

桃園市政府衛生局

111 年度第 4 季長照特約服務機構（A 單位）聯繫會議議程

壹、會議時間：111 年 12 月 22 日（星期四）上午 8 時至 12 時

貳、會議地點：桃園綜合會議廳 2 樓 綜 201 會議室

（桃園市桃園區縣府路 11 號）

參、主持人：長期照護科余正麗科長

肆、出席者：本市 A 單位

伍、列席者：本府社會局

陸、會議流程：

時間	流程項目	主責人員或講師
8:00-8:30	報到	長照科
8:30-8:35	主席致詞	余正麗科長
8:35-10:35	長照專業服務操作指引	臺大職能治療學系 毛慧芬 副教授
10:35-11:10	工作報告	長照科
11:10-11:40	提案討論	長照科
11:40-12:00	臨時動議	長照科
12:00	賦歸	長照科

桃園市政府衛生局

111 年度第 4 季長照特約單位（A 單位）聯繫會議資料

壹、時間：111 年 12 月 22 日（星期四） 上午 8 時至 12 時

貳、地點：桃園綜合會議廳 2 樓 綜 201 會議室

（桃園市桃園區縣府路 11 號）

參、主席：余正麗科長

肆、專業復能指引講授：專業服務手冊介紹與重點變更說明

（講師：毛慧芬副教授）

伍、前次會議紀錄確認：（附件 1）

陸、會議追蹤事項辦理情形：

一、1110905 第 3 季聯繫會議：

案號	列管案由	衛生局及社會局回應	列管與否	主席裁示
1110905-1	有關會議資料中，請各 A 單位依家訪、電訪等實際服務日期，登載至照管系統 A 單位服務紀錄專區「服務日期」欄位，倘「計畫起始日」大於「提供服務日」，核銷將無法通過。	衛生局說明如下： 經詢衛福部承辦表示，A 單位的登載實際服務日期不影響申報及核銷。	☐ 持續列管 ☐ 解除列管	
1110905-2	有關近日多數個案家屬反映於 1 星期前向交通接送服務單位預約交通車，惟服務單位告知民眾，需在使用前 2 天再次致電前確認是否有車可以使用，此舉造成個案家屬困擾。	社會局說明如下： 已請服務單位加強教育訓練，預約當下需確實回復家屬欲預約時段是否有車，若已無趟次可訂，再詢問民眾是否願意排候補趟次，若願意等待候補，最晚於用車前一日會主動通知民眾是否預約成功。	☐ 持續列管 ☐ 解除列管	

柒、衛生局工作報告

一、A 單位行政管理業務報告：

(一)A 個管師案管量：

截至 111 年 11 月 21 日，本市 53 家 A 單位共計 195 名 A 個管師（專任 175 名；兼任 20 名），平均每名 A 個管師的案管量為 112 案（ A 單位總案管數/ A 單位個管師總數=20,650 案/（175 位專任個管師+20 位兼任個管師*0.5）=112 案/每位個管師）。

(二)A 單位派案 B 單位情形：

- 1.依據 111 年契約書附件 3 「缺失記點及提報改善作業計畫」規定，針對 A 單位派予同一或相關之 B 單位（居家服務或專業服務），若派新案（輪派+指定）案量超過當月份新案總案量 50% 者，視為異常派案。
- 2.經查 111 年 8 月及 9 月各有 1 家 A 單位有異常派案超過 50%，請 A 單位恪遵衛生福利部公告之派案原則，以維護派案公平性。

(三)111 年 A 單位記點紀錄：

統計期間:111 年 8 月—11 月 30 日

異常事件	發生（案） 次數	A 單位數/記點數
未於月底分配額度	5	5 家：各記 1 點
未按時執行 AA01	5	3 家：各記 1 點 1 家：記 2 點
未按時執行 AA02	1	1 家：記 1 點
派案屬同一或關聯之 B 單位派案量超過 50%	3	1 家：記 1 點 1 家：記 2 點
總計	14	

111 年記點情形將會納入 112 年評鑑及督考之參考，請各單位遵循契約內容，本局將不定期辦理抽查。

二、A 單位行政事項：

(一)新案 A 單位撰擬照顧計畫 3 日時效：

1. 依據本市推動社區整體照顧服務體系計畫 111 年 A 單位作業須知，A 單位接受照管中心照會或轉介之個案後，應於 3 個工作天（照管系統產製之報表係自第一層督導簽審通過當日起計算，並以每日中午 12 時為時效計算切點）內完成照顧計畫送交照管中心簽審通過。依據本局契約書附件 3「缺失記點及提報改善作業計畫」第 2 條第 1 款，缺失每案（次）計 1 點，以上記點係指非因個案因素而未於時效內完成作業者。

