

## 115年度彰化縣辦理日間照顧、小規模多機能服務實施作業計畫

### 一、目的：

本補助辦法，為提供本縣失智、失能民眾有品質的日間照顧、小規模多機能(以下簡稱小規模)服務，服務人員皆受過專業照顧訓練，亦透過社會工作、醫療護理、復能及文康休閒等多元服務模式，並在熟悉的社區營造家庭式的照顧氛圍，協助失智、失能民眾達到延緩老化、疾病預防及日常生活健康行為養成，以邁向成功老化的理想並與家人共享天倫之樂。

### 二、實施日期：

自115年1月1日起至115年12月31日止。

### 三、依據：

依據縣(市)政府辦理長期照顧特約及費用支付作業要點、長期照顧服務申請及給付辦法、長照服務發展基金115年度一般性獎助計畫經費申請獎助項目及基準辦理。

### 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歲以上失能老人。
- (二)領有身心障礙證明者。
- (三)55歲以上具原住民身分者。

(四)失智症者。

(五)急性後期整合照護對象(PAC)。

◎符合上述條件之一且聘有外籍看護可使用服務額度之30%。

◎不予給付對象：住宿式機構之服務使用者，依規定不適用長期照顧服務申請及給付辦法。

### 五、特約服務單位資格(須取得日間照顧、小規模服務設立許可證書)，且符合下列情形之一者：

- (一)綜合式服務類長期照顧服務機構。
- (二)社區式服務類長期照顧服務機構。

### 六、日間照顧、小規模服務照顧服務組合表：

(一)照顧組合及編碼：

1. 日間照顧服務(BB01-BB14)
2. 社區式沐浴服務(BD01)
3. 社區式晚餐服務(BD02)
4. 社區式交通接送(BD03)
5. 日間照顧中心喘息服務--全日(GA03)
6. 日間照顧中心喘息服務--半日(GA04)

7. 小規模服務-夜間喘息(GA06)

(二)日間照顧、小規模服務給付額度及部分負擔比率表：

依據衛生福利部公告長期照顧服務申請及給付辦法。

長照需求等級	照顧及專業服務額度(月)適用B碼			
	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	10,020	0%	5%	16%
第 3 級	15,460			
第 4 級	18,580			
第 5 級	24,100			
第 6 級	28,070			
第 7 級	32,090			
第 8 級	36,180			

七、派案原則：

本縣照管中心之照顧管理專員提供特約服務單位名冊，供長照服務使用者自行選定特約服務單位使用服務，再由本縣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。

八、日間照顧、小規模服務補助原則：

(一)日間照顧服務費：

1. 日間照顧服務-全日、半日給(支)付價格為基準。
2. 社區式交通費補助原則：以 1 趟為給支支付單位：115 元(以民眾住家與日間照顧中心之距離為計算標準)。
3. 社區式沐浴服務費補助原則：以 1 次/天給支支付單位：200 元。
4. 社區式晚餐服務費補助原則：以 1 餐/天給支支付單位：150 元。

(二)日間照顧服務費中央補助比率：

1. 第一類—列冊之低收入戶、中低收入戶，或符合領取中低收入老人生活津貼發給辦法第 5 條第 1 項第 1 款津貼資格者：由政府全額補助。
2. 第二類—非屬前款身分別，符合領取中低收入老人生活津貼發給辦法第 5 條第 1 項第 2 款津貼或身心障礙者生活補助資格者：由政府補助 95%，個案需自行負擔 5%。
3. 第三類—前二款以外者：由政府補助 84%，個案需自行負擔 16%。

(三)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 點至翌日上午需達 8 小時(含交通接送)，給(支)付價格 2,000 元/日。

(四)照顧服務費超過政府補助上限之金額以及其餘單位自行額外服務，由民眾自行負擔。

- (五)長照機構之收費項目及其金額，應函報本縣衛生局核定；變更時亦同。
- (六)長照機構之收費標準包含長期照顧服務申請及給付辦法照顧組合表外自費項目，應依據彰化縣日間照顧服務自費規範（附件 13）制定並函報本縣衛生局核定。
- (七)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	<p>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，一日限加計一次：</p> <p>(1)長照給付對象曾有抗拒照顧或有攻擊行為。</p> <p>(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。</p> <p>(3)長照給付對象為領有身心障礙證明之慢性精神病患者、自閉症者、智能障礙者及失智症者，增加照顧困難度。</p> <p>(4)經確診之失智症者。</p> <p>(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。</p> <p>(6)長照給付對象為領有身心障礙證明，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。</p> <p>2. 本組合以日為加計單位。</p> <p>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。</p> <p>4. 本組合不扣長照服務給付額度且免部分負擔。</p>	200

