

彰化縣112年社區整體照顧服務系A級單位(個案管理)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、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125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。(附件一)

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則由該A單位的個案管理師(以下簡稱A個管師)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個管師，始得列入輪派單位。
- (五) 管理原則：
 - (1) 原居家服務、日間照顧中心屬於本縣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二，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A個管師案量負荷不得超過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，兼任個案管理員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個管師，本局亦不定期查訪。

(二) A單位若因A個管師案量負荷超過150組，應函文本局申請停止派案，並於3個月內補齊人力；A個管師負荷超過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級單位，進行聯合訪視後，需於三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。

(2) 需追蹤個案使用之服務項目是否於照會服務單位後五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；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) 個案管理師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個管師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個管師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。

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、C級單位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(附件六、111年度社區整合型服務中心(A)評鑑作業程序)、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個管師資格以及長期照顧服務相關工作經驗之規定聘請A個管師(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20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。**

彰化縣社區整體照顧服務體系-新 A 級單位徵求計畫

依據「衛生福利部 110 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」、「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）給付及支付基準」辦理。

壹、設立申請資格如下：

1. 本縣特約之長期照顧服務機構。
2. 需辦理居家服務業務。
3. 居家服務個案管理數需達 125 案以上，並持續穩定達 3 個月以上者。

貳、特約時間：自核定日起至民國 000 年 000 月 00 日止。

參、設立計畫書內容：

一、申請計畫書(參閱附件一)

二、申請單位應備文件類別及類型

申請單位類別 文件類型	新 A 級單位	備註
申請公文	✓	
計畫書一式 4 本	✓	
衛生福利部長照服務發展基金 獎助計畫申請表正本 1 份	✓	不須與計畫書裝 訂成冊
申請單位證明文件各 1 份	✓	
場地使用同意證明文件	✓	

二、申請單位基本資料，下列文件不須與計畫書裝訂成冊：

1. 衛生福利部長照服務發展基金獎助計畫申請表正本 1 份
2. 申請單位證明文件各 1 份

- (1) 以公益為目的設立之財團法人、社團法人、社會福利團體：
 - A. 主管機關核發之登記或設立之立案證書影本或核准設立（立案）之證明文件影本
 - B. 負責人當選證書影本
 - C. 章程或規程影本
 - D. 法人另需附法人登記證書影本
- (2) 醫事機構、社會工作師事務所
 - A. 開業執照影本
 - B. 法人另需附法人登記證書影本
- (3) 縣市特約證明文件影本
- (4) 評鑑合格佐證資料影本
- (5) 場地使用同意證明文件
 - A. 房屋所有權狀影本(申請單位自有場地)
 - B. 房屋租賃契約書影本(租用場地)
 - C. 房屋所有權人同意借用契約書影本

肆、設立流程：

一、**行政書面審查**：請依下列順序排放文件，並使用魚尾夾夾整齊，切勿裝訂成冊，郵寄 1 份至彰化縣衛生局長期照護科(彰化市曉陽路 1 號 5 樓)，應備文件如下：

1. 公文
2. 設立計畫書
3. 申請單位證明文件法人登記或立案證書影本

二、**計畫書審查**

1. 召開審查會：

- (1) 委員成員：2 名外聘委員及 1 名內聘委員
- (2) 單位出席人員：機構負責或業務負責人務必出席

(3)簡報內容：ABC 單位運作模式、緣起背景、經營理念、組織架構、A 個管員人力招聘、案源開發、品質管理(含申訴、特殊個案處理等)、A 個管員薪資獎金規劃、未來願景等。

(4)簡報方式：業務負責人簡報 10-15 分鐘。採統問統答，委員統一提問 10 分鐘，單位統一回答 10 分鐘。

2. 委員意見內容，以函文方式通知單位。申請單位依委員意見修正計畫書內容後，再郵寄至彰化縣衛生局長期照護科(彰化市曉陽路 1 號 5 樓)。
3. 修正後的計畫書，由委員進行書面審查。經審查委員評分平均達 75 分以上單位始具辦理 A 單位資格。
4. 審查指標及基準詳如附件一。

