基隆市長期照顧
社區整合型服務中心(A)單位
作業須知

基隆市衛生局

制定日期:111 年 3 月

修定日期:113 年 3 月

壹、 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 3 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 日公告「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、 衛生福利部 110 年 11 月 12 日長照行政聯繫會議決議。
五、 衛生福利部 111 年 1 月 20 日函頒「長照服務申請及給付辦法」。
六、 衛生福利部 112 年 10 月 6 日函頒「長期照顧特約管理辦法」。
七、 本市社區整體照顧服務體系社區整合型服務中心單位契約書。
八、 本市社區整合型服務中心行政聯繫會議紀錄(自 109 年 01 月起)。

貳、 人員資格及相關訓練：

一、 社區整合型服務中心(以下簡稱社整中心)個案管理人員任用資格－依衛生福利部社區整體照顧服務體系計畫行政作業須知及相關公告辦理。

二、 申請長期照顧服務人員認（換）證應備文件，詳細申請流程如附件一

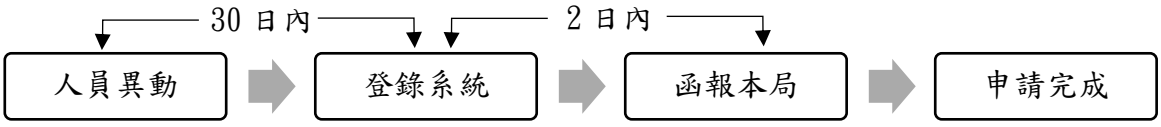
	應備文件
臨時證	1. 「基隆市長期照顧服務人員認證、補/換發、登記申請書」。 2. 身分證明文件及最近三個月內一吋半身照片 2 張。 3. 長期照護專業人力共同課程訓練(level 1)學習證明。 4. 最高學歷畢業證書，若具社會工作師應考資格請附證明文件。 5. 資格證明文件：長期照顧服務相關工作經驗證明文件(醫事人員執登記錄、長照人員經歷證明文件)、師級證照（技術士證）等。 6. 社區整合型服務中心(A)個管人員資格訓練課程證明文件，申請人若無法出具，得檢具欲登錄長照服務單位之聘僱證明文件辦理臨時證。 7. 繳納規費新台幣 100 元整(請註明收據抬頭)。
正式證	1. 「基隆市長期照顧服務人員認證、補/換發、登記申請書」。 2. 身分證明文件及最高學歷畢業證書。 3. 在職證明。 4. 臨時證換證須備： （1） 專業課程訓練(社區整合型服務中心(A)個管人員資格訓練課程)證明文件。 （2） 實作紀錄表(向照顧管理督導進行完整長照服務相關內容及流程介紹、中心專員跟訪 6 案)。 （3） 若於外縣市完成訓練課程者，須檢附社區整合型服務中心(A)個管人員資格訓練課程 26 小時完訓證明。 5. 六年期效到期換證須備：【向原登錄長照服務單位所在地直轄市、縣（市）主管機關申請更新。】 （1） 繼續教育積分證明文件，若逾有效期限申請更新者，以申請更新日前六年內完成為限。 （2） 於認證期間內，實際提供長照服務之證明文件。

	6. 最近三個月內一吋半身照片 2 張。 7. 繳納規費新台幣 100 元整(請註明收據抬頭)。
補發	1. 「基隆市長期照顧服務人員認證、補/換發、登記申請書」。 2. 身分證明文件及最近三個月內一吋半身照片 2 張。 3. 基隆市長期照顧服務人員認證證明補發具結書。 4. 申請人原長照服務人員認證證明文件。 5. 繳納規費新台幣 100 元整(請註明收據抬頭)。

※非本人親自辦理時，代理人須持委託書並出具個人身分證正本以供查驗。

三、 個案管理人員異動申請（到職、離職、轉調專（兼）任）

個案管理人員若登錄內容有異動時，依長期照顧服務法第 19 條第 3 項規定，應自異動之日起三十日內，至「衛生福利部長照機構暨長照人員相關管理資訊系統」提出申請後，於 2 日內函報本局備查。



四、 社整中心個案管理人員教育訓練時數

（一）任職前完成第一階段之長照培訓共同課程（Level 1）。

（二）應於任職之日起三個月內完成社區整合型服務中心（A）個管人員資格訓練課程(合計 26 小時)及失智共同照護中心專業人員 8 小時基礎訓練課程，以完成長照人員認證，執行個案管理工作。

（三）應於任職之日起六個月內完成失智症醫事專業 8 小時訓練課程(各類專業人員進階課程)。

（四）每 6 年應完成 120 點以上之繼續教育課程，其中應包含個案管理人員進階課程(32 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。

