

彰化縣政府 109 年度居家服務實施計畫

壹、目的：

- 一、結合社會資源及民間單位共同推動居家服務，協助因身心受損致日常生活功能需他人協助之居家失能者得到所需之持續性照顧。
- 二、落實「福利社區化」政策，於社區設置居家服務中心，整合社區各項福利資源網絡。
- 三、促進中高齡民眾就業，讓接受照顧服務員訓練的民眾，可以在社區中從事居家服務，增加家庭收入，減少外籍看護，推動照顧服務福利與產業。

貳、實施日期：

自 109 年 1 月 1 日起至 109 年 12 月 31 日止。

參、依據：

直轄市、縣(市)政府辦理長期照顧服務提供者特約簽訂及費用支付作業要點、長期照顧(照顧服務、專業服務、交通接送服務、輔具服務及居家無障環境改善服務)給付及支付基準。

肆、服務對象：

長照服務請領資格應為長照需要等級第2級(含)以上者，且符合下列情形之一者：

- 一、65歲以上老人。
- 二、領有身心障礙證明(手冊)者。
- 三、55-64歲原住民。
- 四、50歲以上失智症者。

請領居家服務者，有下列情形之一不予給付：

- 一、接受機構收容安置。
- 二、已僱請外籍家庭看護工之個案。
- 三、領有政府提供之特別照顧津貼或其他照顧費用補助者

伍、居家服務提供者特約資格：

- 一、居家長照機構。
- 二、設有居家式服務之綜合長照機構。

陸、居家服務給付及支付標準：

一、居家服務給付額度及部分負擔比率表：

失能等級分為 2~8 級，每月給付額度為 10,020 元~36,180 元，其給付額度包含「照顧」及「專業」服務額度。補助額度依家庭經濟狀況區分為三類，低收入戶由政府全額負擔；中低收入戶由政府補助 95%，民眾負擔 5%；一般戶由政府補助 84%，民眾負擔 16%。

長照需求等級	照顧及專業服務額度(月)適用 B、C 碼			
	給付額度(元)	部分負擔比率 (%)		
		低收入戶	中低收入戶	一般戶
第 2 級	10,020	0	5	16
第 3 級	15,460			
第 4 級	18,580			
第 5 級	24,100			
第 6 級	28,070			
第 7 級	32,090			
第 8 級	36,180			

二、政策性鼓勵服務費用(A 碼)：

編號	照顧組合	組合內容及說明	給(支)付價格(元)
AA03	照顧服務員配合專業服務	<ol style="list-style-type: none">1. 內容包括：照顧服務員至少 1 次，於專業服務提供者提供專業服務時同行及學習，並參與或協助執行長照需要者專業服務計畫。2. 長照需要者須被核定給付專業服務。3. 照顧服務員須執行與該專業服務相關之照顧服務，並完	600

編號	照顧組合	組合內容及說明	給(支)付 價格(元)
		整參與長照需要者專業服務照顧組合後申請。 4. 本組合不扣「個人額度」。	
AA04	於臨終日 提供服務 加計	1. 內容:於長照需要者臨終日或前1日或後1日提供居家服務(BA碼照顧組合),得加計。 2. 本組合只限申請1次。 3. 本組合不扣「個人額度」。	1,200
AA05	照顧困難 之服務加 計	1.內容:符合以下情形之一者,得於提供服務時加計費用,並每日以一次為限: (1)長照需要者曾有抗拒照顧或有攻擊行為。 (2)長照需要者罹患之疾病具有傳染性(疥瘡、肺結核、梅毒),增加照顧困難度。 (3)長照需要者為領有身心障礙證明(手冊)之慢性精神病患者、自閉症者、智能障礙者及失智症者,增加照顧困難度。 (4)50歲以上經確診之失智症者。 (5)經長照需要等級評定為第5級以上,且為領有身心障礙證明(手冊之、頑性(難治型)癲癇症者、植物人及罕見疾病患者,增加照顧困難度。 (6)長照需要者為領有身心障礙證明(手冊),且證明中ICD診斷碼註記(腦性麻痺患者:G80;脊髓損傷者:S14、S24、S34)、領有全民健康保險重大傷病證明、或經醫療機構開立診斷證明書之腦性麻痺患者及脊髓損傷者,增加照顧困難度。 2.本組合以日為加計單位。 3.本組合限提供照顧服務(BA16代購或代領或代送服務除外)及專業服務、喘息服務加計。 4.本組合不扣「個人額度」。	200