AA09	例假日服務	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>2. 同服務單位提供同個案服務，一日限加計一次。</li> <li>3. 同日AA08及AA09不得同時申請。</li> <li>4. 本組合不扣長照服務給付額度且免部分負擔。</li> </ol>	770
AA11	照顧服務員進階訓練	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 內容：照顧服務人員針對以下對象提供BA01、BA02、BA04、BA05、BA07、BA13、BA18、BA20、BA23、BA24、BB01~BB14及BC01~BC14照顧組合時加計： <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 對領有身心障礙證明之慢性精神病患者、自閉症者、智能障礙者、失智症者、頑性(難治型)癲癇症者、植物人及罕見疾病患者。</li> <li>(2) 經確診之失智症者。</li> <li>(3) 對領有身心障礙證明，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。</li> </ol> </li> <li>2. 本組合服務失智症者之照顧服務人員應完成失智症訓練課程；服務本組合其他身心障礙者(不含失智症者)之照顧服務人員應取得長期照顧服務機構設立標準附件二社區式長照機構設立標準表所定身心障礙服務相關訓練證明。</li> <li>3. 本組合以日為加計單位，每一位領有身心障礙證明之長照給付對象，每日只限申請1次，但於居家式、社區式長照服務機構得分別計算。</li> <li>4. 長期照顧服務機構應訂定本項申報費用回饋完訓照顧服務員之獎勵機制。</li> <li>5. 本組合不扣長照服務給付額度且免部分負擔。</li> </ol>	50

(八)服務未遇處理費：

長照機構之服務未遇處理收費應依據彰化縣日間照顧服務未遇處理費規範(附件 14)辦理。

**九、服務紀錄：**

- (一)特約服務單位應於將服務紀錄登打至「衛生福利部照顧服務管理資訊平臺」，次月5日前將服務紀錄傳送至衛生福利部長照3.0服務費用支付審核系統，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臺」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臺」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，始可提供日間照顧、小規模服務。
- (二)服務使用者首次接受服務時，特約服務單位應核對服務使用者身份證明文件，如有冒名接受服務時，應拒絕提供服務；其身份變更時，需通知本縣衛生局長期照護科。
- (三)小規模服務考量特約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並確認提供服務時間，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。
- (四)特約服務單位提供服務後需完成服務紀錄，並應依有關醫事照護部分，除依醫事法令之規定保存外，另特約服務單位至少保存七年。
- (五)特約服務單位未收到照顧管理專員或社區整合型服務中心照會資訊，即提供日間照顧、小規模服務，特約服務單位需於翌日上班日完成已服務個案之補充照會及額度分配程序。
- (六)特約服務單位不得以人力不足或其他不當理由拒絕長照給付對象。
- (七)特約服務單位不得自行向個案或家屬索取服務餐食費用，如特約服務單位有上述情形者即解除特約。
- (八)服務品質抽審：特約服務單位需接受主管機關無預期及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，以檢視是否與特約服務單位所申報文件相互符合。
- (九)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 8)

- (十)特約服務單位訪查輔導：主管機關對於日間照顧、小規模服務辦理情形得以無預期及不定期進行訪查輔導，本年度訪查結果，將列入明年度計畫及特約資格參酌。
- (十一)聯繫會議及臨時會議：特約服務單位應配合主管機關通知，均須派員出席相關教育訓練或長照相關聯繫會議。
- (十二)針對使用長期照護服務個案，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。
- (十三)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，凡參與本項計畫之特約服務單位與人員，不得巧借任何服務名目向個案、家屬介紹及推銷購買相關保健產品、藥物、保險…等，經查屬實者，即解除特約。
  7. 每月所申報之給付費用，經查屬不實、虛報及溢領…等之核銷情事者，即解除特約並追回不法申報之款項，及需負擔相關民事及刑事法律責任。
  8. 拒絕接受評鑑及輔導查核之行為。
  9. 未配合主管機關之活動安排、相關教育訓練及長照相關聯繫會議。
- (十四)為確實執行小規模多機能之臨時住宿服務，訂定每季須達 3 個月核定床數加總之服務人次，並每季服務結束於次月第二週函文回報執行情形(附件 9)。
- (十五)特約服務單位須執行日間照顧服務復能計畫，需依復能計畫作業須知(附件 10)辦理，執行後每季函文提報執行課程表。
- (十六)保密原則：特約服務單位對個案資料有保密之義務，非經個案本人或法定代理人或主管機關同意，不得擅自提供予第 3 人及對外公開。

