

第四節 服務追蹤與監測

一、目的

為確保服務計畫符合需求且有品質的落實執行，長照需要者及其家屬之意見得適時反應並獲得協助，故制訂每月定期服務追蹤與監測之機制。

二、對象與權責

(一) A 個管：

定期提供照顧管理服務內容包含：

1. 依需求或需求變化調整照顧計畫。
2. 執行服務計畫。
3. 追蹤各項服務之連結情形，進行服務品質追蹤。
4. 接受長照需要者及其家屬有關長照諮詢、申訴及處理。
5. 協助長照需要者或其家屬其他資源連結。

(二) 照管專員：審查服務計畫異動及 A 紀錄之適切性，並視案況需求啟動複評機制。

三、設備或工具

(一) 服務契約：擬訂照顧計畫之相關配合事項，應列於服務契約中以明確揭示服務雙方知悉。

(二) 電話聯繫或家庭訪視：透過電話聯繫或家庭訪視進行定期追蹤與確認。

(三) 照顧服務管理資訊平台：A 單位之服務及追蹤紀錄應核實登打於照管平臺。

四、作業時機及作業地點

(一) 每月至少追蹤 1 次：

1. 自接案擬訂照顧計畫(AA01)之次月起，或接案進行照顧管理(AA02)的當月起，啟動每月定期服務追蹤與監測機制。
2. 追蹤結果須登打服務紀錄。

(二) 每 6 個月家訪 1 次：

1. 每 6 個月之追蹤方式須為家庭訪視，並據以重新擬訂照顧計畫、得申報 AA01；家訪執行方式詳見本章第二節「擬訂照顧計畫」。
2. 家訪當月亦須登打 A 紀錄。

五、作業流程

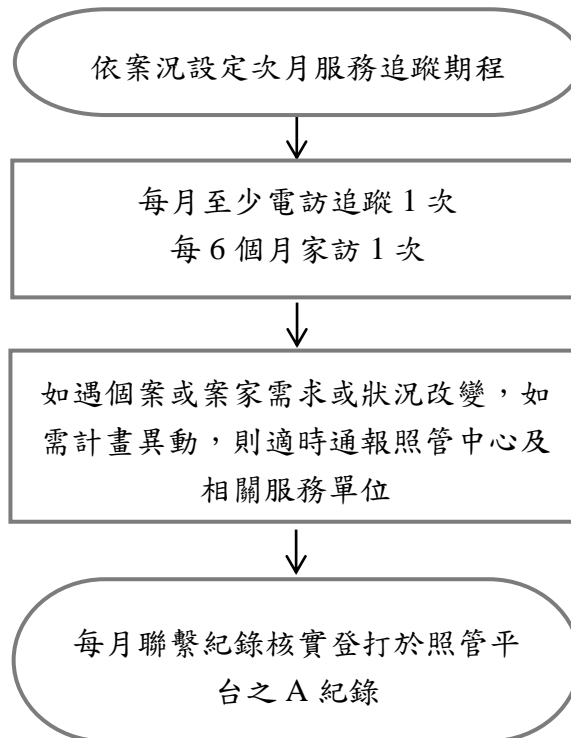


圖 8：服務追蹤與監測作業流程圖

六、實施步驟

(一) 設定適當的次月預定追蹤期程，並預告服務使用者知悉：

流程	作業說明	注意事項
1. 依案況設定適當的次月預定追蹤期程	<p>自接案擬訂照顧計畫(AA01)之次月起，或接案進行照顧管理(AA02)的當月起，應依案況設定適當的次月預定追蹤期程：</p> <p>(1) 該期程可依接案擬訂服務計畫之日期，或接案進行照顧管理之日期，或依各項服務開始提供之日期訂定之。舉例如下：</p> <p>【例 1】 甲案於 5/10 擬定服務計畫、核備喘息服務，尚未知喘息服務確切使用日期，故可約定於次月 10 日再次聯繫追蹤案況。</p> <p>【例 2】 乙案於 5/10 聯繫中表示短期居住於案女家、暫無須長照服務介入、尚未知返家期程，有可能短居 2 週到 1 個月，故可約定請長照需要者返家前主動來電 A 個管討論後續服務計畫，而 A 個管至遲可於次月 10 日前再次聯繫追蹤案況。</p> <p>【例 3】 丙案於 5/10 擬定服務計畫、5/15 開始使用 BA 服務，故可約定次月 15 日再次聯繫追蹤服務使用情形。</p>	<p>◆ 依案況風險情境不同，A 單位可討論制訂「個案分級評估指標」，做為照顧管理追蹤頻次訂定之依據。</p> <p>◆ 倘長照需要者有定期洗腎、復健之安排，或案況有其固定作息等，皆應視案況個別情境設定適當地聯繫頻次與時間，以確保聯繫過程可有效溝通對談。</p>
2. 預告案主及其家屬知悉	讓服務使用者清楚知道 A 個管會每月定期聯繫追蹤案況與服務適應情形。	

