

台東縣衛生局 109 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

109 年 1 月 1 日修

指導單位：衛生福利部
主辦單位：臺東縣衛生局

目錄

壹、	目的.....	3
貳、	依據.....	3
參、	布建原則.....	3
肆、	辦理機關（單位）.....	3
伍、	地方政府對服務單位管理原則.....	4
一、	A 單位計畫申請階段.....	4
二、	服務提供階段.....	4
三、	A 單位個案管理人員管理原則.....	5
四、	A 單位聯繫會議辦理.....	9
五、	實地抽查.....	10
六、	評鑑辦法.....	10
陸、	服務單位執行內容.....	11
一、	辦理資格.....	11
二、	設立標準.....	11
三、	服務對象.....	11
四、	服務內容.....	11
五、	服務流程.....	12
六、	照會流程.....	13
七、	派案原則.....	14
八、	派案流程.....	16
九、	服務階段作業角色分工(照管專員及個案管理人員).....	17
十、	服務品質流程.....	21
十一、	服務品質訪視重點.....	22
柒、	相關資料連結.....	23
捌、	附件.....	24
一、	臺東縣社區整體照顧服務體系計畫（A） 服務改善紀錄單.....	24
二、	個案管理人員計畫例稿.....	25
三、	服務紀錄例稿.....	27
四、	臺東縣社區整體照顧服務體系個案更換服務單位申請表.....	28
五、	臺東縣社區整體照顧服務體系計畫（A）服務品質追蹤反應單.....	29
六、	臺東縣長期照顧服務資料分享平台製作範例.....	30
七、	臺東縣社區整體照顧服務體系計畫（A）區域分配表.....	49

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

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。〈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

一、 A 單位計畫申請階段

1. 為利本計畫順利推動，並訂有徵選計畫及須知，俾利民間組織據以辦理，另行公告。

二、 服務提供階段

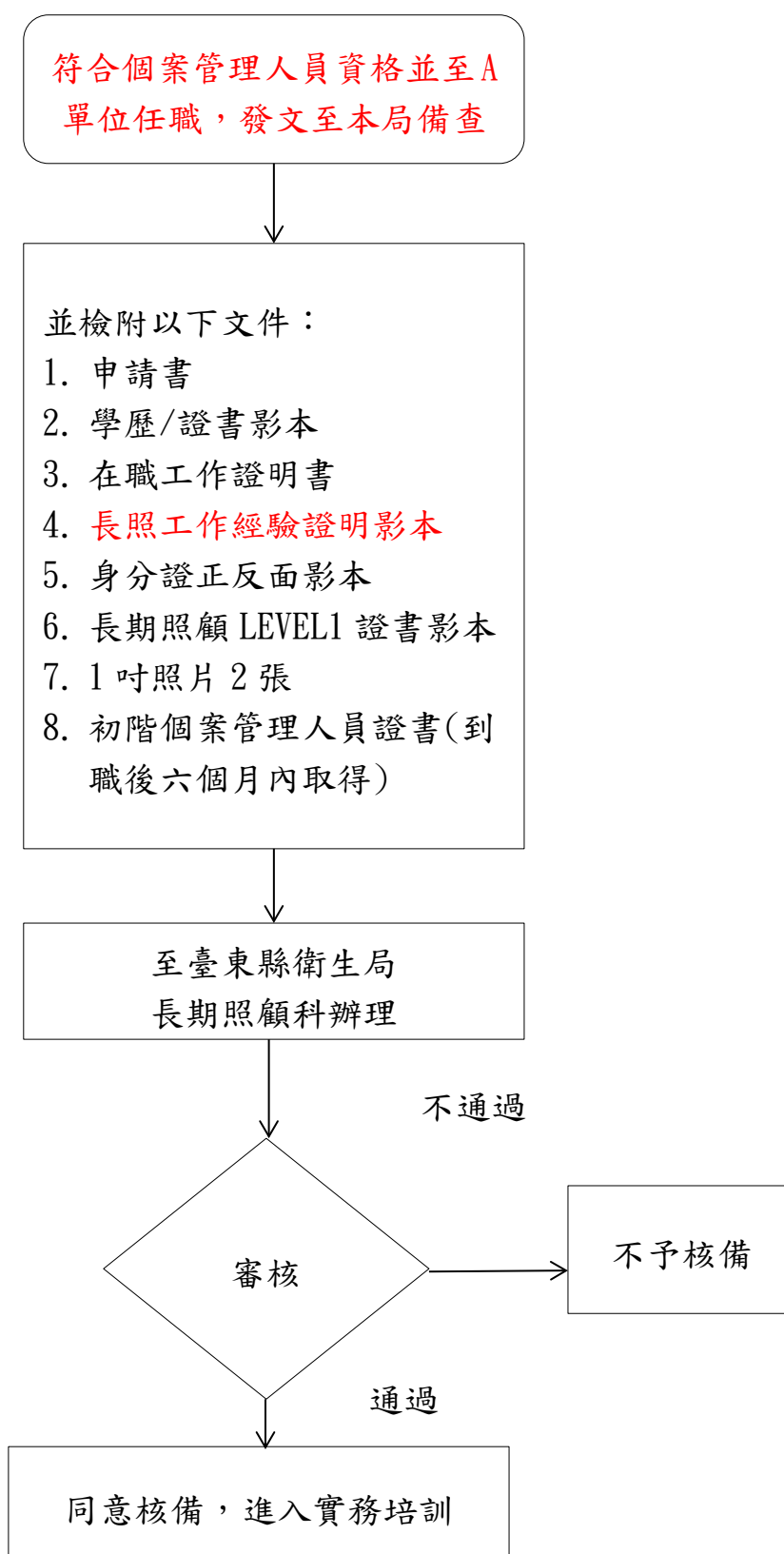
1. 為維護 A 單位以及民眾權益，本局與審核通過核定之服務 A 單位簽訂契約書。
2. A 單位應設置個案管理人員，並訂有其任用資格、認證及登錄流程、輔導及管理流程。

