

桃園市政府衛生局

113 年第 3 季長照特約服務機構（A 單位）聯繫會議會議資料

壹、時間：113 年 9 月 27 日（星期五）上午 10 時 30 分

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、前次會議紀錄確認：（如附件 1）

伍、前次會議追蹤列管事項：

編號	列管案由	衛生局回應	列管與否	主席裁示
11306 21	現衛生福利部照顧服務管理資訊平臺（下稱照管平臺）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。	經詢照管平臺系統商回復，內容如下： 一、計畫異動倘照專審核通過後，計畫審核狀態會呈現待確認，A 單位可進行確認。 二、異動計畫送審後，如 A 單位需抽回修正，請告知照專，請照專退件。	☐ 持續列管 ☐ 解除列管	

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：

- 截至 113 年 9 月 2 日，本市 67 家 A 單位共計 255 位 A 個管師（專任 246 名、兼任 9 名），平均每位 A 個管師的案管量為 108 案（A 單位總案管數/A 單位個管師總數=27,063 案/（246 位專任個管師+9 位兼任個管師*0.5）=108 案/每位個管師）。

- 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	5,607	53.5	105
2	龜山區	2,297	14.5	159
3	蘆竹區	1,706	17	101
4	大園區	801	6	134
5	八德區	2,698	26	104
6	大溪區	1,514	13	117
7	復興區	402	4	101
8	中壢區	4,946	50.5	98
9	楊梅區	1,690	18.5	92
10	新屋觀音區	1,276	12	107
11	平鎮區	2,545	22	116
12	龍潭區	1,581	13.5	118
共計		27,063	250.5	108

(二)新案 A 單位撰擬照顧計畫及照會至首次服務時效：

統計 113 年 1 至 7 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 8 月 27 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	7.23
2 月	3.16	8.12
3 月	3.2	7.73
4 月	3.21	7.24
5 月	3.08	7.36
6 月	3.05	6.15

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)
7 月	3.17	數據待產出
1-7 月	3.12	數據待產出

(三)A 單位各區共訪率：

- 1.為提升長照服務輸送效率、儘早提供個案所需服務及降低打擾民眾次數，本局自 111 年底起鼓勵 A 個管師與照專共同訪視；每月共訪未達 80%之單位，請積極配合照專共訪。
- 2.統計截至 113 年 8 月本市 A 單位各區共訪率（分子:新案+複評案(有共訪)；分母:新案+複評案總案數），如下表：

序號	行政區	8 月平均共訪率
1	龜山區	95.65%
2	龍潭區	94.16%
3	平鎮區	88.45%
4	大溪區	86.23%
5	楊梅區	81.23%
6	新觀區	81.01%
7	八德區	80.12%
8	桃園區	75.59%
9	中壢區	69.53%
10	蘆竹區	66.52%
11	復興區	65.42%
12	大園區	46.49%
全區		77.53%

二、A 單位行政注意事項：

(一)變更契約：

- 1.按契約書第 16 條第 6 項規定：「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 10 日內，向甲方申請特約變更」；復按契約書之附件四品質管理記點基準「參、記點基準」一、序號 23 規範：「違反契約第十六條第六項規定，未依限辦理特約變更，予以記點一點」。
- 2.請各 A 單位注意，倘特約主體名稱、代表人或負責人變更者，應於完成變更登記之「次日起 10 日內」，向本局申請特約變更。

(二)派案原則：

- 1.按契約書第十四條、二、(四) 9.規定：「乙方（A 單位）應依『社區整合型服務中心（A 單位）注意事項與派案原則』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」。
- 2.本局近期查核各單位輪派表，見有未更新之情形，為維護派案公平性及透明，請於每月初更新前 1 月份派案情形。

(三)照管平臺帳號管理：

- 1.衛福部於 113 年 8 月 16 日以衛部顧字第 1131962315 號函之說明三及說明四，有關照管平臺帳號之授權應採用最小權限原則，只允許使用者(或代表使用者行為的程序)依據其任務和業務，完成指派任務所需之授權存取，並無共用帳號情形；另使用自然人憑證及健保卡驗證機制登入，不須登打驗證碼，未來將限縮採帳密登入機制之使用，將帳號逐步綁定至個人。

