

台東縣衛生局 108 年度辦理社區整體照顧服務體系
社區整合型服務中心 (A 單位)

服務須知手冊

108 年 7 月 10 日修訂

指導單位：衛生福利部
主辦單位：臺東縣衛生局

壹、目的：

- 一、參與單位多元化：社區整體照顧服務體系讓長照、醫療單位共同參與，並廣結社區團體組織共同辦理。
- 二、發展整合多樣性長照資源：廣納社福、醫療、護理等資源，擴大服務項目，積極加速建置在地化長照資源，整合多樣性長照資源。
- 三、促進長照服務彈性化、據點綿密化：由社區整合型服務中心(A)落實個案管理，並依個案需求協調安排照顧資源，提供具彈性化以及連續性之服務。
- 四、促進就業，培育照顧服務人力：鼓勵長照單位優先擴大居家服務供給量，並發展年輕世代、新移民女性、中高齡勞動人口投入照顧服務之機會。

貳、依據：

- 一、行政院 105 年 12 月 19 日核定「長期照顧十年計畫 2.0(106-115 年)」。
- 二、衛生福利部 107 年 6 月 12 日函頒「社區整體照顧服務體系計畫行政作業須知」。
- 三、衛生福利部 107 年 12 月 14 日函頒「縣市政府辦理社區整合型服務中心(A)注意事項與派案原則」。
- 四、本縣社區整體照顧服務體系 A 單位契約書。

參、布建原則及 108 年 A 單位區域分配：

有關A單位布建審查及核定作業相關權責，由各直轄市、縣（市）政府掌理，可視轄內各鄉鎮市區資源布建情形，開放跨區布建A單位，各直轄市、縣（市）政府應因地制宜規範並發布相關布建原則，可參考以下原則：(1)區域幅員大小、(2)需求人口密度、(3)資源分佈情形、(4)A單位專業量能、(5)結合長照服務之數量以及服務多元性等、(6)為維護個案權益服務不中斷為原則，優先由原服務單位延續提供服務。〈108年A單位區域分配表詳如附件〉

肆、辦理機關（單位）：

- 一、中央政府：衛生福利部。
- 二、地方政府：臺東縣衛生局。
- 三、執行單位：特約單位。

伍、地方政府對服務單位管理原則：

(1) A 單位計畫申請階段：

1. 為利本計畫順利推動，於每年辦理次年計畫徵選說明會並訂有徵選計畫及須知，俾利民間組織據以辦理。

計畫審查指標：

服務理念	服務規劃與社區整體照顧模式理念配合程度
組織量能	(1)單位之組織健全性及財務情形
	(2)單位過去服務績效(服務項目、受益人數、其他成果等)
資源連結	(1)在地資源瞭解與連結情形
	(2)單位整合與銜接情形
服務規劃	(1)個管角色及功能，除了連結以外是否有其他專業性合作
	(2)與長照中心專員合作機制
	(3)單位擬定照顧計畫數量(以村里數為主)
	(4)結合 B 單位數量及提供服務之多元性(以簽訂合作意向書認定之)
	(5)媒合 B 單位確實提供服務之比率
	(6)民眾服務滿意度等面向
	(7)服務規劃可行性與執行能力
	(8)服務人力及志工資源之規劃
服務品質	(1)個案服務之行政管理機制
	(2)服務對象權益保障機制及申訴處理流程
	(3)教育訓練與督導機制適當性

(2) 服務提供階段：

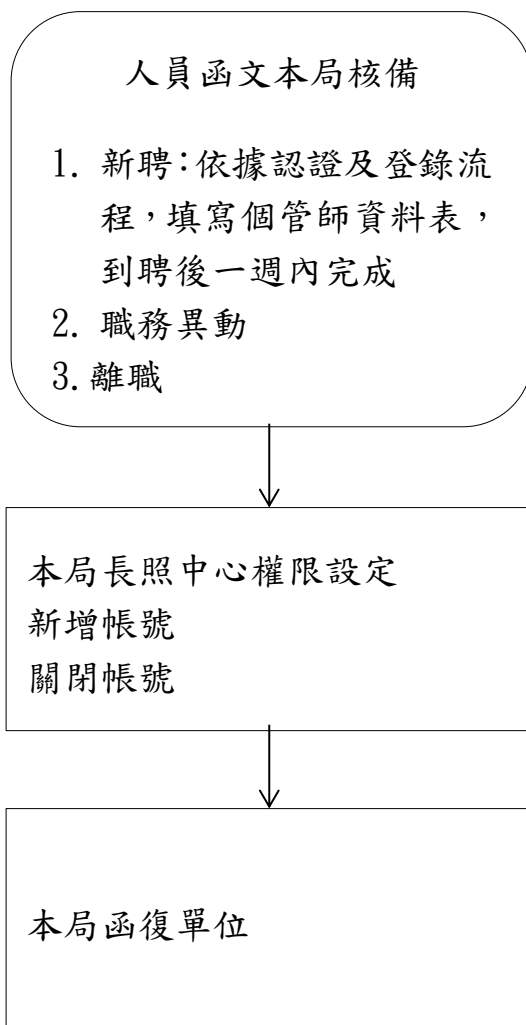
1. 為維護 A 單位以及民眾權益，本局與審核通過核定之服務 A 單位簽訂契約書。
2. A 單位應設置個案管理人員，並訂有其任用資格、認證及登錄流程、輔導及管理流程。