#### 十一、退場機制：

若符合以下兩項其中一項之情形時，且經主管機關多次通知、逾期仍未改善者，即解除特約。

1. 上述十、服務品質管理項次(十三)之情事，主管機關予扣點乙次，當年度累計達 3 次。
2. 上述十、服務品質管理項次(十五)未執行者。

符合彰化縣政府 113 年至 115 年特約長期照顧服務契約書第二十四條第一項者。

## 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上班日週一～週五逕向本縣衛生局長期照護科請款，經本縣衛生局長期照護科確認申報費用無誤後其支付服務費用；**項次(四)由特約服務單位留存，每月不定期抽查特約服務單位服務紀錄及收據。**

(一)申請公文。

(二)領款收據(附件1)。

(三)長照服務提供者服務費用申報總表一式1份(附件2)。

(四)特約服務單位留存：長照服務提供者服務費用申報總表一式份影本(附件2)、服務費用項目清冊(附件3)、A碼項目清冊(附件4)、服務紀錄(日間照顧、小規模服務紀錄單(附件6)、每日簽到表及每日工作服務紀錄(由特約服務單位自行制定表單)、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，則無條件捨去並由特約服務單位於服務提供後收取等相關資料。

## 十三、成果報告：

(一)特約服務單位應於**116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。當日為主管機關之上班日，若當日主管機關因故停止上班，則順延至次一上班日。

(二)成果報告應依本局所訂內容格式撰寫及繕印(附件7)。

十四、本計畫為契約書之附件，如有未盡事宜，得不定時補充修訂之。

# 收 據

茲收到彰化縣衛生局 年 月長期照顧日間照顧服務補助費，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：



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
(代碼)		年 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	服務提供者地址:  電話:  印信:  案號:  版本:  產表日期:  簽證號:
		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)			
申請(補助)費用(1)-(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		
合計			
撥付總額			
本次費用月份: 10810			
注意事項	<p>一、使用本表得免另行辦函，請填送一式二份。</p> <p>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)。</p> <p>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。</p> <p style="text-align: right;">承辦人員簽章: _____ 單位主管簽章: _____</p>		



各月份服務費用申報清單

服務月份：			申報費用（單位：元）
服務項目類別			
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)			

## 服務費用項目清冊

案號：

版號：

產製時間：

服務代碼	採用計畫	CMS等級	服務項目類別	身分證號	個案姓名	服務日期	次數	給(支)付價格	申報費用	原民區或離島支付價格	部分負擔比率	部分負擔費用	補助比率	申請(補助)費用	原民區或離島申請(補助)費用	實際補助金額	服務單位	居住縣市	居住行政區	照管專員	服務人員	

總計

製表人：

會計/出納：

單位主管：

機 構  
關 防

說明：

1. 申報費用：次數與給(支)付價格相乘。
2. 申請(補助)費用：申報費用扣除部分負擔費用。
3. 原民區或離島申請(補助)費用：原民區或離島支付價格扣除部分負擔費用

# A 碼項目清冊

附件 4

案號：

版號：

產製時間：

序號	服務代碼	採用計畫	CMS 等級	服務項目類別	身分證號	個案姓名	給付價格	數量	小計	備註	服務單位	居住縣市	居住行政區	照管專員

總計

製表人：

會計/出納：

單位主管：

機 構  
關 防

## 彰化縣日間照顧服務工作紀錄單

114.1 改

年 月份

機構名稱							
個案姓名	出生	民國 年 月 日			身分別	<input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 中低 <input type="checkbox"/> 低收	CMS
	性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	年齡				
地址					輔具		

