桃園市政府衛生局

114 年第 3 季長照特約服務機構（A 單位）聯繫會議紀錄

壹、時間：114 年 9 月 19 日（星期五）上午 9 時 30 分

貳、地點：桃園市政府綜合會議廳 104 會議室

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：**吳品璇

伍、前次會議紀錄確認：備查

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. 依據本市 113-114 年 A 單位契約書第十四條、二、(四) 12 規定略以：乙方應配置適當專職個管人員，當案量達每位 100 案以上，應於次 2 個月內完成增聘。若第 3 個月仍未增聘，且案量超過衛福部公告上限，將依本契約第 17 條第 1 項第 2 款或第 2 項辦理。
2. 截至 114 年 9 月 8 日，本市 78 家 A 單位共計 298 位 A 個管師（專任 286 名、兼任 12 名)，平均每位 A 個管師的案管量為 105 案（A 單位總案管數/A 單位個管師總數=30,453 案/（286 位專任個管師+12 位兼任個管師*0.5）=105 案/每位個管師）。
3. 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	6,188	58.5	106
2	龜山區	2,725	23.5	116
3	蘆竹區	1,957	17	116

序號	行政區	案量	個管師人數(含專、兼任)	平均案管量
4	大園區	978	9	109
5	八德區	2,911	31	94
6	大溪區	1,698	14	122
7	復興區	411	4	103
8	中壢區	5,635	56	101
9	楊梅區	1,982	18	111
10	新屋觀音區	1,425	14	102
11	平鎮區	2,820	28	101
12	龍潭區	1,723	18.5	94
共計		30,453	291.5	105

(二)個案照顧計畫管理及服務輸送時效：

1.依據本市 113-114 年 A 單位契約書第十四條、二、(一)1 規定略以，接受派案/轉介之個案後，應於派案或轉介後 3 個工作天內完成家訪及照顧計畫擬定送審核定，照會長照特約服務單位（以下稱 B 單位）並於 5 個工作天內提供首次服務。

2.計畫擬定及核定平均時效說明：

(1)照顧計畫擬定時效計算係自「第一層督導簽審」通過當日至 A 單位照顧計畫送審時間之整體平均天數，以每日中午 12 點時為時效計算切點（如：第一層督導簽審為 3 月 1 日下午 2 點，時效以 3 月 2 日為計算起始日）。

(2)計畫核定平均時效計算係自「A 單位照顧計畫送審時間」至「第二層督導簽審」通過日之整體平均天數。

3.A 單位派案 B 單位時效說明：

本項時效計算係自「第二層照專簽審」通過當日計算，並以每日中午 12 點時為時效計算切點（如：第二層照專簽審為 3 月 4

日下午 2 點，時效以 3 月 5 日為計算起始日至 B 單位首服日）。

4.統計 114 年 1 至 8 月本市 A 單位擬定計畫平均時效及同年 1 至 7 月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：114 年 9 月 5 日

月份	計畫擬定及核定平均時效(天)	平均服務照會時間	B、C 碼第 1 次服務輸送到達時效(天)	
			B 碼	C 碼
1 月	3.04	1.91	6.19	6.78
2 月	3.16	2.18	6.07	5.82
3 月	3.11	1.76	5.36	5.94
4 月	3	1.71	5.62	5.12
5 月	3.01	1.98	5.61	5.88
6 月	3.2	1.39	4.93	5.1
7 月	3.15	1.54	4.29	4.26
8 月	3.05	系統尚未產出		
1-8 月	3.09	1.78	4.22	4.34

(三)A 單位各區共訪率：

1.為提升長照服務輸送效率、儘早提供個案所需服務及降低打擾民眾次數，本局自 111 年底起鼓勵A個管師與照專共同訪視；每月共訪未達 80%之單位，**請積極配合照專共訪，本局已納入 114 年評鑑指標。**

