

113 年彰化縣辦理喘息服務實施作業計畫

一、目的：

補助辦理喘息服務為提供失能民眾有品質的喘息服務，以減輕家庭照顧者的照顧壓力並由受過訓練的專業人員暫時取代照顧者提供日常生活照顧，讓家庭照顧者有一段休息的機會或是當他（她）有事需離家一小段時間，提供家庭照顧者從持續照顧職責中獲得休息機會，減少因過度疲累而提早放棄家庭照顧，同時也讓被照護者獲得不同的社會接觸經驗。

二、實施日期：

自 113 年 1 月 1 日起至 113 年 12 月 31 日止。

三、依據：

長期照顧服務法長期照顧特約管理辦法、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。

四、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 歲以上之失能老人。
- (二) 領有身心障礙證明(手冊)者。
- (三) 55-64 歲原住民。
- (四) 50 歲以上之失智症患者。
- (五) 已僱請外籍看護工之家庭，其被照顧者經縣市照管中心評估長照需要等級為 2 至 8 級者。

請領喘息服務者，有下列情形之一不予給付：

- (一) 住宿式機構之服務使用者。
- (二) 無長期照顧服務申請及給付辦法第三條第三款所定家庭照顧者或其他可協助照顧之人。
- (三) 依身心障礙者權益保障法第五十一條第一項規定接受臨時及短期照顧服務之人。
- (四) 其他法令另有規定者。

五、喘息服務特約單位資格：

- (一) 居家式服務類長照服務機構。
- (二) 社區式服務類長照服務機構。
- (三) 機構住宿式服務類長照服務機構。
- (四) 老人福利機構、身心障礙福利機構。
- (五) 醫事機構、護理機構、醫療法人。

(六) 已完成C級巷弄長照站簽約單位(僅限簽訂巷弄長照站臨托服務)。

六、喘息服務照顧服務組合表(G碼)：

(一) 照顧組合及編碼：

1. 日間照顧中心喘息服務(GA03- GA04)。
2. 機構住宿式喘息服務(GA05)。
3. 小規模多機能服務-夜間喘息(GA06)。
4. 巷弄長照站臨托(GA07)。
5. 居家喘息服務(GA09)。

(二) 喘息服務給付額度及部分負擔比率表：

依據衛生福利部公告之長期照顧(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。

長照需求等級	喘息服務額度(1年)			
	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	32,340	0	5	16
第3級				
第4級				
第5級				
第6級				
第7級	48,510	0	5	16
第8級				

七、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服務單位提供服務，並由照管中心或社區整合型服務中心依據長照服務使用者之意願照會至特約服務單位。

停止派案：乃因特約服務單位有記點情形者，得依特約停止派案 30 日至 180 日不予照會新案。

新案定義：初次申請或停派前 3 個月內曾由不同單位或非固定照服員提供服務。

舊案定義：停派前連續 3 個月每月至少使用 2 次(含)以上且指定同一單位且同一照顧服務員服務，不曾照會其他喘息特約單位。

八、喘息服務補助原則：

(一) 居家喘息服務費補助原則：

居家喘息服務-以 2 小時為 1 給(支)付單位，單日居家喘息服務以 10 小時為上限，給(支)付價格 770 元/單位為基準。

若居家喘息服務期間，個案因突發性、不可預知且無法避免之因素需就醫、住院或死亡等原因，造成居家喘息服務未達 2 小時，仍以 2 小時計算。

居家喘息服務費補助基準：

(1)低收入(家庭總收入未達最低收活費 1.5 倍者)：由政府全額補助 770 元/單位。

(2)中低收入(家庭總收入符合最低生活費 1.5 倍-2.5 倍者)：由政府補助 732 元/單位，個案需自行負擔 38 元/單位。

(3)一般戶：政府補助 647 元/單位，個案需自行負擔 123 元/單位。

(二)機構喘息服務費補助原則：

機構喘息服務以 1 日 24 小時(含交通接送)，給(支)付價格 2,310 元/日。若機構喘息服務期間，個案因突發性、不可預知且無法避免之因素需就醫、住院或死亡等原因，個案入住機構喘息需滿 8 小時方計為 1 日(實際辦理入退住時間，係由特約單位與服務對象簽訂契約及護理紀錄認定)。

(1)低收入(家庭總收入未達最低收活費 1.5 倍者)：由政府全額補助 2,310 元/日。

(2)中低收入(家庭總收入符合最低生活費 1.5 倍-2.5 倍者)：由政府補助 2,195 元，個案需自行負擔 115 元/日。

(3)一般戶：政府補助 1,941 元/日，個案需自行負擔 369 元/日。

(三)日間照顧中心喘息服務費補助原則：

日間照顧中心喘息(含交通接送)以半日，給(支)付價格 625 元/半日及全日，給(支)付價格 1,250 元/日。

個案因突發性、不可預知且無法避免之因素需就醫、住院或死亡等原因，造成日間照顧服務已達 6 小時，仍以全日計算。

(四)小規模多機能服務-夜間喘息服務費補助原則：

夜間係指每日下午 6 點至翌日上午 8 小時(含交通接送)，給(支)付價格 2,000 元/日。

(五)巷弄長照站臨托服務費補助原則：

巷弄長照站臨托服務以小時為給(支)付單位，給(支)付價格 170 元/時為基準。

(六)政策性鼓勵服務費用：政府全額補助，民眾不需部分負擔。

編號	照顧組合	組合內容及說明	給(支)付價格(元)
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，同服務單位提供同個案服務，1日限加計1次： (1) 長照給付對象曾有抗拒照顧或有攻擊行為。	200

		(2) 長照給付對象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) 長照給付對象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) 長照給付對象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. 本組合不扣長照服務給付額度。	
AA09	例假日服務	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. 同服務單位提供同個案服務，1 日限加計1次。 3. 同日AA08 及AA09 不得同時申請。 4. 本組合不扣長照服務給付額度。 5. 機構住宿式喘息服務(GA05)不得加計。	770

九、服務紀錄：

- (一) 居家喘息服務紀錄放案家一份，單位申報留存一份，二份資料應一致。
- (二) 居家喘息每次服務後服務紀錄應於當天以 line、傳真回傳單位或交回服務單位。單位檢查確認無誤後掃描或下載存放雲端或硬碟。
- (三) 服務紀錄表應依實登記不可塗改，若有塗改應與案家或個案確認並雙方核章。
- (四) 紀錄紙本回收加蓋居督及負責人印章。
- (五) 服務紀錄紙本應置於立案空間，訂有服務紀錄檔案借用管理規範。將個案資料歸於個人檔案夾，置於上鎖之專用文件櫃妥善保存。
- (六) 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。
- (七) 除中央主管機關另有公告外，特約單位提供服務後，應於次月 10 日前至「衛生福利部照顧服務管理資訊平台」申報服務費用，至遲於提供服務次日起六十日內完成申報。
- (八) 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。