三、A 單位個案管理人員管理原則

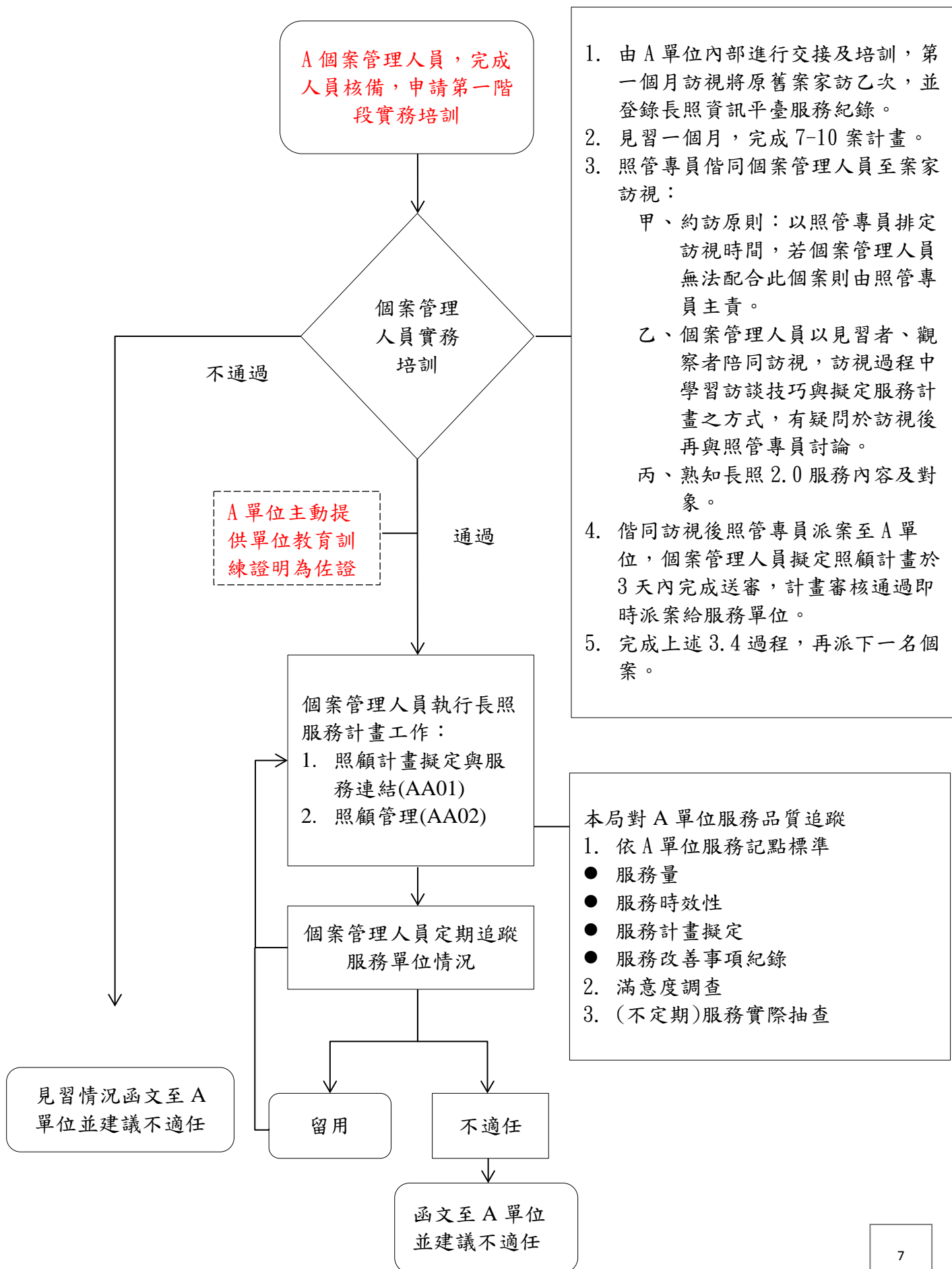
1. 個案管理人員任用資格

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)護理或老人照顧相關科系畢業者。
 - (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 70 案至 120 案(偏遠鄉鎮地區不在此限)，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. 認證及登錄流程：



3. 輔導及管理流程：



4. 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

四、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：109 年每季辦理一次，預定為該月 20 日，並於會議前二週函送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：

	第一季	第二季	第三季	第四季
月份	2 月	5 月	8 月	11 月
單位	聖母	蘭嶼	門諾	紅會

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			

五、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〉，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%。

六、評鑑辦法

1. 評鑑公告資料網址連結：

http://ttshbltc.ttshb.gov.tw/news_view.php?bno=189

2. 評鑑日期：

日期	時間	評鑑單位	評鑑內容
9月7日 (一)	08:10-10:10	社團法人臺東縣天主教愛德婦女協會	社區整體照顧服務
	10:10-12:10	財團法人門諾社會福利慈善事業基金會	社區整體照顧服務
	13:30-15:30	晴安居家護理所	社區整體照顧服務
9月8日 (二)	08:10-10:10	臺東縣蘭嶼鄉衛生所	社區整體照顧服務
	10:10-12:10	東基醫療財團法人臺東基督教醫院	社區整體照顧服務
	13:30-15:30	天主教花蓮教區醫療財團法人臺東聖母醫院	社區整體照顧服務
	15:30-17:30	東美居家物理治療所	社區整體照顧服務
9月9日 (三)	08:10-10:10	臺灣基督長老教會馬偕醫療財團法人臺東馬偕紀念醫院	社區整體照顧服務
	10:10-12:10	財團法人一粒麥子社會福利慈善事業基金會	社區整體照顧服務
	13:30-15:30	佛教慈濟醫療財團法人關山慈濟醫院	社區整體照顧服務

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

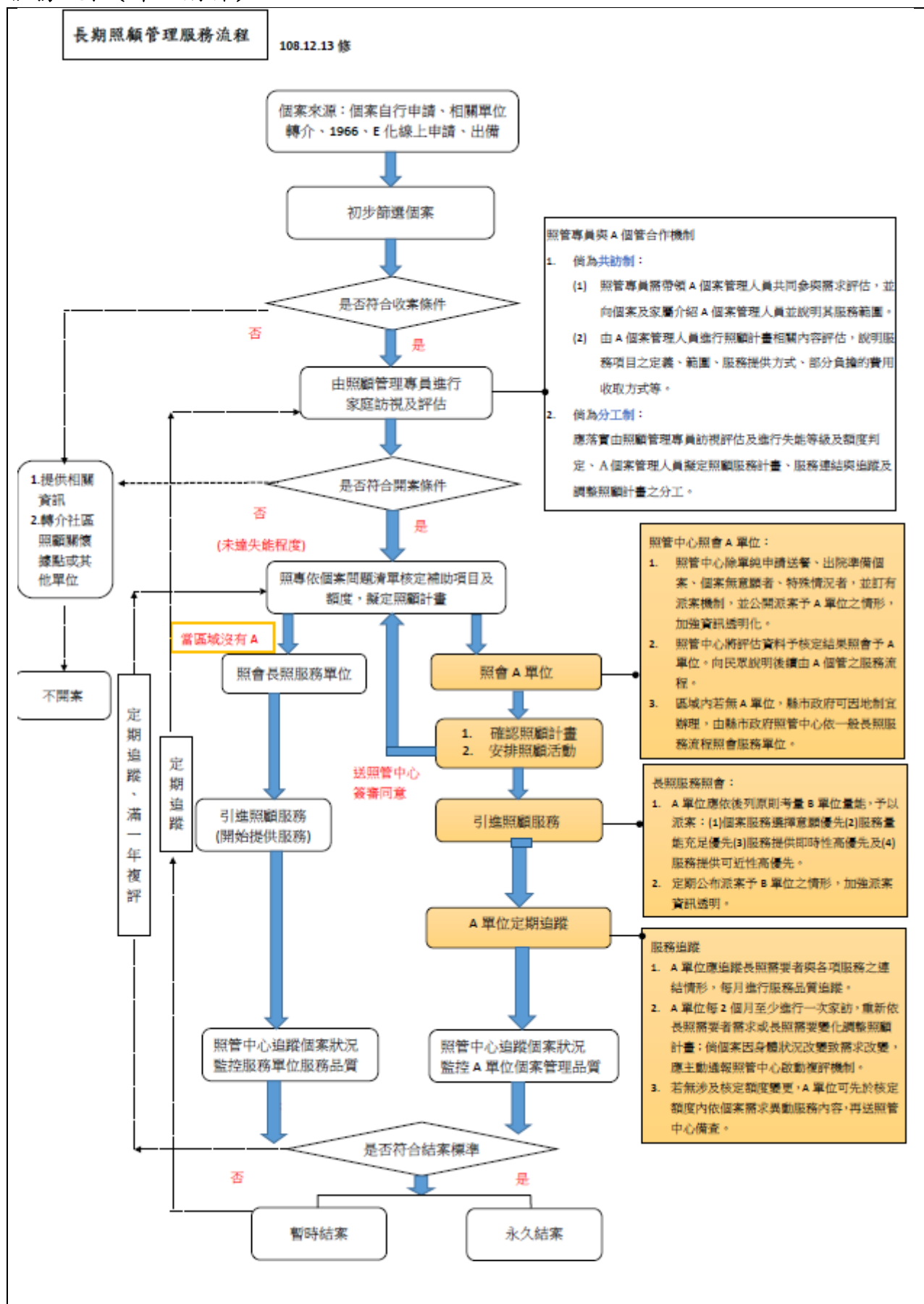
長期照顧十年計劃 2.0 之服務對象：

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(詳如附件)



