115年度新北市社區整合型服務中心遴選作業須知

115年7月28日訂定

壹、 目的

社區整合型服務中心(A)(以下簡稱社整中心)係為長期照顧服務之中心樞紐，個案管理人員擔任長照服務之單一窗口，協助長照服務個案擬定照顧計畫落實個案管理，並廣結服務區域內長照資源，依個案多元照顧需求協調安排照顧資源，強化服務連結效能及整合長照服務資源，建構完善在地服務輸送體系，使長照失能者有長照服務需求時，可得到即時性、可近性及個別性之整合服務，為均衡各行政區資源布建，爰訂定此申請作業須知。

貳、 申請資格：經直轄市、縣(市)政府合法立案，無長期照顧特約管理辦法第7條及第8條情事，且設立於本市並具有長照服務經驗之下列組織或機構

一、 居家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。

三、 機構住宿式服務類長期照顧服務機構。

四、 綜合式服務類長期照顧服務機構。

五、 醫事機構、護理機構、醫療法人。

六、 為本市現有社區整合型服務中心(A)。

參、 申請作業

一、 條件與規範：

項目	為本市現有社整中心	設址且實際服務於本市長照特約單位
條件	設址並實際提供個案管理服務於本市社整中心，且最近一次社整中心評鑑為優良、合格或尚未達受評年限，並符合以下任一條件： 1. 長照特約機構：最近一次	須符合以下任一條件： 1. 設址並實際服務於本市長照特約單位滿1年以上，最近一次評鑑合格（或乙等）以上，且聘有3名符合個案管理資格的人員。 2. 尚未達評鑑年限或依法免評鑑，

	評鑑合格以上。 2. 醫療（事）機構：最近一次評鑑乙等以上。 3. 無相關法規規定須辦理評鑑之單位。	且聘有 3 名正式個案管理人員（持正式個管證照，且具 1 年以上個管經驗)。
規範	已特約行政區未滿 5 區（偏鄉不列入計算)。	以目前設址並實際提供個案管理服務的行政區為第一優先區域 都會區／次都會區- 1. 已完成該行政區照顧服務(B 碼)或專業服務(C 碼)特約，且本市累積服務個案達 100 案以上。 2. 若為純日照特約單位，只須已有實際服務個案。 偏鄉區- 已完成 B 碼或 C 碼特約，且本市已有實際服務個案。
區域/人員配置	履約行政區域最多 5 區，且須符合： <u>都會區／次都會區</u> 1. 每區至少配置 3 名專職個案管理人員。 2. 前 2 名須專任；第 3 名起可兼任專區，但不得兼任其他社整中心，也不得跨行政區提供個管服務。 <u>偏鄉區</u> 每區至少 1 名專職領有正式證個管人員，可於同平台內跨偏鄉行政區服務。 <u>共同規定</u> 1. 每行政區須依規定提報符合資格及人數。 2. 若不同機構提報同一位個管人員，該人員將不列入配置資格。	

二、 申請期限：

三、 自公告次日起至 115 年 8 月 19 日止，函文檢附申請文件送達（以郵戳為憑)，親送之單位請於 115 年 8 月 19 日

下午 5 時前送達須加蓋本府高齡長期照顧處收件章，逾期不受理。

四、 社整中心個案管理區域規劃：經盤點至 115 年底長照服務使用量預估為 8 萬 3,899 人，惟因本市幅員遼闊致個案管理人員交通耗時及資源盤整不易，為考量民眾需求及便利性並落實資源在地化，爰規劃都會區、次都會區 6 區與偏鄉區域三大平台，並以行政區域進行評審，各行政區域需求推估，詳如附表。

五、 應備文件：符合申請資格之單位應備齊下列文件，資料無補正或抽換程序：

(一) 新北市社區整合型服務中心(A)評審申請表。

(二) 資格證明文件(下列擇符合之類別檢附)：

1. 開業執照(醫事機構、護理機構)影本。
2. 機構設立許可影本。
3. 法人/團體：捐助章程或章程、立案證書、負責人當選證書影本(需載明提供長照服務或其他足資辦認性質屬長期照顧服務法第 3 條第 1 款之服務)。