日期	時間	社區式服務	喘息服務	個案表現概況	照服員簽名	業務負責人簽名
	○ ○ : ○ ○ 至 ○ ○ : ○ ○ ○	<input type="checkbox"/> BB____ <input type="checkbox"/> BD01 <input type="checkbox"/> BD02 <input type="checkbox"/> BD03	<input type="checkbox"/> GA____ <input type="checkbox"/> SC____			
	○ ○ : ○ ○ 至 ○ ○ : ○ ○ ○	<input type="checkbox"/> BB____ <input type="checkbox"/> BD01 <input type="checkbox"/> BD02 <input type="checkbox"/> BD03	<input type="checkbox"/> GA____ <input type="checkbox"/> SC____			
	○ ○ : ○ ○ 至 ○ ○ : ○ ○ ○	<input type="checkbox"/> BB____ <input type="checkbox"/> BD01 <input type="checkbox"/> BD02 <input type="checkbox"/> BD03	<input type="checkbox"/> GA____ <input type="checkbox"/> SC____			
	○ ○ : ○ ○ 至 ○ ○ : ○ ○ ○	<input type="checkbox"/> BB____ <input type="checkbox"/> BD01 <input type="checkbox"/> BD02 <input type="checkbox"/> BD03	<input type="checkbox"/> GA____ <input type="checkbox"/> SC____			
	○ ○ : ○ ○ 至 ○ ○ : ○ ○ ○	<input type="checkbox"/> BB____ <input type="checkbox"/> BD01 <input type="checkbox"/> BD02 <input type="checkbox"/> BD03	<input type="checkbox"/> GA____ <input type="checkbox"/> SC____			
	○ ○ : ○ ○ 至 ○ ○ : ○ ○ ○	<input type="checkbox"/> BB____ <input type="checkbox"/> BD01 <input type="checkbox"/> BD02 <input type="checkbox"/> BD03	<input type="checkbox"/> GA____ <input type="checkbox"/> SC____			

日期	時間	社區式服務	喘息服務	個案表現概況	照服員簽名	業務負責人簽名
	○ ○ : ○ ○ 至 ○ ○ : ○ ○ ○	<input type="checkbox"/> BB____ <input type="checkbox"/> BD01 <input type="checkbox"/> BD02 <input type="checkbox"/> BD03	<input type="checkbox"/> GA____ <input type="checkbox"/> SC____			
	○ ○ : ○ ○ 至 ○ ○ : ○ ○ ○	<input type="checkbox"/> BB____ <input type="checkbox"/> BD01 <input type="checkbox"/> BD02 <input type="checkbox"/> BD03	<input type="checkbox"/> GA____ <input type="checkbox"/> SC____			
	○ ○ : ○ ○ 至 ○ ○ : ○ ○ ○	<input type="checkbox"/> BB____ <input type="checkbox"/> BD01 <input type="checkbox"/> BD02 <input type="checkbox"/> BD03	<input type="checkbox"/> GA____ <input type="checkbox"/> SC____			
	○ ○ : ○ ○ 至 ○ ○ : ○ ○ ○	<input type="checkbox"/> BB____ <input type="checkbox"/> BD01 <input type="checkbox"/> BD02 <input type="checkbox"/> BD03	<input type="checkbox"/> GA____ <input type="checkbox"/> SC____			
	○ ○ : ○ ○ 至 ○ ○ : ○ ○ ○	<input type="checkbox"/> BB____ <input type="checkbox"/> BD01 <input type="checkbox"/> BD02 <input type="checkbox"/> BD03	<input type="checkbox"/> GA____ <input type="checkbox"/> SC____			
	○ ○ : ○ ○ 至 ○ ○ : ○ ○ ○	<input type="checkbox"/> BB____ <input type="checkbox"/> BD01 <input type="checkbox"/> BD02 <input type="checkbox"/> BD03	<input type="checkbox"/> GA____ <input type="checkbox"/> SC____			
	○ ○ : ○ ○ 至 ○ ○ : ○ ○ ○	<input type="checkbox"/> BB____ <input type="checkbox"/> BD01 <input type="checkbox"/> BD02 <input type="checkbox"/> BD03	<input type="checkbox"/> GA____ <input type="checkbox"/> SC____			
	○ ○ : ○ ○ 至 ○ ○ : ○ ○ ○	<input type="checkbox"/> BB____ <input type="checkbox"/> BD01 <input type="checkbox"/> BD02 <input type="checkbox"/> BD03	<input type="checkbox"/> GA____ <input type="checkbox"/> SC____			
	○ ○ : ○ ○ 至 ○ ○ : ○ ○ ○	<input type="checkbox"/> BB____ <input type="checkbox"/> BD01 <input type="checkbox"/> BD02 <input type="checkbox"/> BD03	<input type="checkbox"/> GA____ <input type="checkbox"/> SC____			