（五）請依單位內人員知能需求，增列訓練課程內容與時數。

類別	課程內容	時數	完成時限	備註
第一階段	長照培訓共同課程 （Level 1）	18 小時	到職前	
第二階段	社區整合型服務中心 （A）個管人員資格訓練課程	專業基礎課程 20 小時 案例實作 6 小時	到職後 3 個月內	
第三階段	長期照顧專業課程(Level Ⅱ)-社區整合型服務中心(A)個案管理人員	32 小時	每 6 年	納入長照人員每 6 年 120 點繼續教育
	失智共同照護中心 （簡稱共照中心） 專業人員 8 小時基礎訓練課程	8 小時	3 個月	比照失智共同照護中心於取得 A 個管資格後 3 個月內完成
	失智症醫事專業 8 小時訓練課程	8 小時	6 個月	比照共照中心於取得 A 個管資格後 6 個月內完成

	（各類專業人員進階課程）			

參、輔導、服務品質管理機制

一、 社整中心行政聯繫會議：每月辦理一次，請單位務必派員參加。

二、 抽查：依基隆市社區整合型服務中心(A)服務品質管控及輔導計畫執行。

抽查結果未通過之項目，本局得通知限期改善，若連續兩次或累積三次未於期限內回復或補正者，於每月社整中心行政聯繫會議進行缺失報告，並依「基隆市社區整體照顧服務體系計畫社區整合型服務中心(A)契約書」相關規定辦理。

三、 評鑑：實際評鑑內容，依當年度公告為主。

（一）社區整合型服務中心(A)應至少每二年接受評鑑一次。

（二）新特約者，自特約之日起滿一年後之一年內，應接受評鑑。

肆、服務單位執行內容：

一、 服務對象－依長照服務申請及給付辦法辦理。

二、 服務內容

依「長照服務申請及給付辦法」，提供組合編號 AA01「照顧計畫擬定與服務連結」、 AA02「照顧管理」，為提升照顧計畫品質，請社整中心個管人員依下列方式書寫：

（一）照顧計畫－初評：內容應包含個管師姓名、家訪日期、時間、計劃目標及照顧計畫討論結果，並註明服務組數..等。

範例：

欄位名稱	欄位內容
計畫目標（個管員建議、家屬期望）	1. 照顧服務：考量案妻獨力照顧案主造成照顧負荷較大，建議可以使用協助沐浴、基本日常照顧協助更換尿布、肢體關節活動、陪伴服務及陪同就醫等，以減輕案妻的照顧及體力負荷，案妻表示有意願使用。 2. 專業服務：考量案妻身形較瘦小但案主體型較大造成協助轉移位困難，建議可以使用專業服務指導轉移位技巧，讓案妻能透過正確轉移位技巧協助案主轉移位到輪椅上外出就醫，案妻表示暫無使用服務意願。 3. 交通接送服務：案主外出需使用輪椅代步，建議使用交通接送往返醫院回診，以減輕個案進出車內移位之困擾，案妻表示有使用服務意願。 4. 喘息服務：考量照顧者恐有需休息的時候，建議可使用喘息服務，以減輕案妻的照顧負荷，案妻表示有使用服務意願。 計畫目標： 短期：一個月內媒合到居服員到家中協助，並讓家屬清楚知道使用交通接送服務的流程及嘗試預約車輛。 中期：三個月內穩定就醫維持病況，減輕個案進出車內移位之困擾。 長期：六個月內案家與居服員配合狀況良好，案妻能在居服員的服務時間內獲得適當休息，減輕照顧者的照顧負荷。
計畫執行規畫	1. 照顧服務：BA02*14、BA07*14、BA11*14、BA13*3、BA14*1、BA20*14，一周三次協助更換尿布、沐浴、被動肢體關節活動、陪伴服務。一月一次協助陪同就醫。 2. 喘息服務：以居家式為主，32340 元/年。

	3. 交通接送服務：DA01*1、1680 元/月。
其他備註	1. 家訪日期：111.1.10　上午 11：00-12：10　與ＯＯＯ專員共訪 2. 個案現況及疾病史：訪視當日案主及案妻在家中，個案意識清楚…略…。 3. 家庭現況：案主已婚，育有 子女(順序)，個案與案妻同住，案妻為主要照顧者，案長女…略…。 4. 經濟狀況：案主領有老人年金ＯＯＯＯ元/月，案子女各支付ＯＯＯＯ元/月，供個案及案妻負擔生活開銷。 5. 案家環境：案家為公寓式 2 樓，空間窄、物品多，浴室缺乏無障礙設施，現無使用輔具。 6. 主責個管：○○○ 111.1.10