2. 經查本市 111 年 9 月新案 A 單位撰擬計畫逾 3 日時效共計 11 案，計有 7 家 A 單位逾時效，請各 A 單位加強個管師內部教育訓練及提醒時效重要性，以維護個案權益及提升服務品質。
3. 另衛福部為提升服務輸送效率，於 112 年將原「A 單位照會服務單位後第 1 次服務輸送到達平均時效」自 7 天縮短至 5 天，請各 A 單位注意時效。

(二)A 單位配合事項：

1. 有關 A 單位派案 B 單位情形報表，應於單位網站落實公開。請 A 單位依規每月公開轄區 B 單位輪派順序及輪派情形，公告於單位相關網頁供 B 單位參閱，請勿僅以本局統計派案報表作為貴單位公開派案情形依據。
2. 本局於 111 年 11 月 30 日召開「111 年度第 2 季 B 單位聯繫會」，有 B 單位反映有 A 單位常於週五傍晚（下午 3 點至 5 點）照會居家喘息服務，但個案急需於次日（週六）安排服務，造成 B 單位無充裕時間可與個案完成簽約說明，請各單位儘可能提早照會，倘有特殊狀況，亦請與 B 單位電聯溝通。
3. 社會局於 111 年 12 月 6 日召開「111 年度下半年居家服務聯繫會議」有 B 單位反映未成功接案仍會收到異動通報，請 A 單位於照管系統進行異動通報時，異動對象應為成功派案服務之 B 單位（亦即現服務中之 B 單位），以免未成功接案單位收到異動通報訊息。
4. 請各 A 單位遵守契約書附件「缺失記點記提報改善作業計畫」第 2 點第 3 款規定「每月底正確分配次月 B 單位額度及服務次數」，以利 B 單位於次月時得以依循額度及服務次數服務案家及申報核銷費用。

5. 再次重申，請各 A 單位有停派案需求，一律以函文通知本局，於函文敘明停派原因及日期，並收受本局同意停派之公文所載日期使得停派，待 A 單位評估可恢復派案時，請再以函文通知本局。

6. 長照人員繼續教育訓練：

(1)依據衛生福利部 111 年 9 月 2 日公告「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，請各單位協助向同仁宣達。

(2)再按上述辦法第 18 條第 1 項：「登錄之長照服務單位，以一處為限」，含專任及兼任。

(3)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。

(4)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

異動（附件 2）。

(三)111 年度長期照顧服務品質滿意度調查結果之個案及家屬對 A 單位正向回饋名單（詳如附件 3），請各單位適時給予個管師鼓勵。

(四)111 年第 3 季計畫異動樣態分析：

計有 5 案個案反映個管師服務態度不佳、溝通不良及互動不佳等回饋，請各單位提供案家服務時，注意語氣態度及基本禮貌。接獲個案或案家負面反應不代表單位一定有缺失，為單位檢視服務過程中是否需再加強修正或注意，避免雙方誤會。

(五)有關外縣市轉入個案經家訪後得否申報 AA01 碼別，衛生福利部於 111 年 9 月 19 日衛部顧字第 1111962045 號函釋疑：（附件 4）

1. 有關自外縣市轉入長照服務個案，因居住地轉換，致有重新由新居住地 A 單位執行 AA01 之必要性，然 AA01 之觸發要件除擬訂照顧計畫，須確實連結服務提供單位提供服務（照會紀錄或服務紀錄），倘旨案情形均有符合前開條件，自可申報並無疑義，然為掌握個案情形，照管中心亦可視需求提前進行複評，以確實瞭解個案情形。

2. 然倘屬於常態性或經常性更換居住地（如：跨轄子女輪流照顧）之情形則不符 AA01 服務內涵，應申報「照顧管理 AA02」，俾有效運用長照服務資源。

(六)有關長期照顧服務對象同時照會 OT 營養餐飲、BA05 餐食照顧、BA16 代購或代領或代送服務，提醒 A 單位重複使用是指個案未依規範同時使用 OT、BA05、BA16 三種組合違反以下情形之一：

1. OT 與 BA05，同一時段使用。

2. OT 與 BA16，同一時段使用且 BA16 代購項目為餐食、食材。

3. 同一時段定義為早上、中午、晚上，而非同一個時間點。

請 A 單位確實了解個案需求，在擬定服務計畫及照會服務時注意上列事項，避免日後衍生重複使用追討費用事宜。

(七)有關照管中心於開案後不派予 A 單位之原則如下：

1. 個案僅使用營養送餐服務或僅用緊急救援服務。
2. 出準個案僅使用機構喘息。
3. 出準個案出院當天無法返家，先使用機構喘息者（後續返家再派 A）。
4. 機構安置個案。
5. 其他特殊原因經照管中心評估不派案 A 單位個案。

