

南投縣

長期照顧 專業服務手冊

112年7月編訂

目錄

壹、依據	1
貳、長期照顧專業服務目標	1
參、服務對象與資格限制	1
肆、長期照顧專業服務之相關規範	1
伍、長期照顧專業服務作業流程	3
陸、長期照顧專業服務延案及結案審查	7
柒、長期照顧專業服務跨專業個案研討會	8
捌、長期照顧專業服務結案後重啟專業服務之原則	8
玖、附件	
附件一 長期照顧專業服務作業流程說明	10
附件二 長期照顧專業服務提供說明書	11
附件三 長期照顧專業服務（初、結案）評估表暨服務計畫書	12
附件四 長期照顧專業服務紀錄表	15
附件五 長期照顧專業服務居家指導紀錄表	16
附件六 長期照顧管理中心「AA08 晚間」及「AA09 例假日」服務 需求申請書	17
附件七 長期照顧專業服務延案及結案處理機制申請書/流程	18

壹、依據：

- 一、依據衛生福利部 111 年 1 月 20 日衛部顧字第 1101963139 號令「長期照顧服務申請及給付辦法」。
- 二、依據衛生福利部 112 年 1 月 9 日衛部顧字第 1111963026 號公告修正「長照專業服務手冊」及衛生福利部 112 年 1 月 10 日衛部顧字第 1111962921 號函「長照專業服務操作指引」辦理。

貳、長期照顧專業服務目標：

- 一、促使個案儘可能參與執行日常的活動，提升其自主性及生活品質。
- 二、促進或維持個案之最大功能表現。
- 三、減輕主要照顧者負擔及降低照顧支出與成本。

參、服務對象與資格限制

- 一、實際居住本縣且非住宿式機構之服務使用者，經本縣長期照顧管理中心(下稱照管中心)評估核定長照需要等級第 2 級(含)以上者。
- 二、聘僱外籍家庭看護工或依其他法令規定領有相同性質之照顧服務補助者，給付照顧及專業服務額度之百分之三十，並限用於專業服務照顧組合。

肆、長期照顧專業服務之相關規範：

- 一、執行人員需符合以下資格
 - (一)長照專業服務手冊作業規定之執行人員。
 - (二)於提供服務前完成長期照顧服務法相關規定辦理長照人員認證、登錄及各專門職業醫事人員支援報備等相關作業程序。
 - (三)依長期照顧服務人員訓練認證繼續教育及登錄辦法規定，應每 6 年接受規定課程。
 - (四)需依規定完成衛生福利部認可訓練始可提供服務。
- 二、應配合本府通知，派員出席相關教育訓練或長照相關聯繫會議。
- 三、派案(照會)原則：依南投縣政府派案原則辦理。
- 四、服務區域：依與本縣契約簽訂特約區域(鄉鎮市)為限。
- 五、服務提供共通規範：
 - (一)專業服務特約單位接獲**長期照顧管理中心**照顧管理專員(下稱照專^{註1})或**社區整合型服務中心**個案管理員(下稱 A 個管)於衛生福利部照顧服務管理資訊平臺(下稱照管平臺)照會(派案)後，需於照會(派案)後 3 個工作日內至照管平臺回覆處理情形，並於照會(派案)後 5 個工作日內提供第 1 次服務。
 - (二)每次服務前需至照管平臺檢視個案照顧計畫有效期間、核定項目、組數內容、專業服務目標及額度分配等以即時掌握個案最新資訊，並於提供服務後 2 個工作天內於照管平臺 C 碼申報紀錄專用區及**紙本服務紀錄相關表單**，依個案個別性完成服務記錄登錄，**紙本服務記錄相關表單**由專業服務特約單位依法自行保存。

註¹ 照專：意旨當時於照管平臺照會(派案)之照專

- (三) 第 1 次訪視時需與個案與主要照顧者說明專業服務訓練內容、訓練目標與結案標準。
- (四) 倘專業服務目標管理項目內容有疑義時，請於提供第 2 次服務前聯繫 A 單位及主責^{註2}照專確認，倘未於提供第 2 次服務前提出，視同無疑義。
- (五) 倘如因歇業或預期解除專業服務特約等，無法於 7 個工作日內提供服務，應至照管平臺「快速新增異動通報」，並同時以電話或通訊軟體或電子郵件方式通知主責照專及 A 個管員協助媒合其他合適的特約專業服務單位。
- (六) 專業服務訓練期間，專業服務單位倘因歇業或預期解除專業服務特約等無法繼續提供服務時，需於事實發生 30 日前至照管平臺「快速新增異動通報」主責照專及 A 個管協助媒合專業服務特約單位接續服務。
- (七) 專業服務訓練期限：依照管平臺設定「專業服務目標管理」之服務期程、服務組數內完成專業服務訓練。
- (八) 專業服務訓練時間：每次服務日期需間隔 6 日(含)以上，且每次訓練時間以 50 分鐘(含)為原則(含服務提供前之準備、實際服務、善後及記錄)
- (九) 服務紀錄相關表單及照管平臺 C 碼申報紀錄專用區需登錄內容請依相關規定辦理。
- (十) 個案接受專業服務訓練期間如「更換服務單位」、「更換服務人員」，因屬接續性服務且原「專業服務目標」相同及服務期程迄日不變，故專業服務訓練次數為「累計」。
- (十一) 專業服務訓練期間，倘個案或主要照顧者有「AA08 晚間」及「AA09 例假日」服務需求時，並至遲於提供服務當日由個案或主要照顧者填寫「南投縣政府長期照顧管理中心「AA08 晚間」及「AA09 例假日」服務需求申請書(附件六)，專業服務特約單位需以通訊軟體或電子郵件方式將申請書寄送至 A 個管確認資格，同步「快速新增異動通報」通知主責照專及 A 個管，經主責照專評估審查確認符合資格勾選者，專業服務單位方可符合長期照顧服務申請及給付辦法照顧組合項目「AA08 晚間」及「AA09 例假日」服務申報政策鼓勵服務提供費用加計之規定。
- (十二) 個案接受專業服務訓練期間，倘個案因身體狀況改變造成近期內日常生活功能明顯退化致無法繼續配合專業服務訓練或已達結案標準，依長照專業服務操作指引結案標準辦理，需與個案及家屬說明並至照管平臺「快速新增異動通報」將上述資訊同步點選至主責照專及 A 個管知悉，並將「專業服務目標管理」訓練目標進行結案。
- (十三) 專業服務結案後，不論是否達成原設定目標，皆需有 90 日自主練習「依專業服務目標管理服務期程(同意延案依延案延至的時間)迄日之次日起算 90 日」的時間，讓個案或主要照顧者逐步熟悉和落實每日生活復能，俾利下一階段訓練與學習成效將專業服務過程中，個案或主要照顧者學習或練習，透過功能性活動、操作輔具或使用空間改造設施的知識和技巧，運用