編號	照顧組合	組合內容及說明	給(支)付 價格(元)
AA06	身體照顧 困難加計	<p>1. 內容：符合以下情形之一者，得於提供服務時加計費用，並每日以一次為限：</p> <p>(1) 對有管路（或傷口、燒燙傷），或移位困難且體重超過 70 公斤需協助之長照需要者提供 BA01 或 BA07 照顧組合。</p> <p>(2) 對 ADL 移位或上下樓梯屬完全依賴提供 BA12 照顧組合，或需 2 名以上照顧服務員同時提供服務才能完成 BA12 照顧組合。</p> <p>(3) 對 ADL 移位屬可自行坐起，但離床需協助，且體重大於 70 公斤提供 BA12 照顧組合。</p> <p>(4) 對 12 歲以下(含)之長照需要者提供 BA01、BA02 或 BA07 照顧組合。</p> <p>2. 本組合以日為加計單位。</p> <p>3. 本組合不扣「個人額度」。</p>	200
AA07	家庭照顧 功能微弱 之服務加 計	<p>1. 內容：對長照需要等級評定第 4 級以上，且家庭照顧者為年齡超過 75 歲或領有身心障礙者證明（手冊）或獨居之長照需要者到宅提供 BA01、BA02、BA03、BA04、BA06、BA07、BA08、BA10、BA11、BA12 及 BA14 照顧組合時加計。</p> <p>2. 本組合以每月為加計單位，每月申請 1 次。</p> <p>3. 本組合不扣「個人額度」。</p>	760
AA08	晚間服務	<p>1. 於晚間提供照顧及專業服務（晚上 8 點至晚上 12 點）時加計。</p> <p>2. 1 日為 1 給（支）付單位。</p> <p>3. 同日 AA08 及 AA09 不得同時申請。</p> <p>4. 本組合不扣「個人額度」。</p>	385

編號	照顧組合	組合內容及說明	給(支)付 價格(元)
AA09	例假日服務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 於週六、週日或國定假日提供照顧及專業服務、喘息服務時加計。 2. 1日為1給(支)付單位。 3. 同日 AA08 及 AA09 不得同時申請。 4. 本組合不扣「個人額度」。 	770
AA10	夜間緊急服務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 於晚上 12 點至隔日 6 點緊急提供非照顧計畫既定之照顧及專業服務加計。 2. 1日為1給(支)付單位。 	1,000
AA11	照顧服務員進階訓練	<ol style="list-style-type: none"> 1.內容：照顧服務人員針對以下對象提供 BA01、BA02、BA04、BA05、BA07、BA13、BA18、BA20、BA23、BA24、BB01~BB14 及 BC01~BC14 照顧組合時加計： <ol style="list-style-type: none"> (1) 對領有身心障礙證明(手冊)之慢性精神病患者、自閉症者、智能障礙者、失智症者、頑性(難治型癲癇症者、植物人及罕見疾病患者。 (2) 對 50 歲以上經確診之失智症者。 (3) 對領有身心障礙證明(手冊)，且證明中 ICD 診斷碼註記(腦性麻痺患者：G80；脊髓損傷者：S14、S24、S34)、領有全民健康保險重大傷病證明、或經醫療機構開立診斷證明書之腦性麻痺患者及脊髓損傷者。 2.本組合服務失智症者之照顧服務人員應完成失智症訓練課程；服務本組合其他身心障礙者(不含失智症者)之照顧服務人員應取得長期照顧服務機構設立標準附件二社區式長照機構設立標準表所訂身心障礙服務相關訓練證明。 3. 本組合以日為加計單位，每一位領有身心障礙證明(手冊)之長照需要者，每日只限申請 1 次，但於居家式、社區式長照服務機構得分別計算。 4. 長期照顧服務機構須訂定本項申報費用回饋完訓照顧服 	50