辦理日間照顧、小規模多機能服務

年 月 工作紀錄表

個案姓名：\_\_\_\_\_ 身分證字號：\_\_\_\_\_ 核定\_\_\_\_\_級(個人額度\_\_\_\_\_元)

一般戶(部分負擔比率 16%) 中低收入戶(部分負擔比率 5%) 低收入戶(免部分負擔)

1	2	3	4	5	6	7
如:BB01/675						
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				
使用次數總計	如:BB01/22					
BD01	社區式協助沐浴	200 元	如日期：1. 2. 5. 6			
BD02	社區式協助晚餐	150 元				
BD03	社區式服務交通接送 (以 1 趟為己(支)付單位)	115 元				
備註(其他)						
個案簽章：_____ ※與個案關係：_____ (非個案本人簽章請註明此項)						
費用	民眾自付額					
	地方政府補助					
	總計					
單位人員簽章			單位主管 簽章			

- 一、 特約單位名稱：
- 二、 計畫案名稱：115 年彰化縣日間照顧、小規模多機能服務
- 三、 執行期程：
- 四、 執行成效：

年服務人數及人次：

身份別	一般戶	中低收入戶	低收入戶	合計
人數				
人次				
申請日間照顧補助金額				

- 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、 在職教育成果(課程名稱、場次、日期及人數)：
- 八、 單位定期召開機構內部服務品質相關會議記錄：
- 九、 復能計畫成果(人數、課程規劃、前後測評估及分析、活動照片、結論、明年  
度期望)：
- 十、 服務滿意度情形(請呈現量化與質化分析資料)：
- 十一、 結論、優缺點分析及改善事項的規劃：
- 十二、 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：

業務負責人 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。

## 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：

- (五)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。
- (六)輕度傷害：只需要緊急處置，無其他後遺症或影響。
- (七)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。
- (八)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。

(九)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。

(十)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	<pre> graph TD     Start([個案接受長照服務]) --&gt; Discover[長照人員發現或提供服務中 個案異常事件]     Discover --&gt; Service[服務時段 (線上系統異動通報及紙本通報)]     Discover --&gt; NonService[非服務時段 (線上系統異動通報)]     Discover --&gt; OutService[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)]          Service --&gt; Severity{視傷害程度進行 初步/緊急現場處理}     NonService --&gt; Severity     OutService --&gt; Media[媒體事件]     OutService --&gt; SelfHarm[自殺(含意圖) 、自傷事件]     OutService --&gt; FamilyViolence[家庭暴力 暨性侵害事件]          Severity --&gt; EventSeverity[事件嚴重度]     EventSeverity --&gt; NoLight[無/輕度]     EventSeverity --&gt; Moderate[中度]     EventSeverity --&gt; SevereExt[重度及 極重度]          NoLight --&gt; NoLightAction[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]     Moderate --&gt; ModerateAction[4小時內先通報主管 機關·24小時內填寫 異常事件通報單]     SevereExt --&gt; SevereExtAction[1小時內先通報主管 機關·24小時內填寫 異常事件通報單]          Media --&gt; MediaAction[1小時內先通報 主管機關·24小時 內填寫異常事件 通報單]     SelfHarm --&gt; SelfHarmAction[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]     FamilyViolence --&gt; FamilyViolenceAction[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]          NoLightAction --&gt; Report[通報A級單位主管承辦及 照顧管理中心專員/督導]     ModerateAction --&gt; Report     SevereExtAction --&gt; Report     MediaAction --&gt; Report     SelfHarmAction --&gt; Report     FamilyViolenceAction --&gt; Report          Report --&gt; Eval{評估是否有重大變化}     Eval --&gt; Continue[續報]     Eval --&gt; End([結案])          Continue --&gt; End     </pre>	<p><b>第一線服務人員：</b> 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	通報單位		<p><b>初報（第一次通報）</b></p>
續報	通報單位	<p><b>續報</b></p>	<p><b>續報：</b>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		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