- (九) 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、服務品質管理：

- (一) 特約服務單位提供服務前應先與被照顧者完成簽訂契約書，始可提供喘息服務，前項契約書之格式、內容，準用中央主管機關所訂定定型化契約範本與其應記載及不得記載之事項。
- (二) 服務使用者首次接受服務時，特約服務單位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；居服員服務應配戴名牌，雙方身分不符時，應通知本局。
- (三) 特約單位提供服務應開立符合長服法或其他相關法規規定之收據，應於收據載明照顧組合名稱及該碼別服務費用總價，並將碼別明細、次數、日期、單價、部分負擔及其他細項，以附件方式列表，為保障免部分負擔之低收入戶知的權利，爰特約單位仍應開立提供服務之相關證明(0 元收據)。
- (四) 喘息服務考量服務單位雖依照顧計畫提供服務，惟仍負有妥善聯繫之責，對於服務資源耗用較高之項目應更加謹慎，前往案家前應先行與案家連絡確認服務時間，故如仍有訪視未遇之情形，特約服務單位不得據以申報費用，亦不得向民眾收取部分負擔。雙方簽訂契約應載明除突發性、不可預知且無法避免之因素需就醫、住院或死亡等原因外，尚未接獲取消通知，且服務人員派抵案家，得以酌收交通費，收取費用不得超過 385 元。
- (五) 特約服務單位提供服務應完成服務紀錄，並督導所屬長照人員參考紀錄範本(附件)，正確完整的製作紀錄。內容應包括：
- 當事人之姓名、性別、出生年月日及地址。
 - 當事人需長照服務之身心狀況。
 - 當事人接受之照顧服務。
 - 長照服務人員執行業務情形。
 - 長照服務人員執行業務之年、月、日，並簽名或蓋章。
- 並應依有關醫事照護部分，除依醫事法令之規定保存外，應由該長照機構至少保存七年。不得逕以「衛生福利部照顧服務管理資訊平台」、自建資訊系統登載之資料或收據代替服務紀錄。
- (六) 特約服務單位如尚未收到專員或社區整合型服務中心照會資訊，即提供喘息服務，請特約服務單位務必於當日或上班日第一天完成已服務個案補照會及額度分配程序，如有特殊情況須於照會紀錄載明備查。
- (七) 特約服務單位於照會並確認可提供服務後，不得以人力不足或其他不當理由拒絕。

- (八) 特約服務單位除服務契約載明訪視未遇之交通費外，不得自行向民眾或家屬索取服務交通費、膳食費用、超額或擅立項目收費。
- (九) 特約單位於長照給付對象住居所提供之喘息服務，應協調由長照個案之配偶、二等親內之直系血親或二等親內直系姻親或主要照顧者以外之服務人員提供服務。
- (十) 服務品質抽審：依據彰化縣喘息服務品質輔導查核機制(附件)特約服務單位應接受主管機關不定期以電話抽樣訪問、實地查核及電子郵件抽查個案或家屬有關接受服務之概況、服務次數、服務日期、服務費用及滿意度，檢視是否與服務提供者之申報文件相互符合。
- (十一) 通報義務:特約單位應依據長期照顧特約管理辦法第 15 條之規定時效內主動通報社整中心或主管機關。另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 7)
- (十二) 特約服務單位訪查輔導：主管機關對於喘息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。
- (十三) 聯繫會議及臨時會議：特約服務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。
- (十四) 針對使用長期照護服務之個案，必要時特約服務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。
- (十五) 特約服務單位對個案提供服務時，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、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。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。
 7. 未經個案本人或法定代理人或機關同意，洩漏個案資料予第 3 人或對外公開。
 8. 未獲照顧者知情同意，逕行向個管申請或修正喘息服務時間。

(十六)特約服務單位違反長期照顧特約管理辦法第 25 條之規定者。

十一、退場機制：

若有上述十、服務品質管理項次(十五)、(十六)之情事，主管機關予扣點乙次。第一次記點之日起算一年內累計達 6 點，或連續三年每年均有記點紀錄並累計達 10 點，除解除特約外且次年度取消特約資格。

十二、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)~(三)向本局請款，經本機關確認無誤後支付服務費用；項次(四)由特約服務單位留存於各單位，每月受抽查單位於系統申報完成於當月 11 日下午 3 時前檢具服務紀錄正本掃描電子檔或影本回傳本局承辦人，以供查實。

(一) 契約書影本。但申報前一個月曾有申報紀錄者，免附。

(二) 領款收據(附件 1)。

(三) 長照服務提供者服務費用申報總表(附件 2)。

(四) 服務紀錄：

1. 機構喘息：檢具個案喘息入住期間護理紀錄(需載明入住及出院時間、有特殊照護需求者需有相關照護紀錄)影本 1 份。

2. 居家喘息：檢具居家喘息服務紀錄單(附件 3)。

3. 日間照顧中心、小規模多機能喘息服務紀錄單(附件 4)。

4. 巷弄長照站臨托紀錄單(附件 5)。

5. 居家喘息服務工作紀錄單越、印文版(附件 9)

(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。

十三、成果報告：

(一) 特約服務單位應於 114 年 1 月 10 日前(以機關收文日期為主)函送喘息服務特約單位服務品質自評表及成果報告一份，若 113 年無個案則免交。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) 喘息服務特約單位服務品質自評表(附件 8)及成果報告(附件 6)應依本局所訂格式撰寫及繕印。

十四、本計畫為契約書之附件，如有未盡事宜，得隨時補充修訂之。

收 據

附件 1

茲收到彰化縣衛生局 年 月長期照顧喘息服務補助費，計新臺幣
_____元確實無訛。

機構名稱：

負責人：

地 址：

統一編號：

匯入戶名：

解款行(註明金融機構名稱及分行)：

解款行代號(7碼)：

匯款帳號：

會 計：

經手人：

機 構
關 防

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

附件 2

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)	
非照顧組合		僅部分負擔費用(2)	
		申請(補助)費用(1)-(2)	
		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			
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。		

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:

機 構
關 防



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）			

個案姓名		性別		出生	年	月	身分別	☐ 一般 ☐ 中低 ☐ 低收	CMS	
地址										
服務內容	☐ 膳食烹調 ☐ 進食 ☐ 服藥 ☐ 口腔清潔 ☐ 沐浴 ☐ 穿換衣服 ☐ 如廁 ☐ 翻身拍背 ☐ 肢體關節活動 ☐ 上下床 ☐ 陪同運動 ☐ 陪同外出散步 ☐ 衣物洗晾 ☐ 個人環境基本清潔 ☐ 衣物收納整理 ☐ 文書協助 ☐ 其他協助									
日期	時間	狀況描述					照服員簽章	案家簽章		
/	}									
/	}									
/	}									
/	}									
/	}									
/	}									
/	}									
/	}									
/	}									
/	}									
/	}									
/	}									
/	}									
居督簽章		負責人簽章		備註						

個案姓名

(背面)

