高齡及長照科-許嘉芳

收件者: 長期照顧司林佳玫

主旨: RE: 調查-有關衛生福利部照顧服務管理資訊平台A單位權限介面優化建議 請於3/25下午5點前回復建議另並提醒2月份AC人力調查要趕緊填復唷 以上 先感謝大家-新北市回復

承辦您好

有關新北市之衛生福利部照顧服務管理資訊平台 A 單位權限介面優化建議表如附，
另，針對服務品質管理及簡化流程建議增列項目如下：
1.可各碼別 B 單位時效及品質管理報表。
2.個案服務時效報表。
3.各區各碼別派案單位輪序表
4.異常時效及服務統計報表

****
新北市政府衛生局
高齡及長期照顧科
照顧管理督導 許嘉芳
TEL: (02)2257-7155 #3650
EMAIL: AI5345@ntpc.gov.tw
地址：新北市板橋區英士路 192-1 號
****

-----Original Message-----
From: 長期照顧司林佳玫 <LCAMAY@mohw.gov.tw>
Sent: Friday, March 8, 2024 6:00 PM
To: ai5345@ntpc.gov.tw; yu0221@health.gov.tw; rosachien07@health.gov.tw; 10039784@mail.tycg.gov.tw; hbtcm00607@taichung.gov.tw; ltc291@mail.tainan.gov.tw; ltc287@mail.tainan.gov.tw; ffbh147@gmail.com; lu8080@mail.klcg.gov.tw; yun3112@mail.klcg.gov.tw; h71949@hcchb.gov.tw; 10009622@hchg.gov.tw; mlh530@ems.miaoli.gov.tw; shuping@mail.chshb.gov.tw; wanchen6@nantou.gov.tw; aaa5373488@gmail.com; yls234@ylshb.gov.tw; hb9536@mail.cyshb.gov.tw; 397@mail.cichb.gov.tw; ptshb031@oa.pthg.gov.tw; a200494@oa.pthg.gov.tw; tingyun5860@mail.e-land.gov.tw; hlshba2023@gmail.com; phbk097@ttshb.taitung.gov.tw; ddarwrba369@mail.penghu.gov.tw; fa76870@mail.penghu.gov.tw; white131@mail.kinmen.gov.tw; AP6001@ntpc.gov.tw; 10020174@mail.tycg.gov.tw; 104151@mail.tycg.gov.tw; 80024633@mail.tycg.gov.tw; 10077555@mail.tycg.gov.tw; hbtcm01319@taichung.gov.tw; hbtcf00671@taichung.gov.tw; aso094219@mail.tainan.gov.tw; ccckhc777@gmail.com; eva0913099782@gmail.com; ming113239@mail.klcg.gov.tw; 71255@ems.hccg.gov.tw; 20081340@hchg.gov.tw; 10009703@hchg.gov.tw; mlh340@ems.miaoli.gov.tw; ke@mail.chshb.gov.tw; ntu24131@nantou.gov.tw; fred1217@nantou.gov.tw; pil3388pil3388@ntshb.gov.tw; yls468@ylshb.gov.tw; ylhg20114@mail.yunlin.gov.tw; hb9625@mail.cyshb.gov.tw; 397@mail.cichb.gov.tw; kklove08@mail.e-land.gov.tw; tieh1109@gmail.com; phbk097@ttshb.taitung.gov.tw; ddarwrba369@mail.penghu.gov.tw; fa62970@mail.penghu.gov.tw; white131@mail.kinmen.gov.tw; a08022654@matsuhb.gov.tw; 長期照顧司林佳玫 <LCAMAY@mohw.gov.tw>
Cc: 長期照顧司徐于婷 <LC8162@mohw.gov.tw>; 長期照顧司陳宜君 <LC4934@mohw.gov.tw>

Subject: 調查-有關衛生福利部照顧服務管理資訊平台 A 單位權限介面優化建議 請於 3/25 下午 5 點前回復建議 另並提醒 2 月份 AC 人力調查要趕緊填復唷 以上 先感謝大家

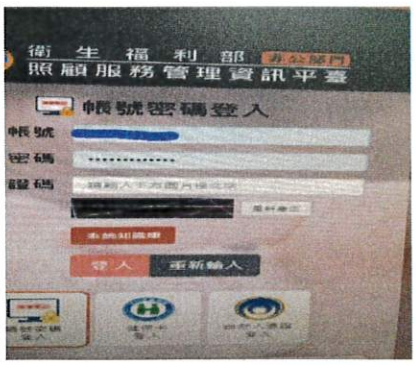
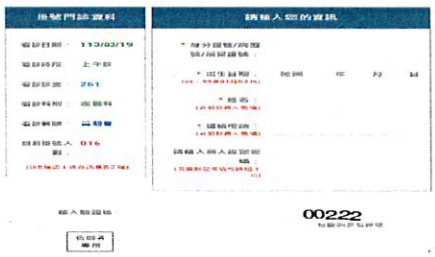
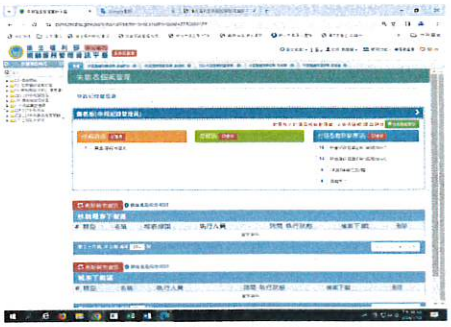
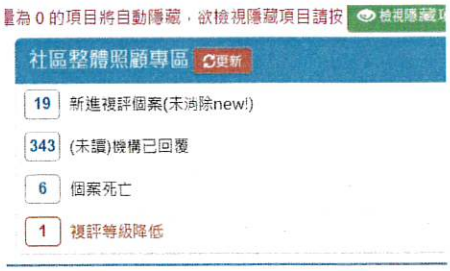
各縣市同仁大家好：