三、函發設立 A 級單位資格。

四、辦理特約：取得設立公文函後，需於 1 個月內送件契約書為本縣特約服務單位。

五、服務內容及項目

1. 依「長照服務發展基金 110 年度一般性獎助經費申請獎助項目及基準」、「長期照顧(照顧服務、專業服務、交通機送服務、輔具服務及居家無障礙環境改善)給付及支付基準」等相關規定辦理。
2. A 級單位服務內容及項目等相關規範請參閱「彰化縣社區整體照顧服務體系計畫社區整合型服務中心(A)契約書」。

六、應注意事項

1. 接受補助之單位，須配合衛生福利部及本中心所訂規範接受輔導或評鑑。
2. 補助不重複原則：申請單位不得就已接受衛生福利部補助辦理長期照顧十年計畫-照顧服務、老人營養餐飲服務、交通接送、輔具服務、社區照顧關懷據點，以及其他由公益彩券回饋金補助之

項目重複申請。

3. 相關經費核銷報結事宜：由接受補助之服務提供單位所在地直轄市、縣(市)主管機關依「長照服務發展基金 110 年度一般性獎助經費申請獎助項目及基準」、「衛生福利部長照服務發展獎助作業要點」、「衛生福利部補(捐)助款項會計處理作業要點」或「衛生福利部推展社會福利補助作業要點」等相關規定辦理。
4. 檢討及退場機制：本案推將視各單位實際推展服務情形，據以調整推動策略，受評單位當年度評鑑為待精進者，受評單位應限期六個月內改善，並接受主辦機關複評，複評成績仍為待精進者，將與複評成績公告後 60 日註銷 A 級單位特約。
5. 社區整合型服務中心(A)於評鑑合格效期內，經主辦機關認有違反社區整合型服務中心(A)相關規定，情節重大或經限期改善而屆期未改善者，主辦機關得廢止原評鑑處分。社區整合型服務中心(A)接受評鑑所提供之文件或資料，有虛偽不實者，主辦機關得撤銷原評鑑處分。
6. 本計畫所需經費，由衛生福利部相關經費支應。衛生福利部補助經費，視立法院審議通過之預算辦理。

附件一

彰化縣 000 年度社區整體照顧服務體系計畫書

壹、計畫源起

一、簡述區域內區域內長照服務體系面臨的問題與挑戰

1. 請敘述高齡化之情形、長照需求
2. 請依長照 2.0 服務對象為基礎，說明服務區域內長照人口需求分析

表：___縣(市)___鄉(鎮/市/區)長照需求人數統整表

服務對象	推估原則	推估服務人數	
		鄉(鎮/市/區)	鄉(鎮/市/區)
1. 65 歲以上失能老人			
2. 失能身心障礙者			
3. 55-64 歲失能原住民			
4. 50 歲以上失智症者			
總計			

二、建構在地化服務體系—推動社區整體照顧服務體系

(請服務單位說明將如何建構申請區域之社區整體照顧服務體系)

貳、計畫目標(請依服務單位量能發展在地化推動目標)

參、計畫執行期間

自核定日至民國 000 年 00 月 00 日

肆、A 級單位地點

一、申請服務區域範圍：(請列出服務之鄉鎮區名稱)

二、A 級單位辦公處所地址：(請自行增列)

 辦公處所：○○市(縣) ○○區○○路○○段○○號○樓

三、A 級單位辦公處所平面規劃圖及照片（包含場所入口處、場地空間擺設與隔間及服務空間等）

伍、申請單位簡介與相關服務經驗

1. 請申請單位說明目前已接受縣市政府委託或補助之服務項目，以及相關辦理情形、評鑑等第。
2. 資源運用能力，未來如何與區域內其他資源結合。
3. 組織與人力配置(包括組織結構圖、人力配置、資格、工作職掌)

陸、計畫內容

一、服務對象

社區整體照顧服務體系係以照顧管理制度為基礎，服務對象皆須經長期照顧管理中心評估長照需要等級第 2 級(含)以上者，且符合下列情形之一者：

- (一)65 歲以上老人。
- (二)領有身心障礙證明(手冊)者。
- (三)55-64 歲原住民。
- (四)50 歲以上失智症者。

二、服務項目

三、服務推動之具體策略

- (一) 籌備期規劃之策略(包含辦公處所規劃、人力進用及訓練、工作流程及機制)
- (二) 社區資源的開發與運用
- (三) 服務品質管理機制(如：內部監測、外部服務品質)
- (四) 辦理長照相關服務(如：失智症照顧服務、家庭支持服務或其他創新服務等)

