

財團法人台灣省私立桃園仁愛之家
 新竹縣私立康禾居家式服務類長期照顧服務機構
 桃園市私立銀寶寶居家長照機構
 社區整合型服務中心(A單位)

115年中壢區第一次社區網絡聯繫會議紀錄

壹、時間:115年6月12日(星期五)上午10時

貳、辦理方式:線上會議(連結:<https://reurl.cc/ov45og>)

參、主辦單位:財團法人台灣省私立桃園仁愛之家

肆、合辦單位:

 新竹縣私立康禾居家式服務類長期照顧服務機構

 桃園市私立銀寶寶居家長照機構

伍、主席:仁愛之家A單位-金梓容個管

陸、出席人員:如簽到表

 紀錄:銀寶寶A單位-王翊婷個管

柒、列席人員:照管中心-劉督導

捌、前次會議紀錄確認

案號	列管案由 及追蹤事項	處理情形	列管與否	主席裁示事項
1	無	無	<input type="checkbox"/> 持續列管 <input type="checkbox"/> 解除列管	無

玖、工作報告

一、出席率統計(附件一)

項次	服務單位類別	區域特約單位數	實到單位數	出席率
1	居家服務(B碼)	42	36	85.7
2	專業服務(C碼)	69	33	47.8
3	喘息服務(G碼)	124	22	17.7
4	交通服務(D碼)	11	2	18.1

備註:中壢區居家服務特約單位共計43家,其中「社團法人桃園市溫暖關懷協會附設桃園市私立溫暖居家長照機構」因評鑑未通過,已停止提供長照服務,故未列入本次出席統計。實際列入統計之居家服務單位數為42家。

二、A 單位共同佈達事項

(一) 回復照會及服務提供

1. 接獲派案後請於規定時效內完成照會回復與服務提供：

(1) 於 3 個工作天內完成照會回復。

(2) 於 5 個工作天內提供服務。

2. 如因特殊情形無法於前述時效內完成，請務必於時限內至照管平台完成異動通報，以確保派案資訊即時性與服務流程之正確性。

3. 若無法承接派案，請具體說明原因，以利後續統計分析與服務量能調整參考。

(二) 異動通報：服務開始、暫停或終止時，請依規定即時辦理異動通報，以確保個案服務紀錄完整性。

(三) 服務紀錄

1. 請落實服務紀錄之完整性及核銷資料之正確性，確保服務品質與後續查核作業一致性。

2. 結案個案請盡快上傳相關服務紀錄，俾利後續核銷及結案作業。

三、衛生局佈達事項(依據 115 年第 1 季 A 單位聯繫會議紀錄)

(一)加強查察非長照機構違法廣告及防範詐騙案:

依據衛生福利部 115 年 4 月 15 日衛部顧字第 1151961044A 號函說明，近期 Meta、Google、LINE 及 Threads 等網路平臺常出現「長照規劃」、「照顧諮詢」、「短期照顧媒合」等疑似虛假廣告，恐涉及違法刊登長照服務廣告或詐騙情事，請各單位協助宣導個案及其家屬，可透過衛生福利部長照服務地圖(<https://reurl.cc/X2xLn7>)查詢合法長照機構，慎防受騙;如服務過程中接獲疑似非長照機構假藉提供長照服務、刊登不實廣告或涉及詐騙情事，請協助通報相關主管機關，以維護民眾權益。

(二)「長照日」日期選定之參與式決策民意調查:

依據衛生福利部 115 年 4 月 20 日衛部顧字第 1151960863 號函辦理，為推動「長照日」日期選定，衛福部委託典通股份有限公司於 115 年 4 月至 6 月期間辦理參與式決策民意問卷調查，並以電話訪問方式進行，以蒐集各界意見作為政策規劃參考。請各單位於接獲訪問電話時，踴躍配合受訪，以提升調查接聽率及資料代表性。

(三)急性後期整合照護計畫(PAC):

依據衛生福利部 115 年 4 月 7 日衛部顧字第 1151960074 號函(如說明，有關「長期照顧服務申請及給付辦法」第 2 條第 1 項第 4 款所稱「評估期間符合本部中央健康保險署公告急性後期整合照護計畫(PAC)之收案對象」之適用範圍及認定流程如下:

1. 資格認定與評估規範:

凡屬健保署公告之不分齡 PAC 收案對象(含住院、日間、居家模式及其他類型)，於評估期間經評估符合長照需要等級(CMS)第 2 級以上者，即可銜接使用長照服務。

2. 各類模式銜接機制:

(1)住院模式:應優先透過「出院準備銜接長照服務」進行評估，以利出院後即時銜接。倘個案出院返家後始透過 1966 申請，只要照管系統介接健保署資料顯示為「尚未結案」之現況，仍符合資格認

