

桃園市政府衛生局社區整體照顧服務體系計畫社區整合型服務

中心(A單位)契約書

111 年度桃園市衛生局社區整合型服務中心(A單位)契約書

110.11.29 修訂

桃園市政府衛生局 (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「直轄市、縣(市)政府辦理長期照顧特約及費用支付作業要點」第三點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:

■個案管理(AA01、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) 區，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

自中華民國 111 年 1 月 1 日至 111 年 12 月 31 日止。
服務區域為 區。

第四條 服務項目及支付/補(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，依據衛生福利部公告之長期照顧給付及支付基準辦理；屬補(獎)助項目者，依據衛生福利部所定長照服務發展基金相關補(獎)助基準辦理。

第五條 支付/補(獎)助基準之調整

支付/補(獎)助基準調整，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 10 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

一、乙方應於服務提供之次月 5 日前，至甲方指定之資訊系統(照管資訊平臺)登載服務內容，並於 10 日前檢具下列資料，向甲方申報前一月份之服務費用：

- (一)領款收據正本 1 式 2 份(如附件 1)。
(二)經乙方用印之服務費用總表。
(三)服務費用項目清冊 1 份。
(四)存摺影本 1 份。

(以上正本皆須蓋單位大小章)

二、乙方所送資料不全者，甲方應敘明理由，以書面通知其限期補正；屆期未完成補件者，甲方不予受理，並視情形依記點機制與處理原則予以記點。

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、服務對象資格。
 - 二、服務給付額度。
 - 三、照顧計畫服務項目、長期照顧給付及支付基準照顧組合數及單價之核對。
 - 四、登載於照管資訊平臺系統服務內容之完整性及正確性。
- 前項審查應於乙方於資訊系統登載服務內容之次日起十五日內完成。

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。

乙方就前條所定內容檢具文件不全或填報有錯誤者，甲方應敘明理由通知補正，補正完成，即予受理，並併入次月服務費用申報審查；自通知到達之次日起二十日內未補正者，視為放棄申報。

第九條 暫付服務費用

甲方應於受理乙方服務費用申報之日起十五日內，辦理暫付事宜，成數規定如下：

- 一、核付紀錄滿三個月以上，且最近三個月經甲方核減申報金額未滿三次者，暫付百分之____（至少百分之八十）。
- 二、核付紀錄滿三個月以上，且最近三個月經甲方核減申領金額達三次以上，未滿五次者，暫付百分之七十。
- 三、未有核付紀錄或核付紀錄未滿三個月者，暫付百分之五十。

甲方應自受理乙方申報之日起三十日內，完成服務項目與金額核定，並支付全數服務費用。

第十條 不予暫付服務費用之事由

乙方有下列情事之一者，甲方不予暫付：

- 一、核付紀錄滿三個月以上，且最近三個月經甲方核減申領金額達五次以上。
- 二、經甲方暫停照會或轉介服務對象。
- 三、受停業處分，期間未屆滿。
- 四、歇業。
- 五、經主管機關撤銷或廢止設立許可。
- 六、未依第六條所定期限申報服務費用。

第十一條 服務費用補報

- 一、乙方申報服務費用，有漏未申報者，得於應申報末日之次日起六十日內，檢具第六條規定文件、資料，向甲方補報。
- 二、前款補報服務費用，甲方不予暫付。

第十二條 服務費用核付

- 一、甲方應於受理乙方服務費用申報之日起六十日內，核定服務項目及金額，並支付扣除暫付金額之賸餘服務費用。
- 二、核定金額低於該次暫付金額時，甲方應自下次申報之暫付金額扣抵；無暫付金額可扣抵者，應予追償。

第十三條 服務費用複核

- 一、乙方不服甲方依第十二條核定之服務項目或金額時，得於通知到達日起三十日內，附具理由以書面申請複核，並以一次為限。
- 二、甲方應自受理複核申請之日起三十日內完成複核；認其申請有理由者，應即變更或撤銷原核定之服務項目或金額。

