

## 彰化縣政府 114 年度居家服務實施計畫

### 壹、目的：

- 一、結合社會資源及民間單位共同推動居家服務，協助因身心受損致日常生活功能需他人協助之居家失能者得到所需之持續性照顧。
- 二、落實「福利社區化」政策，於社區設置居家長照機構，整合社區各項福利資源網絡。
- 三、促進中高齡民眾就業，讓接受照顧服務員訓練的民眾，可以在社區中從事居家服務，增加家庭收入，推動照顧服務福利與產業。

### 貳、實施日期：

自 114 年 1 月 1 日起至 114 年 12 月 31 日止。

### 參、依據：

- 一、長期照顧服務法及相關子法。
- 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。

### 肆、服務對象：

符合長期照顧服務申請及給付辦法第二條及第三條資格者，若有第十條之情形，不予補助居家服務(但到宅沐浴車服務除外)。

### 伍、居家服務提供者特約資格：

- 一、居家式長照服務機構或設有居家式服務之綜合式長照機構。
- 二、提供小規模多機能服務之社區式長照服務機構，許可項目包含居家服務者。
- 三、經核准提供居家服務之老人福利機構。

### 陸、居家服務給付項目暨收費標準：

- 一、給付項目及收費標準，依長期照顧服務申請及給付辦法「附表四照顧組合表」及「附表五部分負擔比率」規定辦理
- 二、依長期照顧服務申請及給付辦法第 14 條已明定部分負擔須依辦法價格及固定比率計算。為落實部分負擔之政策目的，及避免特約單位削價競爭，以確保

長照服務品質，保障長照失能者權益，故單位於核定給付額度內提供服務時，不得未依前述規定，不向個案收取部分負擔費用。應依辦法價格及固定比例收取部分負擔金額，亦不得自行另訂定部分負擔之折扣。

三、個案為實際提供服務人員之配偶、二親等內之直系血親或二親等內之直系姻親者，不得申報服務費用。

四、若個案核定的給付額度已不足且仍有已核定照顧組合的需求，其自費負擔項目應事先取得個案或家屬同意，並依長期照顧服務申請及給付辦法之規定收費。且單位應就其提供之長照服務有關事項製作紀錄(包含居服員工作紀錄、居家督導員個案管理紀錄、月報表(附件 4)等)，並於每月 10 日前以電子郵件方式傳送前一個月月報表資料，以供查核。

#### **柒、違約記點及終止契約原則：**

一、單位若有本府特約長期照顧服務契約書第十九條及第二十條之違約事由，或異常單位查核指標（附件 5）之情形者，將依本府特約長期照顧服務契約書第十九條、第二十條、第二十三條及第二十四條規定進行違約記點、停止或減少派案及終止契約。

二、承上，停止或減少派案係指單位停止或減少派案期間，單位自行開發的個案、民眾指定或轉換至該單位的個案及依本縣居服派案原則輪派的個案皆暫停提供服務。

#### **捌、派案原則：**

##### **一、參與鄉鎮輪派資格：**

特約單位需開發本縣新個案達 100 案以上(參考數字為每月核銷個案數)，且穩定成長達 3 個月以上者，始得申請列入輪派單位。

##### **二、新案派案原則：**

(一)由民眾自行選擇特約的服務單位，再由照顧管理專員或社區整合型服務中心照會至指定的服務單位提供服務。

(二)民眾放棄選擇特約的服務單位，則由照顧管理專員，依鄉鎮派案原則，指派至當日服務單位提供服務，被指派的服務單位因故無法提供服務時，該

服務單位應於 3 日內自行協助個案媒合其他的服務單位。若被指派的服務單位拒絕服務或拒絕協助媒合其他的服務單位時，該鄉鎮將予以暫停派案 1 個月。

### 三、舊案派案原則：

- (一)由民眾自行選擇特約的服務單位，再由照顧管理專員照會或社區整合型服務中心至指定的服務單位提供服務。
- (二)民眾放棄選擇特約的服務單位，則由照顧管理專員指派原服務單位持續提供服務，被指派的服務單位因故無法提供服務時，該服務單位應於 3 日內自行協助個案媒合其他的服務單位。若被指派的服務單位拒絕服務或拒絕協助媒合其他的服務單位時，該鄉鎮將予以暫停派案 1 個月。