2.114 年 7 月統計本市 A 單位各區共訪率（分子：共訪案量；分母：總案量），如下表：

序號	行政區	7 月平均共訪率（含新案及複評案）
1	新觀區	97.18%

序號	行政區	7月平均共訪率 （含新案及複評案）
2	龜山區	96.61%
3	龍潭區	95.69%
4	平鎮區	93.20%
5	中壢區	88.82%
6	大園區	88.47%
7	復興區	86.75%
8	桃園區	86.15%
9	大溪區	85.86%
10	八德區	84.95%
11	楊梅區	79.45%
12	蘆竹區	74.02%
全區		70.54%

二、A 單位行政注意事項：

(一)個管師異動管理規範重申：

1.主責個管師異動處理：

因單位內部人力調動，致需更換個案主責個管師時，應妥善向案家說明異動原因，並於服務紀錄中完整註記異動原因，以利後續系統查核。

2.跨特約區域轉換規範：

(1)個管師轉換至其他特約區域前，應先完成原區域個案移轉作業（如：服務紀錄、計畫異動、額度分配等）。

(2)各單位需加強管理，避免因未完成個案移轉而影響服務連續性及系統管理。

3.後續管理措施：

(1)系統後台將持續監測個管師異動情況。

(2)倘發現未依規辦理者，將立即停用該名個管師帳號，不再另行提醒。

(二)長期照顧服務申請及給付辦法：

衛生福利部於 114 年 6 月 19 日公告「長期照顧服務申請及給付辦法」修正案（如附件 1），為配合 115 年施行的「長照十年計畫 3.0」政策，重點在於擴大服務對象、優化服務內容，並分階段實施，其重點及施行日期如下：

1.自 114 年 9 月 1 日起施行：

(1)放寬聘僱外籍看護工家庭適用社區式照顧服務（如日間照顧及家庭托顧服務等）。

(2)擴大社區式交通接送(BD03)服務範圍及給付額度：

A.擴大服務範疇：新增納入「小規模多機能服務」及「身障日間照顧服務」。

B.調整支付價格：依交通部合理成本調整，支付價格調高 15%。

(3)調高營養照護服務(CB01)次數及給付額度：

營養照護碼別改為 CB01a，給付單位由四次措施改為三次，調高給付金額由新臺幣（以下同）4,000 元整為 4,500 元整。

(4)調整居家喘息服務(GA09)內容：

服務內容可由個案/案家及服務單位共同討論，且陪同運動不再侷限於家中，在安全情況下可陪同至居家以外地點。

2.自 115 年 1 月 1 日起施行：

(1)擴大給付對象，新增納入全年齡的失智且失能者及評估期間符合急性後期整合照護計畫收案對象。

(2)第九條附表四碼別：

- BA08：明確定義之長照給付對象資格。
- BA09：本組合限長照需要等級第 5 至第 8 級之長照給付對象使用。
- BA09a：修正本組合限長照需要等級第 5 至第 8 級之長照付對象使用。

3.自 115 年 7 月 1 日起施行：

(1)七條附表二、輔具及居家無障礙環境改善服務第二組給付額度。

(2)第九條附表四、輔具及居家無障礙環境改善服務項目。

(3)第九條附表四之一、照顧組合表-智慧科技輔具。

(三)**失智症相關教育訓練時效：**

依據中央於 112 年公告之《個案管理師工作手冊》規定（如附件 2）：

1.取得 A 個管資格後 **3 個月內**，須完成「失智共同照護中心專業人員 8 小時基礎訓練課程」。

2.取得 A 個管資格後 **6 個月內**，須完成「失智症醫事專業 8 小時進階訓練課程」。

自 115 年起，本局將追蹤取得 A 個管資格者是否依規定時效完成上述訓練，並持續納入 A 單位評鑑指標項目，請 A 單位務必留意並依時完成相關課程。

(四)**A 個管資格訓練：**

1.目前各單位報名參加其他縣市之 A 個管資格訓練，係採自行報名方式，惟偶有單位學員報名資料審核未盡周延，造成開課縣市及本局承辦需多次往返確認，增加開課縣市之行政負荷。