（二）照顧計畫－異動：內容應包含日期、原因、異動之項目說明、異動前照顧計畫內容，以及異動後所有照顧計畫內容。

範例：

計畫目標（個管員建議、家屬期望）	1. 照顧服務：考量案妻獨力照顧案主造成照顧負荷較大，建議可以使用協助沐浴、基本日常照顧協助更換尿布、肢體關節活動、陪伴服務及陪同就醫等，以減輕案妻的照顧及體力負荷，案妻表示有意願使用。 2. 專業服務：考量案妻身形較瘦小但案主體型較大造成協助轉移位困難，建議可以使用專業服務指導轉移位技巧，讓案妻能透過正確轉移位技巧協助案主轉移位到輪椅上外出就醫，案妻表示暫無使用服務意願。 3. 交通接送服務：案主外出需使用輪椅代步，建議使用交通接送往返醫院回診，以減輕個案進出車內移位之困擾，案妻表示有使用服務意願。 4. 喘息服務：考量照顧者恐有需休息的時候，建議可使用喘息服務，以減輕案妻的照顧負荷，案妻表示有使用服務意願。 計畫目標： 短期：一個月內媒合到居服員到家中協助，並讓家屬清楚知道使用交通接送服務的流程及嘗試預約車輛。 中期：三個月內穩定就醫維持病況，減輕個案進出車內移位之困擾。 長期：六個月內案家與居服員配合狀況良好，案妻能在居服員的服務時間內獲得適當休息，減輕照顧者的照顧負荷。
計畫執行規畫	1. 日期：111.1.20　上午 10：00 2. 原因：案妻來電表示…略…。 3. 異動服務項目：ED01 移位腰帶。 4. 異動前照顧計畫內容：BA02*14、BA07*14、BA11*14、BA13*3、BA14*1、BA20*14、DA01*1、GA09。 5. 異動後照顧計畫內容：BA02*14、BA07*14、BA11*14、BA13*3、BA14*1、BA20*14、DA01*1、GA09、ED01。
其他備註	1. 家訪日期：111.1.10　上午 10：00-11：10　與ＯＯＯ專員共訪 2. 個案現況及疾病史：訪視當日案主及案妻在家中，個案意識…略…。 3. 家庭現況：案主已婚，育有Ｏ子女，個案與案妻同住…略…。

	4. 經濟狀況：案主領有老人年金ＯＯＯＯ元/月，案子女各支付ＯＯＯＯ元/月，供個案及案妻負擔生活開銷。 5. 案家環境：案家為公寓式 2 樓，空間窄、物品多，浴室缺乏無障礙設施，現無使用輔具。 6. 主責個管：○○○ 111.1.10

（三） AA01 紀錄必備：內容應包含問題清單、短中長期目標設定、家訪日期、時間、對象等。

範例：

追蹤服務適應與介入	問題清單 1. 照顧服務：考量案妻獨力照顧案主造成照顧負荷較大，建議可以使用協助沐浴、基本日常照顧協助更換尿布、肢體關節活動、陪伴服務及陪同就醫等，以減輕案妻的照顧及體力負荷，案妻表示有意願使用。 2. 專業服務：考量案妻身形較瘦小但案主體型較大造成協助轉移位困難，建議可以使用專業服務指導轉移位技巧，讓案妻能透過正確轉移位技巧協助案主轉移位到輪椅上外出就醫，案妻表示暫無使用服務意願。 3. 交通接送服務：案主外出需使用輪椅代步，建議使用交通接送往返醫院回診，以減輕個案進出車內移位之困擾，案妻表示有使用服務意願。 4. 喘息服務：考量照顧者恐有需休息的時候，建議可使用喘息服務，以減輕案妻的照顧負荷，案妻表示有使用服務意願。
各項服務目標及整體計畫目標達成情形	計畫目標： 短期：一個月內媒合到居服員到家中協助，並讓家屬清楚知道使用交通接送服務的流程及嘗試預約車輛。 中期：三個月內穩定就醫維持病況，減輕個案進出車內移位之困擾。 長期：六個月內案家與居服員配合狀況良好，案妻能在居服員的服務時間內獲得適當休息，減輕照顧者的照顧負荷。 1. 照顧服務：BA02*14、BA07*14、BA11*14、BA13*3、BA14*1、BA20*14，一周三次協助更換尿布、沐浴、被動肢體關節活動、陪伴服務。一月一次協助陪同就醫。 2. 喘息服務：以居家式為主，32340 元/年。 3. 交通接送服務：DA01*1、1680 元/月。
整體計畫的適切性及需求異動	1. 家訪日期：111.1.10　上午 10：00-11：10　與ＯＯＯ專員共訪 2. 個案現況及疾病史：訪視當日案主及案妻在家中，個案意識…略…。 3. 家庭現況：案主已婚，育有Ｏ子女，個案與案妻同住…略…。 4. 經濟狀況：案主領有老人年金ＯＯＯＯ元/月，案子女各支付ＯＯＯＯ元/月，供個案及案妻負擔生活開銷。 5. 案家環境：案家為公寓式 2 樓，空間窄、物品多，浴室缺乏無障礙設施，現無使用輔具。 6. 主責個管：○○○ 111.1.10
其他處理事項	

