檔　　號：112/ 110203 /1
保存年限：15年

密等：

便簽　日期：中華民國112年9月6日
單位：高齡及長期照顧科

承辦人：許嘉芳
電話：(02)22577155 分機3650

附件：

一、檢陳新北市社區整合型服務中心(A)會議辦理情形彙整報表1份。

二、依本府112年8月29日新北府衛高字第1121655153號公告修訂「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」之建立照管中心、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」辦理。

三、承上，為讓本市社區整合型服務中心(A)特約單位在辦理會議結束後，可即時登打及彙整會議相關資料，製作旨揭表單1份，建請鈞長同意後，將該表單放置google雲端，以讓本本市社區整合型服務中心(A)特約單位回復登打相關資訊。

照顧管理督導 許嘉芳 9/6

股長陳美霞 0906

技正劉 9/8

高齡及長期照顧科科長吳玉鳳 9/8

決行

高齡及長期照顧科通知

112 衛高長 133 號(中華民國 112 年 9 月 6 日)

一、 依本府 112 年 8 月 29 日新北府衛高字第 1121655153 號公告修訂「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」之建立照管中心、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」，爰請各單位按下列事項辦理。

(一)於會議前：函文檢附議程及相關資料以邀請照管中心列席。

(二)會議結束：完成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，承辦人員信箱：AI5345@ntpc.gov.tw

~~(三)後續將請照管中心確認有無參與後填寫參與之分站及人數，完成填寫表格~~

(四)完成上述程序，並符合條件方得以認列。

二、 其他填寫注意事項：

(一)若是同一季辦理之場次，請於該季之表格往下填。

(二)會議性質：1.個案研討會議。2.聯繫會議。3.專題討論會議。

照顧管理督導 許嘉芸

股長陳美雲

技正劉佩玲

高齡及長期照顧科 科長吳玉鳳

承辦人：許督導 分機：3650

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)

序號	社區整合型服務中心(A)特約單位(主辦)	辦理會議場次總計	參與會議家數總計	參與會議人數總計	第一季(1~3月) 照管中心填寫 照管中心	列席人數	辦理日期	社區整合型服務中心(A)特約單位 會議性質	參與人數總計	參與家數	參與人數	長照特約單位(其他各碼別) 參與家數	參與人數	長照醫師特約單位 參與家數	參與人數	其他資源單位 參與家數	參與人數	備註
		已設公式勿填																
	範例	4	60	156	站名	3	2023/1/1		10	10	1	9	2	8	3	7	4	
-	-	總計	11	7	0	2	3	1	5	0	0	9	5	0	0	0	0	
1	社團法人中華長照協會附設新北市私立永樂居家式服務類長期照顧服務機構	3	11	7			2023/1/9		3			4	3					
							2023/3/8		2			5	2					
2	宇婕居家長照有限公司附設新北市私立宇婕居家長照機構																	
3	新北市石碇區衛生所																	
4	美樺股份有限公司附設新北市私立美樺居家長照機構																	
5	新北市私立全心居家長照機構																	

序號	社區整合型服務中心(A)特約單位(主辦)	第二季(4~6月) 照管中心填寫 照管中心	列席人數	辦理日期	社區整合型服務中心(A)特約單位 會議性質	參與人數總計	參與家數	參與人數	長照特約單位(其他各碼別) 參與家數	參與人數	長照醫師特約單位 參與家數	參與人數	其他資源單位 參與家數	參與人數	備註
	範例			2023/4/4		10	5	4	6	3	7	2	8	1	
-	-	0	2	3	2	2	0	0	1	1	1	1	0	0	
1	社團法人中華長照協會附設新北市私立永樂居家式服務類長期照顧服務機構			2023/5/7		2			1	1	1	1			
2	宇婕居家長照有限公司附設新北市私立宇婕居家長照機構														
3	新北市石碇區衛生所														
4	美樺股份有限公司附設新北市私立美樺居家長照機構														
5	新北市私立全心居家長照機構														

序號	社區整合型服務中心(A)特約單位(主辦)	第三季(7~9月) 照管中心填寫 照管中心	列席人數	辦理日期	社區整合型服務中心(A)特約單位 會議性質	參與人數總計	參與家數	參與人數	長照特約單位(其他各碼別) 參與家數	參與人數	長照醫師特約單位 參與家數	參與人數	其他資源單位 參與家數	參與人數	備註
	範例			2023/7/7		50		11		12		13		14	
-	-	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
1	社團法人中華長照協會附設新北市私立永樂居家式服務類長期照顧服務機構														
2	宇婕居家長照有限公司附設新北市私立宇婕居家長照機構														
3	新北市石碇區衛生所														
4	美樺股份有限公司附設新北市私立美樺居家長照機構														
5	新北市私立全心居家長照機構														

