

花蓮縣政府辦理社區整合型服務中心(A)管理要點

訂定日期 109 年 6 月 16 日

壹、依據

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)」辦理。

貳、本縣社區整合型服務中心(A)布建原則

一、本府考量行政區域、地理特性、服務可近性，每一鄉、鎮、市至少設置 1 個 A 單位，並檢視該行政區內使用需求人口密度、資源分佈情形、結合長照服務之數量以及服務多元性等，逐年規劃 A 單位設置數，現行各鄉、鎮、市設置數如下：

| 鄉鎮別 | 設置數 |
|-----|-----|
| 秀林鄉 | 1 |
| 新城鄉 | 1 |
| 花蓮市 | 2 |
| 吉安鄉 | 2 |
| 壽豐鄉 | 1 |
| 鳳林鎮 | 1 |
| 萬榮鄉 | 1 |
| 光復鄉 | 1 |
| 豐濱鄉 | 1 |
| 瑞穗鄉 | 1 |
| 玉里鎮 | 1 |
| 卓溪鄉 | 1 |
| 富里鄉 | 1 |
| 合計 | 15 |

二、A 單位設立後應配合本府業務抽查及評鑑等輔導措施：

(一)業務抽查：本府依業務推動所需，不定期抽查 A 單位計畫執行情形，A 單位不得拒絕。

(二)定期評鑑：社區整合型服務中心(A)評鑑應至少每二年接受評鑑一次；

新特約者，自特約之日起滿一年後之一年內，應接受評鑑。評鑑依據該年度本縣社區整合型服務中心(A)評鑑作業程序辦理。

參、照顧管理專員與社區整合型服務中心(A)個管人員角色功能及分工

照顧管理專員(以下簡稱照管專員)訪視評估及進行失能等級及額度判定後，復由 A 單位個管人員(以下簡稱 A 個管員)擬定照顧服務計畫、服務連結與追蹤及調整照顧計畫，有關照管專員與 A 個管員之角色分工，分列如下：

一、照管專員：

(一)評估前期

- 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 A 個管員，通知個案家庭訪視時間。

(二)評估當日

- 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。
- 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。
- 3、說明後續長照服務進行方式、提供相關表單及聯繫管道。
- 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。
- 5、若為照管專員與 A 個管員共訪制：
 - (1)照管專員應向個案及家屬介紹 A 個管員並說明其服務範圍。
 - (2)由 A 單位個管員進行照顧計畫相關內容評估，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。

(三)評估後核定作業及服務輸送

- 1、上傳個案評估結果，由照管督導進行簽審。
- 2、依個案需求、區域資源等，按派案原則派給 A 單位(未派 A 單位，則依失能等級、額度、照顧問題清單，擬定照顧計畫送主責照管專員簽審後，照會服務)。
- 3、管理 A 單位擬定照顧計畫時程。
- 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。
- 5、定期追蹤個案受服務情形，協助個案定期複評。
- 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。

二、社區整合型服務中心(A)個管人員：

(一)擬定照顧服務計畫前置作業：

- 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其他利於後續服務媒合及個案管理之非長照資源連結及措施。
- 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。

(二)擬定照顧服務計畫：

- 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。
- 2、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，與服務使用者(或主要決策者)討論服務計畫內容，尊重其意願，確認足夠的服務選擇權，並簽署服務確認單。

3、照顧計畫送照管中心核定後連結服務或資源。

(三)連結長照服務或資源

1、A 單位應依其與縣市政府簽訂之契約所定的天數內轉介予 B 單位提供長照服務，合作之 B 單位若有延遲服務之情況時，應建立改派原則。

2、A 單位應遵照本府訂定之派案機制，並使派案資訊透明化。

3、倘長照需要者或其家庭照顧者有其他非長照之需求，A 單位應協助連結或轉介其他資源。

(四)服務追蹤

1、A 單位每月定期追蹤長照需要者與各項服務之連結情形，並應建立個案分級，合理規範到宅訪視頻率。

2、A 單位應每六個月到宅重新依長照需要者需求或長照需要變化調整照顧計畫；A 單位應掌握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。

3、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。

(五)服務諮詢、申訴及處理

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。

2、倘前項服務資訊及申訴經 A 單位處理未果，通報本府介入協調。

肆、本縣照管中心連結或轉介社區整合型服務中心派案原則及注意事項

一、本縣照管中心評估核定失能等級後，除以下狀況，應以全派案為原則轉介服務個案予 A 單位，倘未派 A 單位之服務使用者，應由照管專員為之：

(一) 僅使用機構住宿

- (二) 僅使用營養餐飲
- (三) 僅使用本府自辦項目。
- (四) 經照管專員評估情況特殊者。

二、照管中心派案予 A 單位應遵守以下原則：

- (一) 以服務使用者居住鄉鎮市為個管服務區域，不提供跨鄉鎮市服務。
- (二) 同一鄉鎮市內有 2 個以上 A 單位，派案以固定機制(責任區)為優先，並保留服務使用者選擇權。
- (三) 照專於第一時間派予責任區主責 A 單位。為顧及服務使用者權益，倘服務使用者主動表達選定非原責任區單位意願時，原責任區主責 A 單位於接收派案起 2 天內，確認服務使用者變更服務單位意願並簽訂切結書傳真至長照中心，長照中心立即改派予第二家 A 單位；第二家 A 單位於接收後 2 天內，完成擬定照顧計畫送簽審。

三、照管中心定期將派案予 A 單位之情形，公告於該中心官網，並於相關聯繫會議布達。

四、照管專員與 A 個管員為夥伴合作關係，經照顧管理專員評估及核定失能等級後，由 A 單位個管人員擬定照顧服務計畫、服務資源連結並執行服務計畫，為加速行政效率，得採行共訪，以縮短民眾獲得服務等待期間，加速行政效能。

五、照管中心建置 A 單位之督導及服務追蹤回報機制，提供本府輔導及特約簽訂之參考。

伍、社區整合型服務中心(A)連結或轉介長照服務派案原則及注意事項

一、A 單位個管人員應秉持個案管理之核心，公平派案，以個案最佳利益為優先，派案時應依以下原則予派服務提供單位(B)：

- (一)主動提供個案充足的服務資訊 (含轄內各特約單位名冊)。
- (二)以個案選擇意願為優先；
- (三)當個案無擇定時，以協助個案達成照顧目標者優先，依轄內各項服務特約單位排序表輪派。

二、A 單位應定期於將派案予 B 單位之情形，公告於單位官網，並於 A-B 網絡會議布達，以求資訊公開、透明。

三、依前揭派案原則接受轉介或照會之服務提供單位(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 單位應以服務使用者最佳利益改派，以維服務使用者照顧權益。

四、A 單位應針對 B 單位建立服務品質追蹤或督導機制，倘 B 單位有未依核定提供服務、申報不實、未依規定收費、損及使用者權益等不當行為，應輔導 B 單位立即改善，並視情節嚴重程度，填報長照中心輿情特殊異常案件通報單或通報本府相關業務主管單位介入處理。

五、A 單位不得圖利特定服務提供單位，亦不能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)。

陸、社區整合型服務中心(A)退場機制：

依據花蓮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)契約書第十八條及本縣社區整合型服務中心(A)評鑑作業程序規定辦理。

柒、申訴管道：

倘民眾對本府照管中心、A 單位或 B 單位服務有任何意見，可透過縣長信箱、或撥打縣民熱線 1999、長照專線 1966、本府社會處及本縣衛生局及本縣照管中心電話等管道反應。