編號	照顧組合	組合內容及說明	給(支)付 價格(元)
		<p>務員之獎勵機制。</p> <p>5. 本組合不扣「個人額度」。</p>	

三、 居家服務照顧組合費用(B碼)：

編號	照顧組合	組合內容及說明	給(支)付 價格(元)
BA01	基本身體 清潔	<ol style="list-style-type: none"> 依長照需要者之身體清潔需要完成以下項目：梳頭修面、穿脫衣服、床上擦澡、床上洗頭、排泄物清理(含當次更換尿片、倒尿袋等)。 床上洗頭及排泄物清理，若個案無需求得不執行。 本組合服務原則以 1 日使用 1 組合；必要時得早晚各使用 1 組合，且執行 BA01 之同一時段，不可併同申報 BA07 及 BA23。 	260
BA02	基本日常 照顧	<ol style="list-style-type: none"> 依長照需要者之需要進行基本日常生活協助，例如：協助翻身、移位、上下床、坐下/離座、刷牙洗臉、穿脫衣服、如廁、更換尿片或衛生棉、倒尿桶、清洗便桶、造屜袋清理、清洗臉及/或手、刮鬍子、修剪指(趾)甲、協助用藥、服藥、整理床(及更換床單)、會陰沖洗(無使用身體清潔)等。 第 1 點未列項目而屬基本日常照顧，得經照管中心同意後比照列入。 本組合以每 30 分鐘為 1 給(支)付單位，1 日限使用 3 小時。 除 BA22 巡視服務外，本組合不得與其他組合併用。 	195
BA03	測量生命 徵象	<ol style="list-style-type: none"> 內容包括：長照需要者因疾病需要須進行之監測 <ol style="list-style-type: none"> 測量長照需要者之血壓、體溫、脈搏及呼吸。 記錄及異常時轉知家屬及個管員(或照顧管理專員)。 	35

編號	照顧組合	組合內容及說明	給(支)付 價格(元)
		2.本組合係為配合長照需要者生理狀況且獨立於其他服務所提供的服務，若屬於服務提供前後的觀察，則不適用。例如，為了解長照需要者是否合適當下沐浴，於沐浴前測量血壓，本組合即不適用。	
BA04	協助進食 或管灌 餵食	1.內容包括：進食環境(含長照需要者安置)準備、加熱飯菜、餐具準備、協助餵食(或灌食)、觀察進食的量及反應，提供受照顧者及家屬有關協助進食或管灌餵食的諮詢和討論，以及善後等。 2.對於個案或家庭照顧者給予指導、鼓勵或參與式照顧，以維持或提升個案自我照顧潛能。 3.本組合 1 餐為 1 組合。	130
BA05	餐食照顧	1. 餐食照顧，下列任 1 組合： (1)在案家備餐、備餐後用具及餐具善後工作及清潔，備餐 1 次為 1 組合。 (2)在案家準備 1 日所需之管灌飲食及善後工作及清潔。1 日使用 1 組合。 2. 單純之加熱飯菜、非自製食物(如管灌食品、牛奶等)之管灌食物屬於 BA04。 3. 同住之長照需要者共同使用此項照顧組合時，僅擇一長照需要者扣其照顧及專業服務額度及部分負擔。	310
BA07	協助沐浴 及洗頭	1.依長照需要者之身體清潔需要完成以下項目：協助或引導至浴間、穿脫衣服、全身淋浴、坐浴或盆浴、洗頭、排泄物清理(含當次更換尿片、倒尿袋)、浴間之事前準備及事後清理。 2.洗頭及排泄物清理，若個案無須求得不執行。 3.對於個案或家庭照顧者給予指導、鼓勵或參與式照顧，以	325

