109年彰化縣辦理家庭托顧服務實施作業計畫

108.12訂

一、目的：

為辦理長期照顧服務提供者申請提供長期照顧服務法第十一條規定之社區式長照服務等相關作業，及本業務之輔導單位應辦理事項，特訂定本實施計畫。

二、主辦機關：彰化縣衛生局（以下簡稱本局）。

三、實施期間：109年1月1日至109年12月31日止。

四、依據：

直轄市、縣(市)政府辦理長期照顧特約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。

五、家庭托顧特約服務單位(以下簡稱特約服務單位)資格：

（一）社區式服務類長照機構提供家庭托顧者。(含長期照顧服務法第六十二條所定情形)。

（二）設有社區式服務之綜合式服務類長照服務機構，且提供家庭托顧服務者。

六、家庭托顧輔導單位(以下簡稱輔導單位)資格：

（一）除家庭托顧服務外之長照服務特約機構、老人福利機構、身心障礙福利機構。

（二）財團法人、公益財團法人。

（三）社會福利團體、照顧服務勞動合作社。

（四）醫療機構、護理機構、醫療法人。

（五）社會工作師事務所。

上開單位以106年度以前辦理家庭托顧服務提供者為優先。

七、服務對象：

實際居住彰化縣，由本局以照顧管理評估量表審定為長期照顧需要者，且未接受機構收容安置、未聘僱看護或未領有政府提供之特別照顧津貼，並符合下列條件之一：

（一）六十五歲以上長輩。

（二）領有身心障礙證明(手冊)者。

（三）五十五歲以上至六十四歲以下原住民。

（四）五十歲以上失智症者。

八、派案原則：

照顧管理專員提供特約服務單位名單，長照服務使用者得自行選定特約之單位提供服務，並由照管中心或社區整合型服務中心依據長照需

要者之意願照會至特約服務單位。

九、特約服務單位補助原則：

(一) 原則

1. 長照服務請領資格應為長照需要等級第二級以上者，並依其各級給付額度進行服務規劃。
2. 補助對象依其福利身分別(一般戶、長照中低收入戶、長照低收入戶)，需負擔一定比率之自付額，補助標準及部分負擔比率依照衛生福利部長期照顧給付及支付基準規定辦理。
3. 超過核定之長照服務額度，則服務對象需自行負擔費用。
4. 服務對象若為三親等之家屬，不得申請照顧服務費用補助。

(二) 經核定補助之服務對象有下列情形之一者，其補助變更自補助條件事實發生日起生效：

1. 福利身分別變更。
2. 失能等級變更。
3. 接受機構收容安置。
4. 聘僱外籍看護。
5. 其他補助條件變更。

前項事項應主動通知本局，無者經查證屬實，仍自補助條件事實發生日起，變更其補助資格；補助變更致有溢領並應繳回溢領款。

十、輔導單位獎助項目及基準：

(一) 輔導已取得特約之托顧家庭：

1. 每輔導一托顧家庭每年最高獎助新臺幣十五萬元；如托顧家庭取得設立許可時間未滿一年，視取得月份按比例支付獎助額度。
2. 每輔導一托顧家庭之獎助項目包括：輔導費、保險、提撥勞工退休金、輔導交通費（每月最高獎助新臺幣四千元）、業務費（不含專業服務費、油脂、審查費、國外旅費、聘請國外顧問、專家及學者來台工作費用）、設備費、管理費等。

(二) 輔導開發或培植托顧家庭：每一輔導團每月最高獎助新臺幣一萬元，每年最高獎助新臺幣十二萬元；獎助項目包括：訪視交通費（每月最高獎助新臺幣四千元）、印刷費、材料費、郵電費、文具紙張等。

(三) 上開獎助項目應參照衛生福利部及所屬機關長照服務發展基金獎助計畫經費編列基準及使用範圍辦理。

(四) 接受直轄市、縣（市）政府委託或補助辦理家庭托顧服務輔導方案者，不得以強制攤派或其他強迫方式要求薪資回捐或未全額給付薪資，亦不得向因職務上或業務上關係有服從義務或監督之人

