衛生福利部
社區整體照顧服務體系計畫
行政作業須知

發布日期：中華民國 107 年 3 月 12 日
修正日期：中華民國 108 年 6 月 12 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、計畫緣起

為落實在地老化政策目標，建構以社區為基礎之整合式服務體系，增進長照服務提供單位分布之密度，讓民眾獲得近便、多元的服務，長照 2.0 資源開發係以優先擴大居家服務供給量與普及化日間照顧中心為原則，並推動社區整體照顧服務體系，4 年(至 109 年)規劃至少布建 469A- 829B-2, 529C。

參、計畫目標

- 一、參與單位多元化：社區整體照顧服務體系讓長照、醫療單位共同參與，並廣結社區團體組織共同辦理。
- 二、發展整合多樣性長照資源：廣納社福、醫療、護理等資源，擴大服務項目，積極加速建置在地化長照資源，整合多樣性長照資源。
- 三、促進長照服務彈性化、據點綿密化：由社區整合型服務中心(A)落實個案管理，並依個案需求協調安排

照顧資源，提供具彈性化以及連續性之服務。

- 四、促進就業，培育照顧服務人力：鼓勵長照單位優先擴大居家服務供給量，並發展年輕世代、新移民女性、中高齡勞動人口投入照顧服務之機會。

肆、辦理機關(單位)

- 一、中央政府：衛生福利部。
- 二、地方政府：直轄市、縣(市)政府主管機關。
- 三、執行單位：辦理社區整體照顧服務體系計畫之服務單位。

伍、執行方式：

- 一、審查及核定作業：直轄市、縣(市)政府於前一年度向本部提報次年之規劃與目標，經本部審查後，將經費整體撥付地方政府，由其審查及核定布建社區整合型服務中心(A)(以下簡稱A單位)、複合型服務中心(B)(以下簡稱B單位)、巷弄長照站(C)(以下簡稱C單位)。

二、布建規劃：

- (一)各直轄市、縣(市)政府可視轄內各鄉鎮市區資源布建情形，規劃區域範圍，非以同一鄉鎮市區

為限，可彈性開放跨區布建 A 單位、B 單位、C 單位，並可參考以下原則規劃布建：(1)區域幅員大小、(2)需求人口密度、(3)資源分佈情形、(4) A 單位專業量能、(5)結合 B 級單位之數量以及服務多元性等。

(二) A B C 單位提案方式可因地制宜，非以組織團隊方式提案為限，可彈性以個別提案方式辦理。

(三) A 單位係落實個案管理之重要角色，為提升服務品質，A 單位應廣結服務區域內 B 單位，以滿足個案多元照顧需求、豐富服務多樣性為原則，強化服務連結效能，建構完善在地服務輸送體系。

陸、執行內容

一、辦理資格

直轄市、縣（市）政府結合服務單位辦理 A 單位、B 單位、C 單位，其辦理資格為：

- (一) A 單位：經直轄市、縣（市）政府合法立案，並具辦理長照服務經驗之組織或機構。
- (二) B 單位：依法經直轄市、縣（市）政府特約、許可、委託或補助辦理長照服務之單位。

(三) C 單位：

1. 立案之社會團體（含社區發展協會）。
2. 財團法人社會福利、宗教組織、文教基金會捐助章程中明定辦理社會福利事項者。
3. 其他團體如社區宗教組織、農漁會、文史團體等非營利組織。
4. 村（里）辦公處。
5. 醫事機構。
6. 老人福利機構(不含小型機構)
7. 長照服務機構
8. 一百零七年以前辦理巷弄長照站之單位。

二、服務對象

長期照顧十年計畫 2.0 之服務對象：

- (一)六十五歲以上失能老人。
- (二)五十五歲以上失能原住民。
- (三)五十歲以上失智症者。
- (四)失能之身心障礙者。
- (五)僅工具性日常生活活動需協助且獨居之老人。
- (六)衰弱老人。

三、服務內容

- (一) A 單位：為失能者擬定照顧服務計畫及連結或提供長照服務。依「長期照顧（照顧服務、專業服務、交通接送服務、輔具服務及居家無障礙）給付及支付基準」，提供組合編號AA01「照顧計畫擬定與服務連結」、AA02「照顧管理」。
- (二) B 單位：專責提供長照服務，如：居家服務、日間照顧、家庭托顧、居家護理、社區及居家復健、交通接送、餐飲服務、輔具服務、喘息服務等。
- (三) C 單位：提供社會參與、健康促進、共餐服務、預防及延緩失能服務。具有量能之單位可再增加提供喘息服務（臨時托顧）。

四、服務流程

- (一) A 單位承按照管中心轉介長照失能者，並依照管專員核定之額度、問題清單，為失能者擬定照顧服務計畫、連結 B 單位提供長照服務，並定期進行服務品質追蹤，接受服務諮詢、申訴及處理等。
- 。有關服務流程，如附件一，各縣市政府可因地