序號	社區整合型服務中心(A)特約單位(主辦)	第四季(10~12月) 照管中心填寫 照管中心	列席人數	辦理日期	社區整合型服務中心(A)特約單位 會議性質	參與人數總計	參與家數	參與人數	長照特約單位(其他各碼別) 參與家數	參與人數	長照醫師特約單位 參與家數	參與人數	其他資源單位 參與家數	參與人數	備註
	範例			2023/10/10		86		20		21		22		23	
-	-	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
1	社團法人中華長照協會附設新北市私立永樂居家式服務類長期照顧服務機構														
2	宇婕居家長照有限公司附設新北市私立宇婕居家長照機構														
3	新北市石碇區衛生所														
4	美樺股份有限公司附設新北市私立美樺居家長照機構														
5	新北市私立全心居家長照機構														

說明：
A單位應建立照管中心、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)。
步驟：
1.會議前：函文檢附議程及相關資料以邀請照管中心列席
2.會議結束：完成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，承辦人員信箱：AI5345@ntpc.gov.tw
3.照管中心確認有無參與後填寫參與之分站及人數
4.完成上述程序，並符合條件才得以認列
其他：
一、若是同一季辦理之場次，請於該季之表格往下填寫
二、會議性質如下：
1.個案研討會議
2.聯繫會議
3.專題討論會議

檔　　號：
保存年限：

新北市政府 公告

發文日期：中華民國112年8月29日
發文字號：新北府衛高字第1121655153號
附件：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1份

主旨：公告修訂「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」，自公告日起生效。

依據：行政院105年12月19日核定「長期照顧十年計畫2.0(106-115年)」暨新北市政府辦理長期照顧十年計畫2.0服務實施計畫。

公告事項：為提升本市A單位個管服務品質，並改善行政管理流程，修正「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」供本市長照特約單位依循辦理。

市長 侯友宜

新北市政府簽辦歷程表

覆閱 股長：[illegible] 技正：[illegible] 科長：[illegible]

列印日期：112/08/29 13:48

公文文號：	1121655153	承辦機關：	衛生局
承辦單位：	高齡及長期照顧科	承辦人員：	許嘉芳
主旨：	檢陳修訂「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」，簽請鑒核。		

簽辦機關	簽辦單位	職稱	承(簽)辦人	意見	簽辦時間(起) 簽辦時間(迄)
高齡及長期照顧科	照顧管理股	照顧管理督導員	許嘉芳		112/08/22 11:10 112/08/22 11:12
		照顧管理督導員	蕭雲璟(代)		112/08/22 11:17 112/08/23 08:55
	服務資源股	科員	陳思樺		112/08/23 13:33 112/08/23 14:08
		股長	陳美雲(代)		112/08/23 14:34 112/08/23 14:59
		科員	陳思樺		112/08/23 15:21 112/08/23 15:21
	機構管理股	行政人員	葉姿屏		112/08/23 09:04 112/08/23 09:09
		股長	謝芷芹		112/08/23 09:14 112/08/23 09:35
		行政人員	葉姿屏		112/08/23 09:51 112/08/23 09:58
	照顧管理股	照顧管理督導員	許嘉芳		112/08/23 15:49 112/08/23 15:50
		股長	陳美雲		112/08/23 15:50 112/08/23 15:51
	高齡及長期照顧科	技正	侯嘉玲(代)		112/08/23 18:49 112/08/23 18:52
		科長	吳玉圓		112/08/24 09:13
秘書室	秘書室	專員	陳文章		112/08/24 10:06 112/08/24 11:20 112/08/25 09:05

新北市政府簽辦歷程表

列印日期：112/08/29 13:48

公文文號：	1121655153	承辦機關：	衛生局
承辦單位：	高齡及長期照顧科	承辦人員：	許嘉芳
主旨：	檢陳修訂「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」，簽請鑒核。		