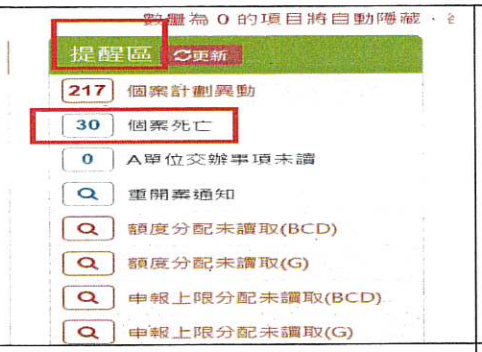
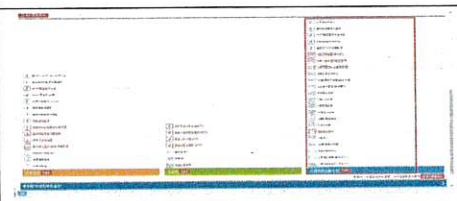
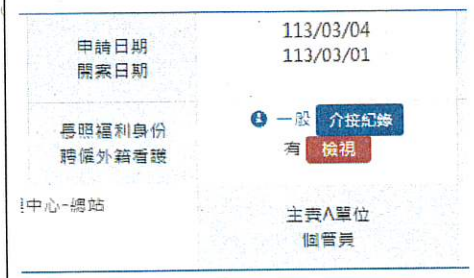
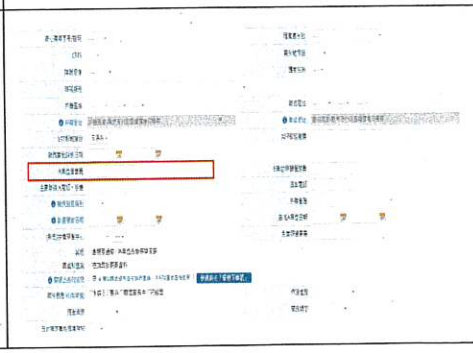
大家好 為想聽聽各縣市對於照顧平台【A 單位權限】優化建議
倘有優化建議 請各縣市政府協助，於 113 年 3 月 25 日(一)下午 5 點前，以電子郵件回覆佳玫
給大家比較長的調查時間，也是預留給各位調查 A 單位的意見
相關建議，請附上照管平台建議界面截圖，以及建議優化的原因(如附表)，這樣可以幫助我快速了解大家的”意思”

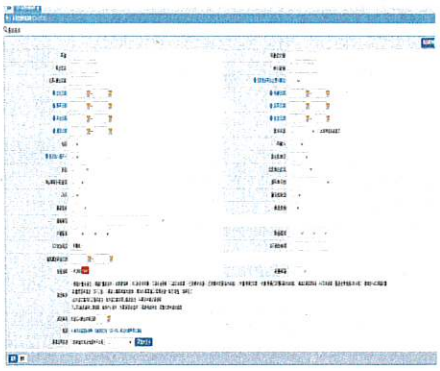
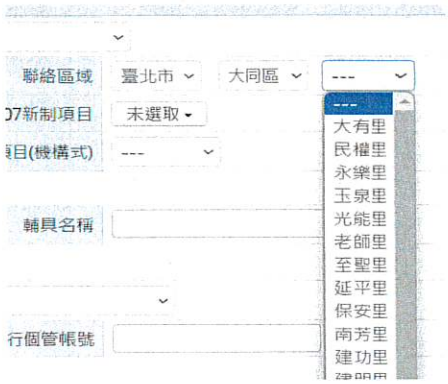
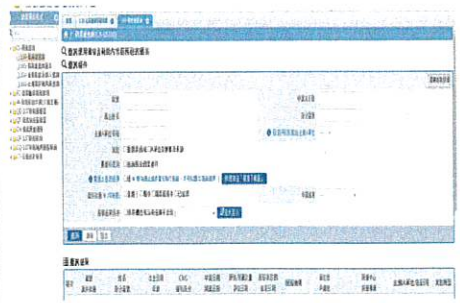
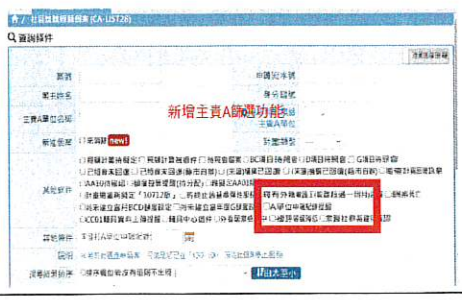
另有關 2 月份的 AC 人力調查 尚有挺多縣市尚未填復唷 請務必在 113 年 3 月 13 日(三)填復
在雲端表單 2 月份的分頁
https://docs.google.com/spreadsheets/d/1GB7oYMDSEB1hbchYe5ZTeN13tQvSuLvpjxTWWhnQNyQ/edit?pli=1#gid=342252379