備註：須符合新北市政府長期照顧服務特約規範一覽表之社區整合型服務中心特約資格。

(三) 另設辦公處/室須檢附主管機關核定公文影本。

(四) 計畫書一式 5 份，蓋騎縫章並裝訂成冊，規範如下(未符以下規範則檢還原件)：

1. 格式：以 A4 格式雙面列印，至多 50 頁(含附件)，並編列頁碼。
2. 字體：為 14 點標楷字體、1.5 倍行高、標點符號採全型。
3. 附件：請自行依計畫內容檢附所需參考資料。
4. 個案管理人員清冊：

(1) 所提報個案管理人員已於衛生福利部長照機構暨長照人員相關管理資訊系統登錄個案管理人員及核備

者，須檢附在職證明。

(2) 所提報個案管理人員未於衛生福利部長照機構暨長照人員相關管理資訊系統登錄個案管理人員及核備者，須檢附提報人員之聘用證明及學經歷等相關證明。

(3) 尚未達評鑑年限或未有法規明定評鑑之單位須檢附提報人員之聘用證明及學經歷等相關證明、社整中心個管經驗一年以上證明。

備註：檢附之證明須註明到職日期或聘用日期。

5. 個案清冊：設址且實際服務於本市長照特約單位須依規範提報預計評審行政區之衛生福利部照顧服務管理資訊平臺(CMS 系統)所載服務案量及清冊(務必隱蔽個資)。

6. 側標：計畫書及附件需編列相關側標。

7. 電子檔：請將上述文件掃描成 1 份 PDF 電子檔光碟一份並提供本府高齡長期照顧處(請提供光碟，不收隨身碟)。

肆、 評審方式：

項目	為本市現有社整中心	設址且實際服務於本市長照特約單位
資格審查	經資格審查符合者可參與評審，倘審查不符者，不得參加評審。	
合格標準	經委員評審分數平均達 70 分(含)以上	
審查方式	書面專家評審會議	口報專家評審會議
說明		口報評審會議應由機構負責人或業務負責人出席，進行 5 分鐘計畫簡報，委員問答 10 分鐘，共計 15 分鐘，由委員依評審基準進行評審。

備註：業務負責人認定：

1. 法人/團體：主責社整中心之單位業務主管(以捐助章程或章程、立案證書、負責人當選證書影本認定法人/團體為準)。

2. 非法人/團體：單位業務負責人(非法人/團體之單位，以登錄衛生福利部長照機構暨長照人員相關管理資訊系統之業務負責人為準)。

一、 評審項目如下：

	審查項目	審查標準	配分
1	服務組織及量能	1.社整中心規劃及執行目標。 2.單位組織量能(含組織架構、人力配置、工作職掌、薪資架構)。 ✧ 人力配置:審查單位提報人力符合正式證照、已聘任及可立即登錄條件之情形（25 分） (1) 提報人力達 3 人以上符合上述完整條件者：25 分 (2) 提報人力達 2 人符合上述完整條件者：20 分 (3) 提報人力達 1 人符合上述完整條件者：15 分 (4) 提報人員具相關資格，但尚未完成必要訓練：5 分 (5) 提報人員無符合上述條件者：0 分 3.長照服務經驗(長照服務辦理情形、服務項目、服務成效，其他成果、評鑑等第結果。	50
2	在地多元化資源連結及合作策略規劃	1.在地長照服務需求與資源瞭解及盤點連結機制及成果。 2.連結其他長照多元專業服務連結機制及成果(如轉介失智社區服務據點或巷弄長照站 C 據點…)。 3.轉介其他非長照正式資源連結機制及成果(如經濟補助…)。	15
3	服務規劃及品質管理	1.個案管理人員規劃及訓練： (1)個案管理人員人力規劃及相關受訓證明、預備個管量能規劃及培訓機制。 (2)個案管理人員考核標準、單位內部及外部督導機制、團督機制之相關機制及成果。 (3)在職個案管理人員及新進個案管理人員教育訓練機制及成果。 2.行政管理機制： (1)照顧計畫與個案服務管理機制。 (2)服務流程及時效：請說明接獲派案後服務流程管理機制、後續擬定照顧計畫時效與入家服務時效管理成果。	15

