

彰化縣114年社區整合型服務中心(A級單位)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、長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法。
- 四、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100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。

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原則由該A單位的個案管理人員(以下簡稱A個管)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，始得列入輪派單位。

(五) 管理原則：

- (1) 原居家服務屬於本縣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一，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：

每名專任A個管案量負荷不得超過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A個管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，本局亦不定期查訪。

(二) A單位若因A個管案量負荷超過145組，得函文本局申請停止派案，並於3個月內補齊人力；A個管負荷超過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單位，進行聯合訪視，收到計畫擬定後，需於一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，照顧計畫核定完成到第1次服務輸送到達平均時效處理原則如附件二。

(2) 需追蹤個案使用之服務項目是否於照會服務單位後三個工作天內提供服務，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A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，計畫送審應於家訪後7個工作天內完成；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) A個管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、轉介之多元性等。
- (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。
- (3) 查核項目及方式詳如附表。(附件四)

(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。(附件五)

(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。

(十七)A單位與巷弄長照站合作機制：A單位應訂有巷弄長照站轉介合作機制，並應列有轉介清冊，追蹤使用情況請登載於照管平台(AA02

碼服務紀錄），系統結案個案請於轉介清冊中敘明追蹤情況，本局亦將此項列為查核指標。

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、巷弄長照站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、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。

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個管資格以及長期照顧服務相關工作經驗之規定聘請A個管(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2月10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。

114年A單位輪派表(自114年2月11日開始)