（四） AA02 紀錄必備：內容應包含電訪日期、時間、聯繫對象、近期身體狀況、服務狀況等。

範例：

追蹤服務適應與介入	1. 照顧服務： （1）聯繫時間：1 月 22 日 10：30 （2）對口單位及姓名：XX 居家單位陳小明督導 （3）原穩定使用每周二、四(13~14 時)居家服務-陪伴。 （4）媒合服務狀況：該機構尚有每周一三五上午 8 時人力，預計 1/24 開始服務。 2. 交通接送服務：案主 1/25 就醫時需使用交通接送服務，案妻已電話完成預約。 3. 喘息服務：尚未使用。 4. 輔具及居家無障礙環境改善：1/21 完成評估。
各項服務目標及整體計畫目標達成情形	1. 照顧服務：個案願意接受案妻以外的人力看顧，案妻照顧壓力稍有舒緩，預計 1/24 後調整新增服務頻率及內容。 2. 交通接送：案主 1/25 回診，已預約車輛，案妻表順利使用此服務，減少進出車內移位次數，子女們也不用請假陪同。 3. 喘息服務：尚未使用。 4. 輔具及居家無障礙環境改善：1/21 完成評估，案家尚未收到核定公文。
整體計畫的適切性及需求異動	1. 電訪日期、時間：111.1.22 上午 11:00 2. 聯繫對象：案妻 3. 個案近期身體狀況：案妻表示個案近期因天氣變冷，精神、食慾狀況均較差，會再觀察狀況，另行動方面一如往常使用輪椅輔助，無非常規就醫。 4. 個案/家屬需求：案妻對於使用服務均表示滿意，同時告知個案逐漸適應服務員陪伴，有意願增加服務服務頻率及服務項目(沐浴)，錯開原有服務時間即可。 5. 提醒家屬若有其他服務需求可來電聯繫，另亦重申個管師姓名及單位連絡方式。 6. 主責個管：○○○ 111.1.22
其他處理事項	失智共照中心已與案妻聯繫，將協助安排就診事宜。

備註:照管系統上社整中心申報紀錄之服務日期應為實際家訪或電訪日期。

（五）轉介長照服務相關資源

社整中心個案管理人員應廣結服務區域內長照服務相關資源，並定期追蹤個案與各項服務連結情形，除給支付服務使用情形外，亦包含非給支付服務及非正式資源連結狀況，例如：共照中心、失智據點、C 級巷弄站、家照據點、責任通報及民間團體等單位。

（六）注意事項如下：

1. 照顧計畫擬定：
   （1）應於 3 個工作天內擬定照顧計畫。如因不可抗力因素無法於時間內完成照顧服務計畫核定，應事先通報長期照顧管理中心（以下簡稱照管中心），並在期限內於照管系統社整中心計畫簡述第一行載列原因。
   （2）核定之服務項目應符合長照服務申請及給付辦法核銷規範。

2. 專業服務期程及目標設立：

(1) 開立 C 碼服務時，務必與家屬討論過後，於照顧計畫中寫出明確具體復能目標，落實復能服務之精神，並依實際狀況擬定目標期程。

(2) 有關專業服務計畫結案後，個案管理師應請個案及主要照顧者就原服務訓練所指導之內容於日常生活中加強自我訓練，以維持專業服務之效益。倘若個案有新目標之需求且為同代碼之照顧組合則需間隔 90 天，以利訓練提高學習成效；90 天的計算方式為復能期程結束的那天起算。

3. 個案量限制：

(1) 專任 A 個管人員個案量為 120 案，上限為 150 案。

(2) 兼任 A 個管人員個案量為 60 案，上限為 75 案。

4. 出院準備期程：A 個管人員應於 3 天內擬定照顧計畫、2 天內派案 B 單位、7 天內提供服務。

5. AA01、AA02 品質追蹤頻率：每月應定期品質追蹤，每半年至少家訪一次，電訪、家訪紀錄應詳實於系統內登打。

6. 社整中心個案管理人員對個案資料有保密之義務，非經個案本人或法定代理人或衛生局同意，不得將之提供第 3 人或對外公開。

三、 派案原則

（一）照管中心派案社整中心

以服務使用者意願為優先，再依據社整中心主責區域派案，接受照會社整中心不得無故拒絕接案。若有以下情況發生，由照管專員抽回自行管理：

1. 未能於 3 天內完成與案家討論並擬定照顧計畫，須於擬訂計畫中說明。
2. 每月調查各社整中心個管數，若超過最大上限數時，得停止派案，直到聘足人力並完成核備後，再恢復派案。
3. 個管追蹤 3 個月，確定案家無長照服務需求。

（二）社整中心個案管理人員派案 B 單位

1. 個案管理人員應公平派案，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)服務提供即時性高優先。

(2)服務提供可近性優先。

(3)舊案維持原服務提供單位優先。

(4)B 單位主動發掘提出服務申請書優先派案。

2. 個案管理人員應於 2 天內照會服務單位，並在媒合 B 單位服務時，應於照管平台 A 單位申報紀錄「追蹤服務適應與介入情形」載明：聯繫時間、對口單位及姓名，以及媒合進度。