(八)桃園客家人口比例為 39.3%，為加強提升客語能力，請單位鼓勵個管師學習客語，另設籍桃園市民眾通過初級認證合格者，本市客家事務局補助獎勵金新臺幣 1,000 元。有關客語課程及獎助金等相關資訊可至本市客家事務局查詢（網址：<https://tychakka.tycg.gov.tw/Page/default.aspx>），另提供 112 年度客語能力各級認證日程表供參（如附件 5）。

三、各項服務業務報告：

(一)出院準備銜接長照服務：

1. 有關出院準備銜接長照服務，請 A 單位注意個案出院後 7 個工作天內需接受任一項長照服務（計算方式出院日為第 0 天，自出院隔日開始起算第 1 天），請各單位注意服務時效，各碼別的認定方式如下：

服務類別	認定方式
------	------

A 碼及營養送餐	不列入服務計算
B、C、D、E 碼	以首次提供服務日計算
E、F 碼	輔具核定日

2. 為提升出院民眾快速銜接交通接送服務，鼓勵民眾使用交通接送車自醫院返家。自今（111）年 12 月起，出院準備端申請長照且有使用交通接送返家需求之個案，將由照專先行核定及照會交通服務。請 A 單位於個案出院返家後至案家擬定其他長照服務之照顧計畫，並於完成訪視後知會照管中心協助解鎖登打紀錄。

(二)新派案量多但皆無核定 C 碼之 A 單位：

1.原查 111 年 1 月到 6 月平均照會率為 8.2%，低於平均值單位 26 家並發文單位說明，經單位反映與實際狀況不符，後續重新調整統計方式後的平均值為 13.95%，低於平均值單位 29 家，又查 111 年 7 月至 9 月照會率平均值 14.4%，因此會將 1 月至 6 月及 7 月至 9 月皆低於平均值之 11 家單位，進行專家抽審作業。

2.有關抽審結果，委員建議如下：

(1)評估（問題清單）和處遇（核定）應要對得上，圖示為錯誤

■ 個案管理照顧計畫 (A單位專區)				
項次	照顧清單 前五大項建議服務項目之細項	照專	A單位	A單位擬定服務 項目之原因說明 不使用或新增服 務之原因
1	走路問題-1[協助行走]	✓	✓	服務對象無使用意願
2	走路問題-3[陪同運動]	✓	✓	服務對象無使用意願
3	走路問題-4[維護安全]	✓	✓	主要照顧者要求

範例。

- (2)訪視時請了解個案能力的優缺點（如：目前還有可以做到哪些事？哪些能做但做不到？），以及用個案/案家能理解的方式溝通，並說明若這些不好的情況發生時會產生什麼結果？也可能會造成家屬需要請假或額外的花費。
- (3)對於跌倒多次的個案，建議可多了解其原因，包含在哪跌？時間點？自己站得起來嗎？有助於後續提供的服務項目。
- (4)若個案有申請 EF 碼（輔具/無障礙環境）或據點，可說明藉由指導正確的使用方式預防傷害。
- (5)觀察案家在意的點，包含重複說、碎碎念、容易跌倒的環境，以及說明有限制次數，請個案有機會可以嘗試使用復能。
- (6)若有 2 個專業同時進入的，建議要有一位專業人員督導整合整體服務，適時向個管師討論服務情形。
- (7)家屬和個案的意見衝突時，例如個案想要他人協助，但案家覺得不用時（因為有外看），可和家屬說明讓專業人員來 2 或 3 次，指導梳頭、穿衣服及減輕疼痛...等；說明要讓案家感同身受，例如當不動或躺床的時間變長時，可能會變得更痛與沒力，若聘有外看可以說服指導外看一天做 3 次關節運動維持身體功能。

3. 後續執行與 A 單位個管師共同訪視案家，經驗與交流如下：

- (1)訪視時建議先了解個案情形或實際看個案執行情形，例如先了解個案能不能行走、營養足夠與否、有無吞嚥困難、照顧上有無困難...等，接著討論服務組合時較能給予符合案家的建議項目，也能讓案家理解自己的問題在哪。

(2)若個案經評估後等級提升，可以了解造成等級提升的原因，
是否是因為照顧技巧不足或是個案自身健康狀況變差，進而
提醒與建議案家是否需要專業服務人員協助，以減輕照顧壓
力。