112.11.15 訂

服務內容	☐ 膳食烹調 ☐ 進食 ☐ 服藥 ☐ 口腔清潔 ☐ 沐浴 ☐ 穿換衣服 ☐ 如廁 ☐ 翻身拍背 ☐ 肢體關節活動 ☐ 上下床 ☐ 陪同運動 ☐ 陪同外出散步 ☐ 衣物洗晾 ☐ 個人環境基本清潔 ☐ 衣物收納整理 ☐ 文書協助 ☐ 其他協助					
日期	時間	狀況描述			照服員簽章	案家簽章
/	}					
/	}					
/	}					
/	}					
/	}					
/	}					
/	}					
/	}					
/	}					
/	}					
/	}					
/	}					
/	}					
/	}					
/	}					
/	}					
/	}					
居督簽章		負責人簽章		備註		

年 月份

機構 名稱										
個案 姓名		性別	☐ 男 ☐ 女	出生 年齡	民國 年 月 日	身 分 別	☐ 一般 ☐ 中低 ☐ 低收	CMS		
地址						輔 具				
服務 內容	☐ 全日	生活照顧、健康促進、文康休閒活動、家屬指導及諮詢服務、備餐服務								
	☐ 半日									
	☐ 社區式服務交通接送									
	☐ 社區式協助沐浴									
☐ 社區式晚餐										
日期	時間	個案表現概況					照服員簽 名	業務負責人 簽名		
/	~	(加註使用喘息使用項目)								
/	~									
/	~									
/	~									
/	~									
/	~									
/	~									
/	~									
/	~									
/	~									
/	~									

113 年度長期照顧喘息服務成果報告

附件 6

一、 單位名稱：

二、 計畫案名稱： 113 年彰化縣長期照顧喘息服務

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			
申請喘息服務補助金額			

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

彰化縣長期照顧個案服務異常事件通報作業規範

附件 7

109 年 10 月 28 日制定

壹、目的：

為維護長期照顧個案服務過程之安全性，加強服務人員對異常事件警覺性，並限期內及早通報相關權責單位，以減少服務糾紛之發生。能針對異常事件改善以降低發生頻率，防止類似事件再發生。

貳、適用範圍：

長期照顧服務個案、A 級、B 級及 C 級長照巷弄等長照服務單位、彰化縣衛生局、彰化縣長期照顧管理中心。

參、名詞定義：

異常事件，係指個案在居家、社區或住宿式長照機構接受照顧服務人員提供服務時，因照顧作業導致個案(服務使用者或家屬)發生(可能)導致身心傷害、死亡、財產毀損、其他警訊事件皆屬之。

肆、通報作業規範：

當管理中之個案於使用長照服務過程中，發生以下異常事件時，B 級服務單位主管應於事實發生後 4 小時內主動通報至 A 級服務單位主管、照顧管理中心、或相關權責業務單位(如報案、警察局)。

伍、內容：

一、應主動通報之個案異常事件

類別	定義及項目
送醫事件	潛在性或已危急生命、肢體及器官功能狀況，需快速控制與處置。
照顧意外事件	因意外跌落至地面、進食時發生梗噎或食物進入呼吸道等照顧發生之意外。
藥物事件	與給藥過程相關之異常事件，如：對象錯誤、藥物錯誤種類、劑量錯誤、使用途徑錯誤，致病人服藥後發生之異常事件。
治安事件（如：失蹤、偷竊等）	服務過程中發生個案失蹤、物品被偷竊…等事件。

類別	定義及項目
傷害行為事件(如：身體攻擊等)	言語衝突、身體攻擊、自殺(意圖)、自傷…等事件。
公共意外(如：火災、天災等)	住所發生火災、天災、水災等緊急事件。
家庭暴力事件責任通報	家庭成員間實施身體或精神上不法侵害之行為，例如：疏忽、虐待。
其他	非上列個案安全事件

二、通報及處理原則：

- (一)異常事件發生後，B級單位第一線人員應依意外事件先行處理現況外並於4小時內主動立即報告主管，說明事情發生經過，現場對個案及其家屬應即時解說並取得諒解，不得無故延遲回報。B級單位主管依異常事件通報作業規範度完成通報流程。
- (二)24小時內填寫「彰化縣長期照顧管理中心個案異常事件通報單」。
- (三)負責之主管應主動完成並保留相關資料之紀錄。如有身體傷害等事件應有相關證明資料(如相片或驗傷單)。
- (四)發生長照服務異常事件糾紛時，依「長期照顧服務爭議調處作業要點」辦理，向本府(業務單位)檢具相關書面資料提出申請爭議調處，本府(業務單位)於受理次日起二十日內通知當事人調處日期及處所。

三、異常事件嚴重度評估：

- (一)無傷害：事件發生在服務個案身上，但是沒有造成任何的傷害。
- (二)輕度傷害：只需要緊急處置，無其他後遺症或影響。
- (三)中度傷害：需額外的探視、評估或觀察，且需要額外的醫療處置，如：送醫。
- (四)重度傷害：除需要額外的探視、評估或觀察外，還需住院或延長住院時間作特殊的處理。
- (五)極重度傷害：造成個案永久性殘障或永久性功能障礙，例如：截肢、昏迷。
- (六)死亡：造成個案死亡。