2.即日起，若單位欲派員參加其他縣市之資格訓練，應先繳交相關資料由本局審核，再由本局統一辦理報名。

(五)**申請長照服務管道：**

目前本市申請長照服務的管道共有五種：

1.1966 長照服務專線。

2.桃園智慧長照資訊系統。（如附件 3）

3.各區公所、衛生所及醫院出院準備服務等單位。

4.本市長期照顧管理中心及各分站。

5.本府 1 樓便民服務中心。

其中，「桃園智慧長照資訊系統」為本市自行開發之資訊系統，請各

單位轉介個案時，優先使用智慧長照資訊系統辦理，並於欄位「備註」轉介單位名稱，以提升服務效率並符合市府推動的數位化、無紙化政策。

(六)交通接送服務：

有關本市長照交通接送服務訂車系統業於 114 年 7 月 1 日正上線，相關「長照交通服務訂車系統」問答可參考附件 4。

三、各項服務業務報告：

(一)出院準備銜接長照服務：

1.依據本市 113-114 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。

2.提供 114 年 1 月至 7 月 A 單位服務銜接率及 7 日銜接率。本市銜接率為 88.66%，7 日服務時效 88.42%，本局將定時進行抽查，確保服務管理品質。

註 1：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。

註 2：銜接率係經醫院評估為 2-8 級之個案有使用長照服務之比率，7 日銜接率係有使用長照服務個案 7 日內獲得服務之比率。

114 年 1-7 月銜接率及 7 日服務銜接率達 100%之單位	
轄區	單位名稱
八德區	桃園市私立全家人居家長照機構
中壢區	峰旺實業有限公司附設桃園市私立慈愛社區長照機構
龍潭區	天成醫療社團法人天晟醫院
平鎮區	佳恩長照社團法人私立楊梅佳醫住宿長照機構

114 年 1-7 月銜接率達 85%且 7 日服務銜接率達 90%之單位			
轄區	單位名稱	銜接率(B/A)	7 日銜接率(C/B)
桃園區	守心長期照護股份有限公司附設桃園市私立守心居家長照機構	91.67%	90.91%
大溪區	社團法人桃園市照顧服務協進會	88.89%	100%
中壢區	財團法人天下為公社會福利慈善事業基金會	85.71%	100%

3.有關 115 年出院準備銜接長照服務，預計規劃執行方向如下，請 A 單位協助配合辦理：

(1)配合 115 年收案對象增加 PAC 計畫服務個案，建議提升單位內相關知能，以利後續協助民眾擬定返家後照顧計畫。

(2)為提升出院後返家民眾使用服務之效率，目標將出院 7 日內銜接服務縮減至 1-3 天，並配合中央規劃納入契約、考核及獎勵金機制，提升本市出院銜接率。

(二)專業服務

有關 114 年 1-7 月各區專業服務照會情形供單位參考，請各單位持續加強專業服務核定，資料如下表格：

114 年 1 月至 7 月			
轄區	**總照會人數(A)**	**總 C 碼人數(B)**	**照會率(C=B/A)**
大溪區	1,891	297	15.71%
中壢區	6,225	740	11.89%
龍潭區	1,948	243	12.47%
大園區	1,028	116	11.28%
蘆竹區	2,087	198	9.49%
桃園區	6,734	805	11.95%
平鎮區	3,110	267	8.59%
八德區	3,262	335	10.27%
龜山區	3,088	311	10.07%

114 年 1 月至 7 月			
轄區	**總照會人數 (A)**	**總 C 碼人數 (B)**	**照會率 (C=B/A)**
新屋觀音區	1,614	119	7.37%
楊梅區	2,200	167	7.59%
復興區	441	31	7.03%
總計	33,628	3,629	10.79%

