

## 彰化縣115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級單位特約審查通過。

### 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)若個案所派案之居家服務單位同屬A單位，則由該單位之個案管理人員(以下簡稱A個管)負責個案管理；如個案未申請居家服務項目，則由A單位依輪派表進行派案。
- (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)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。
  - (2)只有輔具一項服務不須A單位管理。

(3)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個管案量負荷超過120組，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)出院準備個案應於收到派案後，依個案之長照需要等級與給付額度，於個案出院後三日內至案家執行照顧計畫擬定與服務連結(AA01)。

(3)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。

#### (4)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。

(5)A個管於進行服務照會時，應同時完成額度設定；各服務碼別均應依規定辦理，以避免影響B單位後續核銷作業。

(6)依《長期照顧服務申請及給付辦法》第12條第1項規定，照顧及專業服務額度及交通接送服務額度採按月給付，未滿一個月者依比例計算。為確保服務提供及核銷作業順利進行，請A個管確實掌握額度計算機制，並於進行照會時同步完成每月額度設定，另應以異動通報方式將個案首月可使用之服務額度及交通接送趟次等資訊通知服務提供單位，並主動以電話聯繫個案或其家屬說明；倘因未完成額度配賦或未依規定辦理異動通報，致服務單位發生超額情形者，其超額費用得由A個管負責後續處理。

(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)轉介其他服務資源相關機制：A個管應有連結並轉介其他服務資源能力，並應列有轉介清冊。提供長照需要等級第2~3級長照服務使用者鄰近巷弄長照站資訊，以及結案個案應提供相對應之資源訊息(如居家式、社區式照顧服務不符需求，可提供個案住宿式機構資訊；複評後長照需要等級未達2級，可提供巷弄長照站資訊等等)，追蹤使用情況請登載於照管平台(AA02碼服務紀錄)，系統結案個案請於佐證清單中敘明追蹤情況，本局亦將此項列為查核指標。

(十八)個案申請調整長照服務項目不予核定：A個管接獲個案有調整長照服務需求時，個案所需求調整項目或頻率不予核定时，應先異動通報知會本局，請勿直接不同意個案(家屬)要求，處理流程詳如附件。(附件六)

(十九)A個管應完成失智症相關訓練課程：為提升A個管失智知能，針對已取得長照人員認證之A個管應於取得資格後之3個月內及6個月內完成失智相關訓練，如曾完成課程，得不重複訓練。

(1)3個月：失智共同照護中心專業人員8小時基礎訓練課程。

(2)6個月：失智症醫事專業8小時訓練課程(各類專業人員進階課程)。

### 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(附件七)。

(二)長照服務提供者服務費用申報總表1式2份。

**陸、A個管資格：**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以及長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法附件一長照人員資格之規定聘請A個管(附件八)。

**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1月31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。**

115年A單位輪派表(115年4月13日開始)

