

桃園市政府衛生局

113 年第 2 季長照特約服務機構 (A 單位) 聯繫會議會議資料

壹、時間：113 年 6 月 21 日 (星期五) 上午 10 時 30 分至 12 時

貳、地點：桃園市政府綜合會議廳 301 會議室

參、主席：衛生局長期照護科 余正麗科長

肆、前次會議紀錄確認：(如附件 1)

伍、前次會議追蹤列管事項：無。

陸、衛生局工作報告

一、A 單位管理業務報告：

(一)A 個管師案管量：

- 1.截至 113 年 5 月 20 日，本市 68 家 A 單位共計 258 位 A 個管師 (專任 250 名；兼任 8 名)，平均每位 A 個管師的案管量為 103 案 (A 單位總案管數/A 單位個管師總數=26,146 案/ (250 位專任個管師+8 位兼任個管師*0.5) =103 案/每位個管師)。
- 2.各區平均案管量如下表：

| 序號 | 行政區 | 案量 | 個管師人數 (含專、兼任) | 平均案 管量 |
|----|-----|-------|------------------|-----------|
| 1 | 桃園區 | 5,347 | 52.5 | 102 |
| 2 | 龜山區 | 2,355 | 17.5 | 135 |
| 3 | 蘆竹區 | 1,614 | 16 | 101 |
| 4 | 大園區 | 753 | 5 | 151 |
| 5 | 八德區 | 2,584 | 27 | 96 |
| 6 | 大溪區 | 1,515 | 14 | 109 |
| 7 | 復興區 | 394 | 4 | 99 |
| 8 | 中壢區 | 4,741 | 51 | 93 |
| 9 | 楊梅區 | 1,618 | 17.5 | 93 |

| 序號 | 行政區 | 案量 | 個管師人數 (含專、兼任) | 平均案 管量 |
|----|-------|--------|------------------|-----------|
| 10 | 新屋觀音區 | 1,208 | 12 | 101 |
| 11 | 平鎮區 | 2,488 | 22 | 114 |
| 12 | 龍潭區 | 1,529 | 14.5 | 106 |
| 共計 | | 26,146 | 258 | 103 |

(二)新案 A 單位撰擬照顧計畫及照會至首次服務時效：

1.有關 A 單位管理時效計算一事，本局於 113 年 5 月 13 日以府衛照字第 1130127419 號函文各 A 單位（如附件 2）：

(1)A 單位訪案及計畫擬訂平均時效，為「平均計畫擬定時間」及「平均照顧計畫核定時間」。

(2)A 照會服務單位後第 1 次服務輸送到達平均時效，為「平均服務照會時間」及「照顧服務（B 碼）平均第 1 次服務輸送到達時效與專業服務（C 碼）平均第 1 次服務輸送到達時效」加總平均。

2.本局經對照 A 單位端下載之報表重申時效計算之定義：

(1)A 單位訪案及計畫擬訂平均時效：為「A 單位計畫擬定時效」及「計畫擬定完成至照管中心核定計畫時效」。

(2)「A 照會服務單位後第 1 次服務輸送到達平均時效」：為「照管中心核定計畫後至 A 單位照會服務單位時效」及「A 單位照會服務單位後第 1 次服務輸送到達時效 [(B 碼平均時效 + C 碼平均時效) / 2]」之加總。

3.統計 113 年 1 至 5 月本市 A 單位擬定計畫平均時效及照會後至首次服務日，如下表：

資料來源：照管平臺
數據下載日期：113 年 6 月 7 日

| 月份 | 擬定計畫平均時效(天) | B 碼或 C 碼第 1 次服務輸送到達時效(天) |
|-----|-------------|--------------------------|
| 1 月 | 2.96 | 6.7 |
| 2 月 | 3.17 | 6.6 |
| 3 月 | 3.22 | 5.78 |
| 4 月 | 3.24 | 5.51 |
| 5 月 | 3.07 | 數據待產出 |

二、A 單位行政事項：

(一) 額度分配：

A 單位個管師應每月追蹤個案狀況，了解服務需求，以分配次月服務項目，另為利 B 單位於次月得以依循單位分配之額度及服務次數，提供案家服務及申報核銷費用，每月額度分配請依規應於每月底前正確分配 B 單位次月額度及服務次數，並依據個案照會碼別（或次數）適時修正額度，另請勿提早分配額度。