四、通報流程：

- (一)無/輕度傷害：提供長照服務之B級單位，應完整記錄事發經過，擬定改善策略，防止類似事件再發生。

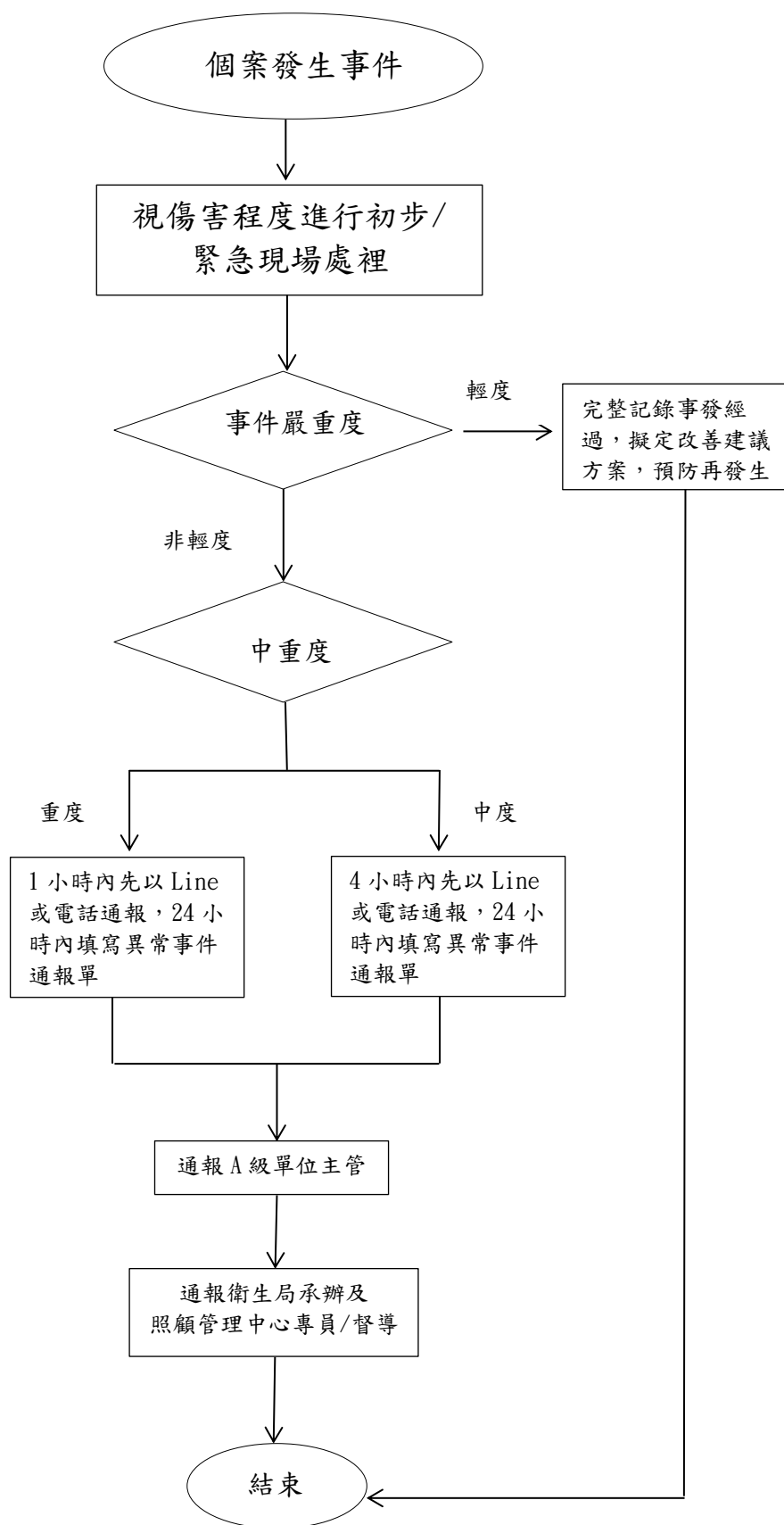
(二) 中度傷害：

1. 現場處理：B 級單位之現場服務提供人員應立即報告主管，說明事情發生經過，依指示完成現場初步處理，視個案實際狀況撥打救護車或協助就醫，並完整記錄事發經過，對個案及其家屬即時解說並取得諒解，不得無故延遲回報。
2. 時效/通報層級：自事實發生 4 小時內由 B 級單位主管完成通報單，並同步通報 A 級單位主管、照顧管理中心專員/督導、業務主管機關承辦人員。

(三) 重度以上傷害：

1. 現場處理：B 級單位之現場服務提供人員應立即報告主管，說明事情發生經過，依指示完成現場緊急處理，並撥打救護車，完整記錄事發經過。
2. 時效/通報層級：自事實發生 1 小時內由 B 級單位主管完成通報單，並同步通報 A 級單位主管、照顧管理中心專員/督導、業務主管機關承辦人員。

彰化縣長期照顧個案服務異常事件處理流程



彰化縣長期照顧個案服務異常事件通報單

一、個案基本資料

姓名：_____ 身分證字號：_____

性別：☐男 ☐女 生日：_____

福利身分：☐低收入戶 ☐中低收入戶 ☐一般戶

二、事件發生日期：____年____月____日____時____分；☐不知道

三、事件發生地點：☐案家 ☐案家附近 ☐醫院 ☐日間照顧中心

☐陪同外出活動途中 ☐機構，請說明：_____

☐其他，請說明：_____

四、事件發生後對個案的影響程度：

☐有傷害如下 ↓

☐死亡：造成個案死亡。

☐極重度：造成個案永久性殘障或永久性功能障礙（如肢障、腦傷等）。

☐重度：事件造成個案傷害，除需額外的探視、評估或觀察外，還需手術、住院或延長住院處理（如骨折..等需延長住院）。

☐中度：事件造成個案傷害，需額外的探視、評估、觀察或處置，如量血壓、脈搏、血糖之次數比平常之次數多，照 X 光、抽血、驗尿檢查或包紮、縫合、止血治療、1~2 劑藥物治療。

☐輕度：事件雖然造成傷害，但不需或只需稍微處理，不需增加額外照護。如表皮泛紅、擦傷、瘀青等。

☐無傷害：事件發生在個案身上，但是沒有造成任何的傷害。

五、與事件發生過程中有關聯的單位/人員：

服務提供單位：_____

服務提供人員：☐專業人員 ☐居服員 ☐交通接送服務提供者

☐喘息服務提供人員 ☐日間照顧人員

☐其他，請說明：_____

六、事件內容：☐送醫事件 ☐照顧意外事件 ☐藥物事件 ☐治安事件

☐傷害行為事件 ☐公共意外 ☐家庭暴力事件責任通報

☐其他，請說明：_____

七、事發經過說明：

八、 此事件發生後的立即處理（可複選）

- ☐無介入如下 ↓
- ☐不需任何處理 ☐病人拒絕處置 ☐其他，請說明：_____
- ☐送醫治療
- ☐予以病人家屬慰問及支持
- ☐通報警政機關
- ☐其他，請說明：_____

九、通報者資料

通報者姓名：_____

機構：_____

職稱：_____

十、 通報日期：_____年_____月_____日_____時_____分



彰化縣喘息服務品質輔導查核機制

一、目的

為提升本縣長期照顧喘息服務特約單位之服務品質、單位業務執行現況及維護服務對象權益，藉由查核及輔導機制提升喘息服務特約單位之服務效能與品質，以提供民眾優質與完善的長期照顧服務。

二、依據

- (一) 長期照顧服務法第 39 條
- (二) 長期照顧特約管理辦法
- (三) 長照機構設立許可及管理辦法
- (四) 長期照顧服務申請及給付辦法
- (五) 本縣特約長期照顧服務契約書
- (六) 本縣辦理喘息服務實施作業計畫

三、對象

本縣喘息服務特約單位。如當年度新特約單位，開始服務滿三個月起列入查核對象。

四、辦理期程

每年度 1 月 1 日至當年度 12 月 31 日止。

五、查核方式

- (一) 常規性查核：文件、電話及電子郵件抽查。
- (二) 無預警實地抽查：每年辦理無預警查核喘息特約單位服務情形至少 1 次，如有異常情形或陳情檢舉案件不在此限。

六、查核作業及程序：

- (一) 依衛生福利部辦理機構住宿式服務類長照機構及住宿式長照機構之綜合式服務類長照機構之評鑑及本縣辦理社區式服務類長照機構、居家式服務類長照機構及含社區式長照機構及居家式長照機構之綜合式服務類長照機構之評鑑有基準者，從其基準。因應不同類型原評鑑基準，並考量喘息服務品質

