

基隆市長期照顧專業服務單位 作業須知

基隆市長期照顧服務管理所

111 年 03 月 07 日編定

111 年 07 月 15 日修訂

111 年 10 月 25 日修訂

113 年 02 月 20 日修訂

113 年 10 月 14 日修訂

114 年 09 月 02 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) CB01a--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) 依衛生福利部所訂「長期專業服務手冊」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」請填寫本所給予之案號，「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+
* 服務人員	未選取
* 長照機構	
* 起始時間	
* 不申報	AA09
備註	
■ 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	
① 復能目標	
① 指導對象	
① 服務內容	
① 指導建議摘要	

- (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，紀錄逾保存期限者，得予銷毀；其銷毀方式，應確保內容無洩漏之虞。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」： - 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、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 次提供服務後逕向本所提出延案申請，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、申請特約單位應備文件：

欲申請成為基隆市長期照顧專業服務特約單位者，應依「基隆市特約長期照顧服務特約申請暨檢核表」所訂檢具申請文件送審，經本所進行審查，完成特約後，始得成為本市長期照顧專業服務單位。

參、特約單位服務提供注意事項

- 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 5 日內提供第一次服務，如因不可抗力因素無法於 5 日內提供，應通報本所或社整中心。
- 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，需先函報本所同意後始得收取。
- 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，參考格式如附件三。
- 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。
- 八、 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) 長照服務人員證明且不得逾有效期限。
 - (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) 於長期照顧服務法(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。
- 九、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」(下稱長照人員系統)登錄人員資料，登錄之長照服務單位以一處為限，若有要異動(登錄/註銷)長照人員系統之人員或只是人員的支援異動，請以「基隆市長期照顧服務人員登錄異動核備表」(如附件四)提出申請或通知本所；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。

肆、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本所，遇假日順延至次一辦公日，需檢附以下資料：
 - (一) 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) 專業服務紀錄表電子掃描檔寄至承辦人信箱(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、核銷資料經本所審查有誤時，本所將以電話、LINE 或電子郵件通知服務單位，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、服務單位開立領款收據，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，不足 1 元者，無須繳納；開立發票則免。
- 五、補助費用超過兩萬元以上，本所將先代扣補助費用 10%之所得。款項核撥帳戶若非臺灣銀行者，需另支付轉帳手續費。
- 六、依據長期照顧特約管理辦法第三十五條，本所對於已完成支付案件，應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，本所將發文通知該單位，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)。

伍、服務品質管理及輔導

- 一、 為提升本市專業服務品質，本所訂定「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，包括意外或異常事件處理流程、申訴處理辦法及流程、簽訂書面契約書、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，包括系統之服務紀錄登打及服務提供訂有檢核機制(含檢核項目、頻率、方式及評核標準…等，並留有紀錄)、服務品質提升計畫及服務結果評估策略(是否達成服務目標及未達標原因…等)。
 - (四) 服務效率及內部檢核機制，包括服務時效監控機制(含相關檢核紀錄)。
- 三、 為精進本市長照服務人員之復能概念，本所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。

陸、續約及退場機制

- 一、 契約效期屆滿九十日前，本所得逕以書面通知乙方限期辦理續約，單位於特約有效期間屆滿三十日前未為同意續約之意思表示時，視為不同意續約，若單位有意續約且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，本所得限期令其改正，必要時得依據「基隆市政府特約長期照顧服務契約書」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「待複查」，本所將於查核結果公告後 3 個月內安排複查，期間將暫停派案，若複審仍有 3 項「未符合」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。

柒、其他

- 一、 特約服務單位須對個案資料有保密之義務，非經個案本人或法定代理人或本所同意，不得將資料提供第三人或對外公開。
- 二、 依據「基隆市政府特約長期照顧服務契約書」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	☐ 第一類(自付 0%) ☐ 第二類(自付 5%) ☐ 第三類(自付 16%)				
服務單位		人員類別	☐ 護理人員 ☐ 物理治療人員 ☐ 職能治療人員 ☐ 營養師 ☐ 語言治療師 ☐ 呼吸治療師 ☐ 心理師 ☐ 社工人員 ☐ 醫師 ☐ 其他:_____		
照顧組合類別	☐ CA07-IADLs 復能、ADLs 復能照護 (3 次/組) ☐ CA08-「個別化服務計畫(ISP)擬定與執行」(4次/組) ☐ CB01a-營養照護(3 次/組) ☐ CB02-進食與吞嚥照護(6 次/組) ☐ CB03-困擾行為照護(3 次/組) ☐ CB04-臥床或長期活動受限照護(6 次/組) ☐ 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) ☐ 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	☐ 核定服務之組數及期限未滿，持續提供服務 ☐ 結案	
	☐ 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
倒數第 2 次服務後 服務人員評估有延案需求	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。
紙本及系統申請資料 同步送至長照所	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。
審查委員依據照管系統之 服務紀錄內容進行審查	1. 長照所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。
同意延案 不同意延案 由長照所回覆服務單位 由 B 單位轉知服務使用者	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。
完成後結束 該目標服務 結束該目標服務	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。