(3) A 單位個案管理人員管理原則

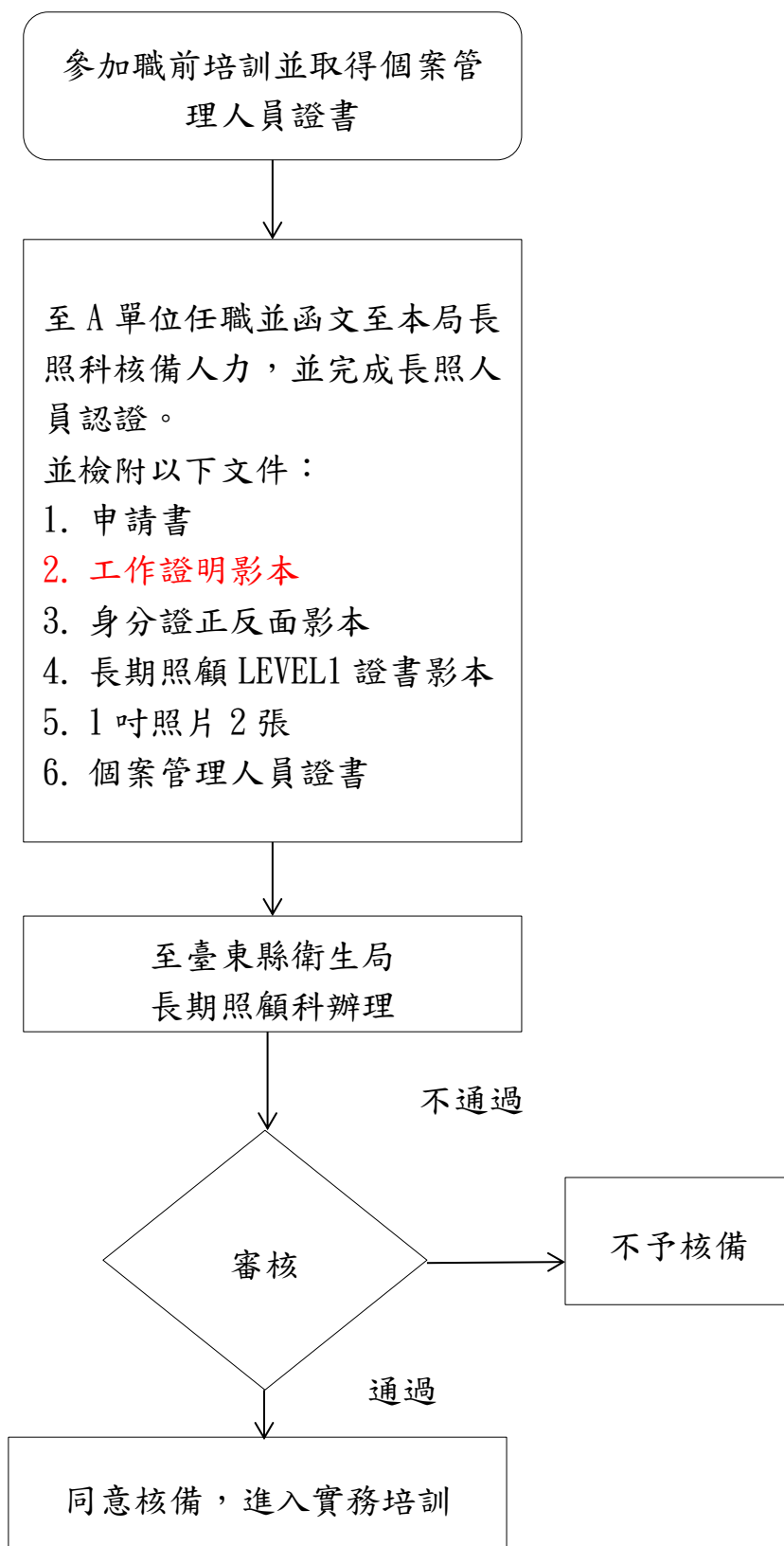
1. 任用資格：

1. 具一年以上長期照顧服務（以下簡稱長照服務）相關工作經驗者：
 - (1) 師級以上醫事人員、社會工作師。
 - (2) 碩士以上學校老人照顧及公共衛生相關科、系、所畢業。
2. 具二年以上長期照顧服務（以下簡稱長照服務）相關工作經驗者：
 - (1) 專科以上學校醫事人員相關科、系、所畢業或公共衛生、醫務管理、社會工作、老人照顧或長期照顧相關科、系、所、學位學程、科畢業。
 - (2) 具社會工作師應考資格。
3. 具三年以上相關長照服務工作經驗：
 - (1) 領有照顧服務員技術士證。
 - (2) 高中(職)護理或老人照顧相科系畢業者。
 - (3) 領有專門職業證書，包括護士、藥劑生、職能治療生、物理治療生等。
4. 於本部社區整體照顧服務體系計畫行政作業須知修正公告前已任職於各直轄市、縣(市)政府補助、委託或特約之社區整合型服務中心且完成社區整合型服務中心個案管理人員認證之個案管理人員。
5. 任職於 ABC 服務單位者，應符合長期照顧人員訓練認證繼續教育及登錄辦法所訂規定。
6. 有關個案管理人員之工資、工時、休息、休假、例假日或國定假日等勞動條件，應符合勞動基準法及相關法規規定。
7. 應配置個案管理人員至少一名，每名個管量 100 案至 150 案(失能人口數不足地區不在此限)，本局有權予以增減個案管理人員員額。
8. 補助人力應為專任不得兼職其他業務承辦人，且不得挪作他用，並依據個案管理人員輔導及管理流程受訓完成，使得正式提供個案管理服務。