編號	照顧組合	組合內容及說明	給(支)付 價格(元)
		<p>維持或提升個案自我照顧潛能。</p> <p>4.本組合係指於浴間(或類似之場所執行之項目,若屬於床上擦澡,則屬於編號 BA01;床上沐浴或原床泡澡比照列入本組合。</p> <p>5.本組合已包含 BA01「基本(簡單)身體清潔」、BA23「協助洗頭」之內容,同一時段不可併同申報 BA01 及 BA23。</p>	
BA08	足部照護	<p>1.內容包括：</p> <p>(1) 評估趾甲及足部皮膚。</p> <p>(2) 趾甲及其周圍修剪、足部長繭處之處理、足部按摩及保養。</p> <p>(3) 轉介必要之醫療處置。</p> <p>(4) 紀錄。</p> <p>2.本組合服務應由完成衛生福利部認可訓練之人員提供。</p> <p>3.若屬於日常指(趾)甲修剪,則屬於編號 BA02。</p>	500
BA09	到宅沐浴 車服務--第 1 型	<p>1.內容包括：利用專用車輛,攜帶行動浴槽至案家,進行沐浴前評估及提供全身式沐浴,包含架設沐浴裝置、協助服務使用者身體清潔、穿換衣服、移位、維護服務使用者安全及使用後之清理等。</p> <p>2.本組合至少須由 3 位長照人員所組成的團隊提供服務。</p> <p>3.聘僱外籍家庭看護工之家庭,可使用本項服務,不受第一節給付第五點限用於專業服務照顧組合之限制,惟其給付額度仍僅給付失能者「照顧及專業服務額度」之 30%。</p>	2,200
BA09a	到宅沐浴 車服務--第 2 型	<p>1.經照顧管理專員評估有留置管路(包含：氣切、鼻胃管、胃造瘻口、導尿管、膀胱造瘻口、結腸造瘻口)、使用呼吸器以及燒燙傷和三級傷口,需協助之長照需要者,得使用本組合。</p>	2,500

編號	照顧組合	組合內容及說明	給(支)付 價格(元)
		<p>2.內容包括：</p> <p>(1)利用專用車輛，攜帶行動浴槽至案家，進行沐浴前評估及提供全身式沐浴，包含架設沐浴裝置、協助服務使用者身體清潔、穿換衣服、移位、維護服務使用者安全及使用後之清理等。</p> <p>(2)由護理人員做沐浴前後生命徵象評估、身體評估、傷口評估和護理以及衛教指導，包含：沐浴前後三管(氣切、鼻胃管、導尿管)護理、緊急狀況處理和指揮，並針對主要照顧者依個案疾病做相關性衛教和指導。</p> <p>3.本組合至少須由 1 位護理人員及 2 位長照人員所組成的團隊提供服務。</p> <p>4.聘僱外籍家庭看護工之家庭，可使用本項服務，不受第一節給付第五點限用於專業服務照顧組合之限制，惟其給付額度仍僅給付失能者「照顧及專業服務額度」之 30%。</p>	
BA10	翻身拍背	<p>1. 內容包括：扣背、震顫、翻身，及相關照顧指導(依本部所訂指引執行)。</p> <p>2. 本組合完整實施 1 次為 1 給(支)付單位。</p>	155
BA11	肢體關節活動	<p>1. 內容包括：上肢、下肢被動運動，或督促長照需要者進行主動運動或站立練習(依本部所訂指引執行)。</p> <p>2.本組合完整實施 1 次為 1 給(支)付單位。</p>	195
BA12	協助上(下)樓梯	<p>1. 內容包括：協助上或下樓梯、協助輪椅搬運上或下樓梯，樓梯數為一層樓以上(含)者。範圍包含長照需要者住家內及 2 樓以上之家門口至 1 樓。</p> <p>2. 本組合限問題清單顯示「移位問題」或「上下樓梯問題」者。</p> <p>3. 不適用於使用電梯、爬梯機、樓梯升降椅者。</p>	130