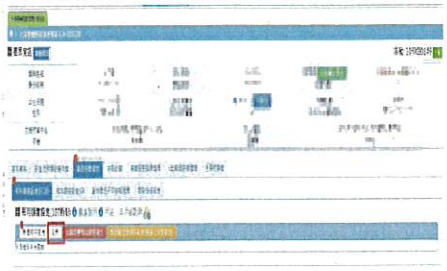
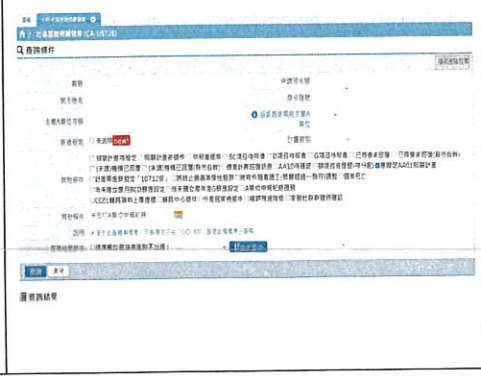
如非您的業務，請協助轉寄業務承辦人，另外如有承辦人異動情形也請來信告知姓名、電話、電子郵件，我們會盡快更新，謝謝。

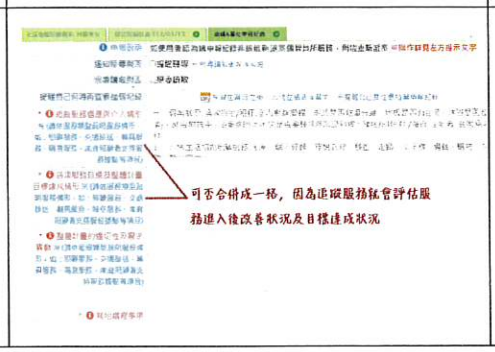
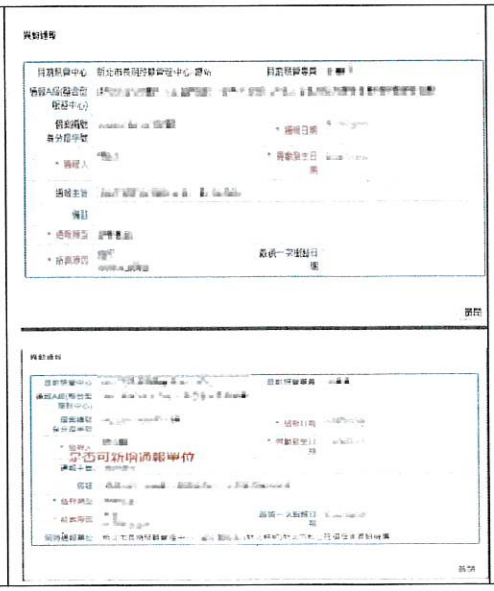
衛生福利部照顧管理資訊平台(A 個管)權限，優化建議表

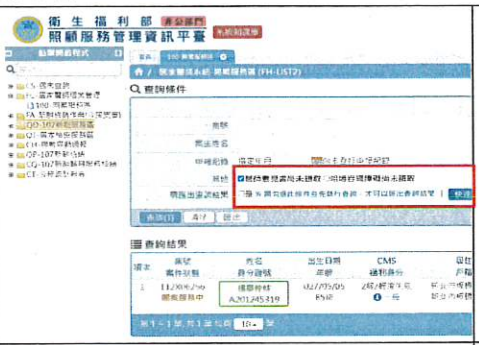
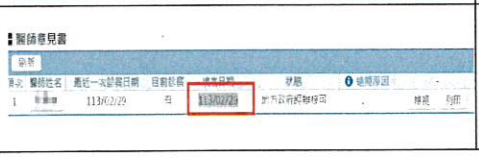
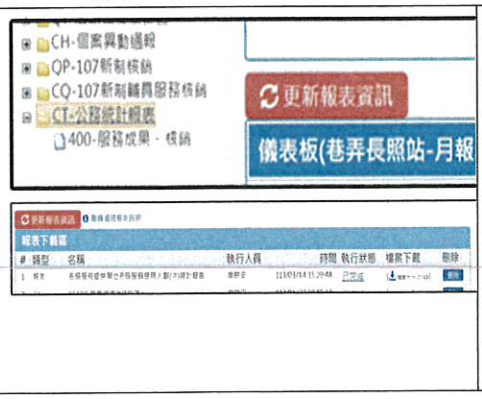
編號	建議優化之系統介面截圖	建議優化之原因	備註
系統介面及儀表板			
1		改版後驗證碼辨識度困難，易造成鎖碼、多此點選「換一張圖」，相對耗費時間。 建議:簡單明確清楚的數字或英文，背景不要有線條、顏色，以加速登入手續，如下圖:  驗證碼問題： 1. 英文大小寫、數字總類太多，容易搞混導致輸入錯誤，建議是否固定大寫加數字，並將容易混淆的例如「I」、「l」、「S」、「5」的排除。 2. 更版後將原本密碼輸入錯誤 3 次鎖定帳號，變成除密碼外，驗證碼輸入 3 次錯誤也會鎖定帳號。驗證碼輸入錯誤有需多因素是不可控制的，建議是否改回只有密碼輸入 3 次錯誤再進行鎖碼或是增加輸入次數。	恩主公 好家在 到咖手 老五老 萬眾 聯承
2		現登出倒數時間為 20 分鐘，期待可延長至 30 分鐘，以避免計畫擬定過程或紀錄登打時被登出	老五老 恩主公
3		照專抽回複評之個案可於儀表板顯示，個管人員可及時得知需複評之個案，進行家訪安排	汐國
4		建議計畫未完成個案可以在首頁右側第 2 天首頁跳警示，以利在時效內完成作業，並使個案可以盡快使用服務進場。	到咖手

