金門縣社區整體照顧服務體系計畫

社區整合型服務中心(A單位)服務須知

109年8月製

一、社區整合型服務中心(以下簡稱A單位)核定原則

(一)A單位係落實個案管理之重要角色，應廣結服務區域內長照資源，依個案多元照顧需求協調安排照顧資源，強化服務連結效能，建構完善在地服務輸送體系。

(二)本縣之A單位係指符合特約要件，經簽訂特約，取得申報照顧計畫擬定與服務連結(AA01)、照顧管理(AA02)支付之單位。

二、長期照顧管理中心(以下簡稱照管中心)照會A單位原則:

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，依以下原則予以派案。

(一) 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。

(二)照管中心自行管理：以接受單一項服務或複雜個案為主。

1. 針對僅申請單一項服務(交通接送服務、輔具補助或無障礙改善補助)等，未併有B碼、C碼、G碼服務者為主，但照管中心或A單位若評估個案需求宜由 A單位個管,仍得照會。

2. 特殊或複雜個案，如專簽、陳情或與單位發生服務爭議調處、涉及服務品質或履約爭議等狀況。

3. A單位因服務量能即將達上限，或人力問題，導致無法持續個管工作者，應於三個工作日前正式函文衛生局(以下稱本局)，經本局審查同意後，週知照管專員暫停派案，原舊案則持續提供不中斷。若欲恢復派案時，亦應正式函文本局同意後，週知照管專員恢復派案。

三、A 單位服務須知

(一)個管師資格認定

1. A單位須依據108年6月12日衛部顧字第1081964180號函個案管理員資格聘用個管人員。
2. 符合個管人員資格且經同意核備後，完成7小時基礎訓練，並於規定期限內完成照專實習共訪12次並通過照顧計畫督導審查，評值成績合格，照管中心方可進行正式派案。
3. A單位個管師應配合長照人員訓練認證繼續教育及登錄辦法第2條第3款之規定完成認證、登記。
4. A單位之個管師不得由外部人員兼任，且須專任專職，不得兼任其他長照服務項目。
5. A單位之個管師倘有異動(含新增、註銷)須於三個工作日前函文本局核備。
6. 應落實實名制，A單位之合格個管師需於收到完訓合格通知起3個月內，於CMS系統上開立一組個人帳號，且於執行個管相關業務時需由個管師本人於系統操作及登打服務

紀錄。

(二)個案管理師任務

1. 應依據「長期照顧給付及支付基準」AA01及AA02照顧組合內容執行個管業務。
2. 本縣個管師以1:150案為基礎案量，得視單位服務量能調整。
3. A單位應依據個案照顧問題，擬定照顧目標與照顧計畫，積極協調各服務特約單位共同完成照顧計畫，並確保於7個工作天內提供第一次服務。
4. 收案後應定期安排電訪、每6個月須家訪並紀錄，追蹤照顧計畫服務情形與照顧目標達成狀況。
5. 個管師應有職務代理人，不得因請假、出差等因素無法提供服務，導致影響個案管理相關業務執行。

(三)資源連結

1. 應該主動與各類特約單位合作,除原本簽訂合作意向書之特約單位，本縣所有特約單位都可以照會，以利個案服務即時安排。
2. 建立跨專業團隊合作與溝通機制,提供給所有服務團隊成員遵循。

(四) A單位照會複合型服務中心(以下簡稱B單位)原則:

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，派案優先順序如下:

1. 個案服務選擇意願優先。
2. 可協助個案達成照顧目標者優先。
3. 服務提供即時、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. 在地資源優先。

7. 符合上述各項要件不只一家時，輪派。

四、照顧計畫

(一)依據長照需要者之長照服務額度及照顧問題清單，以及照顧組合表，與長照需要者討論後擬定照顧計畫。社區整合性服務中心擬訂之照顧計畫須經照管中心核定後進行服務連結。

(二)個案依照顧計畫接受服務時如有服務計畫異動需求，服務提供單位得使用系統服務異動通報A單位，個案管理員與個案或者家屬聯繫確認異動計畫內容須於三天內進行照顧計畫異動及照會服務單位。

五、服務追蹤:

(一)照管中心對A單位

1. A單位若無法接案，請於2日內系統異動通報予照管中心，並敘明原因。

2. 照管中心應建立A單位之督導及服務追蹤回報機制，並據此評值A單位績效，評價結果列入本縣派案與特約簽訂參考。

(二)A單位對B單位

1. A單位應依據本原則派案，並且讓派案資訊透明化，倘有不可抗力因素未能提供服務，A單位應訂有處理或輔導機制，以維護個案權益。

2. 合作之B單位若有延遲服務之情況時，應建立改派原則，以確保於5個工作天內提供第一次服務。

3. A單位應建立對B單位之評價機制，並據此評估B單位績效，評價結果列入本縣派案與特約簽訂參考。

(三)A單位對個案

1. 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。
2. 追蹤個案對B單位服務滿意度，並針對個案問題或申訴反映予以處理並紀錄。
3. 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。(更換服務單位申請表於附件一)