日期 鄉鎮	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
彰化	長安	切膚	老五老	白玉	青山	切膚	禾豐	禎祥	長安	白玉	老五老	青山	長安	禎祥	切膚	老五老	禾豐	老五老	長安	切膚	白玉	青山	禎祥	切膚	禾豐	老五老	禎祥	禾豐	青山	白玉	長安
芬園	切膚	青山	禾豐	長安	切膚	長安	切膚	白玉	禾豐	長安	青山	長安	青山	禾豐	長安	青山	切膚	白玉	青山	禾豐	切膚	長安	白玉	切膚	長安	禾豐	青山	白玉	禾豐	切膚	白玉
花壠	禾豐	白玉	青山	切膚	禎祥	禾豐	白玉	切膚	青山	禾豐	切膚	禎祥	白玉	青山	禾豐	長安	白玉	切膚	禎祥	青山	長安	禾豐	切膚	白玉	禎祥	切膚	禾豐	青山			
和美	切膚	老五老	白玉	禎祥	禾豐	長安	切膚	老五老	白玉	老五老	禾豐	長安	老五老	切膚	禎祥	白玉	長安	老五老	切膚	老五老	禎祥	長安	白玉	禾豐	老五老	禎祥	白玉	長安	禾豐	切膚	
線西*	長安	切膚	老五老	禾豐	弘道	禎祥	老五老	禾豐	長安	切膚	老五老	白玉	長安	弘道	老五老	長安	禾豐	切膚	白玉	禎祥	禾豐	切膚	老五老	弘道	白玉	禾豐	老五老	弘道	禎祥	白玉	長安
伸港*	禎祥	白玉	長安	老五老	白玉	切膚	長安	禎祥	禾豐	弘道	長安	切膚	禾豐	老五老	白玉	切膚	禎祥	老五老	長安	弘道	長安	白玉	長安	禎祥	長安	老五老	長安	切膚	禾豐	老五老	弘道
鹿港	老五老	禎祥	白玉	慈恩	老五老	禾豐	白玉	老五老	切膚	老五老	弘道	慈恩	切膚	禎祥	老五老	禾豐	白玉	弘道	老五老	切膚	慈恩	弘道	老五老	禎祥	白玉	禾豐	白玉	慈恩	白玉		
秀水	青山	切膚	弘道	禾豐	白玉	青山	禎祥	弘道	禾豐	切膚	青山	禾豐	青山	白玉	弘道	白玉	禎祥	切膚	禾豐	青山	切膚	禎祥	白玉	切膚	弘道	白玉	禾豐	弘道	切膚	青山	白玉
埔鹽	慈恩	老五老	白玉	青山	老五老	慈恩	老五老	慈恩	青山	慈恩	白玉	慈恩	切膚	慈恩	青山	老五老	慈恩	白玉	老五老	切膚	青山	白玉	老五老	慈恩	青山	白玉	老五老	慈恩	青山	白玉	
福興	慈恩	青山	老五老	白玉	弘道	禾豐	青山	老五老	白玉	長安	慈恩	老五老	慈恩	白玉	禾豐	青山	弘道	長安	禎祥	白玉	長安	禎祥	老五老	禾豐	長安	青山	老五老	慈恩	長安	青山	老五老
員林	白玉	東明	禾豐	東明	慈恩	青山	白玉	禾豐	青山	慈恩	禾豐	白玉	東明	切膚	東明	白玉	慈恩	青山	禾豐	東明	切膚	青山	白玉	東明	禾豐	白玉	禾豐	青山	禾豐	慈恩	東明
永靖	白玉	青山	慈恩	白玉	青山	白玉	慈恩	白玉	慈恩	青山	白玉	慈恩	白玉	青山	慈恩	白玉	青山	白玉	慈恩	青山	白玉	慈恩	白玉	慈恩	白玉	白玉	慈恩	白玉	慈恩	青山	白玉
大村	長安	白玉	禾豐	切膚	長安	白玉	青山	切膚	長安	白玉	禾豐	切膚	禾豐	長安	禾豐	白玉	青山	慈恩	長安	白玉	長安	青山	白玉	白玉	禾豐	慈恩	青山	白玉	長安		
溪湖	東明	青山	慈恩	青山	東明	白玉	慈恩	東明	慈恩	青山	慈恩	白玉	青山	慈恩	東明	青山	慈恩	東明	白玉	慈恩	東明	慈恩	青山	慈恩	白玉	青山	白玉	慈恩	慈恩	慈恩	
埔心	青山	東明	白玉	白玉	青山	東明	慈恩	青山	慈恩	東明	切膚	白玉	切膚	青山	東明	白玉	慈恩	東明	青山	慈恩	東明	切膚	白玉	東明	切膚	白玉	青山	慈恩	東明	慈恩	
田中	白玉	慈恩	珍瑩	青山	白玉	慈恩	珍瑩	慈恩	白玉	慈恩	珍瑩	青山	東明	白玉	珍瑩	青山	白玉	珍瑩	青山	東明	珍瑩	白玉	珍瑩	東明	白玉	珍瑩	東明	珍瑩	東明	珍瑩	東明
社頭	慈恩	珍瑩	青山	白玉	慈恩	珍瑩	東明	青山	慈恩	白玉	青山	東明	珍瑩	慈恩	白玉	慈恩	東明	青山	白玉	珍瑩	慈恩	東明	珍瑩	青山	珍瑩	白玉	慈恩	珍瑩	青山	東明	白玉
北斗	珍瑩	白玉	東明	白玉	珍瑩	青山	慈恩	珍瑩	白玉	青山	東明	慈恩	青山	珍瑩	白玉	東明	珍瑩	青山	慈恩	東明	白玉	珍瑩	慈恩	珍瑩	青山	慈恩	東明	慈恩	白玉	珍瑩	慈恩
田尾	慈恩	青山	白玉	慈恩	白玉	東明	青山	慈恩	東明	慈恩	慈恩	白玉	慈恩	東明	慈恩	慈恩	青山	白玉	青山	慈恩	東明	青山	白玉	慈恩	青山	東明	慈恩	東明	慈恩	東明	慈恩
溪州	白玉	青山	東明	珍瑩	慈恩	東明	珍瑩	白玉	青山	東明	珍瑩	青山	慈恩	白玉	珍瑩	東明	白玉	珍瑩	青山	東明	慈恩	珍瑩	白玉	青山	東明	慈恩	珍瑩	白玉	東明	慈恩	白玉
埤頭	東明	慈恩	白玉	東明	青山	慈恩	白玉	東明	慈恩	青山	白玉	慈恩	青山	東明	慈恩	白玉	東明	慈恩	白玉	東明	青山	慈恩	東明	白玉	慈恩	東明	慈恩	白玉	東明	慈恩	白玉
二林*	青山	慈恩	禾豐	慈恩	珍瑩	青山	東明	青山	白玉	禎祥	青山	珍瑩	老五老	慈恩	青山	珍瑩	慈恩	青山	慈恩	東明	白玉	老五老	珍瑩	慈恩	東明	長安	青山	白玉	慈恩	珍瑩	長安
竹塘*	珍瑩	長安	慈恩	白玉	東明	慈恩	老五老	珍瑩	禾豐	東明	慈恩	青山	慈恩	珍瑩	慈恩	白玉	禎祥	慈恩	東明	長安	珍瑩	慈恩	白玉	東明	慈恩	青山	老五老	慈恩	白玉	老五老	慈恩
芳苑*	東明	慈恩	珍瑩	長安	慈恩	珍瑩	白玉	慈恩	東明	珍瑩	東明	白玉	青山	慈恩	東明	長安	慈恩	珍瑩	慈恩	白玉	禾豐	珍瑩	慈恩	長安	老五老	珍瑩	慈恩	白玉	東明	慈恩	青山
大城*	白玉	珍瑩	東明	慈恩	白玉	慈恩	慈恩	老五老	慈恩	長安	禎祥	珍瑩	東明	禾豐	慈恩	青山	慈恩	長安	青山	老五老	慈恩	白玉	珍瑩	白玉	慈恩	青	珍瑩	東明	慈恩	白玉	慈恩
二水	東明	白玉	青山	珍瑩	青山	白玉	青山	東明	珍瑩	東明	白玉	珍瑩	青山	珍瑩	珍瑩	白玉	珍瑩	白玉	珍瑩	東明	珍瑩	青山	珍瑩	東明	青山	白玉	東明	青	白玉	珍瑩	青山