簽辦機關	簽辦單位	職稱	承(簽)辦人	意見	簽辦時間(起) 簽辦時間(迄)
高齡及長期照顧科	照顧管理股	照顧管理督導員	葉人華(代)		112/08/25 11:30 112/08/25 11:31
		股長	陳美雲		112/08/25 11:46 112/08/26 12:51
	高齡及長期照顧科	技正	劉姵伶		112/08/28 11:55 112/08/28 12:01
		科長	吳玉鳳		112/08/28 13:09 112/08/28 15:09
局本部	局本部	專門委員	陳玉澤		112/08/29 09:13 112/08/29 09:14
		主任秘書	林惠萍		112/08/29 10:12 112/08/29 10:26
		副局長	高淑真	發	112/08/29 10:54 112/08/29 10:54
高齡及長期照顧科	照顧管理股	照顧管理督導員	許嘉芳		112/08/29 13:44

簽稿併陳

檔　　號：112/120103/1
保存年限：15年

新北市政府　公告(稿)

發文日期：中華民國112年8月29日
發文字號：新北府衛高字第1121655153號
附件：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1份

主旨：公告修訂「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」，自公告日起生效。

依據：行政院105年12月19日核定「長期照顧十年計畫2.0(106-115年)」暨新北市政府辦理長期照顧十年計畫2.0服務實施計畫。

公告事項：為提升本市A單位個管服務品質，並改善行政管理流程，修正「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」供本市長照特約單位依循辦理。