(3)若對於個案疾病狀況清楚，可以簡單說明可能會造成的行為，
例如失智症，可能會出現黃昏症候群、行為混亂、作息不正常、
干擾家人睡眠等行為，是否需要請專業人員來建議如何改善。

(4)部分個管師會直接說 1 個月 760 元，當下案家馬上說這麼貴
喔，可以回應說明單次金額是 240 元或是 75 元，可以先試用
1、2 次，想停止時可以隨時告知，不強迫要完成全部次數。

(三)輔具申請宣導：

1. 依據 110 年 11 月 1 日衛部顧字第 1101962750 號函說明略
以，……基於便利民眾角度，及長期照顧服務因地制宜精神，
按「長期照顧輔具及居家無障礙環境服務給付及支付流程」，建
立符合時效性之流程。自 111 年 10 月起針對「僅有輔具需求」
之新案個案勾選「系統/照顧計畫/僅有輔具需求」，由照專逕行
完成照顧計畫（EF 碼項目）後，同時將個案送往輔具中心評
估，後續由 A 單位作後續個案管理；另有多重服務需求仍依現
行由 A 單位照顧計畫擬訂與服務連結及照顧管理。

2. 爬梯機：

(1) 本府社會局副知本局已整合長照服務之交通接送服務及輔
具爬梯機服務，由福倫交通股份有限公司先行辦理。民眾申
請長照巴士交通接送服務可同時申請輔具爬梯機（租賃）服
務，由長照巴士服務人員同時提供爬梯機上下樓服務。提醒
A 單位爬梯機服務為長照輔具租賃服務，若有需求，請提前

核定申請輔具評估報告書，以備需要時即時使用。

- (2) 另依衛福部 111 年 4 月 21 日衛部顧字第 1111960541 號函說明租賃爬梯機屬長期性需求，為增加民眾申請爬梯機租賃使用效率，及減少地方政府行政作業負擔，倘長照身心失能個案持續租賃相同品項之爬梯機，則於相同居住環境、相同使用者，且其長照及身障失能評估效期及等級未改變下，則無需再次進行輔具及居家環境評估。惟當操作人員協助長照個案使用爬梯機時，判斷個案疑似有使用風險，應立即停止使用，並應依身心障礙者輔具費用補助辦法重新辦理評估。

(3) 輔具租賃核定方式：

- 甲、輔具服務(EF)→核定輔具租賃項目→照會當區輔具中心。
乙、請民眾洽詢輔具特約廠商進行租賃，並依代償墊付由廠商逕向社會局核銷。
丙、更多輔具特約廠商請洽社會局網站（首頁/重點業務專區/輔具購買及租賃廠商代償墊付專區/民眾專區/找合約廠商）。

捌、提案討論

提案一

案由：有關同戶 2 位使用長照服務個案，因指派日期不同，造成與家屬約訪困擾，提請討論。（提案單位：臺北榮民總醫院桃園分院）

單位建議：為減少家屬困擾，建議同戶個案，可以同一日期同時指派下來。

本局回應：

決議：

提案二

案由：照專複評個案，仍有未主動異動通報給個管師之情事，致案家無法使用服務，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：照專複評前個案未提早異動通報，直接抽走計畫，造成需變更照顧計畫或使用喘息服務，卻無法更動。

單位建議：請照專複評前一周主動異動通報給個管知悉。

本局回應：

決議：

提案三

案由：有關照專抽回案管原則，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：如個案家訪後，表明無使用意願，甚至不再讓個管師家訪、個案僅有輔具需求的個案，已追蹤三個月，以上2案是否可由照專抽回案管。

單位建議：請主管單位裁示。

本局回應：

決議：

提案四

案由：建議減少報表填報，提請討論。(提案單位：衛生福利部桃園醫院新屋分院)

說明：桃園市長照個管師需填報的表單較其他縣市多，限縮實際服務的時間和品質，應研議更有效率的資料統整方法，以維護民眾獲得實際服務的權益。

單位建議：1.請系統廠商增加查詢報表功能，減少單位填報行政表單時間（如週報表、轉換 B 單位報表）。

2.避免資源重疊浪費，如獨老關懷報表。

本局回應：

決 議：

玖、臨時動議

拾、散會

桃園市政府衛生局

111 年度第 3 季長照特約單位(A 單位)聯繫會議紀錄

壹、時間：111 年 9 月 5 日(星期一) 上午 10 時

貳、地點：桃園區公所 4 樓視聽中心(桃園市桃園區縣府路 7 號)

參、主席：衛生局長期照護科 余正麗科長

肆、出席人員：(詳如簽到表)