- 2.請單位落實一人一帳號，離職個管師完成轉案交接後請「停用」該名人員帳號，並勿恣意勾選「系統管理員」(一家單位僅會有一個系統管理員)，倘非屬「系統管理員」帳號鎖住，請找「系統管理員」解鎖；倘屬「系統管理員」帳號鎖住，請致電本局長照科解鎖(電話:3340935 分機 2745 蔡小姐或 2734 吳小姐)。

(四)確認各項計畫符合資格：

本局為提升長照服務品質制定相關計畫，各計畫所符合之條件有所不同，請各單位注意個案是否符合資格，避免後續不符資格所衍生之爭議，舉例說明如下：

- 1.113 年度「提升長照個案使用專業服務計畫」，補助對象須設籍本市長照個案，且未曾使用專業服務者第 1 次使用專業服務之部分負擔費用。
- 2.「聘僱外籍看護工家庭短期替代照顧服務實施計畫」，補助對象為聘有外看之被照顧者。

(五)照會服務單位注意事項：

- 1.本局依據長期照顧特約管理辦法附表一規範與符合 GA 碼別之機構簽訂喘息服務，惟查相關機構設立之母法，係為維護特定身分別而制定，爰收案對象須加強留意，分述如下：
 - (1)老人福利機構：係依據老人福利法而設立，爰僅能收案年滿 65 歲以上之個案。
 - (2)身心障礙福利機構係依據身心障礙者權益保障法而設立，爰僅能收案領有身障證明之個案。
- 2.請各單位留意照會機構喘息個案是否符合該機構法源之收案對象，有關機構類型請至，桃園市政府長期照護網>長照資源哪裡找?>長照服務及資源簡介>居家及機構式-喘息服務「113-114 年度長照喘息服務單位總表」查詢。



(網址：<https://care.tycg.gov.tw/cp.aspx?n=383>)

三、各項服務業務報告：

(一)出院準備銜接長照服務：

- 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。
- 2.提供 113 年 1 月至 6 月 A 單位服務銜接率及 7 日銜接率。銜接率為 85.88%，7 日服務時效 89.95%，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。

銜接率及 7 日服務銜接率達 100%之單位			
轄區	單位 (依照管平臺名稱顯示)	銜接率 (B/A)	7 日銜接 率(C/B)
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%
中壢區	中壢區-銀寶寶 A 單位	100.00%	100.00%
中壢區	中壢區-慈愛 A 單位	100.00%	100.00%
平鎮區	平鎮區-中壢長榮醫院 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%
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%
龍潭區	天成醫療社團法人天晟醫院龍潭區	100.00%	100.00%

銜接率及 7 日服務銜接率達 100%之單位			
轄區	單位 (依照管平臺名稱顯示)	銜接率 (B/A)	7 日銜接 率(C/B)
蘆竹區	蘆竹區-怡德 A 單位	100.00%	100.00%

銜接率達 90%且 7 日服務銜接率達 85%之單位			
轄區	單位 (依照管平臺名稱顯示)	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%	88.89%
蘆竹區	社團法人台灣健康整合服務協會 A 單位	100.00%	87.50%
大園區	社團法人台灣福安照顧關懷服務協會	100.00%	85.71%
桃園區	敏盛綜合醫院桃園區	94.12%	87.50%
中壢區	天成醫療社團法人天晟醫院中壢區	92.50%	91.89%
八德區	八德區-職物語 A 單位	90.00%	88.89%
楊梅區	財團法人聯新文教基金會楊梅區	90.00%	88.89%
龜山區	社團法人桃園市社會服務關懷協會	90.00%	88.89%

(二)給付額度及照顧計畫：

衛生福利部 113 年 8 月 27 日以衛部顧字第 1131961879 號函，釋示「長照給付對象之長照需要等級，經複評有效照顧計畫（照顧組合）及給付額度核定生效日疑義」一案（如附件 2）。

- 1.給付額度：長照需要等級複評結果高於原核定时，該結果自核定當月 1 日生效；複評結果低於原核定时，該結果自核定次月 1 日生效。
- 2.照顧組合：長照給付對象之複評等級判定係依長照給付對象

「複評當日」之身心狀況，後續照顧計畫簽審核定為行政作業程序，故明定長照給付對象複評後若等級變更，其照顧組合之生效日為「複評當日」。

- 3.參考範例：長照給付對象原為長照需要等級第2級，核定日間照顧（全日）--第一型（下稱BB01），經8月15日複評為長照需要等級第3級並核定日間照顧（全日）--第二型（下稱BB03），生效日說明如下：

