高齡及長期照顧科通知

110 衛高長 133 號(中華民國 110 年 11 月 24 日)

一、 社區整合型服務中心(A)為長期照顧服務之樞紐，協助長照服務個案擬定照顧計畫、連結長照服務並落實個案管理，以維護民眾權益及服務品質控管，爰予修訂「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」(附件 1)，請各單位注意規範並配合辦理。

二、 有關新北市社區整合型服務中心品質管理相關表單(附件 2)，請各單位回復 excel 電子檔，並於每月 10 日前以電子郵件寄至 an4879@ntpc.gov.tw 信箱。

(1) 新北市政府社區整合型服務中心(A)派案輪序及服務資源連結表。

(2) 新北市政府社區整合型服務中心 A 單位派案 B 單位情形回復表。

(3) 新北市政府社區整合型服務中心 A 單位派案 B 單位追蹤服務時效性回復表。

股長陳美雲 專員林逸蓁

承辦人：許小姐 分機：3739

公務信箱：AI5345@ntpc.gov.tw

此致

新北市社區整合型服務中心

新北市照管分站(含 13 區偏區衛生所照管分站)

代爲決行

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

110年11月24日修訂

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(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服務)給付及支付基準。

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單位績效，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第2條第3款之規定完成認證、登記。
3. A單位個案管理人員不得由外部人員兼任，且須專任專職，不得兼任其他長照服務項目及跨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個工作日前函文送達本局核備。
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系統操作、登打服務紀錄。

(二) 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)，會議完成後函文檢附會議議程、簽到單及會議相關資料向本局備查。

(三) 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。

(四) 建立長照服務各碼別之單位輪派機制及輪序表(附表1)，每月回復派案輪序表予本局，各碼別派案量外派其他B單位不得低於同一或關聯B單位50%，並讓派案資訊透明化(附表2)，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。

(五) 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)。

（六） 應主動連結各項長照特約單位合作，除原本簽訂合作意向書之特約單位，亦可連結轄區內B單位，以利個案服務即時安排。

（七） 盤點單位內個管服務量能，A單位因服務量能即將達上限，或人力問題，導致無法持續個管工作者，應於3個工作日前正式函文送達新北市政府衛生局(以下稱本局)，經本局審查同意後，週知照管中心暫停派案，原舊案則持續提供服務不中斷。若欲恢復派案時，亦應正式函文本局同意後，週知照管中心恢復派案。

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申請個管人員臨時證資格。

（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「長期照顧給付及支付基準」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，以確保於7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，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(附表3)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7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，應建立對B單位之評價機制，並據此評估B單位績效，評價結果列入本市派案與特約簽訂參考。

（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，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(依長照給付及支付基準規範)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。

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。

（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1天內照會B單位提供長照服務，並追蹤服務時效性，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，以維護個案權益。

（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單位績效，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7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） 倘個案或案家有非正式長照資源需求，經個案或案家同意即取得同意書後，應協助轉介或連結相關資源，倘有特殊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)。

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） 個案或家屬要求之服務內容逾越提供單位與案家兩造服務合約範圍，且經申請長期照顧服務爭議調處後仍無共識。

（四） 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。

（五） 若個案或家屬有惡意傷害服務人員，如辱罵、言語暴力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。

（六） 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(如聘僱外籍看護)，致未符合支付/給付對象資格規定。

（五） 經照管中心發文通知後，仍拒絕配合複評。此類個案若無生命之虞，則俟可配合服務相關規範後，始重新受理申請。

（六） 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。

（七） 個案失聯，經照管中心發文通知後，於2週內未回應。

（八） 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。

（九） 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、不定期查核及與「新北市政府長期照顧服務特約單位品質管理規範」，並列入本市派案或特約簽訂之參考。

二、 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。

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。

四、 A單位應於每月30日前完成核定個案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，倘因未完成額度分配導致B單位無法申報費用者，將依相關規範辦理，並納入本市派案或特約簽訂之參考。

