

基隆市長期照顧專業服務單位 作業須知

基隆市衛生局

111年3月7日編定
111年7月15日修訂
111年10月25日修訂
113年2月20日修訂

壹、專業服務單位執行服務說明

一、服務對象

依據長照服務申請及給付辦法辦理。

二、服務類別

- (一) CA07—IADLs 復能、ADLs 復能照護
- (二) CA08--「個別化服務計畫 (ISP) 擬定與執行」
- (三) CB01--營養照護
- (四) CB02--進食與吞嚥照護
- (五) CB03--困擾行為照護
- (六) CB04--臥床或長期活動受限照護
- (七) CC01--居家環境安全或無障礙空間規劃
- (八) CD02--居家護理指導與諮詢。

三、服務內容

- (一) 評估個案狀況，並與個案及家屬討論專業服務之需求及期待，必要時轉介醫療處置。
- (二) 依照**照顧管理專員(下稱照專)**或**社區整合型服務中心(下稱社整中心)**擬定之目標，具體化描述長期目標及擬定 2 至 4 星期可達到的短期目標，復能指導目標訂定除須考量個案能力是否可達成，撰寫內容應需包含以下五大要素：
 1. **執行活動**：如洗澡、穿衣、進食、用藥、處理疼痛/感染問題等
 2. **執行方式/環境**：如環境調整或改造、輔具使用
 3. **協助程度**：如獨立自主(他人監督)、部份協助、完全協助
 4. **時限性**：如多久內達成
 5. **可測量性**：如時間、頻率、強度。
- (三) 指導對象以個案及主要照顧者為主。
- (四) **每次**提供服務後，應完成**當**次服務紀錄：
 1. 紙本紀錄表(如**附件一**)
表單中「案號」請填寫照管中心給予之案號，「系統案號」則為系統流水號。
 2. 「衛生福利部照顧服務管理資訊平臺」系統(以下簡稱**照管系統**)服務紀錄：

■ 服務明細	
* 服務日期	增加日期+ <input type="text"/>
* 服務人員	未選取
* 長照機構	<input type="text"/>
備註	<input type="text"/>
* 起始時間	<input type="text"/>
不申報 AA09	<input type="text"/>
■ C碼申報紀錄專用區 (C碼項目此區必填)	
復能目標達成情形	<input type="text"/>
① 復能目標	<input type="text"/>
① 指導對象	<input type="text"/>
① 服務內容	<input type="text"/>
① 指導建議摘要	<input type="text"/>

- (1) 服務時間/人員/機構單位
- (2) 復能目標達成情形：依實際情況點選下拉式選單。
- (3) 復能目標：填寫欲改善之日常生活活動內容及方式，**並包含前述 5 大要素**。
- (4) 指導對象：為有助於服務期限（次數）內達學習成效，爰接受指導或訓練之主要照顧者以固定同一人（組）為原則。
- (5) 服務內容：追蹤前次情況、其他問題發現及原因分析、實際執行目標活動之情境、個案表現(具體/量化)、成功/不成功之原因分析、後續具體建議與措施。
- (6) 指導建議摘要：措施/訓練活動內容、注意事項、交代作業等。

3. 執行業務應製作紀錄，並指定專人管理，妥善保存至少七年。但未成年人之紀錄，至少應保存至其成年後七年。如有涉及醫事照護部分，應依醫事法令之規定保存之，在照管系統登錄的服務相關資訊不得取代之。

四、專業服務目標訂定流程

照專及社整中心	專業服務單位	說明
了解個案(家屬)的需求		照專或 A 個管照會服務單位並設定「專業服務目標管理」： <ul style="list-style-type: none"> • 照會期程：1-2個月 • 照會組數：1組 • 專業服務目標：說明個案及家屬最希望改善或達成之項目內容 • 目標狀態：暫存
照會給專業服務單位		
	第一次進入服務後評估個案情況並回報執行期限	專業服務人員確認服務執行期限後，以「異動通報」方式回報服務期程及組數給照專或A個管進行系統設定。
進行系統組數及期程調整		照專或 A 個管確定服務期程及組數後，目標狀態應改為「啟用」，專業服務目標不變更。
	持續提供服務 完成服務後紀錄個案情形	專業服務單位完成組數或期程後，請於「專業服務目標管理」註記延案或結束服務之原因及個案於服務介入後的表現情形。

五、服務提供及個案管理

- (一) 接獲派案或轉介之個案，應於派案或轉介後 3 日內於照管系統回覆處理情形，若可配合提供服務，請於派案後 7 日內提供第一次服務，如因不可抗力因素無法於 7 日內提供，應通報照管中心或社整中心。
- (二) 為確保個案服務品質，服務單位應與個案簽訂書面**契約書一式二份**，由服務提供單位、補助對象各執一份，其契約書格式、內容，依衛生福利部公告規定辦理。