六、照會流程

階段	權責	流程	表單	說明	
服務申請		民眾提出申請	長期照顧服務申請書		
個案評估	衛生局長照中心照管專員	照專訪視評估產出 CMS 等級	衛福部照顧管理資訊平台之照顧管理多元評估量表	3 天	
	衛生局長照中心照管督導	督導簽審 1	衛福部照顧管理資訊平台	退件	
	個案管理人員	個案管理人員接受照會，與案家討論並擬定照顧計畫	衛福部照顧管理資訊平台 紙本資料：服務契約書、提供服務單位確認單	3 天	3 天內個案管理人員接受派案後家訪，並擬定照顧計畫，簽訂服務契約書、提供服務單位確認單
	衛生局長照中心照管督導	督導簽審 2	衛福部照顧管理資訊平台	退件	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	個案管理人員照會 B 單位	衛福部照顧管理資訊平台	複評	B 單位接獲照會後第 3 天內回覆，照會後 5 天內提供服務
服務提供	B 單位	B 單位接受照會並提供服務	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	定期訪視	衛福部照顧管理資訊平台 紙本資料：案家照顧團隊簽到單	1 個月	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	服務需調整計畫異動	衛福部照顧管理資訊平台 紙本資料：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	個案結案或暫停服務三個月要通知照管專員取回	衛福部照顧管理資訊平台		個案管理人員應通報照管專員並取回權限，及通知服務單位停止服務，並於系統異動通報。 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、家屬自行照顧、聘有外籍看護、無使用意願、其他。
	照管中心專員	取回	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、**純送餐服務**、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、**純送餐服務**，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：

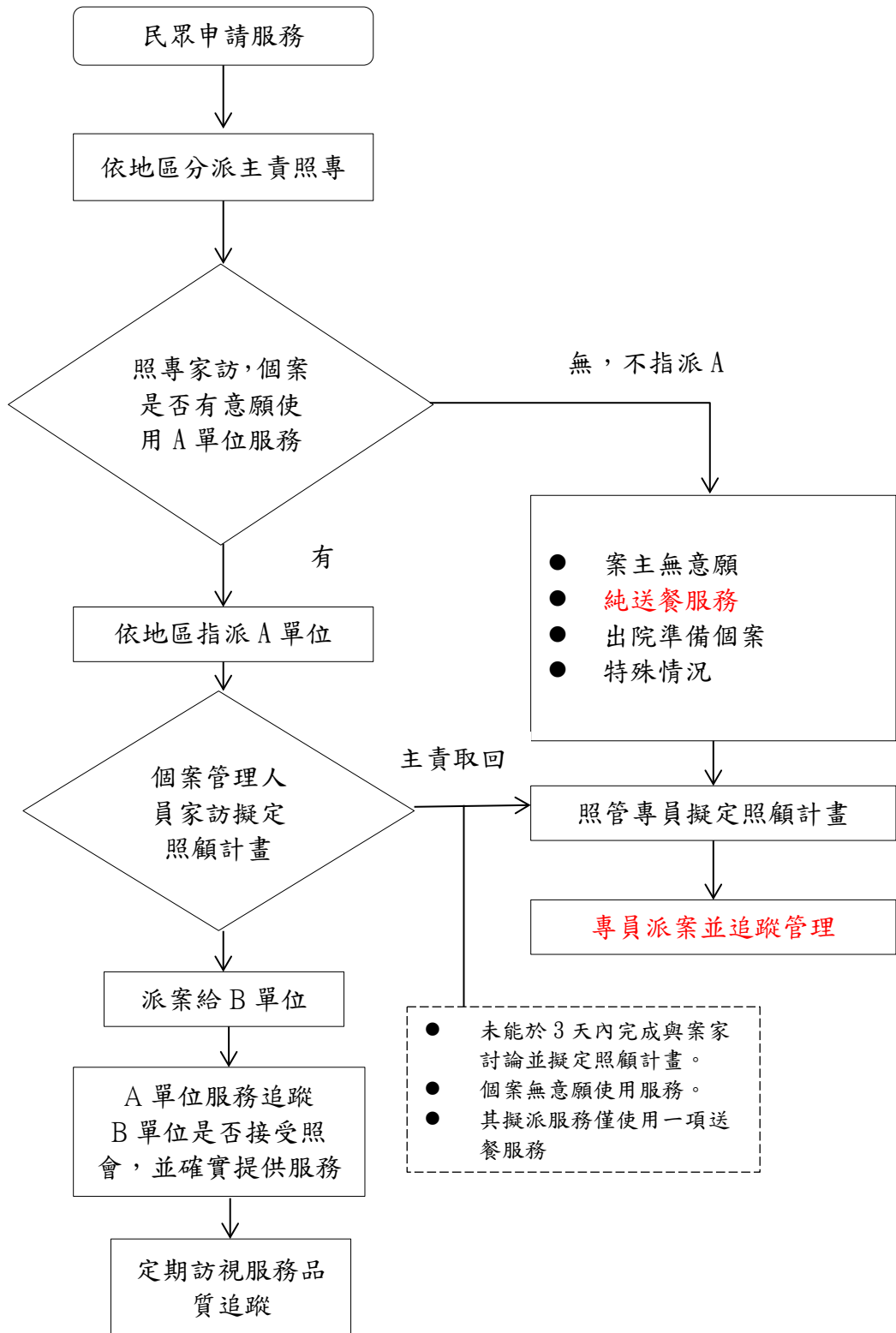
個案管理人員應秉持個案管理之核心，公平派案，以服務使用者最佳利益為優先，派案時應依以下原則考量欲派之 B 單位服務量能予以派案：

- (1) 給予個案充足的服務資訊，提供該區域可提供**服務單位勾選名單**，並**個案或案家屬簽名確認**，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) **改派服務單位**，以**個案意願為優先**，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)。

八、派案流程



九、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

照管專員	<ul style="list-style-type: none">(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。(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。(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。
個案管理人員	<ul style="list-style-type: none">(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。(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有其他利於後續服務媒合及個案管理之措施。(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。(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。(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。

3. 評估當日

照管專員	<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單位個管人員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

照管專員	<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) 定期追蹤個案受服務情形，協助個案定期複評。</p> <p>(5) 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>
照管督導	<p>(1) 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>
個案管理人員	<p>(1) 依長照需要者之個人額度、照顧問題清單及照顧組合表，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>
--	---

5. 服務追蹤

<p>個案管理人員</p>	<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，即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，需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>，A 單位可依單位需求制訂。</p> <p>(6) 個案有特殊情況須登打系統服務紀錄、及異動通報服務</p>
---------------	---