編號	照顧組合	組合內容及說明	給(支)付 價格(元)
BA13	陪同外出	<p>1. 內容包括：外出工具之安排、陪同外出，及注意安全，以每 30 分鐘為 1 給(支)付單位。</p> <p>2. 外出目的包括：購物、社交活動、辦理事務、參與宗教活動、用餐、散步、上下學、定期式復健或洗腎、運動等。</p> <p>3. 本組合金額不包括外出之交通工具；若符合 BA12 之給付條件，則本組合與 BA12 併同使用。</p>	195
BA14	陪同就醫	<p>1. 內容包括：協助掛號(含預約)、長照需要者準備、陪同就診、聽取及轉知醫囑與注意事項。</p> <p>2. 本組合價格不包括長照需要者及陪同之照顧服務員之就醫交通工具費用。</p> <p>3. 本組合不適用定期式復健或洗腎。</p> <p>4. 本組合以陪同長照需要者就醫為主，陪同時間自案家出門起算 1.5 小時內，適用本組合。超過 1.5 小時，得依實際陪同就醫時數使用 BA13。</p>	685
BA15	家務協助	<p>1. 內容包括：依長照需要者是否獨居分為 2 種，並以 30 分鐘為 1 支付單位。</p> <p>(1) 獨居之長照需要者：居家生活空間的清理或洗滌、衣物洗滌及晾曬烘乾(含至自助洗衣店洗衣)、熨燙、衣物簡單縫補等家事服務。</p> <p>(2) 非獨居之長照需要者：睡眠及主要居家生活空間之清理或洗滌、衣物洗滌及晾曬烘乾(含至自助洗衣店洗衣)、熨燙、衣物簡單縫補等家事服務。</p> <p>2. 清理洗滌方式包含吸塵/濕式清洗，沖洗/除塵等，非大掃除。</p> <p>3. 上述非獨居之長照需要者家務協助須為長照需要者本身所需，若係長照需要者與家人共用之區域，則本項組合之</p>	195

編號	照顧組合	組合內容及說明	給(支)付 價格(元)
		<p>金額僅支付 50%，另外 50%須由長照需要者負擔支付。</p> <p>4.本組合所稱之獨居者定義如下：</p> <p>(1)長照需要者自己一人居住。</p> <p>(2)長照需要者與家人同住，每名家人須符合下列條件之一：</p> <p>A.年齡未滿 18 歲。</p> <p>B.年齡 18 歲以上未滿 65 歲，並領有身心障礙證明(手冊)。</p> <p>C.年齡 18 歲以上未滿 65 歲，且長照需要等級為 2 至 8 級。</p> <p>D.年齡 65 歲以上。</p> <p>E.50 歲以上經確診之失智症者。</p> <p>5.長照需要者使用之臥室及浴室，不論是否有與家人共用，均不屬於共用區域。</p> <p>6.同住之長照需要者共同此項照顧組合時，若住同一臥室，僅擇一長照需要者扣其照顧及專業服務額度及部分負擔，若住不同臥室，則均須扣其照顧及專業服務額度及部分負擔。</p>	
BA16	代購或代領或代送服務	<p>1. 目的物品或事項包括：餐食、食材、生活用品、藥品、郵寄、補助品、衣物床單送洗（或取回）及必要的辦理事項(如洽政府機關或繳費)等。</p> <p>2. 以上服務均含購物清單規劃與確認、購物、購買物品的清理與歸位，以及記帳等事前準備至善後之完整服務。</p> <p>3. 上述目的物品或事項須為長照需要者本身所需，若包含長照需要者以外之家人物品，則本項組合之金額僅支付 50%，另外 50%須由長照需要者負擔支付。</p> <p>4. 本組合以代購或代領或代送長照需要者物品或事項為主，距離自案家出門起算 5 公里內，適用本組合。超過 5 公里所需費用由長照需要者自行負擔。</p>	130