(二) 長照 2.0 識別標誌懸掛：

依據長期照顧特約管理辦法第 12 條規定：「特約服務單位應將中央主管機關規定之長照特約標誌，懸掛或張貼於明顯處所」，再次重申，請單位至衛福部長照護網/首頁/影音與資源/長照 2.0 識別標誌 (LOGO) 及相關標章，下載長照 2.0 識別標誌，並懸掛標誌於明顯處所，以資民眾識別。

(三) 居家喘息服務 (GA09) 服務範圍：

依據衛生福利部 111 年 5 月 13 日以衛部顧字第 1111960819 號函 (如附件 3) 及 113 年 5 月 2 日衛部顧字第 1130117498 號函 (如附件 4) 釋示，有關 GA09 服務範圍照服員到宅提供被照顧者之服務內容，除應以被照顧者安全、舒適為中心，提供被照顧者所需照顧服務外，服務內容注意事項如下：

- 1.進食服務：可視需要提供簡單備餐服務及進食後的善後工作與清潔。
- 2.陪同運動：可事先徵得家庭照顧者同意，在安全情況下得陪同至居家以外的地點，如自家庭院、社區中庭或附近公園等場所散步、運動。
- 3.其他服務：照顧組合表 GA09 所訂內容外之其他服務，應於 A 單位個案管理人員派案服務時告知照服員，被照顧者所需服務與協助，由家庭照顧者與服務單位雙方議定，並以照顧組合表中 BA 碼之服務為限，至於如 BA17a 人工氣道管內（非氣管內管）分泌物抽吸、BA17b 口腔內（懸壅垂之前）分泌物抽吸等照顧服務內容，應事先與 A 個管共同討論並告知照服員，就所需服務妥為規劃。至家務協助，應以被照顧者本身所需，又考量被照顧者之安全，照服員於提供居家喘息服務期間不宜外出購物。

(四)服務品質：

113 年 1 月至 3 月長照服務品質滿意度問卷調查回饋如下：

- 1.為維護案家獲得充足資訊及選擇權利，應提供所有轄區服務單位名單供案家參考選擇。
- 2.案家反映希望個管師能清楚說明個案可使用的服務項目，以維權益。
- 3.倘單位有更換個管師之情形，建議應主動告知案家，並給予聯絡方式。
- 4.對 A 單位正向回饋，如下表：(12 位個管師，15 案正向回饋)

| 服務轄區 | A 單位 | 個管師 | 正向回饋內容 |
|------|-------------------|-----|---------------------------|
| 八德區 | 中華民國紅十字會 桃園市分會 | 陳瑞敏 | 個管師服務很好，感覺很像自己的孫女，都很關心個案。 |

| 服務轄區 | A 單位 | 個管師 | 正向回饋內容 |
|-----------------|---------------------|--|---|
| 桃園區 | 臺北榮民總醫院桃園分院 | 林昴韻 | 鼓勵與感謝衛生局服務人員、照專及個管師，案家說大家辛苦了。 |
| 龜山區 | 信安護理之家 | 張瑜娟 | 個案表示很謝謝照專和個管師評估時的協助，很滿意。 |
| | | | 案二女表示很滿意 A 及 B 單位安排的服務狀況，居服員和個案相處融洽。 |
| | 中華民國紅十字會桃園市分會 | 古霖溶 | 照專及個管師非常棒，且有耐心，非常謝謝他們。 |
| | | | 個管師及照專解說非常詳細，非常滿意。 個管師及照專都非常用心，服務也解說得很詳細，非常滿意。 |
| 社團法人桃園市社會服務關懷協會 | 羅惠宜 | 案子表示非常滿意，受益良多，感謝照專、個管師及居服員，長照服務提供了許多協助，非常喜歡。 | |
| 大溪區 | 社團法人桃園市照顧服務協進會大溪區 | 侯予婷 | 案媳婦肯定長照服務政策，表示案家受益良多，並特別表揚個管師，皆親切專業且耐心、寒流時騎乘機車來訪，另特別祝福勉勵。 |
| | | 林慧芬 | 個管師與照專態度都非常良好且友善。 |
| | 旭登護理之家 | 吳慧珊 | 評估過程個管師及照專皆很細心，且態度良好，感謝。 |
| 蘆竹區 | 社團法人中華民國士林靈糧堂社會福利協會 | 林世華 | 案女高亢地表示照專及個管師親切專業，對於長照服務無可挑剔，提供工作繁忙的案家諸多支持，相當滿意。 |
| | | 柯倩雯 | 政府長照這塊做得非常好；呂怡慧照專及蘆竹區-靈糧堂 A 單位柯倩雯個管師，講解詳細及熱心。 |
| | 社團法人台灣健康整合服務協會 | 陳俐茹 | 照專跟個管師都很棒。 |
| 平鎮區 | 中壢長榮醫院 | 陳翊縉 | 個管師很棒，回復快速，親切專業。 |