註² 主責照專：意指目前照管平臺主責照管中心照專

在每天的真實環境，並與生活作息結合。

- (十四) 不適合接受專業服務之情況：個案病情不穩定，例如：發燒、嗜睡、急性疼痛、嚴重感染、生理指數嚴重異常（經過適當醫療指導後仍血糖或血壓控制不佳）、嚴重至需侵入性醫療處置之壓傷、管路脫落、精神行為問題加劇至干擾訓練參與程度等以上問題皆可能是潛在急性生理問題的表徵；基於安全考量，需轉介醫事單位進行治療（例如：居家醫療、居家護理、回歸醫院/診所等），需與個案及家屬說明待解決個案醫療問題且狀況穩定後再提供專業服務，並至照管平臺「快速新增異動通報」將上述資訊同步點選至主責照專及 A 個管知悉，並將專業服務目標管理訓練目標進行結案。
- (十五) 本府為瞭解專業服務特約單位提供長照服務之情形，必要時得派員訪查，專業服務特約單位應提供相關服務資料且不得規避、妨礙或拒絕。
- (十六) 倘經查有虛報、浮報服務費用及違反其他相關法令等情事屬實，將依相關規定不予支付服務費用或契約終止。

伍、長期照顧專業服務作業流程

➤ 照專/A 個管

一、評估核定、確認及照會：

(一) 照專或出院準備準照專進行評估時，依個案及主要照顧者視重要改善日常生活困擾之照顧問題，排序優先改善前 5 項照顧問題清單並勾選建議服務措施，於照管平臺之計畫簡述(三、案主與案家期待)載明：

1. 有 A 個管之個案-使用專業服務改善**照顧問題清單/建議服務措施**，爰使用專業服務，提醒 A 個管與個案及主要照顧者討論。
2. 無 A 個管之個案-使用專業服務改善**照顧問題清單/建議服務措施**，爰使用專業服務。

範例：使用專業服務改善穿脫衣物問題/安排穿脫衣物訓練，爰使用專業服務，提醒 A 個管與個案及主要照顧者討論。

(二) 倘未於照專初(複)評估及出院準備準照專評估時提出需求，後續有使用專業服務意願，請依以下作業程序辦理：

1. 身體狀況無改變：依個案及主要照顧者視重要改善日常生活困擾之照顧問題，至照顧平臺照顧計畫之問題清單-**重新排序優先改善前 5 項照顧問題清單**並勾選建議服務措施，於照管平臺-計畫簡述之**主旨、異動摘要**載明：個案與主要照顧者期待使用專業服務改善**照顧問題清單**及勾選建議服務措施，爰使用專業服務，提醒 A 個管與個案及主要照顧者討論。
2. 身體狀況改變及出院準備之個案：需由照專進行初(複)評估確認個案服務需求後，依個案及其主要照顧者視重要改善日常生活困擾之照顧問題，至照顧平臺照顧計畫之問題清單**重新排序優先改善前 5 項照顧問題清單**並勾選建議服務措施，於照管平臺-計畫簡述(三、案主與案家期待)載明：

(1) 有 A 個管之個案-使用專業服務改善**照顧問題清單/建議服務措施**，爰

使用專業服務，提醒 A 個管與個案及主要照顧者討論。

- (2) 無 A 個管之個案-使用專業服務改善**照顧問題清單/建議服務措施**，爰使用專業服務。

範例：使用專業服務改善穿脫衣物問題/安排穿脫衣物訓練，爰使用專業服務，提醒 A 個管與個案及主要照顧者討論。

- (三) A 個管針對照專計畫簡述載明優先改善照顧問題清單及勾選建議服務措施與個案及其主要照顧者討論確認後完成以下作業：

1. 於照管平臺-計畫簡述中個案或家屬最希望改善的日常生活活動項目(專業服務目標)載明：

- (1) 個案或主要照顧者期待改善造成日常生活困擾之照顧問題。
- (2) 照顧組合。
- (3) 指導對象。
- (4) 專業服務單位。

範例：

- (1) 照顧問題：個案或主要照顧者期待改善造成日常生活困擾之照顧問題：主要照顧者表示因個案穿脫衣褲需花費時間在旁叮嚀，爰使用專業服務改善穿脫衣物問題。

- (2) 照顧組合：CA07

- (3) 指導對象：個案及主要照顧者(例如：案配偶)

- (4) 專業服務單位：尚美居家長照機構。

2. 於專業服務特約單位提供「長期照顧服務專業服務提供說明書(下稱專業服務提供說明書，附件二)」及「南投縣長期照顧專業服務(初、結案)評估表暨服務計畫書(下稱服務計畫書，附件三)」，次日起算 3 個工作天內完成確認無誤後上傳至照管平臺備查。

3. 照顧計畫每一個 C 碼服務項目，皆需獨立設定一個「專業服務目標管理」，並依專業服務特約單位提供「服務計畫書」中「照管平臺之專業服務目標管理設定」次日起算 3 個工作天內完成照管平臺之「專業服務目標管理」內容設定及確定啟用。