	單位及照管專員，如暫停服務、恢復服務、異常事件(住院等)、變更服務等。
--	-------------------------------------

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>
--------	---

8. 結案

個案管理人員	<p>(1) 結案原因包含：死亡、拒絕服務、入住機構、搬遷至外縣市、暫停服務三個月、家屬自行照顧、聘有外籍看護、無使用意願、其他。</p> <p>(2) 得知個案應結案於三日內完成結案流程，並通知服務單位暫停服務、系統異動通報、登打服務紀錄、通知照管專員系統取回個案予以結案。</p>
照管專員	(1) 系統取回個案主責辦理結案。

十、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>	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>	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="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block; width: 150px; height: 100px; margin: 0 auto;"> <div style="text-align: center;">定期訪視</div> </div> <div style="margin-left: 20px;">1 個月</div> <div style="margin-left: 100px; margin-top: 20px;">服務異常</div>	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 ● A 單位經查服務單位服務異常可立即反映給本局業務承辦人員，如附件
後續處遇	A 單位個案管理人員 B 單位 照管專員 臺東縣衛生局長照科	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block; width: 100px; height: 40px; margin-right: 20px;">持續提供服務</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block; width: 150px; height: 80px;"> 通知 B 單位，告知服務問題，並提出解決方案，並告知縣市政府及個案或其家屬回應方式。 </div>	衛福部照顧管理資訊平台 -服務紀錄表 -服務品質追蹤反應單	

十一、

服務品質訪視重點

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、購買及租賃及環改之進度。
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。

柒、 相關資料連結

- 衛生福利部 長照給付及支付基準及相關制度

<https://1966.gov.tw/LTC/np-4211-201.html>

- 臺東縣衛生局

<https://www.ttshb.gov.tw/bin/home.php>

- 臺東縣長期照顧管理中心

<http://ttshbltc.ttshb.gov.tw/>

- 臺東縣長期照顧服務申請書

http://ttshbltc.ttshb.gov.tw/lcare_2.php

- 臺東縣長期照顧服務 E 申請

http://ttshbltc.ttshb.gov.tw/lcare_E.php

捌、 附件

一、 臺東縣社區整體照顧服務體系計畫 (A) 服務改善紀錄單

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

A 單位個管人員：

A 單位主管：

二、 個案管理人員計畫例稿

訪視當天受訪者：

主要照顧者：

派案日期：

訪視日期：

送簽審日期：

個案管理人員：

-----以下為評估資料-----

一. 個案近狀況與需求：

二、個案照顧問題：

1. 居家服務需求。2. 就醫交通需求。3. 復能服務需求。

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，因CMS等級(變輕、變重)，故本次計畫自當(次)月1日起生效。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，因為...(原因)，故符合AAOO、AAOO服務加計)

依個案需求計畫予核定：

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-基本身體清潔。

BA02-基本日常照顧。

BA15-家務協助(自用或共用)(範圍：案主臥室、客廳等)

預期目標：

(2)CA03-居家/社區：(核派服務單位)

組/月。

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：

(4) CC01：(核派服務單位)

2組/月。

預期目標:協助居家環境空間規劃及輔具使用評估，並協助開立輔具評估報告書。

預期目標：協助居家無障礙環境評估及規劃，並協助開立評估報告書。

2. DA01-交通服務：**(核派服務單位)**

____次/月。案家自付額度____元/月。

預期目標：

3. GA01~GA08(居家、機構喘息服務)：**(核派服務單位)**

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，有效期間____年____月至____年____月)

預期目標：

4. OT01-老人營養餐飲：**(核派服務單位)**

____餐(午/晚餐)/月。案家自付額度____元/月。

預期目標：

5. E 碼-輔具服務：購買 000

預期目標：

6. 轉介華山基金會-原因說明。

轉介輔具資源中心-原因說明。

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 109年0月0日-----

計畫異動原因：

計畫重新核定：

一、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：

新增:敘明服務項目

修改:敘明服務項目

刪除:敘明服務項目

(若新增服務項目，如交通接送等，要記得寫上預期目標)

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。

三、 服務紀錄例稿

一、 上次訪視後續處遇事項進度：

<針對上一次紀錄應處遇事項，後續協助處理進度。>

二、 訪視地點：

<案家、日照中心、家托站、文健站、社區關懷據點、巷弄長照站等。>

三、 受訪人員：

<案主、案母、案子、案媳婦等>

四、 訪視摘要：

(一)、 整體

1. 基本資料**是否有變更**

- (1) 身份別(一般戶、中低收入戶、低收入戶)
- (2) 身心障礙證明
- (3) 居住地點
- (4) 連絡電話
- (5) 主要聯絡人(對象、連絡電話)

2. 有無聘任外籍看護(介接、現場)

3. 近期有無特殊情況(住院、跌倒等)

(二)、 服務品質追蹤

<服務品質追蹤訪視重點請參閱 P. 20>

五、 本次訪視後續處遇事項：

(一)、 結案：

<死亡、拒絕服務、入住機構、搬遷至外縣市、暫停服務三個月、家屬自行照顧、無使用意願、其他。請參閱 P. 11 照會流程及 P. 18 結案。>

(二)、 計畫異動：

<簡易說明之原因、項目。請參閱 P. 18 計畫異動。>

(三)、 服務反應：

<個案針對服務提供的建議、申訴、改善事項。請參閱 P. 19 服務品質流程。>

(四)、 其他資源連結：

<食物銀行、經濟補助、社照據點、文健站、居家醫療、失智共造中心、失智據點、家庭照顧者支持性服務等等>

四、 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傳真(089)333112

五、 臺東縣社區整體照顧服務體系計畫 (A) 服務品質追蹤反應單

A 單位依據服務品質追蹤原則，經發現須由縣市政府與服務單位溝通協調，可使用此表單反應服務問題。

個案姓名：	服務單位：
服務項目：	提出日期：
反應問題：	
個案管理人員簽章：	

-----由臺東縣衛生局長照科業務承辦人回覆-----

回覆欄：
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> 業務承辦簽章： 科長： </div>


傳真：臺東縣衛生局長期照顧科 089-333112


六、 臺東縣長期照顧服務資料分享平台製作範例


- 一、 **管理單位：**臺東縣社區整體照顧服務體系－A 單位。
- 二、 **放置地點：**接受 A 單位提供服務之個案案家。
- 三、 **用途：**
1. 個案及案家屬可明確取得服務單位聯絡方式、契約書及服務紀錄之留存、得知服務提供之時間及人員姓名。
 2. 長期照顧服務單位（照管中心、A、B 單位）、或其他服務單位（如居家醫療、物資補助單位等），跨單位資料分享、溝通。
- 四、 **使用對象：**
1. 個案、案家屬
 2. 照顧團隊：
 - (1) 臺東縣政府照顧管理中心（照管專員）
 - (2) 臺東縣衛生局長期照顧科（業務承辦人員）
 - (3) 社區整體照顧服務體系社區整合型服務中心-A 單位（個案管理人員）
 - (4) 長期照顧服務提供特約單位-B 單位（服務提供人員）
 - (5) 其他（個案其他社會資源提供之單位）
- 五、 **使用方式：**
1. 由 A 單位統一製作並管理，A 單位服務之長期照顧服務個案，皆須放置此手冊，不限製作材質，A 單位於 109 年 2 月底完成所有個案手冊。
 2. A 單位於簽約後放置手冊於案家，B 單位於契約簽訂及服務提供後，將相關表單放置本手冊。
- 六、 **內頁用途說明：**