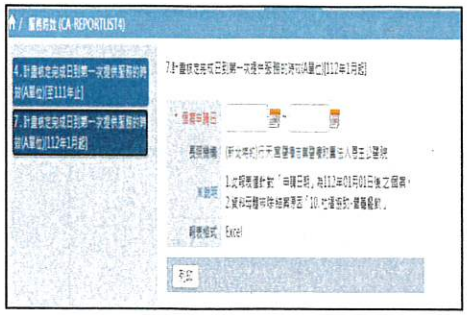
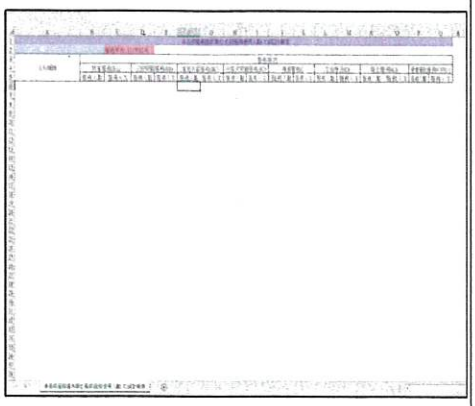
5		1. 新案、複評、AA01 計畫異動、C 碼計畫異動，照專審核通過後。 2. 照專確認於系統結案關檔。 上述兩種情況期待能於儀表板跳通知提醒，如同儀錶板呈現”個案死亡”提醒功能，可以幫助個管人員追蹤了解進度，不用逐筆查詢或點進個案頁面查詢才能確認個案目前照專審核狀態及是否關檔。	弘道
6		1. 備查計畫回復訊息 2. 醫師意見書尚未讀取 3. 應擬定 AA01 照顧計畫 上述兩種情況之欄位，需自行按檢視隱藏項目方能知道有個案需處理，希望可主動跳更新數字於主欄位，更能及時做處理。	弘道 旺福 汐國 聯承
7		重新擬定 AA01 照顧計畫通過及計劃退回照專且照專已完成修改之個案，期望亦可在儀表板之社區整體照顧專區上顯示，方便個管人員隨時追蹤計畫審核進度。	旺福
8		1. 加強外籍看護工及福利身分別介接速度。 2. 如上述狀態介接有變動可跳出提醒功能，並具有查詢權限，以利盡速調整長照額度，避免影響服務使用者權益，造成自費情形產生。 3. 可以介接身障系統，了解個案是否有再使用身障資源。	馬偕 聯承
9		個管人員無法查詢自己的個案，在總個案查詢輸入自己的名字,還是會跳出其他個管的案名，希望能修正。	萬眾

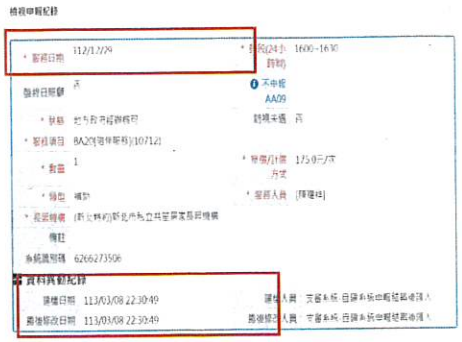
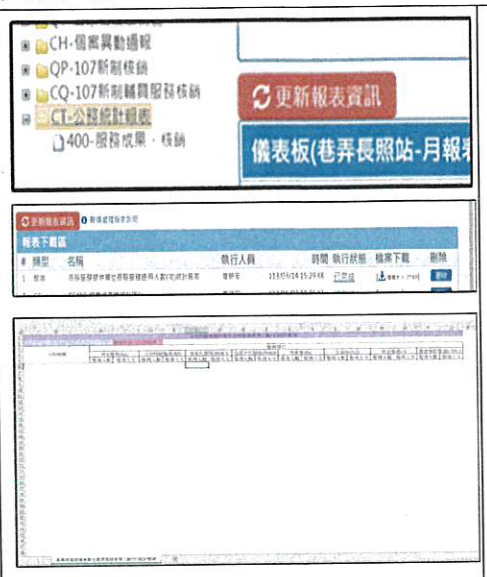
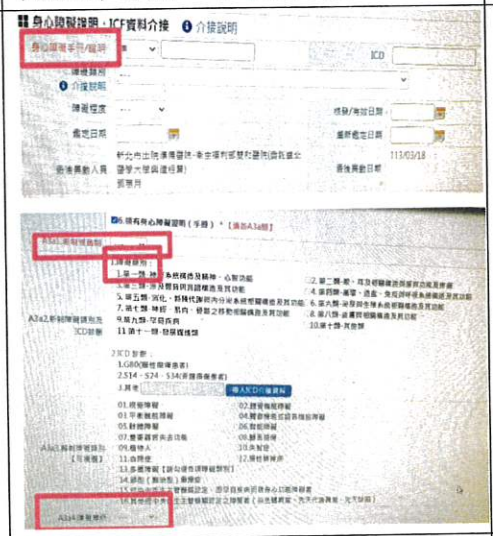
10	     	1. 現行系統僅能在 A 單位內部派案系統篩選每位個管員之個案，期望可於 QD-107-130 內亦新增主責個管員、區域及里別篩選、功能，方便同仁於家/電訪階段或是其他需要使用的時候，能即時篩選主責個案。 2. 照管中心照專將個案抽回或複評時，個管人員無法即時接受到個案被抽回及查詢相關服務記錄，建議系統於 QD-100 查詢功能開放查詢服務記錄，亦可掌握當月需要複評家訪個案。 項目增設建議: 1. QD-107 新制服務區(130-社區整體照顧個案)—查詢條件(照管專員抽回複評個案)。 2. CS-個案查詢(100-個案總查詢) —查詢條件(照管專員抽回複評個案)。 3. QD-107-130 內亦新增主責個管員、區域及里別篩選、功能。 4. QD107 中 131A 單位派案功能建議可以複選里別進行派案，以讓個管人員變更主責區域時可一併更動里別，減少耗時。	部北 馬偕 旺福 聯承