備註一：線西、伸港、二林、竹塘、芳苑及大城為偏鄉，採分區輪派；二水由珍瑩、青山及東明支援。

備註二：目前停派單位：好朋友、蕊群、慈濟、溫佳(2/11)、部彰(2/11)。

社區整合型服務中心(A 個管)照顧計畫核定完成到第1次服務輸送到達平均時效處理原則

1. A 個管與照專聯訪後，個案會使用居服，請 A 個管通知居服單位，預先準備人力，同步由居服單位將契約書給個案/案家審閱。
 2. A 個管收到計畫擬定，最遲隔日完成計畫擬定，照專於當天完成核定。
 3. A 個管收到計畫擬定，與居服單位確認服務日期，+3 天為最晚服務日，居服可服務日在 3 天內，A 個管應於核定完成後立即照會，居服單位如期提供服務。
 4. 居服單位因人力或個案因素，無法於 3 天內提供服務，A 個管送計畫擬定時先不擬定 BA 碼；確認服務日期後，A 個管計畫異動擬定 BA 碼，照專核定後即照會居服單位。
- 範例時間軸(以工作日計算)

1/9(四)聯訪

A個管於聯訪當日通知居服單位，預先準備人力，同步由居服單位將契約書給個案/案家審閱。

1/10(五)A個管收到計畫擬定

A個管須於1/13(一)前完成計畫擬定。
並與居服單位確認服務日期，+3天為最晚服務日。

1月10日(五)+3天為1月
15日(三)。

1/15(三)前使用居家服務

個案使用居家服務日期在1月15日前，A個管完成擬定，照專核定完成，A個管照會，居服進入提供服務。

1月15日前無法提供服務
則不擬定BA碼。

轉換 A 單位申請書

申請日期： 年 月 日

個案 資料	個案姓名	身分證字號	出生日期	
	居住地址			
申請人 資料	申請人姓名	與個案關係	電話	
	轉換原因			
處理 情形	原服務單位	新服務單位		
處理 結果	<input type="checkbox"/> 同意：自 年 月 日起轉換至新 A 單位。 <input type="checkbox"/> 不同意： <input type="checkbox"/> 其他：			

專員/A 個管師： 督導： 承辦： 科長：

服務 追蹤	<input type="checkbox"/> 需追蹤服務 <input type="checkbox"/> 不需追蹤服務			
	追蹤日期（請於轉換服務單位 1 個月後追蹤）： 原單位服務計畫： 新單位服務計畫：			