順序	名稱	用途
1.	名片內頁	服務提供人員置放名片，以利個案、案家屬、照顧團隊聯繫。
2.	照顧團隊簽到單	各服務項目人員進入案家服務之連續性時間紀錄，以利個案、案家屬得知服務時間及目的。
3.	服務提供單位確認單	派案單 7 月請大家設計，由案家勾選服務單位的表單
4.	系統核定服務計畫	<ul style="list-style-type: none"> ● 由 A 個案管理人員計畫核派(初評、複評、計畫異動)後，列印最新服務核派項目，以利個案、案家屬、各服務單位得知最新核派項目，並確認服務提供次數有無正確、及疾病史資料。 ● 最新資料的更新，有去家訪時更換。
5.	服務項目確認單 (照顧組合)	依單位自行設定之名稱
6.	特殊狀況記錄單	個案之特殊情事之紀錄，以利個案、案家、照顧團隊查詢，另其特殊情事應已立即之方式處理為主。
7.	居家服務	<ul style="list-style-type: none"> ● 服務紀錄卡
8.	專業服務	<ul style="list-style-type: none"> ● 專業服務復能計畫表 ● 專業服務簽到表 ● 專業服務復能評估表 ● (延案單)
9.	各服務項目契約書	各服務項目契約書皆須簽立一式兩份，服務單位及個案各

		保管一份。
10.	服務介紹	可放置各單位服務項目手冊
11.	其他	非長期照顧服務之資料
<p>備註</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 本範本供參考，各服務表單依據各單位提供為主。資料夾不限形式，可放置所有資料為準。 2. 相關資料應核實更新，並放置於各檔案之最上方。 3. 新案：由 A 單位於簽約日放置案家 4. 舊案：市區統整由居服提供單位聖母醫院為主，A 將相關資料放置平台中。 5. 結案：單位自行決定如何處理。 		


臺東縣衛生局 區域發展部照顧管理中心
 照顧管理督導
 姓名：[Redacted]
 地址：09549 臺東市博愛路300號


 東基醫療財團法人
台東基督教醫院
 TAITUNG CHRISTIAN HOSPITAL
 姓名：[Redacted]
 地址：[Redacted]

居服督導員 值班手機
 [Redacted] [Redacted]

 天主教花蓮教區醫療財團法人
台東聖母醫院 傳真：089-345758
 ST. MARY'S HOSPITAL 地址：台東市杭州街2號
 愛心郵撥帳號：06620781 戶名：台東天主教聖母醫院
 2008年第十八屆團體醫療奉獻獎～責任與承擔

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

照顧團隊簽到單

姓名：

日期	訪視人員簽到	訪視原因
		長期照顧服務 <input type="checkbox"/> 照管專員評估 <input type="checkbox"/> A 個案管理人員評估／訪視 <input type="checkbox"/> 居家服務督導員訪視 <input type="checkbox"/> 其他：_____ 其他服務 <input type="checkbox"/> 居家醫療 <input type="checkbox"/> 居家護理 <input type="checkbox"/> 其他：_____
		長期照顧服務 <input type="checkbox"/> 照管專員評估 <input type="checkbox"/> A 個案管理人員評估／訪視 <input type="checkbox"/> 居家服務督導員訪視 <input type="checkbox"/> 其他：_____ 其他服務 <input type="checkbox"/> 居家醫療 <input type="checkbox"/> 居家護理 <input type="checkbox"/> 其他：_____
		長期照顧服務 <input type="checkbox"/> 照管專員評估 <input type="checkbox"/> A 個案管理人員評估／訪視 <input type="checkbox"/> 居家服務督導員訪視 <input type="checkbox"/> 其他：_____ 其他服務 <input type="checkbox"/> 居家醫療 <input type="checkbox"/> 居家護理 <input type="checkbox"/> 其他：_____
		長期照顧服務 <input type="checkbox"/> 照管專員評估 <input type="checkbox"/> A 個案管理人員評估／訪視 <input type="checkbox"/> 居家服務督導員訪視 <input type="checkbox"/> 其他：_____ 其他服務 <input type="checkbox"/> 居家醫療 <input type="checkbox"/> 居家護理 <input type="checkbox"/> 其他：_____
		長期照顧服務 <input type="checkbox"/> 照管專員評估 <input type="checkbox"/> A 個案管理人員評估／訪視 <input type="checkbox"/> 居家服務督導員訪視 <input type="checkbox"/> 其他：_____ 其他服務 <input type="checkbox"/> 居家醫療 <input type="checkbox"/> 居家護理 <input type="checkbox"/> 其他：_____
		長期照顧服務 <input type="checkbox"/> 照管專員評估 <input type="checkbox"/> A 個案管理人員評估／訪視 <input type="checkbox"/> 居家服務督導員訪視 <input type="checkbox"/> 其他：_____ 其他服務 <input type="checkbox"/> 居家醫療 <input type="checkbox"/> 居家護理 <input type="checkbox"/> 其他：_____
		長期照顧服務 <input type="checkbox"/> 照管專員評估 <input type="checkbox"/> A 個案管理人員評估／訪視 <input type="checkbox"/> 居家服務督導員訪視 <input type="checkbox"/> 其他：_____ 其他服務 <input type="checkbox"/> 居家醫療 <input type="checkbox"/> 居家護理 <input type="checkbox"/> 其他：_____

註：表單不敷使用時可自行影印。

※服務提供單位確認單，此為範例請依各 A 單位表單使用

個案姓名：

個案管理員：

服務項目	日期	勾選	服務單位
居家照顧服務			佛教慈濟醫療財團法人關山慈濟醫院
			東基醫療財團法人台東基督教醫院
			財團法人一粒麥子社會福利慈善事業基金會
			其他單位：
日間照顧			社團法人臺東縣天主教愛德婦女協會
			財團法人一粒麥子社會福利慈善事業基金會
			其他單位：
專業服務			東美居家物理治療所 服務項目：
			大福職能治療所 服務項目：
			佛教慈濟醫療財團法人關山慈濟醫院 服務項目：
			晴安居家護理所 服務項目：
			其他單位： 服務項目：
交通接送			財團法人一粒麥子社會福利慈善事業基金會
			財團法人門諾社會福利慈善事業基金會
			其他單位：
居家喘息			佛教慈濟醫療財團法人關山慈濟醫院
			東基醫療財團法人台東基督教醫院
			財團法人一粒麥子社會福利慈善事業基金會
			其他單位：
營養餐飲			財團法人一粒麥子社會福利慈善事業基金會
			其他單位：