- (三) 專業服務係依個案潛能及意願設定之目標並以「密集式、短期訓練」之原則，同一專業服務目標，不超過12次（每週至多1次為原則），並於6個月內完成訓練。
- (四) 同時使用兩種專業之服務，並非僅能以CB碼提供服務，若兩專業之復能目標一致，則可在CA碼的情況下有兩種專業進入服務，每週同樣以1次服務為原則，**同一專業服務照顧組合之服務日期需間隔6日以上。**
- (五) 根據長期照顧服務法規定，單位若除支付制度規定案家需部分負擔之金額外，另收取車馬費、耗材費等費用，需先函報本局後始得收取。
- (六) 長照機構**提供服務**，應開給收據，並載明特約服務單位名稱、服務使用者姓名、身分證字號、失能等級、**給付辦法附表四所定照顧組合名稱及該碼別服務費用總價**；其他細部資訊如代碼明細、次數、日期、單價、**部分負擔及其他細項**等，得以附件列表呈現，參考格式如下：

[服務單位名稱] 收據(範本)				[序 號]
服務使用者姓名：		身分證字號：		CMS： 級
身分別： <input type="checkbox"/> 一般戶(自付16%) <input type="checkbox"/> 中低收入戶(自付5%) <input type="checkbox"/> 低收入戶(自付0%)				
照顧組合名稱	價格(元/組)	次數	總額	服務日期及時間
<input type="checkbox"/> CA07-IADLs復能、ADLs復能照護	4,500/3次			收據專用章
<input type="checkbox"/> CA08-個別化服務計畫(ISP) 擬定與執行	6,000/4次			
<input type="checkbox"/> CB01-營養照護	4,000/4次			
<input type="checkbox"/> CB02-進食與吞嚥照護	9,000/6次			
<input type="checkbox"/> CB03-困擾行為照護	4,500/3次			
<input type="checkbox"/> CB04-臥床或長期活動受限照護	9,000/6次			
<input type="checkbox"/> CC01-居家環境安全或無障礙空間規劃	2,000/2次			
<input type="checkbox"/> CD02-居家護理指導與諮詢	6,000/4次			
費用		指導建議摘要： (服務人員對當次服務內容給予個案或照顧者之指導建議摘要)		
政府補助：	元整			
部分負擔： (應繳費用)	元整			
經手人	年 月 日	家屬簽收	年 月 日	

- (七) **依據長照專業服務手冊，每次提供服務均依個案、家屬及照顧者適合之形式，提供指導資料。不限於紙本，可使用通訊軟體、照片或影片連結等方式，可供反覆查閱。**

六、結案或延案

專業服務計畫之擬訂，係由個案、家屬及服務團隊共同設定訓練目標及訓練期程，同一目標不超過6個月或12次之訓練，應於第一次訪視時確認個案及照顧者了解專業服務訓練內容、目標與結案條件。

- (一) 若有下列情形者，應予以結案：
1. 同一訓練目標經過進行1組介入後，仍未有明顯進步。
 2. 個案與照顧者無法配合指導訓練。
 3. 經評估後，個案已無意願或潛力等。
 4. 當達到個案與服務團隊共同設定之目標時，即可結案。
- (二) 倘建議延案，應就原服務先行檢討下列事項：
1. 服務介入前後，目標之達成情形。
 2. 服務訓練執行內容及頻率。

3. 原定服務目標之可達成性。
- (三) 經服務單位評估個案情況後，建議延案之個案，請於倒數第 2 次提供服務後逕向照管中心提出延案申請，申請時同步送出紙本及系統申請資料，以利後續審查之作業，延案申請流程詳如附件二。

貳、人員資格

- 一、專業服務人員資格，需檢附有以下資料：
 - (一) 醫事人員執業執照，包含醫師(含中醫師)、職能治療人員、物理治療人員、語言治療師、護理人員、心理師、藥師、呼吸治療師、營養師、聽力師、社工人員等醫事人員。
 - (二) 長照服務人員證明。
 - (三) 任一年長期照顧專業課程(Level II)，並符合下列條件之一：
 1. 完成 110 年 2 月 25 日公告之整合課程(Level III，以下稱 L3 課程)證明，且該課程須經長照人員繼續教育積分認可單位認可。
 2. 曾於 110 年或 111 年任一年提供長照專業服務者，並有申報成功紀錄，且符合下列條件之一：
 - (1) 於長照照顧服務法(下稱長服法)施行前(106 年 6 月 3 日以前)完成 L3 課程，且該課程係經各級政府委託或補助辦理，並有相關證明文件者。
 - (2) 於長服法施行後(106 年 6 月 3 日起)完成 L3 課程，該課程需經衛生福利部認可之長照人員繼續教育積分認可單位認可。
- 二、新增之服務人員提供服務前，應於「衛生福利部長照機構暨長照人員相關管理資訊系統」登錄人員資料，並將上述人員資格證明資料電子檔提供予照管中心，以利人員資格管理，登錄之長照服務單位以一處為限；另外，若非執業登記於服務提供單位者，請依各縣市相關規定進行支援報備。