二、服務品質追蹤：

- (一) A 個管定期進行 AA01 及 AA02 或照專進行服務品質追蹤時，倘經查專業服務人員執行專業服務訓練內容與**專業服務目標、服務計畫書**不一致，或未依規填寫及檢附相關服務記錄表表單時，請填寫南投縣政府長期照顧服務異常通報單函送本府衛生局。

- (二) 倘「**專業服務目標管理**」項目內容需修正時，得自「**建檔日期次日起算 7 個工作天內**」以電子郵件敘明原因及項目後寄送至本府衛生局企劃及長期照護科承辦照顧管理督導，倘未依規定期限內寄送提出電子郵件，視同無疑義。

- (三) 倘個案因身體狀況改變造成近期內日常生活功能明顯退化致無法繼續配合

專業服務訓練或已達結案標準，需與個案及家屬說明並至照管平臺「快速新增異動通報」將上述資訊同步點選至主責照專及專業服務特約單位知悉，並於「快速新增異動通報」後次日算3個工作天內將「專業服務照顧組合」進行刪除。

- (四)倘個案因身體狀況改變造成近期內日常生活功能明顯退化，經照專「複評」後重新核定之或前一專業服務目標自主練習屆滿90日，A個管需「重新」設定「專業服務目標管理」及「照會」專業服務特約單位，原設定「專業服務目標管理」需保留不可刪除。
- (五)個案專業服務使用中「更換服務單位」、「服務人員」，需重新「照會」專業服務特約單位及設定「專業服務目標管理」，因屬接續性服務，故重新設定「專業服務目標」需與「原專業服務目標」相同且訓練次數為「累計」，並於「專業服務目標管理」-個案或家屬最希望改善的日常生活活動項目中載明：
 1. 原個案或主要照顧者期待生活參與目標或最想改善照顧問題。
 2. 原設定服務期程。
 3. 已服務次數及日期。
 4. 指導對象。
 5. 提供服務人員專業醫事類別。

三、專業服務特約單位

(一)議定專業服務訓練目標與計畫

1. 提供第1次服務時，需完成以下：
 - (1)專業服務特約單位接受照會(派案)後，依照專或出院準備準照專照管平臺-計畫簡述，個案或主要照顧者排序優先改善前5項照顧問題清單及期待改善造成日常生活困擾之照顧問題，了解個案或主要照顧者重視日常生活功能性目標(或最想改善照顧問題)，也就是個案最想要練習、最有意義的活動項目為何(或對照顧者最優先學習處理的照顧問題為何)，仔細地評估個案執行專業服務訓練的能力(評估內容：如常規日常生活活動、居家生活環境、行動能力、溝通能力及認知能力等)，以及個案家庭的整備程度。
 - (2)與個案和主要照顧者共同議定確立專業服務計畫，與個案及主要照顧者一同討論出可達成之個別化「專業服務訓練目標」(短、長期目標)與「專業服務計畫」。
 - (3)確認一同接受學習專業服務訓練之主要照顧者(訓練期程期間應為同1位照顧者)，落實每日生活復能練習。
 - (4)「專業服務提供說明書，一式二聯(一聯個案收執，一聯服務單位自存)」及「服務計畫書」，需於提供第1次服務後「次日起算3個工作天」內交至A個管確認「專業服務提供說明書及服務計畫書若為影本請註明(與正本相符)並核章」，並由A個管上傳至照管平臺備查。

(二) 專業服務訓練期間

1. 依據與個案及主要照顧者議訂的專業服務訓練目標和計畫持續執行訓練。
2. 服務過程中，倘個案有居服員共同參與每日生活專業服務活動之需求，請與主責照專及 A 個管聯繫並協助媒合。
3. 個案經評估符合延案條件，請依規提出延案申請。
4. 倘個案體況改變，現行訓練目標已不符需求，應協助提出「複評」申請，由照專重新進行評估。
5. 接續服務之專業服務特約單位僅需填寫同一份「服務計畫書」之四、結案評估評值及原因。
6. 倘個案已達結案標準，需與個案及家屬說明並至照管平臺「快速新增異動通報」將上述資訊同步點選至主責照專及 A 個管知悉，並「同步完成」至照管平臺之專業服務目標管理(新增訓練目標、成果後，將目標結案)進行結案及同一份「服務計畫書」之「四、結案評估評值及原因」，並於提供最後 1 次服務「次日起算 3 個工作天」內將「服務計畫書」交至 A 個管，由 A 個管確認後上傳至照管平臺備查。

(三) 服務紀錄製作

1. 執行第 1 次服務及最後 1 次服務「次日起算 3 個工作天」內完成「服務計畫書」。
2. 提供服務後 2 個工作天內於紙本南投縣長期照顧專業服務紀錄表(附件四)及照管平臺 C 碼申報紀錄專用區(登錄內容摘要如下)，依個案個別性完成服務紀錄登錄：
 - (1) 專業服務目標(請逐一列點呈現)：
 - 甲、個案或主要照顧者期待或改善的生活參與目標(或最想改善照顧問題)。
 - 乙、短期訓練目標。
 - 丙、長期訓練目標。
 - (2) 指導對象(敘明當次指導對象為個案、主要照顧者、居服員或外籍家庭看護工)。
 - (3) 服務內容登錄：
 - 甲、第 1 次評估服務內容需含：①個案現有能力及潛力②輔具和環境調整建議③當次教導(指導)服務內容及方式④活動調整⑤制定居家作業(個案可配合的每天練習作業)等。(請逐一列點呈現)
 - 乙、第 2 次之後服務內容需包含：①確認前次建議執行狀況②回覆示教③當次教導(指導)服務內容及方式④環境調整(包含輔具及無障礙)⑤活動調整等要素。(請逐一列點呈現)
 - (4) 指導建議摘要：對當次服務內容給予指導建議或接續專業服務訓練需要注意事項及交付居家作業執行情況等。