第十四條 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、提供非特約之服務項目。
- 二、非照顧計畫核定或超出照顧計畫核定之服務次數或額度，且非得臨時提供之服務。
- 三、未依第十七條規定確實核對個案身分證明文件。
- 四、未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。
- 五、非登錄於特約單位之長照人員，提供經中央主管機關公告之長照服務特定項目。
- 六、虛報、浮報服務費用。
- 七、違反長期照顧相關法令或長期照顧給付及支付基準之規定。
- 八、提供家庭托顧服務、交通接送服務及其他須於服務對象住居所提供服務之服務項目，服務對象為實際提供服務人員之配偶、直系血親或直系姻親。
- 九、因可歸責於乙方或實際提供長照人員之事由，未具申請特約之資格而提供長照服務。
- 十、針對個案部分負擔所繳付之服務費用，未開立收據或未依規定收取部分負擔費用。
- 十一、經長照2.0支付審核系統或照顧服務管理資訊平臺審核退回，不通過之案件。
- 十二、實際服務人員與照管系統申報紀錄所載服務人員名單不符。
- 十三、違反其他相關法令。

第十五條 服務費用扣抵或追償

甲方對於已完成支付案件，得於二年內，以抽樣或其他方式審查乙方實際辦理作業情形，經查有第十四條所定情形者，應予扣抵或追償，但應自甲方知悉之日起一年內為之。

前項情形，甲方得斟酌其違規情節或涉虛報、浮報之額度，核定扣抵或追償之金額。扣抵者，得自甲方知悉後六個月內之核定服務費用分期扣抵；情節重大者，並得加收追償金額十倍之違約金。

第十六條 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。

第十七條 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顯示足資辨別之標誌；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 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 7 個工作天內轉介 B 單位提供第一次服務，如因不可抗力因素無法於 5 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. 乙方開始提供個案服務後，經甲方照管中心核可，始可辦理服務內容異動。

(二)接受甲方或甲方委託單位之監督、查核。

(三)依法設置個案管理人員：

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. 乙方如為合作社，且所設置之長照人員屬乙方非具僱傭關係之社員，乙方應輔導其依勞工保險條例規定，以所屬投保單位辦理參加勞工保險及全民健康保險。另應為其投保公共意外險及團體意外險，保障內容應包含傷害、失能及死亡等項目。其保障不得低於以相同報酬參加職業災害保險者。

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，並應依法保存七年。

3. 乙方未於甲方指定之期間內，登錄個案申報紀錄於甲方指定之資訊系統，該筆費用甲方不予支付；其已支付者，甲方得於乙方申報之費用內扣還。

4. 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。

5. 針對個案部分負擔所繳付之服務費用，應開立收據；其有自費負擔項目，應事先取得個案或家屬同意，並於服務契約載明。

6. 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。

7. 為確保個案服務品質，乙方應與個案簽訂書面服務契約。
8. 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。
9. 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。
10. 乙方應針對服務提供單位建立服務品質追蹤或督導機制。
11. 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2)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。
12. 乙方為社區整合型服務中心者，應於服務所在地_____區內，辦理有助於與 B 級單位合作之措施，俾利後續個案管理以及服務媒合。
13. 乙方提供_____區之個案管理，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。
14. 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 100 位個案以上，應增聘專職個管人員 1 人，且應於事實發生之次 2 個月內完成增聘，倘第 3 個月內未完成人員增聘，致案量超過 120 案，依本契約第二十一條第二款第(二)目辦理。

(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。

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 7 日內，以書面、傳真或電子郵件方式通知甲方外，並於 3 日內與個案進行協商。

第十八條 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。

第十九條 保險

- 一、乙方應於履約期間辦理雇主意外責任險；其屬自然人者，得自行另投保人身意外險。
- 二、乙方應依法為其員工投保勞工保險、就業保險、全民健康保險及其車輛投保汽機車強制責任險。依法屬勞工保險自願加保對象者，得自願參加勞工保險或以其他商業保險代之。

第二十條 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，乙方不得因前款之通知而遲延履約。
- 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。