(二)可參考以下四面向制定追蹤內容：

1. 追蹤服務適應與介入情形：針對各項計畫措施包含各式轉介資源，逐一追蹤相關服務之介入進度、適應情形、服務滿意度等。
2. 各項服務目標及整體計畫目標達成情形：各項服務措施的介入應當有其對應要解決的問題、期待達成的目標，故本面向追蹤著重在檢視服務計畫是否有其效益、各項服務執行的成效如何。
3. 整體計畫的適切性及需求異動：追蹤長照服務個案之生理、心理、社會各面向是否有所改變，同時關心其家庭照顧者負荷之變化，進而檢視整體服務計畫對應案況之適切性，確認是否有須調整照顧服務計畫。針對個案服務需求異動，個管可能透過調整計畫或服務內容、連結其他資源，或其他直接性的處遇，如：情緒支持、衛教指導、資訊揭露等。
4. 其他備註(非前列面向之重要事項)：或許是更換電話、或居住環境有其他動態，但不影響整體服務體系之註記；如涉及服務計畫之異動，則應紀錄於「整體計畫的適切性及需求異動」中。

(三)按預定之期程進行聯繫追蹤：

流程	作業說明	注意事項
1. 倘未能順利取得聯繫	應儘可能尋求其他有助於取得聯繫之方式，如：洽服務單位或照管中心確認案況及聯繫情形、語音信箱留言、電子郵件通知、另擇三個不同天不同時段再次電話聯繫、……等。	
2. 倘順利取得聯繫且有使用一項以上之服務	可運用前述建議面向進行追蹤： 【例】 1. 追蹤服務適應與介入情形	◆倘適逢每 6 個月之家庭訪視，則可於家訪過程一併確認。

流程	作業說明	注意事項
	<p>(1) 固定每週五參加 OO 據點活動，由家屬接送參與延緩失能運動課程，過程活動參與適應佳。</p> <p>(2) 滿意 QQ 基金會提供中、晚餐 OT01 服務，全口無牙，續碎食提供。</p> <p>(3) 滿意 XX 單位居服穩定提供，陪伴案主外出及運動、偶至附近公園予鄰友談天、逛市場買菜等；精神及體力皆有明顯進步。</p> <p>2. 各項服務目標及整體計畫目標達成情形</p> <p>(4) 案家已習得血小板低下症狀及血糖監測概念，家人可協助常規監測並固定回診追蹤。</p> <p>(5) 穩定提供營養餐食，有滿足其生理需求，減輕案家照顧壓力。</p> <p>(6) 服務介入，持續促進體能及認知，延緩失能及漸進復能。</p> <p>3. 整體計畫的適切性及需求異動</p> <p>(1) 案主近期血糖控尚穩，且同住案子可常規協助量測血糖，已無 CD02 介入需求，同意結束服務，予異動計畫。</p> <p>(2) 居服頻率改為週二、四上午及週一至五下午</p>	<p>◆ 新案照會 B 或 C 單位後，第 1 次服務應在 7 天內提供(評鑑作業範本)。</p>

流程	作業說明	注意事項
	<p>BA13*36、BA11*32，調降BA02、BA05，期待服務額度內合宜運用，必要超額則願意自費使用。</p> <p>4. 其他備註(非前列面向之重要事項)：無</p>	
<p>3. 倘順利取得聯繫但未使用任一項服務</p>	<p>常見案況舉例如下，可運用前述建議面向進行追蹤：</p> <p>【例1】</p> <p>核備服務但目前尚無實際服務使用紀錄(如：交通接送)：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 追蹤服務適應與介入情形：本案核備 DA01 自 mm/dd 至今尚無服務使用經驗，主因為 OOOO。 2. 各項服務目標及整體計畫目標達成情形：因 OOOO 可達 XXXX 之目標。 3. 整體計畫的適切性及需求異動： <ol style="list-style-type: none"> (1) 追蹤長照需求者之生理、心理、社會各面向是否有所改變。 (2) 關心其家庭照顧負荷之變化。 (3) 進而檢視整體服務計畫對應案況之適切性，確認是否有須調整照顧服務計畫或轉介其他資源提供服務。倘無，可註記：「本案目前無計畫異動需求，約定次月 QQ 時再行追蹤」。 	<p>除核備喘息及交通服務以外，其餘無服務使用紀錄且經個管追蹤達 3 個月仍無服務使用需求者，建議可參考結案指標啟動結案程序。</p>