### 四、轉換服務單位原則：

- (一)轉換服務單位原因，以原服務單位無人力可提供服務，或個案與服務單位對於服務品質經多次溝通協調仍無法達成共識者為原則。不得以居服員帶案離職或指定熟識親友提供服務為轉換服務單位的原因。
- (二)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」，經簽准後，再由照顧管理專員或 A 個管師照會至民眾指定的服務單位，並於次月 1 日起生效。若原服務單位現已無照護人力可提供服務，則依新服務單位可提供的日期即時生效。

五、該鄉鎮個案若遇無法提供服務時，所有服務單位皆需接受彰化縣衛生局調派支援，調派支援以該鄉鎮的提供服務單位優先調派支援為原則。

六、派案原則將視各服務單位實際提供服務的狀況，得隨時進行調整。

七、鄉鎮派案原則，如附件 1，該派案原則得依單位實際提供服務的量能修訂之。

### 九、服務提供單位之工作職責及應盡義務：

- 一、為確保個案服務品質，單位應訂定服務契約且需經本府核定，並於服務前與個案、家屬或支付費用者簽訂書面服務契約。
- 二、應建立督導機制，並確實執行下列工作項目，確保提供適切服務：
  - (一)訂定明確之服務目標、工作與督導流程、品質促進機制及工作倫理與守則，並設計所需紀錄表單。

(二)為瞭解服務對象需求變動情形及照顧服務員之工作狀況，居家服務督導員每月至少電話訪問個案一次，每三個月至少家庭訪視個案一次，並留有電訪及家訪紀錄。

(三)訂定居服員到班查核機制，並留有查核紀錄。

(四)每三個月至少召開1次行政聯繫會議，討論事項應包含服務品質及工作改善等內容。

三、進用之居家服務督導員應符合「長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法」之規定，居家服務督導員應為專職人員，負責督導照顧服務員提供適切之居家服務。

四、長照服務人員定期接受健康檢查：

(一)新進長照人員健康檢查項目包含：胸部X光、糞便檢查(阿米巴痢疾、桿菌性痢疾、寄生蟲感染檢驗陰性)、血液常規及生化、尿液檢查、B型肝炎抗原抗體報告。

(二)在職長照人員健康檢查項目包含：胸部X光、血液常規及生化、尿液檢查。

五、至案家提供服務之長照人員（如：居服員、居家服務督導員等），請於提供個案服務時間，一律配戴所屬之長照人員卡，以利辨識及提升專業形象。

六、異常事件通報：個案於使用服務期間，長照人員發現或提供服務中遇有異常事件狀況時（含個案身心傷害、死亡、財產毀損、其他警訊事件皆屬之），單位需填報本縣「長期照顧個案服務異常事件通報單」，並回報給主責照顧管理專員。

七、特約單位應於115年1月31日前函送114年居家服務書面成果報告至本府備查，成果報告格式詳如附件3。

八、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。

## 壹拾、經費申請程序：

特約單位應於每月10日前正式檢具下列資料向本府請款，經本府確認無誤後支付服務費用。

(一)契約書影本。但申報前一個月曾有申報紀錄者，免附。

(二)請領收據(附件 2)。

(三)長照服務提供者服務費用申報總表 1 式 2 份。

**壹拾壹、**以上內容若有未盡事宜，依長期照顧服務法、長期照顧服務申請及給付辦法及長期照顧特約管理辦法等相關法規規定辦理。

居家服務鄉鎮輪派表(生效日 114.09.15 起)