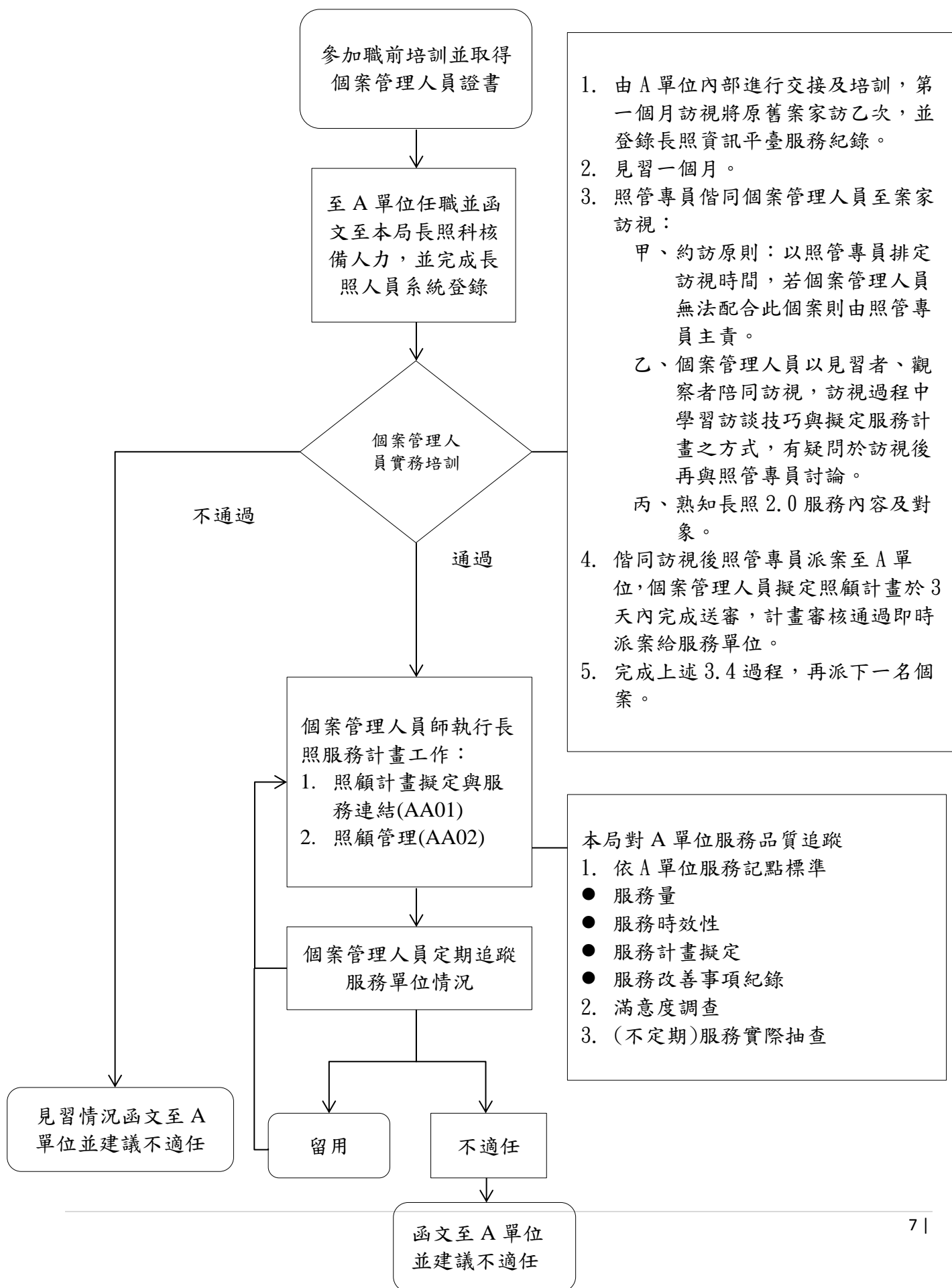
2. 長期照顧管理資訊平台權限申請：



3. 認證及登錄流程：



4. 輔導及管理流程：



5. 個案管理人員培訓機制及認列方式

一、為強化社區整合型服務中心(A單位)個案管理人員專業知能，規劃渠等人員應完成長照培訓共同課程(LEVEL1)、個案管理人員初階訓練及個案管理進階課程共三階段之訓練課程。

(一) 第一階段之長照培訓共同課程及第二階段之個案管理人員初階訓練，依長照服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法第3條第4款規定，A單位個管人員應於任職之日起六個月內完成前揭課程(合計31小時)，以完成長照人員認證，執行個案管理工作。

(二) 至有關第三階段之個案管理人員進階課程，與長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法所訂之繼續教育機制銜接，A單位個管人員每6年應完成120點以上之繼續教育課程，其中30點應包含進階課程(30小時)，持續擔任個管人員者，每滿6年之繼續教育積分，均應包含進階課程。

(三) 個案管理人員初階及進階訓練，本縣主管機關有其業務需求可增列知訓練課程內容與時數。

類別	課程內容	時數	應完成時限
第一階段	長照培訓共同課程 (長照人員LEVEL1)	18小時	到職後6個月內
第二階段	個案管理人員初階 訓練	專業基礎課程7小時 案例實作6小時	到職後6個月內
第三階段	個案管理人員進階 訓練	30小時	每6年

二、 A 單位聯繫會議辦理：

1. 會議辦理單位：本局、A 服務提供單位
2. 會議時間：預定為每月 20 日，並於會議前二週函開會通知單至各單位。
3. 與會人員：本局長期照顧科、長照中心、A 單位
4. 會議辦理月份分配表：

1 月 臺東縣衛生局	2 月 台東聖母醫院	3 月 台東基督教醫院
4 月 台東馬偕醫院	5 月 蘭嶼鄉衛生所	6 月 關山慈濟醫院
7 月 一粒麥子基金會	8 月 愛德婦女協會	9 月 門諾基金會
10 月 晴安居家護理所	11 月 臺東縣衛生局	12 月
因故無法辦理請自行與其他單位協調，告知本局及各單位。		

5. 會議辦理甘特圖：

階段	項目	前兩週	當天	後一週
會議前置	1. 開會通知單(會議程序表、會議報名表、提案單、服務概況報告)函文各單位 2. 統整與會人數及訂購餐點 3. 彙整會議資料			
會議辦理	1. 場地布置(簽到、桌椅、電腦投影、餐點) 2. 會議過程紀錄(相片及會議紀錄)			
會議成果	1. 會議紀錄於會議一週後函文至各單位 2. 核銷及成果次月 7 日前函送本局			

三、 實地抽查：

1. 縣市政府主管機關應依業務推動所需，隨時抽查受補助單位計畫執行情形。本部對於受補助單位，得隨時派員了解辦理情形。
2. 服務單位經查核未履行服務者，將函文至該單位進行改善，該單位應於一週內函覆本局「服務改善紀錄單」〈詳如附件一〉，並依據計點標準辦理。
3. 其計點紀錄將作為次年計畫審查評選依據。
4. 累計滿三點將扣除當月請款補助額 10%。

四、 評鑑辦法：為建置服務品質檢核機制，本縣應以衛生福利部所定 A 單位評鑑作業程序參考範本為原則辦理，可依在地服務需求或特色，因地制宜納入其他評鑑指標，並另行公告評鑑辦法。