115.01製訂  
115.04修訂

| 日期<br>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       | 蔽群 | 禎祥  | 老五老 | 切膚  | 長安  | 白玉 | 溫佳  | 切膚  | 白玉  | 青山 | 切膚  | 蔽群 | 長安  | 禎祥  | 老五老 | 白玉  | 溫佳 | 蔽群  | 切膚  | 禎祥  | 老五老 | 青山 | 溫佳  | 長安 | 溫佳  | 老五老 | 禎祥  | 蔽群 | 青山 | 白玉  | 長安  |
| 芬園       | 長安 | 切膚  | 蔽群  | 白玉  | 青山  | 切膚 | 青山  | 長安  | 蔽群  | 溫佳 | 白玉  | 長安 | 白玉  | 切膚  | 蔽群  | 青山  | 長安 | 溫佳  | 蔽群  | 白玉  | 青山  | 切膚 | 長安  | 青山 | 切膚  | 白玉  | 溫佳  | 長安 | 蔽群 | 長安  | 青山  |
| 花壇       | 白玉 | 溫佳  | 青山  | 蔽群  | 切膚  | 長安 | 白玉  | 禎祥  | 青山  | 蔽群 | 切膚  | 青山 | 禎祥  | 溫佳  | 切膚  | 長安  | 蔽群 | 青山  | 禎祥  | 切膚  | 長安  | 溫佳 | 白玉  | 長安 | 白玉  | 青山  | 蔽群  | 切膚 | 溫佳 | 禎祥  | 溫佳  |
| 和美       | 禎祥 | 白玉  | 切膚  | 老五老 | 蔽群  | 切膚 | 長安  | 老五老 | 蔽群  | 白玉 | 蔽群  | 長安 | 老五老 | 白玉  | 禎祥  | 切膚  | 長安 | 白玉  | 蔽群  | 老五老 | 禎祥  | 長安 | 禎祥  | 切膚 | 老五老 | 禎祥  | 切膚  | 白玉 | 蔽群 | 長安  | 老五老 |
| 線西*      | 長安 | 弘道  | 白玉  | 長安  | 白玉  | 禎祥 | 老五老 | 切膚  | 長安  | 禎祥 | 老五老 | 白玉 | 切膚  | 弘道  | 老五老 | 白玉  | 切膚 | 長安  | 弘道  | 禎祥  | 白玉  | 切膚 | 老五老 | 弘道 | 禎祥  | 長安  | 老五老 | 弘道 | 禎祥 | 切膚  | 長安  |
| 伸港*      | 禎祥 | 切膚  | 長安  | 老五老 | 切膚  | 白玉 | 長安  | 禎祥  | 老五老 | 弘道 | 長安  | 切膚 | 禎祥  | 老五老 | 白玉  | 切膚  | 禎祥 | 老五老 | 白玉  | 弘道  | 長安  | 禎祥 | 長安  | 切膚 | 長安  | 白玉  | 切膚  | 白玉 | 長安 | 老五老 | 弘道  |
| 鹿港       | 切膚 | 禎祥  | 弘道  | 慈恩  | 老五老 | 溫佳 | 蔽群  | 老五老 | 切膚  | 白玉 | 弘道  | 慈恩 | 蔽群  | 禎祥  | 老五老 | 溫佳  | 慈恩 | 弘道  | 老五老 | 蔽群  | 切膚  | 弘道 | 白玉  | 禎祥 | 溫佳  | 切膚  | 慈恩  | 禎祥 | 溫佳 | 蔽群  | 白玉  |
| 秀水       | 青山 | 長安  | 白玉  | 禎祥  | 切膚  | 長安 | 禎祥  | 白玉  | 禎祥  | 切膚 | 青山  | 弘道 | 白玉  | 切膚  | 弘道  | 長安  | 禎祥 | 長安  | 切膚  | 青山  | 弘道  | 白玉 | 切膚  | 青山 | 弘道  | 長安  | 青山  | 白玉 | 禎祥 | 青山  | 弘道  |
| 埔鹽       | 白玉 | 老五老 | 長安  | 青山  | 老五老 | 慈恩 | 青山  | 長安  | 白玉  | 蔽群 | 老五老 | 慈恩 | 長安  | 白玉  | 青山  | 老五老 | 白玉 | 蔽群  | 青山  | 長安  | 青山  | 慈恩 | 老五老 | 白玉 | 蔽群  | 慈恩  | 長安  | 蔽群 | 白玉 | 慈恩  | 蔽群  |
| 福興       | 慈恩 | 蔽群  | 禎祥  | 慈恩  | 弘道  | 白玉 | 長安  | 老五老 | 禎祥  | 長安 | 青山  | 白玉 | 慈恩  | 蔽群  | 老五老 | 青山  | 弘道 | 長安  | 禎祥  | 蔽群  | 白玉  | 弘道 | 蔽群  | 青山 | 長安  | 白玉  | 老五老 | 弘道 | 禎祥 | 青山  | 老五老 |
| 員林       | 切膚 | 東明  | 青山  | 溫佳  | 慈恩  | 青山 | 切膚  | 蔽群  | 溫佳  | 慈恩 | 白玉  | 蔽群 | 東明  | 溫佳  | 蔽群  | 青山  | 慈恩 | 切膚  | 蔽群  | 白玉  | 溫佳  | 青山 | 慈恩  | 東明 | 白玉  | 蔽群  | 白玉  | 青山 | 東明 | 溫佳  | 切膚  |
| 永靖       | 溫佳 | 白玉  | 慈恩  | 蔽群  | 青山  | 溫佳 | 慈恩  | 白玉  | 慈恩  | 青山 | 蔽群  | 白玉 | 蔽群  | 青山  | 慈恩  | 蔽群  | 青山 | 白玉  | 溫佳  | 青山  | 慈恩  | 蔽群 | 白玉  | 慈恩 | 青山  | 溫佳  | 慈恩  | 溫佳 | 蔽群 | 白玉  | 溫佳  |
| 大村       | 長安 | 溫佳  | 切膚  | 青山  | 白玉  | 切膚 | 蔽群  | 慈恩  | 長安  | 溫佳 | 切膚  | 慈恩 | 青山  | 切膚  | 白玉  | 長安  | 青山 | 慈恩  | 蔽群  | 慈恩  | 長安  | 白玉 | 切膚  | 溫佳 | 蔽群  | 青山  | 長安  | 溫佳 | 白玉 | 蔽群  | 白玉  |