四、人員配置

包含 A 級單位個管人員資格、內外部督導或管理機制、整體教育

訓練規劃(含職前和在職教育訓練)。

五、服務對象權益保障

包含服務對象權利義務相關及申訴處理流程。

六、服務流程

以流程圖說明 A 單位個案管理工作流程(敘明年度籌備及服務輸送階段之執行期程及具體目標設定之說明)。

七、計畫績效指標及目標

執行期程以甘特圖呈現，並載明各期程目標和績效(含監測個案服務輸送時效、落實服務紀錄登入系統等量化預值)。

柒、審查指標及基準

一、請參照指標列出預期效益及辦理期程，若有受益人數及人次等量化，請載明目標數等。

二、本計畫採總分法辦理單位評選作業，由評選委員針對各單位評選項目分別評分後加總，評選分數以總分 100 分為滿分。

三、經遴選會，達 75 分以上為該轄區合格者。

指標面向	評分說明	設定執行期程 和目標具體說明
一、辦公設置處 (10分)	(一)評估辦公設的優勢，其中納入鄉鎮人口聚集地、地點位置和標示明顯、鄰近鄉鎮社區顯著的標的物，如農漁會、鄉公所或社區據點等，利於可近性及在地化提供服務。	
	(二)辦公設立地點之空間規劃，是否為開放式、無障礙及性別友善環境，利於諮詢及會客等空間，並讓個管人	

	員可以就近提供服務，降低轉場時間，提高服務效率等。	
二、資源連結與開發(20分)	(一)盤點社區在地資源現況，並規劃與在地資源結合的運作模式及可行性，如何達到多元服務效益。	
	(二)規劃符合在地性之宣導模式及擬定個案開發策略、預計提升案量數或比率，達到宣導效益。	
	(三)建立與其他長照網絡單位、社區資源有效溝通及交流，適時建立平台予以雙向有效聯繫，如 A 辦理與單位間聯繫會議、教育訓練之頻率。	
三、人力資源 (35分)	(一)規劃及概算單位所能提供之服務量能，如何評估或管控個管人員服務案量之機制，其中需提到人力負荷量如何達停派案或啟動招募機制等。	
	(二)個案管理員是否符合中央規範資格和具備核備資格，另也含括用人計畫及儲備人力的規劃，使得服務得以穩定及運用。	
	(三)是否規劃個管人員職前及在職訓練機制、檢視和評值訓練效益。	
	(四)單位組織管理結構、單位專業發展及能力培養、員工福利和管理人員機制等留任措施。	

四、行政機制及品質管控(35分)	(一)建立服務輸送及轉介表單、訂有操作機制及具體作業流程。	
	(二)服務對象名冊的建檔管理方式、隱私資料的維護。	
	(三)服務對象申訴管道的建立及異常事件處理方式。	
	(四)建立單位內部及外部督導或控管機制，如訂有 A 個管服務監測與品質評估機制，如時效管控、服務紀錄登入穩定度、自啟 AA01 複評執行率及與照專共訪的機制策略及頻率。	
	(五)如何落實輪派機制、服務案量的合理性及資訊公開化等。	
	(六)單位主管如何協助個管人員反應的問題即時改善及行政協調。	
	(七)如何建立監測 A 個管服務品質，如是否落實訪視、提供適切性服務等，並建立留存完善服務紀錄。	