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	

115 年度彰化縣小規模多機能之臨時住宿服務成果情形


附件 9


- 一、 特約單位名稱：
- 二、 計畫案名稱：115 年彰化縣小規模多機能服務之臨時住宿服務
- 三、 小規模多機能核定床數：
- 四、 執行期程：
- 五、 執行成效：

第○季服務人數及人次：

身份別	一般戶	中低收入戶	低收入戶	合計
人數				
人次				
申請日間照顧補助金額				

- 六、 使用者分析(姓名、失能、失智、身分福利別、性別、年齡及障別)：
- 七、 課程安排(活動內容、活動人數、活動照片)：
- 八、 未達每季 3 個月核定床數加總之服務人次原因：

填表人職稱、簽章： 

業務負責人 簽章： 

填具日期：中 華 民 國 年 月

## 115 年度彰化縣日間照顧日照復能執行計畫作業須知

### 壹、前言

本縣一直致力發展整合照護的新日照模式，以增進日照長者的身體功能性、減輕家屬的照顧壓力，降低入住機構的風險為目標。

自 112 年度起本縣率先全國，於本縣日照中心全面導入日照復能計畫，透過職能(物理)治療師評估、計畫擬定及量身設計活動，並指導照服員執行活動課程，共同組成跨專業合作團隊，將以新整合照護模式，融入日照中心生活作息，提供長者肢體動作功能訓練，以維持現有功能並增加功能技巧，達到自我日常生活品質改善，家屬的照顧壓力也獲得減輕，以邁向成功老化的理想境界。

### 貳、復能服務人員訓練

#### 一、治療師：

- (1) 取得長期照顧專業課程 LEVEL 1~2 人員資格。
- (2) 每年均接受彰化縣衛生局辦理復能相關繼續教育課程，**並取得本局核發復能工作坊研習證書。**

#### 二、照顧服務員：每位均應接受彰化縣衛生局辦理復能相關繼續教育課程。

### 參、服務對象年度評估

項目	評估人員
服務對象年度功能評估	治療師
個案活動量與精力評估	日照中心工作人員

備註：依實際執行狀況滾動式修正。

### 肆、復能課程介入

#### 團體活動

- 一、依年度評估資料設定每月預期目標，並設計團體復能課程，需敘明執行方式。
- 二、基礎復能活動應由復能專業人員和照顧服務員共同討論後設計活動內容。
- 三、辦理符合服務對象復能目標之體適能活動，涵蓋伸展操、肌力與肌耐力訓練，且每天上、下午各 20 分鐘。
- 四、鼓勵活動內容善用機構內的設施設備，達到環境支援復能活動的目標(例如：功能訓練用的牆邊扶手、彈力帶、瑜珈球等)。

#### 個別化活動

針對具復能潛能的服務對象，擬訂個別化具體可行復能目標及量化復能活動次數，並交由照顧服務員在治療師指導下每日執行。

### 伍、相關費用基準

- 一、復能執行治療師費用：治療師每月應現場指導照顧服務員 1 次，每次最少 2 小時，每小時 1,250 元。
- 二、年度評估費用：每年應針對服務對象評估 1 次，評估單價應每位 400 元，各機構每年度負擔 6,000 元整，其餘評估費用依實際評估時數向本局辦理核銷，**倘經查有浮報虛報之情事將追繳相關費用，且當年度所有評估費將由機構自行負擔，本局不予補助。**

## 陸、品質控管

- 一、每年至少辦理 4 次與復能相關的跨專業討論會議(例如：個人化復能個案研討、團體化復能活動研討)，且參加人員須至少跨 2 類含以上職類人員(例如：照顧服務員及治療師)，並留紀錄。
- 二、機構得依據服務對象特質、機構內的設施設備，或在地文化特質，自行設計之基礎復能訓練，並留有紀錄。
- 三、治療師及照顧服務員復能相關課程證明，應成冊保存。
- 四、本局將無預警抽查執行情形並予以輔導，不得規避及拒絕。

## 柒、資料收集

- 一、妥善記錄服務對象之基礎復能活動紀錄，檔案內容包含活動目標、訓練內容等項目。
- 二、資料至少保存五年，且須依年份建檔。

## 捌、計畫執行前須提報以下資料：

- 一、平面圖：單位需於日間照顧活動空間中規劃出復能空間，並依空間平面圖標示活動空間範圍且需載明空間大小。
- 二、治療師：治療師(生)證書、長期照顧專業課程 LEVEL 1~2 人員證書。