定。

- (2) 日間、居家模式或其他類型：得比照上開機制，於返家前透過出院準備預先銜接；或於返家後經照管系統確認 PAC 身分（未結案）後，撥打 1966 專線由照管中心派員到府評估。

3. 續用與結案原則：

於複評期間經長照評估後，不符合 CMS 第 2 級以上者，即應進入結案程序，不得再使用長照服務。若評估結果仍符合第 2 級以上者，則後續使用長照服務將不受 PAC 收案期間之限制。

4. 補充：六大類 PAC（急性腦中風、燒燙傷、創傷性神經損傷、脆弱性骨折、心臟衰竭及衰弱高齡）皆可使用；桃園有 18 家 PAC 醫院。

(四)專業服務

1. 有關 115 年度「提升長照個案使用專業服務」計畫，補助對象分為以下 2 類：

- (1) 本市照顧管理專員/照顧管理督導查詢衛生福利部照顧管理資訊平臺未曾使用專業服務之個案，居住於本市使用第 1 次專業服務部分負擔費用。
- (2) 出院準備銜接服務之個案，居住於本市使用前 2 次專業服務部分負擔費用（照專初評前皆符合）。

(五)喘息服務

1. 有關 GA09 照顧組合加計 BA14 之辦理原則如下：

- (1) 於喘息服務前已約定或服務期間臨時有就醫需求者，始得加計 BA14。
- (2) 使用喘息服務陪同就醫未逾 2 小時，得依實際情形申報 GA09；逾 2 小時者，始得加計 BA14，且服務時數應 GA09 及加計 BA14 之合計時數（共計 3.5 時）。
- (3) 如於喘息服務期間臨時發生就醫需求，應檢附相關證明文件，並依實際服務情形辦理申報。
- (4) BA14 為陪同就醫之加計項目，不會因為 GA09 服務組數增加而累計，每次服務僅得加計 1 組。

(六)115 年度潛在失智症個案追蹤管理補助計畫

民眾完成失智症診斷及照護補助:設籍本市市民，於115年度內經醫療院所診斷為失智症，且符合下列條件之一者（不得與往年相關診斷補助重複請領）：得一次性補助獎金新台幣 3,000 元。

- (1)首度銜接服務:領有一年內有效之失智症診斷證明書且115年以前未曾使用過服務，於115年度首度銜接本市失智據點或使用長照服務（如日照、喘息等）至少一次者。
- (2)落實確診鑑定:已在本市使用長照服務（如日照、喘息等），惟尚未取得正式失智症診斷證明，於115年度內完成診斷評估並取得證明文件者。

失智症10大警訊

- 1 記憶力減退
- 2 計畫變困難
- 3 原長長的不會了
- 4 時間地點混淆
- 5 影像空間理解困難
- 6 表達溝通困難
- 7 東西放錯且找不到
- 8 判斷力變差
- 9 從職場/社交活動退出
- 10 情緒/個性明顯改變

- 1 各區衛生所**
 - 提供健康諮詢與初步說明
 - 協助轉介相關醫療與照護資源
- 2 相關醫療院所**
 - 由專業醫師進行評估與診察
 - 釐清是否需進一步追蹤及照護
- 3 共照中心/服務據點**
 - 提供後續照護諮詢與服務銜接
 - 協助家庭了解可運用的支持資源

洽詢窗口：桃園市政府衛生局長長期照護科
連絡電話：(03)3340935#2713 林小姐

四、各 A 單位佈達事項

(一)仁愛之家 A 單位(報告人:金梓容 個管)

1. 派案情形表公告網址: <https://tych.org.tw/8-2-detail.php>

2. 115 年 1 月-115 年 4 月派案表

(1)居家服務

	新派案件數	成功派案數	派案失敗件數 (無法接受派案)	派案率
1 月	32	7	25	21.9%
2 月	7	4	3	57.1%
3 月	24	10	14	41.7%
4 月	21	3	18	14.3%
合計	84	24	60	28.6%

說明: 115 年 1 月至 4 月居家服務共派案 84 次, 成功媒合 24 次, 失敗 60 次, 照會成功率為 28.6%。

(2)專業服務

	新派案件數	成功派案數	派案失敗件數 (無法接受派案)	派案率
1 月	25	20	5	80.0%
2 月	11	10	1	90.9%
3 月	39	25	14	64.1%
4 月	44	16	28	36.4%
合計	119	71	48	59.7%

說明: 115 年 1 月至 4 月專業服務共派案 119 次, 成功媒合 71 次, 失敗 48 次, 成功率為 59.7%。

3. 派案失敗原因及分析

(1)居家服務

原因	件數	比例
服務量能已滿	35	58.3%
時段無法配合	9	15.0%
其他	16	26.7%

分析說明:

115 年 1 月至 4 月居家服務派案失敗計 60 次, 主要因素為服務量能已滿 (佔 58.3%)。除基層常態人力缺乏、排班飽和外, 部分偏遠個案也因居服員交通成本過高, 導致機構最終仍以無人力為

由回覆無法接受派案。此外，名單中多家單位因評鑑不合格或申報不實遭行政停派，更進一步限縮了線上可收案總量能。

其次，其他原因（佔 26.7%）主要源於 4 月單一洗腎個案，因需安排分段居服員介入，造成連續 14 家 B 單位回覆無法接受派案。

最後，時段無法配合（佔 15.0%）則因個案指定週末或特定尖峰時段，或要求跨月才開始服務，在顧及居服員實質生計與留才考量下，導致機構被迫放棄承接。

(2) 專業服務

原因	件數	比例
治療師排程已滿（含無人力、量能已滿、治療師出國無人代班）	40	81.3%
其他（含行政通訊障礙、未回應、電話空號）	8	16.7%

分析說明：

115 年 1 月至 4 月專業服務派案失敗計 48 次。分析顯示主要集中於治療師排程已滿（佔 81.3%）。主因在於今年市府強力推動案家使用專業服務，在政策指標要求下，A 單位個管員積極宣導並開立項目，引爆 3、4 月的專業照會潮。然而，後端特約機構的專業醫事人員總量並未實質增加，多數單位服務量能均已無法負荷，另需心理師、語言治療師等之案件整體排程依然全線卡死；其他原因（佔 16.6%）則主要為行政通訊窒礙，部分 B 單位窗口出現「電話無人接聽」、「電話空號」或逾時未回應，衍生出不必要的盲派與行政虛耗。

4. 本單位事項佈達

(1) 量能調查：本單位定期進行服務量能調查，敬請各服務單位配合填報，以利即時掌握各單位可接案能量與服務排程，提升派案媒合效率與服務資源配置妥適性。

(二)康禾 A 單位(報告人:謝慶良 個管) 附件二

1. 派案情形表公告網

址:https://www.facebook.com/profile.php?id=61557344225833&locale=zh_TW

2. 114 年 12 月-115 年 4 月派案表: (不成功原因主要為機構人力不足或時段為黃金時段)

月份	新案總數	居家服務 (B)	專業服務 (C)	日間照顧	交通接送	輔具服務	喘息服務 (D)
12月	13 案	9 案	9 案	0 案	3 案	4 案	6 案
01月	11 案	4 案	3 案	1 案	6 案	4 案	3 案
02月	10 案	6 案	6 案	0 案	8 案	2 案	7 案
03月	14 案	3 案	5 案	1 案	6 案	3 案	4 案
04月	9 案	3 案	8 案	1 案	5 案	3 案	3 案

3. 派案失敗與原因分析:

長照服務項目	總案件數	機構無人力/時間不符	5日內首服無法配合	詢問未回
居家服務 (B)	25案	11 案	3 案	2 案

(1)居家服務

分析說明:居家服務成功派案率為 36%，主要影響因素為機構人力不足及服務時段無法配合，占未成功派案原因最多。後續將持續盤點服務量能、強化人力招募與留任措施，並積極協調服務時段，以提升派案媒合成功率及服務可近性。

(2)專業服務

長照服務項目	總案件數	機構無人力/時間不符	5日內首服無法配合	詢問未回
專業服務 (C)	31 案	7 案	9 案	3 案

分析說明:專業服務成功派案率為 38.7%，未成功派案原因以 5 日內無法配合首次服務及機構人力、服務時間無法配合為主。將持續與專業服務單位保持聯繫，掌握服務量能及排程狀況，並加強與個案

及家屬溝通協調服務時間，以提升派案媒合效率及服務使用率。

4. 停派及記點機制：

(1) 記點事由規範：經查證屬實者每次核計 1 點，以年度為基準：

- (A) 超出首服時效。
- (B) 承接後無故拒接。
- (C) 申報或服務不實。
- (D) 遲到早退或異常缺勤。
- (E) 品質異常未改善。
- (F) 重大異常申訴情事。

(2) 暫停輪派規範：

(A) 記點處分與暫停輪派規定

累計	處遇
滿 3 點	暫停輪派 1 次
滿 4 點	暫停輪派 2 次
滿 5 點	暫停輪派 3 次(依此類推)
統計重置	採年度累計制，次年重新計算
情節重大	直接函報衛生局照管中心

(B) 考慮到各 B 單位可能因內部人事調動或營運限制，導致階段性接案量能不足，可自主申請暫停派案；應事先向康禾 A 單位申請；暫停期間內不計入年度「收案率」。(一年最多申請 2 次，每次時間以 1 個月為限。

