

## 桃園市政府衛生局

### 111 年度第 4 季長照特約單位 (A 單位) 聯繫會議紀錄

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

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
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。	<input type="checkbox"/> 持續列管 <input checked="" type="checkbox"/> 解除列管	解除列管

案號	列管案由	衛生局及社會局回應	列管與否	主席裁示
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。	<input type="checkbox"/> 持續列管 <input checked="" type="checkbox"/> 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) 請各 A 單位遵守契約書附件「缺失記點及提報改善作業計畫」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。並勿預先分配除次月份以外月份之額度（如：4 月底不應預先分配 6 月（含）以後之額度）。
- (二) 請各 A 單位注意，每月執行電訪追蹤時，請以「電訪」為主，不應以 Line 通訊聯絡作為主要追蹤方式。
- (三) 出院準備銜接長照服務：
  1. 自今（111）年 12 月起「試辦」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。
  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。

3. 另交通接送僅針對「往返居家至醫療院所」，請個管師於核定時仍需注意長期照顧服務申請及給付辦法之原則。

(四) 有關 A 單位照會服務輸送時效：

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。上述時效計算對象為照顧計畫中有核定 B、C 碼者。

## 玖、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。

決議：如遇同一戶 2 位以上個案訪視，將請照專於紀錄內註明，也鼓勵 A 個管與本局照專共同訪視。

### 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人員知悉。

決議：照專複評需與案家共同約定日期，考量個案時間倘能於一周前通知個管師之案例，本局會請照專依規定先行異動通報。

### 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。

決議：有關照管中心自行案管原則如下：

- 1.原使用長照四大包服務，經與家屬確認後，僅使用營養送餐服務或僅用緊急救援服務之個案。
- 2.3 個月未使用長照服務之個案。
- 3.其他特殊原因經照管中心評估之個案。

#### 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。

決議：1.依衛福部規範地方政府應管理查核「A 單位派案 B 單位情形」，且 A 單位應追蹤使用 B 單位是否於 7 日內服務相關狀況，故請各 A 單位填寫週報表，以及時了解 B 單位服務異常情事。

2.獨老關懷係因疫情特殊狀況下之中央政策，感謝各單位個管師配合與體諒。

3.本局將提報衛福部於照管平台新增功能。

## 壹拾、臨時動議：

### 提案一

案由：有關 A 單位照會服務單位後第 1 次服務輸送到達平均時效之第 1 天計算日期，以何時做計算切點？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）

決議：以「第二層簽審日期」之第 1 天為計算起始日。

### 提案二

案由：照顧服務員人力短缺，尤其是桃園區、中壢區、八德區及平鎮區，導致服務輸送到達時效規定在 5 日內窒礙難行，提請討論。（提案單位：桃園市私立照協居家式服務類長期照顧服務機構、中華民國紅十字會桃園市分會、敏盛綜合醫院及財團法人桃園市私立怡德老人長期照顧中心（養護型）附設桃園市私立怡德綜合長照機構）

決議：依契約書規定，請服務單位於 5 日內提供服務，如服務單位超過 5 日提供服務，請提報本府社會局。

### 提案三

案由：「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，天數係指工作天還是日曆天？提請討論。（提案單位：寬福護理之家）

決議：天數計算係以「工作天」為計算。

#### 提案四

案由：A 單位於照會前會先詢問 B 單位有無量能提供服務，經詢問完一輪後，會請單位至照管系統回復，是否仍需要於系統上照會每家 B 單位？提請討論。(提案單位：寬福護理之家)

決議：請 A 單位在照管系統上留有照會 B 單位之紀錄，本局及社會局得據以查核 B 單位無法照會服務之原因。

#### 提案五

案由：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，是否需要進行家訪，提請討論。(提案單位：中華民國紅十字會桃園市分會)

決議：A 單位接獲照管中心派案後應執行家訪；倘個案明確表示僅有輔具需求，則由照專完成照顧計畫，然 A 單位仍應定期每月電訪追蹤個案長照需求或長照需要變化調整照顧計畫。

#### 提案六

案由：遇有溝通不良又不斷陳情抗議之精神個案，是否能繼續享有長照服務資格，提請討論。(提案單位：國軍桃園總醫院附設民眾診療服務處)