強行為之。如符合勞動基準法或勞工退休金條例之適用對象，未依規定辦理勞工保險、全民健康保險或提撥勞工退休準備金者，直轄市、縣（市）政府應不予委託或補助，已核發之經費，應予追回，並應終止委託或補助。

十一、 服務流程：

（一）服務評估：

本局依據長期照顧需要者之長照服務額度及照顧問題清單以及照顧組合表，與服務對象討論後擬定照顧計畫。情況特殊者並經本局照管專員同意者，不在此限。

（二）服務品質管理：

1. 特約服務單位應與本局簽訂「彰化縣政府特約長期照顧服務契約書」，辦理家庭托顧服務。
2. 為確保服務品質，特約服務單位應依與服務對象簽訂書面服務契約提供服務。
3. 服務對象首次接受服務時，特約服務單位應核對服務對象身分證明文件，其有冒名接受服務時，應拒絕提供服務；其身分變更時，應主動通知本局。
4. 特約服務單位不得以人力不足或其他不當理由拒絕收案。
5. 訪查輔導：

   主管機關對於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。
6. 服務品質抽審：

   特約服務單位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，檢視是否與特約服務單位之申報文件相互符合。
7. 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，特約服務單位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。
8. 對個案提供服務時，不得有下列行為：

   (1) 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。

   (2) 侵害個案及其家屬隱私權。

   (3) 因個案之性別、性傾向、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。

(4) 向個案推銷、販售、借貸及不當金錢往來之行為。
(5) 假借廣告名義，行招攬服務。
(6) 巧立名目向民眾收取費用。
(7) 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。
(8) 拒絕輔導查核之行為。
(9) 未配合主管機關出席相關教育訓練或長照相關聯繫會議。

十二、 服務紀錄：

(一) 特約服務單位應於每月 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。
(二) 每月請款資料，應與「衛生福利部照顧服務管理資訊平台」相關照會與核銷紀錄資料一致。
(三) 特約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。

十三、 經費申請程序：

特約服務單位每月 10 日前正式函文檢具下列資料(一)~(四)向本局請款，經本機關確認無誤後支付服務費用。

(一) 領款收據(附件 1)。
(二) 長照服務提供者服務費用申報總表**一式兩份**(附件 2)。
(三) 服務費用項目清冊(附件 3)。
(四) A 碼項目清冊(附件 4)。
(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特約服務單位於服務提供後收取。

十四、 成果報告：

(一) 特約服務單位應於 110 年 1 月 15 日前（以機關收文日期為主）函送成果報告一份，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 5)。

十五、 特約服務單位應注意事項：

(一) 每日服務人數含家托員之失能家屬不得超過四人；除失能家屬外，每週五天，以十小時為原則，至多十二小時，收托時間需事前報本局備查。
(二) 家托員及替代照顧者人員相關：

1.托顧家庭開放期間應至少保持一名照顧人力。

2.依長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法第 17 條規定，辦理長照人員登錄等相關事宜。