| 溪湖       | 蔽群 | 青山  | 慈恩  | 白玉  | 蔽群  | 青山 | 白玉  | 東明  | 東明  | 蔽群 | 慈恩  | 青山 | 白玉  | 東明  | 蔽群  | 白玉  | 東明 | 青山  | 慈恩  | 白玉  | 青山  | 慈恩 | 東明  | 慈恩 | 白玉  | 蔽群  | 慈恩  | 青山 | 東明 | 慈恩  | 蔽群  |
| 埔心       | 青山 | 東明  | 溫佳  | 蔽群  | 白玉  | 切膚 | 東明  | 溫佳  | 慈恩  | 白玉 | 切膚  | 蔽群 | 溫佳  | 青山  | 東明  | 慈恩  | 切膚 | 溫佳  | 東明  | 慈恩  | 東明  | 蔽群 | 切膚  | 青山 | 蔽群  | 青山  | 白玉  | 蔽群 | 切膚 | 白玉  | 慈恩  |
| 田中       | 東明 | 溫佳  | 珍瑩  | 青山  | 慈恩  | 白玉 | 珍瑩  | 慈恩  | 青山  | 慈恩 | 溫佳  | 青山 | 東明  | 珍瑩  | 溫佳  | 白玉  | 東明 | 珍瑩  | 青山  | 東明  | 白玉  | 溫佳 | 青山  | 慈恩 | 東明  | 溫佳  | 珍瑩  | 青山 | 白玉 | 慈恩  | 東明  |
| 社頭       | 慈恩 | 白玉  | 青山  | 東明  | 東明  | 珍瑩 | 慈恩  | 青山  | 慈恩  | 溫佳 | 白玉  | 溫佳 | 珍瑩  | 白玉  | 青山  | 慈恩  | 溫佳 | 白玉  | 珍瑩  | 青山  | 慈恩  | 東明 | 珍瑩  | 白玉 | 珍瑩  | 東明  | 慈恩  | 溫佳 | 青山 | 東明  | 溫佳  |
| 北斗       | 珍瑩 | 慈恩  | 白玉  | 蔽群  | 溫佳  | 青山 | 白玉  | 蔽群  | 溫佳  | 珍瑩 | 東明  | 白玉 | 溫佳  | 慈恩  | 白玉  | 東明  | 珍瑩 | 蔽群  | 慈恩  | 珍瑩  | 青山  | 蔽群 | 青山  | 東明 | 青山  | 慈恩  | 溫佳  | 白玉 | 東明 | 青山  | 珍瑩  |
| 田尾       | 溫佳 | 青山  | 蔽群  | 慈恩  | 白玉  | 蔽群 | 溫佳  | 青山  | 東明  | 慈恩 | 蔽群  | 溫佳 | 慈恩  | 白玉  | 蔽群  | 慈恩  | 青山 | 東明  | 溫佳  | 白玉  | 東明  | 青山 | 東明  | 蔽群 | 溫佳  | 東明  | 慈恩  | 青山 | 白玉 | 東明  | 慈恩  |
| 溪州       | 慈恩 | 東明  | 白玉  | 青山  | 珍瑩  | 東明 | 慈恩  | 珍瑩  | 青山  | 東明 | 慈恩  | 珍瑩 | 白玉  | 慈恩  | 青山  | 東明  | 珍瑩 | 青山  | 白玉  | 東明  | 慈恩  | 珍瑩 | 慈恩  | 青山 | 東明  | 珍瑩  | 白玉  | 慈恩 | 東明 | 珍瑩  | 青山  |
| 埤頭       | 東明 | 慈恩  | 青山  | 白玉  | 蔽群  | 慈恩 | 白玉  | 蔽群  | 東明  | 青山 | 白玉  | 慈恩 | 蔽群  | 東明  | 蔽群  | 青山  | 蔽群 | 白玉  | 東明  | 慈恩  | 東明  | 青山 | 蔽群  | 東明 | 白玉  | 青山  | 慈恩  | 青山 | 慈恩 | 青山  | 東明  |
| 二林*      | 溫佳 | 白玉  | 東明  | 珍瑩  | 白玉  | 蔽群 | 東明  | 溫佳  | 珍瑩  | 蔽群 | 青山  | 東明 | 溫佳  | 慈恩  | 珍瑩  | 白玉  | 慈恩 | 青山  | 慈恩  | 東明  | 青山  | 蔽群 | 青山  | 白玉 | 東明  | 慈恩  | 青山  | 珍瑩 | 蔽群 | 溫佳  | 慈恩  |
| 竹塘*      | 青山 | 東明  | 溫佳  | 慈恩  | 蔽群  | 白玉 | 蔽群  | 東明  | 青山  | 溫佳 | 珍瑩  | 青山 | 白玉  | 東明  | 慈恩  | 珍瑩  | 蔽群 | 慈恩  | 白玉  | 青山  | 慈恩  | 白玉 | 溫佳  | 東明 | 珍瑩  | 溫佳  | 慈恩  | 蔽群 | 青山 | 白玉  | 珍瑩  |
| 芳苑*      | 白玉 | 慈恩  | 青山  | 蔽群  | 慈恩  | 青山 | 珍瑩  | 慈恩  | 白玉  | 蔽群 | 東明  | 珍瑩 | 青山  | 蔽群  | 東明  | 溫佳  | 慈恩 | 青山  | 珍瑩  | 東明  | 白玉  | 溫佳 | 珍瑩  | 溫佳 | 蔽群  | 東明  | 溫佳  | 白玉 | 珍瑩 | 慈恩  | 青山  |
| 大城*      | 慈恩 | 珍瑩  | 東明  | 白玉  | 溫佳  | 珍瑩 | 慈恩  | 蔽群  | 珍瑩  | 東明 | 溫佳  | 青山 | 珍瑩  | 白玉  | 慈恩  | 青山  | 溫佳 | 白玉  | 青山  | 蔽群  | 珍瑩  | 溫佳 | 東明  | 蔽群 | 東明  | 白玉  | 青山  | 慈恩 | 蔽群 | 東明  | 慈恩  |
| 二水       | 珍瑩 | 青山  | 白玉  | 東明  | 珍瑩  | 東明 | 白玉  | 東明  | 青山  | 東明 | 珍瑩  | 東明 | 珍瑩  | 青山  | 東明  | 青山  | 珍瑩 | 東明  | 珍瑩  | 青山  | 東明  | 白玉 | 青山  | 珍瑩 | 青山  | 東明  | 白玉  | 青山 | 珍瑩 | 青山  | 白玉  |