附件1

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
彰化市	切膚	禾豐	白玉	長安	慈濟	歲群	溫佳	禾鑫	安心	和沐	切膚	禾豐	白玉	長安	慈濟	歲群	溫佳	禾鑫	安心	和沐	切膚	禾豐	白玉	長安	慈濟	歲群	溫佳	禾鑫	安心	和沐	切膚
鹿港鎮	昕家	老五老	好朋友	慈濟	大愛	禾豐	弘道	溫佳	和沐	昕家	老五老	好朋友	慈濟	大愛	禾豐	弘道	溫佳	和沐	昕家	老五老	好朋友	慈濟	大愛	禾豐	弘道	溫佳	和沐	昕家	老五老	好朋友	慈濟
員林市	歲群	青山	慈恩	白玉	好朋友	和沐	歲群	青山	慈恩	白玉	好朋友	和沐	歲群	青山	慈恩	白玉	好朋友	和沐	歲群	青山	慈恩	白玉	好朋友	和沐	歲群	青山	慈恩	白玉	好朋友	和沐	歲群
和美鎮	大愛	老五老	好朋友	長安	慈濟	切膚	友善	秀家人	大愛	老五老	好朋友	長安	慈濟	切膚	友善	秀家人	大愛	老五老	好朋友	長安	慈濟	切膚	友善	秀家人	大愛	老五老	好朋友	長安	慈濟	切膚	友善
伸港鄉	禾豐	老五老	大愛	禾鑫	守馥	超溫薪	善福	禾豐	老五老	大愛	禾鑫	守馥	超溫薪	善福	禾豐	老五老	大愛	禾鑫	守馥	超溫薪	善福	禾豐	老五老	大愛	禾鑫	守馥	超溫薪	善福	禾豐	老五老	大愛
秀水鄉	慈濟	禾豐	弘道	白玉	切膚	昕家	秀家人	守馥	慈濟	禾豐	弘道	白玉	切膚	昕家	秀家人	守馥	慈濟	禾豐	弘道	白玉	切膚	昕家	秀家人	守馥	慈濟	禾豐	弘道	白玉	切膚	昕家	秀家人
福興鄉	好朋友	弘道	老五老	長安	昕家	大愛	慈恩	守馥	好朋友	弘道	老五老	長安	昕家	大愛	慈恩	守馥	好朋友	弘道	老五老	長安	昕家	大愛	慈恩	守馥	好朋友	弘道	老五老	長安	昕家	大愛	慈恩
花壇鄉	白玉	切膚	青山	長安	禾豐	友善	秀家人	超溫薪	善福	白玉	切膚	青山	長安	禾豐	友善	秀家人	超溫薪	善福	白玉	切膚	青山	長安	禾豐	友善	秀家人	超溫薪	善福	白玉	切膚	青山	長安
埔鹽鄉	介惠	慈恩	部彰	好朋友	長安	昕家	守馥	安心	介惠	慈恩	部彰	好朋友	長安	昕家	守馥	安心	介惠	慈恩	部彰	好朋友	長安	昕家	守馥	安心	介惠	慈恩	部彰	好朋友	長安	昕家	守馥
大村鄉	青山	白玉	部彰	切膚	好朋友	慈恩	超溫薪	青山	白玉	部彰	切膚	好朋友	慈恩	超溫薪	青山	白玉	部彰	切膚	好朋友	慈恩	超溫薪	青山	白玉	部彰	切膚	好朋友	慈恩	超溫薪	青山	白玉	部彰
芬園鄉	切膚	白玉	禾豐	歲群	長安	溫佳	禾鑫	安心	切膚	白玉	禾豐	歲群	長安	溫佳	禾鑫	安心	切膚	白玉	禾豐	歲群	長安	溫佳	禾鑫	安心	切膚	白玉	禾豐	歲群	長安	溫佳	禾鑫
二林鎮	慈恩	介惠	青山	銀采	禾鑫	善福	和沐	慈恩	介惠	青山	銀采	禾鑫	善福	和沐	慈恩	介惠	青山	銀采	禾鑫	善福	和沐	慈恩	介惠	青山	銀采	禾鑫	善福	和沐	慈恩	介惠	青山
線西鄉	老五老	好朋友	慈濟	禾鑫	守馥	超溫薪	善福	老五老	好朋友	慈濟	禾鑫	守馥	超溫薪	善福	老五老	好朋友	慈濟	禾鑫	守馥	超溫薪	善福	老五老	好朋友	慈濟	禾鑫	守馥	超溫薪	善福	老五老	好朋友	慈濟
溪湖鎮	青山	介惠	慈恩	白玉	歲群	銀采	友善	秀家人	安心	青山	介惠	慈恩	白玉	歲群	銀采	友善	秀家人	安心	青山	介惠	慈恩	白玉	歲群	銀采	友善	秀家人	安心	青山	介惠	慈恩	白玉
埔心鄉	白玉	歲群	部彰	慈恩	青山	切膚	家禾	秀家人	馨晴	白玉	歲群	部彰	慈恩	青山	切膚	家禾	秀家人	馨晴	白玉	歲群	部彰	慈恩	青山	切膚	家禾	秀家人	馨晴	白玉	歲群	部彰	慈恩
永靖鄉	部彰	歲群	青山	慈恩	白玉	家禾	秀家人	馨晴	部彰	歲群	青山	慈恩	白玉	家禾	秀家人	馨晴	部彰	歲群	青山	慈恩	白玉	家禾	秀家人	馨晴	部彰	歲群	青山	慈恩	白玉	家禾	秀家人
芳苑鄉	慈恩	介惠	禾鑫	善福	和沐	慈恩	介惠	禾鑫	善福	和沐	慈恩	介惠	禾鑫	善福	和沐	慈恩	介惠	禾鑫	善福	和沐	慈恩	介惠	禾鑫	善福	和沐	慈恩	介惠	禾鑫	善福	和沐	慈恩
大城鄉	介惠	慈恩	東明	介惠																											
埤頭鄉	歲群	慈恩	青山	東明	銀采	友善	歲群	慈恩	青山	東明	銀采	友善	歲群	慈恩	青山	東明	銀采	友善	歲群	慈恩	青山	東明	銀采	友善	歲群	慈恩	青山	東明	銀采	友善	歲群
田尾鄉	歲群	白玉	慈恩	部彰	青山	溫佳	家禾	安心	歲群	白玉	慈恩	部彰	青山	溫佳	家禾	安心	歲群	白玉	慈恩	部彰	青山	溫佳	家禾	安心	歲群	白玉	慈恩	部彰	青山	溫佳	家禾
竹塘鄉	慈恩	介惠	東明	慈恩																											
二水鄉	東明	銀采	大心	詮榮	部彰	馨晴	東明	銀采	大心	詮榮	部彰	馨晴	東明	銀采	大心	詮榮	部彰	馨晴	東明	銀采	大心	詮榮	部彰	馨晴	東明	銀采	大心	詮榮	部彰	馨晴	東明
溪州鄉	青山	東明	詮榮	部彰	大心	家禾	馨晴	青山	東明	詮榮	部彰	大心	家禾	馨晴	青山	東明	詮榮	部彰	大心	家禾	馨晴	青山	東明	詮榮	部彰	大心	家禾	馨晴	青山	東明	詮榮
田中鎮	詮榮	青山	部彰	東明	白玉	大心	家禾	詮榮	青山	部彰	東明	白玉	大心	家禾	詮榮	青山	部彰	東明	白玉	大心	家禾	詮榮	青山	部彰	東明	白玉	大心	家禾	詮榮	青山	部彰
北斗鎮	歲群	慈恩	青山	部彰	東明	大心	溫佳	歲群	慈恩	青山	部彰	東明	大心	溫佳	歲群	慈恩	青山	部彰	東明	大心	溫佳	歲群	慈恩	青山	部彰	東明	大心	溫佳	歲群	慈恩	青山
社頭鄉	部彰	詮榮	白玉	青山	慈濟	大心	家禾	馨晴	部彰	詮榮	白玉	青山	慈濟	大心	家禾	馨晴	部彰	詮榮	白玉	青山	慈濟	大心	家禾	馨晴	部彰	詮榮	白玉	青山	慈濟	大心	家禾