(五)性別平等工作：

為保障工作權之性別平等，倘遇個案及其家屬指定特定性別的服務提供者時，除依據派案原則尊重個案及案家選擇，仍需請單位留意性騷擾防治及性別平等相關情形。

(六)B 單位輪派表：

A 單位契約書(如附件 5)第 14 條第 4 款第 9 目規定：「乙方應依『社區整合型服務中心（A 單位）注意事項與派案原』訂定派案原則，給予個案充足的服務資訊及尊重個案對 B 單位的選擇，並每月公開轄區 B 單位輪派順序及輪派情形，於單位相關網頁等供 B 單位參閱」，請各單位依契約書規定，確實公告 B 單位（含居服單位、喘息單位、專業單位）輪派順序及輪派情形。

三、各項服務業務報告：

(一)出院準備銜接長照服務：

提供 113 年 1 月至 3 月 A 單位服務銜接率及 7 日銜接率。本市第一季銜接率 87.9%，7 日服務時效 84.1%。依據本市 113 年 A 單位契約書：個案於出院準備申請長照服務，應於出院後 7 個工作天內提供長照服務。本局將定時進行抽查，確保服務管理品質。

註：因照管平台統計資料限制，本分析資料係以居住在桃園且經由桃園出院準備銜接長照服務醫院評估為 2-8 級之個案為分母，非所有出準之個案。但仍請單位依實際收案量追蹤服務銜接狀況。

| 7 日服務銜接率達 100%之單位(舊 A 單位) | | | |
|---------------------------|------------------------|--------------|-------------|
| 轄區 | 單位 (依照管平台名稱顯示) | 銜接率 (B/A) | 7 日銜接率(C/B) |
| 中壢區 | 中壢區-財團法人聯新文教基金會 A 單位 | 100.00% | 100.00% |
| 中壢區 | 財團法人聯新文教基金會中壢區 | 100.00% | 100.00% |
| 大溪區 | 社團法人桃園市照顧服務協進會大溪區 | 100.00% | 100.00% |
| 大溪區 | 財團法人天下為公社會福利慈善事業基金會大溪區 | 100.00% | 100.00% |
| 平鎮區 | 平鎮區-中壢長榮醫院 A 單位 | 100.00% | 100.00% |
| 平鎮區 | 平鎮區-楊梅佳醫 A 單位 | 100.00% | 100.00% |

| 7 日服務銜接率達 100%之單位(舊 A 單位) | | | |
|---------------------------|------------------------|--------------|-----------------|
| 轄區 | 單位 (依照管平台名稱顯示) | 銜接率 (B/A) | 7 日銜接率 (C/B) |
| 桃園區 | 敏盛綜合醫院桃園區 | 100.00% | 100.00% |
| 復興區 | 高揚威家醫科診所附設復興區長照 A 單位 | 100.00% | 100.00% |
| 楊梅區 | 楊梅區-姜博文診所 A 單位(同心醫療體系) | 100.00% | 100.00% |
| 龍潭區 | 天成醫療社團法人天晟醫院龍潭區 | 100.00% | 100.00% |
| 龍潭區 | 國軍桃園總醫院附設民眾診療服務處(A 單位) | 100.00% | 100.00% |
| 龜山區 | 社團法人桃園市社會服務關懷協會 | 100.00% | 100.00% |
| 蘆竹區 | 社團法人台灣健康整合服務協會 A 單位 | 100.00% | 100.00% |

| 7 日服務銜接率達 100%之單位(新 A 單位) | | | |
|---------------------------|-------------------|--------------|-----------------|
| 轄區 | 單位 (依照管平台名稱顯示) | 銜接率 (B/A) | 7 日銜接率 (C/B) |
| 中壢區 | 中壢區-慈愛 A 單位 | 100.00% | 100.00% |
| 中壢區 | 中壢區-銀寶寶 A 單位 | 100.00% | 100.00% |
| 桃園區 | 桃園區-守心 A 單位 | 100.00% | 100.00% |
| 桃園區 | 桃園區-億家安 A 單位 | 100.00% | 100.00% |
| 楊梅區 | 楊梅區-楊梅佳醫 A 單位 | 100.00% | 100.00% |