制宜彈性調整。

- (二) A單位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，派案時應給予個案充足的服務資訊、個案服務選擇意願優先並考量欲派之B單位之量能予以派案，並公布派案情形，加強派案資訊透明化，有關服務流程及派案原則，可參照附件一及本部 107 年 12 月 14 日衛部顧字第 1071962562 號函頒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，各縣市政府可因地 制宜彈性調整。

五、人員資格

- (一) A單位個案管理員資格：

1. 具一年以上長期照顧服務（以下簡稱長照服務）

相關工作經驗者：

- (1) 師級以上醫事人員、社會工作師。
- (2) 碩士以上學校老人照顧及公共衛生相關科、系、所畢業。

2. 具二年以上長照服務相關工作經驗者：

- (1) 專科以上學校醫事人員相關科、系、所畢業或

公共衛生、醫務管理、社會工作、老人照顧或長期照顧相關科、系、所、學位學程、科畢業。

(2) 具社會工作師應考資格。

3. 具三年以上相關長照服務工作經驗：

(1) 領有照顧服務員技術士證。

(2) 高中(職)護理或老人照顧相科系畢業者。

(3) 領有專門職業證書，包括護士、藥劑生、職能治療生、物理治療生等。

4. 於本部社區整體照顧服務體系計畫行政作業須知修正公告前已任職於各直轄市、縣(市)政府補助、委託或特約之社區整合型服務中心且完成社區整合型服務中心個案管理人員認證之個案管理人員。

(二)任職於 ABC 服務單位者，應符合長期照顧人員訓練認證繼續教育及登錄辦法所訂規定。

六、設立標準

(一)A、B 單位如辦理長照服務，應符合長期照顧服務機構設立標準。

(二) C級單位：以落實場地安全為原則，視長者使用需求規劃出入動線，將招牌放置於明顯處及標示服務時間。

(三) C級單位辦理喘息服務成為C+服務據點：

1. 應配置照顧服務員至少一名，照顧比以1：8計。
2. 服務對象每人應有至少3平方公尺以上活動空間。
3. 設有無障礙出入口；不得位於地下樓層；若為2樓以上者，需備有電梯。
4. 廁所備應有防滑措施、扶手等裝備，並保障個人隱私。
5. 應設有簡易廚房或備餐場地。
6. 應配置滅火器兩具以上，分別固定放置於取用方便之明顯處所；有樓層建築物者，每層應至少配置一具以上。
7. 應裝置緊急照明設備及設置火警自動警報設備或住宅用火災警報器。
8. 應針對服務場地投保公共意外責任險及訂定長者緊急事件處理流程。

柒、督導及評估

一、監督及輔導：

(一)為利本計畫順利推動，縣市政府應訂定轄內行政作業流程，培力在地輔導團隊，舉辦相關工作說明會，俾利民間組織據以辦理。

(二)本案受補助單位應接受本部及服務所在地縣市政府主管機關監督及輔導，並配合業務需求提供有關人力運用、工作執行狀況、服務人數等相關資料。

(三)為維護A單位以及民眾權益，縣市政府須與具個案管理量能之A單位簽約，契約範本如附件二，縣市政府可依轄內業務推動所需酌予調整。

(四)倘A單位因服務品質、時效及服務量能不足致服務無法賡續提供之情形，直轄市、縣(市)政府應協助輔導A單位或依相關機制予以退場，並定有轉介機制，以維個案服務權益。

二、實地抽查：縣市政府主管機關應依業務推動所需，隨時抽查受補助單位計畫執行情形。本部對於受補助單位，得隨時派員了解辦理情形。

三、成效評估：

(一)為確實掌握服務單位辦理成效，縣市政府應輔導轄內 ABC 單位按月依服務實際情形，於照顧管理資訊系統確實登打服務紀錄。

(二)為評估辦理成效，縣市政府應依轄內業務推動情形，因地制宜訂定績效指標。建議參考指標如：

1. A 單位擬定照顧計畫之個案數、
2. A 單位結合 B 單位家數、
3. A 單位結合 B 單位提供服務之多元性、
4. A 單位媒合 B 單位確實提供服務之比率、
5. A B C 單位登打照管系統情形、
6. 民眾服務滿意度等面向。

(三)為建置服務品質檢核機制，各直轄市及縣(市)政府應以本部所定 A 單位評鑑作業程序參考範本為原則辦理，可依在地服務需求或特色，因地制宜納入其他評鑑指標。

捌、退場機制：

一、為利資源永續利用，縣市政府應輔導 ABC 服務單位以延續辦理為原則，俾利長照服務資源發展，維護民眾權益。

二、A B C 服務單位如於服務推展期間，因服務量能不

足，或其他特殊情事致無法賡續辦理，有關獎助資本門之處理原則，除空間修繕、無障礙環境設施外，接受獎助相關設備、社區巡迴車等應繳由縣市政府主管機關統籌處理，俾利資源永續發展。

玖、獎助標準：依本部所定長照服務發展基金相關補(獎)助基準辦理。

壹拾、經費來源：長照服務發展基金。