3.應每年接受健康檢查，並留有紀錄。

項目：皮膚檢查；胸部 X 光；血液常規及生化；尿液；A、B 型肝炎抗原體報告；寄生蟲檢查及糞便檢查(含傷寒)。

4.應取得 CPR 或 CPCR 或 BLS 訓練有效期限內之完訓證明

5.人事異動應於事實發生前三十日函文本局核准，方可異動。

(三) 應請服務對象入住前進行健康檢查，以維護照護品質。

項目：一般體格(身高、體重、聽力、視力、血壓、色盲、腰圍、疥瘡及醫師問診)、胸部 X 光(肺結核相關)。

(四) 個案資料及服務紀錄：

1.應建立個案資料及相關服務紀錄，隨時更新之，並應依法保存至少七年。

2.設有可上鎖之專區，放置保存個案資料及相關服務紀錄。

3.個案資料應包括個案年齡、性別、健康狀況、身分福利別；服務紀錄應包括接受服務的日期、時數與服務內容，以及意外事件等。

(五) 維持公共空間及配膳環境整潔，並留有環境打掃及消毒紀錄。

(六) 收費：

1.依長期照顧（照顧服務、專業服務、交通接送服務、輔具服務及居家無障礙環境改善服務）所訂價格收費，訂有收費標準並報本局備查。

2.若有收取部分負擔費用，需開立載明收費項目之收據予以服務對象收執。

(七) 意外事件預防及緊急處理：

1.訂有意外事件預防及緊急處理流程，發生時依處理流程確實執行並有紀錄。

2.訂有緊急疏散流程，每年至少演練 1 次。

(八) 訂有意見反映及解決辦法，並公告反映管道、申訴處理辦法(含申訴流程及處理程序)，且明確告知服務對象及家屬，並針對調查結果進行解決、回饋處理及追蹤。

(九) 每年至少施作 1 次滿意度調查。

(十) 對於服務對象資料有保密的義務，非經本人或其法定代理人或機關同意不得將相關資料提供第三人或對外公開。

(十一)針對暫停服務達三十天之服務對象，應於服務暫停後追蹤後續之情形並做成紀錄函報本局，並由本局同意核備；如遇服務對象

或家屬希望停止服務即可辦理結案。

(十二)每月請款資料，應與「衛生福利部照顧服務管理資訊平台」相關照會與服務紀錄資料一致，並應配合中央政策接受該平台教育訓練，遵守其操作規定。

十六、 輔導單位應辦理事項：

（一）協助有意願者設立托顧家庭：發掘潛在家庭托顧服務提供者、協助照顧服務員檢核住家之照顧服務環境等相關中央訂定之設立標準程序、協助托顧家庭取得設立許可、協助托顧家庭發展替代照顧機制。

（二）協助托顧家庭帳務管理：包括服務費用收取、費用申報、核銷等相關事宜。有關費用申報所需文件，請參照附件辦理。

（三）協助托顧家庭辦理相關行政作業：協助托顧家庭管理服務紀錄、協助托顧家庭訂定收費規定、協助托顧家庭相關申訴處理、協助托顧家庭發展轉介機制、協助家庭托顧服務人員減少職業災害，強化工作技巧。

（四）協助托顧家庭辦理相關系統作業：協助照顧服務員於照顧服務管理資訊平臺等系統進行相關服務資料維護作業。

（五）協助托顧家庭處理相關契約事宜：協助托顧家庭簽訂特約契約，成為特約單位、協助托顧家庭簽訂服務契約。

（六）輔導單位應置專責輔導人員，其資格需符合下列三項之一：

1. 專科以上學校社會工作、醫學、護理、職能治療、物理治療、營養、藥學、公共衛生、老人照顧等相關系、所、學位學程、科畢業。
2. 專科以上學校，非屬社會工作、醫學、護理、職能治療、物理治療、營養、藥學、公共衛生、老人照顧相關系、所、學位學程、科畢業，具專門職業及技術人員高等考試社會工作師考試應考資格，且具一年以上老人、身心障礙或長期照顧服務相關工作經驗。
3. 高中（職）學校護理、老人照顧等相關科、組畢業，且具三年以上老人、身心障礙或長期照顧服務相關工作經驗。