柒、提案討論

提 案 一

案　　由：針對個案分級分類管理可否有公版評估指引，提請討論。（提案單位：臺北榮民總醫院桃園分院）

說　　明：個案分級分類管理評鑑基準要 A 單位自行制訂評估基準，但評鑑時評委要求的方向，個管執行度有困難，也無力負荷。

單位建議：制訂公版危機分類操作手冊。

決　　議：

一、中央已於《社區整合型服務中心(A)個案管理人員工作手冊》中訂有「個案分級評估指標參考表單」(如附件 5)，明確說明高、中、低風險個案之判斷依據及追蹤頻率，供各單位參考運用，惟目前部分單位反映尚未熟悉或未確實落實，導致評鑑時認知有所差異。

二、本局於 113 年第 1 季 A 單位聯繫會議辦理「高負荷家庭照顧者跨網絡個案分工模式」教育訓練，課程內容亦涵蓋個案風險分級操作。

三、未來本局將加強辦理相關教育訓練，針對個案分級制度與追蹤措施加強宣導，期望各單位積極參與，倘無法全員參訓，至少應派員代表出席，並回單位內部進行經驗分享及指導，以提升整體執行一致性，確保個案權益及服務品質。

提 案 二

案　　由：異常事件處理通報流程，提請討論。(提案單位：臺北榮民總醫院桃園分院)

說　　明：第一線人員發現異常事件已做通報，居督回報個管，個管還

要針對居督描述事件做一次通報。

單位建議：由發現異常事件人員(單位)做異常通報，個管後續作追蹤通報，才不會重工。

決　　議：

一、本市於 114 年 6 月 10 日訂定《桃園市長期照顧個案服務過程異常事件通報作業規範》(如附件 6)，異常事件處理通報分為下列階段：

●初報：由第一線發現事件之人員(單位)即時完成，並依時效以電話及簡訊通報至照管中心，同步於系統登錄。

●續報／結報：僅針對後續個案狀況變化或結案結果，由照管中心或個管師補充追蹤。

二、簡訊通報內容須依作業規範格式書寫(於作業規範第 5 頁)，內容包含：

(一)重大案件簡要摘述（人事時地物）。

(二)個案基本資料(姓名、年齡、性別、福利身分、評估等級等)。

(三)使用服務情形(服務單位別、服務頻率、最近服務狀況)。

(四)是否曾通報高風險/自殺及其處遇。

(五)後續處理狀況。

三、此原則已於 114 年第 2 季 A 單位聯繫會議中公告，惟部分單位仍有疑慮，特於本次會議再次重申，異常事件通報責任分工明確，為避免重工，初報由第一線人員辦理，個管師僅針對後續狀況進行續報或結報。

提 案 三

案　　由：新案共訪若等級有達失能，應派案至 A 單位完成照顧計畫撰寫與電訪，提請討論。(提案單位：寬福護理之家)

說　　明：照專及個管師於新案共訪後，偶有遇到案家臨時表示不需

要服務或覺得長照不符需求，而未派案至 A 單位，造成個管師已完成照顧計畫撰寫，但因未派案由照專自行案管，而無法申請 AA01 費用，而次月案家表示需要使用服務，照專再行派案至 A 單位，則要求個管師需重新進行家訪方可申請 AA01，增加作業負擔。

單位建議：未來於新案共訪時，如個案符合長照規定失能等級，建議可直接派案至 A 單位進行電訪追蹤，藉由個管師關心互動，協助案家逐步建立信任，並使個管師得以發揮連結資源、解決照顧問題之功能，以善用個管人力資源，避免重複投入。此外，可考量照專於安排共訪前，先行簡要確認案家需求，以提升流程效率。

決　　議：

一、照專於安排共訪前,均會先行初篩並向案家確認服務需求，但實務上仍可能經評估結果未達失能等級，或案家於訪視中臨時改變想法而表示不使用服務之情形，此類狀況皆屬事前難以完全掌握;若於共訪過程中，案家已明確表示不需要或暫無意願使用服務，照管中心即不會派案至 A 單位。