- (四) 紙本服務記錄相關表單，由專業服務特約單位依長期照顧服務法、各專門職業醫事人員法規及社會工作師等相關法規規定自行保存。
- (五) 紙本服務記錄相關表單需由個案、主要照顧者或家屬(非聘僱看護工)確認後親筆簽章。
- (六) 每次服務後，依個案及主要照顧者適合之形式，提供居家指導紀錄表(附件五)，包括紙本、通訊軟體、照片或影片連結等，可供反覆查閱。

陸、長期照顧專業服務延案及結案審查

➤ 延案審查

- 一、 個案經評估訓練潛能與客觀條件且符合延案條件，若再多增加訓練次數，預期可以明顯提升個案功能或改善現況。
- 二、 單一 C 碼照顧組合延案申請：
 - (一) 適用對象:CMS 第 2-8 級，使用長期照顧服務申請及給付辦法專業服務之個案。
 - (二) 申請延案之個案需同時符合以下兩項條件：
 - 1. 專業服務過程有展現進步(包括主要照顧者)且預期未能於原訂計畫內達到原目標。
 - 2. 符合以下二類之一：
 - (1) 申請延案時仍屬出院後 6 個月內(住院會導致功能狀態變化)。
 - (2) 臥床或長期活動受限且屬第 8 級重度失能個案，接受照顧組合 CB04、CD02 之專業服務，接受指導之主要照顧者因不可抗力因素變更(如主要照顧者死亡、外籍看護工回國、逃跑等)。
 - (三) 專業服務單位應於原照顧服務組合服務第 8 次(含)前提出南投縣長期照顧專業服務延案申請書(下稱延案申請書，附表七)及照管平臺專業服務延案申請；申請日當天以電子郵件分別寄送至主責照專及 A 個管審查，並「快速新增異動通報」主責照專及 A 個管，主責照專及 A 個管接獲延案申請後需各自於 3 個工作天完成審查作業，並將審查結果各自上傳至照管平臺；經審查獲主責照專及 A 個管「同意延案」，始可續提供專業服務，倘審查結果「不同意延案」或未一致時，視為「不同意」應辦理結案；延案後的服務組數，需於原設定「專業服務目標管理」服務期程迄日之次日起算 3 個月內服務完畢。
 - (四) 延案申請書倘若未依申請日當天及分別寄送至主責照專及 A 個管審查，視同放棄延案申請。
 - (五) 針對單一 C 碼照顧組合僅得提出 1 次延案申請，延案次數以不超過原核定專業服務計畫組數之 1/2 為上限，並延案服務組數服務完畢次日起算 3 個工作天內，至照管平臺「快速新增異動通報」將上述資訊同步點選至主責照專及 A 個管知悉，並將「專業服務目標管理」訓練目標進行結案。
 - (六) 延案申請書需由個案或家屬(非聘僱看護工)親筆簽章。

(七) 專業服務單位於核銷時檢附該延案申請書影本，作為核銷依據。

➤ **結案標準審查**

- (一) 個案習得並可應用環境與活動調整技巧與輔具，已達專業服務訓練目標。
- (二) 照顧者（如居服員、主要照顧者、外籍家庭看護工）已習得相關照顧技巧，可以正確的運用活動、環境調整與輔具，並提供最少協助，協助個案發揮最大的功能。
- (三) 同一活動目標經過進行數次（如一組）專業服務介入後，仍未有明顯進步。
- (四) 經過數次（如一組）專業服務介入，個案與主要照顧者無法配合專業服務。
- (五) 經專業服務評估後，個案已無意願/潛力，或個案狀況變化致無法繼續。
- (六) 心智障礙類個案，完成階段性目標。
- (七) 其他：機構安置、需立即解決的醫療問題等因素。

柒、跨專業個案研討會：

一、使用專業照顧服務次數超過 24 次(含)/1 年者或個案之專業服務「短期、密集」提供有困難：

(一) 辦理方式：**書面審查**。

1. 審查人員：外聘專家學者、本府衛生局長照中心人員及 A 個管。

2. 適用對象：

(1) CMS 第 2-8 級，專業照顧服務次數超過 24 次(含)/1 年者。

(2) 個案之專業服務「短期、密集」提供有困難。

A. 進行性持續退化疾病的個案，如帕金森氏症、肌肉萎縮等。

B. 特殊照護需求之個案：如難癒合傷口問題、吞嚥困難、管路照顧、感染問題等。

C. 針對有困擾行為、精神行為症狀者之心智障礙類個案，如腦傷個案、慢性精神病患者、自閉症者、智能障礙者及失智症等

D. 困難複雜個案。(專案特殊個案處理等)

3. 執行策略：

(1) 由照專、A 個管或專業服務人員提報相關資料。

(2) 不定期召開審查會議。

捌、結案後重啟專業服務之原則：

一、前一個專業服務目標結束後且已屆滿自主練習(90 日)，如仍有專業服務需求，請依下列規定申請：

- (一) 有 A 個管之個案：A 個管或專業服務特約單位填寫「南投縣政府長期照顧管理中心個案申請單/轉介單」(下稱申請單)至長期照顧管理中心，並於「個案主要問題及需求簡述」載明：個案前次專業服務目標及個案

或家屬此次需改善照顧問題；A 個管針對重啟專業服務間隔時間、是否需再重新進行評估核定長照需要等級及服務需求等初步進行審查，符合申請且無需重新進行評估之個案，照專需至照顧平臺照顧計畫之問題清單，依個案及主要照顧者視重要改善日常生活困擾之照顧問題，重新排序優先改善前 5 項照顧問題清單並勾選建議服務措施，並於照管平臺-計畫簡述之主旨、異動摘要載明。