之特殊性，予以補充、擴大或限縮查核範圍訂立本機制。

(二)常規性查核：

1. 電話方式：每月核銷單位抽樣個案或家屬，了解服務申請過程、時間、使用情形、收費及紀錄簽章之情事。
2. 電子郵件方式：每月核銷單位抽樣服務紀錄之正確性及完整性。
3. 喘息服務品質自評表(附件 1)，函文本府備查後，排定時程表派員進行實地輔導查核。

(三)無預警查核：不預先通知派員至單位或案家，現場資料查閱、人員訪談了解服務情形(附件 2)。

(四)本機制無預警抽查時效認定標準：經主動通知單位起限定時間(1 小時內)配合並提供相關資料；逾時視同規避或拖延。

(五)凡查核項目未符合或異常者，函文通知受檢單位限期改善、輔導並追蹤。倘歸責於單位應改善而未改善者或缺失情節重大，依長期照顧服務法或契約書規範辦理；依違反相關法規送辦。

(六)單位有異常態樣(附件 3)之情形者視為異常單位：單位應就「異常態樣」之異常項目限期改善，本局會列管 3 個月並持續加強查核服務品質。

(七)異常態樣如下：

喘息服務服務品質異常態樣

1. 未依照顧計畫提供服務、非照顧計畫核定或超出照顧計畫核定之服務次數或額度，且非得臨時提供之服務。
2. 浮報、虛報服務費用。
3. 案家申訴陳情可歸責單位者，申訴或陳情案件未妥適處理或無處理紀錄。
4. 無正當理由違反合約約定之派案時效者
5. 機構、工作人員與案家(含個案)串謀核銷服務費經查屬實者。
6. 向案家(含個案)宣達不實長期照顧服務資訊、惡意攻擊其他機構、或違法開發服務個案等情事，經查屬實者。
7. 單位提供照顧服務員帶案更換單位之報酬，經查證屬實者。
8. 服務人員有冒名頂替或實際服務之人員與照管系統申報紀錄所載人員名單不符者。
9. 照服員無故未到班。
10. 照服員任意調整案家服務時間。
11. 未依規定期限內配合完成相關喘息服務業務，包含每月 10 前應完成申報喘息核銷。
12. 違反相關法令(例如勞基法、性平法、長服法等)。
13. 規避、妨礙、拖延或拒絕本局之查核。
14. 對於個案申請資格異動或長期照顧服務原因消失之情形，單位於知悉之日起 15 日之內予以隱匿或不為通報。
15. 現場查核案家無法出示收據或服務紀錄。
16. 多筆紀錄不全、未完整簽章、代簽、塗改未經家屬確認及同意。
17. 單位未落實查班，私下換班致派班、出勤人員不一致。
18. 未落實異常事件通報。
19. 未依單位內檔案管理辦法建立案冊。
20. 服務前未與案家再次確認服務時間、人員、服務內容及單位緊急聯絡電話，致服務出現非預期之狀況。

查核基準說明

A 行政面-行政暨人員管理						
編號	查核基準	基準說明	查核方法	查核結果	依據	備註
A1	行政管理	1. 訂定喘息服務開案、收案、無法服務、暫停、轉介及結案等工作流程。 2. 訂定緊急意外事件處理辦法及流程（含假日聯絡管道）。 3. 訂定異常事件通報機制與標準。 4. 提升照服員相關照顧技巧及安全看顧（預防跌倒、哽噎或走失）之作為。 5. 上述文件適時檢視修正。 6. 人員完成教育訓練並留有紀錄。	文件檢閱 現場訪談	☐ 符合 ☐ 部分符合 ☐ 不符合 	特約長期照顧服務契約書第 18 條第 1 款	
A2	人員資格	1. 執行服務人員領有長照小卡並登錄。 2. 完成失智症及身障支持課程時數。 3. 遵守長照人員支援報備之規定並簽訂支援服務勞動契約書。 4. 現場服務人員應配戴識別證。	文件檢閱 現場訪談	☐ 符合 ☐ 部分符合 ☐ 不符合	長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法§10 長期照顧特約管理辦法§21	
B 行政面-服務品質監測						
編號	查核基準	基準說明	查核方法	查核結果	依據	備註

B1	服務品質 定期追蹤	1. 訂立喘息服務定期家訪、電訪機制及滿意度調查。 2. 留有紀錄並追蹤改善。	文件檢閱 現場訪談	☐ 符合 ☐ 部分符合 ☐ 不符合 _____	特約長期照顧服務契約書第 18 條第 1 款	
B2	查班機制	1. 訂定查班(含假日查班)之規則。 2. 留有查班紀錄，查有異常情事主動通報本局備查。 3. 定期分析結果並檢討改善。 4. 每月按時填報機構查核月報表。	文件檢閱 現場訪談	☐ 符合 ☐ 部分符合 ☐ 不符合 _____	特約長期照顧服務契約書第 18 條第 1 款	
B3	建立督導 機制	1. 定期召開團體督導會議或個別督導等。 2. 留有紀錄	文件檢閱 現場訪談	☐ 符合 ☐ 部分符合 ☐ 不符合 _____	特約長期照顧服務契約書第 18 條第 1 款	

C 行政面-履約管理

編號	查核基準	基準說明	查核方法	查核結果	依據	備註
C1	配合主管 機關	提供相關資料掌握時效性、正確性及完整性。	文件檢閱	☐ 符合 ☐ 部分符合 ☐ 不符合 _____	長期照顧服務法§39	

C2	核銷作業	1. 服務提供之次月 10 前衛生福利部照顧服務管理資訊平台完成線上申報。 2. 核銷紙本文件依時正確完整送達。	系統檢閱 文件檢閱	☐ 符合 ☐ 部分符合 ☐ 不符合 	喘息服務實施作業計畫	
D 行政面-覈實申報						
D1	收據	1. 開立收據且案家確實取得。 2. 收據載明應記載項目。 3. 依收費標準收取部分負擔。	文件檢閱 案家抽查	☐ 符合 ☐ 部分符合 ☐ 不符合 	長期照顧服務法§36 特約長期照顧服務契約書第 17 條二、 (四)、6 喘息服務實施作業計畫	
D2	服務紀錄	1. 服務照會、紀錄及申報之時間、服務人員應一致。 2. 服務紀錄置於案家且可供查閱(限居家喘息)。 3. 如有缺件、紀錄不全、代簽、工作人員與案家未簽章完整或經塗改後案家未核章確認，應提供足以認定事實之佐證資料(如打卡紀錄)。	文件檢閱 照管平台 系統檢閱 案家抽查	☐ 符合 ☐ 部分符合 ☐ 不符合 	長期照顧服務法 §38§56-1 刑法§215	
E 服務面-個案權益保障						

