

桃園市 111 年度推動社區整體照顧服務體系計
畫(A 單位)

桃園市政府衛生局
110 年 11 月

壹、依據

依據「衛生福利部社區整體照顧服務體系計畫行政作業須知」辦理。

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.承按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 111 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、依據長期照顧服務法第 39 條，A 單位應受本局之輔導、監督、考核、檢查及評鑑；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。另，本局得依業務推動所需，隨時實地抽查 A 單位計畫執行情形，並視狀況隨時派員了解辦理情形。

二、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 120 人為原則，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。

- 三、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。
- 四、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。
- 五、依據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)契約書第 17 條、第 18 條規範，執行 A 單位應辦理事項。
- 六、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。
- 七、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。
- 八、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。
- 九、缺失項目記點:詳如「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計畫」(如附件 1)。

伍、退場機制

依「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」第22條契約終止相關規定辦理。

陸、獎助標準及經費來源

依照衛生福利部公告之「長期照顧給付及支付基準」、「長照服務發展基金111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111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、本計畫如有未盡事宜，應依相關規定或解釋辦理，並得隨時補充公告之。
- 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。

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、為確保服務品質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)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。