

111 年度桃園市政府衛生局

第 2 次 B 單位聯繫會議資料

壹、時間：111 年 11 月 30 日（星期三）上午 9 時

貳、地點：桃園市政府 B2 大禮堂

參、主席：長期照護科余正麗科長

肆、前次會議紀錄確認：（附件 1）

伍、會議追蹤事項辦理情形：無

陸、衛生局工作報告

一、照管中心宣導事項

（一）專業服務：

1. 有關專業服務紀錄內容需包括個案/照顧者學習情形與回饋、指導說明可看出有漸進式提升適當之活動挑戰等，以呈現個案學習歷程為主，作為爾後延案時參考，仍有不清楚的地方，請參照復能操作指引範例進行書寫，補充資料如附件 2。
2. 第一次服務內容，請詳載個案狀態、個案評估結果，及經與案家討論的專業復能目標等。
3. 個案若有需求改變、調整目標、異動通報、轉介建議及特殊情形時，請於照管系統進行異動通報並和照管中心/A 單位進行討論。
4. 若服務 3 至 4 次後，個案無明顯改善，可滾動式修正執行方法或策略，並留下紀錄或異動通報。

二、單位行政配合事項

(一)核銷注意事項：

1. 請各單位於每月 5 日前於支審系統完成申報流程，並於每月 10 日前將紙本核銷資料寄送本局，如超過每月 5 日才送審核的單位，請單位於次月再行申報。
2. 關於 112 年服務費用申報領據，修改如附件 3。請各單位明年使用新版的領據辦理核銷請款。另請款領據如機構名稱與入帳名稱不一致，請檢附服務機構匯款資料切結書。
3. 關於民眾確認單，請各單位應先填妥確認單上個案基本資料、當日服務日期、服務起訖時間及當日服務提供者簽章，並於該次服務結束時提供給個案家屬確認及簽名。提醒各單位，於服務未完成前，不得要求個案或家屬預簽民眾服務確認單。

(二)同時段服務不同個案異常事件：

1. 近來查有同一服務人員於同時段服務不同個案情事，包括居家服務、居家喘息、專業服務、機構喘息服務互有時段重疊，本局會請單位針對異常事件進行說明，請各單位確實依「實際服務情況」申報，若發現為虛報、浮報服務費用除將依契約規範不予支付服務費用，112 年也將加入記點及終止契約規範。
2. 另擅自運用他人私章蓋印或非本人署押（署名劃押，包括簽名、蓋指印、或以其他符號代替簽名等。）等業務不實之記載，涉刑法及違反長期照顧服務法規定，請各單位善盡管理督導之責。

(三)111 年查核專業服務單位，常見樣態如下：

1. 個案服務契約書：

- (1) 單位與個案服務契約書未有機構大小章，僅有服務人員簽章，依契約書簽訂合法效力，並為避免爾後雙方爭議，維護單位及服務個案權益，提醒各單位與服務個案簽訂服務契約書時，契約書應蓋印機構負責人私章及單位章（大小章）。
- (2) 本局接獲民眾反映未收到服務費用收據，請各單位應於提供服務後，確實開立收據予以服務個案或家屬。

2. 長照人員繼續教育訓練：

長照人員繼續教育時數未達每年至少完成 20 小時，依據長照服務法第 18 條規定，長照人員應接受 6 年 120 積分在職訓練，為避免長照人員迄第 6 年累積未完成時數過多，造成長照人員學習負擔，影響服務品質，請各單位協助向同仁布達。

(四)長照人員認證登錄：

1. 請單位遵守長照人員登錄認證事宜，如長照人員登錄異動內容時，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，違者依長服法第 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。
2. 提醒依據 111 年 9 月 2 日新公告之長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法第 18 條敘明登錄之長照服務單位，以一處為限。

(五)服務紀錄查核：

每月查核照管平台服務紀錄，查有單位服務紀錄登打時間為每月

統一時間登打，依據桃園市政府特約長期照顧服務契約書第 15 條權利及責任敘明，乙方（服務單位）應於服務完成後，3 個工作天內登錄個案服務紀錄，詳實登載於甲方（桃園市政府）指定之資訊系統，請各單位留意服務紀錄登打時效，另提醒接受派案後應於 5 個工作天內提供第 1 次服務，如因不可抗力因素請於系統進行異動通報。

(六)AB 聯繫會議：

B 單位需參加特約服務區域內所有 A 單位辦理之聯繫會議，且每個 A 單位辦理場次皆需至少參與 1 場，以利橫向溝通討論，提升服務品質。

(七)長照服務使用資格注意事項：

照管系統中個案的「基本資料」頁面有身心障礙手冊（證明）的核發/有效日期，B 單位服務人員發現個案手冊（證明）逾期，請異動通報照管中心和 A 單位。

柒、提案討論

提案一

案由：針對 111 年專業服務查核指標（成效追蹤情形）之執行現況造成負擔，提請討論。（提案單位：善食營養中心）

說明：針對 111 年專業服務查核指標「參、服務品質」4-2 成效追蹤情形及比率-結案後第 1 個月、每 6 個月進行追蹤，該指標在實際執行面上需花費人力一一電話詢問追蹤個案及其家屬，現本中心個案量不多，但追蹤頻率確實已造成單位負擔。

單位建議：針對各單位夥伴如何執行該查核指標，提請討論。

提案二

案由：個案或案家對於服務治療師的滿意度調查執行疑問，提請討論。
(提案單位：善食營養中心)

說明：現行以 Google 表單給予個案或其家屬進行填寫，但因部分個案及其家屬對於網路問卷操作不易；若使用紙本問卷，恐讓治療師自行隨意填寫，而導致滿意度調查失真；若皆由中心督導執行電訪滿意度調查，個案量多時，亦會增加督導負擔。

單位建議：針對各單位夥伴如何執行滿意度調查，提請討論。

捌、臨時動議

玖、散會