## 玖、配合事項

倘本局因執行復能計畫需求另指派評估人員到場，請配合辦理。

## 拾、相關表單

- 一、個人化服務評量紀錄表(交接表單)。(附件 11)
- 二、復能目標達成評估表 GAS。(附件 12)

建立日期：(初版) 112 年 02 月 08 日  
 更新日期：(二版) 113 年 09 月 26 日、(三版) 114 年 07 月 18 日

**彰化縣日照復能啟動方案 個人化服務評量紀錄表 (交接单)**

**【建檔資料】** 個案姓名：\_\_\_\_\_ 個案編號：\_\_\_\_\_

- 「治療師擬定之訓練任務」為GAS個人化復能目標之拆解，可設定數個短期目標或按步驟拆解之任務，訓練任務應簡要易懂，且由照服老師每日接手訓練。
- 「訓練狀態」由治療師與日照單位協調後，彈性調整 1~5 計分方式。例如：5可獨立完成、4口頭指引、3監督下完成、2輕度協助、1完全協助；5全部完成、4完成75%、3完成50%、2完成25%、1無法完成。

復能目標：												
治療師擬定之訓練任務		(日照單位登記 1 ~ 5) 訓練狀態								照服老師註記	治療師覆核	治療師評估
	日期										<input type="checkbox"/> 持續練習 <input type="checkbox"/> 異動修正 <input type="checkbox"/> 其他 _____ <input type="checkbox"/> 完成	
	給分											
	日期											
	給分											
	日期											
	給分											
	日期										<input type="checkbox"/> 持續練習 <input type="checkbox"/> 異動修正 <input type="checkbox"/> 其他 _____ <input type="checkbox"/> 完成	
	給分											
	日期											
	給分											
	日期											
	給分											

行數請自行增列

**彰化縣日照復能啟動方案 個人化復能目標達成評估量表 (Goal Attainment Scale, GAS)**

【建檔資料】個案姓名：\_\_\_\_\_ 個案編號：\_\_\_\_\_

**【P 復能目標達成評估量表】**

- 日照復能目標 SMART 舉例：1. 個案在三個月後，可在照服老師口頭指引下，使用助行器起身走至廁所，且在合理時間約 5 分鐘，完成如廁、洗手，並回到位置上坐好。  
 2. 個案在三個月後，在參與小家活動時，可經由照服老師輕度協助下，使用日照認知活動教材，維持注意力並參與活動至少 10 分鐘。

(由日照提出) 照顧問題描述：					
個人化復能目標	評估紀錄	標準量表			治療師簽章
		(問個案) 重要程度	(問個案) 困難程度	(治療師評估) 表現程度	
P01 目標一 (SMART)：	初評 P01_1 民國_____年_____月_____日 評估來源 <input type="checkbox"/> 個案主訴 <input type="checkbox"/> 家庭照顧者期望 <input type="checkbox"/> 日照人員	P01_2 (圈選) 0 一點都不重要 1 一點點重要 2 中等重要 3 非常重要	P01_3 (圈選) 0 一點都不困難 1 一點點困難 2 中等困難 3 非常困難	P01_4 (預期目標之描述) -2 不如預期： -1 基期： 0 預期表現： 1 比預期好： 2 超乎預期：	
	複評 P01_5 民國_____年_____月_____日	P01_6 (治療師評估) 達到預期目標之表現程度給分			

P02 目標二 (SMART) :	初評 P02_1 民國_____年_____月_____日 評估來源 <input type="checkbox"/> 個案主訴 <input type="checkbox"/> 家庭照顧者期望 <input type="checkbox"/> 日照人員	P02_2 (圈選) 0 一點都不重要 1 一點點重要 2 中等重要 3 非常重要	P02_3 (圈選) 0 一點都不困難 1 一點點困難 2 中等困難 3 非常困難	P02_4 (預期目標之描述) -2 不如預期： <input type="checkbox"/> -1 基期： 0 預期表現： 1 比預期好： 2 超乎預期：	
	複評 P02_5 民國_____年_____月_____日	P02_6 (治療師評估) 達到預期目標之表現程度給分			