五、 A單位服務量能係依單位於事前準備會議上提出每位個管人員服務量，定期於CMS系統確認A個管派案量(或A單位可主動提出)，若已達負荷上限，則啟動相關協調機制。

六、 A單位因故欲變更已決議之服務量能，須正式來文說明。超出原

訂服務量能者，應闡明組織內部針對個管服務品質之內控機制。

七、 A單位因故需要中止或暫停派案，須正式來文並說明相關配套措施，將列入本市派案或特約簽訂之參考。

八、 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第二十一條暫停派案或第二十二條終止契約、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。

(三) 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。

四、 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。

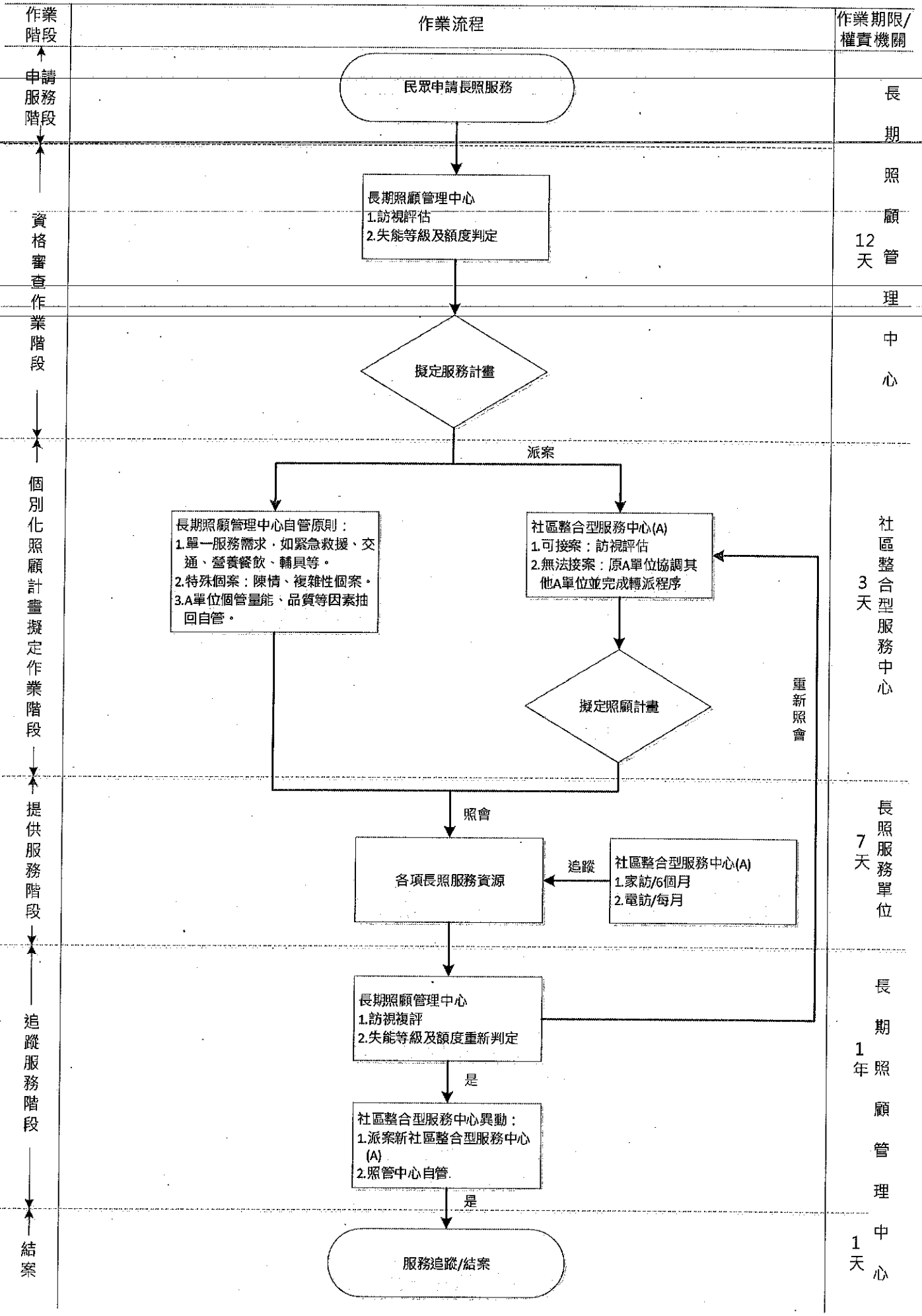
壹拾、 其他

一、 長期照顧服務核定公文包含失能等級與4大類服務，例外者依相關規定辦理，公文副本一律副知A單位。

二、 不得圖利或以任何形式向B單位收取費用（如抽成費、派案費、管理費、指導費及輔導費等）。

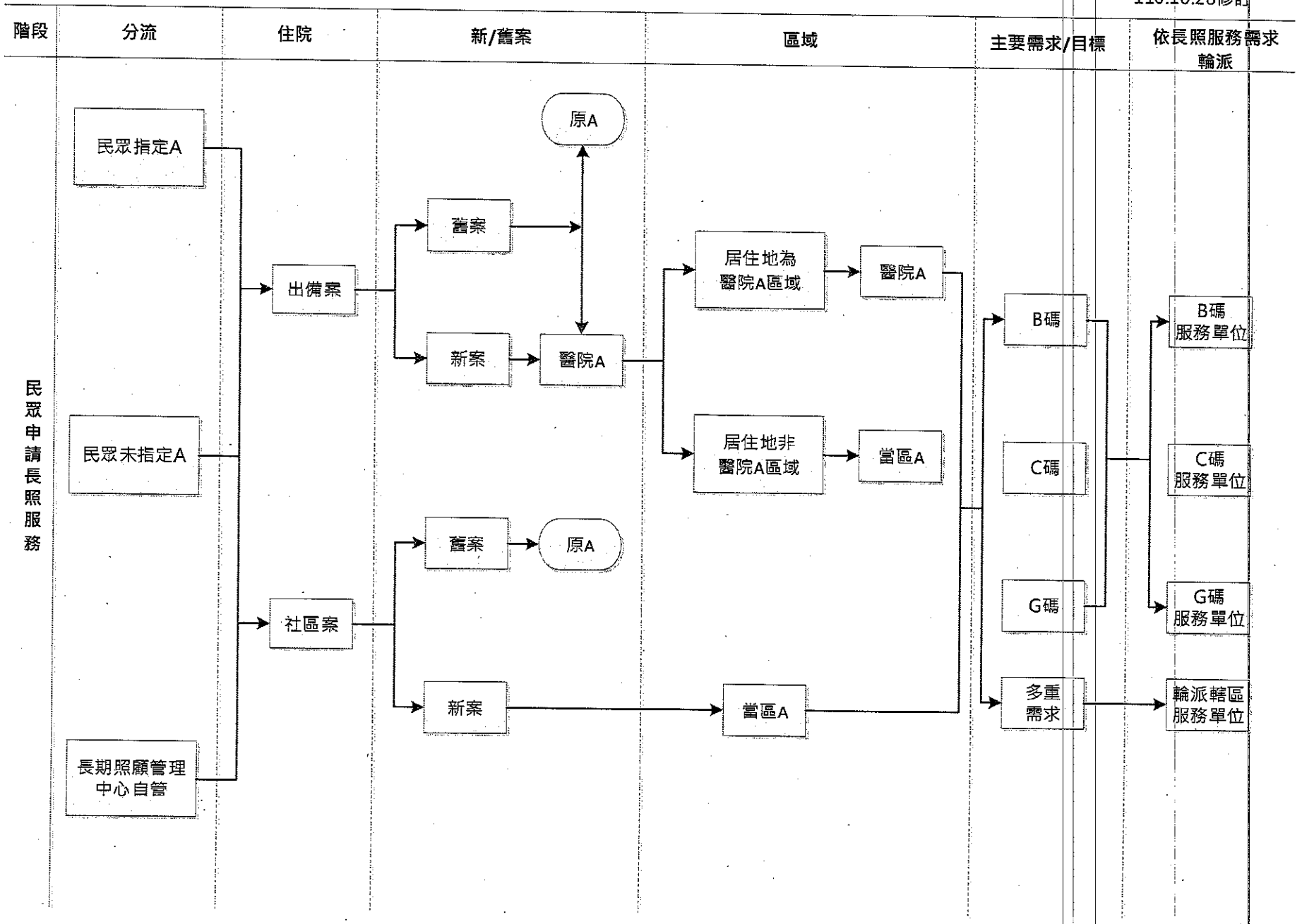
三、 本原則如有未盡事宜，應依相關規定或解釋辦理，並得隨時補充公告之。

新北市政府長期照顧服務照顧管理流程



新北市政府長期照顧服務社區整合型服務中心(A)照會/派案原則

110.10.28修訂



新北市政府社區整合型服務中心(A)派案輪序及服務資源連結表

(110年 月)附表1

序號	A單位名稱	A單位服務區域	長照服務派案輪序表															長照服務資源連結	非長照資源連結										
			B單位名稱	是否為當月新增之B單位	派案日期	居服	日照	家托	專業服務				交通接送	喘息服務					單位名稱	服務項目									
						BA	BB	BC	CA	CB	CC	CD	D	日照喘息	機喘	小規模多機能	巷弄長照站	居喘	長照醫師	安寧										
總計																													
範例	請填單位全名	請填寫單位服務區	請填寫B單位名稱			B單位各碼別派案輪序表														填寫服務項目名稱										