(二) 無 A 個管之個案：照專針對重啟專業服務間隔時間、是否需再重新進行評估核定長照需要等級及服務需求等初步審查，符合申請且無需重新進行評估之個案，照專需至照顧平臺照顧計畫之問題清單，依個案及主要照顧者視重要改善日常生活困擾之照顧問題，重新排序優先改善前 5 項照顧問題清單並勾選建議服務措施，並於照管平臺-計畫簡述之主旨、異動摘要載明，後續由 A 個管進行個案管理服務，若不符合仍持續由照專個案管理。

二、倘個案因身體狀況改變造成近期內日常生活功能明顯退化，專業服務目標改變或自主練習未滿 90 日，如仍有專業服務需求，請依下列規定申請：

(一) 有 A 個管之個案：個案、主要照顧者、A 個管、專業服務特約單位可提出【複評】申請，由照專進行【複評】後與上次評估時日常生活功能明顯退化，並依個案及主要照顧者視重要改善日常生活困擾之照顧問題，重新排序優先改善前 5 項照顧問題清單並勾選建議服務措施，於照管平臺之計畫簡述(三、案主與案家期待)載明，惟「同代碼之照顧組合」需間隔 90 日。

(二) 無 A 個管之個案：個案、主要照顧者、A 個管、專業服務特約單位可提出【複評】申請，照專進行評估與上次評估時日常生活功能明顯退化，並依個案及主要照顧者視重要改善日常生活困擾之照顧問題，重新排序優先改善前 5 項照顧問題清單並勾選建議服務措施，於照管平臺之計畫簡述(三、案主與案家期待)載明，後續由 A 個管進行個案管理服務並依本府專業服務之相關規定辦理，惟「同代碼之照顧組合」需間隔 90 日。

備註：

- 一、如有未盡事宜及配合中央政策及衛生福利部照顧服務管理資訊平臺設定，本府將滾動式修訂相關規範及流程，請配合辦理。
- 二、為本縣服務品質監測及訓練請配合本府不定期以電話抽樣訪問個案或其家屬有關接受服務之概況、服務次數、服務日期或滿意度等。
- 三、依個案或主要照顧者期待或改善的生活參與功能目標（或最想改善照顧問題）制定專業服務目標訓練內容需包含如：
移位（含由床上平躺到坐起，並可由床移位至輪椅或其他地方等）、個人修飾（含刷牙、洗臉、洗手及梳頭髮和刮鬍子等）、如廁訓練（含穿脫衣褲、擦拭、沖水等動作）、上街購物（含上街購物的所有動作）等。

南投縣長期照顧專業服務 作業流程說明

附件一

階段	權責	流程	備註
評估核定/ 派案/服務 品質追蹤	照專/ A 個管	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">核定照顧組合/組數</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">照會/派案</div>	詳見 P3-P5， 評估核定、確 認及照會及服 務品質追蹤
提供服務	專業服 務特約 單位(B 單位)	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">3 日內回復處理情形</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">照會/派案 5 日內提供第 1 次服務</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">專業服務訓練期間</div> <div style="border: 1px dashed black; padding: 2px; font-size: small; margin-bottom: 5px;">2 日內登錄 服務紀錄</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">專業服務目標</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">提出複評</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">延案需求</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">同意延案服務 組數完畢</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">原服務組數完畢</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">專業服務 結案</div>	詳見 P5-P8 1. 議定專業服 務訓練目標 與計畫。 2. 專業服務訓 練期間 3. 服務紀錄製 作 4. 延案審查 5. 結案審查 6. 跨專業個案 研討會
結案後重啟 專業服務	照專/ A 個管 /服務 單位	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">專業服務 需求</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">自主練習 未滿 90 日</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">自主練習 屆滿 90 日</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">申請單</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">專業服 務結案</div>	詳見 P8-P10 結案重啟專業 服務之原則

長期照顧服務專業服務提供說明書

- 專業人員/職業類別：_____ / _____ ；連絡電話：_____
- 第 1 次服務評估日期：_____ 年 _____ 月 _____ 日
- 已詳細向長照給付對象姓名：_____ 及主要照顧者姓名：_____ 說明「專業服務訓練內容」、「訓練目標」、「服務費用相關規定」與「結案標準」。

一、專業服務訓練內容：

- (一) 長照專業服務目的：係以自我照顧的精神，以增進日常生活獨立功能，減少照顧需求，而非被動成為被照顧者。
- (二) 專業人員會針對個案潛能、活動性質與環境挑戰進行分析，指(教)導個案及主要照顧者以下：
1. 日常生活活動的技巧或方法，融入到個案的生活作息中，並經由個案及主要照顧者落實每日執行，來達成個案能執行「對自己覺得最重要」的日常生活活動。
 2. 主要照顧者如何照顧/督促個案執行或參與日常生活活動。

二、訓練目標：

列點最想改善照顧問題及訓練目標 (等同結案目標)	訓練期程	照顧組合	給(支)付價格(元)/次	民眾負擔(元)/次
	年 月 日至 年 月 日止			

三、服務費用相關規定：收取部分負擔，依規開立收據證明(含:服務單位名稱、服務項目名稱、個案姓名、身分證字號、失能等級等)。

四、服務時間：以 50 分鐘/次(含服務提供前之準備、實際服務、善後及記錄)。

五、結案標準：

- (一) 個案習得並可應用環境與活動調整技巧與輔具，已達專業服務訓練目標。
- (二) 照顧者(如居服員、主要照顧者、外籍家庭看護工)已習得相關照顧技巧，可以正確的運用活動、環境調整與輔具，並提供最少協助，協助個案發揮最大的功能。
- (三) 同一活動目標經過進行數次(如一組)專業服務介入後，仍未有明顯進步。
- (四) 經過數次(如一組)專業服務介入，個案與主要照顧者無法配合專業服務。
- (五) 經專業服務評估後，個案已無意願/潛力，或個案狀況變化致無法繼續。
- (六) 心智障礙類個案，完成階段性目標。
- (七) 其他：機構安置、需立即解決的醫療問題等因素。