(1)給付額度：長照需要等級複評結果高於原核定時，該結果自核定當月1日生效，故長照需要等級第3級給付額度應自8月1日起生效。

(2)照顧組合：應為「複評當日」，該案自8月1日起至8月14日可申報BB01，自8月15日起應申報BB03。

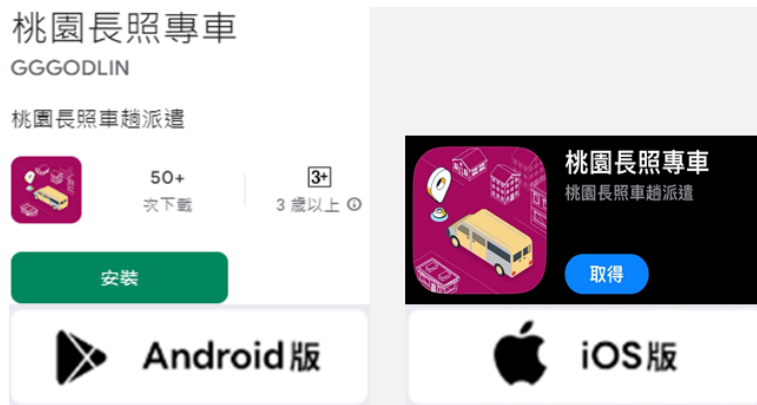
本局針對有使用BB/BC碼個案，經複評後等級改變，照專會進行異動通報A/B單位，並敘明複評等級改變。若需要調整照顧組合時，請A個管異動通報照專開啟額度分配的例外功能，以利後續核銷作業。

(三)居家服務：

- 1.衛福部113年7月11日以衛部顧字第1131961919號函，說明「陪同外出」（BA13）之服務使用範圍及「陪同就醫」（BA14）得否陪同手術相關疑義一案（如附件3）。
- 2.衛福部113年7月16日以衛部顧字第1131961979號函，說明執行「陪同就醫」（BA14）之照顧組合，居服員得否自行前往醫院定點協助個案疑義一案（如附件4）。
- 3.衛福部113年8月22日以衛部顧字第1131962110號函，說明113年7月11日衛部顧字第1131961919號函釋執行「陪同外出（BA13）」之定期式復健或洗腎之相關說明，補充如說明段一案（如附件5）。

(四)交通服務：

1. 社會局新設交通服務訂車系統預計 10 月開始使用，可於手機商店搜尋「桃園長照專車」，再請 A 單位協助民眾多加利用系統訂車。



2. 正式區環境已準備好，連結與帳密資訊如下：

- (1) 正式區客戶端網址：<https://tyc.mass.org.tw/>
- (2) 正式區後台網址：<https://tyc.mass.org.tw/backStage/login>
- (3) 預設帳密：A 單位單位號+admin/單位號+password

3. 有關額度分配方式說明如下：交通服務的額度修正於當月底檢視個案實際使用情形分配額度予交通服務單位，故請依「額度使用總表」內容修正「固定額度分配至 B 單位」及「設定 B 單位每月可申報數量」。

(五) 輔具服務：

有關民眾申請長照輔具及居家無障礙環境改善服務，可由民眾自行選擇由「輔具資源中心」或「專業服務單位」前往案家評估之說明：

1. 民眾申請需評估的輔具項目，有以下到宅評估需求，由輔具資源中心評估。
 - (1) 重度失能可由輔具中心前往。
 - (2) 輕度及中度失能則需由 A 單位於表單註記理由，由輔具中心評估是否前往。

2. 另外長照服務尚有 CC01 專業服務單位，可由甲類評估人員到宅開立評估報告書、居家環境無障礙規劃或建議，亦可以善加使用。並請向民眾說明清楚輔具資源中心評估是由政府補助費用，民眾不需額外付費；CC01 專業服務單位則依照長照福利身分別收取自付額，例如一般戶開立輔具評估報告書，需自付費用 160 元，民眾可以依自身需求選擇，由輔具資源中心或專業服務單位評估。

