應定期檢查製/購餐廚房之衛生清潔及定期消毒，並有紀錄（含檢查照片、改善前後照片等）。
2. 服務提供單位應保留一年餐食照片及菜單；並保留每餐食物檢體（至少 200 公克）冷藏存放 48 小時以上，標示日期及餐次。
3. 倘為自行烹煮餐食之營養餐飲服務提供單位，應配合本部國民健康署及各地方政府社區營養推廣中心之輔導及人員培訓等。

（二十）服務提供單位之服務人員、送餐人員應函報主管機關，倘有異動應於異動 10 日內函報本局。

(二十一)服務個案之訪視關懷：

1. 僅使用營養餐飲服務之使用者，為掌握個案狀況，依其需求提供協助或資源連結，服務提供單位至少每半年訪視 1 次。
2. 同時使用其他長照服務之使用者，服務提供單位每年至少訪視 1 次。

十一、補助項目及基準：

（一）餐費：

1. 每餐新臺幣（以下同）100 元，依衛生福利部當年度公告長照服務發展基金一般性獎助計畫經費調整補助金額；
2. 復興區每餐新臺幣 115 元，依衛生福利部當年度公告長照服務發展基金一般性獎助計畫經費調整補助金額外，本局自籌每餐 15 元。

（二）業務費：每餐次 38 元，(含送餐服務費、送餐人員保險費、辦理送餐人員教育訓練及提供送餐服務之相關庶務或行政費用)。

（三）春節加菜金：每日 260 元(原則為農曆除夕至初五共 6 日加菜金)。春節期間核銷經費每人每日 260 元加菜金，再加計原核定之餐數餐費及業務費。

（四）天然災害代餐：每餐 120 元，依核定餐數每人每日最高請領 240 元再加計原核定餐數之業務費。

(五)專職人員服務費：

1、 依衛生福利部當年度公告長照服務發展基金一般性獎助計畫經費

申請獎助項目及基準補助。

2、 復興區為偏鄉地區地廣人稀，本局自籌補助 2 名送餐人力，薪資依當年度基本工資計算(每年補助最高 12 個月)及其勞保、健保、勞退提撥依投保基本薪資核實支應。

(六)個案訪視交通補助費：個案訪視交通補助費補助當天交通費 200 元，每單位每年度最高獎助新臺幣 5 萬元。

(七)個案訪視補助費：未接受本局補助專職人員服務費之單位，由本局自籌個案訪視每案 400 元(依服務個案之訪視關懷頻率訪視，得視個案特殊狀況增加訪視次數)。

十二、本案核定後，補助辦理單位可檢具專供本計畫使用之金融機構帳戶封面影本，述明預撥事由函報本局申請經費預撥，以預撥 2 個月(計畫總經費之十二分之二)經費予補助辦理單位辦理為原則，次月 10 日內檢具應備表件，函報本局辦理核銷作業。