備註一：線西、伸港、二林、竹塘、芳苑及大城為偏鄉，採分區輪派。

備註二：目前停派單位：禾豐、好朋友、慈濟、部彰(4月13日開始)。

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  |  | 身份證字號 |  | 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  |   |  |       |  |      |  |
|       | 原服務單位   |  | 新服務單位 |  |      |  |
| 處理情形  |   |  |       |  |      |  |
| 處理結果  | <input type="checkbox"/> 同意：自 年 月 日起轉換至新 A 單位。<br><input type="checkbox"/> 不同意：<br><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）：<br>原單位服務計畫：<br>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<br>人力配置              | 個案量：<br>個管：            平均案量：<br>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。<br>2. 系統主責個管應與實際個管一致。<br>3. 人員異動分析及因應措施。  | <input type="checkbox"/> 符合<br><input type="checkbox"/> 不符合<br>照管系統            |
| 照顧計畫<br>擬定與服<br>務連結時<br>效 | 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。<br>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。<br>3. 訂有個案管理服務時效管控督導機制。   | <input type="checkbox"/> 符合<br><input type="checkbox"/> 不符合<br>照管系統<br>抽查____案 |
| 服務計畫<br>安排管理              | 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。<br>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。<br>3. 依實際服務需求改變。<br>4. 定期評估適時修正服務計畫安排。   | <input type="checkbox"/> 符合<br><input type="checkbox"/> 不符合<br>照管系統<br>抽查____案 |
| 服務資源<br>安排與連<br>結         | 1. 依服務使用者/家屬需求媒合多元性長照服務。<br>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...)。<br>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  | <input type="checkbox"/> 符合<br><input type="checkbox"/> 不符合<br>照管系統<br>抽查____案 |
| 個案管理<br>服務紀錄              | 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。<br>2. 服務記錄應與實際服務情形一致。<br>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。<br>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。<br>5. 若調整照顧計畫，請進行異動通報。 | <input type="checkbox"/> 符合<br><input type="checkbox"/> 不符合<br>照管系統<br>抽查____案 |



# 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。<br><b>註：如服務開始或過程中，個案因身體不適，需緊急送醫治療。</b>                   |
| 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。<br><b>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。</b> |
| 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。<br><b>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。</b>         |
| 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。<br>2. 性侵害事件。<br><b>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。</b>  |
| 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。<br><b>註：依自殺防治法第 11 條規定辦理。</b> |
| 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 | <pre> graph TD     A[個案接受長照服務] --&gt; B[長照人員發現或提供服務中<br/>個案異常事件]     B --&gt; C[服務時段<br/>(線上系統異動通報及紙本通報)]     B --&gt; D[非服務時段<br/>(線上系統異動通報)]     B --&gt; E[不限服務時段·知悉個案異常事件<br/>(線上系統異動通報及紙本通報)]     C --&gt; F{視傷害程度進行<br/>初步/緊急現場處理}     D --&gt; F     E --&gt; G[媒體事件]     E --&gt; H[自殺(含意圖)<br/>、自傷事件]     E --&gt; I[家庭暴力<br/>暨性侵害事件]     F --&gt; J[事件嚴重度]     J --&gt; K[無/輕度]     J --&gt; L[中度]     J --&gt; M[重度及<br/>極重度]     K --&gt; N[24小時內填寫異常事件<br/>通報單·擬定改善建<br/>議方案·預防再發生]     L --&gt; O[4小時內先通報主管<br/>機關·24小時內填寫<br/>異常事件通報單]     M --&gt; P[1小時內先通報主管<br/>機關·24小時內填寫<br/>異常事件通報單]     G --&gt; Q[1小時內先通報<br/>主管機關·24小<br/>時內填寫異常事<br/>件通報單]     H --&gt; R[於24小時內進行<br/>自殺防治通報及<br/>至衛生福利部照<br/>顧服務管理資訊<br/>平台異動通報]     I --&gt; S[於24小時內進行<br/>線上E關懷通報<br/>及至衛生福利部<br/>照顧服務管理資<br/>訊平台異動通報]     N --&gt; T[通報A級單位主管承辦及<br/>照顧管理中心專員/督導]     O --&gt; T     P --&gt; T     Q --&gt; T     R --&gt; T     S --&gt; T     T --&gt; U[評估是否有重大變化]     U --&gt; V[續報]     V --&gt; W(結案)     N --&gt; W     Q --&gt; W     R --&gt; W     S --&gt; W         </pre> | <p><b>第一線服務人員：</b><br/>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      |         |   |  | <p><b>初報：</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>依通報流程規範訂定時效進行第1次通報。</li> <li>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)。</li> </ol> |
| 初報(第一次通報) | 通報單位    |   |  |  |
| 續報        |         |   | <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        |         |   | <p><b>結報：</b>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。</p> |  |