會辦單位：

第二層決行

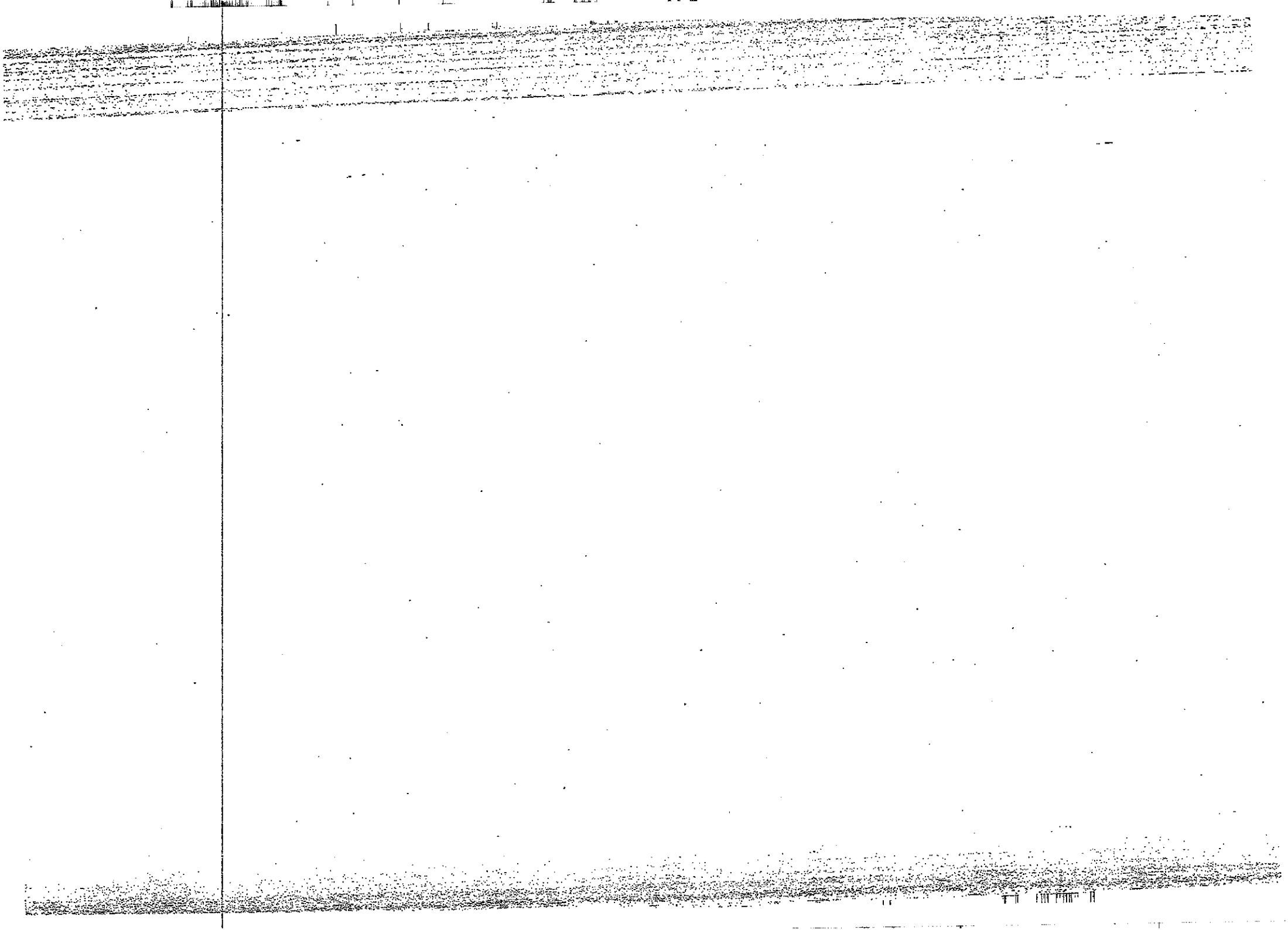
承辦單位	核稿 副秘書長 秘書長 副市長	市長
校對 簡佳芳	監印	發文

公告1份，請用印

簡佳芳

新北市政府 陳桂珍 112.8.29 已用印信

許嘉芳創　衛生局
1121655153　(1120827)



新北市政府簽辦歷程表

列印日期：112/08/29 13:49

公文文號：	1121655153		
承辦單位：	高齡及長期照顧科	承辦機關：	衛生局
		承辦人員：	許嘉芳
主旨：	檢陳修訂「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」，簽請鑒核。		

簽辦機關	簽辦單位	職稱	承(簽)辦人	意見	簽辦時間(起) 簽辦時間(迄)
高齡及長期照顧科	照顧管理股	照顧管理督導員	許嘉芳		112/08/22 11:10
		照顧管理督導員	蕭雲璟(代)		112/08/22 11:12 112/08/22 11:17
	服務資源股	科員	陳思樺	奉核後掃描檔供參	112/08/23 08:55 112/08/23 14:07
		股長	陳美雲(代)		112/08/23 14:08 112/08/23 14:34
		科員	陳思樺		112/08/23 14:59 112/08/23 15:21
	機構管理股	行政人員	葉姿屏	敬悉。	112/08/23 15:21 112/08/23 09:09
		股長	謝芷芹	一、「長期照顧服務機構設立標準法」請修改為「長期照顧服務機構設立標準」。 二、奉核後請提供奉核檔，以利周知長照人員登錄承辦同仁。	112/08/23 09:09 112/08/23 09:34 112/08/23 09:35
		行政人員	葉姿屏		112/08/23 09:51
	照顧管理股	照顧管理督導員	許嘉芳	科內會畢再次陳核	112/08/23 09:58 112/08/23 15:49
		股長	陳美雲		112/08/23 15:50 112/08/23 15:50
	高齡及長期照顧科	技正	侯嘉玲(代)		112/08/23 15:51 112/08/23 18:49
		科長	吳玉鳳		112/08/23 18:52 112/08/24 08:33 112/08/24 10:06

新北市政府簽辦歷程表

列印日期：112/08/29 13:49

公文文號：	1121655153	承辦機關：	衛生局
承辦單位：	高齡及長期照顧科	承辦人員：	許嘉芳
主旨：	檢陳修訂「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」，簽請鑒核。		

簽辦機關	簽辦單位	職稱	承(簽)辦人	意見	簽辦時間(起) 簽辦時間(迄)
秘書室	秘書室	專員	陳文章		112/08/24 11:20 112/08/25 09:05
高齡及長期照顧科	照顧管理股	照顧管理督導員	葉人華(代)	會畢再次陳核	112/08/25 11:30 112/08/25 11:31
		股長	陳美雲		112/08/25 11:46 112/08/26 12:51
	高齡及長期照顧科	技正	劉姵伶		112/08/28 11:55 112/08/28 12:01
		科長	吳玉鳳		112/08/28 13:09 112/08/28 15:09
局本部	局本部	專門委員	陳玉澤		112/08/29 09:13 112/08/29 09:14
		主任秘書	林惠萍		112/08/29 10:12 112/08/29 10:26
		副局長	高淑真	如擬	112/08/29 10:54 112/08/29 10:54
高齡及長期照顧科	照顧管理股	照顧管理督導員	許嘉芳		112/08/29 13:44

簽稿併陳

密等：

檔　　號：112/129103 /1
保存年限：15年

簽　日期：中華民國112年8月22日
　　單位：衛生局

承辦人：許嘉芳
電話：(02)22577155 分機3650

附件：長照A單位相關資料(附件1至附件2)