5. 滿意度調查：請各單位協助完成滿意度調查。

(三)銀寶寶 A 單位(報告人:葉昶紳 個管組長)

1. 派案情形表公告網址: <https://www.winbbo.com.tw/>

2. 115 年 1 月-115 年 4 月派案表:

(1)服務連結總表

	案數	照顧服務	專業服務	交通服務
出準	4	2	3	2
新案	64	39	29	33
合計	68	41	32	35

(2)居家服務派案情形

案別	數量
出準	2
新案(輪派、指定)	39
出轉初	0
舊案(輪派、指定)	141
計	186

說明: 115 年 1 月至 4 月居家服務(新案輪派)共派案 93 次, 成功媒合 32 次, 無效(失敗)照會 62 次, 照會成功率為 23.6%。

(3)專業服務

案別	數量
出準	2
新案(輪派指定)	29
出轉初	0
舊案(輪派、指定)	14
計	50

說明: 115 年 1 月至 4 月專業服務(新舊案輪派)共派案 41 次, 成功媒合 36 次, 無效(失敗)照會 5 次, 成功率為 87.8%。

3. 派案失敗原因及分析

(1)居家服務(115 年 1 月至 4 月居家服務照會失敗計 62 次), 主要因素為:

(A)特殊需求個案導致服務單位無人力可配合:如兩縣市輪住僅需短暫居家服務且指定時段及照顧服務員性別(派案失敗 20 次後媒合成功);單純就醫需求且指定時段(派案失敗 10 次後媒合成功);指定地點(醫院洗腎下針)且指定時段至路途遙遠、服

務時段短暫班別畸形(派案失敗 28 次後照會成功)；共計照會失敗 58 次。

(B)其餘為排班人力飽和至無人力可承接，照會失敗 1-2 次後皆可快速媒合成功；共計照會失敗 4 次。

(C)各單位接案率

德宥	銀寶寶	高強	聯新	關懷	祥寶	家和	雙福	天使	金色年華	福達	旭登	新安	慈照	二顧	禾信	桃寶	慈濟	怡德	仁愛	青華家	長青	惟心	馨香	靜馨	安安	照協	永年	亮詮	同心	家慈	關愛	寬福	富安	聖軒	天下為公	榮安	雅馨樂	翔安	溫暖	國宏	康禾				
接案情形及接案率																																													
2	7	1	0	0	3	0	0	1	0	1	2	2	1	1	5	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0		
1	0	2	1	1	1	1	2	2	3	1	0	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	3	1	0	2	3	3	3	2	0	1	0	0			
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0.7	1	0.3	0	0	0.8	0	0	0.3	0	0.5	1	0.5	0.5	0.5	0.7	0	0	0	0	0	0	0.5	0	0.5	0	0	0	0.3	0.3	0	0	0	0.5	-	0	0	0	0.3	0	-	0	-			

(2)專業服務(115 年 1 月至 4 月居家服務照會失敗計 5 次)，主要因素為部分專業服務單位人力飽和，照會失敗 1-2 次後皆可快速媒合成功；共計照會失敗 5 次。

(A)各單位接案率

	樂福	詠馨	職物語	億家安	馨安	榮安	仁心	聯新	洋恩	惠心	霖口	愛迪樂	瑞之盟營	寶珠	達特高可	福樂	賴夫	鐵牛	宜寧	桃園居家	家馨	全能	家安	嘉育	祈慈	瑞之盟語	晴天	福安	百樂	護衛你	正泰	純馨	新屋分院	新境	雲喬	惠好	宥心	信賴	好時光	弘成	信醫物理	沛田心理	允田居家	敦仁		
無人力	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	
職	0	1	2	4	0	2	2	0	0	1	1	2	1	2	1	0	1	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
物	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
環	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
語	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
學	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
心	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
呼	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
職+語	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
語+營	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
接案率	-	1	1	0.7	0	1	1	-	-	1	1	1	1	1	1	-	1	1	1	1	1	-	-	-	-	0	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	-		

壹拾、提案討論:無

壹拾壹、臨時動議:無

壹拾貳、其他:互助喘息說明(附件三)

壹拾參、散會

財團法人台灣省私立桃園仁愛之家
 新竹縣私立康禾居家式服務類長期照顧服務機構
 桃園市私立銀寶寶居家長照機構
 社區整合型服務中心(A單位)
 115年中壩區第一次社區網絡聯繫會議出席率及出席單位

一、出席率統計

項次	服務單位類別	區域特約單位數	實到單位數	出席率
1	居家服務(B碼)	42	36	85.7
2	專業服務(C碼)	69	33	47.8
3	喘息服務(G碼)	124	22	17.7
4	交通服務(D碼)	11	2	18.1