六、若有服務相關疑問，可電洽詢問個案管理單位：

個案管理員：_____ 連絡電話：_____

專業人員已詳細告知上述事項，本人或家屬已充分瞭解。

專業人員簽章：_____ 日期：_____ 年 _____ 月 _____ 日

個案/家屬簽章：_____ 日期：_____ 年 _____ 月 _____ 日

南投縣長期照顧專業服務

附件三

(初及結案) 評估表暨服務計畫書

初訂定：108.03.22
第一版修訂：109.10.04
第二版修訂：109.12.25
第三版修訂：112.7.14

服務提供單位：_____ 初次評估日期：_____

初次評估服務人員：_____ 職業類別：_____

主責照專姓名：_____ A單位個管員：_____

-----以下為初次評估時填寫-----

一、個案基本資料：

姓名		性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女
身分證字號		是否聘有外籍看護工	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
長照福利身分別	<input type="checkbox"/> 一般戶 <input type="checkbox"/> 中低收 1.5-2.5 倍 <input type="checkbox"/> 低收入戶(未達 1.5 倍)		
是否領有身心障礙證明	<input type="checkbox"/> 否； <input type="checkbox"/> 是：第_____類，障礙程度： <input type="checkbox"/> 輕度 <input type="checkbox"/> 中度 <input type="checkbox"/> 重度 <input type="checkbox"/> 極重度		
主要聯繫家屬姓名/關係	/	連絡電話	
主要指導對象	<input type="checkbox"/> 個案 <input type="checkbox"/> 主要照顧者_____ <input type="checkbox"/> 外看 <input type="checkbox"/> 其他指導對象_____		
CMS 等級	第_____級	照會日期	年 月 日
目前有接受健保復健服務	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	聘有外看	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
照管平臺之專業服務目標管理設定			
專業服務代碼	<input type="checkbox"/> CA07-IADLs 復能、ADLs 復能照護 <input type="checkbox"/> CA08-個別化服務計畫(ISP)擬定與執行 <input type="checkbox"/> CB01-營養照護 <input type="checkbox"/> CB02-進食與吞嚥照護 <input type="checkbox"/> CB03-困擾行為照護 <input type="checkbox"/> CB04-臥床或長期活動受限照護 <input type="checkbox"/> CC01-居家環境安全或無障礙空間規劃 <input type="checkbox"/> CD02-居家護理指導與諮詢		
專業服務期程/服務組數	服務期程：_____年_____月_____日至_____年_____月_____日(6個月內須完成) 服務組數：_____組。(總組數至多不超過4組)		
個案(或家屬)最希望改善的日常生活活動項目(專業服務目標)	(1)個案或主要照顧者期待或改善的生活參與目標(或最想改善照顧問題)。 (2)指導對象。		

二、個案能力狀況(※請依個案現有功能實際表現、居家環境等進行評估)

個案能力狀況與特殊需求	▶ 請依個案個別性撰寫： (1) 主訴、主要診斷/開刀史/用藥、過去病史、目前能力狀況。 (2) 居家環境描述、家庭狀況(同住者，註明主要照顧者)。 (3) 常規日常生活活動、行動功能、認知功能、溝通表達能力、情緒行為等。 (4) 特殊照護需求(如皮膚問題、營養問題等)。	
主要指導對象(主要照顧者)執行能力	▶ 請視需要評估主要指導對象之照顧技巧，如轉移位技巧、備餐能力等，依實紀錄。	
個案有無使用輔具 <input type="checkbox"/> 無(跳過此題) <input type="checkbox"/> 有(填寫右欄)	輔具使用項目	輔具使用狀況
	1.	<input type="checkbox"/> 需完全指導 <input type="checkbox"/> 需部分指導 <input type="checkbox"/> 可正確使用
	2.	<input type="checkbox"/> 需完全指導 <input type="checkbox"/> 需部分指導 <input type="checkbox"/> 可正確使用
	3.	<input type="checkbox"/> 需完全指導 <input type="checkbox"/> 需部分指導 <input type="checkbox"/> 可正確使用

三、評估及服務計畫

個案或主要照顧者期待或改善的生活參與目標(或最想改善照顧問題)，具體化陳述「專業服務訓練目標」內容(需包含五大要素)：(1)執行活動(2)執行方式/環境(3)協助程度(4)時限性(5)可測量性及專業服務照顧計畫。

序號	期待或改善生活參與目標/照顧問題	專業服務訓練目標	專業服務訓練目標內容	專業服務計畫
1		短期訓練目標		
		長期訓練目標 (等同結案目標)		
2		短期訓練目標		
		長期訓練目標 (等同結案目標)		

3	短期訓練目標		
	長期訓練目標 (等同結案目標)		
雙方共同確認核章	個案/家屬簽章：_____ 簽章日期：民國____/____/____ 服務人員簽章：_____ 簽章日期：民國____/____/____		

----- 以下為結案時填寫 -----

四、結案評值及原因

結案日期：民國 _____ 年 _____ 月 _____ 日	
自我評值(滿意度及表現)	服務介入「前」目標活動執行情形(最差1分，最佳10分)：_____ 服務介入「後」目標活動執行情形(最差1分，最佳10分)：_____
結案及建議	<input type="checkbox"/> 1. 達服務目標並由案家居家練習 <input type="checkbox"/> 2. 個案狀況變化致無法繼續 <input type="checkbox"/> 3. 個案/案家拒絕 <input type="checkbox"/> 4. 個案/案家無動機 <input type="checkbox"/> 5. 建議轉介其他長照服務或醫療資源：_____ <input type="checkbox"/> 6. 其他，請說明：_____
專業服務訓練之個人層次 或指導對象習得成效	個案於服務期滿後之活動表現情形： 對於所訂目標之執行現狀描述，並得對於未來執行活動之方式進行建議如居家練習內容、頻率等..
雙方共同確認核章	個案/家屬簽章：_____ 簽章日期：民國____/____/____ 服務人員簽章：_____ 簽章日期：民國____/____/____