陸、服務單位執行內容：

一、 辦理資格：經直轄市、縣（市）政府合法立案，並具辦理長照服務經驗之組織或機構，須至少辦理本縣長照服務 2 年經驗。

二、 設立標準：A 單位如辦理長照服務，應符合長期照顧服務機構設立標準。

三、 服務對象：

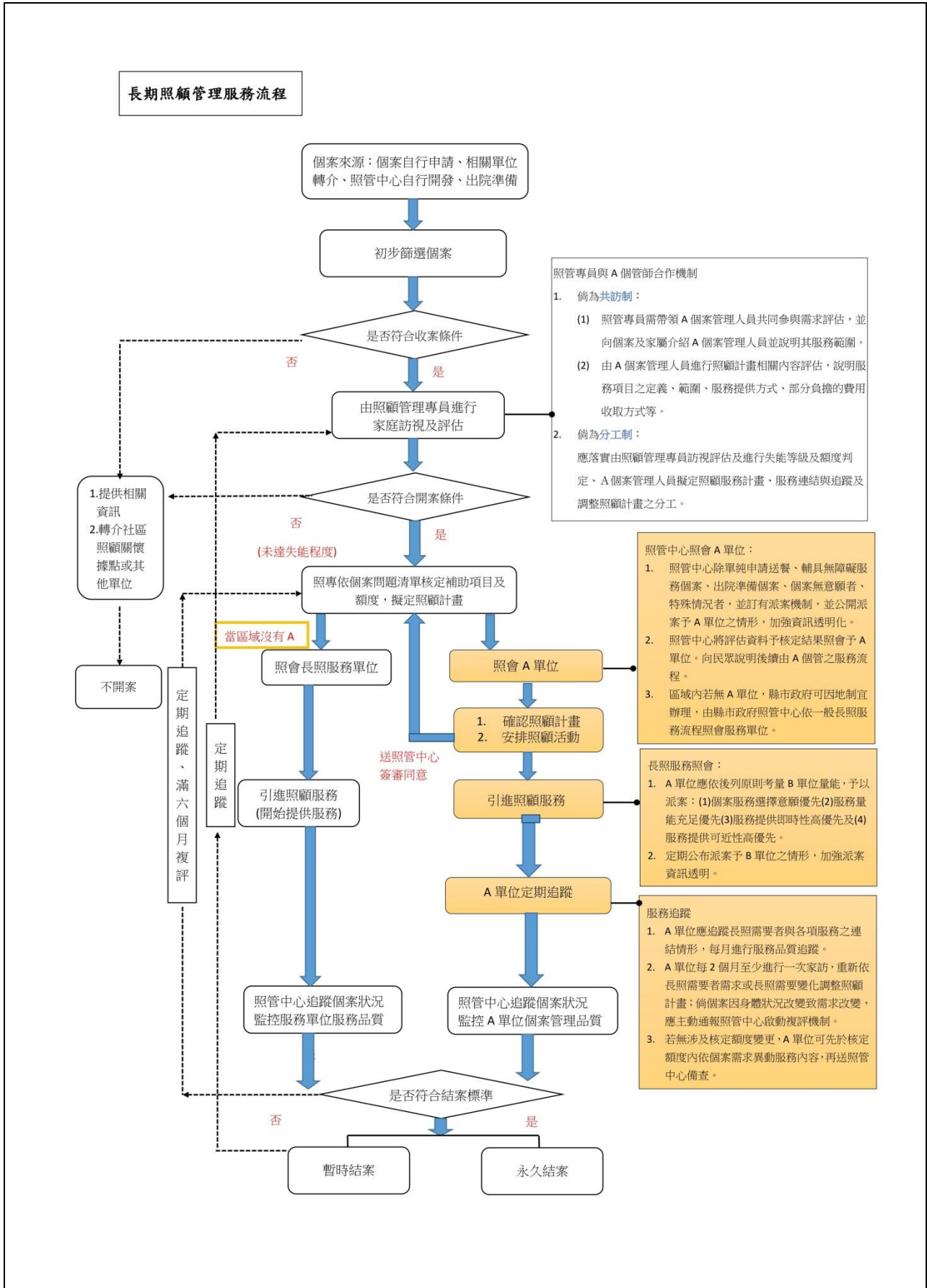
長期照顧十年計劃 2.0 之服務對象：

1. 六十五歲以上失能老人。
2. 五十五歲以上失能原住民。
3. 五十歲以上失智症者。
4. 失能之身心障礙者。
5. 僅工具性日常生活活動需協助且獨居之老人。
6. 衰弱老人。

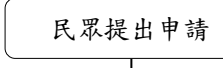
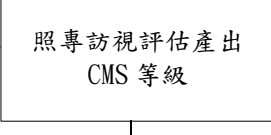
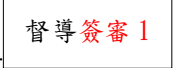
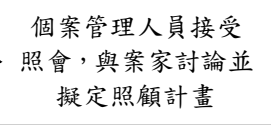

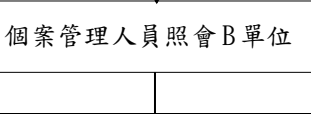
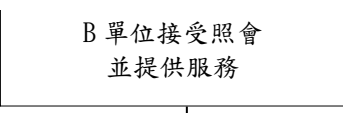
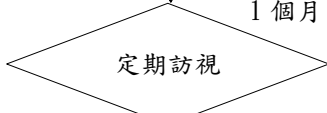
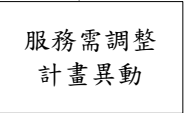
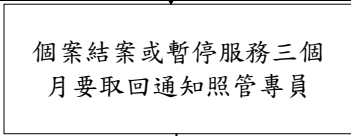
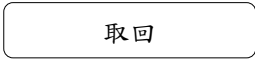
四、 服務內容

為失能者擬定照顧服務計畫及連結或提供長照服務。依「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)給付及支付基準」，提供組合編號 AA01「照顧計畫擬定與服務連結」、AA02「照顧管理」。

五、服務流程



六、照會流程

階段	權責	流程	表單	說明
服務申請			長期照顧服務申請書	
個案評估	衛生局長 照中心照管專員		衛福部照顧管理資訊平台之照顧管理多元評估量表	4 天
	衛生局長 照中心照管督導		衛福部照顧管理資訊平台	
	個案管理人員		衛福部照顧管理資訊平台	3 天
	衛生局長 照中心照管督導		衛福部照顧管理資訊平台	如照顧計畫有誤有退件情形，督導以電話或 LINE 通知個案管理人員
	個案管理人員		衛福部照顧管理資訊平台	A 級單位 1 天內完成 B 單位派案及照顧服務管理資訊平台照會
服務提供	B 單位		衛福部照顧管理資訊平台	5 天內 B 單位接收派案並實際提供服務，個案管理人員應追蹤服務是否如期提供服務
服務追蹤	個案管理人員		衛福部照顧管理資訊平台	執行支給付制度 AA02，每月應定期品質追蹤，最少每二個月家訪一次，訪視紀錄應詳記於系統內。
計畫異動	個案管理人員		衛福部照顧管理資訊平台 更換服務單位申請表	依據個案需求調整服務，若更換服務單位應與個案及案家確認更換原因，並連繫原服務單位告知原委，並填寫更換服務單位申請表傳真至本局，並將此表上傳至此次計畫異動
結案	個案管理人員			個案管理人員應以電話通知照管專員並取回權限。 結案原因：死亡、拒絕服務、入住機構、搬遷至外縣市、暫停服務三個月
	照管中心專員		衛福部照顧管理資訊平台	