備註:中壩區居家服務特約單位共計 43 家，其中「社團法人桃園市溫暖關懷協會附設桃園市私立溫暖居家長照機構」因評鑑未通過，已停止提供長照服務，故未列入本次出席統計。實際列入統計之居家服務單位數為 42 家。

二、各碼別出席單位

B碼—居家服務

1. 桃園市私立關愛居家長照機構
2. 德宥居家
3. 長榮健康長照社團法人附設桃園市私立榮安居家長照機構
4. 康禾健康長期照護有限公司附設桃園市私立康禾居家長照機構
5. 旭登居家服務單位
6. 惟心長照有限公司附設桃園市私立惟心居家長照機構
7. 同心居家
8. 高強居家長照機構
9. 桃園市私立雅馨樂居家長照機構
10. 赫本健康股份有限公司附設桃園市私立赫本居家長照機構
11. 亮詮居家長照機構
12. 聖軒居家

13. 桃園市私立翔安居家長照機構
14. 永年居家
15. 安然企業股份有限公司附設桃園市私立富安居家長照機構
16. 桃園市私立長青文殊居家長照機構
17. 桃園市私立銀寶寶居家長照機構
18. 福連居家長照
19. 橙境居家
20. 青華家鏈照股份有限公司附設桃園市私立青華活力居家長照機構
21. 桃園市私立慈照居家式服務類長期照顧服務機構
22. 桃園市私立天使居家長照機構
23. 桃園市私立關懷居家長照機構
24. 天勤健康生活事業有限公司附設桃園市私立天勤居家長照機構
25. 馨香有限公司附設桃園市私立馨香居家長照機構
26. 財團法人雙福社會福利慈善事業基金會附設桃園市私立雙福居家長照機構
27. 社團法人桃園市新安置顧技術推廣協會附設桃園市私立新安置家長照機構
28. 家和居家長照機構
29. 靜馨居家
30. 禾信樂齡股份有限公司附設桃園市私立禾信居家長照機構
31. 佳馥康股份有限公司附設桃園市私立寬福居家長照機構
32. 私立慈濟居家長照機構
33. 桃寶事業有限公司附設桃園市私立桃寶居家長照機構
34. 宥心居家
35. 翔平居家長照機構
36. 祥寶居家

C 碼—專業服務

1. 樂福居家護理所
2. 詠馨居家護理所
3. 信醫物理治療所
4. 飛龍居家護理所
5. 晴天居護所
6. 洋恩居家物理治療所

7. 仁心居家物理治療所
8. 惠心居家護理所
9. 穎心居家物理治療所
10. 祈癒職能治療所
11. 億家安居家物理治療所
12. 共好居家護理所
13. 采澄居家護理所
14. 安安物理治療所
15. 美一天居家物理治療所
16. 仁仁居家護理所
17. 達特窩可居家物理治療所
18. 致樂居家物理治療所
19. 愛迪樂居家職能治療所
20. 宜寧居家呼吸照護所
21. 悅康居家護理所
22. 瑞之盟營養機構／語言治療所
23. 福樂居家物理治療所
24. 聯新國際醫院附設居家護理所
25. 護你好居家護理所
26. 興喜樂居家職能治療所
27. 克定居家護理所
28. 桃園居家職能治療所
29. 鐵牛居家職能治療所
30. 聯安居家護理所
31. 正泰居家物理治療所
32. 德明居家護理所
33. 大園敏盛醫院附設居家護理所

D 碼—交通接送

1. 福倫交通股份有限公司
 2. 清山交通有限公司
-

G 碼—喘息服務

1. 桃園市私立關愛居家長照機構
2. 德宥居家
3. 長榮健康長照社團法人附設桃園市私立榮安居家長照機構
4. 康禾健康長期照護有限公司附設桃園市私立康禾居家長照機構
5. 旭登居家服務單位
6. 惟心長照有限公司附設桃園市私立惟心居家長照機構
7. 同心居家
8. 高強居家長照機構
9. 桃園市私立雅馨樂居家長照機構
10. 赫本健康股份有限公司附設桃園市私立赫本居家長照機構
11. 拾全拾美樂齡潛龍綜合長照
12. 飛龍居家護理所
13. 亮詮居家長照機構
14. 聖軒居家
15. 晴天居護所
16. 桃園市私立翔安居家長照機構
17. 永年居家
18. 安然企業股份有限公司附設桃園市私立富安居家長照機構
19. 桃園市私立銀寶寶居家長照機構
20. 福連居家長照
21. 天勤健康生活事業有限公司附設桃園市私立天勤居家長照機構
22. 桃園市私立雲隼居家長照機構

新竹縣私立康禾居家式服務類長期照顧服務機構
115年度第一次社區整體照顧服務體系
AB聯繫會議

會議日期 115年06月12日 (五)