3. 個案管理人員於派案後，應追蹤 B 單位是否於 3 天內接受照會並於 7 天內提供服務；若 B 單位未於 3 天內接受照會，應立即改派其他服務單位，以維護個案照顧權益；若 B 單位以不合理的原因拒絕提供服務，應立即通報主管機關。

4. 注意事項如下：

(1)新案派案前，得先聯繫 B 單位其量能是否可接案，另為維護個案資料及權利，A 個管切勿與 B 單位接洽時就提供個案資料，應於系統照會時再提供。

(2)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，例如：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。

(3)個案若提出更換 B 單位之需求，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，若仍需更換服務單位，應協助個案媒合。

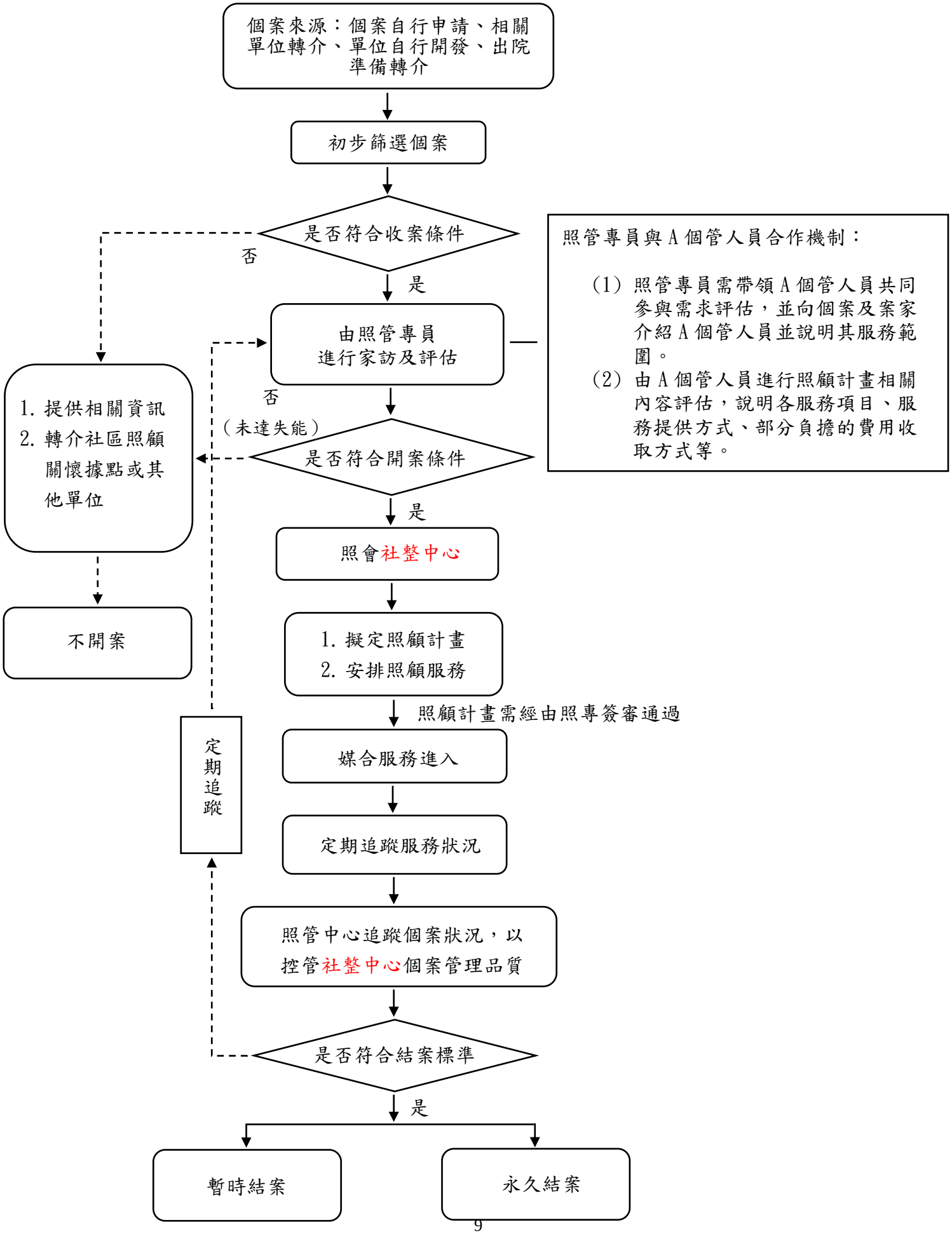
(4)社整中心應針對服務提供單位建立服務品質追蹤或督導機制，倘 B 單位有持續未能提供服務之情形，得轉派其他單位、漸少或暫停派案。倘服務提供單位經多次輔導或勸導未果，應回報主管機關，並列入未來社整中心與服務提供單位合作延續參據。