第二十一條 暫停照會或轉介服務對象

- 一、乙方有下列情形之一者，予以違約記1點，甲方暫停派案1個月；自第一次違約記點之日起算一年內，再有違約記點者，暫停派案2個月；自第一次違約記點之日起算一年內累計違約記點達3點者，暫停派案3個月。暫停派案之期間如有合約到期之情形，則依合約到期日為準(暫停派案包含新、複評案)。

- (一) 未製作服務紀錄，或未依法保存服務紀錄。
- (二) 規避、妨礙、拖延或拒絕甲方之查核。
- (三) 對於個案申請資格異動，或長期照顧服務原因消失之情形，予以隱匿或不為通報。
- (四) 提供非特約之服務項目。
- (五) 非照顧計畫核定或超出照顧計畫核定之服務次數或額度，且非得臨時提供之服務，有得補正之情形，經通知限期補正未補正者。
- (六) 虛報、浮報服務費用。
- (七) 違反長期照顧相關法令或長期照顧給付及支付基準之規定。
- (八) 違反勞動法令或其他相關法令。
- (九) 無正當理由違反合約約定之派案時效者。
- (十) 乙方提供個案管理人員帶案更換單位之報酬，經查證屬實者。
- (十一) 實際服務之長照人員與照管系統申報紀錄所載服務之長照人員名單不符，有得補正之情形，經通知限期補正未補正者。
- (十二) 乙方向服務提供單位收取抽成費、派案費、管理費或其他形式費用，經查證屬實者。
- (十三) 違反本契約或其他重大事由。

二、乙方有下列情形之一者，甲方將暫停派案服務對象3個月(服務對象包含新案及複評案)：

- (一) 經「桃園市長長期照顧服務社區整合型服務中心(A 單位)缺失記點及提報改善作業計畫」(如附件 3)之缺失事項記點，就缺失事項未限期改善或提報改善計畫。
- (二) 乙方個案管理人員案量超過衛生福利部公告之案量上限；暫停派案情形納入年度續約參考條件，甲方得調整次年契約期限，並依第二十四條第一款第(二)目辦理。

三、乙方於最近一次評鑑結果不合格或評鑑等第丙等以下者，於甲方通知限期改善期間停止派案。

第二十二條 契約終止

一、乙方有下列情形之一者，甲方得終止契約：

- (一) 擅自將業務之全部或一部移轉與第三人。
- (二) 向個案收取服務契約約定以外之費用。
- (三) 暫停照會或轉介服務對象期間，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。

- (四) 對業務、財務為不實陳報者。
 - (五) 不辦理本契約履約服務項目。
 - (六) 違反法令規定，經主管機關廢止設立許可。
 - (七) 違反法令及本契約規定，情節重大。
 - (八) 最近一次評鑑結果不合格或評鑑等第丙等以下，經甲方通知限期改善，屆期未改善。
 - (九) 違反前條第一款各目之規定受違約記點，自第一次違約記點之日起算一年內累計達四點或連續三年每年都有違約記點紀錄。
 - (十) 自契約效期內暫停派案累計6個月以上者。
 - (十一)、經甲方通知衛生福利部政策調整，未配合相關訪視、派案等流程。
- 二、前款情形如造成損害，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、乙方有第一款各目情事，經甲方終止契約者，自終止之日起一年內不得申請簽特約為社區整合型服務中心(A單位)。
- 五、乙方因遷移或歇業情事者，甲方應即終止契約。
- 六、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。

第二十三條 扣抵或追償服務費用、暫停照會或轉介服務對象、終止契約之異議

- 一、甲方扣抵或追償服務費用、暫停照會或轉介服務對象、終止契約前，應先以書面通知乙方。乙方如有不服，得於收受甲方通知之日起三十日內，檢具相關事證，以書面向甲方提出異議，但以一次為限。
- 二、甲方應於收到乙方書面異議之日起三十日內重行審查違約事由；認其異議有理由者，應另行通知並為適當之處置。

第二十四條 續約

- 一、甲方及乙方於第三條契約效期屆滿前六十日內，得逕以書面辦理續約或不同意續約；契約效期屆滿前未表示不同意續約者，視為同意續約。但乙方有下列情形之一者，不予續約：
 - (一) 受停業處分，期間未屆滿。
 - (二) 依契約書第二十一條第二款第(二)目規定，經甲方調整次年契約期限，於契約