會議時間 上午 10:00

引言 謝慶良 先生



會議議程目錄

0

1

個管成員
介紹

0

2

執行事件
說明

0

3

派案原則
與時效

0

4

停派與
記點機制

0

5

服務滿意度
調查

電話：03-4280326 03-4280336

一、個管成員介紹

吳青蓉
#501



徐百苓
#503



曾惠楓
#502



二、執行事件：

喘息服務照會注意事項

1. **喘息服務照會不追溯**，仍以照會當日後之服務日期。
2. **請盡量提前提出需求**，避免於服務前一天才通知，以利安排相關作業。
3. 個案管理師平時訪視、評估及行政作業，若臨時提出需求，可能影響服務安排時效。
4. 服務提供前，請務必確認系統是否已完成喘息服務照會及相關核定程序。
5. 若系統尚未完成照會，請先與個案管理師確認後再安排服務，以避免服務執行爭議。

重點提醒：

「先完成照會、再提供服務；喘息照會不追溯，請預留行政作業時間。」

三、派案原則：多元派案與考量順序



一般派案優先序

- ✓ **個案指定優先：**以個案/家屬指定之服務單位為最優先。
- ✓ **自行開發次之：**以該服務單位自行開發之個案優先。
- ✓ **滿足時段需求：**以能達成個案完整需求與時段期待者優先。
- ✓ **最短首服時效：**優先派予能於最短時效內提供服務之單位。



公平輪派機制

若派案評估時無上述「個案指定」或「特殊時段要求」等條件，個管將依據：

康禾A單位公告之輪派表

依據表單排序依序進行詢案，確保各合作B單位之公平受派案機會。



改派應變流程

個案於服務啟動後，若提出改派申請：

- ✓ 仍以個案/家屬指定之新單位為優先。
- 若無指定，則重新切入康禾A
- ✓ 公告之輪派表，進行新一輪派案程序。

三、派案平台：康禾A單位FB粉絲專頁

f 資訊公開與互動管道

本粉專「社區整合型服務中心A單位-康禾」致力提供透明公開的長照2.0服務規劃與派案資訊。我們會定期於粉專中公告以下關鍵訊息，歡迎各B單位夥伴隨時追蹤：

📣 輪派表與最新派案狀況

📣 申訴嘉勉管道與聯繫方式

☎ 長照服務諮詢熱線 03-4280326
(桃園中壢區、新竹縣全區)