1		三重區	OO治療所	否	1100928				1	1									OO居護所	1										
			OO居家長照機構	是	1100922	1			1									1												
			XX綜合長照機構	是	1100923	1	1							1																
		板橋區	XO居護所	否	1100929				1			1																		
			XX社區長照機構	否	1100901		1							1		1														
			AA租賃公司	否	1100905								1																	
		中和區	BB租賃公司	否	1100905								1																	
			CC治療所	是	1100930				1																					
		永和區																												
		新莊區																												

備註：請先填寫同一或關聯之B單位，後續依序填寫外派之B單位

新北市政府社區整合型服務中心A單位派案B單位情形回復表

(110年　月)附表2

序號	A單位名稱	接受照管中心派案及在案情形			接受照管中心派案及在案情形(此欄位勿動)												派同一或關聯之B單位及服務情形														派B單位及服務情形													
		CMS系統		當月自行發掘之個案數	居服	日照	家托	專業服務				交通接送	喘息服務					同一或關聯之B單位名稱	居服	日照	家托	專業服務				交通接送	喘息服務					B單位名稱	居服	日照	家托	專業服務				交通接送	喘息服務				
		總在案量	照管當月派案量(含新/舊案)		BA	BB	BC	CA	CB	CC	CD	D	日照喘息	機喘	小規模多機能	巷弄長照站	居喘		BA	BB	BC	CA	CB	CC	CD	D	日照喘息	機喘	小規模多機能	巷弄長照站	居喘		BA	BB	BC	CA	CB	CC	CD	D	日照喘息	機喘	小規模多機能	巷弄長照站	居喘
總計																																										
小計																																										
範例	請填單位全名	單位總在案量	當月照管中心新舊派案量	當月自行發掘之個案數	當月派案量內多少居服、日照、家托、專業、交通或喘息服務需求(人數)以此類推												派案同一或關聯之B單位	同一或關聯之B單位當月每項接受派案人數(無簽訂之服務則填0)													當月派案量中外派給那些服務單位	該服務單位的當月每項接受派案人數(若單位無簽訂之服務則填0)												
1	新北市私立OO居家長照機構(範例)	350	30	1													OO治療所	0	0	0	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	OO治療所	0	0	0	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0
																	OO居家長照機構	20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13	OO居家長照機構	20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13
																	XX綜合長照機構	15	3	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	15	XX居家長照機構	15	3	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	15
																	XO居護所	0	0	0	15	0	1	0	0	0	0	0	0	0	XO居護所	0	0	0	15	0	1	0	0	0	0	0	0	0
																	AA租賃公司	0	0	0	0	0	0	0	15	0	0	0	0	0	AA租賃公司	0	0	0	0	0	0	0	15	0	0	0	0	0
																	BB租賃公司	0	0	0	0	0	0	0	15	0	0	0	0	0	BB租賃公司	0	0	0	0	0	0	0	15	0	0	0	0	0
																	XX社區長照機構	0	15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	XX社區長照機構	0	20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

備註：

1.服務時效性之人數須與派案情形回復表人數相符

2.當月自行發掘之個案數：同一或關聯B單位主動發掘之個案，可於回復表內註記(以照管中心副知公文或申請書上填寫為OO單位協助申請之案件，並每月回覆本局表單時一併提供個案資料佐證，後續查核未成案或是提供服務未滿3個月內者不列入計算)