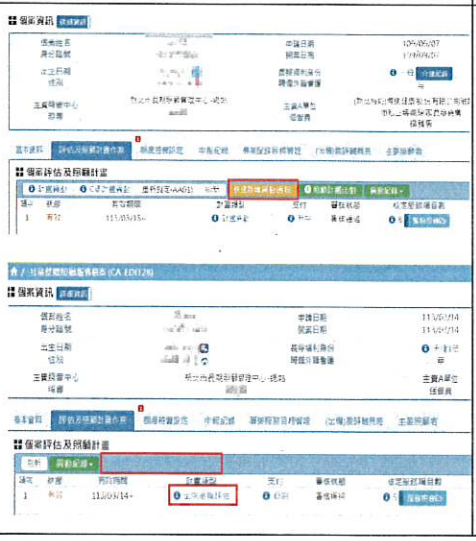
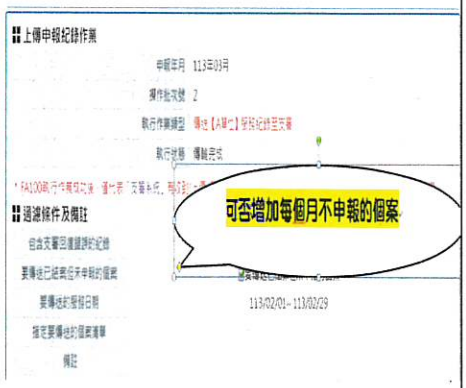
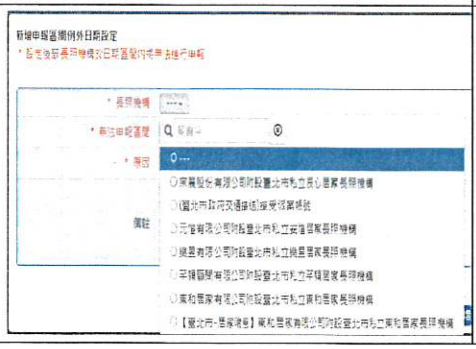
11		1. 異動通報、A 單位申報紀錄、額度控管設定及單位服務申報處…等需刷新才可能到內容，建議:點擊後就能顯示內容。 2. 異動通報可以分個管及分區呈現，以利查尋或讀取。 3.建議於 A 單位申報紀錄旁增加備註功能，針對個案每月電話追蹤或交班時之特殊狀況可備註於上面。	旺福 恩主公 聯承 馬偕
12		1. 在 130-社區整體照顧個案的頁面中，查詢條件新增並可篩選主責個管員，以利於個管人員檢視自己個案並核對個管目前的個案明細。 2. 建議新增主責轉換個管人員紀錄歷程，以利瞭解單位個管人員提供個案服務情形。 3. 新增主責照專及照護計畫已送審待照專審核欄位。 4. 建議面板在「主責 A 單位/指派日期」後方欄位再新增一欄照專督導「審核日期」，以方便計算個管需出計畫之日期。	部北 雙和 立心 博樂 大心 全曜 聯承 伊甸
13		個案管理中計畫異動或 C 碼服務異動，在照專審核後計畫狀態顯示為確認，建議可以新增顯示在面板提醒個管員	雙和
14		建議轉介案(搬家、轉單位)新增紅色 AA01 按鈕，讓個管能新增計畫，以利 AA01 家訪及核銷。	立心
15		1. 現行應擬定 AA01 照顧計畫會將已跳出重新擬定 AA01 按鈕之個案及尚未跳出重新擬定 AA01 按鈕之個案一併列出，期望可新增單一 "已跳出重新擬定 AA01 但尚未擬訂計畫按鈕"之個案，方便 A 單位快速知悉當月應家訪之名單、或是下個月可訪視的名單，避免需要逐一確認相關細節。 2. 個管人員自行抽回照顧計畫，建議勿列算在 QD-130 的照顧計畫被退件之中，建議新增照顧計畫抽回選	紅心字 旺福 好家在 聯承