E1	服務契約簽訂	1. 與案家簽訂契約。 2. 書面契約內容清楚完整(含應記載及不得記載之事項)。 3. 自費負擔項目事先取得案家同意並於服務契約及照管平台載明。	文件檢閱	☐ 符合 ☐ 部分符合 ☐ 不符合 _____	長期照顧服務法 §42§52 特約長期照顧服務契約書第 17 條 二、(四)、6	
E2	意見反映處理	1. 個案及家屬意見反映、抱怨及申訴處理辦法、流程。 2. 留有紀錄並追蹤改善。	文件檢閱	☐ 符合 ☐ 部分符合 ☐ 不符合 _____	長期照顧服務法§44	
F 其他						
F1	專區檔案管理	1. 訂有個案資料管理辦法與保密規定。 2. 紀錄妥善保存，整理有序，調閱迅速。	現場查核	☐ 符合 ☐ 部分符合 ☐ 不符合 _____	長期照顧服務法 §38-2 喘息服務實施作業計畫	
F2	體檢規定 (居家喘息、巷弄站喘息不適用)	收托前應完成體檢及胸部 X 光檢查(效期 6 個月內)。	文件檢閱	☐ 符合 ☐ 部分符合 ☐ 不符合 _____	長期照護機構感染管制措施指引(111 年 11 月 18 日修訂)	
F3	日間照顧中	事前經照管中心同意完成假日喘息服務	文件檢閱	☐ 符合	長期照顧給付及支付	

	心假日喘息 申請	核備。		☐ 部分符合 ☐ 不符合 	辦法	
F4	社區推廣活動	1. 定期安排團體或社區長照服務推廣活動。 2. 留有相片、紀錄並評值。	文件檢閱	☐ 符合 ☐ 部分符合 ☐ 不符合 		

單位現場人員簽名：

查核人員：

彰化縣衛生局
喘息服務特約單位服務品質自評表

112 年 5 月訂
7.25 修 12.27 修 113.1.30 修

自評完成日期	年 月 日		
機構名稱			
機構地址			
機構負責人		業務負責人	

編號	查核基準	基準說明	查核結果	依據	備註
A1	行政管理	1. 訂定喘息服務開案、收案、無法服務、暫停、轉介及結案等工作流程。 2. 訂定緊急意外事件處理辦法及流程（含假日聯絡管道）。 3. 訂定異常事件通報機制與標準。 4. 提升照服員相關照顧服務技巧及安全看顧(預防跌倒、哽噎或走失)之作為。 5. 上述文件適時檢視修正。 6. 人員完成教育訓練並留有紀錄。	☐ 符合 ☐ 部分符合 ☐ 不符合 	特約長期照顧服務契約書第 18 條第 1 款	

A2	人員資格	1. 執行服務人員領有長照小卡並登錄。 2. 完成失智症及身障支持課程時數。 3. 遵守長照人員支援報備之規定並簽訂支援服務勞動契約書。	☐ 符合 ☐ 部分符合 ☐ 不符合	長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法§10 長期照顧特約管理辦法§21	
----	------	--	--	---	--

編號	查核基準	基準說明	查核結果	依據	備註
B1	服務品質定期追蹤	1. 訂立喘息服務定期家訪、電訪機制及滿意度調查。 2. 留有紀錄並追蹤改善。	☐ 符合 ☐ 部分符合 ☐ 不符合	特約長期照顧服務契約書第 18 條第 1 款	
B2	查班機制	1. 訂定查班(含假日查班)之規則。 2. 留有查班紀錄，查有異常情事主動通報本局備查。 3. 定期分析結果並檢討改善。	☐ 符合 ☐ 部分符合 ☐ 不符合	特約長期照顧服務契約書第 18 條第 1 款	
B3	建立督導機制	1. 定期召開團體督導會議或個別督導等。 2. 留有紀錄。	☐ 符合 ☐ 部分符合 ☐ 不符合	特約長期照顧服務契約書第 18 條第 1 款	

C1	配合主管機關	提供相關資料掌握時效性、正確性及完整性。	☐ 符合 ☐ 部分符合 ☐ 不符合 	長期照顧服務法§39	
----	--------	----------------------	---	------------	--

編號	查核基準	基準說明	查核結果	依據	備註
C2	每月核銷作業	1. 服務提供之次月 10 前衛生福利部照顧服務管理資訊平台完成線上申報。 2. 核銷紙本文件依時正確完整送達。	☐ 符合 ☐ 部分符合 ☐ 不符合 	喘息服務實施作業計畫	
D1	收據	1. 開立收據且案家確實取得。 2. 收據載明應記載項目。 3. 依收費標準收取部分負擔。	☐ 符合 ☐ 部分符合 ☐ 不符合 	長期照顧服務法§36 喘息服務實施作業計畫九、服務紀錄(三)	
D2	服務紀錄	1. 服務照會、紀錄及申報之時間、服務人員應一致。 2. 服務紀錄置於案家且可供查閱(限居家喘息) 3. 如有缺件、紀錄不全、代簽、工作人員與案家未簽章完整或經塗改後案家未核章確認，應提供足以認定事實之佐證資料(如打卡紀錄)。	☐ 符合 ☐ 部分符合 ☐ 不符合 	長期照顧服務法§38§56-1 刑法§215	

編號	查核基準	基準說明	查核結果	依據	備註
E1	服務契約 簽訂	1. 與案家簽訂契約 2. 書面契約內容清楚完整(含應記載及不得記載之事項) 3. 自費負擔項目事先經本局核備通過並於服務契約載明。	☐ 符合 ☐ 部分符合 ☐ 不符合 _____	長期照顧服務法 §42§52	
E2	意見反映 處理	1. 個案及家屬意見反映、抱怨及申訴處理辦法、流程。 2. 留有紀錄並追蹤改善。	☐ 符合 ☐ 部分符合 ☐ 不符合 _____	長期照顧服務法§44	
F1	專區檔案管 理	1. 個案資料管理與保密 2. 紀錄妥善保存，整理有序，調閱迅速。	☐ 符合 ☐ 部分符合 ☐ 不符合 _____	長期照顧服務法§38-2	
F2	體檢規定 (居家喘息、 巷弄站喘息 不適用)	收托前應完成體檢及胸部X光檢查(效期6個月內)	☐ 符合 ☐ 部分符合 ☐ 不符合 _____	長期照護機構感染管制措施指引(111年11月18日修訂)	

編號	查核基準	基準說明	查核結果	依據	備註
F3	日間照顧中心假日喘息申請	事前經照管中心同意完成假日喘息服務核備	☐ 符合 ☐ 部分符合 ☐ 不符合 	長期照顧給付及支付辦法	
F4	社區推廣活動	1. 定期安排團體或社區長照服務推廣活動 2. 留有相片、紀錄並評值	☐ 符合 ☐ 部分符合 ☐ 不符合 		