參、服務費用申報

- 一、服務提供單位應於服務提供次月 5 日前完成照管系統登載服務內容，並於次月 10 日前將申報服務費用所需資料送至照管中心，遇假日順延至次一辦公日，需檢附以下資料：
 - (一) 經服務單位用印之服務費用總表(一式兩份)
 - (二) 服務費用項目清冊(橫向 A3)
 - (三) A 碼項目清冊(橫向 A3)
 - (四) 服務紀錄表電子掃描檔(依服務費用項目清冊順序排列)以上文件(一)、(二)、(三)皆需用服務單位之大小章，全部資料齊全才算完成申報資料繳交。
- 二、晚間服務(AA08)及例假日服務(AA09)之核定原則如下：
 - (一) 獨居個案。
 - (二) 照顧者年齡超過 75 歲以上。
 - (三) 照顧者本身為長照個案或身心障礙者。
 - (四) 照顧者須同時照顧 1 位以上被照顧者。
 - (五) 家庭關係薄弱、照顧意願低落。
 - (六) 其他經地方政府審視認有需要者。國定假日(含彈性放假或補假)如因配合服務單位或服務人員之排班需求，則不應核予。

- 三、核銷資料經本局審查有誤時，照管中心將以履約確認單通知服務單位，限期一天完成補正，若通知二次皆未於期限內完成補正，致影響核銷審查時限，則退回當月系統核銷申報資料，於次月再行申報。
- 四、經審查通過之服務費用案件，照管中心同樣以履約確認單予服務單位，服務單位確認用印後即可開立領款收據（需黏貼單據總金額千分之四之印花稅票或加蓋印花稅總繳章，採無條件捨去法），得給付款項。
- 五、補助費用超過兩萬元以上，本局將先代扣補助費用 10%之所得。款項核撥帳戶若非臺灣銀行或郵局者，需另支付轉帳手續費。
- 六、依據特約契約書第十五條，本局對於已完成支付案件，得於二年內，以抽樣或其他方式審查實際辦理作業情形，若發現服務單位申報資料有疑義時，本局將發文通知該單位，經查確實不符申報規定者，將於後續辦理服務費用之核減。
- 七、若有任何照管系統操作相關問題，可先行參考系統首頁之公佈欄，或是可逕向系統公司聯繫(加入 B 單位線上操作客服 LINE 群組、電洽系統廠商 02-7714-3955)。

肆、服務品質管理及輔導

- 一、為提升本市專業服務品質，本局訂定「基隆市長期照顧專業服務品質查核機制」，每年至少辦理一次查核。
- 二、針對以下項目，應訂有相關機制並落實之：
 - (一) 實務工作手冊及表單，包括意外/異常事件處理流程、申訴流程、簽訂服務同意書、載明收費標準並開立收據
 - (二) 服務流程(含派案、服務執行、結案、延案等)
 - (三) 服務品質監測及維護機制，包括系統服務紀錄登打之內部檢核機制。
 - (四) 服務效率及內部檢核機制，包括服務時效監控機制。
- 三、為精進本市長照服務人員之復能概念，本局將不定期辦理專業服務人員教育訓練及服務單位聯繫會議，各單位應配合派員出席，以提升本市服務品質。

伍、續約及退場機制

- 一、契約效期屆滿九十日前，照管中心承辦人得逕以書面辦理續約，若服務提供人員名冊及相關作業流程有變更，應更新契約之內容：
 - (一) 專業服務執行人員清冊
 - (二) 醫事人員執業執照影本(認證證明文件不得逾有效期限)
 - (三) 長照服務人員證明影本(認證證明文件不得逾有效期限)
 - (四) 有效之長期照顧專業課程(Level II)及整合課程(Level III)證明影本(符合前述貳、人員資格規定)
 - (五) 甲類輔具評估人員長照認證證明影本(若有甲類輔具評估人員，需提供)
 - (六) 緊急狀況流程
 - (七) 申訴事件流程
 - (八) 服務紀錄表單空白範本。
- 二、違反計畫規定者，本局得限期令其改正，必要時得依據「基隆市長期照顧專業服務契約書」或「長期照顧特約管理辦法」之規定逕行記點或終止契約。