備註：

1. 此為個案專業服務初次評估及結案皆須完成，每1個案1式1份。
2. 執行第1次及最後1次服務「次日起算3個工作天」內需完成該服務計畫書，並內交至A個管，由A個管確認後上傳至照管平臺備查。

南投縣長期照顧專業服務紀錄表

附件四

專業服務提供單位/人員：_____ 連絡電話：_____

專業服務代碼：_____ 第 1 次服務評估日期：_____年____月____日

一、基本資料

個案姓名		出生年月日		身分證字號	
身心障礙證明	<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有，第 _____類，障礙程度：_____ ICD:_____				
個案或主要照顧者期待或改善的生活參與目標 (或最想改善照顧問題)					
服務期程/組數	_____年____月____日至_____年____月____日，服務組數：_____組				

二、服務內容

服務訓練目標 (短長期)	<input type="checkbox"/> 短期 <input type="checkbox"/> 長期 <input type="checkbox"/> 延案組數				
執行日期(時間)/次數 (服務日期需間隔 6 日)	執行日期：_____年____月____日 目前執行第：_____次訓練 到達時間：_____：_____ 離開時間：_____：_____		執行日期：_____年____月____日 目前執行第：_____次訓練 到達時間：_____：_____ 離開時間：_____：_____		
指導對象	<input type="checkbox"/> 個案 <input type="checkbox"/> 主要照顧者 <input type="checkbox"/> 照顧服務員 <input type="checkbox"/> 其他_____		<input type="checkbox"/> 個案 <input type="checkbox"/> 主要照顧者 <input type="checkbox"/> 照顧服務員 <input type="checkbox"/> 其他_____		
訓練內容及指導措施 包含： ①個案現有能力及潛力②輔具和環境調整建議③當次教導(指導)服務內容及方式④活動調整⑤確認前次建議執行狀況⑥確認前次建議執行狀況⑦制定居家作業(個案可配合的每天練習作業)等					
指導建議摘要事項					
服務人員/個案(家屬)簽章 (需當天簽章)	服務人員簽章：_____ 個案(家屬)簽章：_____ 照顧服務員簽章：_____		服務人員簽章：_____ 個案(家屬)簽章：_____ 照顧服務員簽章：_____		
服務單位主管簽章					

- 備註：
1. 提供服務人員應符合衛生福利部公告之長照專業手冊之執行人員資格。
 2. 請以 **中文親筆** 撰寫服務紀錄。
 3. 服務時間每次以 50 分鐘為原則(含服務提供前之準備、實際服務、善後及記錄)，並 2 個工作天內於照管平臺完成服務紀錄登錄。
 4. 服務紀錄表相關表單由單位依長期照顧服務法規定留存備查，申報服務費用毋需檢附。
 5. 申報核銷延案服務組數時，需檢附同意延案申請書影本，作為核銷依據。
 6. AA03 照顧服務員配合專業服務，須於指導內容文後簽名。

(服務單位名稱)

附件五

長期照顧專業服務居家指導紀錄表

專業服務提供單位/人員：_____ 連絡電話：_____

個案姓名：_____ 出生年月日：_____

短期訓練目標	(1)執行活動(2)執行方式/環境(3)協助程度(4)時限性(5)可測量性			
長期訓練目標 (等同結案目標)	(1)執行活動(2)執行方式/環境(3)協助程度(4)時限性(5)可測量性			
服務日期/時間	上次指導內容習得情形	交付居家練習作業內容/注意事項 (應淺顯易懂且明確，可以說明或圖示呈現，且需含活動執行頻率、時間及注意事項)	執行紀錄與狀況 (主要照顧者或照顧服務員填寫/簽名)	備註
	第一次評估 勿需填寫此欄位			
	<input type="checkbox"/> 已學會 <input type="checkbox"/> 尚未學會， 原因：_____			
	<input type="checkbox"/> 已學會 <input type="checkbox"/> 尚未學會， 原因：_____			
	<input type="checkbox"/> 已學會 <input type="checkbox"/> 尚未學會， 原因：_____			

南投縣政府長期照顧管理中心

附件六

「AA08 晚間」及「AA09 例假日」服務需求申請書

➤ 申請人(個案本人姓名：_____、 家屬姓名：_____)，因下列因素(請勾選)，實有晚間或例假日服務需求：

★以上申請原因皆為屬實，確實因個人因素需求而非配合服務單位或長照人員之排班需求，若有不實，願自付差額服務費用。

申請原因	<input type="checkbox"/>	1. 獨居個案。		
	<input type="checkbox"/>	2. 照顧者年齡超過 75 歲以上。		
	<input type="checkbox"/>	3. 照顧者本身為長照個案或身心障礙者(姓名：_____；身分證字號：_____)		
	<input type="checkbox"/>	4. 照顧者須同時照顧 1 位以上被照顧者 (註：同照顧管理評估量表(K3)，被照顧者係指失能的家人或 3 歲以下幼兒)		
	<input type="checkbox"/>	5. 家庭關係薄弱、 照顧意願低落	<input type="checkbox"/>	(1) 家庭暴力事件
			<input type="checkbox"/>	(2) 脆弱家庭
			<input type="checkbox"/>	(3) 兒童虐待事件
			<input type="checkbox"/>	(4) 性侵害事件
			<input type="checkbox"/>	(5) 個案與配偶分居或離婚訴訟中
			<input type="checkbox"/>	(6) 家屬提出侵權撫養免除訴訟
<input type="checkbox"/>	6. 其他：經地方政府審視認有需要者	<input type="checkbox"/>	(1) 照顧者罹患重大傷病且無行為能力者	
		<input type="checkbox"/>	(2) 受照顧者為早期療癒患者	
		<input type="checkbox"/>	(3) 受照顧者為洗腎個案	
		<input type="checkbox"/>	(4) 受照顧者因疾病術後或重病需療養者	
		<input type="checkbox"/>	(5) 照顧者遭受意外事故而無法提供照顧	
		<input type="checkbox"/>	(6) 受照顧者罹患罕見療病	
		<input type="checkbox"/>	(7) 其他，說明：	
需求時段 及服務項目	<input type="checkbox"/>	AA08 晚間服務(晚上 8:00~晚上 12:00)	<input type="checkbox"/> 照顧服務類 <input type="checkbox"/> 專業服務類	
	<input type="checkbox"/>	AA09 例假日服務(週六、週日或國定假日)	<input type="checkbox"/> 照顧服務類 <input type="checkbox"/> 專業服務 <input type="checkbox"/> 喘息服務	