(二)喘息服務：

1. 本府社會局於 113 年 4 月 17 日轉知衛生福利部於長照家庭照顧者個案服務資訊平台新增有關高負荷家庭照顧者線上轉介功能，轉知社區整合型中心及相關網絡單位知悉並多加利用此

功能：

- (1) 線上服務需求單：提供長照服務體系、家照據點及民眾等發現疑似高負荷家庭照顧者皆可填報，填報完畢即代入家照平臺。適用 1966、0800-507272、其他服務體系、家照據點等，發現服務對象疑似高負荷家照者皆可填報，可多加利用。
- (2) 上開個案經轉介至家照平臺後，後續將由本府社會局依照照顧者居住行政區派案至家庭照顧者支持服務據點進行開案評估。

2. 相關連結：

- (1) 線上服務需求單：<https://lcfc.mohw.gov.tw/lcfcPublic/>(附件 6)。
- (2) 系統客服 Line 官方諮詢專區：<https://lin.ee/aFlid8q>。

(三) 營養送餐：

有關本府社會局「老人及身心障礙者營養餐飲服務補助計畫修正」，修正事項如下(如附件 7)：

1. 服務對象：

- (1) 將社會救助法福利身分類別，修正為「長照低收入戶、長照中低收入戶或領取身心障礙生活補助者」。
- (2) 將自行準備餐食，修正為「自行炊食」。計畫內所稱「無法自行炊食」係指無法自行烹煮餐食，若僅能使用微波爐或電鍋加熱食物者，亦為無法自行炊食。
- (3) 具體說明同住者無照顧能力樣態。
- (4) 針對無法外出購餐需使用輔具方能外出購餐，增加腋下拐、義肢項目。
- (5) 其失能狀況致外出購餐有安全疑慮或造成身體負荷。
- (6) 增加住家地點附近無餐飲業者且服務使用者無代步工具項目。

2. 補助標準：

(1)修正列冊低收入戶、中低收入戶者、符合領取中低收入老人生活津貼發給辦法第五條第一項第一款津貼者（長照低收入戶），由本府社會局全額補助每人每日最高二餐（午、晚餐）餐費。

(2)領有中低收入老人生活津貼發給辦法第五條第一項第二款津貼者、身心障礙生活補助資格者（長照中低收），由本府社會局補助每人每日最高二餐（午、晚餐）餐費，每餐補助 90 元，由服務使用者自付每餐餐費 10 元。

3. 113 年送餐計畫自修訂奉核後 113 年 5 月 1 日起實施。

(四)居家失能醫師意見書：

有關醫師意見書(AA12)，照管平台新增照專或 A 單位處理時效資訊區(如圖)，僅提供各方檢視處理時效，請 A 單位個管師仍盡快檢視處理。

| 個管處理註記 | |
|---------------|------------|
| 處理註記 | a.無須調整照顧計畫 |
| 處理註記人員 | [REDACTED] |
| 註記說明 | |
| 處理註記日期 | 113/05/08 |
| 儲存註記 | |
| 照專或A單位處理時效資訊區 | |
| 醫師送出時間 | 113/05/07 |
| 照專或A處理時間 | 113/05/08 |
| 處理時效(工作天) | 2天 |
| 列印 | 關閉 |

柒、提案討論

提案一

案由：依長期照顧服務申請及給付辦法規定進行 AA01，卻無法請領 AA01 費用，提請討論。(提案單位：財團法人天下為公社會福利慈善事業基金會)

說明：依政府規定，個管師每半年要進行 AA01，但遇到 AA01 要核銷時，卻無法請領 AA01 的費用，需待個案確定有使用服務時，以人工方式進行申請 AA01，或其無使用服務時，已達結案時間則無法請領。(舉例：案主於 1 月份有服務使用紀錄，2 月已無使用任何服務，3 月份系統跑出 AA01，經與照專討論確認後進行家訪，經各項服務說明討論後，仍暫無需求，於 4 月電訪後進行結案，期間系統雖申請 AA01 費用，但至結案時仍僅核定 AA02)