三、派案時效：第1次服務輸送時效統計

統計區間：介於114年12月01日 ~ 115年05月31日

平均時效



B碼

5.76

工作天



C碼

8.19

工作天



D碼

11.91

工作天



G碼

15.21

工作天

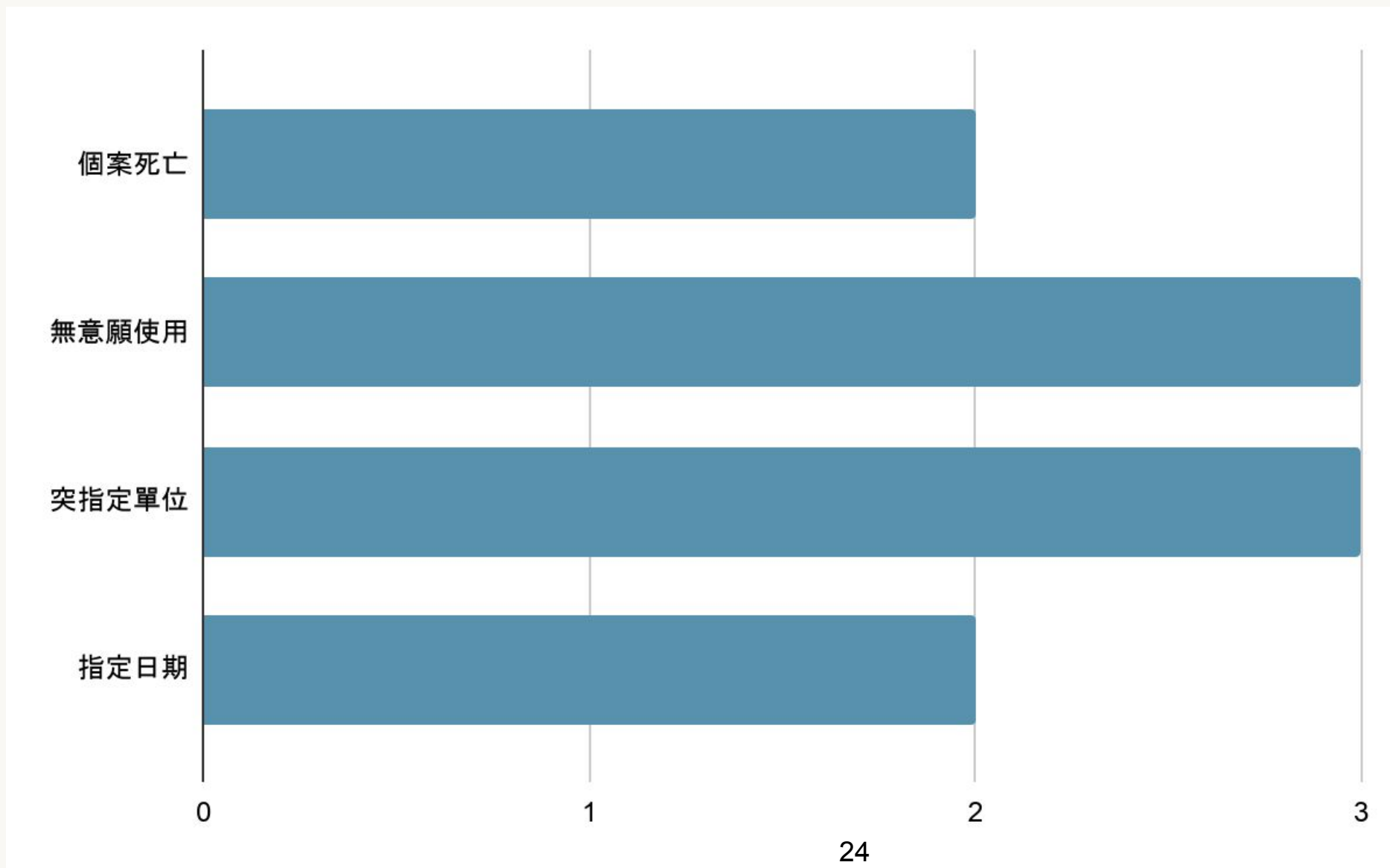


* 註：時效計算單位為「工作天」。C碼專業服務與B碼居家服務在時效掌握上表現優異（平均於5天內首服）。

G碼輔具及D碼喘息因配合案家指定日期或特定評估，故整體時效拉長。康禾長照機構 A單位 (中壢區)

三、派案數據：首服超過時效原因分析

統計期間：114/12/01 - 115/05/31



三、派案情形：各月份派案數統計表

統計期間：114年12月至115年4月

月份	新案總數	居家服務 (B)	專業服務 (C)	日間照顧	交通接送	輔具服務	喘息服務 (D)
12月	13 案	9 案	9案	0 案	3案	4案	6 案
01月	11案	4 案	3 案	1 案	6 案	4 案	3 案
02月	10 案	6 案	6 案	0 案	8 案	2 案	7 案
03月	14 案	3 案	5 案	1 案	6 案	3 案	4 案
04月	9 案	3案	8 案	1案	5 案	3 案	3 案

三、派案數據：各項長照服務派案媒合率

統計期間：114/12 - 115/4（不成功原因主要為機構人力不足或時段為黃金時段）

長照服務項目	總案件數	機構無人力/時間不符	5日內首服無法配合	詢問未回
居家服務 (B)	25案	11 案	3 案	2 案

* 分析：居家服務成功派案率為36%，主要影響因素為機構人力不足及服務時段無法配合，占未成功派案原因最多。後續將持續盤點服務量能、強化人力招募與留任措施，並積極協調服務時段，以提升派案媒合成功率及服務可近性。

三、派案數據：各項長照服務派案媒合率

統計期間：114/12 - 115/4（不成功原因主要為機構人力不足或時段為黃金時段）

長照服務項目	總案件數	機構無人力/時間不符	5日內首服無法配合	詢問未回
專業服務 (C)	31 案	7案	9 案	3案

* 分析：專業服務成功派案率為38.7%，未成功派案原因以5日內無法配合首次服務及機構人力、服務時間無法配合為主。後續將持續與專業服務單位保持聯繫，掌握服務量能及排程狀況，並加強與個案及家屬溝通協調服務時間，以提升派案媒合效率及服務使用率。

四、停派及記點機制：記點事由規範

經查證屬實者每次核記 1 點，以年度作為統計基準

1. 超出首服時效

照會後首服超5個工作天，且未主動向A單位提報異動通報者。

3. 申報或服務不實

未依照顧計畫訂定之內容、頻次與時段提供服務，或紀錄申報與事實不符。

5. 品質異常未改善

個案或家屬反應服務品質有異常狀況，經通知後仍未於期限內主動處理改善。

2. 承接後無故拒接

照會回覆承諾可提供服務後，後續又任意拒絕接案或無故無法履約。

4. 遲到早退或異常缺勤

服務人員經常性遲到早退；或臨時請假卻未能即時提供合適替代人手。

6. 重大異常申訴情事

發生嚴重違反契約、專業倫理、服務異常事件或其他經證實之重大申訴。

四、停派及記點機制：暫停輪派規範

記點處分與暫停輪派規定

- ▲ 累計滿3點：暫停輪派案 1 次。
- ▲ 累計滿4點：暫停輪派案 2 次。
- ▲ 累計滿5點：暫停輪派案 3 次（依此類推）。
- ▲ 統計重置：罰則計點採「年度累計制」，隔年重新計算。
- ▲ 情節重大：若情節極為嚴重，將直接函報衛生局照管中心處置。