七、派案原則

1. 照管專員派案個案管理人員：

照管專員依據 A 單位服務區域，公平派案，以服務使用者最佳利益為優先，派案依以下原則考量欲派 A 單位之量能予以派案：

- (1) 依據個案意願是否接受個案管理人員提供服務，照管專員於評估時充分說明個案管理人員服務方式，取得案主意願後依據 A 單位服務區域派案。
- (2) 由個案管理人員主動發掘提出服務申請書優先派案。
- (3) 以下情況不予派案個案管理人員，案主無意願、僅使用一項服務（送餐服務或輔具服務及居家無障礙環境改善服務）、出院準備個案、特殊情況。
- (4) 接受照會 A 單位原則不得無故拒絕接案，若有以下情況發生，由照管專員取回主責擬派服務。
 - 未能於 3 天內完成與案家討論並擬定照顧計畫，但若經連繫案家後案主無法立即訪視（住院、外出、案家屬約訪時間等因素），於擬訂計畫中說明則不列入此項。
 - 個案管理人員經訪視後個案無意願使用服務、或其擬派服務僅使用一項服務（送餐服務或輔具服務及居家無障礙環境改善服務），則由個案管理人員聯繫照專取回主責。

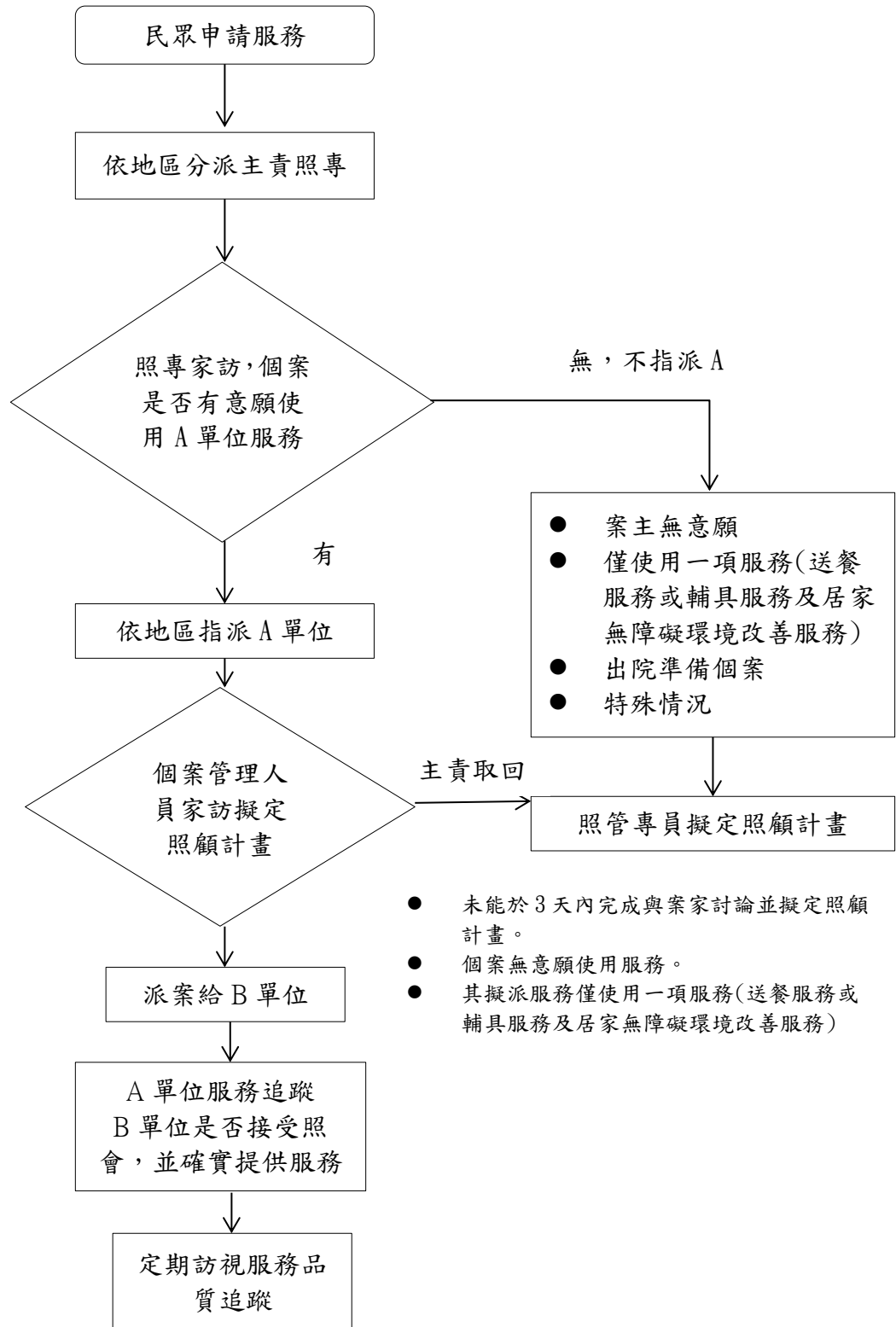
2. 個案管理人員派案 B 服務提供單位：

個案管理人員應秉持個案管理之核心，公平派案，以服務使用者最佳利益為優先，派案時應依以下原則考量欲派之 B 單位服務量能予以派案：

- (1) 給予個案充足的服務資訊，提供該區域可提供服務名單，可協助個案達成照顧目標者優先。
- (2) 服務提供即時性高優先。
- (3) 服務提供可近性優先。

- (4) 舊案維持原服務提供單位優先。
- (5) B 服務提供單位主動發掘提出服務申請書優先派案。
- (6) 個案提出更換服務單位需求，個案管理人員應充分了解原因，並連繫原服務單位告知原委，經協調後仍需更換服務，應協助個案媒合新服務單位，並填寫更換服務單位申請表傳真至本局，並至系統進行計畫異動，將其表格上傳。
- (7) 派案 B 單位後個案管理人員應追蹤 B 單位是否接受照會並如期於 5 天內提供服務。
- (8) 新案派案前，應先聯繫 B 單位其量能是否可接案；舊案於複評或計畫異動時，服務內容有異動應主動聯繫服務單位(如：居家服務個案計畫異動調整為不使用居家服務，改為日照服務，應主動聯繫居服單位，避免居服單位提供服務後無法請領費用)。
- (9) 接受照會 B 單位原則不得無故拒絕接案，倘有正當事由未能提供服務，A 單位應訂有相關處理或輔導機制，如：改派機制、請服務提供單位提出改善方案等，以維個案照顧權益。
- (10) A 單位應針對服務提供單位建立服務品質追蹤或督導機制，倘 B 單位有持續未能提供服務之情形，得轉派其他單位、漸少或暫停派案。倘服務提供單位經多次輔導或勸導未果，應回報本局，並列入未來 A 單位與服務提供單位合作延續參據。
- (11) A 單位不得圖利特定服務提供單位，亦不得向服務提供單位收取任何形式費用(抽成費、派案費、管理費等)。