二、倘日後案家改變意願需使用服務，將依「結案重啟」程序辦理，並尊重案家意願指定或輪派；如案家指定原 A 單位，A 單位仍應依規定重新家訪，與案家共同討論及媒合服務後，始得申報 AA01；若案家無意見或同意輪派，則依輪派順序派予其他 A 單位進行家訪。爰此，基於尊重個案及案家意願，仍請 A 單位依規執行。

提 案 四

案　　由：建請於照管系統縣市自辦項目(Z)中，增設「中興保全異動通報」功能，並於計畫異動時，系統可自動帶入 ZH01 緊急

救援服務與 OT01 營養餐飲，以利作業，提請討論。(提案單位：寬福護理之家)

說　　明：目前當 A 單位計畫異動時，系統不會自動帶入「中興保全」及「OT01 營養餐飲」項目，需重新手動勾選，容易造成遺漏。建議系統調整，使 ZH01 緊急救援服務與 OT01 營養餐飲能如同其他碼別項目一般，自動帶入核定，降低操作疏失風險。

單位建議：建請地方向中央系統建議系統更新項目。

決　　議：114 年 9 月 11 日經電詢中央單位回覆，本案所涉項目並非屬長照給付服務範疇，照管系統內之 ZH01、OT01 項目，係提供地方政府依自身流程進行核定使用，惟各縣市自辦計畫內容及辦理方式不盡相同，故目前系統設計上無法進行統一連動設定。

提 案 五

案　　由：民眾反映長照交通服務使用相關事宜，提請討論。(提案單位：龍潭敏盛醫院附設護理之家)

說　　明：

一、目前平台網頁未提供各交通單位額度外收費(超額自費)之資訊，民眾難以掌握。

二、額度內之費用係依平台計算方式辦理，但額度外部分應依各交通單位自行收費原則處理，惟目前平台仍可選擇額度外車次，易造成混淆。

三、同一乘車地點於平台上出現多個選項，導致不同車費，且差距甚大，恐造成民眾疑慮。

單位建議：

一、健全平台網頁資料，提供民眾各交通單位之超額自費收費

資訊。

二、優化平台收費說明，增列各單位超額自費計算方式。

三、針對同一地點如有多筆選項，系統可建議「車費較低」之選項，協助民眾判斷。

決　　議：本市長照交通接送服務之收費方式，係依本府社會局訂定之「失能者接受長期照顧交通接送服務實施計畫」公式計算，訂車系統呈現金額均依該計畫辦理；所有車次（含自費車次）均須透過平台訂車，以利控管及掌握特約服務單位派車及服務成果；如同一地點出現多筆選項，則依個案實際起訖地點比較並計算路程及費用，由民眾自行選擇適切選項。

提 案 六

案　　由：照管系統交通接送要照會繁瑣，提請討論。（提案單位：財團法人聯新文教基金會）

說　　明：現行交通服務單位有 11 家，要一家一家單位進行照會較繁瑣，容易出錯。

單位建議：建請廠商將交通接送照會單位，更改為可以直接勾選全部要照會的單位，不要一筆一筆勾選照會。

決　　議：

一、依據本次聯繫會議資料附件 5「長照交通服務訂車系統問答」第 1.2 點回應，此部分屬衛福部照管系統之照會功能，非本市訂車系統可處理事項。

二、另衛福部已於 9 月 19 日完成照管系統更新，新增交通服務單位多選及常用名單記憶功能，可協助個管師照會時，同時勾選多家交通單位，並減少逐筆照會之疏漏及行政負擔。

提 案 七

案　　由：桃園市長照交通服務預約平台使用方法及注意事項，提請討論。(提案單位：寬福護理之家)