(5)社整中心提供照專結案名單時，應完成服務額度分配，避免系統進行結案處理後，影響 B 單位申報服務費用等事宜。

(6)社整中心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，例如：抽成費、派案費、管理費等。

四、 服務流程

（一）長期照顧管理服務流程圖



（二）社整中心服務流程圖

流程	說明
接案	照管中心派案社整中心，個案管理人員應於3天內擬定照顧計畫。
照會B單位	1. 個案管理人員應於2天內派案B單位。 2. 於照顧服務管理資訊平台照會。
追蹤後續服務狀況	個案管理人員應於派案後，確認服務單位是否於3天內接收派案，並於7天內實際提供服務。
定期訪視、電訪 服務異常	每月應定期品質追蹤，每半年至少家訪一次，電訪、家訪紀錄應詳實於系統內登打。
持續提供服務 即時處理並回應	服務異常之個案須即時通知B單位，告知服務問題及解決方案，並副知主管機關、個案及案家回應方式。

五、 服務費用請領程序

（一）應於每月5日下午5點前，至「衛生福利部照顧服務管理資訊系統」登載服務內容，並上傳支付審核系統，以便後續核銷審查。

（二）應於每月 10 日下午5點前，檢具用印之資料送至照管中心，所需資料如下：

1. 用印之服務費用申報總表(正本一式兩份)。
2. A碼項目清冊(正本)。

（三）經審核核銷資料無誤後，須檢具以下資料：

1. 單位用印之履約確認單。
2. 領據或收據，背面需黏貼總金額千分之四之印花稅票或加蓋印花稅總繳章，不足1元者，無須繳納。
3. 若開立發票，應註明：受買人-基隆市衛生局。

（四）注意事項如下：

1. 服務費用有漏未申報者，至遲應於提供服務次月十日起三個月內完成申報，檢具相關文件及資料補報。
2. 若發現單位服務費用疑有申報不實者，將由本局發文通知該單位，並由單位函覆相關說明，經確認申報不實者，將依本市社區整體照顧服務體系社整中心契約書辦理後續事宜。
3. 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（加入社整中心線上操作客服Line群組、電洽系統廠商02-77143955）。