專員： 督導： 承辦： 科長：

**彰化縣衛生局
社區整合型服務中心(A)訪查紀錄表**

受訪社區整合型服務中心(A)：

設立地址：

訪查日期：

查核項目			檢視文件
個管案量 人力配置	<p>個案量： 個管： 平均案量：</p> <p>1. 每名A個管案量負荷不得超過120案，至多得超額申報至150案。 2. 系統主責個管應與實際個管一致。 3. 人員異動分析及因應措施。</p>	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	照管系統
照顧計畫 擬定與服 務連結時 效	<p>1. 進行聯合訪視後，需於一個工作天內，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照會後三個工作天內提供服務。 3. 訂有個案管理服務時效管控督導機制。</p>	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	照管系統 抽查____案
服務計畫 安排管理	<p>1. 依長照服務使用者/家屬之個人額度、照顧問題清單及照顧組合表擬定服務計畫。 2. 與服務使用者或其家庭照顧者討論，擬定合適可行的照顧組合與服務安排。 3. 依實際服務需求改變。 4. 定期評估適時修正服務計畫安排。</p>	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	照管系統 抽查____案
服務資源 安排與連 結	<p>1. 依服務使用者/家屬需求媒合多元性長照服務。 2. 依服務使用者/家屬特殊需求進行責任通報與轉介(如家暴/自殺/高風險家庭照顧者...)。 3. 訂有巷弄長照站轉介合作機制，並落實追蹤轉介情形，列有轉介清冊</p>	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	照管系統 抽查____案
個案管理 服務紀錄	<p>1. 每月定期進行服務品質追蹤，並於照顧管理資訊系統完成個案服務紀錄登打。 2. 服務記錄應與實際服務情形一致。 3. 每六個月進行一次家訪，追蹤個案與使用長照服務及長照服務連結情形。 4. 對於服務使用者不能獲得適切的服務時，能提供其他選擇及必要的協助。 5. 若調整照顧計畫，請進行異動通報。</p>	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	照管系統 抽查____案

查核項目			檢視文件
資訊公開	1. 明確提供相關合作單位服務內容與收費情形等手冊或單張資源。 2. 明確公告單位連結各項服務收費內容及方式。並依其公告內容落實實施。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	手冊或宣傳單張或相關公告管道
照顧管理 資訊系統 填報情形	每月 10 日前完成系統資料建置。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	系統
每年至少召開兩次聯繫會議/個案研討會/社區服務合作協商會議。		<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	會議紀錄
各項長照服務提供單位名冊、資訊，提供個案或其家庭照顧者參閱；針對不同類型服務使用者是否準備有不同的溝通文件或工具。		<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	家訪工作手冊
申訴管道及 處理流程	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。	<input type="checkbox"/> 符合 <input type="checkbox"/> 不符合	
抽查個案			
建議事項			

單位現場人員簽名：

查核人員：

彰化縣長期照顧個案服務異常事件通報作業規範

109 年 10 月 28 日制定

113 年 12 月 2 日修訂

113 年 12 月 16 日修訂

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	<p>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。</p> <p>2. 性侵害事件。</p> <p>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。</p>
自殺(含意圖)、自傷事件	<p>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。</p> <p>註：依自殺防治法第 11 條規定辦理。</p>
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。

二、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。

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(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。

四、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	現場處理	<pre> graph TD A[個案接受長照服務] --> B[長照人員發現或提供服務中 個案異常事件] B --> C[視傷害程度進行 初步/緊急現場處理] C --> D[事件嚴重度] D -- 無/輕度 --> E[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] D -- 中度 --> F[4小時內先通報主管 機關，24小時內填寫 異常事件通報單] D -- 重度及 極重度 --> G[1小時內先通報主管 機關，24小時內填寫 異常事件通報單] E --> H[通報A級單位主管承辦及 照顧管理中心專員/督導] F --> H G --> H H --> I[評估是否有重大變化] I --> J[續報] J --> K(結案) K --> L[媒體事件] K --> M[自殺(含意圖) 、自傷事件] K --> N[家庭暴力 暨性侵害事件] L --> O[1小時內先通報 主管機關，24小時內填寫異常事件 通報單] M --> P[於24小時內進行 自殺防治通報及 至衛生福利部照 顧服務管理資訊 平台異動通報] N --> Q[於24小時內進行 線上E關懷通報 及至衛生福利部 照顧服務管理資訊 平台異動通報] </pre>	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。
初報 (第一次通報)	通報單位	<pre> graph TD E --> H F --> H G --> H H --> I I --> J J --> K((結案)) </pre>	初報： 1. 依通報流程規範訂定期效 進行第1次通報。 2. 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			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。
結報			結報： 個案異常事件結案時需為結報(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。