柒、提案討論

提案一

案由：陪同外出 BA13 使用方式，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）

說明：個案非從案家出發前往復健診所或醫療院所，如：學校到復健診所，是否可使用 BA13 陪同外出服務？根據居家服務單位與社會局了解，上述情形可使用，由於兩局處作法不同，現行做法為何？

單位建議：請主管單位佈達最新做法。

本局回應：依據衛福部 113 年 7 月 11 日衛部顧字第 1131961919 號函，說明四規定（如附件 3），「陪同外出」（BA13）之服務使用範圍，「照顧服務員陪同個案自學校前往復健」，不得申報「陪同外出」（BA13）之照顧組合費用，除符合「居住於衛福部公告之原住民族地區、離島地區及長照偏遠地區」及「服務起訖端皆為醫事機構」，始得申報。

提案二

案由：是否可增設衛生福利部照顧服務管理資訊平臺(下稱照管平臺)管理員人數，提請討論。（提案單位：中華民國紅十

字會桃園市分會)

說明：照管平臺管理員權限是否開放所有個管或 A 單位可設定 2 人，目前 A 單位僅 1 人有管理員權限，當登入錯誤達 3 次，系統將鎖定帳號，僅管理員有權限協助開通個管師之帳號，且相關統計表單也僅管理員有權限下載，目前 A 單位僅設定 1 人擔任管理員，如管理員公出或休假時，當個管師帳號被鎖定时，就無法即時解鎖，影響計畫送審時效。

單位建議：請衛生局評估開放 A 單位至少有 2 位人員有系統管理員權限，以便 A 單位業務執行順暢。

本局回應：依本次會議資料二、(三)照管平臺帳號管理說明，帳號授權應採用最小權限原則，請單位落實一人一帳號，並勿恣意勾選「系統管理員」(一家單位僅會有一個系統管理員)，倘非屬「系統管理員」帳號鎖住，請找「系統管理員」解鎖；倘屬「系統管理員」帳號鎖住，請致電長照科解鎖(電話：3340935 分機 2745、2734)。

提案三

案由：有關「長照給付對象之長照需要等級，經複評有效照顧計畫(照顧組合)及給付額度核定生效日疑義」一案，針對其說明，想釐清日照個案額度分配事宜，提請討論。(提案單位：臺北榮民總醫院桃園分院)

說明：依衛部顧字第 1131961879 號公文，說明二：「長照需要等級複評結果高於原核定時，該結果自核定次月 1 日生效，複評結果低於原核定時。該結果自核定次月 1 日生效」……給付額度生效日均從優原則。依參考範例：想提出日照個案其照顧組合：應為複評當日，但當日複評等級，個管尚未計畫擬定照會，會與複評日有時間差，所以是依

複評日當天為切點進行額度次數分配，還是依照會日為準，請協助釋疑。

單位建議：依衛生局公告版本，有依據以利作業規範。

本局回應：

- 一、依本次會議資料三、(二)，長照給付對象之複評等級判定係依長照給付對象「複評當日」之身心狀況，後續照顧計畫簽審核定為行政作業程序，故明定長照給付對象複評後若等級變更，其照顧組合之生效日為「複評當日」。
- 二、另針對有使用 BB/BC 碼個案，經複評後等級改變，照專會進行異動通報 A/B 單位，並敘明複評等級改變。若需要調整照顧組合時，請 A 個管異動通報照專開啟額度分配的例外功能，以利後續核銷作業。

提案四

案由：長照交通接送統一預約服務及管理系統，預計 113 年 10 月上線，預計何時會公告系統操作流程及執行辦法，以利跟案家說明，提請討論。(提案單位：臺北榮民總醫院桃園分院)

說明：因應長照交通接送統一預約服務及管理系統上線，雖有辦理訓練課程，但是操作執行細節仍然沒有統一規範。

單位建議：希望能夠建立照會及額度次數分配標準作業流程供參。

本局回應：本府社會局辦理「長照交通接送統一預約服務及管理系統」預計 10 月開始實施，對於 A 單位於照會交通服務單位及額度分配說明如下：

- 一、至多可照會 3 家交通服務單位，請 A 單位依指派/輪派原則辦理。
- 二、交通服務的額度於當月底檢視個案實際使用情形分配額度予交通服務單位，故請依「額度使用總表」內容修

正「固定額度分配至 B 單位」及「設定 B 單位每月可申報數量」。

三、操作步驟如附件 6。

捌、臨時動議：

玖、散會：