編號	照顧組合	組合內容及說明	給(支)付 價格(元)
BA17	協助執行 輔助性醫 療	1. 內容包括：甘油球通便、依照藥袋指示置入藥盒、攜帶式血糖機驗血糖、傷口分泌物簡易照顧處理、管路清潔、口腔抽吸之任 1 項。 2. 照顧服務員須接受特殊訓練課程後方可執行。	65
BA18	安全看視	1. 內容包括：至案家陪伴、支持(如遊戲或嗜好)、看視注意安全或協助(如日常生活參與)，並注意異常狀況。 2.以 30 分鐘為 1 給(支)付單位。 3.本組合限心智障礙者使用。 4 除 BA24 外，本組合不得與其他組合併同使用，但可接續使用。	200
BA20	陪伴服務	1.內容包括：至案家陪伴看視、日常生活參與，或讀紙本或電子新聞或書信。 2.以 30 分鐘為 1 給(支)付單位。 3.除 BA24 外，本組合不得與其他組合併同使用，但可接續使用。	175
BA22	巡視服務	1. 內容包括：上午 6 點至下午 6 點，至案家探視長照需要者，並進行簡易協助，至少 3 次。 2. 得搭配本照顧組合表之其他照顧組合。 非第 1 點時段內之巡視服務，得依實際情況加計 AA08。	130
BA23	協助洗頭	1.依長照需要者之需要完成以下全部或部分項目：協助移位或引導至浴間、穿脫衣服、洗頭、弄濕或弄髒之身體部位之清潔、環境之事前準備及事後整理。 2.本組合係指於床上或浴間(或類似之場所)單獨執行洗頭之服務，同一時段，不可併同申請 BA01 及 BA07。 3.對於個案或家庭照顧者給予指導、鼓勵或參與式照顧，以維持或提升個案自我照顧潛能。	200
BA24	協助排泄	1.依長照需要者之需要完成以下全部或部分項目：協助移位	220

編號	照顧組合	組合內容及說明	給(支)付 價格(元)
		或引導至浴間、支持及協助一般小便、大便，及處理汗、痰或嘔吐物、觀察排物、尿袋更換、造瘻袋清理、人工肛門造口周圍的照料(含造口袋的更換和排空)、生殖器官照顧的事後檢視、介紹如何大、小便控制/失禁處理。 2.若於執行 BA01 或 BA07 過程中同時執行，則不得併計。	

四、同時使用居家服務、日間照顧服務及家庭托顧者，照顧服務費補助併計不得超過最高補助上限。

五、照顧服務費超過政府補助上限之金額，由民眾自行負擔。

六、個案自行負擔費用由乙方於服務結束後收費，並開立正式之收據予以個案收執。

柒、派案原則：

一、新案：

(一) 由民眾自行選擇特約的服務單位，再由照顧管理專員照會至指定的服務單位提供服務。

(二) 民眾放棄選擇特約的服務單位，則由照顧管理專員，依鄉鎮派案原則，指派至當日服務單位提供服務，被指派的服務單位不得拒絕服務。

二、舊案複評：

(一) 由民眾自行選擇特約的服務單位，再由照顧管理專員照會至指定的服務單位提供服務。

(二) 民眾放棄選擇特約的服務單位，則由照顧管理專員指派原服務單位持續提供服務，被指派的服務單位不得拒絕服務。

三、服務使用中的個案：

民眾於服務使用中途欲更換服務單位時，需由家屬提出申請，非服務單位通知，再由照顧管理專員照會至民眾指定的服務單位，並於次月 1 日起生效。

四、由照顧管理專員指派的服務單位，如非可歸責案主之事由，服務單位於照顧管理專員派案後 7 個工作天內無法提供服務或暫停服務達 7 個工作天以上者，

彰化縣衛生局得通知限期提供服務，逾期仍無法提供服務者，暫定照會或轉介服務 1 個月。

五、該鄉鎮個案若遇無法提供服務時，所有服務單位皆需接受彰化縣衛生局調派支援，調派支援以該鄉鎮的提供服務單位優先調派支援為原則。

六、派案原則將視各服務單位實際提供服務的狀況，得隨時進行調整。

七、鄉鎮派案原則，如附件一，該派案原則得依單位實際提供服務的量能修訂之。

捌、服務提供單位之工作職責及應盡義務：

一、確保居家服務個案品質，應與案主簽訂服務契約，內容應至少包括乙方之聯絡電話地址、服務區域、服務內容、服務對象、服務提供方式、轉介過程、服務人員、申訴管道、收費標準，並說明服務內容、流程、準則與督導方式，明訂雙方責任及義務，並能維護案主權益，適度予以轉介及追蹤。