★申請人完成需求申請書後，請轉交給_____ (A 單位)，以利後續作為評估審查確認。

長照使用者(個案)姓名親簽章：_____；身分證字號：_____

申請人(個案本人或家屬)姓名親簽章：_____；身分證字號：_____

與長照使用者個案關係：

連絡電話(申請人)：

住址(申請人)：

中華民國 年 月 日

南投縣長期照顧專業服務

附件七

延案申請書

專業服務提供單位/人員：_____ 連絡電話：_____

專業服務代碼/組數：_____/____組 服務期程：____年____月____日至____月____日

個案基本資料			
姓名		性別	男 <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/>
身分證字號		年齡	
照專最近評估日期	____年 ____月 ____日	CMS 等級	第____級
疾病史			
延案原因			
尚未達成目標或未改善照顧問題：			
延案申請原因			
原設定專業服務訓練目標執行檢討原因		延案後預執行專業服務訓練目標設定及執行內容	
1. 訓練目標內容 2. 指導對象 3. 個案於原服務訓練期程之活動表現及目標達成情形 4. 介入前後成效變化 5. 執行內容及頻率 6. 評值		1. 訓練目標內容 2. 指導對象 3. 執行內容及頻率 4. 預期效益	
指導對象： <input type="checkbox"/> 個案 <input type="checkbox"/> 主要照顧者 <input type="checkbox"/> 其他		指導對象： <input type="checkbox"/> 個案 <input type="checkbox"/> 主要照顧者 <input type="checkbox"/> 其他	
簽名	提供服務人員簽章：_____ 個案或家屬(非聘僱看護工)簽章：_____ (註不可用手印代替) 提出申請日期(申請日)：____年____月____日(需在原照顧組合服務第8次(含)前提出，申請日當天以電子郵件分別寄送至照顧管理專員及A單位個案管理員審查)		

備註：

一、個案有下列情形之一者，建議予以結案：

- (一)個案習得並可應用環境與活動調整技巧與輔具，已達專業服務訓練目標。
- (二)照顧者(如居服員、主要照顧者、外籍家庭看護工)已習得相關照顧技巧，可以正確的運用活動、環境調整與輔具，並提供最少協助，協助個案發揮最大的功能。
- (三)同一活動目標經過進行數次(如一組)專業服務介入後，仍未有明顯進步。
- (四)經過數次(如一組)專業服務介入，個案與主要照顧者無法配合專業服務。
- (五)經專業服務評估後，個案已無意願/潛力，或個案狀況變化致無法繼續。
- (六)心智障礙類個案，完成階段性目標。
- (七)其他：機構安置、需立即解決的醫療問題等因素。

二、申請延案之個案需同時符合以下兩項條件：

- (一)專業服務過程有展現進步(包括主要照顧者)且預期未能於原訂計畫內達到原目標。
- (二)符合以下二類之一：

1. 申請延案時仍屬出院後6個月內(住院會導致功能狀態變化)。
2. 臥床或長期活動受限且屬第8級重度失能個案，接受照顧組合CB04、CD02之專業服務，接受指導之主要照顧者因不可抗力因素變更(如主要照顧者死亡、外籍看護工回國、逃跑等)。

三、專業服務單位應於原照顧服務組合服務第8次(含)前提出南投縣長期照顧專業服務延案申請書(下稱延案申請書，附表七)及照管平臺專業服務延案申請；申請日當天以電子郵件分別寄送至主責照專及A個管審查，並「快速新增異動通報」主責照專及A個管，主責照專及A個管接獲延案申請後需各自於3個工作天完成審查作業，並將審查結果各自上傳至照管平臺；經審查獲主責照專及A個管「同意延案」，始可續提供專業服務，倘審查結果「不同意延案」或未一致時，視為「不同意」應辦理結案；延案後的服務組數，需於原設定「專業服務目標管理」服務期程迄日之次日起算3個月內服務完畢。

四、延案申請書倘若未依申請日當天及分別寄送至主責照專及A個管審查，視同放棄延案申請。

五、針對單一C碼照顧組合僅得提出1次延案申請，延案次數以不超過原核定專業服務計畫組數之1/2為上限，並延案服務組數服務完畢次日起算3個工作天內，至照管平臺「快速新增異動通報」將上述資訊同步點選至主責照專及A個管知悉，並將「專業服務目標管理」訓練目標進行結案。

六、延案申請書需由個案或家屬(非聘僱看護工)親筆簽章。

七、專業服務單位於核銷時檢附本延案申請書影本，作為核銷依據。

審查結果

_____A單位		長期照顧管理中心	
<input type="checkbox"/> 同意延案。 <input type="checkbox"/> 不同意，原因：_____， 建議辦理結案。 A單位個管員(簽章)：_____		<input type="checkbox"/> 同意延案。 <input type="checkbox"/> 不同意，原因：_____， 建議辦理結案。 照顧管理專員(簽章)：_____	
審查日期：_____年_____月_____日		審查日期：_____年_____月_____日	
同意延案後專業服務碼別/組數/服務期程	專業服務碼別：_____，組數：_____組， 服務期程：_____年_____月_____日至_____月_____日「需於原設定(專業服務目標管理)服務期程迄日之次日起算3個月內服務完畢」。		

南投縣長期照顧專業服務 延案申請審查流程

附件七