_____單位異常事件統計表

異常事件		過去一年內發生異常事件次數(113 年 1 月起至自評完成日)			共_____次
編號	發生日期	類別	嚴重度	通報方式	備註
		☐ 送醫事件 ☐ 照顧意外事件 ☐ 藥物事件 ☐ 治安事件 ☐ 傷害行為事件 ☐ 公共意外 ☐ 家庭暴力事件責任通報 ☐ 其他 _____	☐ 死亡 ☐ 極重度 ☐ 重度 ☐ 中度 ☐ 輕度 ☐ 無傷害	☐ 紀錄留存 ☐ 系統通報 ☐ 紙本通報	
		☐ 送醫事件 ☐ 照顧意外事件 ☐ 藥物事件 ☐ 治安事件 ☐ 傷害行為事件 ☐ 公共意外 ☐ 家庭暴力事件責任通報 ☐ 其他 _____	☐ 死亡 ☐ 極重度 ☐ 重度 ☐ 中度 ☐ 輕度 ☐ 無傷害	☐ 紀錄留存 ☐ 系統通報 ☐ 紙本通報	
		(請依意外發生件數自行擴充編號與內容)			
回饋	遭遇困難、無法改善之原因及解決之策略	請描述			

彰化縣 ____ 機構喘息服務查核紀錄月報表

年 月份 112.7.25 訂

個案數	人	照服員人數	正職	人	兼職(被支援報備)	人				
居督人數	人									
查核方式:A 電訪、B 實地、C 定位打卡										
查核內容:A 按時到班離開、B 如實製作紀錄、C 服務內容與計畫核定相符										
編號	查核日期			查核對象		查核方式	查核內容	異常描述	備註	查核人
	日期	平/假日	時段	居服員姓名	個案姓名					

總計 人

督導(主管)簽章:

業務負責人簽章:

「彰化縣辦理喘息服務實施作業計畫」修正條文對照表

112 年 12 月 28 日修正

112 年現行條文	113 年修正條文	依據
二、實施日期:(P1) 自 112 年 1 月 1 日起至 112 年 12 月 31 日止。	二、實施日期: (P1) 自 <u>113</u> 年 1 月 1 日起至 <u>113</u> 年 12 月 31 日止。	
三、依據: (P1) 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。	三、依據: (P1) 直轄市、縣(市)政府辦理長期照顧特約及費用支付作業要點、 長期照顧服務法→ <u>長期照顧特約管理辦法</u> 、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。	112 年 10 月 6 日長期照顧特約管理辦法公告施行、直轄市、縣(市)政府辦理長期照顧特約及費用支付作業要點同時停止適用
七、派案原則: (P2) 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服務單位提供服務，並由照管中心或社區整合型服務中心依據長照服務使用者之意願照會至特約服務單位。	七、派案原則: (P2) 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服務單位提供服務，並由照管中心或社區整合型服務中心依據長照服務使用者之意願照會至特約服務單位。 <u>停止派案: 乃因特約服務單位有記點情形者，得依特約停止派案 30 日至 180 日不予照會新案。</u> <u>新案定義: 初次申請或停派前 3 個月內曾由不同單位或非固定照服員提供服務。</u> <u>舊案定義: 停派前連續 3 個月每月至少使用 2 次(含)以上且指定同一單位且同一照顧服務員服務，不曾照會其他喘息特約單位。</u>	長期照顧特約管理辦法第 31 條
八、喘息服務補助原則: (P2) 若居家喘息服務期間，個案因不可預知且無法避免之因素需就醫、住院等原因，造成居家喘息服務未達 2 小時，仍以 2 小時計算。 若機構喘息服務期間，個案因不可預知且無法避免之因素需就醫、住院等原因，個案入住機構喘息需滿 8 小時方計為 1	八、喘息服務補助原則: (P3) 若居家喘息服務期間，個案因 <u>突發性</u> 、不可預知且無法避免之因素需就醫、住院 <u>或死亡</u> 等原因，造成居家喘息服務未達 2 小時，仍以 2 小時計算。 若機構喘息服務期間，個案因 <u>突發性</u> 、不可預知且無法避免之因素需就醫、住院 <u>或死亡</u> 等原因，個案入住機構喘息需滿 8 小時方	

日（實際辦理入退住時間，係由特約單位與服務對象簽訂契約及護理紀錄認定）。	計為 1 日（實際辦理入退住時間，係由特約單位與服務對象簽訂契約及護理紀錄認定）。 <u>個案因突發性、不可預知且無法避免之因素需就醫、住院或死亡等原因，造成日間照顧服務已達 6 小時，仍以全日計算。</u>	依據 112 年 10 月 26 日衛部顧第 1121963021 號函日照喘息比照日照服務時間，朝向一定時數並保有彈性。
九、服務紀錄：(P4) (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)除中央主管機關另有公告外，特約單位提供服務後，應於次月 10 日前至「衛生福利部照顧服務管理資訊平台」申報服務費用，至遲於提供服務次日起六十日內完成申報。 (三)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。 (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。	九、服務紀錄：(P4) (一) <u>居家喘息服務紀錄放案家一份，單位申報留存一份，二份資料應一致。</u> (二) <u>居家喘息每次服務後服務紀錄應於當天以 line、傳真回傳單位或交回服務單位。單位檢查確認無誤後掃描或下載存放雲端或硬碟。</u> (三) <u>服務紀錄表應依實登記不可塗改，若有塗改應與案家或個案確認並雙方核章。</u> (四) <u>紀錄紙本回收加蓋居督及負責人印章。</u> (五) <u>服務紀錄紙本應置於立案空間，訂有服務紀錄檔案借用管理規範。將個案資料歸於個人檔案夾，置於上鎖之專用文件櫃妥善保存。</u> (六) 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。 (二七) 除中央主管機關另有公告外，特約單位提供服務後，應於次月 10 日前至「衛生福利部照顧服務管理資訊平台」申報服務費用，至遲於提供服務次日起六十日內完成申報。 (二八) 每月請款資料，應與「衛生福利部照顧服務管理資訊平	彰化縣長照 2.0 服務紀錄查核計畫會議決議辦理

