

114 年彰化縣政府家庭托顧服務實施計畫

113.12 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：114 年 1 月 1 日至 114 年 12 月 31 日止。

四、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) 本縣特約長期照顧服務契約書。
- (四) 長期照顧特約管理辦法。

五、家庭托顧特約服務單位(以下簡稱特約服務單位)資格：

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)。

六、家庭托顧輔導單位(以下簡稱輔導單位)資格：

- (一) 最近一次評鑑結果為合格之長照服務機構（除家庭托顧外）、醫療機構、護理機構。
- (二) 最近一次評鑑結果為甲等以上之老人福利機構、身心障礙福利機構。
- (三) 財團法人、公益社團法人
- (四) 社會福利團體、照顧服務勞動合作社。
- (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：

- (一) 65 歲以上長輩。但具原住民原住民身分者為 55 歲以上。
- (二) 領有身心障礙證明者。
- (三) 50 歲以上失智症者。

■ 不予給付對象

- 1、接受機構收容安置者
- 2、已聘僱外籍看護工之個案
- 3、領有政府提供之特別照顧津貼務或其其他照顧費用補助者。

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. 全日、半日給（支）付價格為基準。
2. 社區式沐浴服務費補助原則：以 1 次/天給支付單位：200 元。
3. 社區式晚餐服務費補助原則：以 1 次/天給支付單位：150 元。
4. 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。
5. 超過核定之長照服務額度，則服務對象需自行負擔費用。
6. 服務對象若為二親等內直系血親或姻親之家屬，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、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. 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) 拒絕訪查輔導之行為。
- (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。

十一、 服務紀錄：

- (一) 特約服務單位應將服務紀錄登打至「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。

十二、 經費申請程序：

特約服務單位每月 5 日前於照顧管理平台進行申報，並於每月 10 日前正式函文檢具下列資料(一)~(二)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份(附件 2)。
- (三) 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 115 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 3)。

十四、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. 家庭托顧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（含肺結核）；血液常規及生化；尿液；A、B 型肝炎抗原體報告；糞便檢查(阿米巴痢疾、桿菌性痢疾、寄生蟲)、疥瘡、傷寒。

(1) 如有上述傳染病以腸道、呼吸道及接觸為傳染途徑者(如肺結核、A 型肝炎、阿米巴痢疾、桿菌性痢疾、寄生蟲、疥瘡、傷寒等)，應確實至醫療機構接受治療並提出不具傳染性之證明。

(2) 若有上述傳染病以血液傳染為主要途徑者（如 B 型肝炎等），則須提供定期追蹤及治療證明，亦須持續追蹤並提醒照服員基本防護措施與裝備（如口罩、手套等）。

- 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：一般體檢(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、血液常規及生化檢查，並有完整紀錄。

- (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. 個案資料應包括個案姓名、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。

3. 服務紀錄目的為使家屬得知實際服務情形，每日服務紀錄應於當天填寫完畢，並將服務紀錄以病歷化格式，彙整成個案管理紀錄本，應於立案空間放置於上鎖之專用文件櫃妥善保存，並訂有服務紀錄借用管理規範。

4. 服務紀錄表應依實登記不可塗改，如有塗改家托員應於塗改處核章。

(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) 異常事件預防及緊急處理：

1. 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。(附件 4)。

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。

(十三) 交通接送服務合作：

1. BD03 碼：由本縣特約交通單位以接送服務對象住家至家庭照顧、巷弄長照站、日間照顧中心及失智據點，起訖點兩端皆需

位於彰化縣內。

2. 失能等級 2-6 級無失智或失智輕度個案。(若輕度失智具有躁動傾向或需約束者須有陪同者。)
3. 家托員不得自行接送長輩。

十五、輔導單位應辦理事項：

- (一) 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。
- (二) 針對每一托顧家庭辦理獨立營運之量能評估，並據以訂定個別化之輔導工作計畫(含問題分析、輔導目標、輔導策略、輔導流程、具體執行措施、社區服務資源連結與運用及預期效益等)，並具體執行，確保輔導品質。
- (三) 設立輔導規劃，針對已取得設立許可者逐一辦理獨立營運之量能評估，並據以訂定個別化之輔導工作計畫。
- (四) 應由托顧家庭執行之各項法定義務及責任，輔導單位不得代為執行，例如服務費用申報、服務紀錄撰寫等。
- (五) 協助有意願者設立家庭托顧：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、協助取得設立許可、發展替代照顧機制。
- (六) 協助家庭托顧帳務管理：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。
- (七) 協助家庭托顧辦理相關行政作業：協助管理服務紀錄、訂定收費規定、相關申訴處理、發展轉介機制、服務人員減少職業災害，強化工作技巧。
- (八) 協助家庭托顧辦理相關系統作業：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。
- (九) 協助家庭托顧處理相關契約事宜：協助家庭托顧與主管機關簽訂特約契約成為特約單位、協助與個案簽訂服務契約。

- (十) 輔導單位每年至少新增 2 處家庭托顧單位，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%。
- (十一) 連續兩年未輔導家庭托顧單位設立予以退場。
- (十二) 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。