個案簽章：_____ 家屬簽章：_____ 與個案關係：_____

照顧管理評估量表與照顧計畫

個案姓名/身分證字號：XXXXXXXXXX
 評估照專：XXXXXXXXXX

列印日期：108/08/26 16:04:53

■ 照顧計畫

* 計畫類型	初評		
* 長照福利身份	一般戶	* 核銷方案	依居住地(臺東縣)
* 評估完成日-評估人	XXXXXXXXXX	* 是否具備身心障礙失智症手冊/證明或CDR1分以上)	否
出院準備評估	<input type="checkbox"/> 此次為出院準備評估	出院日期	
出院準備醫院			
評估後無意願	<input type="checkbox"/> 確定無使用意願		
CMS等級 ※ 此計畫已計算1次	第4級		
照顧及專業服務 ※ (每月)	給付額度：18580元 補助金額：15608元(84%) 民眾部份負擔：2972元(16%)	交通接送 ※ (每月)	給付額度：2400元(第4類) 補助金額：1896元(79%) 民眾部份負擔：504元(21%)
輔具服務及居家無障礙環境改善服務 ※ (每3年)	給付額度：40000元 需部份負擔項目之補助比例：70% 需部份負擔項目之民眾負擔比例：30%	喘息服務 ※ (每年)	給付額度：32340元 補助金額：27166元(84%) 民眾部份負擔：5174元(16%)
* 計價類別	原民區或離島價格	* 請外勞照護或領有特照津貼	外籍看護:無 特照津貼:無
機構服務		營養餐飲	
家庭照顧者-身心障礙證明	<input type="checkbox"/> 有ICF或手冊		
BA08條件	<input type="checkbox"/> 足部皮膚脫皮、龜裂、角質硬化(繭、雞眼) <input type="checkbox"/> 問題甲(厚甲、捲甲、輕微嵌甲)		
BA09a條件	<input type="checkbox"/> 個案經評估符合BA09a到宅沐浴車服務-第2型之規定，有留置管路、使用呼吸器以及燒燙傷和三級傷口		
心智障礙	不符合		
AA05申報資格 ① 申報資格說明	不符合 ※ 適用核銷年月107-12後 不符合 ※ 適用核銷年月107-09至107-11 ※ 此為個案評估量表資格狀況，需搭配後續服務才能申報	AA06申報資格 ① 申報資格說明	符合 ※ 適用核銷年月107-12後 符合 ※ 適用核銷年月107-01至107-11 ※ 此為個案評估量表資格狀況，需搭配後續服務才能申報
AA07申報資格 ① 申報資格說明	不符合 ※ 適用核銷年月107-12後 不符合 ※ 適用核銷年月107-01至107-11 ※ 此為個案評估量表資格狀況，需搭配後續服務才能申報		

AA08申報	※ 是否符合個案需求於晚間提供服務?(A碼不扣長照服務額度，亦免部分負擔，由政府全額補助) <input type="checkbox"/> B碼申報 <input type="checkbox"/> C碼申報	AA09申報	※ 是否符合個案需求於例假日提供服務?(A碼不扣長照服務額度，亦免部分負擔，由政府全額補助) <input checked="" type="checkbox"/> B碼申報 <input type="checkbox"/> C碼申報 <input type="checkbox"/> G碼申報
BA12使用	<input type="checkbox"/> 個案需2名以上照顧員提供BA12		
「社區整體照顧服務體系」	財團法人一粒麥子社會福利慈善事業基金會 ※ 啟用中 		

■ 圖片上傳

<input type="button" value="刷新"/> <input type="checkbox"/> 預覽圖片				
項次	上傳日期	附件名稱	上傳人員	

■ 上傳支付Excel及其他附件

項次	上傳日期	附件名稱	上傳人員	
----	------	------	------	--

■ 診斷書上傳

項次	上傳日期	附件名稱	上傳人員	效期起訖
----	------	------	------	------

■ 輔具評估報告書

項次	上傳日期	附件名稱	上傳人員	
----	------	------	------	--

■ 照顧及專業服務(BC)[每月] 查看服務項目明細

項次	服務項目	金額	服務數量	小計
1	BA03[測量生命徵象]	35.0 元	15	525.0
2	BA15-1[家務協助(自用)]	195.0 元	15	2925.0
3	BA17[協助執行輔助性醫療] 	65.0 元	15	975.0

* 給付額度：18580元、* 擬定總計：4425.0元、* 剩餘額度：14155.0元

■ 交通接送(D)[每月] 查看服務項目明細

項次	服務項目	金額	服務數量	小計
----	------	----	------	----

■ 輔具服務(EF)


項次	輔具/改善項目	服務類別	租賃起訖	數量	給付上限	上購買金額	超額自費	使用額度	給付金額	部分負擔	評估狀態 評估日期	核定狀態 核定日期	核銷狀態 核銷日期	是否已評估	狀態
	評估輔具中心														

■ 喘息服務(G)[每年] 查看服務項目明細

項次	服務項目	金額	服務數量	小計
----	------	----	------	----

■ 其他(OTHT)

項次	服務項目	金額	服務數量	小計
----	------	----	------	----

■ 縣市自辦項目(Z)  說明

項次	服務項目	金額	服務數量	小計
----	------	----	------	----

■ 簽審督導一

* 簽審督導一	[Redacted]			
審核狀態	審核通過	審核日期	108/08/20	
審核內容				

■ 簽審督導二

簽審督導二	[Redacted]			
審核狀態	審核通過	審核日期	108/08/20	
審核內容				

■ 照顧計畫-簽審督導 (指定A級整合型服務中心時，需指定照顧計畫簽審督導)

照顧計畫簽審督導	[Redacted]			
審核狀態	審核通過	審核日期	108/08/21	
審核內容				

※服務項目確認單，此為範例請依各 A 單位表單使用

照顧組合明細表

個案姓名： _____ 日期： 年 月 日 身分別：低收入中低收入一般戶

勾選	編號	照顧組合	單價	次數	勾選	編號	照顧組合	單價	次數	
	BA01	基本身體清潔	260			BC01	家庭托顧(全日)-第1型	625		
	BA02	基本日常照顧	310			BC02	家庭托顧(半日)-第1型	315		
	BA03	測量生命徵象	35			BC03	家庭托顧(全日)-第2型	760		
	BA04	協助餵食或灌食	130			BC04	家庭托顧(半日)-第2型	380		
	BA05	餐食照顧	310			BC05	家庭托顧(全日)-第3型	785		
	BA06	協助沐浴	290			BC06	家庭托顧(半日)-第3型	395		
	BA07	協助沐浴及洗頭	325			BC07	家庭托顧(全日)-第4型	880		
	BA08	足部照護	500			BC08	家庭托顧(半日)-第4型	440		
	BA09	到宅沐浴車服務	1500			BC09	家庭托顧(全日)-第5型	960		
	BA10	翻身拍背	155			BC10	家庭托顧(半日)-第5型	480		
	BA11	肢體關節活動	195			BC11	家庭托顧(全日)-第6型	980		
	BA12	協助上(下)樓梯	130			BC12	家庭托顧(半日)-第6型	490		
	BA13	陪同外出	195			BC13	家庭托顧(全日)-第7型	1040		
	BA14	陪同就醫	685			BC14	家庭托顧(半日)-第7型	520		
	BA15-1	家務協助(自用)	195			CA01	IADLs 復能照護-居家	4500		
	BA15-2	家務協助(共用)	97.5			CA02	IADLs 復能照護-社區	4050		
	BA16-1	代購代領代送服務(自用)	130			CA03	ADLs 復能照護-居家	4500		
	BA16-2	代購代領代送服務(共用)	65			CA04	ADLs 復能照護-社區	4050		
	BA17	協助執行輔助性醫療	65			CA05	社區適應-居家	6000		
	BA18	安全看視	400			CA06	社區適應-社區	5400		
	BA19	安全看視(續)	200			CB01	營養照顧	4000		
	BA20	陪伴服務	350			CB02	進食與吞嚥照護	9000		
	BA21	陪伴服務(續)	175			CB03	困擾行為照護	4500		
	BA22	巡視服務	130			CB04	臥床或長期活動受限照護	9000		
	BB01	日間照顧(全日)-第1型	675			CC01	居家環境安全或無障礙空間規劃	2000		
	BB02	日間照顧(半日)-第1型	340			GA01	居家喘息服務-全日	2310		
	BB03	日間照顧(全日)-第2型	840			GA02	居家喘息服務-半日	1155		
	BB04	日間照顧(半日)-第2型	420			GA03	日間照顧中心喘息服務-全日	1250		
	BB05	日間照顧(全日)-第3型	920			GA04	日間照顧中心喘息服務-半日	625		
	BB06	日間照顧(半日)-第3型	460			GA05	機構住宿式喘息服務	2310		
	BB07	日間照顧(全日)-第4型	1045			GA06	小規模多機能服務-夜間喘息	1300		
	BB08	日間照顧(半日)-第4型	525			GA07	巷弄長照站臨托-全日	1000		
	BB09	日間照顧(全日)-第5型	1130			GA08	巷弄長照站臨托-半日	500		
	BB10	日間照顧(半日)-第5型	565			其他	營養餐飲	60		
	BB11	日間照顧(全日)-第6型	1210			AA03	照顧服務員配合專業服務	600		
	BB12	日間照顧(半日)-第6型	605			AA04	於臨終日提供服務加計	1200		
	BB13	日間照顧(全日)-第7型	1285			AA05	照顧困難之服務加計	100		
	BB14	日間照顧(半日)-第7型	645			AA06	身體照顧困難加計	200		
	BD01	社區式協助沐浴	200			AA07	家庭照顧功能微弱之服務加計	760		
	BD02	社區式晚餐	150			AA08	晚間服務	385		
	BD03	社區式服務交通接送	35			AA09	例假日服務	770		
	CD01	居家護理訪視	1300			AA10	夜間緊急服務	1000		
	DA01	交通接送	300							
代碼	單價	次數/天數	自付%	費用	代碼	單價	次數/天數	自付%	費用	總計費用
	元		%	元		元		%	元	元
	元		%	元		元		%	元	
	元		%	元		元		%	元	
	元		%	元		元		%	元	
	元		%	元		元		%	元	

