

桃園市政府衛生局

112 年第 1 季長照特約服務機構（A 單位及居家失能個案家庭醫師）

聯繫會議紀錄

壹、時間：112 年 3 月 24 日（星期五）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：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：鄭雅萍、黃文相

伍、前次會議紀錄確認：備查

陸、前次會議追蹤列管事項：

案號	列管案由	衛生局回應	主席裁示
1111222-1	一、提案： 建議減少報表填報， 提請討論。 二、單位建議： 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）。	已精簡請 A 單位填寫 之報表： A 派 B 清冊（原於每 月月中匯出上一個月 各 A 單位 BA 及 C 碼 派案名單請 A 單位回 覆派案樣態為新舊案 ／指定輪派及是否為 自行開案）	解除列管
1111222-2	一、提案： 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。 二、單位建議：	有關危險勤務加給， 本局已於 112 年 2 月 14 日函文衛福部。後 續回應結果再公告周 知。	持續列管

案號	列管案由	衛生局回應	主席裁示
	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。		

柒、衛生局工作報告

一、居家失能個案家庭醫師照護方案行政管理業務報告：

（一）特約單位數：

截至 112 年 3 月 15 日，共計 37 家醫療院所與本市簽訂服務契約，共有 75 位醫師及 98 位護理師提供服務，服務區域涵蓋 13 區，惟大溪區、龍潭區、大園區及新屋區服務量能仍顯不足，致許多長照需求者無法及時獲得本方案之服務，鼓勵鄰近之特約服務機構擴大服務區域，並鼓勵上述區域其他醫療院所加入服務。

表 1 各區提供服務特約單位數

服務區域		桃園	八德	中壢	平鎮	龍潭	楊梅	大溪	復興	龜山	蘆竹	觀音	大園	新屋
特約 單位	全區	4	3	6	3	1	2	0	3	3	2	3	1	1
	部分里別	3	3	11	4	4	6	6	0	4	2	0	0	0

(二) 醫師意見書完成率：

自 112 年 1 月 1 日至 2 月 28 日共派案 505 案，完成醫師訪視共 346 案，完成率 68.5%，期間 5 家暫停收案。(資料來：112/03/10 衛生福利部照顧管理資訊平台)。

表 2 各特約單位派案量及醫師意見書完成率

序 號	主責特約	派 案 (件)	完 成 率 (%)	序 號	主責特約	派 案 (件)	完 成 率 (%)
1	五福診所	12	0	20	大明醫院	25	76
2	健群診所	3	0	21	立群診所	32	78
3	桃園市復興區衛生所	8	25	22	敦仁診所	31	81
4	仁邦診所(桃園)	6	33	23	敏昌診所	16	81
5	聯心診所	20	40	24	天晟醫院	7	86
6	龍潭敏盛醫院	17	41	25	自立診所	28	93
7	豐田診所	54	48	26	義群診所	20	95
8	龍和診所	49	49	27	同心青山診所	4	100
9	怡仁綜合醫院	10	50	28	尚語身心診所	20	100
10	高揚威家醫科診所	2	50	29	敏盛醫院	42	100
11	蘇診所(桃園)	6	50	30	超群復健科診所	4	100
12	民安診所	9	56	31	維賢診所	24	100
13	同心瑞埔診所	9	56	32	聯新國際醫院	1	100
14	姜博文診所	9	56	33	晨新診所(暫停派案)	0	0
15	愛麗康診所	7	57	34	活力診所(暫停派案)	0	0
16	泰千診所	3	67	35	正興診所(暫停派案)	0	0
17	聯恩診所	12	67	36	聖傑診所(暫停派案)	0	0
18	中壢長榮醫院中壢區	7	71	37	陳瑞祥診所(暫停派案)	0	0
19	南崁現代診所	8	75				

(三) A 個管師 5 日內完成醫師意見書註記：

自 112 年 2 月前上傳之 347 案醫師意見書中，於同年 3 月 16 日進行隨機抽查 100 案，共查出 10 案 A 個管師尚未點閱（如表 3），請各單位務必周知轄下每位 A 個管師，加強留意時效，方能為長照個案提供