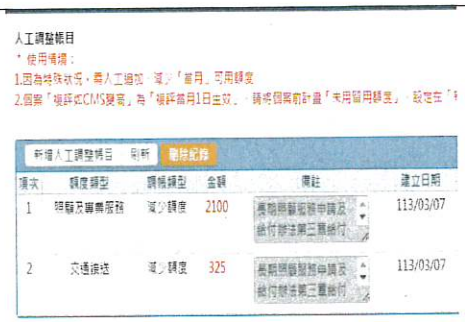
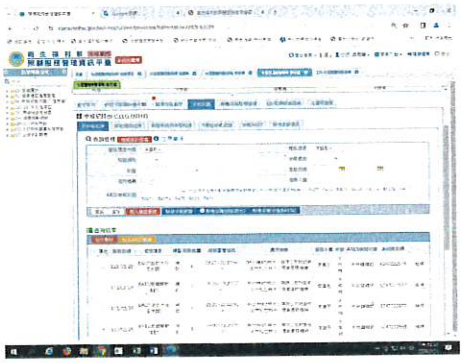
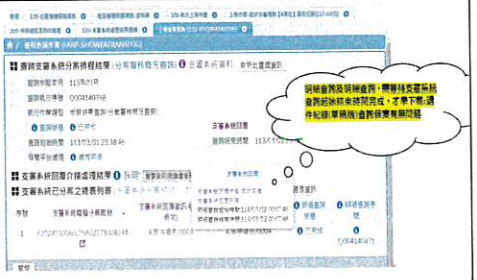
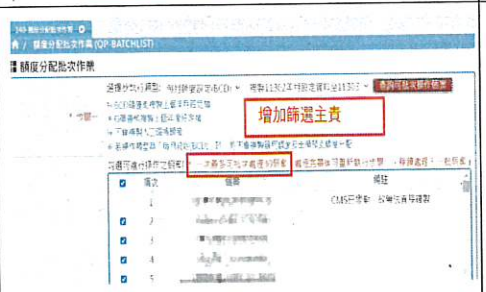
		項。	
16		A單位申報紀錄中，追蹤服務適應與介入情形、各項服務目標及整理計畫目標達成情形，建議合併成一格，因為追蹤服務適應及介入，就會一併檢視服務進入後改善狀況及目標達成情形。	雙和
服務派案照會			
1		因需照會之新案有出現在3頁或第4 頁中情形，造成無法在時效內完成派案，建議新案照會至系統時需自動依照照會最新日期在首頁的第一頁。	到咖手
2		照顧計畫尚有C碼[CA07]尚未建立「專業服務目標」，於設定後才開放額度控管設定功能。 但在復能結案後隔3個月才突然跑出無法配額度，這部分能優化了解一下原因嗎?	深坑
異動通報			
1		1. 檢視異動通報內容時，可以顯示發布異動通報之通報單位及通報人。 2. 建議異動照會增加家照及緊救兩家服務單位，個案若有狀況或結案亦可同步知會該單位。	紅心字 旺福 聯承