服務單位量能不足調控保障

考慮到各B單位可能因內部人事調動或營運限制，導致階段性接案量能不足：

自主申請暫停派案：

服務單位可事先向康禾A單位申請暫停派案。暫停期間內，不計入年度「收案率」考核。

* 限制：一年度最多申請2次，每次時間以1個月為限。

五、服務滿意度調查



115年互助喘息試辦計畫

衛生福利部長照服務發展基金補助
115年度衛生福利部「互助喘息試辦計畫」
桃園大利家據點



01 時間銀

家屬換工 儲值 喘息時間
提供全天班(8小時)或半天班(4小時)
收托與換工服務。

02 值一換

「預約值班」與「預約喘息」累計時數
「預約值班」一次，成功完成值班打卡
，可換兩次「預約喘息」。
當喘息時數累計逾32小時，會暫停預
約喘息，待再度值班相抵才能解鎖。

03 限時交

期限內及時換約與交換。

04 免費體

符合長照2.0需求等級二至八級者宜可申請成
為會員。

現在加入提供2次免費體驗機會(包括2次收托
與1次值班)。

05 團體公

適合「**約**換工意願與能力」的家庭照
顧者參加，並遵守約定與守則。

06 自行負擔費用

全天班(8小時)200元，半天班(4小時)100元
，用於午餐、活動耗材、點心等。

互助喘息如何運作？

互喘支持員
身體照顧/帶領活動



長照需求者
活動/共餐/午休/下午茶
(最少4人，最多12人)



家人值班者
安全看視/協助活動
(最少1人，最多3人)

誰能參與？適合誰？

- 被照顧者須符合長照等級 2-8 級
- 家庭照顧者願意參與值班換工
- 適合長照等級較低但有假日喘息需求之個案

如何開始 ?

註冊成為互
助喘息會員

預約體驗

首次成為會員可獲得兩次免費體驗
的機會（免自付額）

註冊會員

觀看值班者工作說明影片
填寫會員資料，完成註冊（
帳號/密碼）

成為會員

完成兩次免費體驗後（包含兩次
喘息及一次值班），並通過機構
審核即可成為正式會員

互助喘息

預約服務與媒合平台

「互助喘息」是長照3.0創新試辦方案，
家人與專業照服員搭配，共同照顧長照需求者。
家庭照顧者預約值班，值班一天可換兩天喘息；
被照顧者參與多樣化團體互動，身心更健康。
全國試辦據點，免費預約體驗。快來試試！

中華民國家庭照顧者關懷總會
TAIWAN ASSOCIATION OF FAMILY CAREGIVERS

國立臺北護理健康大學
National Taipei University of Nursing and Health Sciences



新手預
約體驗



據點簡
介



預約喘
息



預約值
班

來源：互助喘息平台

<https://www.mutualrespite.com.tw>



桃園大利家據點

桃園市私立大利家成功社區長照機構

據點介紹

我們秉持安全、尊嚴、溫馨、安心、全人的服務理念，陪伴每位服務對象走過生活的每一天。跨專業團隊共同合作，重視長輩感受，提供適切且有溫度的照護安排，在熟悉且安心的環境中被溫柔對待。照顧的路並不容易，透過喘息服務、支持活動與交流，照顧者的付出可以獲得理解、支持與喘息。期盼成為家庭最安心的依靠，與社區攜手打造充滿關懷、互助與溫度的照顧環境，讓照顧不孤單，與您同行。

立即預約免費體驗

初次加入的會員，可享有兩次免費體驗機會

據點基本資訊：

桃園市中壢區成功路146號2樓

0982-641-787

開辦時段：星期日 9:00 ~ 17:00

提供交通接送 鄰近捷運/公車站 有停車空間 可供午餐

據點特色

- ✓無障礙環境
- ✓綠化空間、庭院或鄰近公園/公車站
- ✓電視或投影設備
- ✓午休椅或休息區
- ✓健康促進
- ✓生命回顧
- ✓園藝
- ✓桌遊
- ✓卡拉ok
- ✓烹飪
- ✓家庭照顧者支持服務
- ✓喘息活動資訊



地址：桃園市中壢區成功路146號2樓

電話：03-4553320、0982-641787 (黃社工)

時段：星期日 9:00 ~ 17:00

鄰近火車/公車站

有停車空間

可供午餐