## 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

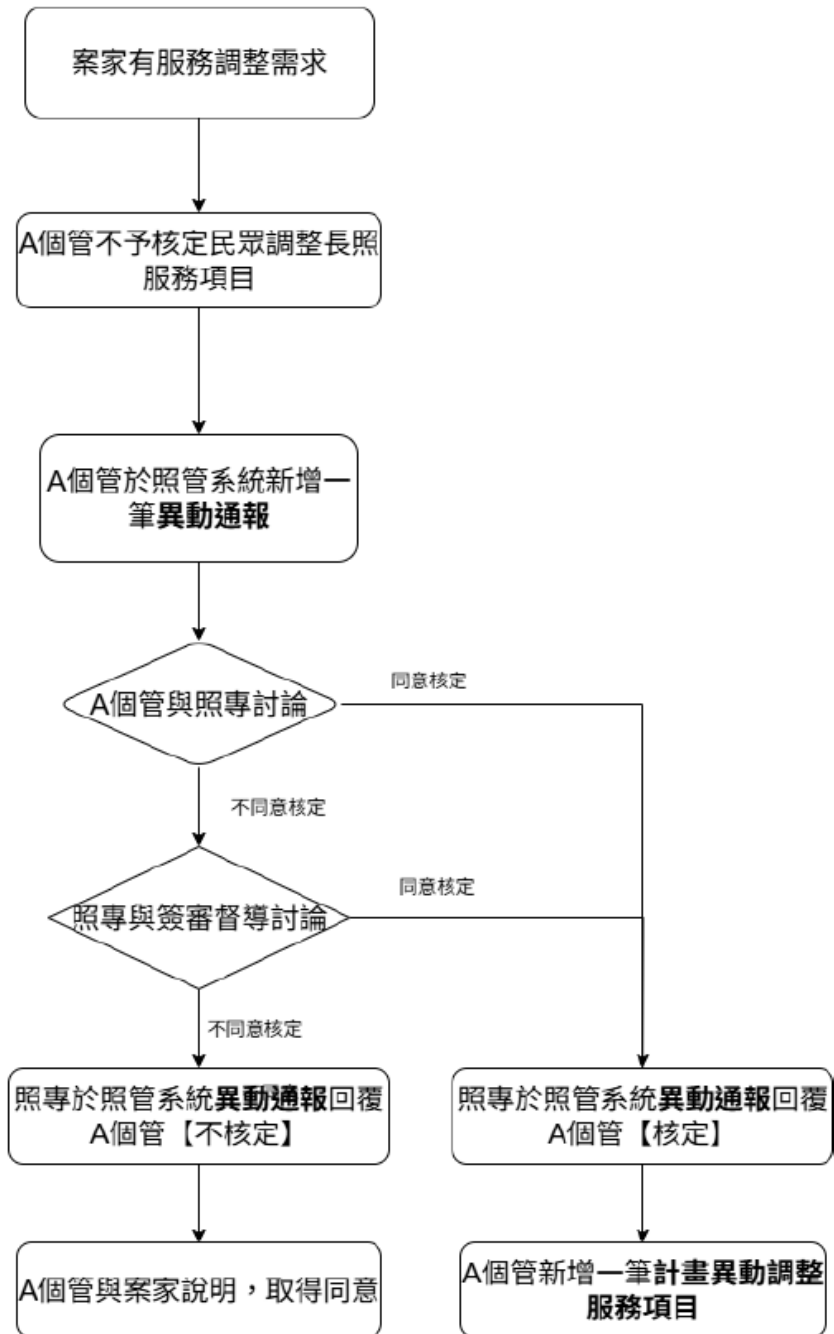
其他，請說明：\_\_\_\_\_

通報受理人：\_\_\_\_\_ (全名)