112年A單位輪派表

111.7製訂
111.10修訂

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	老五老	蕙群	青山	白玉	祐安	好朋友	慈濟	禎祥	青山	溫佳	祐安	白玉	慈濟	好朋友	老五老	禎祥	青山	慈濟	祐安	老五老	白玉	溫佳	蕙群	禎祥	白玉	祐安	好朋友	慈濟	老五老	蕙群	溫佳
芬園	蕙群	青山	白玉	祐安	溫佳	蕙群	青山	白玉	祐安	溫佳	蕙群	青山	白玉	祐安	溫佳	蕙群	青山	白玉	祐安	溫佳	蕙群	青山	白玉	祐安	溫佳	蕙群	青山	白玉	祐安	溫佳	蕙群
花壇	祐安	好朋友	蕙群	慈濟	青山	白玉	禎祥	溫佳	青山	白玉	禎祥	祐安	好朋友	蕙群	慈濟	青山	白玉	禎祥	溫佳	好朋友	蕙群	慈濟	青山	溫佳	祐安	好朋友	蕙群	禎祥	祐安	好朋友	蕙群
和美	白玉	禎祥	祐安	好朋友	蕙群	老五老	慈濟	白玉	禎祥	祐安	好朋友	蕙群	老五老	慈濟	白玉	禎祥	祐安	好朋友	蕙群	老五老	慈濟	白玉	禎祥	祐安	好朋友	蕙群	老五老	慈濟	白玉	慈濟	老五老
線西*	老五老	慈恩	珍瑩	蕙群	部彰	青山	白玉	溫佳	祐安	慈濟	禎祥	老五老	青山	祐安	慈濟	老五老	東明	珍瑩	蕙群	部彰	青山	白玉	祐安	好朋友	禎祥	慈濟	老五老	青山	祐安	慈濟	禎祥
伸港*	溫佳	白玉	祐安	好朋友	慈濟	禎祥	老五老	慈恩	珍瑩	蕙群	東明	慈濟	老五老	青山	祐安	青山	白玉	祐安	好朋友	慈濟	禎祥	老五老	慈恩	珍瑩	蕙群	部彰	慈濟	老五老	禎祥	祐安	青山
鹿港	慈恩	溫佳	慈濟	祐安	禎祥	白玉	好朋友	慈恩	老五老	慈濟	祐安	禎祥	蕙群	好朋友	慈恩	老五老	溫佳	蕙群	禎祥	白玉	好朋友	慈恩	老五老	慈濟	祐安	蕙群	白玉	好朋友	溫佳	老五老	慈濟
秀水	禎祥	慈濟	老五老	祐安	白玉	慈恩	溫佳	慈濟	祐安	老五老	白玉	慈恩	禎祥	溫佳	祐安	老五老	白玉	慈恩	禎祥	慈濟	祐安	溫佳	白玉	慈恩	禎祥	慈濟	溫佳	老五老	白玉	慈恩	慈濟
埔鹽	青山	部彰	慈恩	老五老	好朋友	青山	蕙群	部彰	老五老	慈恩	老五老	好朋友	好朋友	蕙群	部彰	青山	慈恩	老五老	蕙群	好朋友	老五老	部彰	青山	慈恩	蕙群	好朋友	老五老	蕙群	青山	部彰	慈恩
福興	蕙群	慈濟	老五老	禎祥	祐安	青山	慈恩	好朋友	蕙群	慈濟	老五老	禎祥	祐安	青山	慈恩	好朋友	蕙群	慈濟	老五老	禎祥	祐安	青山	慈恩	好朋友	慈濟	蕙群	老五老	禎祥	祐安	青山	慈恩
員林	白玉	部彰	好朋友	溫佳	青山	慈恩	祐安	蕙群	白玉	東明	好朋友	青山	慈濟	慈恩	蕙群	祐安	白玉	溫佳	東明	青山	慈恩	白玉	祐安	蕙群	東明	溫佳	好朋友	部彰	慈濟	好朋友	溫佳
永靖	慈恩	好朋友	溫佳	白玉	慈濟	蕙群	青山	東明	好朋友	部彰	白玉	蕙群	青山	慈濟	溫佳	東明	部彰	白玉	蕙群	慈濟	青山	慈恩	溫佳	東明	白玉	慈濟	青山	蕙群	慈恩	部彰	好朋友