六、服務暫停及結案

主要以個案或其主要照顧者等案家因素,導致暫停或結案條件成立者，B單位應主動通報A單位，A單位應主動通報照管中心。

(一)服務暫停:有下列情形之一者，服務單位得逕予照會照管中心核備後暫停服務，惟仍須持續追蹤服務情形。

1. 住院超過1週以上。
2. 赴台離家超過1週以上。
3. 個案或家屬要求之服務內容逾越提供單位與案家兩造服務合約範圍，且經申請長期照顧服務爭議調處後仍無共識。
4. 符合長照特約機構與案家兩造服務契約所載明之暫停要件，當暫停之要件滅失時恢復服務。
5. 若個案或其家屬有惡意傷害服務人員，如辱罵、言語暴力或言行舉止構成執行服務人員人身安全之危險、心靈恐懼、名譽及權益受損，違反相關人身安全防治之法規，致無合適人力或服務難以繼續提供。
6. 個案或家屬要求服務人員特定條件（種族、階級、語言、思想、宗教、黨派、籍貫、出生地、性別、性傾向、年齡、

婚姻、容貌、五官、身心障礙或學歷等），拒絕服務提供單位安排之服務人員，致無合適人力或服務難以繼續提供。

(二)結案:有下列情形之一者，B單位應主動通報A單位，A單位應主動通報照管中心，由照管中心予以結案，並依相關行政程序停止補助。

1. 死亡。

2. 遷離本縣轄區。

3. 入住機構。

4. 個案失能程度(如未失能)或給付資格變更(如聘僱外籍看護)，致未符合支付/給付對象資格規定。

5. 經照管中心通知後，仍拒絕配合複評、家訪、電訪。此類個案若無生命之虞，則俟可配合服務相關規範後，始重新受理申請。

6. 派案照會後，個案仍無服務使用意願或其他可歸責於單位之因素，追蹤3個月後，經照管中心同意後結案。

7. 其他重大足以影響服務提供之事由。

七、相關輔導機制

(一)A單位服務量能係依單位於事前準備會議上提出每位個管師服務量，定期於CMS系統確認A個管派案量(或A單位可主動提出)，若已達負荷上限，則啟動相關協調機制。

(二)A單位因故欲變更已決議之服務量能，須正式來文說明。超出原訂服務量能者，應闡明組織內部針對個管服務品質之內控機制。

(三)A單位因故需要中止或暫停派案，須正式來文並說明相關配套措施，將列入本縣派案或特約簽訂之參考。

(四)針對A、B單位訂有督導及服務追蹤回報機制，並據此評值特

約單位績效，評價結果列入本縣派案與特約簽訂參考。

(五)依據本縣長照特約相關履約規範，如A單位經查證有以下情形，主管機關應通知限期補正給予限期改善，上限為1次，若逾期仍未改善,必要時可依金門縣政府長期照顧服務契約書第十九條暫停派案或第二十條終止契約、不予特約。

1. 使用他人帳號或任用不符合或未完成合格之個管師執行個案管理之相關業務，經本局查證屬實，本局得依法終止契約，不予特約。

2. 服務紀錄登打不實，如於個案死亡後仍登打服務紀錄、未確實聯繫追蹤服務個案卻登打服務紀錄等,經本局通知限期補正仍逾期未改善者後續處理方式如下

(1)A單位應有監督、輔導單位內個管師之責，故若經本局通知限期補正仍逾期未改善之單位，得依契約停止派案3個月。

(2)另經查確認該個管師未依規定登打服務紀錄，則按中華民國刑法第216條規定:「行使第210條至第215條之文書者，依偽造、變造文書或登載不實事項或使登載不實事項之規定處斷」，移送檢察機關偵辦。

(六)針對A單位執行業務及績效將不定期進行查核，平均二個月一次，查核評分標準係依公告為主，每月查核評分表屆時提供評鑑委員作為評分依據。查核評分表題數共計13題，合格題數未達8題為「不合格」，「不合格」單位需於下次查核前修正不符合之項目，連續3次查核為不合格之單位，暫停特約,並一個月後進行複查,如再不合格,即停止特約關係。(查核表於附件二)

八、其他

(一)A單位不得向B單位收取額外之行政費用。

(二)本原則如有未盡事宜，應依相關規定或解釋辦理，並得隨時補充公告之。