通報日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日\_\_\_\_時\_\_\_\_分

# 彰化縣民眾申請調整長照服務項目不予核定處理流程

114.07.10 制定



★註:上述民眾申請調整長照服務項目流程須於24小時完成

● A 個管 **不予核定民眾調整長照服務項目** 照管系統異動通報：

通報類型：變更服務

通報內容：請敘明清楚，案家期待異動的原因、服務項目、頻率，及考量不予核定的原因。

◆ A 個管於照管系統填列內容範例：

● 範例 1: 【核定版】系統點選變更服務-選擇個案身體狀況改變

【核定】

1. 案家需求:.....。
2. 異動內容:.....。
3. 結果:.....。

■ 異動通報

|               |   |          |           |
|---------------|---|----------|-----------|
| 目前照管中心        | 彰化縣長期照顧管理中心-總站  | 目前照管專員   | 梁廷潔       |
| 通報照管中心        | 彰化縣長期照顧管理中心-總站  |          |           |
| 通報B級(複合型服務中心) | 財團法人彰化縣私立競群公益慈善事業基金會附設彰化縣私立競群居家式服務類長期照顧服務機構 -           |          |           |
|               | 已選項目:<br>1.財團法人彰化縣私立競群公益慈善事業基金會附設彰化縣私立競群居家式服務類長期照顧服務機構, |          |           |
| 通報居家醫師院所      | 已全選 -<br>已選項目:<br>1.合濟診所,                               |          |           |
| 個案編號<br>身分證字號 |   | * 通報日期   | 114/07/15 |
| * 通報人         |   | * 異動發生日期 | 114/07/15 |
| 通報主旨          | 服務項目調整  |          |           |
| 備註            | 【核定】<br>1.案家需求:.....。<br>2.異動內容:.....。<br>3.結果:.....。   |          |           |
| * 通報類型        | 變更服務  |          |           |
| * 變更原因        | 個案身體狀況改變  |          |           |

儲存 關閉

● 範例 2: 【不核定版】系統點選變更服務-選擇服務項目與個案照顧需求不符

【不核定】

1. 案家需求:.....。
2. 異動內容:.....。
3. 結果:.....。

|               |   |          |           |
|---------------|---|----------|-----------|
| 目前照管中心        | 彰化縣長期照顧管理中心-總站  | 目前照管專員   | 梁廷潔       |
| 通報照管中心        | 彰化縣長期照顧管理中心-總站  |          |           |
| 通報B級(複合型服務中心) | 財團法人彰化縣私立競群公益慈善事業基金會附設彰化縣私立競群居家式服務類長期照顧服務機構 -           |          |           |
|               | 已選項目:<br>1.財團法人彰化縣私立競群公益慈善事業基金會附設彰化縣私立競群居家式服務類長期照顧服務機構, |          |           |
| 通報居家醫師院所      | 已全選 -<br>已選項目:<br>1.合濟診所,                               |          |           |
| 個案編號<br>身分證字號 |   | * 通報日期   | 114/07/15 |
| * 通報人         |   | * 異動發生日期 | 114/07/15 |
| 通報主旨          | 服務項目調整  |          |           |
| 備註            | 【不核定】<br>1.案家需求:.....。<br>2.異動內容:.....。<br>3.結果:.....。  |          |           |
| * 通報類型        | 變更服務  |          |           |
| * 變更原因        | 服務項目與個案照顧需求不符   |          |           |

儲存 關閉

照專端照管系統操作步驟：

➤ 與 A 個管討論照專同意核定步驟:

- 步驟 1. 至照管系統 CH-點選 100(異動通報查詢)-新增通報單

關鍵字

CS-個案查詢  
CA-個案管理  
CM-督導作業  
FC-居家醫師個案管理  
CP-照管中心資料變更統計  
QD-107新制服務區  
**CH-個案異動通報**  
**100-異動通報查詢**  
CQ-107新制輔具服務核對  
FR-健保署電子轉介平台  
CT-公務統計報表  
CV-資料匯出  
AG-代理人管理

異動通報查詢 (CH-LIST100)

Q 查詢條件

|      |  |        |   |
|------|--|--------|---|
| 通報日期 | <input type="text"/> ~ <input type="text"/>  | 通報類型   | ---   |
| 通報目標 | <input type="checkbox"/> 照管中心 <input type="checkbox"/> B級(複合型服務中心) <input type="checkbox"/> A級(整合型服務中心)<br><input type="checkbox"/> 居家醫師院所 | 通報人    | <input type="text"/>  |
| 個案姓名 | <input type="text"/>   | 個案身分證號 | <input type="text"/>  |
| 是否讀取 | ---  | 其它     | <input type="checkbox"/> 我發出的 <input type="checkbox"/> 我收到的 |

查詢 清除 新增通報單

查詢結果

| 項次   | 通報/照會日期 | 通報類型 | 通報主旨 | 通報目標 | 通報人 | 個案姓名/身分證號 |
|------|---------|------|------|------|-----|-----------|
| 查無資料 |         |      |      |      |     |           |

- 步驟 2. 與 A 個管討論完照專同意核定

◇ 填列異動通報單-系統點選變更服務-選擇個案身體狀況改變

【核定版】

異動通報新增 (CH-CREATE100)