紀錄：蔡心瑜

伍、A 單位專業服務推動分享：(如會議資料)

一、弘成居家護理所 陳妤臻主任

二、社團法人台灣健康整合服務協會 王姜怡玟個管師

陸、前次會議紀錄確認：備查

柒、前次會議追蹤列管事項：

案號	列管案由	衛生局及社會局回應	列管與否	主席裁示
1110324-1	有關 A 單位派案 B 單位案量比例計算原則，將針對 A 單位分配相關聯 B 單位案量及其他 B 單位案量情形，進行通盤性考量，實施滾動式修正後，另公告比例計算原則予單位知悉。	衛生局說明如下： 比例計算原則大方向維持不變，僅計算新案、所屬同一體系之 B 單位合併計算且居家服務(BA 碼)與專業服務(C 碼)分別計算，較前次會議後新增計算原則如下： 1. 經計算後派案予關聯 B 單位 $\leq 50\%$ 者不屬於異常派案。 2. 單位自行開案個	☐ 持續列管 ☒ 解除列管	解除列管，請各 A 單位依循計算公式監測派案情形。

		案，於計算時自分子扣除，範例如下：$[(乙 + 丙 - 丁) / 甲] * 100\%$ 說明：分母（甲）為該碼別 A 單位新案總案量；分子（乙+丙）為新案指定及新案輪派，丁為新案指定中為單位自行開發並依契約派給指定 B 之個案。 3. 總案量係以專業服務（C 碼）及居家服務（BA 碼）分別計算		
1110324-2	往年身障服務應循身障居家服務辦法辦理，與現行長照 2.0 居家服務有所相異，俟社會局向衛生福利部長照司確認後，回應提案單位並副知社會局。	社會局說明如下：身心障礙者使用居家服務依循長期照顧服務申請及給付辦法申請，0-3 歲身心障礙者經評估量表評定結果後，依評估量表所評定失能等級為依據，若評估量表之結果或評估內容有相關疑義，請評估單位向衛福部長照司確認。	☐ 持續列管 ☒ 解除列管	解除列管

捌、衛生局工作報告

一、如書面會議資料

二、會議口頭補充事項，如下：

- （一）本局每月不定期查核 A 單位分配次月服務額度，請 A 單位遵守契約書附件規範「每月底前正確分配次月 B 單位額度及服務次數」，另於照管系統進行額度分配時，不可勾選「無限制設定」。
- （二）有關單位有留用額度需求時，應進行系統異動通報，或應併進行計

畫異動一案，將於本府衛社政會議討論後回復。

(會後補充說明:經 111 年 9 月 20 日「111 年度第 13 次社衛政長照執行進度管理會議」決議，爾後 A 單位執行留用額度時，以計畫異動核定個案服務次數。)

(三) 居家無障礙環境改善(社會局)：

有關居家無障礙環境改善，需提供「房屋所有權狀」(可提供如：房屋所有權狀、房屋稅稅單、房屋稅籍資料)，而非土地所有權狀，房屋所有權人為一等親屬(配偶或子女)，應檢付關係證明，若非前述情形者應檢付房屋所有權人同意書，另租屋者亦同。

玖、提案討論

提案一

案由：有關 A 單位聯繫會議辦理模式，提請討論。(提案單位：衛生福利部桃園醫院新屋分院)

說明：因疫情因素，A 單位聯繫會議會增加人群接觸風險。

單位建議：建議衛生局辦理線上會議。

決議：經評估本次聯繫會仍有召開實體會議需求，本局將於 12 月舉行之第 4 季 A 單位聯繫會議，依疫情嚴峻程度再決定會議辦理方式。

提案二

案由：有關個案結案程序，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：倘由照專於個案結案及複評案抽回照顧計畫時，各區照專作法、流程不一致。

單位建議：建議照管中心統一各區照專結案流程，於個案結案(如變更服務區域、無服務需求、個案死亡等因素)前先行異動通報知會個管

師，待個管師完成個管紀錄及額度次數修正後，發布異動通報予照專知悉。

決議：倘照專得知需結案或複評案抽回自管情事，請個管師於照專進行異動通報起 5 日內完成照管系統個管相關紀錄、額度等修正。

壹拾、臨時動議：

提案一

案由：有關個管師進行個案追蹤時，發現專業服務 B 單位復能紀錄皆相同，經提醒 B 單位後被反問應如何書寫，能否於 B 單位聯繫會提醒單位注意。（提案單位：財團法人聯新文教基金會）