大村	祐安	蕙群	禎祥	青山	慈恩	白玉	部彰	好朋友	溫佳	蕙群	慈恩	青山	禎祥	白玉	部彰	好朋友	禎祥	溫佳	祐安	青山	慈恩	白玉	部彰	好朋友	祐安	蕙群	溫佳	青山	慈恩	白玉	部彰
溪湖	部彰	慈恩	蕙群	老五老	白玉	好朋友	青山	慈恩	東明	老五老	部彰	蕙群	好朋友	白玉	青山	慈恩	蕙群	部彰	老五老	東明	慈恩	好朋友	蕙群	白玉	東明	蕙群	白玉	老五老	好朋友	青山	部彰
埔心	好朋友	白玉	慈恩	蕙群	溫佳	部彰	慈濟	好朋友	白玉	慈恩	蕙群	青山	部彰	慈濟	東明	溫佳	慈恩	蕙群	青山	部彰	慈濟	慈恩	東明	溫佳	蕙群	青山	部彰	慈濟	好朋友	白玉	東明
田中	珍瑩	白玉	部彰	慈恩	慈濟	溫佳	青山	東明	慈濟	白玉	慈恩	溫佳	珍瑩	青山	部彰	白玉	慈恩	珍瑩	東明	白玉	部彰	青山	慈恩	慈濟	珍瑩	部彰	青山	溫佳	東明	慈濟	珍瑩
社頭	東明	青山	部彰	白玉	珍瑩	好朋友	慈濟	慈恩	部彰	東明	溫佳	青山	白玉	部彰	慈恩	珍瑩	慈濟	好朋友	青山	東明	溫佳	慈濟	慈恩	珍瑩	青山	部彰	白玉	好朋友	溫佳	珍瑩	青山
北斗	珍瑩	慈恩	部彰	東明	蕙群	青山	溫佳	珍瑩	慈恩	部彰	白玉	東明	青山	白玉	珍瑩	溫佳	部彰	白玉	珍瑩	青山	蕙群	珍瑩	溫佳	部彰	白玉	蕙群	東明	慈恩	珍瑩	慈恩	部彰
田尾	蕙群	白玉	慈恩	青山	部彰	東明	慈恩	蕙群	慈恩	青山	慈恩	部彰	溫佳	青山	白玉	青山	蕙群	部彰	白玉	溫佳	東明	白玉	部彰	蕙群	青山	東明	慈恩	溫佳	東明	白玉	蕙群
溪州	部彰	東明	珍瑩	青山	部彰	東明	珍瑩	青山	部彰	東明	珍瑩	青山	部彰	東明	珍瑩	青山	部彰	東明	珍瑩	青山	部彰	東明	珍瑩	青山	部彰	東明	珍瑩	青山	部彰	東明	珍瑩
埤頭	部彰	青山	蕙群	東明	白玉	慈恩	部彰	白玉	蕙群	青山	東明	慈恩	青山	蕙群	慈恩	部彰	白玉	東明	慈恩	蕙群	青山	部彰	慈恩	東明	青山	白玉	蕙群	部彰	白玉	東明	蕙群
二林*	白玉	祐安	慈濟	好朋友	禎祥	老五老	慈恩	珍瑩	東明	部彰	青山	老五老	慈恩	珍瑩	青山	祐安	東明	祐安	溫佳	慈濟	老五老	慈恩	珍瑩	蕙群	部彰	青山	老五老	慈恩	珍瑩	青山	祐安
竹塘*	好朋友	溫佳	禎祥	老五老	慈恩	珍瑩	蕙群	部彰	青山	白玉	老五老	祐安	慈恩	珍瑩	祐安	東明	慈濟	老五老	慈恩	珍瑩	蕙群	部彰	青山	白玉	東明	老五老	慈恩	珍瑩	祐安	好朋友	慈濟
芳苑*	老五老	慈恩	珍瑩	青山	祐安	蕙群	部彰	青山	白玉	祐安	東明	好朋友	禎祥	老五老	慈恩	珍瑩	老五老	慈恩	青山	珍瑩	祐安	蕙群	部彰	溫佳	白玉	好朋友	祐安	慈濟	東明	老五老	慈恩
大城*	部彰	東明	白玉	祐安	老五老	好朋友	祐安	溫佳	青山	慈恩	慈濟	禎祥	老五老	慈恩	珍瑩	蕙群	部彰	青山	白玉	祐安	好朋友	東明	慈恩	珍瑩	青山	溫佳	慈濟	禎祥	老五老	慈恩	珍瑩
二水	珍瑩	部彰	青山	東明	珍瑩	部彰	青山	東明	珍瑩	部彰	青山	東明	珍瑩	部彰	青山	東明	珍瑩	部彰	青山	東明	珍瑩	部彰	青山	東明	珍瑩	部彰	青山	東明	珍瑩	部彰	青山