完善的服務。

表 3A 個管未註記醫師意見書

序號	姓名	行政區	主責院所	主責 A 單位
1	溫○淞	八德區	敦仁診所	八德區-旭登護理之家
2	陳○雀	楊梅區	民安診所	中華民國紅十字會桃園市分會楊梅區
3	蔣○弟	平鎮區	立群診所	平鎮區-寬福護理之家
4	藍簡○蘭	大溪區	豐田診所	桃園市-大溪區 A 單位
5	曾○郎	桃園區	敏盛醫院	桃園區-旭登 A 單位
6	王○煌	桃園區	龍和診所	桃園區-慈濟 A 單位
7	簡黃○蔭	大溪區	豐田診所	財團法人天下為公社會福利慈善事業基金會大溪區
8	呂○本	中壢區	尚語身心診所	財團法人台灣省私立桃園仁愛之家(中壢區 A 單位)
9	林○員	蘆竹區	龍和診所	蘆竹區-靈糧堂 A 單位
10	蕭○生	蘆竹區	南崁現代診所	蘆竹區-靈糧堂 A 單位

二、注意事項：

(一) 派案原則：

- 1.個案經照專評估符合長照收案標準者，主動介紹本方案，經個案或家屬同意後，於每週二上午，依輪派量能，依序派案。
- 2.特約單位請於衛生福利部照顧管理資訊平台醫師帳號之儀表板查詢資訊，並請儘速安排於 14 天(日曆天)內完成訪視及登

打醫師意見書於照管系統。

- 3.若需重新派案，必須先確定與前次醫師意見書日期相隔至少 5 個月以上才能派案，否則新派案後，特約單位醫師 14 天內的訪視將無法核銷。
- 4.每位醫師及個案管理師每年案量上限為 200 案，醫師每 6 個月需訪視一次(至少與前次訪視相隔 5 個月)，每年每位個案最多申報醫師意見書費用 2 次；個案管理師應至少每月以家訪、電訪或視訊方式提供相關服務，每 4 個月至少家訪 1 次。

(二) 結案原則：

- 1.若個案死亡、入住機構或拒絕訪視等事由，應先於照管系統三方通知(A 個管、特約單位及照專)，再行結案。
- 2.若個案遷居，特約單位仍願意繼續提供服務者，無須結案。
- 3.所有服務紀錄務必在個案結案前完成系統登打。

(三) 核銷：

- 1.請於次月 5 日前完成系統線上核銷申報，10 日前檢附相關文件(申報總表 2 份、服務清冊 1 份、蓋大小章)，向本府提出服務費用申報。
- 2.醫師完成醫師意見書後，個案管理師的各項管理費用始能申報，家訪前的電話聯絡不列入費用申報。
- 3.醫師意見書完成後 2 日內完成系統登打。