## 領款收據

茲收到 114 年 ○ 月「長照 2.0 整合型計畫-居家服務」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-----

## 114 年度長期照顧-居家服務成果報告

單位名稱：

一、 執行期程：

114 年 0 月 0 日至 114 年 12 月 31 日。(新單位以今年度特約日起)

二、 114 年度原訂目標之達成情形

序號	目標項目	執行情形	達成率

三、 居家服務執行情形：

(一) 每月服務數(含服務個案數及工作人員數-居服員、居督及專業人員等)，並請分析個案來源、已照會尚未服務原因、暫停服務原因、結案原因及人員配置及留任情形。

月份	使用服務中-個案數	已照會尚未服務-個案數	暫停服務 - 個案數	結案 - 個案數	居服員人數	居督人數	其他專業人員數
1 月份							
2 月份							

註：1. 本表統計期間請以 114 年 1 月至 12 月底為準。

2. 暫停服務個案定義：

(1) 依服務契約書條例暫停服務的個案。

(2) 單位因素暫停服務的個案(包含人力不足等)。

3. 表格不足請自行增列。

(1) 個案來源分析：

(2) 已照會尚未服務原因及分析：

(3) 暫停服務原因及分析：

(4) 結案原因及分析：

(5) 人員配置及留任情形：

## (二) 服務鄉鎮分布

鄉鎮	方案 1 個案數 (A)	方案 2 個案數	百分比-註 4
總計	(B)		

註：1. 本表統計期間請以 114 年 1 月至 12 月底為準。

2. 方案 1 個案數，請依有簽訂服務契約書個案數為主。
3. 方案 2 個案數，請依實際執行服務個案數為主。
4. 百分比計算方式：(該鄉鎮之方案 1 個案數(A)/方案 1 個案數-總計(B) \*100%)
5. 表格不足請自行增列。