主旨：檢陳修訂「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」，簽請鑒核。

說明：

一、依據行政院105年12月19日核定「長期照顧十年計畫2.0(106-115年)」暨新北市政府辦理長期照顧十年計畫2.0服務實施計畫(附件1)辦理。

二、本府經比對「衛生福利部照顧管理資訊平台(CMS系統)」截至112年5月底長照服務在案量為46,553人，其中派案個案管理人員之案量為41,117人，提供個管服務為386位個案管理人員，派案率為88%。因長照服務需求人數逐漸增加，為維護服務品質，人力比以1：120為基礎，單位招聘人力不足，又本市規範個案管理人員須專任專職，致本市社區整合型服

會辦單位：機構管理股、服務資源股、秘書室(法制專員)

第二層決行

承辦單位	核稿	市長
	副秘書長	
	秘書長	
	副市長	

公告1份，請用印

許嘉芳

許嘉芳劃　衛生局
1121655153　(1120702)

務中心(A)特約單位(以下簡稱A單位)個案管理人員量能不足，致無法有效達到全派案，仍皆須增加個案管理人員量能，爰為提升本市A單位個管服務品質及落實行政管理流程，爰擬修正「新北市政府辦理社區整合型服務中心注意事項與派案原則」(附件2)，供長照特約單位有所依循，該原則內重點增修重點說明分列如下(附件3)：

(一)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。

(二)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。

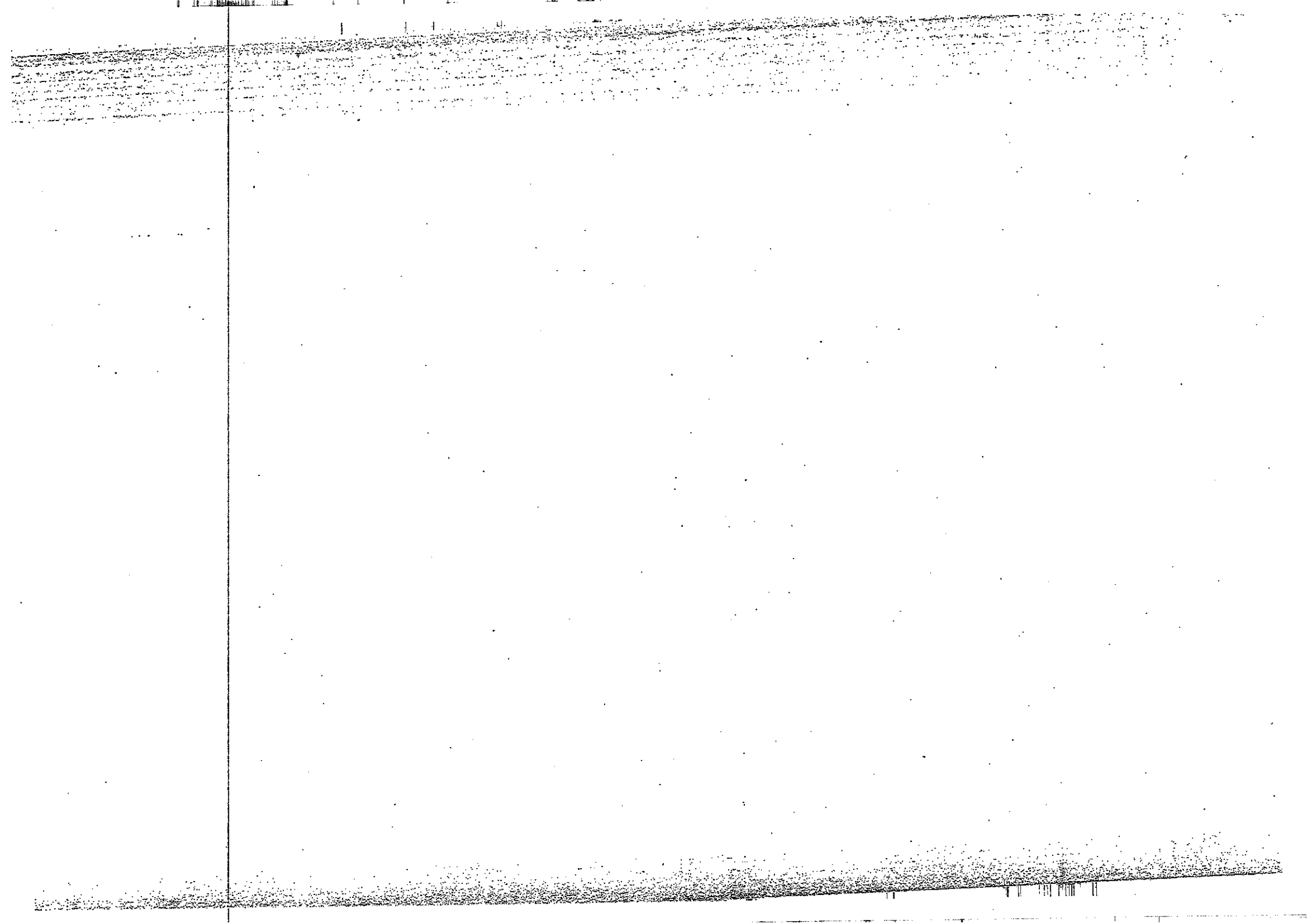
(三)A單位個案管理人員配置須每履約區域核備2名(含以上)專任專職之正式專區個案管理人員，以不違反相關規範為基準，其第3名起始得以申請兼任專區個案管理人員，惟不得同時兼任其他A單位之個案管理人員，且不得兼任同一個案之服務管理者及服務提供者。