決議：本局將於 111 年第 4 季 B 單位聯繫會議中，向 B 單位說明執行復能紀錄重點事項。

提案二

案由：有關本次會議資料 A 單位記點記次紀錄中「因應中央政策調整說明調整內容，未依規定處理或未依時限內完成」及「調整照管系統相關操作，未依規定處理或未依時限內完成」能否有提供案例讓 A 單位供參。（提案單位：寬福護理之家）

決議：有關上述 2 項記點事件，簡要舉例：

1. 因應中央政策調整說明調整內容，未依規定處理或未依時限內完成：例如個管師擬定照顧計畫 BA05（餐食照顧）服務項目及 BA16（代購或代領或代送服務）項目各 23 次，照專審視疑有不合理之處，多次退請個管師補充說明，個管師不願配合。
2. 未調整照管系統相關操作，未依規定處理或未依時限內完成：例如個管師未於個案結案前，分配服務額度數量，致 B 單位無法申報核銷費用。

提案三

案由：有關本次會議資料中，請各 A 單位依家訪、電訪等實際服務日期，登載至照管系統 A 單位服務紀錄專區中「服務日期」欄位，倘「計畫起始日」大於「提供服務日」，核銷將無法通過。
(提案單位：寬福護理之家)

決議：已詢問衛福部系統操作方式，惟尚未回應，將俟回復後於 Line 群組先行公告，並納入列管事項追蹤，於下一季聯繫會議說明。

提案四

案由：有關照管系統鎖定停派案之居服單位，提請討論。(提案單位：衛生福利部桃園醫院新屋分院)

決議：考量服務單位停派案期間仍有服務中個案，無法僅針對停派功能做單獨停用。

提案五

案由：有關近日多數個案家屬反映，於 1 星期前向交通接送服務單位預約交通車，惟服務單位告知民眾，需在使用前 2 天再次致電前確認是否有車可以使用，服務單位此舉造成個案家屬困擾。
(提案單位：衛生福利部桃園醫院新屋分院)

決議：請提供業者資訊交由社會局再向交通車公司釐清原因，納入列管事項，追蹤後續辦理情形。

提案六

案由：照管系統一旦計畫異動緊急救援服務就要重新擬定一次，可否請系統廠商改善?(提案單位：財團法人聯新文教基金會)

決議：本局已向衛福部反映，衛福部表示已列入年度各縣市提出的照管系統增修問題，待衛福部與系統廠商開會討論。

提案七

案由：有關 A 單位擬訂計畫 3 天內時效，自第一層督導簽審通過日計算，以每日中午 12 時為計算切點，惟照管系統僅能顯示日期無法顯示時間，能否請督導於審核通過當下註記時間？（提案單位：財團法人中華民國佛教慈濟慈善事業基金會）

決議：目前本局從照管系統下載 A 單位擬定計畫起始時間點係以每日中午 12 時為計算切點，衛生福利部表示將於 112 年 1 月 1 日照管系統優化後會自行帶出時間，照管系統尚未優化前，暫由督導於簽審備註欄註明審核時間。

提案八

案由：有關 A 單位與個案簽訂契約書，是否有公版契約書？（提案單位：財團法人桃園市私立怡德老人長期照顧中心附設桃園市私立怡德長照機構）

決議：目前未提供公版契約書，請 A 單位依各服務屬性擬定與個案簽訂的契約書，惟請注意契約條文單位方與個案方的對等關係。

提案九

案由：有關 A 單位派案相關聯 B 單位案量比例計算，個案將計算於「照管中心派案月份」亦或是「A 單位照會 B 單位月份」？（提案單位：中華民國紅十字會桃園市分會）

決議：個案計算月份係屬 A 單位照會 B 單位月份，另本局每個月請 A 單位回填的名冊，倘名冊有遺漏之個案，請 A 單位自行於名冊後增加。

壹拾壹、本次會議新增列管案件

列管案號	列管案由	回應單位
1110905-1	有關會議資料中，請各 A 單位依家訪、電訪等實際服務日期，登載至照管系統 A 單位服務紀錄專區中「服務日期」欄位，倘「計畫起始日」大於「提供服務日」，核銷將無法通過。	衛生局
1110905-2	有關近日多數個案家屬反映於 1 星期前向交通接送服務單位預約交通車，惟服務單位告知民眾，需在使用前 2 天再次致電前確認是否有車可以使用，此舉造成個案家屬困擾。	社會局

壹拾貳、散會：上午 11 時 50 分

衛生福利部 函

地址：115204 臺北市南港區忠孝東路6段
488號

聯絡人：李瑋婷

聯絡電話：(02)8590-6666 分機：6217

傳真：(02)8590-6090

電子郵件：lcliviale@mohw.gov.tw

受文者：桃園市政府

發文日期：中華民國111年11月23日

發文字號：衛部顧字第1111962812號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：切結書範本1份 (A21000000I_1111962812_doc1_Attach1.odt)