異動通報

|               |  |        |           |
|---------------|--|--------|-----------|
| 目前照管中心        | 彰化縣長期照顧管理中心-總站                               | 目前照管專員 | 孫顯璇       |
| 通報A級(整合型服務中心) | 已全選<br>已選項目:<br>1A級單位-財團法人彰化縣私立壽山社會福利慈善事業基金會 | 通報日期   | 114/07/10 |
| 個案編號          | [REDACTED]                                   | 通報人    | 孫顯璇       |
| 身分證字號         | [REDACTED]                                   | 異動發生日期 | 114/07/10 |
| 通報主旨          | 服務項目調整                                       |        |           |
| 備註            | 範例: 【核定】<br>個案有沐浴之需求, ADL量表沐浴扣分, 予以核定BA07碼別。 |        |           |

➤ 與 A 個管討論照專不同意核定步驟:

- 步驟 1. 與簽審督導討論
- 步驟 2. 至照管系統 CH-點選 100(異動通報查詢)-新增通報單-系統點選變更服務-選擇個案身體狀況改變, 填列與督導討論後內容

【核定版】

▲ / 異動通報新增 (CH-CREATE100)

**異動通報**

|               |  |        |           |
|---------------|--|--------|-----------|
| 目前照管中心        | 彰化縣長期照顧管理中心-總站                                 | 目前照管專員 | 孫韻璇       |
| 通報A級(整合型服務中心) | 已全選<br>已選項目：<br>1.A級單位-財團法人彰化縣私立青山社會福利慈善事業基金會。 |        |           |
| 個案編號<br>身分證字號 | N [REDACTED]                                   | 通報日期   | 114/07/10 |
| 通報人           | 孫韻璇  | 異動發生日期 | 114/07/10 |
| 通報主旨          | 服務項目調整   |        |           |
| 備註            | 範例：【核定】<br>個案有沐浴之需求，ADL量表沐浴扣分，予以核定BA07碼別。      |        |           |

或【不核定版】系統點選變更服務-選擇服務項目與個案照顧需求不符

▲ / 異動通報新增 (CH-CREATE100)

**異動通報**

|               |  |        |           |
|---------------|--|--------|-----------|
| 目前照管中心        | 彰化縣長期照顧管理中心-總站   | 目前照管專員 | 孫韻璇       |
| 通報A級(整合型服務中心) | 已全選<br>已選項目：<br>1.A級單位-財團法人彰化縣私立青山社會福利慈善事業基金會。                         |        |           |
| 個案編號<br>身分證字號 | N [REDACTED]   | 通報日期   | 114/07/10 |
| 通報人           | 孫韻璇  | 異動發生日期 | 114/07/10 |
| 通報主旨          | 服務項目調整   |        |           |
| 備註            | 範例：【不核定】<br>個案有沐浴之需求，ADL量表沐浴無扣分，與督導討論後不予核定BA07，並向家屬說明體況若有改變將以重新評估方式處理。 |        |           |

- 步驟3. 完成後列印照專核章，再交簽審督導核章，完畢後交統計窗口

Q 關鍵字

▲ / 異動通報查詢 (CH-LIST100)

**查詢條件**

|      |   |        |   |
|------|---|--------|---|
| 通報日期 | [ ] ~ [ ]   | 通報類型   | ---   |
| 通報目標 | <input checked="" type="checkbox"/> 照管中心 <input type="checkbox"/> B級(複合型服務中心) <input type="checkbox"/> A級(整合型服務中心)<br><input type="checkbox"/> 居家醫師院所 | 通報人    | [ ]   |
| 個案姓名 | [ ]   | 個案身分證號 | [ ]   |
| 是否讀取 | ---   | 其它     | <input type="checkbox"/> 我發出的 <input type="checkbox"/> 我收到的 |

查詢 清除 新增通報單

**查詢結果**

| 項次 | 通報/照會日期   | 通報類型       | 通報主旨       | 通報目標         | 通報人            | 個案姓名/<br>身分證號 | 狀態  |
|----|-----------|------------|------------|--------------|----------------|---------------|-----|
| 1  | 114/07/10 | [REDACTED] | [REDACTED] | 社團法人彰化縣白玉功德會 | 彰化縣長期照顧管理中心-總站 | [REDACTED]    | 未讀取 |

檢視 列印

## 一、居家服務制定標準：

**BA01 基本身體清潔：**服務期間包含換胃管及尿管貼布。

**BA02 基本日常照顧：**(敘明做哪些服務項目共 30 分鐘)，本組合不得與其他組合併用。

**BA03 測量生命徵象：**

長照給付對象因疾病需要應進行之監測，或是家屬覺得要監測並紀錄。

**BA04 協助進食或是管灌餵食：**無討論事項。

**BA05 餐食照顧：**

同住之長照給付對象共同使用此項照顧組合時，僅擇一長照給付對象扣其照顧及專業服務額度及部分負擔。(先了解申請備餐的原因：照顧者白天工作、家屬距離太遠、家庭互動關係、特殊因素)，不能為了防 B 單位作法有異，就不核定該合的項目。