備註：線西、伸港、二林、竹塘、芳苑及大城為偏鄉，採全單位輪派。

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。 <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：

個案管理品質查核

一、 查核原則：抽查各 A 單位在案量至少 1%，如屬 A 單位派案同一或關聯之 B 單位且屬 A 單位派案量前三名者，則抽查在案量至少 10%。

二、 查核項目

面向	查核指標	異常情形	查核方式
派案及時效性	<ul style="list-style-type: none"> ● 於 3 個工作日內完成擬定照顧服務計畫、連結服務、執行服務計畫及登錄照顧管理資訊系統 ● 追蹤個案使用之服務項目是否於五天內提供服務 	未能符合規範時效	照管資訊平台資料檢核
派案之公平性及選擇權	<ul style="list-style-type: none"> ● 除 B 單位自行開發之個案，個管人員是否有完整說明服務內容、範圍、B 單位名冊，依照民眾意願需求、即時性及可近性派案 ● 民眾無意見時應依派案原則派案 	<ul style="list-style-type: none"> ● 無法完整說明或無法提供特約單位相關資訊 ● 未依派案原則派案 	<ul style="list-style-type: none"> ● 照管資訊平台資料檢核 ● 電訪或實體家訪
服務項目與問題清單之差異	照顧問題清單勾選差異是否大於 3 項	勾選差異大於 3 項，未於照顧計畫內說明	照管資訊平台資料檢核
服務項目安排適切性	照顧計畫是否符合個案或家屬之需求及期待(不合理需求不計)	未符合個案或家屬需求	電訪或實地家訪

三、 查核方式

1. 每月定期由承辦人員抽查照管資訊平台申報資料。
2. 不定期由照顧管理專員電訪或實地家訪抽檢查核照管平台照顧計畫之適切性及相關服務紀錄。

四、 異常情形處理

1. 異常者由承辦人員再次檢核，異常屬實則列入追蹤及輔導查核單位。
2. 函文通知該單位說明及提出改善方案、策進作為並記點。

初報 續報 結報

彰化縣長期照顧個案服務異常事件通報單

一、個案基本資料

姓名：_____ 身分證字號：_____

性別：男 女 生日：_____

福利身分：低收入戶 中低收入戶 一般戶

二、事件發生日期：____年____月____日____時____分；不知道

三、事件發生地點：案家 案家附近 醫院 日間照顧中心
陪同外出活動途中 機構，請說明：_____
其他，請說明：_____

四、事件發生後對個案的影響程度：

有傷害如下↓

死亡：造成個案死亡。

極重度：造成個案永久性殘障或永久性功能障礙（如肢障、腦傷等）。

重度：事件造成個案傷害，除需額外的探視、評估或觀察外，還需手術、住院或延長住院處理（如骨折..等需延長住院）。

中度：事件造成個案傷害，需額外的探視、評估、觀察或處置，如量血壓、脈搏、血糖之次數比平常之次數多，照 X 光、抽血、驗尿檢查或包紮、縫合、止血治療、1~2 劑藥物治療。

輕度：事件雖然造成傷害，但不需或只需稍微處理，不需增加額外照護。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：送醫事件 照顧意外事件 藥物事件 治安事件

傷害行為事件 公共意外 家庭暴力事件責任通報

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 病人拒絕處置 其他，請說明：_____

送醫治療

予以病人家屬慰問及支持

通報警政機關

其他，請說明：_____

九、通報者資料

通報者姓名：_____

機構：_____

職稱：_____

十、通報日期：____年____月____日____時____分

111 年度社區整合型服務中心(A)評鑑作業程序

一、彰化縣政府為規範 111 年度有關社區整合型服務中心(A)評鑑(以下稱評鑑)之相關作業事項，特訂定本作業程序。

二、評鑑目的

- (一) 評量服務效能。
- (二) 提升服務品質。
- (三) 強化以服務使用者為中心的整合服務。

三、辦理單位：彰化縣政府

四、評鑑辦理期程

111 年 8 月 12 日

五、評鑑委員之遴選

- (一) 主辦機關辦理評鑑實地訪查時，應聘請具五年以上長照相關經驗專家學者或長照實務工作者為評鑑委員。
- (二) 評鑑委員需參加年度評鑑委員共識會後，始能參與實地評鑑作業。
- (三) 評鑑委員應依相關法規規定，遵守利益迴避原則；對評鑑工作所獲悉之各項資訊，應負保密義務，除法規另有規定外，不得洩漏。