十六、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) 受營運輔導之托顧家庭如取得設立許可時間未滿一年，應視其許可證書取得月份按比例支付輔導單位獎助費用；另受營運輔導之托顧家庭如已完成第一次機構評鑑（含後續改善）或取得設立許可滿二年後，則不予支付輔導單位獎助費用。
- (四) 本案受獎助單位專案應編列百分之三十以上之自籌款設置設備費用。
- (五) 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。
- (六) 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。

十七、違約記點終止契約原則：

單位若有本縣長期照顧服務契約書第二十一條，或本縣家庭托顧服務品質查核機制之異常單位查核指標之情形者，將依本縣長期照顧

服務契約第二十一條及第二十二條規定進行違約記點暫停太案及終止契約，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)」
114 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
彰化縣私立	111年04月

服務項目類別		申報費用 (單位：元)	負責人姓名：
照顧組合	A碼	照顧管理	0
		政策鼓勵	
	B碼	居家照顧服務	0
		日間照顧服務	0
		家庭托顧服務	
		社區式照顧	
	C碼	專業服務	0
	D碼	交通接送服務	0
	G碼	家庭照顧者支持性服務-喘息服務	0
	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)		0
	縣市政府補助費用		0
	其他服務		0
	小計		0
合計			
撥付總額			
本次費用月份：11103			
注意事項	一、使用本表得免另行辦函，請填送一式二份。 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。		

服務提供者地址：彰化縣

電話：

印信：

案號：

版本：

產表日期：

簽證號：

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)			

115 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： 114 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：

服務人數及人次數：

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

- 五、 使用者分析（姓名、失能、失智、身分福利別、性別、年齡及障別）：
- 六、 課程安排（每月課程表、活動內容(課程規劃及名稱)、活動人數、活動照片）：
- 七、 結論與優缺點改善事項：
- 八、 服務滿意度情形：(請呈現量化與質化分析資料)
- 九、 其他說明及建議：

備註：成果報告請勿裝訂成冊。

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

壹、目的：

109 年 10 月 28 日制定

113 年 12 月 2 日修訂

113 年 12 月 16 日修訂

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，並限期內即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 級及巷弄長照站臨托、機構住宿式喘息服務…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，係指長期照顧個案在接受長照服務期間，長照人員發現或提供服務中導致個案身心傷害、死亡、財產毀損、其他警訊事件皆屬之。

肆、通報作業規範：

長期照顧個案在接受長照服務期間，A 級、B 級及巷弄長照站臨托、機構住宿式喘息服務之長照人員發現或提供服務中，有以下異常事件時，應於事實發生後依本作業規範進行通報至相關權責單位。

伍、內容：

一、應主動通報之個案異常事件

(一)服務過程中或發現：

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。 註：如服務開始或過程中，個案因身體不適，需緊急送醫治療。
照顧意外事件	如於服務過程中，個案發生意外，不論是否就醫治療，請選照顧意外。 註：非服務過程中發生的跌倒或意外事件，至衛生福利部照顧服務管理資訊平台異動通報紀錄即可。
藥物事件	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，致個案服藥後發生之異常事件。
治安事件	服務過程中發生個案失蹤、物品被偷竊、騷擾等事件。

傷害行為事件	服務過程中發生言語衝突、身體攻擊等事件。
公共意外事件	服務過程中住所發生火災、天災、水災、車禍等緊急事件。 註：非服務過程中發生之公共意外，至衛生福利部照顧服務管理資訊平台異動通報紀錄即可。
不當利益往來	如侵害個案及其家屬隱私權、向個案推銷、販售、借貸及不當金錢往來之行為、假借廣告名義，行招攬服務、巧立名目向民眾收取費用。
其他	非上列異常事件，違反服務契約書或相關規範，影響長照服務對象權益。

(二)不限服務時段，知悉時即通報：

類別	定義及項目
家庭暴力暨性侵害事件責任通報	1. 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。 2. 性侵害事件。 註：E 關懷線上通報及至衛生福利部照顧服務管理資訊平台異動通報紀錄。
自殺(含意圖)、自傷事件	長期照顧服務人員於知悉有自殺行為情事時，於 24 小時內進行自殺防治通報作業及至衛生福利部照顧服務管理資訊平台異動通報紀錄。 註：依自殺防治法第 11 條規定辦理。
媒體事件	可能涉及媒體報導案件，有警方、消防人員等介入之社會事件。

一、 通報及處理原則：

- (一)異常事件發生後，發現異常事件的第一線人員應立即報告單位主管，說明事情發生經過，現場對個案及其家屬即時解說並取得諒解，不得無故延遲回報。該單位主管依異常事件嚴重度完成通報流程。
- (二)24 小時內填寫「彰化縣長期照顧個案異常事件通報單」通報主管機關。
- (三)服務單位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。

二、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(遇)，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。