(四)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。

擬辦：如奉核可，後續公告於本局網站，並周知本市特約A單位有所依循。

會辦單位：機構管理股、服務資源股、秘書室(法制專員)

會　辦　單　位



新北市政府推動社區整合型服務中心注意事項及派案原則

修正對照表

項目	條次	修正條文	條次	原條文	修正說明
依據	貳	長期照顧服務申請及給付辦法	貳	~~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~~	因應衛生福利部111年1月20日衛部顧字第1101963139號令訂定「長期照顧服務申請及給付辦法」，故修正此項目
社區整合型服務中心(以下簡稱A單位)服務須知及注意事	伍	一服務須知 (一)個案管理人員資格認定 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	伍	一服務須知 (一)個案管理人員資格認定 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。	修正個案管理人員資格認定項目專兼任、落實實名制及職務代理人事項

項		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。			新增個案管理人員兼任資格規範
		(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		(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。~~		

		會議結束後登錄本局彙整之表單，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。			
		(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。		(六)應主動連結各項長照特約單位合作~~，除原未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。	應落實全派案，整合及連結轄區內各項長照特約單位合作
				~~(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7B個工作日前正式函文送達新北市政府衛生局，經本局審查同意後，通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，通知照管中心恢復派案。~~	現由照管中心控管案量，無須再來函暫停及恢復派案，故刪除此項目
		二、注意事項： (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		二、注意事項： (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	

		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。		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		
		(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。		(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。		
		(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		(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		

		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。		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。	
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	陸	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，於完成照顧計畫依本市規定時限內即時照會B單位提供長照服務，並追蹤服務時效性，B單位應於2個小時內回復收案，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，以維護個案權益。	陸	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。	
		(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。		(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。	
服務暫停及結案	柒			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。 ~~(二)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。~~	
		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)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。		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。 (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，始查新受理申請。~~	
本市相關輔導機制	增	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。		一、辦理評鑑、不定期查核機制~~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、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。			
				~~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，惟因未完成額度分配等疏~~	與伍、二之(七)相同，故刪除

				~~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。		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。	現由照管中心控管案量，無須再來函暫停及恢復派案，故刪除此項目
				~~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，應關明組織內部針對個管服務品質之內控機制。~~	現由照管中心控管案量，無須再來函暫停及恢復派案，故刪除此項目
				~~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。~~	現由照管中心控管案量，無須再來函暫停及恢復派案，故刪除此項目
其他	壹拾	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。		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)。~~	與伍、一之(六)相同，故刪除

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

112年8月　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
務提供者。

(三) 建立照管中心、A單位、各長照特約單位

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(附表 1)，每月回復派案輪序表予本府衛生局，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。

（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(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 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。

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，於完成照顧計畫依本市規定時限內即時照會B單位提供長照服務，並追蹤服務時效性，B單位應於2個小時內回覆收案，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，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） 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） 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、 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。

二、 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。

三、 若相關規定修訂，則依主管機關最新修訂為基準。

新北市政府長期照顧服務社區整合型服務中心(A)照會/派案流程

112.02.03修訂

