新北市政府推動社區整合型服務中心注意事項與派案原則

107 年 11 月 26 日新北府衛高字第 1072246105 號公告訂定
108 年 10 月 01 日新北府衛高字第 1081780344 號公告修訂
110 年 11 月 24 日新北府衛高字第 1102249529 號公告修訂
112 年 08 月 29 日新北府衛高字第 1121655153 號公告修訂
113 年 03 月 13 日新北府衛高字第 1130449353 號公告修訂
114 年 07 月 11 日新北府衛高字第 1141385460 號公告修訂

壹、 目的：

一、 A 單位係為長期照顧服務之中心樞紐，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，建構完善在地服務輸送體系。

二、 為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。

貳、 依據：

一、 長期照顧服務法及其施行細則。

二、 長期照顧服務申請及給付辦法。

三、 直轄市、縣(市)政府辦理長期照顧特約及費用支付作業要點。

四、 新北市政府辦理長期照顧十年計畫 2.0 服務實施計畫。

參、 適用對象：

新北市政府衛生局長期照顧管理中心與特約本市社區整合型服務中心(A)

肆、 長期照顧管理中心(以下簡稱照管中心)照會 A 單位原則

長期照顧管理中心之照管專員進行訪視評估失能等級與給付額度，擬定服務計畫後，採全派案為原則照會個案予 A 單位。

一、 A 單位主動發掘簽訂之特約當區內有長照服務需求得優先承接該案。

二、 依個案長照服務服務需求及近便性，輪派當區特約 A 單位。

三、 照會 A 單位:照管中心依「新北市政府長期照顧管理中心照顧管理流程」視 A 單位個管量能，及「新北市政府長期照顧管理中心長期照顧服務 A 單位照會/派案分眾分流原則」辦理，分眾分流原則如下。

(一) 出院個案，出院準備友善醫院優先。

(二) 舊案，原單位優先。

(三)　除經照管中心認定特殊案指派之外，依序輪派當區特約 A 單位。

四、　照管中心應建立 A 單位之督導及服務追蹤回報機制，並據此評值 A 單位服務品質，評價結果列入本市派案與特約簽訂參考。

伍、　社區整合型服務中心(以下簡稱 A 單位)服務須知及注意事項

一、　服務須知：

本市之 A 單位係指符合特約要件，經評選合格簽訂特約，取得申報照顧計畫擬定與服務連結(AA01)、照顧管理(AA02)支付之單位。

(一)　個案管理人員資格認定

1. 符合衛生福利部公告之個管人員資格並經本局同意核備後完成個管人員訓練，須於規定期限內完成筆試及個案口頭報告，評值成績合格者為本市完訓之正式個案管理人員。
2. A 單位個案管理人員應配合長照人員訓練認證繼續教育及登錄辦法之規定完成訓練、認證。
3. A 單位個案管理人員須登錄於單位內，專區提供照顧管理服務，倘有異動(含新增、註銷及變更服務區域)須於 3 個工作日前及新進人員到職日 7 日內檢具相關證明文件函文送達本府衛生局核備。
4. 落實實名制：A 單位之合格個案管理人員需於收到完訓合格通知起 3 個月內，於「衛生福利部照顧服務管理資訊平臺」(CMS 系統)上開立一組個人帳號，且於執行個管相關業務時，需由個管人員本人於 CMS 系統執行登打服務紀錄、服務計畫異動、異動通報、額度控管…等，不得由其他人員執行。

(二)　個案管理人員兼任資格規範

1. 依長期照顧服務機構設立標準及衛生福利部衛部顧字第 1091960642 號函略以：業務負責人專任業務負責人其業務職掌為綜理長照業務且肩負督導責任，故業務負責人不宜兼任服務人員之職。
2. 長期照顧服務機構設立標準略以：居家服務督導員應為專任，爰不得兼任個案管理人員。
3. A 單位個案管理人員配置須每履約區域核備 2 名(含以上)專任專職之正式專區個案管理人員，以不違反相關規範為基準，其第 3 名起始得以申請兼任專區個案管理人員，惟不得同時兼任其他 A