伍、其他

違反計畫規定者，本局得限期令其改正，必要時得依據「社區整體照顧服務體系社整中心契約書」第二十一條之規定逕行記點或第二十二條終止契約。

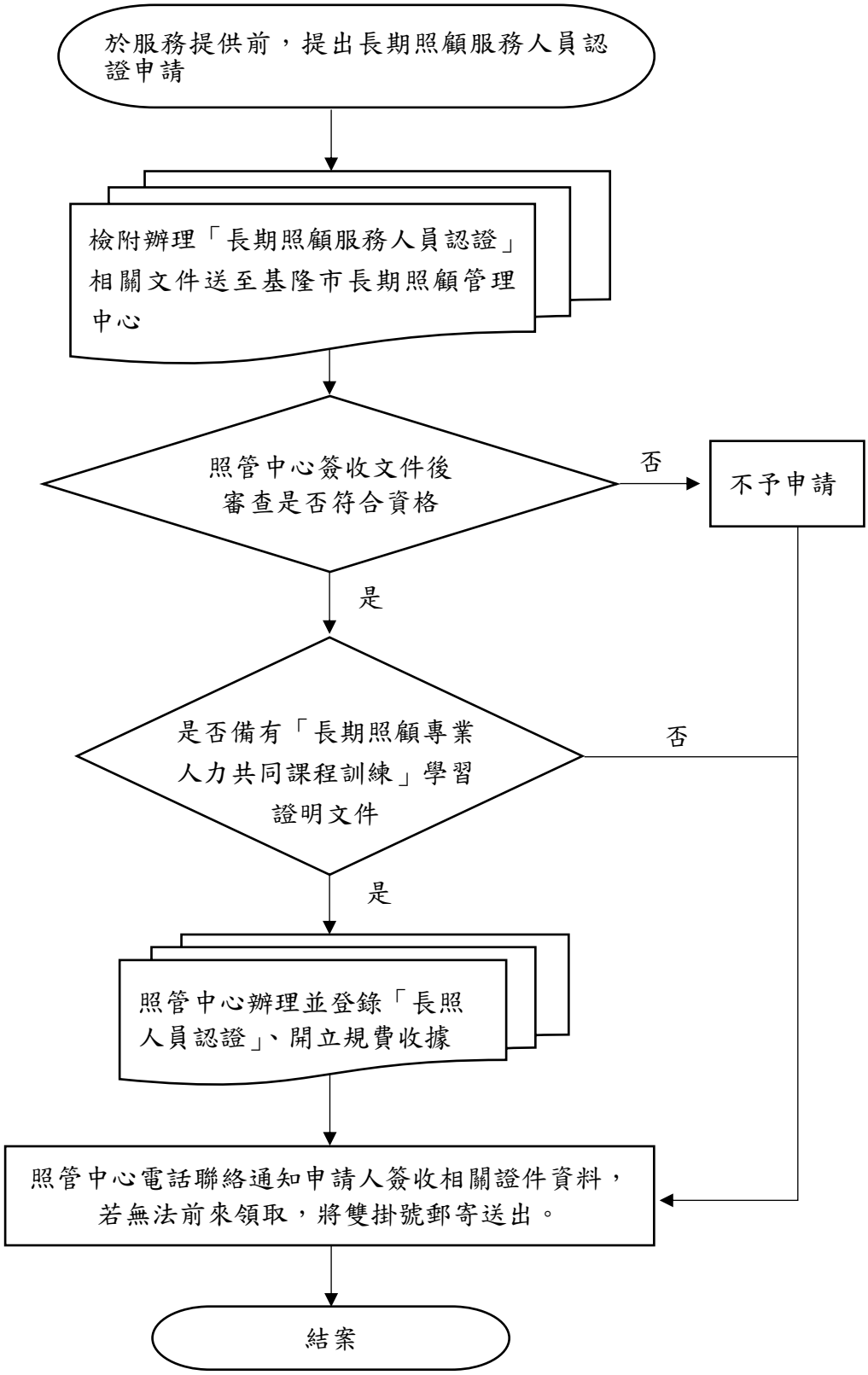
陸、以上未盡事宜，得隨時修正之。

柒、 附件

附件一

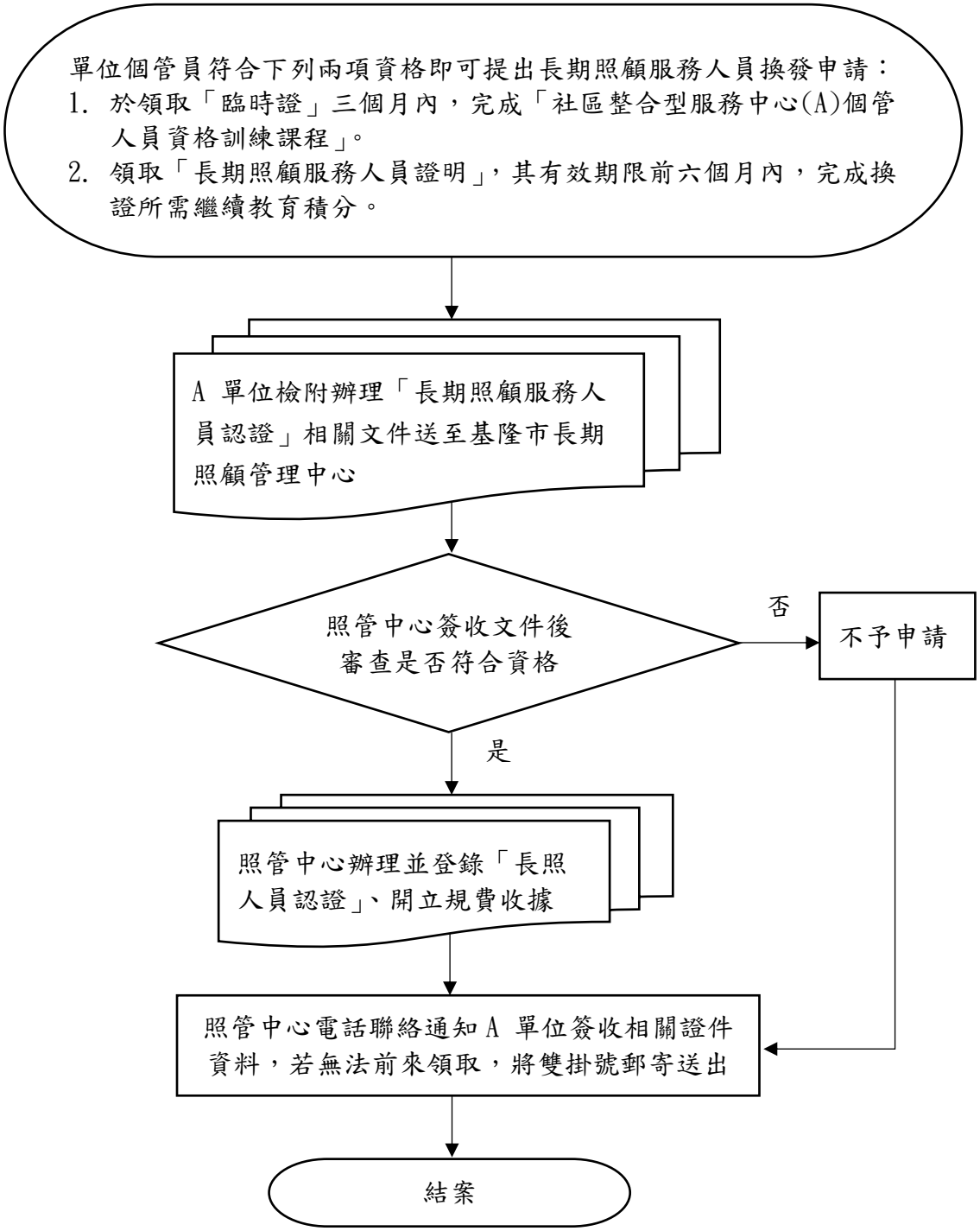
基隆市政府社區整合型服務中心(A)個案管理人員