三、長照特約服務機構（A 單位）行政管理業務報告：如書面會議資料。

捌、提案討論

提案一

案由：經費核撥延遲過久，影響工作人員參與意願，提請討論。

（提案單位：維賢診所、愛麗康診所、聯恩診所）

說明：服務費用是匯入診所銀行帳戶，但目前最新入帳的是 111 年 9

月份的服務費，造成需積欠醫師和個案管理師 5 個月的服務費用，大大降低參與意願。

單位建議：能否調整為每月申請款項，採次月撥付費用，至少應按季撥款居家家訪每月核銷費。

決議：衛福部長照司已經與健保署協調加速撥款時效，倘有結果會儘速通知大家。

提案二

案由：有些居家家訪個案路程很遠，希望可以增加服務費用，補貼交通費，提請討論。（提案單位：維賢診所、愛麗康診所）

說明：1.為支持本方案執行，選擇提供全區服務，但許多個案住家距離診所很遠，不只增加往返時間，也提高醫護外出風險。

2.若無調高補助經費做獎勵，是希望服務鄰近里別就好。

單位建議：建議比照居家醫療計畫補助額度，或希望服務鄰近里別就好。

決議：感謝夥伴的付出，外訪時請注意安全，本局彙整各位意見後會函請衛福部長照司研議。

提案三

案由：請衛生局舉辦關於居家失能意見書的教育訓練或個案討論會，提請討論。（提案單位：聯心診所）

說明：針對新手醫師/個管師能夠提供基礎/進階或跨專業的訓練，也可以特過個案討論會，了解如何和 A 個管及照專合作，為個案提出更好的服務。

單位建議：建議可以一年一次或兩次辦理。

本局回應：擬將教育訓練或個案討論納入本局下一季跨團隊聯繫協調會議，並鼓勵居家失能個案家庭醫師照護方案診所提供可研討之個案。

決議：請各單位推薦個案討論和教育訓練主題，以納入日後跨團隊聯繫協調會議之規劃。

提案四

案由：長照個案的醫師意見書的評估儘量派給原本居家醫療團隊的醫師執行，提請討論。（提案單位：仁邦診所）

說明：有些個案已使用居家醫療，但又有其他居家失能方案的醫師家訪，個案和醫師需重新建立醫病信賴關係，也造成案家困擾。

單位建議：個案如已使用居家醫療，請將長照醫師意見書的評估，派案給原已熟知個案情況的居家醫療團隊醫師執行。

決議：若個案有使用居家醫療，而提供服務之團隊亦為本市居家失能方案特約單位時，會儘量指派同一團隊提供服務。

提案五

案由：醫師、護理師與照管專員或A單位個案管理師共同訪視個案，以訂定適切周全的照護計畫，提請討論。（提案單位：仁邦診所）

說明：由於醫師、護理師與照管專員或A單位個案管理師皆需到案家訪視，以提出各自的照顧意見或計畫，若能同時前往，可減少對個案家庭的打擾，也能當面討論擬定適切周全的照顧意見或計畫，後續也可利用相關追蹤機制，根據個案目前的狀況隨時

做計劃內容的調整，以符合其照護需求。

單位建議：照專或 A 單位個案管理師訪視評估前，可徵詢醫師配合。

決議：本局樂見照護團隊共訪，以擬定最適切之照護方案，倘有醫師願意共訪，可先告知照專，俾安排共訪時間。

提案六

案由：本月分配次月額度，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及中壢長榮醫院）

說明：1.照管系統頁面，無次月額度分配欄位勾選，提醒個管師還未分配個案名單。

2.由於個管需外訪與媒合服務單位調整服務項目，可能因臨時有事遺漏掉額度分配，而個管也無法得知個案是否已經分配。

單位建議：1.請系統廠商協助建立照管系統頁面之次月額度分配欄位勾選，以利個管師額度分配。

2.額度分配為合約所規定，期望系統能夠增加與未登打 A 單位申報紀錄相同，提醒個管未分配的個案。

決議：經詢衛生福利部，針對照管系統進行增修乃會依長照政策需求、指標面或屬全國共通性需求方才會列入增修提案中，故將無法僅針對單一地方縣市所提出之增設意見而列入考量。

提案七

案由：關於個案使用 BA11 肢體關節活動，確實於該時段有必要之需求，提請討論。（提案單位：社團法人台灣健康整合服務協會）

說明：現行居家單位與社會局簽約所提供 BA11 之服務時間，沒有時間規範，就依單位之規定。

單位建議：對於 BA11 的使用，是否要有統一規定和作法，避免再次有個案，因為 BA11 使用兩組而遭照專備查異常。

決議：依衛福部公告「BA11 肢體關節活動」，係依不同個案之狀況而有差異，協助個案做被動運動所需時間可能較長，督促進行主動運動時間或許較短之差異，但仍應依個案情形完整實施本項服務。

提案八

案由：有關案家未使用額度該如何額度分配，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：若個案或家屬表示該碼別需要留著備用，請問是否該額度分配。

單位建議：請主管單位說明。

決議：請各單位依據核定的照顧計畫執行額度分配。

提案九

案由：日照中心服務有異，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：日照中心有問題，家屬要申訴，A 單位是否協助轉達問題即可，還是要處理申訴請 B 單位回覆。

單位建議：請主管單位說明。

決議：1.依據本府社區整合型服務中心（A 單位）契約書第 17 條第 2 項第 4 款第 10 目規定：「乙方應針對服務提供單位建立服務品質追蹤或督導機制。」，因此 A 單位應協助處理服務單位與

B 單位間糾紛。

2.倘處理未果，請 A 單位於照管系統異動通報給本局或逕向本府社會局反應。

玖、臨時動議

提案一

案由：案家不清楚居家失能方案，醫師意見書是否有被採納入照顧計畫？輔具核銷是否確實？（提案單位：敦仁居護所）

決議：1.本局對所有新案皆會解釋居家失能個案家庭醫師共同照護，取得案家同意後才會派案，並會在評估結果通知單中勾選；另本局將製作居家失能個案家庭醫師照護方案資訊提供給案家留存。

