

彰化縣111年社區整體照顧服務系A級單位(個案管理)實施計畫

壹、依據

- 一、長期照顧服務法。
- 二、長期照顧服務申請及給付辦法
- 三、衛生福利部社區整體照顧服務體系計畫行政作業須知。

貳、A級單位資格，需符合下列所有條件：

- 一、本縣特約之長期照顧服務機構。
- 二、需辦理居家服務業務。
- 三、居家服務個案管理數需達125案以上，並持續穩定達3個月以上者。
- 四、本縣A級單位設立審查通過。(附件一)

參、服務對象

個案經彰化縣衛生局的照顧管理專員評估後，有使用長照服務的需求者。

肆、服務項目

一、派案原則：

- (一) 社區整合型服務中心(以下簡稱A單位)接受本局長期照顧管理中心照會或轉介個案後，不得無故拒絕接案，且應配合本局照顧管理專員聯合訪視，並即時掌握個案基本資訊。
- (二) 單位所屬的長期照顧服務(如居家服務、日間照顧、家庭托顧及專業服務、喘息服務、交通服務)，依個案居住地鄉鎮輪派為主則由該A單位的個案管理師(以下簡稱A個管師)做個案管理。
- (三) 配合本局政策推動交辦業務並如期完成單位。
- (四) 參與輪派資格：
個案管理案量達75以上，未有違規情節且已聘有(或已確認)第二位A個管師，始得列入輪派單位。
- (五) 管理原則：
 - (1) 原居家服務、日間照顧中心屬於本縣A單位則自行管理。

- (2) B級單位自行發掘新個案由B級單位提供服務，A單位管理部分依A單位派案原則。
- (3) 只有輔具一項服務不須A單位管理。
- (4) 若單位無法配合本局交辦事項(如:4D篩檢、在職教育、違規情節或涉虛報之額度…等)，停止輪派一個月。
- (六) A單位輪派原則如附件二，該派案原則得依單位實際提供服務的量能修訂之。

二、個案管理

- (一) 個案管量原則：

每名A個管師案量負荷不得超過120組，超過120組，超額案量，每組減付給(支)付價格10%之金額，至多得超額申報至150組，兼任個案管理員可申報組數上限以專任人員可申報組數折半計。請依案管量聘請足夠A個管師，本局亦不定期查訪。
- (二) A單位若因A個管師案量負荷超過150組，應函文本局申請停止派案，並於3個月內補齊人力；A個管師負荷超過150組，且並無申請停止派案之單位，請於1個月內補齊人力，否則經本局查核屬實，即停止派案3個月。
- (三) 照顧計畫擬定與服務連結
 - (1) 照顧管理專員照會給A級單位，進行聯合訪視後，需於三個工作天內依個案的失能等級、長照服務額度及問題清單，擬定照顧服務計畫、連結服務、執行服務計畫及登錄照顧管理資訊系統。
 - (2) 需追蹤個案使用之服務項目是否於七天內提供服務，若無法提供服務需進行原因分析並提改善方法。
 - (3) 長照服務連結：
 - 居家服務、送餐服務、交通接送服務及AA12居家醫師評估，需依彰化縣衛生局的派案原則連結個案資源服務。
 - 長照服務連結單位需為彰化縣衛生局特約單位。
- (四) 個案管理時間：

- (1) 經照顧管理專員派案後，即進行個案管理，若個案的長照服務持續使用中，則個管至下次照顧管理專員評估後，再依派案原則重新派案。
- (2) 承上，若個案未使用長照服務，經過3個月追蹤後，個案確定無意願使用長照服務者，請至系統異動通報將個案轉回照顧管理專員管理。
- (3) 服務提供過程中，個案若無法聯繫或追蹤不到，應立即追蹤並回報主管機關。
- (4) 個案若已死亡，則需進行結案。
- (5) 個案若入住住宿式機構，則需進行結案。
- (五) A單位應至少每六個月家訪一次，重新依個案需求或長照需要變化調整照顧計畫；每月定期進行服務品質追蹤，至少一次電訪或家訪追蹤個案與使用長照服務及長照服務連結情形，瞭解個案失能程度或照顧需求之變化，及時向本局照管中心反應或調整照顧計畫，並於照顧管理資訊系統完成個案服務紀錄登打。倘個案因身體狀況改變致照顧需求改變，須變更原核定給付及支付額度時，A單位應主動通報照管中心進行複評。
- (六) 個案管理師追蹤個案使用長照服務及長照服務連結情形，如需調整照顧計畫，請依規定至衛生福利部照顧服務管理資訊平臺進行異動通報，以落實個案管理。
- (七) A單位應提供個案或其家庭照顧者足夠資訊，使其瞭解居住地鄰近地區可選擇的長照服務單位(B單位)，依個案意願為優先原則，與其討論服務計畫內容，尊重其意願，確認足夠的服務選擇權。
- (八) 轉換服務單位原則
 - (1) 轉換服務單位原因，以個案與A個管師對於服務經多次溝通協調仍無法達成共識為原則。
 - (2) 民眾於服務使用中途欲更換服務單位時，需由案家或原服務單位協助提出申請並填寫「轉換服務單位申請單」(附件三)，經簽准後，再由照顧管理專員照會新服務單位，並於次月1