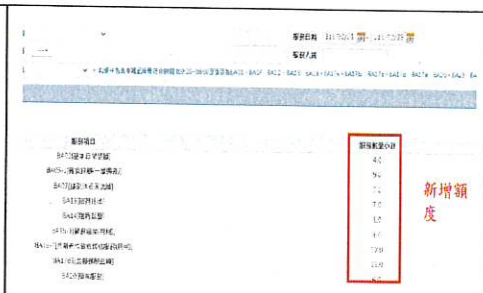
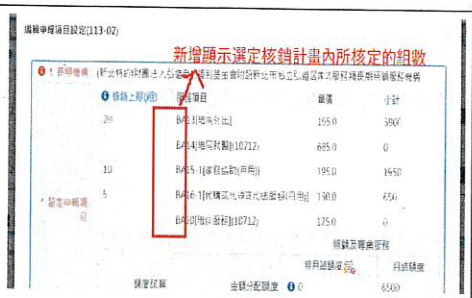
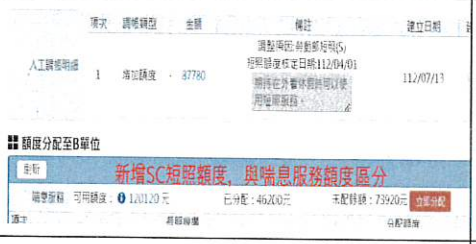
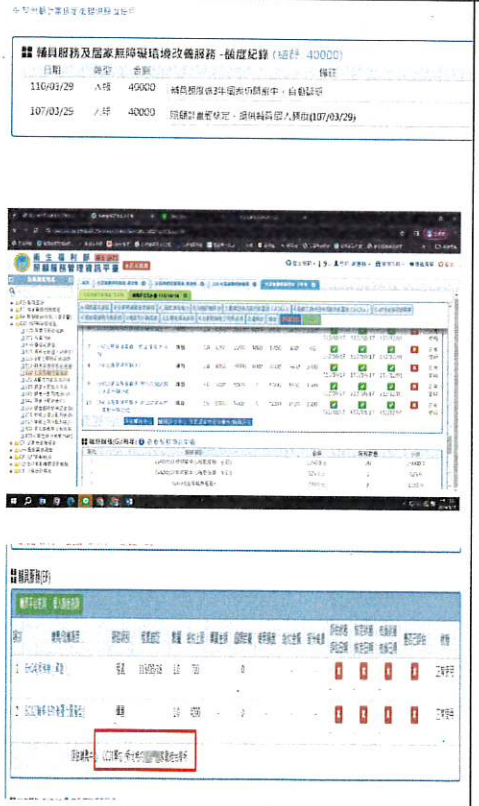
2		1. 異動通報之結果頁面期望亦可新增個案主責個管員欄位，方便 A 個管及服務單位瀏覽時一目瞭然，可立即處理自身個案。 2. 同家單位有提供兩種以上長照服務(如 A+B)，建議異動通報頁面呈現出通報對象為 A 個管或 B 單位。	旺福 立心 全曜 博樂
醫師意見書			
1		居家醫師意見書若未讀取時，目前為手動式自行打勾查詢才會呈現，建議自動跳出訊息警示，以利在時效內完成作業，及提升服務連續性。	到咖手
2		檢視醫師意見書後須填寫處理註記日期，但後續若新增備註或不慎誤按儲存註記，則原先處理日期會被最新日期蓋過，造成由系統檢視時個管人員沒有於期限內處理，故希望註記日期為第一次處理日期，後續有新增可以檢視處理日期及備註。	雙和
3		居家醫師意見書建議應分為訪視日期與填表日期，而非手動調整填表日期或建議新增「異動日期歷程記錄」；以利個管能確認實際收件日並於時效內完成讀取。	弘道
品質管理及報表統計			
1		**A 單位品質管控部分：** 1. 建議新增地方主管機關可產出各碼別 B 單位服務進家時效及服務品質相關報表、各區派案輪序表，以利有效進行品質管控。 2. A 單位自主管控服務計畫時效及轄下各碼別 B 單位服務進家時效及服務品質相關報表，但系統無法產出，皆為個管人員人工計算時效及統計，建議系統能匯出服務計畫時效性及各 B 單位服務進家時效性(天數含小	雙和 恩主公 馬偕 深坑

	 	數點)， 並能顯示個案異常服務情形，以讓個管人員瞭解原因及管控轄下各B單位，達到有效品質管控。 3. 建議報表有統計功能，如照顧計畫時效及各碼別B單位服務進家時效……等、以避免各單位自行統計易導致數據有落差，並時效性統計應去除案家因素、個案住院、周六日與國定假日……等非單位因素)。 4. 建議可在上班時間即時產出報表，夜間沒人上班，隔天處理非常耗時，或需同仁凌晨或加班加點處理，需機構人力成本。 5. CT-公務統計報表，200-服務時效功能報表僅產出超過時效個案數，建議應產出個案名單。 **A單位個管建議增列統計功能：** 1. 能跑簡單統計如以時間區間，個案診斷別、年齡、CMS等級、複雜個案統計…等。 2. 個案之照顧計畫及服務進家時效表(目前都是人工計算3天完成計劃，五天服務進家)。 3. 各碼別單位輪序及次數統計表：依區域及各項服務碼別單位分開統計派案情形，建議增加即時或每月針對各碼別服務單位之派案輪序報表自動產出，並可下載產出excel檔以了解轄區內單位輪派情形，有效掌握進家時效及服務品質。 4. 異常時效及服務統計報表：派案各項碼別單位後，因案家因素或是單位因素導致無法入家服務，建議產出個案名單及未提供服務原因及相關統計，以利A單位進行B單位時效及服務品質管控，並後續追蹤及輔導。 5. 統計資料分析後能跑出圖表(圓餅圖、直線圖…)。	
2		新增轉介單 建議可於個案資料上增加點選轉介即自動產出轉介也面，可以自動帶入個案姓名、電話、地址、性別、個案失能等級等，並且可以填寫轉介的單位，完成後可下載產出excel檔 現行做法個管人員需要填寫個案許多資料在轉介單上，其實消耗許多重複性動作，個管的角色應該是強化轉介資源並且追蹤。	馬偕

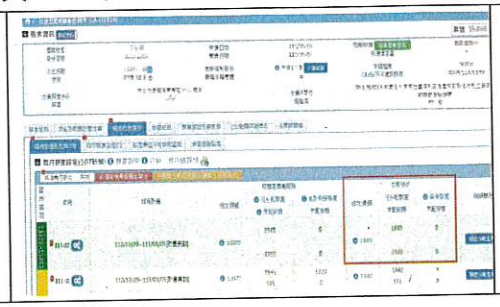
3		優化自建系統資料匯入 CMS 資訊。 部分單位使用這些資料再匯入 CMS 系統，花費時間可能一個月以上的，對於個管師在查核服務項目時有一定的漏洞。 例圖如左：服務時間為 112/12/29，但資料建檔卻是在 113/3/8。	恩主公
出院準備服務			
1	 無統計功能，下載都是空白	**出院準備服務管控部分：** 1. 出院準備轉介服務資料，無法系統下載都是人工作業填表。 2. 出院準備銜接長照服務時效統計，能夠做出分析(目前都是人工作業填表)。 3. 統計報表案號、長照需要等級(CMS)、銜接長照服務項目(0=無，1=有)、服務(B 碼) (C 碼) (D 碼)(E 碼)(F 碼)(G 碼)統計(目前都是人工作業填表)。 4. 案號、住院日期、評估日期、長照需要等級(CMS)、第一次提供復能服務日期、服務單位提供復能服務次數、出院日期、碼別 CA07、CB01、CB02、CC01 進行報表匯出(目前都是人工作業填表)	雙和
2		出院準備評估時，填寫身障資格 但填完後，其他評估頁面又出現要填身障資料。 所以希望新增資料重複可以自動帶入功能。	雙和
3		建議出院銜接服務案恢復【新增輔具】按鈕與權限，以利個案可快速新增合適的輔具，無需再通報照專或督導協助新增輔具。	馬偕