（七）輔導單位每年至少**新增 2 處**托顧家庭，並完成特約程序。於年底結算時，未輔導托顧家庭設立完成者，須繳回每年業務費之 20%。

（八）本案受獎助單位專案免自籌款。

（九）聯繫會議及臨時會議：輔導單位應配合主管機關通知，每次均須派員出席相關教育訓練或長照相關聯繫會議。

十七、 特約服務單位退場機制：

若有上述十一、服務流程項次(二)之情事，主管機關予扣點乙次，當年度累計達 3 次者，除解除當年度特約外，並取消次年度特約資格。

十八、 本計畫為契約書之附件，如有未盡事宜，得隨時補充修訂之。

領款收據

附件 1

茲收到「長期照顧十年計畫 2.0-照顧服務(家庭托顧服務)」

109 年　　月經費，計新台幣　　元整，實屬無訛。

此致

彰化縣衛生局

具領單位：　　（機構方章）

單位地址：

統一編號：

單位負責人：　　（負責人章）

匯款銀行：
存簿帳號：

中　華　民　國　　年　　月　　日

---------- 存--簿--封--面--影--本--黏--貼--處----------

特約　長照服務提供者服務費用申報總表

服務提供者		申報年月
（代碼）		年　月

服務項目類別			申報費用（單位：元）
照顧組合	A碼	照顧管理	
		政策鼓勵	
	B碼	居家照顧服務	
		日間照顧服務	
		家庭托顧服務	
		社區式照顧	
	C碼	專業服務	
	D碼	交通接送服務	
	G碼	家庭照顧者支持性服務-喘息服務	
	申報費用（含部分負擔費用）(1)		
	僅部分負擔費用 (2)		
	申請(補助)費用(1)-(2)		
非照顧組合	營養餐飲服務(膳費)		
	縣市政府補助費用		
	其他服務		
	小計		
合計			
撥付總額			
本次費用月份：10810			

負責人姓名：

服務提供者地址：

電話：

印信：

案號：

版本：

產表日期：

簽證號：

注意事項	一、使用本表得免另行辦函，請填送一式二份。（一份長照科留存，另一份會計室留存）　承辦人員簽章:　　單位主管簽章: 二、申報服務費用者，應檢附本表及服務費用項目清冊(清冊請自『照顧服務管理資訊平臺或自建系統』列印)。 三、本表申請項目範圍，除營養餐飲服務之膳費外，不包含本部「107年度長照服務發展基金政策性獎助經費申請作業規定暨獎助項目及基準」之獎助居家服務、日間照顧等相關費用。

附件2

特約　長照服務提供者服務費用申報總表

各月份服務費用申報清單

服務月份：			
服務項目類別			申報費用（單位：元）
照顧組合	A碼	照顧管理	
		政策鼓勵	
	B碼	居家照顧服務	
		日間照顧服務	
		家庭托顧服務	
		社區式照顧	
	C碼	專業服務	
	D碼	交通接送服務	
	G碼	家庭照顧者支持性服務-喘息服務	
	申報費用(含部分負擔費用)(1)		
	僅部分負擔費用 (2)		
非照顧組合	營養餐飲服務(膳費)		
	縣市政府補助費用		
	其他服務		
	小計 (3)		
合計(108/10) (1)-(2)+(3)			

附件 2

服務費用項目清冊

案號:

版號:　　產製時間:

服務代碼	採用計畫	CMS等級	服務項目類別	身分證號	個案姓名	服務日期	次數	給(支)付價格	申報費用	原民區或離島支付價格	部分負擔比率	部分負擔費用	補助比率	申請(補助)費用	原民區或離島申請(補助)費用	實際補助金額	服務單位	居住縣市	居住行政區	照管專員	服務人員

總計

製表人:　　會計/出納:　　單位主管:

機構關防

11

說明:

1. 申報費用：次數與給(支)付價格相乘。
2. 申請(補助)費用：申報費用扣除部分負擔費用。
3. 原民區或離島申請(補助)費用：原民區或離島支付價格扣除部分負擔費用

A碼項目清冊

案號:

版號:　　產製時間:

序號	服務代碼	採用計畫	CMS等級	服務項目類別	身分證號	個案姓名	給付價格	數量	小計	備註	服務單位	居住縣市	居住行政區	照管專員

總計

製表人：　　會計/出納：　　單位主管：

機構關防

附件4

附件 5

109 年度彰化縣長期照顧家庭托顧服務成果報告

一、 單位名稱：

二、 計畫案名稱： 109 年度彰化縣長期照顧家庭托顧服務

三、 執行期程：

四、 執行成效：

服務人數及人日數：

身份別	一般戶	中低收入戶	低收入戶
人數			
人日數			
申請服務補助金額			

五、 結論與優缺點改善事項：

六、 服務滿意度情形：(請呈現量化與質化分析資料)

七、 其他說明及建議：

填表人職稱：

簽章：

填 具 日 期 ： 中 華 民 國　　年　　月　　日