2.有關醫師意見書，去年即開始提醒請 A 單位個管師在 5 個工作天內查看註記，並請將醫師意見納入擬定服務計畫的依據之一，以提供全面性且更周全的服務。

3.要能提供優質的服務，包括輔具申請，是整個團隊（照專、A 單位個管師及居家失能方案特約單位）合作的結果。如單位有發現提供之服務異常，請提供本局查核。

提案二

案由：有關個案使用短照服務後無其他服務需求，可否交由照專案管，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：僅有短照服務的個案由照專自行案管，若有其他長照服務需求個案，則由 A 單位進行案管。

提案三

案由：個案因天氣相關外在因素而變更服務項目，或是家屬表示該碼別需要留著備用，是否可當月在分配當月份額度，或僅分配部分碼別之額度，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：請依 112 年桃園市長期照顧服務社區整合型服務中心（A 單位）契約書之附件 4 缺失記點及提報改善作業計畫「肆、違約事項」序號 5「每月底前正確分配次月額度及服務次數」之規定，並依據核定的照顧計畫分配額度，再依個案需求作異動組合辦理。

提案四

案由：個案經開案後欲使用輔具及居家無障礙環境改善服務，因入住醫院或經輔具中心評估不符資格，輔具中心註銷「衛生福利部照顧服務管理資訊平臺」上初評之照顧計畫，造成 A 單位無法申報 AA01 費用核銷，提請討論。(提案單位：財團法人聯新文教基金會)

決議：1.依據身心障礙者輔具費用補助辦法第 10 條規定第 2 款規定依附表規定，由直轄市、縣（市）主管機關自行或受各該主管機關委託辦理評估者，應於受理申請日之次日起九個工作日內，完成製作評估報告書，並送申請人戶籍所在地直轄市、縣（市）主管機關。

2. 個管師照會後，輔具中心與個案約評估時間時，民眾表示已無需求，但個管師期待與個案再確認，惟上述規定為於時效

內完成評估，故僅能以註銷作為因應。

提案五

案由：個管師至個案家訪視時，發現家中已有全新未拆封輔具，輔具公司教家屬跟 A 個管說輔具皆為借用的，待評估通過後再檢具核銷文件給輔具公司，疑似未遵循正常流程購買輔具，提請討論。（提案單位：弘成居家護理所）

決議：1. 如案內情況，未取得核定結果通知書前，民眾有急需輔具需求，廠商為讓民眾方便，以口頭私契約先行提供輔具服務，這種服務方式，當評估結果不符合補助條件時，可能會衍伸複雜的消費糾紛，建議應取得核定結果通知書，才能提供代償墊付的服務。

2. 請提案單位提供廠商及個案相關資料，俾利了解實際情況。

提案六

案由：個案申請使用輔具及居家無障礙環境改善服務，合約廠商開價費用高於一般水電行，如：40 公分扶手，一般戶補助 420 元，水電行安裝約略 800 元，合約廠商開價 2,000 元不等，使多數民眾不會使用代償墊付服務，提請討論。（提案單位：衛生福利部桃園醫院新屋分院）

決議：長照輔具服務及居家無障礙環境改善服務，係依據長期照顧服務申請及給付辦法辦理，且中央未訂定各項服務的施作收費標準，係考量施作價格與施工樓層、材質、工法、產品廠牌等有關，故訂定標準有其困難，故目前尚依長期照顧服務申請及給付辦法辦理。

提案七

案由：3 月份開始實施交通車新制調漲，因沒有限制趟數，民眾無

法得知剩餘額度多少，提請討論。(提案單位：財團法人銖德文教基金會)

- 決議：1. 按本局失能者接受長期照顧交通接送服務實施計畫規定略以，派案原則為「個案或家屬自主意願派案或由評估單位派案。若個案有特殊理由提出轉換廠商申請，經評估單位確認後始得轉換廠商，惟原則應以月為單位」，又每人每月最高補助 1,840 元(一般區)及 2,400 元(復興區)，超出月補助額度則屬自費使用。
2. 如遇個案於月中更換單位，A 單位須先確認個案已使用多少額度及剩餘多少額度，分配額度給前後兩家單位，避免月底核銷發生超出補助趟次或額度不敷使用之問題。

壹拾、散會：中午 12 時