派案流程



- 未能於 3 天內完成與案家討論並擬定照顧計畫。
- 個案無意願使用服務。
- 其擬派服務僅使用一項服務(送餐服務或輔具服務及居家無障礙環境改善服務)

八、服務階段作業角色分工(照管專員及個案管理人員)

1. 服務申請

個案來源：相關單位轉介、出院準備、個案自行申請(A單位應制定相關諮詢辦法)

2. 評估前期

<u>照管專員</u>	<p>(1) 接受民眾電話、傳真、電子郵件或其他單位轉介等管道申請長照服務。</p> <p>(2) 依申請資料，初步評估個案是否符合長照 2.0 服務對象後，聯繫個案或主要照顧者(或家庭決策者)，初步瞭解個案及主要照顧者目前的狀況與需求。</p> <p>(3) 與個案、主要照顧者與家庭決策者聯繫排定個案家庭訪視時間；若為共訪制，則聯繫個案管理人員，通知個案家庭訪視時間。</p>
個案管理人員	<p>(1) 應盤點服務區域內的長照資源，瞭解各項長照資源類型及分布區域、可服務人數、過去評鑑績效等基本資訊，建立社區長照資源網絡名單。</p> <p>(2) 應主動與各類特約單位合作，拜會長照提供單位(B單位)，與其簽訂合作意向書或其他利於後續服務媒合及個案管理之措施。</p> <p>(3) A單位接受照管中心照會或轉介個案後，應即時掌握個案基本資訊，包含失能等級、個人額度、照顧問題清單等資訊。</p> <p>(4) A單位應先與個案或其家庭照顧者取得聯繫，說明A單位服務內涵及約定家訪日期，並依其與縣市政府簽訂之契約所定的天數內完成家訪，如為共訪制則依前開規定辦理。</p> <p>(5) 個管人員進行家訪後，應留下聯絡方式，以便於照顧計畫需要變更時之聯繫。</p>

3. 評估當日

<u>照管專員</u>	<p>(1) 向個案及家屬自我介紹並說明評估內涵；以 CMS 量表進行長照需求評估，確認失能等級與額度，向個案及家屬說明評估結果，確認及澄清個案與家屬的需求與期待。</p> <p>(2) 確認個案家庭之經濟身分別是否為低收或中低收身分，向個案及家屬說明部分負擔規定，協助其理解服務費用計算方式。</p> <p>(3) 說明後續長照服務進行方式、提供相關表單及聯繫管道。</p> <p>(4) 對於不符合失能等級 2 級至 8 級者，應瞭解其狀況，並轉介其他長照 2.0 相關服務(如：巷弄長照站、失智症共同照護中心等)，必要時提供其他社會福利資源聯繫管道。</p> <p>(5) 若為照管專員與個案管理人員共訪制：</p> <ul style="list-style-type: none">● 照管專員應向個案及家屬介紹個案管理人員並說明其服務範圍，並進行照顧計畫相關內容評估。● 由A單位個管師說明各服務項目之定義、範圍、服務提供方式、部分負擔的費用收取方式，並留下聯絡方式，以便於照顧計畫需要變更時之聯繫。
-------------	---

4. 評估後核定作業及服務輸送/擬定照顧服務計畫

<u>照管專員</u>	<p>(1) 上傳個案評估結果，由照管督導進行簽審。</p> <p>(2) 依個案需求、區域資源等，按派案原則派給 A 單位。</p> <p>(3) 管理 A 單位擬定照顧計畫時程。</p> <p>(4) 審核 A 單位所送照顧計畫，必要時退回請其修正，以確保照顧計畫符合個案需求，且未有浮編情形。</p> <p>(5) 定期追蹤個案受服務情形，協助個案定期複評。</p> <p>(6) 針對評估、照顧計畫、個案管理與服務連結之品質進行稽核管理。</p>
<u>個案管理</u>	<p>(1) 依長照需要者之個人額度、照顧問題清單及照顧組合</p>

人員	<p>表，與個案或其家庭照顧者討論後，擬定照顧服務計畫。</p> <p>(2) 由 A 單位個案管理人員進行照顧計畫，說明各服務項目之定義、範圍、服務提供方式、部分負擔的費用收取方式，並留下聯絡方式，以便於照顧計畫需要變更時之聯繫。</p> <p>(3) 應提供個案或其家庭照顧者足夠資訊，使其瞭解居住地鄰近地區可選擇的長照服務單位，以民眾意願及獲得服務的即時性為優先原則，與民眾討論服務計畫內容，尊重其意願，確認足夠的服務選擇權。</p> <p>(4) 並與個案或案家屬簽訂服務契約，並逐列說明契約內容。</p> <p>(5) 照顧計畫送照管中心核定後連結服務或資源。</p> <p>(6) 計畫例稿〈詳如附件 P. 23~P. 24〉。</p>
----	--

5. 服務追蹤

個案管理人員	<p>(1) 派案 B 單位後個案管理人員應追蹤 B 單位是否接受照會並如期於 5 天內提供服務。</p> <p>(2) A 單位應追蹤長照需要者與各項服務之連結情形，每月定期進行服務品質追蹤，並依擬派之各項服務，是否符合個案需求。</p> <p>(3) A 單位每月應有 1 次服務紀錄，至少每 2 個月家訪一次，重新依長照需要者需求或長照需要變化調整照顧計畫；A 單位應定期了解個案失能程度或照顧需求之變化，及時向照管中心反應或調整照顧計畫。倘個案因身體狀況改變致照顧需求改變，須變更原核定給付及支付額度時，A 單位應主動通報照管中心啟動複評機制。</p> <p>(4) B 單位開始提供個案服務後，若無涉及核定額度變更，A 單位可先於原核定額度內依個案需求異動服務內容，再由照管中心備查。</p> <p>(5) A 單位應於案家明顯處置放訪視簽到表〈詳如附件四〉，A</p>
--------	--