單位之個案管理人員，且不得兼任同一個案之服務管理者及服務提供者。

（三） 建立照管中心、A 單位、各長照特約單位及居家失能個案家庭醫師照護方案醫療院所之定期協調機制及每季辦理相關會議(如：個案研討會議、聯繫會議、專題討論會議等)，於會議前函文檢附議程及相關資料以邀請照管中心列席，並於會議結束後登錄於本局彙整之表單，並以電子郵件將簽到單等相關資料寄至本府衛生局信箱以留存。

（四） 建立跨專業團隊合作與溝通機制，提供給所有服務團隊成員遵循。

（五） 建立長照服務各碼別之單位輪派機制及輪序表，每月回復派案輪序表予本府衛生局，當月新案於照顧計畫通過後，派案予 B 單位應以輪派機制為原則,當月新案各碼別派案如屬同一或關聯之 B 單位，派案量不得超過 30%；另本市偏鄉 13 區(八里區、三芝區、石門區、萬里區、金山區、深坑區、石碇區、坪林區、烏來區、平溪區、雙溪區、瑞芳區、貢寮區)，派案量不得超過 50%，並讓派案資訊透明化，倘有不可抗力因素未能提供服務，A 單位應訂有處理或輔導機制,以利個案服務即時安排與維護個案權益。

（六） 盤點轄區內正式及非正式資源，建立長照資源網絡名單，不得圖利或以任何形式向 B 單位收取費用(抽成費、派案費、管理費、指導費及輔導費等)。

（七） 應主動連結轄區內各項長照特約單位合作，以利個案服務即時安排。

二、 注意事項：

（一） 個案管理人員採實名制並不得跨區提供服務(除偏鄉平台另有規定外)，應親自執行照顧管理服務，並設有職務代理人，該職務代理人資格須具備個案管理人員資格。

（二） A 單位若無法接案，須依社區整合型服務中心(A)個案管理服務標準作業流程於 2 日內聯繫轄內其他 A 單位支援，完成交接轉派，並同時異動通報予照管中心。

（三） 個案管理人員任務

1. 個案管理人員以 1:120 案為基礎案量，最高上限 150 案，並依

「長期照顧服務申請及給付辦法」之照顧計畫擬定與服務連結(AA01)及照顧管理(AA02)照顧組合內容執行個管業務，積極協調各服務特約單位共同完成照顧計畫，並經照管中心核定後連結各項服務資源，以確保B碼及C碼於5個工作天內提供第一次服務。

2. 照顧計畫擬定與服務連結(AA01)：照管專員訪視新案及複評案後派案，個案管理人員派案後當日起3天內完成家訪及通過照顧計畫，於時效內與依據個案之長照服務額度及照顧問題清單，以及照顧組合表，與個案及案家討論後擬定完成個別性照顧目標及計畫與相關資料上傳，並於每6個月家訪及完成照顧計畫，追蹤照顧計畫服務情形與照顧目標達成狀況。

3. 照顧管理(AA02)：每月電話追蹤個案服務介入情形及完成電訪紀錄，含電訪日期時間，被電訪者姓名及關係，並檢視提供個案之整體計畫適切性，依需求及個別性服務異動調整等。

（四） 追蹤各項長照服務時效性及服務品質規範：經照管中心核定後連結各項服務資源，並追蹤各項服務介入案家之時間及服務品質，以確保於5個工作天內提供第一次服務，並接受相關服務諮詢、申訴及處理等。

（五） 專業服務目標管理：應於照顧計畫審核通過3日內建立專業服務目標(CC01可不用建立)並派案服務單位，另於專業服務完成核定服務次數2/3時確認服務進度，若需延案應確認服務單位與案家認知一致後，於A單位服務紀錄登打聯繫結果，並督促服務單位完成專業服務訓練目標延案申請，照管中心確認符合延案相關條件後受理延案；若預期結案請確認B單位應於最後一次服務7天內完成結案報告。