一式二份，甲方：第一份；乙方：第二份

個案師蓋章/日期：

特殊狀況紀錄單

日期	單位/姓名	紀錄內容
範例：9/2	聖母/○○○	今日 1400 抵達家裡，個案跌坐在輪椅旁，
		個案表示想自行移位起身拿物品，但沒注意
		腳無力跌倒，立即檢查無外傷，將個案扶起。
		並打電話聯絡居服督導，居督表示會聯繫案
		子告知此事。
範例：10/3	聖母/○○○	原定今日要陪同就醫返診，但因案女臨時返家
		可協助陪同就醫，今日服務臨時取消。

註：1. 特殊狀況已即刻處理為主，本表單為特殊狀況記錄使用。2. 表單不敷使用時可自行影印。

居家服務計價單

個案姓名

 身分別：低收 中低 一般 全自費

代碼	項目	日期			時分	時分	時分	時分
		時間起迄			時分	時分	時分	時分
		單價	中低	一般	次數/金額	次數/金額	次數/金額	次數/金額
BA01	BA01基本身體清潔(床上擦澡)	260	13	41				
BA02	BA02基本日常照顧：本組合以每30分鐘為1給(支)付單位，1日限使用3小時。除BA22 巡視服務外，本組合不得與其他組合併用。	195	9	31				
BA02-1	協助起床 / 上床、坐下 / 離座。							
BA02-2	穿脫衣服							
BA02-3	協助移位							
BA02-4	協助臥床者翻身							
BA02-5	協助如廁 / 更換尿片或衛生棉、清洗便 / 造瘻袋清理。							
BA02-6	清洗臉及 / 或手、刮鬍子							
BA02-7	修剪指(趾)甲							
BA02-8	協助用藥、服藥							
BA02-9	整理床(及更換床單)							
BA02-10	倒尿桶、清洗便盆							
BA02-11	會陰沖洗(無使用身體清潔)							
BA02-12	其他							
BA03	測量生命徵象	35	1	5				
BA04	協助餵食或灌食	130	6	20				
BA05	餐食照顧	310	15	49				
BA07	協助沐浴及洗頭	325	16	52				
BA08	足部照顧	500	25	80				
BA10	翻身拍背	155	7	24				
BA11	肢體關節活動(30分鐘一個單位)	195	9	31				
BA12	協助上下樓梯	130	6	20				
BA13	陪同外出(30分鐘一個單位)	195	9	31				
BA14	陪同就醫陪同時間自案家出門起算1.5小時內；超過1.5小時，得依實際陪同就醫時數使用BA13	685	34	109				
BA15-1	家務協助(獨居)(30分鐘一個單位)	195	10	31				
BA15-2	家務協助(非獨居)(30分鐘一個單位)	低97	102	112				
BA16-1	代購或代領或代送服務(長照需要者)	130	6	20				
BA16-2	代購或代領或代送服務(長照需要者及家人)	低65	68	75				
BA17	協助執行輔助性醫療							
BA17-1	甘油球通便	65	3	10				
BA17-2	依照藥袋指示置入藥盒	65	3	10				
BA17-3	攜帶式血糖機驗血糖	65	3	10				
BA17-4	傷口分泌物簡易照顧處理	65	3	10				
BA17-5	管路清潔	65	3	10				
BA17-6	口腔抽吸	65	3	10				
BA18	安全看視(30分鐘一個單位)	200	10	32				
BA20	陪伴服務(30分鐘一個單位)	175	8	28				
BA22	巡視服務：上午6點至下午6點，至少3次	130	6	20				
BA23	協助洗頭	200	10	32				
BA24	協助排泄	220	11	35				
GA01	居家喘息服務-6小時	2310	115	369				
GA02	居家喘息服務-3小時	1155	57	184				
Z01	剪頭髮	100	100	100				
Z02	不在，未請假	100	100	100				
備註		單日小計						
		案家簽名						
		居服員簽名						

108.08.60本

臺東縣衛生局專業服務復能計畫表

個案姓名		地址	支付代碼
個案問題	A 個管或照顧專員	B 單位專業服務人員	
	復能目標	復能訓練 短期 目標	復能訓練 長期 目標

評估計畫擬定日期： 年 月 日 專業服務人員職稱/簽名 _____

*一式 2 份, 一份單位留存備查, **一份留置個案家中供 A 個管及專員計畫變更或複評參考**(社區復能請留置服務據點單位)

臺東縣長期照顧專業服務簽到表

108.6 訂

姓名：↵	身分別： <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 中低 <input type="checkbox"/> 低收↵		
地址：↵	<input type="checkbox"/> 居家 <input type="checkbox"/> 社區(地點)：↵		
服務單位：↵	服務項目(代碼)：_____↵		
時間與內容 ↵		職稱 ↵	個案或家屬簽名 ↵
第 01 次 月 日↵ 時間：____：____ ~____：____↵	指導項目：↵ ↵ ↵ 指導對象：↵	↵	↵
第 02 次 月 日↵ 時間：____：____ ~____：____↵	指導項目：↵ ↵ ↵ 指導對象：↵	↵	↵
第 03 次 月 日↵ 時間：____：____ ~____：____↵	指導項目：↵ ↵ ↵ 指導對象：↵	↵	↵
第 04 次 月 日↵ 時間：____：____ ~____：____↵	指導項目：↵ ↵ ↵ 指導對象：↵	↵	↵
第 05 次 月 日↵ 時間：____：____ ~____：____↵	指導項目：↵ ↵ ↵ 指導對象：↵	↵	↵
第 06 次 月 日↵ 時間：____：____ ~____：____↵	指導項目：↵ ↵ ↵ 指導對象：↵	↵	↵