六、評鑑對象

- (一) 社區整合型服務中心(A)評鑑應至少每二年接受評鑑一次。
- (二) 新特約者，自特約之日起滿一年後之一年內，應接受評鑑。

七、評鑑內容

「111 年度社區整合型服務中心(A)評鑑指標」如附件 1。

八、評鑑方式採實地評鑑，受評單位經資格確認後，主辦機關應於實地評鑑當月之 1 個月前，將實地評鑑之日期通知受評單位。除自然災害或政府政策外，不接受受評單位要求而變更評鑑時間。實地評鑑期間如

遇天然災害，受評機構所在地之縣市政府發布停班，則終止實地評鑑作業，並主動通知原排定受評機構，另擇期辦理實地評鑑。

九、實地評鑑應依下列程序進行，並以三小時為原則：

- (一)評鑑委員會前會議。
- (二)受評單位業務負責人簡報。
- (三)以實地查核為主。
- (四)綜合座談。

十、評鑑成績核算及評定原則：依「社區整合型服務中心(A 單位)評鑑成績配分標準表」(附件 2)進行成績核算。

十一、評鑑結果

- (一)主辦機關應召開評定會議，議決評鑑初步結果及建議事項後，通知受評單位。
- (二)受評單位對評鑑初步結果不服者，應自收受通知之次日起十四日內，向主辦機關提出申復，逾期不受理；申復有理由時，主辦機關應修正評鑑初步結果；申復無理由時，維持評鑑初步結果。
- (三)公告經核定之評鑑結果、有效期間、類別及其他相關事項，評鑑結果分為優良、合格及待觀察，受評單位經評鑑優良者，合格效期至多四年；受評單位經評鑑合格者，合格效期至多二年。
- (四)受評單位當年度評鑑為待觀察者，受評單位應限期六個月內改善，並接受主辦機關複評，複評成績仍為待觀察者，可作為特約存續之條件。
- (五)社區整合型服務中心(A)於評鑑合格效期內，經主辦機關認有違反社區整合型服務中心(A)相關規定，情節重大或經限期改善而屆期未改善者，主辦機關得廢止原評鑑處分。社區整合型服務中心(A)接受評鑑所提供之文件或資料，有虛偽不實者，主辦機關得撤銷原評鑑處分。

十二、評鑑項目及計分方式：

(一)分五大架構，23 項基準

1. 服務安排：共 6 項，其中必要項目 5 項，占 34.5 分
2. 行政管理：共 7 項，其中必要項目 4 項，占 34.5 分
3. 服務品質：共 5 項，其中必要項目 3 項，占 25 分
4. 使用者端意見與管理：共 2 項，占 6 分
5. 其他加分題：5 項，占 5 分

(二)配分標準：

1. 評分標準分為完全符合(3)、大部分符合(2)、少部分符合(1)、不符合(0)。
2. 每項指標占 3 分，必要項目加權計分，加分題另計。
3. 評鑑總分為前述(一)~(四)大架構之分數加總，滿分為 100 分，合計大項分數，乘以該項占總分之百分比，等於該大項之實際得分。

十三、評等原則

(一)依評鑑項目之評鑑得分，按整體總評，結果分為優良、合格及待觀察：

1. 優良：評鑑總分為 85 分（含）以上。
2. 合格：評鑑總分為 70 分（含）以上。
3. 待觀察：評鑑總分未達 70 分。

註：分數計算以小數點以下兩位四捨五入。

可依評鑑總分或各項服務特殊優良表現，另給予獎勵或表揚。

十四、評鑑結果公告：

實地評鑑結果經評定會議討論，經主辦機關核定後公告。

領款收據

附件六

茲收到「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 1 年 0 0 月 0 0 日

-----存--簿--封--面--影--本--黏--貼--處-----

A 個管師資格

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。