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

領款收據

附件六

茲收到 114 年 月 「長期照顧十年計畫 2.0-社區整體照顧服務體系」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 1 4 年 0 0 月 0 0 日

-----存--簿--封--面--影--本--黏--貼--處-----

A 個管資格

1. 社區整體照顧服務體系計畫係屬「長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法」第二條第五款之長照服務人員，請單位落實登錄「長照機構暨長照人員管理資訊系統」並函報本局。依前述法規第 17 條規定，應備下列文件函報本局申請登錄：

- (1)長照人員認證證明文件影本。
- (2)長照服務機構出具之服務證明文件。

2. 承上，若該個管人員尚無長照人員認證證明，請先來函辦理臨時證，再辦理長照人員登錄。辦理臨時證應備文件如下：

- (1)符合聘任資格的師級證書或照顧服務員技術士證等。
- (2)符合聘任資格的畢業證書。
- (3)長照服務相關工作經驗之年資證明。
- (4)長照服務機構出具之服務證明文件。

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，規定如下

1. 具 1 年以上長期照顧服務（以下簡稱長照服務）相關工作經驗者：

- (1)師級以上醫事人員、社會工作師。
- (2)碩士以上學校老人照顧及公共衛生相關科、系、所畢業。

2. 具 2 年以上長照服務相關工作經驗者：

- (1)專科以上學校醫事人員相關科、系、所畢業或公共衛生、醫務管理、社會工作、老人照顧或長期照顧相關科、系、所、學位學程、科畢業。
- (2)具社會工作師應考資格。

3. 具 3 年以上相關長照服務工作經驗：

- (1)領有照顧服務員技術士證。
- (2)高中職護理或老人照顧相關科系畢業者。
- (3)領有專門職業證書，包括護士、藥劑生、職能治療生、物理治療生等。

4. 於衛生福利部社區整體照顧服務體系計畫行政作業須知修正公告前(108 年 6 月 12 日)已任職於各直轄市、縣(市)政府補助、委託或特約之社區整合型服務中心且完成社區整合型服務中心個案管理人員認證之個案管理人員。

類別	課程內容	時數	應完成時限
第一階段	長照培訓共同課程 (長照人員LEVEL1)	18小時	到職後6個月內
第二階段	個案管理人員 初階訓練	專業基礎課程7小時 案例實作6小時	到職後6個月內
第三階段	個案管理人員 進階訓練	30小時	每6年

- 長期照顧服務相關工作經驗，係指於長期照顧服務機構、長期照顧管理中心或經本部認定長期照顧服務方案(計畫)者任職者，相關機構或方案(計畫)，認列分類如下：

1. 長期照顧服務機構：

- (1) 護理機構(一般護理之家、精神護理之家、居家護理機構，不含產後護理之家)、老人福利機構、身心障礙機構、國軍退除役官兵輔導委員會所屬榮譽國民之家。
- (2) 長期照顧服務機構(係指依長期照顧服務法施行後，依長期照顧服務法設立許可之提供居家式、社區式、機構住宿式服務及綜合式服務之長期照顧服務機構。)
- (3) 長期照顧服務法施行前，接受直轄市、縣(市)政府補助或委託辦理長期照顧十年計畫之居家服務、日間照顧、家庭托顧、小規模多機能服務、團體家屋、輔具及居家無障礙環境改善評估、社區及居家復健、居家護理、喘息服務。
- (4) 接受直轄市、縣(市)政府特約辦理長期照顧給付及支付基準之專業服務、輔具及居家無障礙環境改善評估、喘息服務。

2. 經本部認定長期照顧服務方案(計畫)：

- (1) 「銜接長照 2.0 出院準備友善醫院獎勵計畫」、「復能多元服務試辦計畫」執行長照服務需求評估、照顧計畫擬定及轉介服務。
- (2) 曾加入「居家失能個案家庭醫師照護方案」之醫師。
- (3) 從事社區整體照顧服務體系之社區整合型服務中心個案管理服務。
- (4) 從事失智照護服務計畫之失智共同照護中心個案管理服務。
- (5) 於衛生福利部中央健康保險署「全民健康保險家庭醫師整合性照護計畫」、「全民健康保險居家醫療照護整合性計畫」從事整合型照護等直接服務。
- (6) 任職於各縣(市)設置長期照顧管理中心及分站，且執行長照需要評估與服務管理之照顧管理專員或照顧管理督導。