- 三、 依據「基隆市長期照顧專業服務品質查核機制」，若查核結果為不通過，本局將於6個月內安排複審，若複審仍有「完全不符合」者，將予以終止契約，並於一年內不得辦理特約。
- 四、 特約服務單位應將衛生福利部規定之長照特約標誌，懸掛或張貼於明顯處所，並提供佐證照片備查，特約解除後應將其卸除，並於標誌處所告示。

陸、其他

依據「基隆市長期照顧專業服務契約書」及「長期照顧特約管理辦法」辦理，本須知如有未盡事宜，應依相關規定或解釋辦理，視實際情況修訂或補充公告之。

基隆市長期照顧專業服務紀錄表

附件一

個案姓名		案號		身份證字號	
		系統案號			
福利身分別	<input type="checkbox"/> 長照低收入戶(自付 0%) <input type="checkbox"/> 長照中低收入戶(自付 5%) <input type="checkbox"/> 長照一般戶(自付 16%)				
服務單位		人員類別	<input type="checkbox"/> 護理人員 <input type="checkbox"/> 物理治療人員 <input type="checkbox"/> 職能治療人員 <input type="checkbox"/> 營養師 <input type="checkbox"/> 語言治療師 <input type="checkbox"/> 呼吸治療師 <input type="checkbox"/> 心理師 <input type="checkbox"/> 社工人員 <input type="checkbox"/> 醫師 <input type="checkbox"/> 其他:_____		
照顧組合類別	<input type="checkbox"/> CA07-IADLs 復能、ADLs 復能照護 (3 次/組) <input type="checkbox"/> CA08-「個別化服務計畫(ISP)擬定與執行」(4次/組) <input type="checkbox"/> CB01-營養照護(4 次/組) <input type="checkbox"/> CB02-進食與吞嚥照護(6 次/組) <input type="checkbox"/> CB03-困擾行為照護(3 次/組) <input type="checkbox"/> CB04-臥床或長期活動受限照護(6 次/組) <input type="checkbox"/> CC01-居家環境安全或無障礙空間規劃 (輔具評估: 1 次/組; 居家無障礙空間評估: 2 次/組) <input type="checkbox"/> CD02-居家護理指導與諮詢(4 次/組)				

*服務紀錄:

次數	服務日期	服務時間	服務人員	個案或照顧者 簽名/關係
1	年 月 日	: ~ :		
2	年 月 日	: ~ :		
3	年 月 日	: ~ :		
4	年 月 日	: ~ :		
5	年 月 日	: ~ :		
6	年 月 日	: ~ :		

*費用計算及後續服務提供說明:

費用計算	給(支)付價格_____元/組合 本次申報_____個組合、補助費用_____元、自行負擔_____元 填表單位/人員: _____ 日期: _____年____月____日
------	---

後續服務提供說明	<input type="checkbox"/> 核定服務之組數及期限未滿，持續提供服務 <input type="checkbox"/> 結案 <input type="checkbox"/> 建議延案: _____周、_____組 說明: (請說明延案原因、內容、期及具體執行方式) 服務人員: _____ 家屬簽名: _____
----------	--

基隆市長期照顧專業服務延案申請流程

附件二

流程	說明
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> 倒數第 2 次服務後 服務人員評估有延案需求 </div>	<p>經服務人員服務至倒數第 2 次後評估有延案之需求者，可由服務人員提出延案申請，但同一專業服務目標延案以 1 次為限，且延案組數不宜逾原定服務組數之二分之一。</p>
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> 紙本及系統申請資料 同步送至照管中心 </div>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 服務紀錄表單下方延案申請欄位謄寫延案之原因、組數、時間、預期效益及具體執行方式。 2. 在照管系統點選延案申請，並在『延案原因』欄位先敘明為初審或複審後再加註原因。
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> 審查委員依據照管系統之 服務紀錄內容進行審查 </div>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 照管中心確認申請資料之完整性並將資料彙整後，以各專業分案予外聘委員審查。 2. 服務人員應確實填寫每次服務紀錄，以利審查委員檢視個案是否有進步空間、可達成目標，或照顧者尚須指導。
<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">同意延案</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">不同意延案</div> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; margin-top: 10px;"> 由照管中心回覆服務單位 由 B 單位轉知服務使用者 </div>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 照專檢視審查委員之審核建議，若有疑義將與審查委員再討論。 2. 同意延案：照專於照管系統『專業服務目標管理』功能進行審核同意。 3. 不同意延案：照專於照管系統『專業服務目標管理』功能進行審核退件。 4. 延案審查建議之意見備註於審核內容。
<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> 完成後結束 該目標服務 </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> 結束該目標服務 </div> </div>	<p>B 單位對於延案審核結果若有疑義，可針對委員建議再次提出複審，提出延案複審以一次為限。</p>

