

桃園市 113 年推動社區整合型服務中心（A  
單位）計畫

桃園市政府衛生局  
113 年 3 月

## 壹、依據

- 一、衛生福利部社區整體照顧服務體系計畫行政作業須知。
- 二、長期照顧特約管理辦法。

## 貳、A 單位執行服務說明

### 一、服務對象

社區整體照顧服務體系服務對象皆須經長期照顧管理中心評估，包括下列對象：

- (一)65歲以上失能老人。
- (二)55歲以上失能原住民。
- (三)50歲以上失智症者。
- (四)失能身心障礙者。

### 二、服務內容

A單位應依照管專員核定之額度及問題清單，為失能者擬定照顧服務計畫及連結或提供長照服務，內容包含：

#### (一)照顧計畫擬定與服務連結：

- 1.承接照管中心轉介長照需要者。
- 2.至案家與長照需要者或其家屬討論，依其「個人額度」、照顧問題清單及長照需要者之需求後擬定照顧計畫。
- 3.照顧計畫送照管中心核定後連結服務或資源。

#### (二)個案管理：

- 1.依長照需要者需求或長照需要變化調整照顧計畫。
- 2.執行服務計畫。
- 3.追蹤長照需要者與各項服務之連結情形。
- 4.定期進行服務品質追蹤。
- 5.接受長照需要者及其家屬有關長照服務諮詢、申訴及處理。
- 6.協助長照需要者或其家屬其他資源連結。

### 三、服務執行期間

自 A 單位與本局簽訂合約日起至 114 年 12 月 31 日止。

### 參、人員資格

#### 一、A 單位個案管理員資格：

(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。

(四)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。

二、任職於A單位者，應符合「長期照顧人員訓練認證繼續教育及登錄辦法」所訂規定，並完成照管中心案例實作之實習，個案管理人員始得收案。

#### 肆、輔導、服務品質管理及應辦理事項

- 一、依據長期照顧特約管理辦法第 34 條，地方主管機關為瞭解特約服務單位提供服務之情形，得通知該單位提供相關服務資料，並得派員訪查。前項訪查，特約服務單位應提供必要之協助，不得規避、妨礙或拒絕。
- 二、A 單位應受本局之監督、考核、檢查、輔導訪查、評鑑及查核；必要時，需提供相關服務資料，A 單位應提供必要之協助，不得規避、妨礙或拒絕。
- 三、A 單位對於下列面項，應訂有相關機制並落實之：
  - (一)服務品質面：訂有個案管理時效、自主品質管理機制、跨專業團隊合作機制、專業督導機制，每位個案管理人員案量以不超過衛生福利部公告案量之上限為原則，並設有服務品質評值機制。
  - (二)使用者端意見與管理面：訂有陳情申訴流程設立及處理機制，建立有與使用者端意見回饋交流機制，定期追蹤服務使用者滿意度並追蹤處理。
- 四、A 單位係落實個案管理之重要角色，A 單位之個管人員亦是擔任社區長照服務之窗口，應主動開發新個案、開發長照在地服務資源，建置以人為中心之社區整合照護網絡。
- 五、應落實實名制，A 單位個案管理人員，於照管系統上應有一組個人帳號，於執行個管相關業務時需由個案管理人員本人於系統操作、登打服務紀錄。
- 六、依據桃園市政府社區整合型服務中心(A 單位)契約書第十四條及第十五條規範，執行 A 單位應辦理事項。
- 七、為維護民眾權益及保障服務多元性，需與 B 單位(長照服務提供者)建立合作機制，考量服務資源之在地性，納入服務區域內與本市特約所有服務 B 單位，訂定輪派機制及派案輪序表，並於每月提交至照

管中心查核。

八、服務單位應完成與本局或本府社會局特約為長照服務單位。

九、A 單位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，派案時應給予個案充足的服務資訊、個案服務選擇意願優先並考量欲派之 B 單位之量能予以派案，並公布派案情形，以達派案資訊透明化。

十、缺失項目記點，詳如「桃園市政府社區整合型服務中心（A 單位）契約書之附件四『品質管理記點基準』」。

## 伍、退場機制

一、A 單位有下列情形之一者，本局得辦理退場

(一)與本局特約之 A 單位，於契約期間欲終止服務或決議不予特約來年契約者。

(二)具有桃園市政府社區整合型服務中心（A 單位）契約書第十八條各款情形之一者，本局應予終止契約。

## 二、辦理方式

(一)終止服務或退場之 A 單位，應來函向本局申請退場，並依本局規定期限內，主動通知特約區域之其他 A 單位媒合個案，適當轉介或安置其服務個案，另全部個案之相關紀錄應依長期照顧特約管理辦法規定進行保存；若 A 單位無法轉介或安置者，必要時本局得協助轉介或安置，其他 A 單位應予配合。

(二)有關前項轉介或安置之個案基本資料，應彙整於「桃園市政府衛生局特約 A 單位個案轉出清冊」（如附件）並進行加密後，將清冊及密碼提供予本局，以落實個資保護原則。

(三)有關服務費用申報核銷，應於契約終止日前登打服務紀錄至衛生福利部照顧服務管理資訊平臺（下稱照管平臺）及服務個案之額度分配，並於次月 5 日前完成系統申報，10 日前檢具核銷資料，

俟個案全數轉介、結案完成、服務費用撥款結案後，將關閉該 A 單位照管平臺之系統帳號；若 A 單位未依規完成上述程序且無正當理由者，本局將不予支付相關費用，A 單位不得提出任何異議或要求賠償或補償。

(四)倘 A 單位具有契約書第十八條第一項第 2 款至第 10 款，經終止契約者，其代表人或負責人於契約終止日 3 年內，本局不予同意特約；倘其代表人或負責人於終止契約 5 年內另申請設立特約單位者，本局亦不予同意特約。

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

(六)執行退場機制時如造成損害，本局得請求賠償。

#### **陸、獎助標準及經費來源**

依照衛生福利部公告之「長期照顧服務申請及給付辦法」、「長照服務發展基金113年度一般性獎助計畫經費申請獎助項目及基準」及衛生福利部核定本市113年長照2.0整合型計畫經費辦理，本局依經核定計畫額度及補助標準，保留計畫經費刪減之權利。

#### **柒、其他**

一、本計畫得依桃園市政府社區整合型服務中心(A單位)契約書適用至114年12月31日，如有未盡事宜，應依相關規定或解釋辦理，並得隨時補充或修正公告之。

二、如對本計畫內容有任何疑問，請洽桃園市政府衛生局長期照護科。