一式二份,服務單位留存一份,個案家中留一份備查(社區服務個案請留存在社區設點單位內)↵

專業服務復能評估表

108.6. 修訂

個案姓名: _____ 地址: _____

評估日期: ____年 ____月 ____日		支付代碼: _____	
原復能訓練目標		復能訓練目標達成現況	
其他說明：			
家屬簽名		服務提供人員職稱/ 簽章	

*每一單元使用完畢後評估

*一式2份,一份單位留存備查,一份留置個案家中供A個管及專員計畫變更或複評參考(社區復能請留置服務據點單位)

臺東縣長期照顧服務 2.0—「專業服務-復能」 延案及增加核定單元申請書

姓名：_____ 性別：_____ 出生年月日：_____

身分證字號：_____ 聯絡電話：_____

居住地址：_____

支付代碼：_____

服務開始日期：_____ 結案日期：_____

延案原因概述(並檢附服務期間之評估計畫表及每單元評估表供參)：

個案或家屬(簽章)：_____

日期：_____

專業人員(簽章)：_____

日期：_____

台東縣政府社區整體照務服務體系計畫
社區整合型服務中心(A單位)服務契約書(範本)

_____ (A單位,以下簡稱甲方)及_____ (服務對象,以下簡稱乙方)
雙方同意訂定本契約,共同遵守,其條款如下:

第一條 契約文件及效力

一、本契約包括下列文件:

- (一)本契約本文、附件及其變更或補充。
- (二)本契約一式二份,甲乙雙方各執二份。

第二條 服務依據

本契約履約之服務項目為「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環境改善服務)給付及支付基準」,提供有關照顧組合表編號AA01「照顧計畫擬定與服務連結」之組合內容、編號AA02「照顧管理」之組合內容。

第三條 服務對象

本契約服務對象應為長照需要等級第2級(含)以上者,並由台東縣政府長期照顧管理中心照顧專員評估確認後照會甲方者。

第四條 服務內容

一、編號AA01 照顧計畫擬定與服務連結

(一)服務項目:

- 1.承按照管中心轉介長照需要者。
- 2.至案家與長照需要者或其家屬討論,依其「個人額度」、照顧問題清單及長照需要者之需求後擬訂照顧計畫。
- 3.照顧計畫送照管中心核定後連結服務或資源。

二、編號AA02 照顧管理

(一)服務項目:

- 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.定期進行服務品質追蹤。
- 5.接受長照需要者及其家屬有關長照服務諮詢、申訴及處理。
- 6.協助長照需要者或其家屬其他資源連結。

第五條 服務費用

依據長期照顧給付及支付基準照顧組合表A代碼民眾不需給付部分負擔費用。

第六條 權利及義務

一、甲方:

- (一)接獲照會:接受照會或轉介之個案,應於照會或轉介後3天內完成家訪、擬定照顧服務計畫送照管中心核定,並於核定後3天內轉介予B單位提供長照服務。如因不可抗力因素無法於3日內擬定照顧服務計畫,應通

報甲方照管中心或業務承辦人。

- (二) 設置個案管理人員，並提供個案管理服務，並依據照管專員核定之額度、問題清單，(1)擬定照顧服務計畫，(2)並連結 B 單位提供長照服務，(3)定期(每月)進行服務品質追蹤(家訪)，每六個月進行複評，(4)並接受服務諮詢、申訴、轉介、處理、結案，(5)確認照顧組合、變更服務項目、變更額度以照會通報照顧專員。

二、 乙方：

- (一) 有權了解服務內容、接受服務所需費用、服務時間等事項。
- (二) 有權了解並參與訂定照顧計畫，並有權拒絕或接受此照顧計畫內容。
- (三) 服務對象之個人資料具有隱私性，其照顧計畫依公文核定為憑。
- (四) 接受專業訓練個案管理人員，提供敬業和關懷及尊重之態度提供服務。
- (五) 若有採訪及研究計畫有權知道此目的及利益，並有權拒絕或接受。
- (六) 當乙方/主要照顧者需其他專業人員介入或轉介其他資源時，有權知道其原因及相關資料，並有權拒絕或接受此方式。
- (七) 應配合甲方因服務因素需完整蒐集之個案資料。
- (八) 服務期間受照顧人身心發生變化者，應告知甲方。
- (九) 應配合簽訂合約書及衛生局規定之相關文件。
- (十) 申訴方式：_____

第八條 契約終止

一、 乙方若有下列情況之一者，甲方得終止服務：

符合結案條件：死亡、入住機構、乙方無意願接受服務、接受機構安置、遷離居住地、聘請外籍看護、不符合長照服務請領資格者、其他因素。

二、 甲方若有下列情況之一者，乙方得終止服務：

- (一) 侵害服務對象及其家屬隱私權。
- (二) 因個案之性別、出生地、種族、宗教、教育、職業、婚姻狀況、生理狀況而為歧視或不公平待遇。
- (三) 向個案推銷、販售、借貸及不當金錢往來之行為。
- (四) 假借廣告名義，行招攬服務。
- (五) 巧立名目向民眾收取費用。
- (六) 不辦理本契約履約服務項目。
- (七) 違反法令及本契約規定。
- (八) 違反專業倫理守則者。

第九條 本契約有五之審閱期，如乙方有不同於本契約書之決定，需於簽約後五日內告知甲方。

第十條 因本契約書所生之一切爭議，甲、乙雙方應本誠信原則協商解決。如不能解決而發生訴訟，則應同意以台灣臺東地方法院為第一審管轄法院。

立契約書人：

甲方（A單位）：

代表人：

地址：

電話：

乙方(服務對象)：

乙方身分證統一編號：

乙方代理人/關係：

乙方代理人身分證統一編號：

地址：

電話：

中 華 民 國

年

月

日

台東縣長期照顧服務資料分享平台

七、臺東縣社區整體照顧服務體系計畫 (A) 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
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	1:100-120
	B 區	新生里	
	C 區	強國里、大同里、成功里、東海里、民生里、光明里	
	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	
	E 區	馬蘭里、復國里、復興里、興國里、新興里、豐榮里	
	F 區	永樂里、豐樂里、豐谷里、豐里里、豐田里、康樂里	
	G 區	知本里、建農里、豐原里、新園里	
	H 區	建業里、建興里、建和里、豐年里、中華里、建國里、四維里	
卑南鄉	A 區	東興村、利嘉村、太平村、泰安村、溫泉村	
	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	
長濱鄉		寧埔村、竹湖村、長濱村、忠勇村、三間村、樟原村	
東河鄉		都蘭村、興昌村、隆昌村、東河村、泰源村、北源村、尚德村	
鹿野鄉		鹿野村、龍田村、永安村、瑞隆村、瑞源村、瑞和村、瑞豐村	
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	
關山鎮		里壠里、中福里、新福里、豐泉里、月眉里、德高里、電光里	
海端鄉		加拿村、崁頂村、海端村、廣原村、霧鹿村、利稻村	
延平鄉		桃源村、紅葉村、永康村、武陵村、鸞山村	
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	
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	
金峰鄉		嘉蘭村、正興村、新興村、賓茂村、歷坵村	1:70-120

達仁鄉		安朔村、南田村、森永村、新化村、台坂村、土坂村	
大武鄉		南興村、尚武村、大武村、大鳥村、大竹村	
蘭嶼鄉		椰油村、紅頭村、東清村、朗島村	1:60
綠島鄉		無設置 A 單位	