	台」相關照會與核銷紀錄資料一致。 (四九) 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、服務品質管理：(P4) (一) 特約服務單位提供服務前應先與被照顧者完成簽訂契約書，始可提供喘息服務，契約書及修正應報本府備查。 (三) 特約單位提供服務應開立收據，應於收據載明照顧組合名稱及該碼別服務費用總價，並將碼別明細、次數、日期、單價、部分負擔及其他細項，以附件方式列表。 (四) 喘息服務考量服務單位雖依照顧計畫提供服務，惟仍負有妥善聯繫之責，對於服務資源耗用較高之項目應更加謹慎，前往案家前應先行與案家連絡確認服務時間，故如仍有訪視未遇之情形，特約服務單位不得據以申報費用，亦不得向民眾收取部分負擔。 (五) 特約服務單位提供服務事後應完成服務紀錄，並應依有關醫事照護部分，除依醫事法令之規定保存外，應由該長照機構至少保存七年。不得逕以「衛生福利部照顧服務管理資訊平台」、自建資訊系統登載之資料或收據代替服務紀錄。	十、服務品質管理：(P5) (一) 特約服務單位提供服務前應先與被照顧者完成簽訂契約書，始可提供喘息服務，<u>前項契約書之格式、內容，準用中央主管機關所訂定定型化契約範本與其應記載及不得記載之事項、契約書及修正應報本府備查。</u> (三) 特約單位提供服務應開立<u>符合長服法或其他相關法規規定之</u>收據，應於收據載明照顧組合名稱及該碼別服務費用總價，並將碼別明細、次數、日期、單價、部分負擔及其他細項，以附件方式列表，<u>為保障免部分負擔之低收入戶知的權利，爰特約單位仍應開立提供服務之相關證明(0 元收據)。</u> (四) 喘息服務考量服務單位雖依照顧計畫提供服務，惟仍負有妥善聯繫之責，對於服務資源耗用較高之項目應更加謹慎，前往案家前應先行與案家連絡確認服務時間，故如仍有訪視未遇之情形，特約服務單位不得據以申報費用，亦不得向民眾收取部分負擔。<u>雙方簽訂契約應載明除突發性、不可預知且無法避免之因素需就醫、住院或死亡等原因外，倘未接獲取消通知，且服務人員已出發或派抵案家，得以酌收交通費，收取費用不得超過 385 元。</u> (五) 特約服務單位提供服務事後應完成服務紀錄，<u>並督導所屬長照人員參考紀錄範本(附件)，正確完整的製作紀錄。內容應包括：</u> ● <u>當事人之姓名、性別、出生年月日及地址。</u> ● <u>當事人需長照服務之身心狀況。</u>	長期照顧特約管理辦法第 14 條 長期照顧特約管理辦法第 16 條 本局 112 年 11 月 15 日簽 長期照顧服務法施行細則第 8 條

(六)特約服務單位如尚未收到專員或社區整合型服務中心照會資訊，即提供喘息服務，請特約服務單位務必於上班日第一天完成已服務個案補照會及額度分配程序。 (七) 特約服務單位不得以人力不足或其他不當理由拒絕。 (八)特約服務單位不得自行向民眾或家屬索取服務交通費與膳食費用，如發現特約服務單位有上述情形則終止合約關係。 (十)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、實地查核及文件抽查個案或家屬有關接受服務之概況、服務次數、服務日期、服務費用及滿意度，檢視是否與服務提供者之申報文件相互符合。 (十一)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。	● <u>當事人接受之照顧服務。</u> ● <u>長照服務人員執行業務情形。</u> ● <u>長照服務人員執行業務之年、月、日，並簽名或蓋章。</u> 並應依有關醫事照護部分，除依醫事法令之規定保存外，應由該長照機構至少保存七年。不得逕以「衛生福利部照顧服務管理資訊平台」、自建資訊系統登載之資料或收據代替服務紀錄。 (六) 特約服務單位如尚未收到專員或社區整合型服務中心照會資訊，即提供喘息服務，請特約服務單位務必於<u>當日或</u>上班日第一天完成已服務個案補照會及額度分配程序。<u>如有特殊情況應於照會紀錄載明備查。</u> (七) 特約服務單位<u>於照會並確認可提供服務後</u>，不得以人力不足或其他不當理由拒絕。 (八) 特約服務單位<u>除服務契約載明訪視未遇之交通費外</u>，不得自行向民眾或家屬索取服務交通費、膳食費用、<u>超額或擅立項目收費</u>，<u>如發現特約服務單位有上述情形則終止合約關係。</u> (十) 服務品質抽審：<u>依據彰化縣喘息服務品質輔導查核機制(附件)</u>特約服務單位應接受主管機關不定期以電話抽樣訪問、實地查核及<u>電子郵件文件</u>抽查個案或家屬有關接受服務之概況、服務次數、服務日期、服務費用及滿意度，檢視是否與服務提供者之申報文件相互符合。 (十一) <u>通報義務:特約單位應依據長期照顧特約管理辦法第 15 條之規定時效內主動通報社整中心或主管機關。另異常事件通報</u>：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	長期照顧特約管理辦法 第 15 條
---	---	------------------------------

(十五) 特約服務單位對個案提供服務時，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、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。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。 7. 未經個案本人或法定代理人或機關同意，洩漏個案資料予第 3 人或對外公開。 (十六)特約服務單位行政管理有下列情形之一者： 1. 虛報、浮報或不實申報服務費用。 2. 規避、妨礙或拒絕輔導查核之行為。 3. 特約單位以給予介紹獎金、服務費用加成或其他利益之方式，要求其受雇人介紹長照服務人員於該單位任職及提供長照服務。 4. 未配合主管機關出席相關教育訓練或長照相關聯繫會議。 5. 異常事件未依通報作業規範及時通報。 6. 行政管理缺失，可歸責於特約服務單位之情事，經通知	作業規範執行。 (十五) 特約服務單位對個案提供服務時，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、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。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。 7. 未經個案本人或法定代理人或機關同意，洩漏個案資料予第 3 人或對外公開。 8. <u>未獲照顧者知情同意，逕行向個管申請或修正喘息服務時間。</u> (十六)特約服務單位行政管理有下列情形之一<u>違反長期照顧特約管理辦法第 25 條之規定者。</u> 1. 虛報、浮報或不實申報服務費用。 2. 規避、妨礙或拒絕輔導查核之行為。 3. 特約單位以給予介紹獎金、服務費用加成或其他利益之方式，要求其受雇人介紹長照服務人員於該單位任職及提供長照服務。 4. 未配合主管機關出席相關教育訓練或長照相關聯繫會議。 5. 異常事件未依通報作業規範及時通報。	
---	--	--

限期改善補正，屆期未改善。	6. 行政管理缺失，可歸責於特約服務單位之情事，經通知限期改善補正，屆期未改善。	
十一、退場機制：(P6) 若有上述十、服務品質管理項次(十五)、(十六)之情事，主管機關予扣點乙次，當年度累計達3次者，除解除特約外且次年度取消特約資格。	十一、退場機制：(P7) 若有上述十、服務品質管理項次(十五)、(十六)之情事，主管機關予扣點乙次。 <u>，當年度累計達3次者第一次記點之日起算一年內累計達6點，或連續三年每年均有記點紀錄並累計達10點，</u> 除解除特約外且次年度取消特約資格。	長期照顧特約管理辦法 32 條
十二、經費申請程序(P6) 每月受抽查單位於系統申報完成於當月10 日前檢具服務紀錄正本掃描電子檔或影本回傳本局承辦人，以供查實。	十二、經費申請程序(P7) 每月受抽查單位於系統申報完成於 <u>當月11 日下午3時前</u> 檢具服務紀錄正本掃描電子檔或影本回傳本局承辦人，以供查實。	
十三成果報告：(P7) (一) 特約服務單位應於113 年1 月6 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6)。	十三成果報告：(P7) (一) 特約服務單位應於114 年1 月10 日前（以機關收文日期為主）函送喘息服務特約單位服務品質自評表及成果報告一份，若113 年無個案則免交。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) 喘息服務特約單位服務品質自評表(附件)及成果報告(附件)應依本局所訂格式撰寫及繕印。	
附件	附件 彰化縣喘息服務品質輔導查核機制 居家喘息服務紀錄單(越南文) 居家喘息服務紀錄單(印尼文)	