二、居家服務工作宣導及成果整理，應有紀錄依憑。並於次年 1 月 31 日前將當年度服務報告彙送彰化縣衛生局長期照護科，服務報告內容應包括當年度所提供服務內容、服務成效、成本效益評估、專業訓練、宣導活動辦理情形、滿意度調查及照片。

三、人力配置、資格條件及權責內容應符合下列規定：

(一)人力配置、資格條件及繼續教育訓練應符合「長期照顧服務法」及「長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法」。

(二)應設置綜理督導所有居家服務業務執行及管理之人員。

(三)進用之照顧服務員應取得照顧服務員教育訓練結業證書、照顧服務職類技術士證，或高中(職)以上學校護理、照顧相關科(組)畢業，負責到案主家中提供直接服務，並依法享有勞、健保及勞工退休金制度。

(四)依「長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法」第十條，照顧服務員應接受失智症相關訓練後，始得照顧失智症者。

(五)進用之居家服務督導員應符合「老人福利服務專業人員資格及訓練辦法」及「長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法」，居家服務督導員應為專職人員，負責督導照顧服務員提供適切之居家服務，每位督導員並依法享有勞、健保及勞工退休金制度。

(六)每 60 名個月至少需聘 1 名居家服務督導員擔任督導及提供必要之專業服務，未滿 60 名案主以 60 名計。居家服務督導員應確實督導居家服務品質，

並視案主需要不定期實地督導服務員服務情況，掌握案主情況。

(七)視業務需要，置行政人員、醫師、護理師，或其他工作人員，以專任或特約方式辦理。

(八)應建立督導機制，並確實執行下列工作項目，確保提供適切服務。

1. 訂定明確之服務目標、工作與督導流程、品質促進機制及工作倫理與守則，並設計所需紀錄表單。

2. 對每一服務對象，應由居家服務督導員接案並擬訂服務計畫。

3. 居家服務督導員每月至少電話訪問個案一次，每三個月至少家庭訪視個案一次，以瞭解服務對象需求變動情形及照顧服務員之工作狀況。

4. 每三個月至少召開督導會議一次，以增進照顧服務員之服務能力。

(九)應建立品質促進機制、包含人員素質提升計畫、工作績效考核獎懲規定、服務結果評估策略等。

(十)應製作相關紀錄，並定期更新，紀錄應至少保存7年，並遵行資料保密原則。紀錄內容如下：

1. 財務紀錄：依會計原則詳實登錄收支帳目。

2. 個案紀錄：紀錄案主之接案、評估、照顧計畫、服務提供、督導、結案及其他應予記載之特殊事項。

四、服務對象不符申請居家服務補助者，服務單位應主動通報照顧管理專員，照顧管理專員確認無誤後即停止補助。

五、參與居家服務協調及個案研討會等相關活動。

六、接受彰化縣衛生局督導、評鑑及參與相關會議及訓練。

七、訂定居家服務工作流程、申訴、獎懲、合約書及工作手冊等。

八、補助服務案之個案及工作紀錄之所有權歸屬彰化縣衛生局，非經彰化縣衛生局同意，不得予其他單位或個人運用。

九、服務單位應於每月5日前將服務紀錄登打至「衛生福利部照顧服務管理資訊平台」，次月5日照管中心將進行服務紀錄鎖定，屆時服務紀錄將無法修正。

十、每月請款資料，應與「衛生福利部照顧服務管理資訊平台」相關照會及核銷紀錄資料一致。

十一、服務單位應配合中央政策接受「衛生福利部照顧服務管理資訊平台」教育訓練，並遵守操作規定。

- 十二、照顧服務員之服務對象為其配偶、直系血親或直系姻親者，不得支領居家服務費。
- 十三、服務使用者首次接受服務時，服務提供者應核對使用者身分證明文件，其有冒名接受服務時，應拒絕提供服務；其身分變更時，應通知本局。