說　　明：近期有家屬反映，在平台上多筆取消預約時，交通額度未自動撥回，致使個管師需另行致電社會局協助處理。此外，對於交通服務平台的使用方式尚存疑慮，例如：

(一)留用額度是否會自動延至次月使用？

(二)訂車系統金額扣款是否依乘車日期優先順序？

單位建議：建請社會局於本次 A 單位聯繫會議中，提醒並說明新系統上線後的相關注意事項，以利長照個案與家屬順利使用長照交通服務。

決　　議：依據本次聯繫會議資料附件 5「長照交通服務訂車系統問答」：

(一)依第 3.3 點回應，交通補助額度每月重新起算，不會將上月餘額留用至次月。

(二)依第 3.4 點回應，自 114 年 9 月 1 日起，平台已新增訂單更新金額機制：若訂單取消或額度調增，系統會自動釋放或重新分配額度，並依乘車日期逐日進行扣款。

捌、臨時動議：

提 案 一

案　　由：長照交通服務訂車系統留用額度分配機制，提請討論。(提案單位：弘成居家護理所)

說　　明：

(一)目前長照交通服務訂車系統在額度分配上，若個案有剩餘額度，需由個管師操作系統留用額度至次月；然而，系統並

未提供個管師查詢剩餘留用額度或已扣除費用的功能，導致實務上難以進行分配，且部分民眾知道有額度留用，個管師需向民眾解釋相關使用方式，使個管師工作負荷增加。

(二)桃園市目前有自建的長照交通服務訂車系統，其系統模組應具有調整空間，相關調整對工程師來說並不困難，且依「長照交通服務訂車系統問答」編號 3.3 及 3.4 回應內容，應該是屬可調整之範圍，建請系統廠商協助做這樣的調整，讓個管師能於系統上直接看到額度資訊，避免因資訊不足造成的問題。

決　　議：針對留用額度的分配，目前訂車系統並未有自行分配的功能，而是透過介接照管系統的相關資料，再將資料回傳至訂車系統後，在進行額度轉控。相關細節部分，後續會再與系統廠商討論，評估是否有其他方式能簡化流程，減輕 A 單位在留用額度分配上的作業負擔。

提 案 二

案　　由：交通服務單位因故自行取消民眾預約交通車，個管師是否需主動協助個案預約別家車行，提請討論。（提案單位：弘成居家護理所）

決　　議：交通服務單位一般不會自行取消民眾的預約，若有取消，通常是因特定狀況所致，需要先釐清原因後，才能判斷是否需要協助個案由其他單位提供服務；請 A 單位倘日後遇到類似案件，可將個案資訊提供社會局，以便後續了解並處理。

提 案 三

案　　由：長照服務個案需求等級及照顧組合生效日疑義，提請討論。（提案單位：本市長照特約 A 單位）

決　　議：

(一)依據衛生福利部 114 年 9 月 18 日衛部顧字第 1141961960 號函釋說明：（如附件 7）

1.長照個案複評後，照顧組合之生效日為「複評當日」。

2.複評結果若失能等級為第 1 級，依長照給付辦法第 7 條規定，不再屬於長照補助對象，其資格自「照專複評當下」即終止，不適用給付辦法第 13 條第 3 項「次月生效」規定。

3.複評前已完成之長照服務可正常申報費用，惟複評後不得再繼續提供長照服務，若個案仍有服務需求，可自費購買服務。

4.照管中心及 A 單位應即時透過「異動通報」或其他方式，通知服務單位及個案家屬，以利服務銜接及後續安排。

(二)關於本次 A 單位聯繫會議提出之疑義，統一回覆如下：

1.當日複評前已執行完畢、正在服務中之長照服務，均得申報；惟複評完成後，即不得再提供長照服務。

2.個案或家屬若仍有需求，得以自費方式繼續使用相關服務。

3.照管中心及 A 單位有責任即時告知服務單位及個案家屬，避免資訊落差，以利服務單位即時調整服務內容。

(三)綜上，衛生福利部已於 113 年 8 月 27 日以衛部顧字第 1131961879 號函（如附件 8）及 114 年 9 月 18 日以衛部顧字第 1141961960 號函釋示，明確說明長照服務個案需求等級及照顧組合生效日之處理原則，相關規範已清楚，請各 A 單位配合，以確保服務銜接與一致性。

玖、散會：上午 11 時 1 分