說明：精神個案常因不合理要求或無法滿足其需求時，透過各種管道陳情抗議，造成長照 A、B 服務單位困擾，衛生局是否可向衛福部建議，檢討目前長照政策，若不分對象照單全收，僅重視個案及家屬權益，卻對第一線服務居服員與個案管師權益置若罔聞，既不公平也不合理。

單位建議：1.建議衛生局與衛福部重新檢討現行長照機制與政策，適時修正，

設定排除長照服務對象條款，對於不講理到處陳情之精神個案及家屬，可不予提供服務。

2.抑或是參考家防中心擬定服務特殊個案(精神、家暴、藥毒癮)之人身保護辦法與危險勤務加給，以保障第一線居服員、個管師及照專之人身安全與勞動權益。

決議：1.依據「長期照顧服務法」第1條第2項規定略以，長期照顧服務之提供不得因服務對象之疾病有差別待遇之歧視行為，建議單位針對特殊個案辦理個案討論會，協調團隊之服務策略。

2.有關危險勤務加給，本局將函文衛福部參酌。

## 提案七

案由：個管師填報個案異動申請單執行方式，提請討論。(提案單位：國軍桃園總醫院附設民眾診療服務處)

說明：現行做法為個案若有調整服務需求，個管師必須提供個案(或家屬)親自簽名的異動單，但有些年邁或獨居個案無法親自填寫異動單，個管師需再至案家請個案簽名，導致服務時效延遲。

單位建議：建議衛生局檢討現行服務異動申請機制，若個管師於系統做通報並提供個案(或家屬)手機傳 Line 截圖訊息，異動單於下次家訪時再補提供即可，如此個管師可不用再跑一趟案家，既可提高長照服務效率，亦可降低個管師出勤頻率。

決議：填寫異動申請單為留存紀錄，可作為往後查核之依據，另異動申請單可使用傳真及電子信箱方式提供給案家簽名，倘是獨居個案建請親自前往，以確保個案安全，仍有困難無法提供異動申請單者，請聯絡照專適時互相協助。

## 提案八

案由：長照記點機制修正建議案，提請討論。(提案單位：國軍桃園總醫院附設民眾診療服務處)

說明：各機關學校單位獎懲規定行之有年，但現行衛生局長照記點機制，有懲處卻無獎勵，打擊長照 A、B、C 級單位團隊與個人服務士氣。

單位建議：1.建議衛生局與衛福部重新檢討現行記點機制，若單位或個人有特殊優良事蹟，應給予表揚，並將優良事蹟公布，讓其他單位學習效法。  
2.採取獎懲並行，功過相抵方式，可讓長照服務單位及個人更有提升工作品質之動力。

決議：1.本局不定期辦理服務滿意度問卷調查，針對個案或家屬正向回饋及個案主動提供之正向回饋，擬納入 112 年評鑑指標加分項及督考指標項下。  
2.本局擬規劃表揚優良個管師或獎勵機制；另衛福部每年度辦理社區金典獎，公開表揚優良個管師，請單位於本局推派時踴躍提報。

## 提案九

案由：有關 A 單位自行開案新案部分，經核定追蹤才發現該案已派案別家 A 單位，提請討論。(提案單位：弘成居家護理所)

決議：本局會再提醒照專，屬 A 單位自行開案個案應派案予該 A 單位。

## 提案十

案由：有部分 B 單位會在當月 22 日以後，才告知已服務超出額度分配次數，且非為臨時提供服務，惟 B 單位費用不足或其他因素且家屬也打電話來告知，若 B 單位常發生上述問題，是否須告知衛生

局進行記點，提請討論。(提案單位：弘成居家護理所)

決議：倘 A 單位發現某些 B 單位時常未依 A 單位配給額度及次數提供服務，導致每月都超出服務次數，請提供異常情形供本局轉知社會局察處。

#### 提案十一

案由：有關 A 單位請 B 單位回復「可否派案時效(如 30 分鐘或 1 小時回復等)一致性」，提請討論。(提案單位：弘成居家護理所)

決議：依衛福部服務時效內提供服務為原則，本局尊重各 A 單位自行評估派案情形訂定時效規則。

**壹拾壹、散會：下午 12 時 15 分**