主旨：有關長照服務機構未能於長照人員離職當日即時辦理註銷登錄，致使該人員無法至其他機構任職疑義，辦理原則如說明，請查照辦理。

說明：

- 一、依據長期照顧服務法第19條第3項規定，第1項登錄內容異動時，應自異動之日起30日內，由該長照服務機構報所在地主管機關核定。前述之登錄內容，查長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法(以下稱長照人員登錄辦法)第19條規定，包含長照人員之申請登錄、註銷登錄及報准支援非登錄之長照服務機構等，合先敘明。
- 二、邇來經縣市政府及民間反應，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，並基於憲法第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(應敘明離職日期，範本如附件)並提供後續擬任職之長照服務機構，再由擬任職之機

B040901_長期照顧科111/11/24



1110330701

有附件

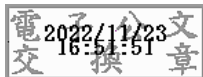
構依長照人員登錄辦法第17條規定，填具申請書並另檢附前開切結書，向擬任職之長照服務機構所在地之地方主管機關申請登錄異動。

三、又，考量長照人員與原任職之長照服務機構對於離職事實闡述或事證恐有落差，爰地方主管機關應查明，確無於原機構提供服務之事實後，逕予辦理原機構註銷登錄及新機構登錄事宜，以兼顧實情並保障長照人員之權益。

四、如為跨縣市申請長照人員登錄異動者，應以擬任職之長照服務機構所在地之地方主管機關為主責，會同原任職之長照服務機構所在地之地方主管機關查證確有離職事實後，由原任職之長照服務機構所在地之地方主管機關辦理註銷登錄，並由新任職之長照服務機構所在地主管機關辦理登錄事宜，併予敘明。

正本：各直轄市及各縣(市)政府

副本：



附件3

111 年度長期照顧服務品質滿意度調查結果之對 A 單位正向回饋，如下

表：(27 位個管師，32 筆正向回饋)

服務轄區	A 單位	個管師	正向回饋內容
中壢區	仁愛之家	★馮盈蓁	照專與 A 個管師熱心、態度良好。
			案女表示個管師非常熱心的提供案家可使用的服務，給了給多資料供案家參考，讓案家的照顧壓力減輕許多，表示非常感謝有政府的這項服務。
		★任文群	案主對於鄭照專及任個管，非常非常地滿意，直言如同自己的女兒般貼心、細心且專業。十分認同整體長照服務。
			案媳表示南區的照專、個管師及交通接送的人都非常親切熱心，且動作很迅速。
	財團法人聯新文教基金會	林家鈴	案子表示照專跟個管師都講解的非常詳細清楚，很專業。
	姜博文診所	張瀨心	照專和個管師都很熱誠，考慮到個案的需求。
	慈濟	陳弘宇	林太太是大陸配偶，表示照專及個管師沒有排擠，非常熱心，時在很感恩。
八德區	慈濟	★謝婉君	個案家人稱讚照專跟個管師非常專業
			案子表示個管師有積極協助調度人力，很積極熱心。
	旭登	黃曉琪	對個管師非~常滿意，個管師熱心細心。
		蕭沂慶	個管師很盡責，LINE 問問題都回答得很清楚
	紅十字	陳瑞敏	個管師很熱心。長照很棒，可以幫助弱勢家庭。
觀音區	衛生福利部桃園醫院新屋分院	★施貞伶	案子積極告知對照專、個管師及整體長照服務非常滿意，幫上大忙。
			案姐對照專及個管師評價高，表示兩位服務熱情細心溫暖
新屋區	衛生福利部桃園醫院新屋分院	鍾妙	案妻對桂照專及鍾個管師讚譽有加，專業且細心。案妻為居服員，其表示長照服務提供需要者協助亦提供就業機會，對此很感謝。
桃園區	桃榮	★詹秋紅	照專跟個管師服務都非常好。
			詹小姐很好。
		王秀柳	照專、個管師都很親切，居服員服務的很好。
		黃安翊	媽媽不小心跌倒，個管師得知消息就非常用心安排就診，是一個非常優秀的個管師，平常也會打電話來訊問個案身體狀況。
		徐照芬	個案對桃園榮總個管師印象深刻，態度好、熱心、有問必答。