單位可依單位需求制訂。

6. 計畫異動

個案管理人員	<p>(1) 個案管理人員得知個案有服務異動之需求：</p> <ul style="list-style-type: none">● 與個案或其家庭照顧者討論確認服務異動需求。● 聯繫照專、服務單位與之討論及協調。● 系統登打計畫異動後通知照管專員。● 照管專員填寫服務歷程表，由督導審核確認告知照管專員。 <p>(2) 應注意事項，個案管理人員為服務協調者，服務的異動應充分的與個案或其家庭照顧者、照管專員、服務單位討論。</p>
--------	---

7. 服務諮詢、申訴及處理

個案管理人員	<p>(1) A 單位應設有諮詢或申訴管道，接受長照需求者及其家庭照顧者有關所連結之長照服務諮詢、申訴，並予以處理。</p> <p>(2) 倘前項服務資訊及申訴經 A 單位處理未果，得通報縣市政府，請縣市政府介入協調。</p>
--------	---

服務品質流程

階段	權責	流程	表單	說明
個案評估	A 單位個案管理人員	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">A 個管照會 B 單位</div> <div style="margin-left: 20px;">1 天內</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	衛福部照顧管理資訊平台 -計畫擬定	A 單位 1 天內完成 B 單位派案及照顧服務管理資訊平台照會
服務提供	B 單位	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">B 單位接受照會並提供服務</div> <div style="margin-left: 20px;">5 天內</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	衛福部照顧管理資訊平台 -照會	5 天內 B 單位接收派案並實際提供服務，個案管理人員應追蹤服務是否如期提供服務
照顧管理	A 單位個案管理人員	<div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 40px; margin: 0 auto; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">定期訪視</div> <div style="margin-left: 20px;">1 個月</div> <div style="margin-left: 100px; margin-top: 20px;">服務異常</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	衛福部照顧管理資訊平台 -服務紀錄表	<ul style="list-style-type: none"> ● 執行支給付制度 AA02，每月應定期品質追蹤(每月一筆服務紀錄)，最少每二個月家訪一次，訪視紀錄應詳記於系統內。 ● 內容包含： <ol style="list-style-type: none"> 1. 依長照需要者需求或長照需要變化調整照顧計畫 2. 執行服務計畫 3. 追蹤長照需要者與各項服務之連結情形 4. 每月定期進行服務品質追蹤 5. 服務諮詢、申訴、處理 6. 連結其他資源
後續處遇	A 單位個案管理人員 B 單位	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">持續提供服務</div> <div style="margin-left: 20px;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">通知 B 單位，告知服務問題，並提出解決方案，並覆知縣市政府及個案或及其家屬回應方式。</div>	衛福部照顧管理資訊平台 -服務紀錄表	

臺東縣社區整體照顧服務體系－A 單位服務品質追蹤(AA02)

服務項目	訪視之重點
整體	<ul style="list-style-type: none"> ● 初次派案，B 單位是否已提供服務，並簽立服務契約書，並向個案留有聯絡方式。 ● 個案服務項目之適切性，是否有其他資源之需求。 ● 服務使用頻率，是否暫停使用服務超過三個月，個案無意願使用服務則通知照專。 ● 個案服務身分別是否有變更，或聘有外籍看護。 ● 個案 CMS 等級是否有變化，是否需由照專重新評估。
B 居家服務	<ul style="list-style-type: none"> ● 檢視服務單位放置案家服務表單。 ● 照服員服務時段、服務內容是否與擬訂服務項目符合。 ● 以及提供之服務是否有需要與服務單位協調之處。
B 日間照顧	<ul style="list-style-type: none"> ● 服務是否開始提供服務。 ● 服務時間、次數、提供內容是否與擬定服務項目符合。
B 家庭托顧	<ul style="list-style-type: none"> ● 服務是否開始提供服務。 ● 服務時間、次數、提供內容是否與擬定服務項目符合。
C 專業服務	<ul style="list-style-type: none"> ● 檢視服務單位放置案家服務表單。 ● 服務提供之時間、服務內容及次數是否依照核定項目，並依據所擬定之目標執行。 ● 請參考長照復能服務操作指引相關資料
D 交通接送	<ul style="list-style-type: none"> ● 是否開始提供服務。
EF 輔具及無障礙環境評估	<ul style="list-style-type: none"> ● 若需專業治療師或輔具評估人員出具報告者，是否已介入評估。
G 喘息服務	<ul style="list-style-type: none"> ● 服務時間、次數、提供內容是否與擬定服務項目符合。
O 餐飲服務	<ul style="list-style-type: none"> ● 餐點來的時間、份量、軟硬度、個案的咀嚼能力及營養狀態是否能符合，及特殊狀況需協助反應。 ● 服務時間、次數、提供內容是否與擬定服務項目符合。

九、 附件

附件一、臺東縣社區整體照顧服務體系 A 單位服務改善紀錄單

改善事項：	
A 單位名稱：	
A 單位個管師：	
A 單位事件說明：	
A 單位改善措施：	

A 單位個管師：

A 單位主管：

附件二、個案管理人員計畫例稿

訪視當天受訪者：

主要照顧者：

訪視日期：

-----以下為評估資料-----

一. 個案近狀況與需求：

二、個案照顧問題：

三、照顧計畫說明：

經評估CMS等級為O級，屬O度失能者，符合長照補助對象。向案主說明個案管理師服務內容與權利義務。經與案主討論並評估後，(依照照顧管理政策及鼓勵服務，符合AAOO、AAOO服務加計)計畫予核定：

1. 照顧及專業給付額度_____元/月，擬定_____元/月，案家自付額度_____元/月。服務內容：

(1)居家服務：**(核派服務單位)**

BA01~BA22

例如: BA01-基本身體清潔。

BA02-基本日常照顧。

BA15-家事服務(自用或共用)(範圍：案主臥室、客廳等)

預期目標：

(2)復能-居家/社區：0組/月。(核派服務單位)