（六） 醫師意見書(AA12)註記：若個案經照管中心評估有開立醫師意見書(AA12)之需求，則須納入醫師意見書評估結果完成照顧計畫及照會，並於醫師完成開立醫師意見書當日起5日內(工作日)於醫師意見書欄位完成個管註記，不得於醫師未完成訪視前註記。

（七） 於每月 30 日前完成個案之核定/異動當月可使用額度及留用額度，並於照會服務後，分配予 B 單位使用額度上限，以避免影響B單位辦理核銷相關程序。

（八） 個案依照顧計畫接受服務時如有臨時特定B碼別(依長期照顧服務申請及給付辦法)之需求，服務提供單位得先行提供服務，並於2天工作日內告知照顧計畫擬定者，經確認後據以申報費用，但若超過給付額度或非符合長照服務規範，須由民眾自費。

（九） 定期及不定期瞭解個案之失能程度或照顧需求之變化，即時向照管中心反應或調整照顧計畫。

（十） 建立A單位與C據點(醫事C、社照C、原民C)合作機制：A單位應訂有與C據點轉介合作機制，且實際有轉介個案，完成轉介後須於CMS系統登打相關紀錄及上傳轉介紀錄單，並建立轉介資源個案清冊，每月以電子郵件報送本局備查，以落實服務資源連結。

陸、 A單位照會複合型服務中心(以下簡稱B單位)原則及注意事項:

一、 照會原則：

（一） B單位主動發掘簽訂之特約當區及碼別項目內之個案，得優先承接該案。

（二） 除經照管中心認定特殊案指派外，依各項長照服務需求輪派各類B單位。

二、 追蹤服務及注意事項：

（一） A單位應依據本原則派案及落實派案資訊透明化，並建立B單位服務品質及督導機制，於完成照顧計畫後依本市規定時限內即時照會B單位提供長照服務，並追蹤其服務時效性，督促及確認B單位於規定時段內回復收案，倘有不可抗力因素未能提供服務，A單位應訂有處理或輔導機制，並建立相關清冊，以維護個案權益。

照會回復時間為工作日上午8時至下午6時，派案及回復時段如下：

1. A單位派案時段為9-12時，B單位回復派案時段為14-18時。
2. A單位派案時段為14-18時，B單位回復派案時段為隔日9-12時。

（二） 檢視B單位服務紀錄是否依照顧計畫內容執行服務及次數，並建立對B單位之評價機制，據此以評估B單位服務品質，評價結果列入本市派案與特約簽訂參考。

（三） 派案之B單位有延遲服務之情況時，應建立改派原則，轉派其他B單位，並通報照管中心，以確保5個工作天內提供第一次服務。

（四） 追蹤個案對B單位服務滿意度，並針對個案問題或申訴反映予以處理並紀錄。

（五） 個案若有其他長照多元專業服務(如轉介失智社區服務據點或C據點…)或其他非長照正式資源，應協助轉介連結相關資源，並建立轉介資源個案清冊，每月以電子郵件報送本局備查。

（六） 個案倘有特殊狀況或需求應進行責任通報與轉介(如：高風險家庭照顧者、脆弱家庭、家暴及自殺等)，並建立轉介資源個案清冊，每月以電子郵件報送本局備查。

柒、 服務暫停及結案

主要以個案或其主要照顧者等案家因素，導致暫停或結案條件成立者，B單位應主動通報A單位，A單位應主動通報照管中心。

一、 服務暫停:有下列情形之一者，服務單位得逕予照會照管中心核備後暫停服務，為仍須持續追蹤服務情形。

（一） 住院超過1週以上。

（二） 跨縣市輪住或離家超過1週以上。

（三） 符合長照特約機構與案家兩造服務契約所載明之暫停要件，當暫停之要件滅失時恢復服務。

（四） 若個案或家屬有惡意傷害服務人員，如辱罵、言語暴力、性騷擾或言行舉止構成執行服務人員人身安全之危險、心靈恐懼、名譽及權益受損，違反相關人身安全防治之法規，致無合適人力或服務難以繼續提供。