		(3)督導機制：建立輪派及改派機制、B 單位異常事件品質管理及督導機制。 (4)品質管控機制：緊急事件處理流程、異常事件處理流程、服務申訴及處理流程管道、單位及案家滿意度調查、服務對象及權益保障、高風險或困難個案因應措施等計畫時效與入家服務時效管理成果(備註：含抽查單位提供 3 案特殊個案：如高風險個案或脆弱家庭…等特殊個案)。 (3)B 單位異常事件品質管理及督導機制。	
4	長照服務網絡合作	1. 長照服務宣導並連結社區資源，發掘並開發長照服務需求使用者。 2. 規劃社區資源網絡會議參與機制及成果(須有照管中心、社整中心及特約單位參與如聯繫會議、跨專業個案研討會議、專題討論會議)。	10
5	未來發展預期效益	1. 個案開發規劃。 2. 個案管理人員穩定度、留任制度及增聘規劃。 3. 預期效益之合理性及規劃。	10
	總分	100 分	
1	其他項目	加分項目(具體說明)： 1. 經照管中心確認配合及協助特殊困難個案、其他有利解決照顧安排與提供的各項措施、創新或亮點服務。 2. 有意願且提供本市偏鄉區域個案管理服務。	5
2		扣分項目： 1.品質缺失並列記點。 2.品質缺失未列記點(已有佐證資料)。	5

備註：

1. 設址且實際服務於本市長照特約單位不需於書寫有關社整中心相關成果。
2. 如遇單位分數平均達 70 分且同分時，則依序檢視各審查項目分數，分數較高者優先錄取，檢視順序為(1)服務規劃及品質管理(2)服務組織及量能(3)在地多元化資源連結及合作策略規劃。

二、 單位經審查成績達標後，惟填選意願之行政區域已滿額時，本府有權視評審會議結果及量能擇優增減區域之錄取家

數。

三、 簽約程序：審查通過之單位於公告次日起 10 日內送件辦理特約及人員核備程序，後續將依新北市政府特約社區整合型服務中心(A)契約書進行履約管理。

伍、 配合及注意事項

一、 為確保服務提供品質，以維護民眾權益，評審之社整中心最低目標數應於 360 案以上，且須提供年度目標數及逐年成長率 10%。

二、 個案管理人員應符評審人數至少 3 人(含)以上/行政區域，履約期間之個案管理人員案量比 1：120 為基礎案量，最高上限 150 案，服務案量超過上限應於 2 個月內完成增聘個案管理人員。

三、 本市特約社整中心個案管理人員配置須符合每行政區域核備專區專職至少 3 名(含)以上個案管理人員，且不得同時兼職其他單位之個案管理人員規範，並符合以下規範擇一：

(一) 3 名專任個案管理人員。

(二) 2 名專任個案管理人員，其第 3 名得聘任為兼任個案管理人員。

附表-115 年度遴選行政區域表

	行政區	推估 115 年底長照服務使用量(A)	推估至 115 年底個案管理人員需求數(1:150)(含結案)(B)	推估至 115 年底社整中心可增加家次(C)
A 組	永和區	5,583	38	2
	新店區	7,722	52	2
B 組	樹林區	3,309	23	1
	汐止區	4,174	28	2
	泰山區	1,388	10	1
	林口區	2,014	14	1
C 組	八里區	773	6	偏鄉區全區開放遴選
	三芝區	507	4	
	石門區	260	2	
	金山區	464	4	
	萬里區	544	4	
	深坑區	504	4	
	石碇區	224	2	
	坪林區	222	2	
	平溪區	157	2	
	雙溪區	278	3	
	瑞芳區	928	7	
	貢寮區	322	3	
	烏來區	128	1	