- 十四、服務單位不得以人力不足或其他不當理由拒絕服務。
- 十五、服務品質抽審：服務提供者應接受主管機關不定期以電話抽樣訪問個案或家屬有關接受服務之概況、服務次數、服務日期和滿意度，檢視是否與服務提供者之申報文件相互符合。
- 十六、異常事件通報：針對個案於使用服務期間遇有異常事件狀況，服務提供者均應透過衛生福利部照顧服務管理資訊系統中進行線上異常事件通報，且服務個案過程中，如有緊急意外發生時，亟需先以電話通報主管機關。
- 十七、聯繫會議及臨時會議：服務提供者應配合主管機關通知，派員出席相關教育訓練或長照相關聯繫會議。
- 十八、服務提供者訪查輔導：主管機關對於居家服務辦理情形得不定時進行訪查輔導，本年度訪查結果，將列入明年度計畫及契約參酌。
- 十九、針對使用長期照護服務之個案，必要時合約單位應配合主管機關各項長期照護資源盤點或服務執行調查，填寫個案使用服務概況，俾利分析統計。
- 二十、服務提供者對個案提供服務時，不得有下列行為：
- (一) 遺棄、身心虐待、歧視、傷害、違法限制個案人身自由或其他侵害其權益之行為。
 - (二) 侵害個案及其家屬隱私權。
 - (三) 因個案之性別、出生地、種族、宗教、教育、職業、婚姻狀況、生理狀況而為歧視或不公平待遇。
 - (四) 向個案推銷、販售、借貸及不當金錢往來之行為。
 - (五) 假借廣告名義，行招攬服務。
 - (六) 巧立名目向民眾收取費用。凡參與本項計畫之單位與人員，不得借此服務向個案、家屬介紹或推銷購買相關保健產品、藥物、保險…，經查屬實，立即終止合約。
- 二十一、保密原則：服務提供者對個案資料有保密之義務，非經個案本人或法定代理人或機關同意，不得將之提供第3人或對外公開。

二十二、應依據「長期照顧服務機構設立標準」相關法令規定，配置工作人員。

二十三、餘依長期照顧服務法及相關子法相關規定辦理。

玖、經費申請程序：

本局合約服務提供者每月 10 日前正式檢具下列資料向本局請款，經本機關確認無誤後支付服務費用。

(一)契約書影本。但申報前一個月曾有申報紀錄者，免附。

(二)請領收據(附件 2)。

(三)長照服務提供者服務費用申報總表。

(四)服務費用項目清冊。

(五)部分負擔金額以照顧組合表之價格依比率計算，若有小數點，則無條件捨去並由長照機構或其他服務提供者於服務提供後收取。

拾、成果報告：

一、服務提供者應於 110 年 1 月 31 日前(以機關收文日期為主)函送成果報告一份辦理書面確認，若無個案則免交成果報告。當日為機關之辦公日，但機關因故停止辦公致未達原定截止時間者，以次一辦公日之同一截止時間代之，當日為星期例假日、國定假日或其他休息日者，以其休息日之次一辦公日代之。

二、成果報告應依本局所訂格式撰寫及繕印(附件 3)。

拾壹、以上未盡事宜，得隨時修正之。

領款收據

附件 2

茲收到「長期照顧十年計畫 2.0-照顧服務(居家服務)」經費，計新
臺幣 _____(以大寫表示)元整，實屬無訛。

此致

彰化縣衛生局



具領單位：**(與單位圖記之印章內容一致)**

單位地址：

統一編號：

單位負責人：

(簽 章)

會計：

(簽 章)

出納：

(簽 章)

匯款銀行：
存簿帳號：
帳號戶名：

中 華 民 國 1 0 9 年 0 0 月 0 0 日

-----存簿封面影本黏貼處-----

109 年度長期照顧-居家服務成果報告

附件 3

- 一、 單位名稱：
- 二、 計畫案名稱：
- 三、 執行期程：
- 四、 執行成效

服務人數及人次數：

身份別	一般戶	中低收入戶	低收入戶
人數			
人次數			

- 五、 結論與優缺點改善事項：
- 六、 服務滿意度情形：
- 七、 其他說明及建議：

中華民國

年

月

日