三、通報流程：

- (一)初報：依通報流程規範訂定時效進行第 1 次通報。
 - 1. 無/輕度傷害：通報單位應完整記錄事發經過，並於工作日(24 小時內)完成異常事件通報單遞交，若為服務單位造成之異常事件應擬定改善策略，預防類似事件再發生。
 - 2. 中度傷害：
 - (1)現場處理：第一線人員應立即報告單位主管，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 小時內由單位主管向權責單位通報說明，並於 24 小時內完成異常事件通報單遞交。
 - 3. 重度以上傷害：
 - (1)現場處理：第一線人員應立即報告單位主管，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 小時內由單位主管向權責單位通報說明，並於 24 小時內完成異常事件通報單遞交。
- (二)續報：持續追蹤個案實際情況時，倘有重大變化須為續報(如：個案須住院

或延長住院時間)，原則為 5 個工作日內，倘有必要則依權責單位評估得以縮短或持續追蹤。

(三)結報：個案異常事件結案時須為結報(如：個案因服務單位造成之異常事件已擬定改善策略、個案因異常事件死亡等)，原則上為最後一次續報後 10 個工作日內，倘有必要依權責單位評估得以縮短。

註 1：異常事件通報單請依業務屬性通報權責單位，如 A 單位主管、照管中心照專、業務主管機關(本府衛生局)，並請至衛生福利部照顧服務管理資訊平台同步完成異動通報。

註 2：通訊軟體係指電話、電子郵件或各種即時通訊軟體，便於通報單位主管即時向權責單位說明之方式。

註 3：第一線人員應依現場狀況通報相關機關(如：撥打救護車、協助就醫、警察局、家庭暴力暨性侵害事件責任通報、自殺防治中心)。

彰化縣長期照顧個案服務異常事件通報流程

階段	權責	異常通報作業流程	說明	
案件發生	第一線服務人員	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">個案接受長照服務</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">長照人員發現或提供服務中個案異常事件</div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 10px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #d9ead3;">服務時段 (線上系統異動通報及紙本通報)</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #fff2cc;">非服務時段 (線上系統異動通報)</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #f4cccc;">不限服務時段：知悉個案異常事件 (線上系統異動通報及紙本通報)</div> </div>	<p>第一線服務人員： 本縣照顧管理專員、A級、B級及巷弄長照站臨托、機構住宿式喘息服務於個案管理期間或服務過程中。</p>	
現場處理		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">視傷害程度進行初步/緊急現場處理</div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 10px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">媒體事件</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">自殺(含意圖)、自傷事件</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">家庭暴力暨性侵害事件</div> </div>		
初報(第一次通報)	通報單位	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">事件嚴重度</div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 10px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #d9ead3;">無/輕度 24小時內填寫異常事件通報單，擬定改善建議方案，預防再發生</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #fff2cc;">中度 4小時內先通報主管機關，24小時內填寫異常事件通報單</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #f4cccc;">重度及極重度 1小時內先通報主管機關，24小時內填寫異常事件通報單</div> </div>	<p>初報：</p> <ol style="list-style-type: none"> 依通報流程規範訂定時效進行第1次通報。 異常事件通報單請依業務屬性通報權責單位，如A級單位主管、照管中心該行政區照管督導、業務主管機關(本府衛生局或社會處)。 	
續報		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">通報A級單位主管承辦及照顧管理中心專員/督導</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">評估是否有重大變化</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">續報</div>		<p>續報：持續追蹤個案實際情況時，倘有重大變化須為續報(如：個案須住院或延長住院時間)，原則為5個工作日內，倘有必要則依權責單位評估得以縮短或持續追蹤。</p>
結報		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">結案</div>		

彰化縣長期照顧個案異常事件通報單

一、 個案基本資料：

姓名：_____ 身分證字號：_____

性別：男 女 生日：____年____月____日

二、 事件發生日期：服務期間 ____年____月____日____時____分

非服務期間

三、 事件發生地點：案家 案家附近 長照特約單位，請說明：_____

醫院 陪同外出活動途中 其他，請說明：_____

四、 事件發生後對個案的影響程度：

死亡。

極重度：造成個案永久性殘障或永久性功能障礙，例如：截肢、昏迷。

重度：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。

中度：需額外的探視、評估或觀察，且需要額外的醫療處置(遇)，如：送醫。

輕度：只需要緊急處置，無其他後遺症或影響。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：

(一) 服務期間

送醫事件 治安事件 藥物事件 公共意外

傷害行為事件 照顧意外事件 家庭暴力事件責任通報

其他，請說明：_____

(二) 不限服務時段，知悉時即通報

家庭暴力事件暨性侵害責任通報

自殺(含意圖)、自傷事件

媒體事件

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 個案或家屬拒絕處置 其他，請說明：_____

送醫治療

予以個案家屬慰問及支持

通報警政機關

已於 24 小時內完成家庭暴力暨性侵害事件責任通報

已通報自殺防治中心

其他，請說明：_____

九、 通報者資料：

通報單位：_____

通報者姓名：_____ (簽章) 職稱：_____

主管及職稱：_____ (親簽名)

十、 受理情形：

通報方式：電話 傳真 電子郵件 通訊軟體

其他，請說明：_____

通報受理人：_____ (全名)

通報日期：____年____月____日____時____分

十一、 案件處理情形：

職稱	處理情形
照顧管理專員	
照顧管理督導	
負責承辦人員	
科長	