日起生效。

(九) 品質監測

(1) 特約服務單位應接受主管機關進行照顧計畫品質查核，查核內容包含服務適切性、照顧清單一致性等。

(2) 特約服務單位應進行服務品質監測，包含服務使用者的滿意度調查、服務提供時效等。

(十) 訂定申訴管道及處理流程，接受個案及其家屬有關長照服務諮詢、申訴及處理。

(十一) 協助個案或其家屬其他資源連結。

(十二) A單位應每月定期回報A單位派案B單位之情形，本局每半年公告上半年之情形。

(十三) A單位不得圖利特定服務提供單位，亦不能向服務提供單位收取任何形式費用(抽成費、派案費、管理費等)。

(十四) 服務品質抽審：

(1) 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A個管師追蹤之概況和滿意度，檢視是否與特約服務單位之申報文件相互符合。

(2) 主管機關不定期抽審服務紀錄內容，服務紀錄內容因詳細紀錄，不應有重複內容。

(十五) 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個案異動通報，且服務個案過程中，如有緊急意外事件發生時，亟需先以電話通報主管機關，並依照彰化縣長期照顧個案服務異常事件通報作業規範執行。(附件四)

(十六) 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。

三、整合轄區長照服務資源及量能

(一) 每季至少召開1次跨專業服務會議或聯繫會議，邀集長照服務單

位、C級單位或專家學者共同與會。

- (二) 開發社區長照資源或長照相關單位，並協助輔導成立C級單位。
- (三) 配合社區4D篩檢個案，並家訪評估及個案管理。
- (四) 每年至少召開1次個案研討會，進行個案服務討論，提升照顧計畫適切性與一致性。
- (五) 其它本局須配合辦理事項。

四、配合政策宣導及提供諮詢服務

- (一) 需配合參加中央及地方主管機關召開之業務聯繫會、說明會及檢討會。
- (二) 需配合中央或地方主管機關積極辦理政策及業務宣導
- (三) 需設有專職服務人員、電話諮詢、適當空間提供社區民眾、失能、失智或家庭照顧者長照服務諮詢。
- (四) 針對使用長期照護服務之個案，必要時特約服務提供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。

五、配合主管機關辦理考核機制(附件五、110年度社區整合型服務中心(A)評鑑作業程序)、在職教育訓練及個案研討..等，以利後續推動及資源連結。

伍、服務記錄及核銷經費申請程序

- 一、照顧計畫擬定與服務連結(AA01)及照顧管理(AA02)應據實且詳細登打服務記錄於「衛生福利部照顧服務管理資訊平台」。
- 二、單位服務費用申請應於次月10日前至「衛生福利部照顧服務管理資訊平台」完成登載。
- 三、每月請款資料，應與「衛生福利部照顧服務管理資訊平台」服務紀錄與核銷資料一致。
- 四、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。
- 五、提供長期照護服務之專業人員須經主管機關核備並登錄於「長照機構暨

長照人員相關管理資訊系統」，始得提供服務，不符合規定者，不予支付費用；人員異動離職或支援需發文通報，始得提供服務，不符合規定者，不予支付費用。

六、經費申請程序：特約單位應於每月10日前函文並檢具下列資料向本局請款，經本局確認無誤後支付服務費用。

- (一) 請領收據(附件六)。
- (二) 長照服務提供者服務費用申報總表1式2份。
- (三) A碼項目清冊。

陸、**A個管師資格**：請A單位依據衛生福利部社區整體照顧服務體系計畫行政作業須知，A個管師資格以及長期照顧服務相關工作經驗之規定聘請A個管師(附件七)。

柒、**退場機制**：若有違反上述肆、服務項目項次二、個案管理及伍、服務記錄及核銷經費申請程序項次一、五之情事，主管機關予扣點乙次，當年度累計達3次者，解除特約且次年度取消特約資格。

捌、**成果報告**：特約單位應於1月31日前函送前一年度書面成果報告至本局備查。成果報告內容應包含個管人數、單位執行狀況、專業訓練、宣導活動辦理情形、滿意度調查及照片等。

玖、**本計畫為契約書之附件，如有未盡事宜，得隨時補充修訂之。**