申請長期照顧服務人員認證申請流程

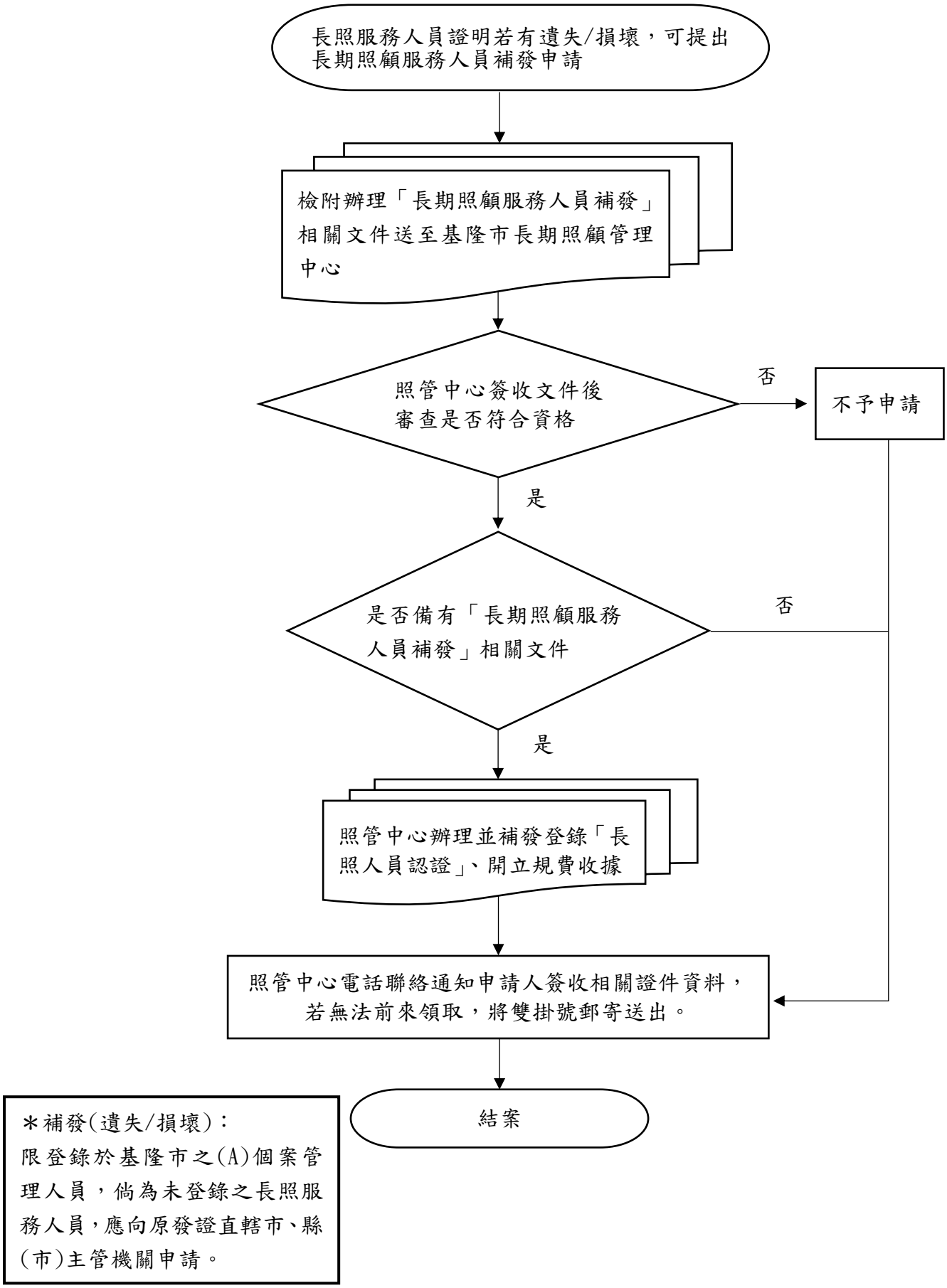


基隆市政府社區整合型服務中心(A)個案管理人員

申請長期照顧服務人員換發申請流程



＊正式證屆期更新：
限登錄於基隆市之(A)個案管理人員，倘為未登錄之長照服務人員，應向原發證直轄市、縣(市)主管機關申請。

基隆市政府社區整合型服務中心(A)個案管理人員

申請長期照顧服務人員補發申請流程