流程	作業說明	注意事項
	<p>【例 2】</p> <p>聘僱外籍看護或由親友、家庭自行照顧，照顧穩定度尚待觀察且未滿個管追蹤期限(3 個月)：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 追蹤服務適應與介入情形：本案因由 OO 照顧，自 mm/dd 起無使用正式長照服務，XX 自評照顧雙方之互動方式、照顧技巧皆可適應，無明顯困難。 2. 各項服務目標及整體計畫目標達成情形：目前由 OO 擔負照顧工作，XX 認為可達 QQQ 之目標。 3. 整體計畫的適切性及需求異動： <ol style="list-style-type: none"> (1) 追蹤長照需求者之生理、心理、社會各面向是否有所改變。 (2) 關心其家庭照顧負荷之變化。 (3) 進而檢視整體服務計畫對應案況之適切性，確認是否有須調整照顧服務計畫或轉介其他資源提供服務。 (4) 倘次月將屆追蹤期滿，可說明並註記：「本月無計畫異動需求，約定次月再行追蹤，屆時倘仍無服務需求將通報結案，XX 表知悉」。 <p>【例 3】</p> <p>長照需要者住院、出國、暫住他地</p>	

流程	作業說明	注意事項
	<p>且未滿個管追蹤期限(3 個月)：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 整體計畫的適切性及需求異動： <ol style="list-style-type: none"> (1) 本案自 mm/dd 起因 OO 原因暫停服務。 (2) 追蹤長照需求者之生理、心理、社會各面向是否有所改變。 (3) 倘案主暫居地為親友或子女住處，同時關心其家庭照顧負荷之變化。 (4) 進而檢視整體服務計畫對應案況之適切性，確認是否有須調整照顧服務計畫或轉介其他資源提供服務。 (5) 倘次月將屆追蹤期滿，可說明並註記：「本月無計畫異動需求，約定次月再行追蹤，屆時倘仍無服務需求將通報結案，XX 表知悉」。 	

(四) 將聯繫紀錄核實登打於照顧服務管理資訊平台 A 紀錄中備查，並適時通報照管中心或相關服務單位知悉：

流程	作業說明	注意事項
1. 倘為聯繫未果時	<ol style="list-style-type: none"> (1) A 紀錄內容應含聯繫時間、聯繫對象、聯繫過程、預計處理作為等。 (2) 適時通報照管中心知悉。 (3) 依預計處理作為及照管中心之回覆建議續處。 	倘持續聯繫未果情形符合結案指標，得通報照管中心啟動結案機制。

流程	作業說明	注意事項
2. 倘為聯繫確認無調整計畫需求，且維持原服務單位時	(1) A 紀錄內容應含聯繫時間、聯繫對象、各面向追蹤紀錄等。 (2) 適時通報相關服務單位知悉案況與評價回饋，以作為團隊改進或激勵之引導。	
3. 倘為聯繫確認無調整計畫需求，但涉及服務單位之異動時(如：改派、增派)	(1) 視案情聯繫服務單位釐清案情、分析問題原因及討論可行之精進措施，協調服務雙方確認是否確定異動服務單位。 (2) 據以維持原服務單位，或媒合其他單位承接服務，並約定服務轉銜日期、服務交接、系統照會派案、調整系統額度控管設定等，協調結果通報照管中心及相關服務單位知悉。 (3) A 紀錄內容應含聯繫時間、聯繫對象、各面向追蹤紀錄、協調歷程與結果等。	◆針對服務單位異動之情事，可視案情列入 A 單位服務派案紀錄中，作為日後轉派其他單位、減少或暫停派案，甚至是否延續合作之依據。
4. 倘為聯繫確認有調整計畫之需求，但不涉及原核定給支付額度之變更時	(1) A 紀錄內容應含聯繫時間、聯繫對象、各面向追蹤紀錄等。 (2) 善用留用額度，即時計畫異動依個案需求調整服務內容，送照管中心備查後照會服務單位變更服務項目、調整系統額度控管設定。 (3) 適時通報相關服務單位知悉案況與評價回饋，以作為團隊改進或激勵之引導。	
5. 倘為聯繫確認有調整計畫之需求，且原核定給支付額度不敷使用時	(1) A 紀錄內容應含聯繫時間、聯繫對象、各面向追蹤紀錄等。 (2) 即時通報照管中心啟動複評機制。 (3) 善用留用額度，即時於原核定	

流程	作業說明	注意事項
	<p>額度內計畫異動依個案需求調整服務內容，送照管中心備查後照會服務單位變更服務項目、調整系統額度控管設定。</p> <p>(4) 適時通報相關服務單位知悉案況與評價回饋，以作為團隊改進或激勵之引導。</p>	

(五) 依本次聯繫案況設定下次預定追蹤期程，並預告服務使用者知悉。

參考資料：

- (一) 縣市政府辦理社區整合型服務中心(A)注意事項與派案原則。
- (二) 社區整合型服務中心(A)評鑑作業程序參考範本。