新北市政府社區整合型服務中心A單位派案B單位追蹤服務時效性回復表

(110年　月)附表3

照顧服務項目

序號	A單位名稱	B單位名稱	居服(BA)服務時效性 總人數(勿動)	5天	7天	7-14天	14天以上	日照(BB)服務時效性 總人數(勿動)	5天	7天	7-14天	14天以上	家托(BC)服務時效性 總人數(勿動)	5天	7天	7-14天	14天以上
		總計															
範例	請填單位全名			當月派案B單位後第一次提供服務之時效					當月派案B單位後第一次提供服務之時效					當月派案B單位後第一次提供服務之時效			
1		OO治療所		0	0	0	0		0	0	0	0		0	0	0	0
		OO居家長照機構		1	2	3	0		0	0	0	0		0	0	0	0
		XX綜合長照機構		0	0	0	0		3	0	1	0		0	0	0	0
		XO居護所		0	0	0	0		0	0	0	0		0	0	0	0
		XX社區長照機構		0	0	0	0		0	5	1	0		0	0	0	0
		AA租賃公司		0	0	0	0		0	0	0	0		0	0	0	0
		BB租賃公司		0	0	0	0		0	0	0	0		0	0	0	0

專業服務項目

序號	A單位名稱	B單位名稱	(CA)服務時效性 總人數(勿動)	5天	7天	7-14天	14天以上	(CB)服務時效性 總人數(勿動)	5天	7天	7-14天	14天以上	(CC)服務時效性 總人數(勿動)	5天	7天	7-14天	14天以上	(CD)服務時效性 總人數(勿動)	5天	7天	7-14天	14天以上
		總計																				
範例	請填單位全名			當月派案B單位後第一次提供服務之時效				B單位後第一次提供服務之時效						當月派案B單位後第一次提供服務之時效					當月派案B單位後第一次提供服務之時效			
1		OO治療所		0	3	0	1		0	3	0	1		0	1	0	1		0	0	0	0
		OO居家長照機構		1	1	4	1		1	1	4	1		0	0	0	0		0	1	5	0
		XX綜合長照機構		1	5	4	0		1	5	4	0		0	0	0	0		5	0	4	1
		XO居護所		0	0	3	1		0	0	3	1		0	0	0	0		3	1	5	0
		XX社區長照機構		0	0	0	0		0	0	0	0		0	0	0	0		0	0	0	0
		AA租賃公司		0	0	0	0		0	0	0	0		0	0	0	0		0	0	0	0
		BB租賃公司		0	0	0	0		0	0	0	0		0	0	0	0		0	0	0	0

交通接送服務項目 / 喘息服務項目

序號	A單位名稱	B單位名稱	交通接送(D)服務時效性 總人數(勿動)	5天	7天	7-14天	14天以上	日照喘息服務時效性 總人數(勿動)	5天	7天	7-14天	14天以上	機喘服務時效性 總人數(勿動)	5天	7天	7-14天	14天以上	小規模多機能服務時效性 總人數(勿動)	5天	7天	7-14天	14天以上	巷弄長照站服務時效性 總人數(勿動)	5天	7天	7-14天	14天以上	居喘服務時效性 總人數(勿動)	5天	7天	7-14天	14天以上
		總計																														
範例	請填單位全名			當月派案B單位後第一次提供服務之時效					當月派案B單位後第一次提供服務之時效					當月派案B單位後第一次提供服務之時效					當月派案B單位後第一次提供服務之時效					當月派案B單位後第一次提供服務之時效					當月派案B單位後第一次提供服務之時效			
1		OO治療所		0	0	0	0																									
		OO居家長照機構		0	0	0	0																									
		XX綜合長照機構		0	0	0	0																									
		XO居護所		0	0	0	0																									
		XX社區長照機構		0	0	0	0																									
		AA租賃公司		5	4	0	1																									
		BB租賃公司		0	0	5	0																									

同前

備註：
1.請先填寫同一或關聯之B單位，後續依序填寫外派之B單位
2.服務時效性之人數須與派案情形回復表人數相符