

## 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。

刷新	照會日	長照機構	照會代碼	回覆情形	現況	照會
	112/12/07 15:24	桃園居家職能治療所	CA07	回覆日: 112/12/07 可提供服務	服務中	檢視 列印

(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	跟寶寶	亮銓	二顏	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」：
$$\left[ \frac{(\text{新案指定及新案輪派案量} - \text{單位自行開案個案})}{\text{該碼別 A 單位新案總案量}} \right] * 100\%$$
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。

每月額度設定(BCD) 每年額度設定(G)

■ 每月額度設定(107新制) 額度說明 月結、非月結說明

留用區間	年月	採用計畫	核定總額	照顧及專業服務		交通接送		明細檢視
				可分配額度 未配餘額	留用額度 未配餘額	核定總額	可分配額度 未配餘額	
10711~10711	本月 107-11	07/11/12--[初評]	18580	10300 10300	0 0	1840 1840	0 0	0 0

每月額度細節設定 點擊查看月結、非月結說明  
\* 復能請選非月結

\* 年月 112-05

\* 照顧及專業服務

計畫核定額度18580元

月結額度: 11075 元

非月結額度: 0 元

留用額度: 7505 元

小計: 18580

\* 交通接送

計畫核定額度1840元

月結額度: 1840 元

留用額度: 0 元

小計: 1840

異動紀錄 查看詳細

關閉 確定調整

## 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