效期屆滿前未改善服務量能，或經甲方評估後未達續約條件者。

(三)最近一次評鑑結果不合格或評鑑等第丙等以下。

二、乙方有前各款目不同意續約或不予續約之情事時，應配合甲方就乙方所有服務個案予以適當之轉介或安置。

第二十五條 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，雙方同意標的金額在新臺幣四十萬元以下者，以臺灣桃園地方法院行政訴訟庭為第一審管轄法院；餘以臺北高等行政法院為第一審管轄法院。

第二十六條 本契約未載明之事項，依行政程序法等相關法律規定。

第二十七條 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：桃園市政府衛生局

代表人：局長 王文彥

地址：桃園市桃園區縣府路55號

聯絡人：

電話：03-3340935

乙方：

代表人：

地址：

聯絡人：

電話：

中 華 民 國 年 月 日

領 據

茲收到 桃園市政府補助辦理 110 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



具領單位：○○○○○○○○○○○○○○

單位地址：○○○○○○○○○○○○○○

聯絡電話：○○○○○○○○○○○○○○

統一編號：○○○○○○○○○○○○○○

金融機構及分行名稱：○○○○○○○○○○○○○○

戶名及帳號：○○○○○○○○○○○○○○

單位負責人：

會計：

出納：

中 華 民 國 ○ ○ ○ 年 ○ ○ 月 ○ ○ 日

附件 2 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

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 單位應依桃園市衛生局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 單位之派案機制並公開派案情形，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，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。

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) 服務對象經本局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。

(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。

(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 3

111 年度桃園市長期照顧服務社區整合型服務中心(A 單位)

缺失記點及提報改善作業計畫

一、為確保A單位服務品質、時效及服務量能不足等相關事項，訂定本計畫。

二、缺失記點：

- (一)接受照管中心照會或轉介之個案後，訪案及計畫擬定(初複評)送交照管中心應於3個工作天內完成核定，照會B單位及持續追蹤B單位服務輸送(B、C碼)到達應於7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。
- (二)未依中央訂定之社區整合型服務中心(A單位)注意事項與派案原則規範，定期執行服務追蹤(AA01、AA02)，並依上述規定申報。
- (三)每月底前未正確分配次月B單位額度及服務次數者。
- (四)未依限於每月5日前至照管系統登載服務內容、10日前檢具申報前月服務費用者(逾時)，或是核銷資料有誤、不全者(退件及補件情形視情形得以加計)。
- (五)經本局通知需協助配合聯繫個案、回覆說明及提列改善措施、因應中央政策調整說明調整內容、調整照管系統相關操作等事宜，未依規定處理或未依時限內完成者。
- (六)專任個案管理人員經查由外部人員兼任、或兼任其他長照職務。
- (七)無故拒絕派案或無特殊理由要求照管中心暫停派案者。

- (八)A單位應訂有派案B單位之原則與機制，其派案原則與機制資訊應公告於該A單位之資訊平台或文件，以達資訊公開透明。
- (九)經查未落實前開派案B單位之原則與機制屬實者。
- (十)本局統計當月派案情形如屬同一或關聯之B單位且屬該A單位派案量超過50%者。
- (十一)個案管理人員經甲方查核非由主責個管師執行長照服務(如：繕打服務紀錄、跨區服務、同一個管師進行該單位總個案額度分配等)。

三、缺失記點及提報改善作業：

- (一)缺失每案(次)計1點，達3點時將暫停派案1個月，再次經計點，停止派案2個月，再經計點，停止派案3個月，依此類推停止派案期間(暫停派案包含新、複評案)。
- (二)各項缺失依規定記點，單位應依限改善或提報改善計畫，逾期未改善或未提報者，暫停派案3個月。
- (三)經查證屬實為單位疏失或有損及個案權益者，視情節輕重予以計點，並通知限期改善，逾期未改善時，得終止契約。
- (四)各項缺失依規定記點，以年度計算。