行數請自行增列

## 彰化縣日間照顧服務自費規範

### 一、日間照顧服務自費說明

- (一) 針對不符合長期照顧服務申請及給付辦法第 2 條第 1 項之對象，因每案需求及照顧程度不同，應逐案向本局提送評估方式、收費計算及切結書等資料核備後，才可收案。
- (二) 若已聘僱外籍家庭看護工者有使用日間照顧服務需求，應向家屬告知相關法規。外籍家庭看護工得否陪同進入日間照顧/小規模多機能由機構自行決定，惟有需求應訂定外看進入規範，並於事前向本局核備，備查後始得實施。
- (三) 依據長期照顧服務機構設立標準之社區式長照機構設立標準表，自費個案仍需計算在機構設立許可核定人數及照顧人力比內，現場服務人數不可超過核定人數。
- (四) 為維護長期照顧服務使用對象之權益，僅開放設立許可核定人數十分之一的名額。

### 二、長期照顧服務申請及給付辦法照顧組合表外自費項目說明

- (一) 依據長期照顧服務第 35 條第 2 項規定「長照機構之收費項目及其金額，應報提供服務所在地之主管機關核定；變更時亦同。」若機構收費標準包含長期照顧服務申請及給付辦法照顧組合表外自費項目，應依據自費項目制定規則並函送本局核定。
- (二) 自費項目皆應提供簽約者切結書，收據也應載明收費項目及金額。

### 表、自費項目制定規則

項目	金額上限	備註
交通接送費	115 元/趟； 4,600 元/月	(1)若個案住家與機構之距離超過十公里，每公里以 10 元為上限累計。 (2)若為獎助車輛，不可提供回診服務。
陪同接送費	100 元/趟	僅限居住於機構附近，走路陪同接送。
非午餐外之餐食	150 元/餐	
社區式協助沐浴	200 元/次	
醫療耗材費	實支實付	(1) 長期照顧服務第 11 條，社區式長照服務之項目包含醫事照護服務。 (2) 長期照顧服務機構設立標準載明，應置醫事人員提供預防引發其他失能或加重失能之服務，故不適合再收取護理技術費。 (3) 依據衛生福利部 111 年 10 月 17 日衛部顧字第 1111962270 號函釋，如屬個案特殊需求之耗材，應由長照服務使用者或其家庭照顧者自行購置，或由長照特約單位代買代收(非營利行為)，亦非為長服法第 35 條第 2 項之應報請主管機關核定範疇。
陪同緊急就醫費	實支實付	(1) 若為上班時間不可再收取其他費用，超過上班時間應依加班費計算，並向家屬說明清楚。 (2) 若家屬不願配合到院接手處理，可告知機構有權通報相關主管機關。 (3) 返程車資，可向家屬收取實報實銷。

## 彰化縣日間照顧服務未遇處理費規範

### 一、服務未遇處理費說明

為確保長期照顧服務之運作，減少因臨時取消服務而導致資源浪費，並保障服務提供者及服務使用者的權益，本規範特定義服務未遇處理費。服務未遇處理費指使用者或其代理人未提前一日（24 小時）通知長期照顧服務機構取消照顧服務，長照機構為避免浪費資源及調度安排，得收取服務未遇處理費用。

### 二、服務未遇處理費項目說明

- (一) 依據長期照顧服務第 35 條第 2 項規定「長照機構之收費項目及其金額，應報提供服務所在地之主管機關核定；變更時亦同。」若機構收費標準包含長期照顧服務申請及給付辦法照顧組合表外服務未遇處理費，應依據【服務未遇處理費制定費用標準】制定規則並函送本局核定。
- (二) 依據長期照顧服務法第 36 條第 1 項規定「長照機構收取費用，應開給載明收費項目及金額之收據。」收取服務未遇處理費項目皆應提供使用者或簽約者相關收據，其收據應記載未遇處理日期時間、收費項目及其金額。
- (三) 該費用根據長照服務類型及所涉及之行政和人力資源等相關成本確定，並告知服務使用者或簽約者依據當日所及費用收取，避免產生爭議。

表、服務未遇處理費制定費用標準

項目	金額上限	備註
交通接送費	200 元/趟	(1)若個案住家與機構之距離超過十公里，每公里以 10 元為上限累計。 (2)家屬自行接送及使用者自行前來者，則不收取此項費用。
餐食	80 元/餐	