服務轄區	A 單位	個管師	正向回饋內容
	天下為公	吳靜姬	對財團法人天下為公社會福利慈善事業基金會桃園區 吳個管師感到非常滿意(案家一直重複表達)；也對政府長照服務非常滿意
		余心慈	個案家屬說媽媽前一陣子因為住院，照專跟個管師都有一直和他們連絡，家屬覺得很貼心！
	敏盛醫院	鄭浥婷	個案覺得照專、個管師、居服員都非常滿意。居服員很細心，服務的很好
龍潭區	天晟醫院	林孜綺	案孫女表示，照專與個管師都非常熱心和專業，反映問題後會積極快速處理。
龜山區	社會服務關懷協會	陳穎鈞	案子表示都非常滿意，個管師常常電話關心。
		陳穎鋒	家屬表示整個安排流程很迅速，都很有耐心，解釋很清楚。
大溪區	天下為公	殷茵	案兄點名楊照專、殷個管師（另一位他忘記名字）、輔具廠商及居服員，都非常滿意，給予高評。並指出天下為公殷個管師，細心講解，將申請服務程序、內容等事項逐字書寫成筆記，說明給案兄聽，對此感到相當暖心感謝。
	旭登	曾瓊虹	個案家屬表示服務的照專跟個管師都蠻仔細的人很不錯。
蘆竹區	健康整合服務	謝育儒	照專和個管師都講得很清楚。
平鎮區	寬福	曹承瑞	照專跟個管師都很細心，會主動關心個案，有問題請教個管師，會清楚說明，並說馬上改。
	聯新文教	方麗萍	個管師很熱心。
楊梅區	姜博文診所	王婕鈴	照專跟個管師很客氣，個管師給予很多幫助。

衛生福利部 函

地址：115204 臺北市南港區忠孝東路6段
488號

聯絡人：徐于婷

聯絡電話：(02)8590-6262

傳真：(02)8590-6090

電子郵件：lc8162@mohw.gov.tw

受文者：桃園市政府衛生局

發文日期：中華民國111年9月19日

發文字號：衛部顧字第1111962045號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：

主旨：有關貴局函詢外縣市轉入長照個案，其執行長期照顧服務
申請及給付辦法「照顧計畫擬定與服務連結（AA01）」疑
義1案，復如說明，請查照。

說明：

- 一、復貴局111年7月25日桃衛照字第1110060892號函。
- 二、為提供長期照顧(以下稱長照)失能者所需之個案管理服
務，按長期照顧服務申請及給付辦法之附表四照顧組合表
略以，「照顧計畫擬定與服務連結」（以下簡稱AA01）係
指社區整合型服務中心(以下簡稱A單位)應承按照管中心轉
介之長照給付對象，由A單位所聘個案管理人員至案家與個
案或其家庭照顧者討論，依其長照服務給付額度、照顧問
題清單及照顧需求後擬訂照顧計畫，並依照管中心核定後
之照顧計畫連結服務或資源，先予敘明。
- 三、按貴局來函所提有關自外縣市轉入長照服務個案，該個案
當月由原居住地之A單位執行AA01後，經轉入貴轄，因居住
地轉換，致有重新由新居住地A單位執行AA01之必要性，然

長期照護科 111/09/19 13:11



1G1110080361 無附件

AA01之觸發要件除擬訂照顧計畫，須確實連結服務提供單位提供服務(照會紀錄或服務紀錄)，倘旨案情形均有符合前開條件，自可申報並無疑義，然為掌握個案情形，照管中心亦可視需求提前進行複評，以確實瞭解個案情形。

四、然倘屬於常態性或經常性更換居住地(如：跨轄子女輪流照顧)之情形，則不符AA01服務內涵，應申報「照顧管理AA02」，俾有效運用長照服務資源。

正本：桃園市政府衛生局

副本：本部長期照顧司



附件5

112 年度客語能力各級認證日程表

月份	日期	認證項目
一月	1/14(六)	初級多梯次(一)-臺南
二月	2/11(六)	初級多梯次(二)-臺北
三月	3/18(六)	初級多梯次(三)-桃園
	3/26(日)	中級暨中高級認證第一梯
四月	4/15(六)	初級多梯次(四)-雲林
五月	5/27(六)	初級多梯次(五)-臺東
六月	6/18(日)	初級多梯次(六)-臺中
七月	7/22(六)	初級多梯次(七)-屏東
八月	8/19(六)	初級多梯次(八)-苗栗
九月	9/2(六)	基礎級暨初級全國認證第一梯
	9/17(日)	基礎級暨初級全國認證第二梯
十月	10/14(六)	中級暨中高級認證第二梯及高級認證
	10/22(日)	基礎級暨初級多梯次(九)-新竹
十一月	11/18(六)	基礎級暨初級多梯次(十)-高雄
十二月	12/23(六)	基礎級暨初級多梯次(十一)-花蓮