備註：本府有權視審查會議結果及量能擇優增減區域之錄取家數

115年度新北市社區整合型服務中心遴選申請表

單位名稱		申請日期	年　　月　　日
負責人		統一編號	
設立地址		電話	
電子郵件	(供重要事項通知之A單位窗口)	傳真號碼	
辦公處/室地址	□同設立地址 □辦公處/室地址：	電話	
業務負責人		連絡電話	
類別	□為本市現有社整中心 □設址且實際服務於本市長照特約單位，以下請擇一勾選： □滿一年以上 □尚未達受評鑑年限或未有相關法規規定應辦理評鑑之單位		
類型	□法人/團體(如社團法人、財團法人、醫療法人、醫療(事)機構) □非法人/團體(如個人設立或附設之長照機構、醫療(事)機構)		
申請項目	照顧計畫擬定與服務連結(AA01)、照顧管理(AA02)		
注意事項	1. 辦公處/室規範：須符合相關法規及設置標準，並經主管機關核定者。 2. 業務負責人認定： (1)法人/團體：主責社整中心之單位業務主管(以捐助章程或章程、立案證書、負責人當選證書影本認定法人/團體為準)。 (2)非法人/團體：單位業務負責人(非法人/團體之單位，以登錄衛生福利部長照機構暨長照人員相關管理資訊系統之業務負責人為準)。 3. 行政區域之個案管理人員配置及規範依新北市社區整合型服務中心~~(A)申請~~遴選作業須知 規範辦理。		
申請檢附文件	1. 115年度新北市社區整合型服務中心遴選申請表。 2. 資格證明文件(擇符合項目檢附其項下應備文件並勾選確認)： □ 開業執照(醫事機構、護理機構)影本 □ 機構設立許可影本 □ 法人/團體：捐助章程或章程、立案證書、負責人當選證書影本(需載明提供長照服務或其他足資辦認性質屬長期照顧服務法第3條第1款之服務)		

	備註：須符合新北市政府長期照顧服務特約規範一覽表之社區整合型服務中心特約資格 3. 最近一次接受評鑑結果證明文件(擇符合項目檢附其項下應備文件並勾選確認)： □(1)為本市現有社整中心 □社區整合型服務中心(A)評鑑優良或合格或未達受評鑑年限 □特約各項碼別之長照機構：經主管機關最近一次評鑑合格以上 □醫療(事)機構：經主管機關最近一次評鑑乙等以上 □其他醫事機構：未有法規明定評鑑者 □(2)設址且實際服務於本市長照特約單位(滿一年以上) □特約各項碼別之長照機構：經主管機關最近一次評鑑合格以上 □醫療(事)機構：經主管機關最近一次評鑑乙等以上 □(3)設址且實際服務於本市長照特約單位(尚未達受評鑑年限或未有法規明定評鑑) 4. 第二辦公處/室(非設址處)： □ 主管機關核定設立公文影本 5. 計畫書及其附件：依新北市社區整合型服務中心(A)申請作業須知規範，檢附以下應備文件並勾選確認： □ 個案管理人員清冊 □ 符合個案管理人員資格人員之聘用證明及學經歷等相關證明(詳如作業須知) □ 個案清冊：設址且實際服務於本市長照特約單位須檢附預計參與評審之行政區服務案量 □ 其他應備文件及附件(請自行依計畫內容檢附所需參考資料) **備註：計畫書一式5份並蓋騎縫章，並裝訂膠封成冊，規範如下(未符以下規範則檢還原件)：** **1. 格式：以A4格式雙面列印，至多50頁，並編列頁碼於右下角(含附件)。** **2. 字體：為14點標楷字體、1.5倍行高、標點符號採全型** **3. 側標：計畫書及附件需編列相關側標** **4. 電子檔：請將上述文件掃描成1份PDF電子檔光碟1份並提供本府衛生局高齡長期照顧處(請提供光碟，不收受隨身碟)**

本單位同意切結項目如下：

1. 未有長期照顧特約管理辦法第7條之情事
2. 評審通過單位應於公告評審結果次日起10日內送件辦理特約及人員核備程序，後續將依新北市政府特約社區整合型服務中心(A)契約書進行履約管理。
3. 執行履約期間應依主管機關規範人數聘足行政區域之個案管理人員，倘該行政區域量能達上限或個案管理人員異動，應於2個月內聘足個案管理人員，以符量能。

遴選區域選填：

選填說明

1. 個管服務特約之上限為5區(都會區及次都會區6區；偏鄉區域3大平台)。
2. 都會及次都會行政區域：依單位意願選填，每行政區域至少3名以上個案管理人員。
3. 偏鄉區域：依單位意願選填，偏鄉區域至少1名以上個案管理人員，可平台內跨區域提供服務，請於備註敘明跨區。