（五） 個案或家屬要求服務人員特定條件（種族、階級、語言、思想、宗教、黨派、籍貫、出生地、性別、性傾向、年齡、婚姻、容貌、五官、身心障礙或學歷等)，拒絕服務提供單位安排之服務人員，致無合適人力或服務難以繼續提供。

二、 結案:有下列情形之一者， B單位應主動通報A單位，A單位應主動通報照管中心，由照管中心予以結案，並依相關行政程序停止補助。

（一） 死亡。

（二） 遷離本市轄區。

（三） 入住機構。

（四） 個案失能程度(如未失能)或給付資格變更，致未符合支付/給付對象資格規定。

（五） 派案照會後，個案仍無服務使用意願或其他可歸責於單位之因素，追蹤3個月後，經照管中心同意後結案。

（六） 個案失聯，經照管中心發文通知後，於2週內未回應。

（七） 拒絕服務過程所需之訪視，經照管中心發文通知後，於2週內未回應或仍拒絕訪視者。

（八） 其他重大足以影響服務提供之事由。

捌、 本市相關輔導機制

一、 辦理評鑑、不定期查核機制，並列入本市派案或特約簽訂之參考。

二、 本府相關單位依「新北市政府長期照顧服務特約單位品質管理規範」進行查核或透過人民陳情、申訴案件調查結果屬實依前述規範項目辦理，倘記點達上限後則各項特約碼別暫停派案，並列入本市特約簽訂之參考。

三、 每次月依「新北市政府長期照顧服務特約單位品質管理規範」稽核A單位之照顧計畫擬定與服務連結(AA01)、照顧管理(AA02)及醫師意見書(AA12)註記(含註記日期早於醫師訪視日期)等時效性，並列入本市派案或特約簽訂之參考。

四、 每次月依「新北市政府長期照顧服務特約單位品質管理規範」稽核A單位追蹤B單位第一次入家提供服務之時效性，若持續未追蹤之A單位，將納入本市派案或特約簽訂之參考。

五、 A單位應定期於CMS系統確認個案管理人員服務量能，若已達負荷上限，則以提升及新增個管量能。

六、 針對A、B單位訂有督導及服務追蹤回報機制，並據此評值特約單位績效，評價結果列入本市派案與特約簽訂參考。

玖、 相關法規規範

一、 中華民國刑法

經查確認該個管人員未依規定登打服務紀錄，則按中華民國刑法第216條規定:「行使第210條至第215條之文書者，依偽造、

變造文書或登載不實事項或使登載不實事項之規定處斷」，移送檢察機關偵辦。

二、 長期照顧服務法

長期照顧服務法第 38 條第 1 款「長照機構應督導其所屬登錄之長照人員，就其提供之長照服務有關事項製作紀錄。」違者得依同法第 53 條規定，長照機構處新臺幣 6,000 元以上 3 萬元以下罰鍰，並限期改善。

三、 新北市政府長期照顧服務契約書

(一) 依據本市長照特約相關履約規範，如 A 單位經查證有以下情形，主管機關應通知限期補正給予限期改善，上限為 1 次，若逾期仍未改善，必要時可依新北市政府長期照顧服務契約書暫停派案或終止契約、不予特約。

(二) 使用他人帳號或任用不符資格或未完訓合格之個管師執行個案管理之相關業務，經本局查證屬實，本局得依法終止契約，不予特約。

四、 A 單位應有監督、輔導單位內個管人員之責，倘服務紀錄登打不實，如於個案死亡後仍登打服務紀錄、未確實聯繫追蹤服務個案卻登打服務紀錄等，經本局通知限期補正仍逾期未改善之單位，得依契約停止派案 3 個月。

五、 有關違反其他相關未臚列之法規規範，得依相關法規規範辦理。

壹拾、 其他

一、 本原則如有未盡事宜，應依相關規定或解釋辦理，並得隨時補充公告之。

二、 若相關規定修訂，則依主管機關最新修訂為基準。