預期目標：

(3)日間照顧(家托)服務：**(核派服務單位)**

BB01~BC14-第0型(全/半)：_____天/月。

BD03-社區交通服務：_____次/月。

預期目標：

2. DA01-交通服務：_____次/月。案家自付額度_____元/月。**(核派服務單位)**

3. GA01~GA08(居家、機構)喘息服務給付額度：_____元/年。擬用_____天/年。

案家自付額度_____元/年。(已使用 0 組/0 天/年，剩餘 0 組/0 天/年)**(核派服務單位)**

4. OT01-老人營養餐飲：_____餐(午/晚餐)/月。案家自付額度_____元/月。**(核派服務單位)**

5. E 碼-輔具服務：購買 000

6. 轉介其他資源服務-轉介(部東/聖母)失智共照中心、實物銀行…。等。

四、後續追蹤：持續追蹤個案服務使用情形及身體健康情形，以適時調整照顧計畫。

-----計畫異動 000年0月0日-----

計畫異動原因：

經與案主討論並評估後，(依照照顧管理政策及鼓勵服務，符合AAOO、AAOO服務加計)計畫予核定：

新增/修改/刪除

後續追蹤：持續追蹤個案服務使用情形及身體健康情形，以適時調整照顧計畫。

附件三、臺東縣社區整體照顧服務體系 個案更換服務單位申請表

A 單位名稱：

申請日期：

個案姓名		身分證字號	
服務提供項目			
原服務單位			
新服務單位			
更換原因			
簽章	個案或案家屬： _____ 個案管理人員： _____		

備註：由個案提出更換需求，個案管理人員應先向個案詢問更換原因，再行與 B 單位了解服務情況，經協調溝通後再行提出申請。

提出申請→傳真至衛生局→計畫異動→將其表格上傳至系統

該表填寫完畢請傳真至：

臺東縣衛生局長照科 承辦人蘇奈·庫穗

傳真(089)333112；連絡電話(089)331171#257

附件四、臺東縣社區整體照顧服務體系－社區整合型服務中心（A）

訪視簽到表

A 單位名稱：

個案管理人員：

連絡電話：

個案姓名：

訪視日期 時間	事由	個案或家屬 簽章	個案管理 人員簽章
年 月 日 ～	<input type="checkbox"/> 新案訪視 <input type="checkbox"/> 例行家訪 <input type="checkbox"/> 複評 <input type="checkbox"/> 其他_____		
年 月 日 ～	<input type="checkbox"/> 新案訪視 <input type="checkbox"/> 例行家訪 <input type="checkbox"/> 複評 <input type="checkbox"/> 其他_____		
年 月 日 ～	<input type="checkbox"/> 新案訪視 <input type="checkbox"/> 例行家訪 <input type="checkbox"/> 複評 <input type="checkbox"/> 其他_____		
年 月 日 ～	<input type="checkbox"/> 新案訪視 <input type="checkbox"/> 例行家訪 <input type="checkbox"/> 複評 <input type="checkbox"/> 其他_____		
年 月 日 ～	<input type="checkbox"/> 新案訪視 <input type="checkbox"/> 例行家訪 <input type="checkbox"/> 複評 <input type="checkbox"/> 其他_____		
年 月 日 ～	<input type="checkbox"/> 新案訪視 <input type="checkbox"/> 例行家訪 <input type="checkbox"/> 複評 <input type="checkbox"/> 其他_____		
年 月 日 ～	<input type="checkbox"/> 新案訪視 <input type="checkbox"/> 例行家訪 <input type="checkbox"/> 複評 <input type="checkbox"/> 其他_____		
年 月 日 ～	<input type="checkbox"/> 新案訪視 <input type="checkbox"/> 例行家訪 <input type="checkbox"/> 複評 <input type="checkbox"/> 其他_____		
年 月 日 ～	<input type="checkbox"/> 新案訪視 <input type="checkbox"/> 例行家訪 <input type="checkbox"/> 複評 <input type="checkbox"/> 其他_____		
年 月 日 ～	<input type="checkbox"/> 新案訪視 <input type="checkbox"/> 例行家訪 <input type="checkbox"/> 複評 <input type="checkbox"/> 其他_____		
年 月 日 ～	<input type="checkbox"/> 新案訪視 <input type="checkbox"/> 例行家訪 <input type="checkbox"/> 複評 <input type="checkbox"/> 其他_____		

備註：1. 請將此份表格置放於案家中。2. 若表格不敷使用請自行列印。

108 年 A 單位區域分配表

- 一、 佈建原則：依據縣內各鄉鎮市區各資源佈建情形，規劃區域範圍，佈建原則(1)區域幅員大小、(2)需求人口密度、(3)資源分佈情形、(4)A 單位專業量能、(5)結合 B 級單位之數量以及服務多元性等。
- 二、 為維護個案權益服務不中斷為原則，優先由原服務單位延續提供服務。

市鄉鎮	對應區域	對應服務村里別	個管比	A 單位設置數
台東市	A 區	富岡里、富豐里、南榮里、岩灣里、南王里、卑南里、寶桑里	1:100-150	1
	B 區	新生里		1
	C 區	強國里、大同里、成功里、東海里、民生里、光明里		1
	D 區	中心里、自強里、民族里、民權里、文化里、仁愛里、中正里、中山里、鐵花里		1
	E 區	馬蘭里、復國里、復興里、興國里、新興里、豐榮里		1
	F 區	永樂里、豐樂里、豐谷里、豐里里、豐田里、康樂里		1
	G 區	知本里、建農里、豐原里、新園里		1
	H 區	建業里、建興里、建和里、豐年里、中華里、建國里、四維里		1
卑南鄉	A 區	東興村、利嘉村、太平村、泰安村、溫泉村		1
	B 區	初鹿村、賓朗村、利吉村、富山村、富源村、明峰村、嘉豐村、美農村		1
長濱鄉		寧埔村、竹湖村、長濱村、忠勇村、三間村、樟原村		1
東河鄉		都蘭村、興昌村、隆昌村、東河村、泰源村、北源村、尚德村		1
鹿野鄉		鹿野村、龍田村、永安村、瑞隆村、瑞源村、瑞和村、瑞豐村		1
池上鄉		福原村、福文村、慶豐村、大坡村、大埔村、新興村、錦園村、萬安村、富興村、振興村		1
關山鎮		里壠里、中福里、新福里、豐泉里、月眉里、德高里、電光里		1
海端鄉		加拿村、崁頂村、海端村、廣原村、霧鹿村、利稻村	1	
延平鄉		桃源村、紅葉村、永康村、武陵村、鸞山村	1	
成功鎮		信義里、和平里、忠仁里、忠智里、三民里、三仙里、忠孝里、博愛里	1	
太麻里鄉		美和村、三和村、華源村、北里村、大王村、泰和村、香蘭村、金崙村、多良村	1	

金峰鄉	\	嘉蘭村、正興村、新興村、賓茂村、歷坵村	1:70-120	1
達仁鄉		安朔村、南田村、森永村、新化村、台坂村、土坂村		1
大武鄉		南興村、尚武村、大武村、大鳥村、大竹村		1
蘭嶼鄉		椰油村、紅頭村、東清村、朗島村	1:60	1
綠島鄉		無設置 A 單位		
			總計	22A