都會區及次都會區

行政區域	意願序位	勾選	行政區域	意願序位	勾選	行政區域	意願序位	勾選
永和區	第____位		樹林區	第____位		汐止區	第____位	
新店區	第____位		泰山區	第____位		林口區	第____位	

偏鄉區域

平台	行政區域	申請區域	備註	平台	行政區域	申請區域	備註	平台	行政區域	申請區域	備註
北海岸平台	三芝區			**大翡翠平台**	石碇區			**東北角平台**	平溪區		
	石門區				坪林區				雙溪區		
	金山區				深坑區				貢寮區		
	萬里區				烏來區				瑞芳區		
	八里區										

機構負責人簽名及蓋章：

小印

大印

機構用印：

115 年度新北市社區整合型服務中心遴選計畫書

申請單位名稱：

壹、 計畫源起

一、 依長照服務對象為基礎，說明選擇服務區域內失能人口需求與當地資源概況

二、 說明目前區域內長照服務體系面臨的問題與挑戰

貳、 執行目標

一、 提升長照服務涵蓋率及布建目標：

_____行政區域		
預期成效	115 年度	116 年度
個案管理人員數		
長照服務案量目標數		
預計長照服務案量成長%		

二、 簽約前即聘有至少 3 名個案管理人員，單位個案數達___案時，開始招募第 4 名。

參、 申請服務行政區域：

肆、 服務理念及組織量能(具體說明)

一、服務理念：社區整體照顧模式之理念

二、組織量能：

(一)單位簡介(包括組織結構圖、人力配置、工作職掌、薪資架構)

(二)長照服務經驗(長照服務辦理情形、服務項目、服務成效，其他成果、評鑑等第結果)。

伍、 在地多元化資源連結及合作策略規劃

一、　在地長照服務需求與資源瞭解及盤點連結機制及成果

連結其他長照多元專業服務機制及成效(如轉介失智社區服務據點或巷弄長照站C據點…)

二、　轉介其他非長照正式資源機制及成果(如經濟補助…)

陸、　行政服務品質管理(具體說明)

一、個案管理人員人力資源管理規劃

(一)個案管理人員人力規劃、相關受訓證明及預備個管量能規劃及培訓機制

(二)個案管理人員考核標準

(三) 個案管理人員穩定度、留任制度及增聘規劃

二、教育訓練

(一)為提升個管管理品質，每年辦理個案管理人員相關教育訓練___場

(一)在職個案管理人員及新進個案管理人員教育訓練機制及成果

(二)單位內部及外部督導機制、團督機制之相關機制及成果

三、照顧管理服務督導機制

(一)照顧計畫與個案服務管理機制

(二)服務流程：接獲派案後服務流程管理機制

(三)督導機制：建立輪派及改派機制、B單位異常事件品質管理及督導機制

四、品質管控機制

(一)照顧管理服務時效：後續擬定照顧計畫時效與入家服務時效管理成果

(二)定期監測B單位品質管理機制、緊急事件處理流程、異常事件處理流程、服務申訴及處理流程管道、單位及案家滿意度調查、服務對象及權益保障、高

風險或困難個案因應措施等。

柒、 長照服務網絡合作

一、 長照服務宣導並連結社區，發掘開發長照服務需求使用者。

二、 規劃社區資源網絡會議並有照管中心、社整中心、特約單位參與機制及成果(如聯繫會議、跨專業個案研討會議、專題討論會議)

捌、 未來發展

個案開發規劃及資源布建

預期效益之合理性及規劃

玖、 其他項目

一、 加分項目(具體說明)：

(一)經照管中心確認配合及協助特殊困難個案

(二)其他有利解決照顧安排與提供的各項措施、創新或亮點服務

二、 扣分項目：品質管理缺失情形

壹拾、 執行甘特圖

執行項目	月份											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
各項服務計畫												
各項宣導活動												
各項教育訓練												
請自行增列												
請自行增列												

壹拾壹、 預期效益

請依執行目標進行預期成效說明