單位建議：依規定進行 AA01 後，當月應即核定 AA01 費用，無需再行追蹤是否可請領，在各項服務說明討論後，個案仍不使用服務的問題應非個管師承擔。

本局回應：

一、衛生福利部長照 2.0 服務費用支付審核系統觸發 AA01 要件，A 單位必須申報服務紀錄，且該月未申報過 AA01，計畫評估類型為若為出院銜接評估、初評、複評、AA 計畫異動，其照顧計畫內符合下列任一條件，則可觸發 AA01：

(1)C、D、G 碼任一照會資料

(2)E、F 碼計畫

(3)B 碼照會資料與長照機構申報 B 碼服務紀錄(服務日期要大於等於照顧計畫日期起日)

倘旨案情形均有符合前開條件，自可申報並無疑義。

二、又單位已執行 AA01，惟案家仍未使用任何服務，使支審系統無法觸發申報 AA01 服務費用一事，本局已於 112 年 11 月經詢中央此類事件，中央回復：「依上開原則辦理」。

提案二

案由：服務滿意度調查頻率太高，造成民眾不便，提請討論。

（提案單位：沙爾德聖保祿修女會醫療財團法人聖保祿醫院）

說明：評鑑規定 A 單位滿意度調查每半年須執行一次（針對服務使用者/家屬對 A 單位、B 單位），因居服單位也被規定須每年執行 1 次滿意度調查，多數專業服務單位內部也有自行在做調查，衛生局內部也同時有在做服務滿意度調查，民眾有反映接獲太多單位調查電話，生活及工作受到干擾。

單位建議：A 單位服務滿意度調查由半年一次改為每年一次。

本局回應：

一、依據衛生福利部社區整合型服務中心(A)評鑑作業程序參考範本之評鑑指標 4-2-1-2：「定期追蹤服務使用者(或家屬)的滿意度(包含服務使用者/家屬及合作夥伴)並追蹤處理」，經評鑑委員共識，訂定定期頻率以每半年一次為宜，使 A 單位能定期瞭解民眾及服務單位之意見回饋，及時修正或調整，以持續提升長照服務品質。

二、建議單位建立調查機制，如抽樣方式、樣本數及多元訪問方式等，以達監測兼顧避免民眾困擾。

提案三

案由：有關醫師意見書設定日期問題，是否可從系統端設定處理（提案單位：財團法人天下為公社會福利慈善事業基金會）

說明：因單位皆會查詢醫師意見書是否未讀取，但常有發生檢視醫師意見書時，醫師的填表日期設定有誤，導致需再次回報承辦協助處理，導致增加行政作業流程。(例如 5 月 27 日檢查時，沒有未讀取的醫師意見書，於 5 月 28 日檢查時有未讀取個案，並顯示填表日期為 5 月 2 日)。

單位建議：建議是否可從系統端去要求設定，填表日期應為實際上傳日期，且不可調整前後，以避免時間有誤的情形發生。

本局回應：本局已多次向長照司反映此問題，惟新增功能需求量多，須配合衛福部排程，近日已再次提醒本市特約院所醫師須確實登打正確日期，另針對填表日期設定有誤之醫師亦個別告知。在系統功能尚未增修前，倘再有類似問題發生，仍請告知承辦人處理。

提案四

案由：系統優化，為維護個案管理品質及優化 A 個管工作效能，故設定 A 個管權限鎖定，讓 A 個管僅可檢視及快速處理主責個案所有事務。(提案單位：臺北榮民總醫院桃園分院)

說明：系統缺失如下：

- 1.個管無法讀取居家醫師個案管理。
- 2.個管無法查詢次月額度分配情形。
- 3.個管無法讀取及發異動通報。

單位建議：建議可優化系統，讓主責個管能藉由系統優化，更便利操作及增加個管工作效能，系統應該是簡化個管師工作流程，讓個管可以有更充足時間給予協助個案長照相關事宜。

本局回應：

- 一、本局於 113 年 3 月 25 日以電子郵件提供衛福部有關各 A 單位提供優化建議。
- 二、經電詢衛福部表示倘為簡易問題，已於平台上修正，倘須大幅動優化之建議，惟須與廠商討論及報價，無法於短期內修正。

捌、臨時動議：

玖、散會：