4		考量剛出院申請長照服務，個案生理狀況/需求變化大、家屬需忙於醫療與後續照顧選擇，經常無法一時做出最立即、最正確的決定，實務工作此類出備個案尚未轉初評時，照顧計畫之修正皆需退回至照督，為利服務順暢性，可先無須退回照督即可修正，建議開放計畫異動權限，以符合個案與家屬真正的需求，給予立即適切的回應。	博樂 馬偕
5		建議出備個案同一般個案有「快速新增異動通報」之按鈕。	博樂
申報、額度分配及核銷作業			
1		在A單位上傳申報紀錄作業時，考量資料龐大耗時，在過濾條件及備註期望增加每月不申報個案欄位，因為要先將個案全部上傳後，再申請支審再各別一一刪除A單位不核銷的個案。	雙和
2		新增「無法申報區間之特約單位」可以勾選「全選」選項，以讓個管人員於執行業務過程效率得以提升，並降低遺漏勾選情況產生。	馬偕

3		新案首月 BC 及 D 碼額度可自動由系統代入並按比例核扣，以減少個管人員手動輸入的負擔，更能避免額度計算錯誤情形產生。	馬偕
4		1. 此介面由原先「申報完成紀錄」分列為「待申報紀錄」及「自建系統未申報紀錄」，個管人員在對照服務時會有錯亂情形，且無法做完整服務的統計，建議回復原先「申報完成紀錄」。 2. 申報紀錄欄位，待申報欄位資訊無法即時更新，於核銷時容易延宕，導致無法檢視申報組數。	汐國 聯承
5		1. 系統可以提早更新資料，每月 1 號上傳申報資料時，草稿版資料可以先下載核對退件個案問題，若重新再次上傳需要花費近一天的時間。 2. 在 A 單位服務紀錄可以匯入的時間提早，以便檢查是否有勾選錯誤或未電訪，以落實完成電訪紀錄。	雙和
6		近三個月上傳 A 單位支審，發現部分家訪個案紀錄未連結到支審系統，導致下個月需再次勾選家訪，無法直接另外申報上個月	雙和
7		1. 額度批次開立可以篩選主責個管，不限設定數量 30 案為上限，以利主責個管可分別作業開立。 2. 額度分配優化，並讓服務單位上傳紀錄就能計算應一鍵分配核銷金額，並可’看到先前月份及記錄，目前都是表面系統化但背後卻都是人工作業。 3. 期待能開放於照專複評抽回計畫時，仍可開立額度，降低有跨月仍無法開立額度知情形。 4. 額度分配上當服務單位已經完成上服務紀錄，系統應可算出每個服務碼別及組數，自動帶入額度分配，而非人員先手動查詢後再填入，非常耗時，個管人員只需進行細項調整或確認，大大增加工作效率。	弘道 雙和 老五老 馬偕

8		申報記錄明細總查看後，能有總核銷金額，利於與重複確認及額度分配。	聯承
9		新增自動抓取選定核銷計畫內所核定的組數，以利對照檢視差異性及是否異常。	弘道
10		新增 SC 短照額度，與喘息服務額度區分，以利控管兩者服務額度分別是否使用到多少。	弘道
11		每月核銷時(月初、月末)，頁面開起速度變慢。 建議:採取增設伺服器、修改網站架構等措施，來應付龐大的流量。	恩主公
12		1. 可新增輔具查詢 3 年 4 萬剩餘額度。 2. 因擬定計畫有 3 天時效性，確定計畫前要先點選輪序派案到的輔具評估單位，但照會後，該單位無法提供服務，就會卡住無法改照會輪派下一個輔具評估單位，因為下一個單位無法上傳報告。 3. 個管擬訂計畫時就須點選 CC01 單位，若後續派案非當初計畫擬定之單位，恐影響後續提供 CC01 單位之核銷作業。建議系統進行調整。	聯承 深坑

中央與地方長照服務相關系統資訊介接

1		現行留用額度在衛福系統上設定完之後，如另需至交通平台系統再設定一次；希望可以僅於衛福系統操作留用額度即可介接至交通平台系統，以簡化作業流程。	

縣市政府：新北市政府衛生局

填單承辦人：許嘉芳　（電話：22577155#3650）（E-MAIL：AI5345@ntpc.gov.tw ）

(請於113年3月25日(一)下午5點前，以電子郵件回覆長照司林佳玫 lcamay@mohw.gov.tw)