**BA07 協助沐浴及洗頭：**

服務期間內容包含協助上下樓、換胃管及尿管貼布，執行給支付規定之內容。假日部分，如果有需求，了解原因可核定時，依照 AA09 原則加給。

**BA08 足部照護：**

經診斷為糖尿病患者，評估結果之照顧問題清單包含走路問題、皮膚照護問題或傷口問題，且具下列問題之一之長照需求者：

- 一、足部皮膚脫皮、龜裂、角質硬化(繭、雞眼)。
- 二、問題甲(厚甲、捲甲、輕微嵌甲)。

**BA10 翻身拍背：**

針對有需要執行扣背、震顫、翻身的個案，不包含呼吸訓練，其建議用專業指導。

**BA11 肢體關節活動：**

因為疾病或認知障礙導致活動能力降低，為預防關節攣縮及僵硬變形、增加血液循環，防止併發症產生，不受限失能等級，即可核定。不適用於風濕性關節炎的急性期、脊椎或肢體關節不穩定、惡性骨轉移、骨折未癒合、關節處有開放性傷口等個案。

**BA12 協助上(下)樓梯：**

上下樓梯(上或下、上及下僅核定 1 次)，例如：協助從 2 樓下來，然後外出散步，再協助上樓(或是不再上樓)，核定 BA12\*1+BA13\*1，不適用於使用電梯、爬梯機、樓梯升降椅者。

**BA13 陪同外出：**

原則上需要陪去及帶回，可以定點服務，但限洗腎及復健，不包含帶特教生到校陪讀。依照案家需求核定次數，讓案家與單位協商，倘額度不足使用則用自費。

**BA14 陪同就醫：**

可陪同到外縣市就醫，可以核上下樓梯(BA12)項目，例如 BA14\*1+BA12\*1，核定 BA13，BA12 僅核 1 次。

**BA15 家務協助：**

依需求核定次數，如經常大小便失禁、搭配沐浴、擦澡需洗衣服。

**BA16 代購或代領或代送服務：**無討論議題。

**BA17abc：**無討論事項。

**BA17d2 甘油球：**

如在 BA01 擦澡及 BA07 沐浴過程中，需要協助此項服務則核定。

**BA18 安全看視：**

限心智障礙者使用，須注意安全，照顧困難。

**BA20 陪伴服務：**

以案家住家範圍(生活範圍)內活動，陪伴生活參與或是讀報。

**BA22 巡視服務：**

上午六點至晚上八點，至案家探視，並進行簡易協助，例如倒尿桶、排空尿袋、倒水、協

助服藥、確認安全，至少三次。

**BA23 協助洗頭：**無討論事項。

**BA24 協助排泄：**

不換造屜底座，只做造屜袋清理、人工肛門造口周圍之照料（含造口袋之更換和排空）

備註：

第二十一條 長照特約單位應長照給付對象突發性或臨時性照顧需要，先行提供附表四所定臨時服務之照顧組合者，應於服務提供後立即(24小時內通知及系統異動通知，遇到假日，於上班日第一天需通知)社區整合型服務中心擬訂照顧計畫，並經照管中心核定後，始得申請支付。

第二十一條得臨時提供服務之照顧組合碼別，包含 BA01、BA07、BA12、BA14、BA17a、BA17b、BA17c、BA17d1、BA17d2、BA23、BA24。

# 領款收據

茲收到 年 月「長照十年計畫 3.0-社區整合型服務中心」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 5 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 23 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，若該人員尚無長照人員認證證明，請來函辦理先行認證，再辦理長照人員登錄。辦理先行認證應備文件如下：
  - (1)符合長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法附件一之社區整合型服務中心個案管理人員資格相關佐證之師級證書或畢業證書或技術士證或職業證書等。
  - (2)長照服務相關工作經驗之年資證明。
  - (3)長照服務機構出具之服務證明文件。
  - (4)完成長照共同訓練課程（Level I）證明。
  - (5)投保證明。
3. 依據長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法，A 個管資格如下
  - (1)領有醫事專門職業證書之師級人員、社會工作師、公共衛生師，且具一年以上相關長期照顧服務工作經驗。
  - (2)公共衛生或教育部公告老人照顧相關科、系、所碩士以上畢業，且具一年以上相關長期照顧服務工作經驗。
  - (3)符合應考社會工作師資格，且具二年以上相關長期照顧服務工作經驗。
  - (4)醫事人員相關科、系、所畢業；公共衛生、醫務管理、社會工作、教育部公告老人照顧或長期照顧相關科、系、所、學位學程專科以上畢業；完成經中央主管機關公告之照顧管理模組課程，並取得修業證書，且具有二年以上相關長期照顧服務工作經驗。
  - (5)護理或教育部公告老人照顧相關科系高中(職)畢業，且具三年以上相關長期照顧服務工作經驗。
  - (6)領有照顧服務員技術士證、具專門職業證書之護士、藥劑生、職能治療生、物理治療生，且具三年以上相關長期照顧服務工作經驗。
  - (7)於衛生福利部社區整體照顧服務體系計畫行政作業須知中華民國一百零八年六月十二日修正前已在職者。

- 依據衛生福利部 109 年 4 月 14 日衛部顧字第 1090109633 號函釋。
- 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衛生福利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。