[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： ☐ 第三類(自付16%) ☐ 第二類(自付5%) ☐ 第一類(自付0%)				
照顧組合名稱	價格(元/組)	次數	總額	服務日期及時間
☐ CA07-IADLs復能、ADLs復能照護	4,500/3次			收據專用章
☐ CA08-個別化服務計畫(ISP) 擬定與執行	6,000/4次			
☐ CB01a-營養照護	4,500/3次			
☐ CB02-進食與吞嚥照護	9,000/6次			
☐ CB03-困擾行為照護	4,500/3次			
☐ CB04-臥床或長期活動受限照護	9,000/6次			
☐ CC01-居家環境安全或無障礙空間規劃	2,000/2次			
☐ CD02-居家護理指導與諮詢	6,000/4次			
費用		指導建議摘要：		
政府補助：	元整	(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)		
部分負擔： (應繳費用)	元整			
經手人	年 月 日	家屬簽收	年 月 日	

[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： ☐ 第三類(自付16%) ☐ 第二類(自付5%) ☐ 第一類(自付0%)				
照顧組合名稱	價格(元/組)	次數	總額	服務日期及時間
☐ CA07-IADLs復能、ADLs復能照護	4,500/3次			收據專用章
☐ CA08-個別化服務計畫(ISP) 擬定與執行	6,000/4次			
☐ CB01a-營養照護	4,500/3次			
☐ CB02-進食與吞嚥照護	9,000/6次			
☐ CB03-困擾行為照護	4,500/3次			
☐ CB04-臥床或長期活動受限照護	9,000/6次			
☐ CC01-居家環境安全或無障礙空間規劃	2,000/2次			
☐ CD02-居家護理指導與諮詢	6,000/4次			
費用		指導建議摘要：		
政府補助：	元整	(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)		
部分負擔： (應繳費用)	元整			
經手人	年 月 日	家屬簽收	年 月 日	

基隆市長期照顧服務人員登錄(註銷)申請書

☐正本已查驗

長照所收件人填寫：職章及八碼

附件三

115 年 8 月 5 日修訂

單位名稱：		姓名：
服務類型： ☐ 居家服務 ☐ 日間照顧服務 ☐ 小規模多機能 ☐ 家庭托顧 ☐ 沐浴車 ☐ 專業服務 ☐ 巷弄喘息 ☐ 住宿式長照機構(依長服法設立) ☐ 社區整合型服務中心 ☐ 團體家屋		
認證字號：		
系統申請日	登錄日期	註銷日期
☐登錄 ☐註銷 人員類別及職業狀況 ☐專任 ☐兼任 ☐照顧服務人員 ☐居家服務督導人員 ☐專業服務人員 ☐照顧管理人員 ☐社區整合型服務中心個案管理人員(下稱 A 個管)		
檢附文件	1. 登錄： ☐ 單位出具之服務證明文件(如在職證明、加保證明)。 ☐ 長照人員認證證明文件正本及其影本(正本驗畢後發還)。 ☐ A 個管持臨時證及外縣市認證之正式證者需另檢附「服務介紹及實作紀錄單」正本(查驗後返還)及其影本 1 份。 ☐ 專業服務人員 ○醫事人員需另附：醫事人員執業執照正反面(彩色影本)。 ○社工師需另附：社工師執業執照正反面(彩色影本)。 長期照顧給付及支付專業服務之服務提供人員需檢附長期照顧專業課程(Level II)及整合課程(Level III)完訓證明。 2. 註銷： ☐ 單位出具之服務證明文件(如離職證明、退保證明)。	

注意:1. 請於本申請書送達長照所當日完成系統送審 2. 人員登錄核備後才能提供服務

3. 人員離職後30日內完成註銷核備 4. 長照人員認證證明文件遺失，請填具切結書

☐本次申請長照人員認證登錄/註銷異動，繳交文件皆與正本相符，特此證明，如有不實，願負擔法律責任。

填表人：

電話：

單位用印：(大小章)