## (三) 執行照顧組合項目分布

照顧組合	方案 1 服務次數 (A)	方案 2 服務次數	百分比(次數 A/總計 B *100%)
BA01			
BA02			
總計	(B)		

註：1. 本表統計期間請以 114 年 1 月至 12 月底為準。

2. 方案 1 個案數，請依實際申報次數。
3. 方案 2 個案數，請依實際執行服務次數。
4. 百分比計算方式：(方案 1 服務次數 (A)/方案 1 服務次數-總計(B) \*100%)
5. 表格不足請自行增列。

(四) 營運後三年內機構個案達成情形：(112 年度起特約單位必填)

年度	目標數	實際數	達成率
112			
113			
114			

註：1.本表目標數以設立計畫書訂定目標數為準。

(五) 營運後三年內機構經費收支狀況：(112 年度起特約單位必填)

年度	預估收入經費	實際收入經費 (A)	實際支出經費 (B)	合計 (A)-(B)
112				
113				
114				

註：1.本表目標數以設立計畫書訂定目標數為準。

- 四、 服務品質管理(包含申訴陳情、特殊個案處理情形、意外事件通報、居服員到班查核情形等)
- 五、 行政會議辦理情形(包含行政、個督、團督及跨專業團隊會議，需呈現開會日期、紀錄、簽到表及會議照片)
- 六、 在職訓練辦理情形(需呈現辦理日期、受益人數、課程大綱及照片)
- 七、 宣導活動
- 八、 服務滿意度分析及改善措施
- 九、 困難與限制
- 十、 因應措施及策進作為
- 十一、 115 年度服務目標制訂
- 十二、 近 3 年(112-114 年)服務成果，請以圖表呈現服務人數及居服員人數

十三、 其他

中 華 民 國

年

月

日

## 個案核定的給付額度已不足且仍有已核定照顧組合的需求-服務月報表

服務提供單位：

編號	個案姓名	身份證字號	原計畫核定 項目	全額付費 項目	服務日期	服務起迄時間	照顧服務員	單價	次數	總價

製表人： 會計： 單位主管：

## 異常單位查核指標

1. 未依照組合的給付價格及固定比例，向案家收取部分負擔金額，經限期令其改善，屆期未改善者
2. 針對個案部分負擔所繳付之服務費用，未開立收據
3. 未與個案或案家簽訂書面服務契約
4. 未製作服務紀錄，或未依法保存服務紀錄
5. 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 日內予以隱匿或不為通報
6. 提供非特約之服務項目、未依核定之照顧組合(含項目)與服務非核定之長照個案
7. 未依照照顧計畫提供服務、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，有得補正之情形，經通知限期補正未補正者
8. 浮報、虛報服務費用
9. 申訴或陳情案件未妥適處理或無處理紀錄
10. 無正當理由違反合約約定之派案時效者
11. 機構、工作人員與案家(含個案)串謀核銷服務費經查屬實者
12. 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
13. 單位提供照顧服務員帶案更換單位之報酬，經查證屬實者
14. 實際服務之照服員與照管系統申報紀錄所載人員名單不符者
15. 照服員無故未到班
16. 單位無故停止服務，未即時媒合居服員或其他居服單位
17. 照顧服務員、居服督導等工作人員之薪資、投保及勞動條件，違反本縣特約長期照顧服務契約之規定或勞動法規
18. 未依規定期限內配合完成相關居服業務，包含每月 10 前應完成申報居服核銷，經限期令其改善，屆期未改善者
19. 居家照顧服務員、居服督導等工作人員有虛報、冒名頂替、未依規定通報聘任與離退、職業登記、健康檢查等情事
20. 受查核單位兼辦社區整合型服務中心(A 單位)，居服督導充當個管員執行 AA01 和 AA02 項目，

經查屬實且遭裁處者

21. 業務負責人、居服督導等工作人員非為專職者，或兼辦其他非居家服務業務者經查屬實者
22. 違反相關法令(例如勞基法、性平法、長服法等)，經限期令其改善，屆期未改善者，或遭裁處者
23. 立案空間未依長服法、設立標準、設立許可計畫書、未經主管機關許可擅自變更、或機構無獨立出入口等情事，經查屬實，或限期令其改善、屆期未改善者
24. 規避、妨礙、拖延或拒絕本局之查核