十三、核銷應檢附資料：

(一) 金融帳戶封面影本。

(二) 領款領據。

(三) 餐飲服務名冊。

(四) 每月餐飲服務紀錄表。

(五) 每月服務月報表。

(六) 衛生福利部照顧服務管理資訊平台服務紀錄清冊。

(七) 個案訪視服務紀錄等相關資料，核章後掃描電郵予本局。

(八) 其他未盡事宜，則依據長期照顧服務法及相關子法與規定、直轄市、(市)政府辦理長期照顧提供者特約簽訂及費用支付作業要點辦理。

十四、實施方式：

(一) 公告：

1. 本補助計畫、申請期限及相關規定公告於本局網站（http://www.tycg.gov.tw/social/）。

2. 申請期限：申請日期為公告日起 5 個日曆天止，並以本局收文日為憑，逾期不予受理。

(二) 申請程序：

1. 申請單位需於申請期間準備計畫書及相關文件，依申請表規定依序排列裝訂，1 式 2 份，於申請期間向本局提出申請。

2. 如申請表未全部勾選或填寫完成、申請資料未依申請表所列順序排列

者，將予退件。

3. 通知補（退）件者須於通知期限內補齊（正），逾期未補齊（正）者不予受理。

（三）應備文件：

1. 公文。

2. 特約長期服務契約書(請於乙方欄用印 1 式 3 份)。

3. 計畫書(內容應含)：

（1）人力配置。

（2）服務區域及方式規劃。

（3）經費概算。

（4）預期效益。

4. 單位辦理本計畫之金融機構專戶封面影本 1 份。

5. 單位證明文件（影本）：

（1）長期照顧服務機構：設立許可／立案證書。

（2）醫療或護理機構、精神照護機構：開業執照、立案證書。

（3）身心障礙福利機構、老人福利機構：設立許可／立案證書、捐助章程或章程、負責人當選證書。

（4）公益社團法人、財團法人、社會福利團體、社區發展協會、照顧服務勞動合作社：章程、立案證書、負責人當選證書。

十五、資格審查：

由本局針對申請單位資格及應備文件進行審查，若申請相關文件不完整者，且未能於規定期間內完成補件者，不列入審查。

（一）內容審查：由本局針對以下項目是否符合，進行書面審查。

1. 服務計畫可行性及執行能力：計畫目標切合性、計畫之完整性、項目合理性、計畫創意及預期效益、申辦單位以往相關執行績效。

2. 經費規劃合理性。

（二）組織及人力資源品質管理：組織架構概況、人力安排與督導管理等。

（三）服務區域協調：參照承辦單位意願並依審查結果，進行服務區域協調(如無重疊區域則免辦)。

（四）結果通知：經審查合於規定經核定者，於本局網站公告，並書面通知各申請單依規定辦理後續計畫修正與函復開辦日等事宜。

（五）補助期程：經審查合格經核定者依實際執行經費撥付補助款項。

十六、督導與考核：

（一）實地訪查：

1. 聘請專業營養師至補助辦理單位，進行實地餐食輔導。
2. 由業務承辦人不定期至補助辦理單位，針對服務情形、報表、系統及異常通報等相關文件建立進行輔導。
3. 由業務承辦人不定期抽案實地或電話訪查服務使用者餐食狀況。
4. 其他：針對訪評結果及依補助辦理單位需要，必要時另邀專家學者進行輔導或教育訓練。

（二）有關經費使用情形，應按一般會計公認原則及稅法規定，開立專戶專款專用，並接受本局之查核。

（三）由補助辦理單位每月檢具報表送局備查，如有與原訂計畫（含製餐場域異動）不符情形且未事先函報本局同意變更者得不予補助。

十七、本計畫未盡事宜，依本局相關補助規定辦理。

十八、本計畫所需經費由本局於年度公務預算編列相關預算(含中央長照十年計畫經費)支應。

十九、本計畫奉可後自 113 年 5 月 1 日起實施。

二十、本計畫依衛生福利部公告為實施基準，倘該部有新公告以新公告為依據，修正時亦同。

附件7

計畫核定完成日到第一次提供服務的時效(A單位)																						
縣市別	鄉鎮市區別	A單位名稱	派案A單位案量及平均時效（單位：人、工作天）		A單位計畫擬定時效(單位：人)					計畫擬定完成後至照管中心核定計畫時效	照管中心核定計畫後至A單位照會服務單位時效	A單位照會服務單位後第1次服務輸送到達時效(單位：人、工作天)										
			派案量	平均時效	3天內	4-7天	8-13天	14天以上	平均時效（單位：工作天）	平均時效（單位：工作天）	平均時效（單位：工作天）	B碼或C碼第1次服務輸送到達時效					各碼總平均時效	B碼平均時效	C碼平均時效	D碼平均時效	EF碼平均時效	G碼平均時效
												7天內	8-10天	11-13天	14天以上	平均時效						
桃園市			2	1	2	0	0	0	1	1	1.5	1	0	0	0	1	16	3	1		31	

備註:

1資料年月區間設定：個案申請日介於113年02月01日~113年02月29日

2.查詢權限:全國、縣市、照管中心督導、A單位

3.派案A單位時效:照管中心評估核定完成（督導評估審核通過日期）至派案A單位平均時效

4.A單位計畫擬定時效:照管中心派案A單位至照顧計畫完成擬定時效

5.計畫擬定完成至照管中心核定計畫時效：照顧計畫擬定完成後至照管中心核定完成時間(簽審通過日期)

6.照管中心核定計畫後至A單位照會服務單位時效：照管中心核定照顧計畫後至A單位照會各服務單位時間

7.A單位照會服務單位後第1次服務輸送到達時效:A單位照會服務單位後，依據服務單位第1筆服務紀錄登載提供服務日期，計算其工作天數及時效(分各碼別總平均時效、B、C、D、EF、G之平均時效)