

臺北市政府衛生局
長期照顧個案暨複雜性個案管理服務要點
112 年度複雜性個案服務費用給付基準

一、 申請期間：112 年 9 月 28 日至 112 年 10 月 20 日止。

二、 執行期間：契約生效日至 112 年 12 月 31 日止。

三、 辦理項目、服務效益及執行原則：

(一) 辦理項目及服務效益：(若當年度履約期間未滿一年，服務效益依照當年度簽約月份等比例調整)

辦理項目	服務效益	執行原則																				
<p>提供複雜性個案服務並以密集性照護追蹤原則擬訂計畫目標及增加個案管理服務頻率。</p>	<p>依 A 單位當年度 1 月至 6 月平均總案量區分，每家特約 A 單位每年應至少服務案件數如下：</p> <table border="1" data-bbox="432 734 1007 1312"> <thead> <tr> <th>當年度 1 月至 6 月 平均總案量</th> <th>案數</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><300 案</td> <td>30</td> </tr> <tr> <td>301 案-400 案</td> <td>40</td> </tr> <tr> <td>401 案-500 案</td> <td>50</td> </tr> <tr> <td>501 案-600 案</td> <td>60</td> </tr> <tr> <td>601 案-700 案</td> <td>70</td> </tr> <tr> <td>701 案-800 案</td> <td>80</td> </tr> <tr> <td>801 案-900 案</td> <td>90</td> </tr> <tr> <td>901 案-1000 案</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>>1000 案</td> <td>110</td> </tr> </tbody> </table>	當年度 1 月至 6 月 平均總案量	案數	<300 案	30	301 案-400 案	40	401 案-500 案	50	501 案-600 案	60	601 案-700 案	70	701 案-800 案	80	801 案-900 案	90	901 案-1000 案	100	>1000 案	110	<ol style="list-style-type: none"> 1. 本市長期照顧服務個案，經照顧管理專員評估確認符合收案條件者。 2. 每位於 A 單位任職之個案管理員(以下簡稱 A 個管員)同月至多服務 12 位複雜性個案。
當年度 1 月至 6 月 平均總案量	案數																					
<300 案	30																					
301 案-400 案	40																					
401 案-500 案	50																					
501 案-600 案	60																					
601 案-700 案	70																					
701 案-800 案	80																					
801 案-900 案	90																					
901 案-1000 案	100																					
>1000 案	110																					
<p>發掘社區中有長期照顧服務需求之失能個案。</p>	<p>每位 A 個管員年度發掘個案至少 8 案，並依 A 單位當年度 1 月至 6 月平均應聘用 A 個管員人數(不足 0.5 人以 0.5 人、超過 0.5 人未達 1 人以 1 人)計算應發掘個案人數。 案例：A 單位當年度 1 月至 6 月平均案量 500 案，應聘用 A 個管員人數 4.5 人，發掘個案人數為 36 人。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 個案需經評估符合長照資格者，始得列計服務效益。 2. 發掘失能個案排除出院準備評估案件。 																				
<p>結合 A 單位主責行政區之巷弄長照站(C 單位)導入健康促進、預防延緩失能方案。</p>	<p>每家特約 A 單位結合主責行政區內至少 1 家巷弄長照站(C 單位)，並轉介至少 10 位失能個案參與活動方案。</p>	<p>由特約 A 單位結合主責行政區內至少 1 家巷弄長照站(C 單位)簽訂合作意向書，並由特約 A 單位轉介失能個案參與活動方案。</p>																				

臺北市政府衛生局
長期照顧個案暨複雜性個案管理服務要點
112 年度複雜性個案服務費用給付基準

(二) 複雜性個案服務：

1. 服務對象：本市長期照顧服務個案，符合以下條件之一者：

(1) 長照需要等級第四級以上，並經長期照顧管理中心(以下簡稱照管中心)或本局評估確認符合至少一項收案指標之個案，收案指標如下：

收案指標	指標說明
老老照護個案	照顧者年齡≥65 歲以上。
家庭支持系統薄弱	(1) 照顧者無法承受照顧壓力。 (2) 照顧者健康狀況非常不好。 (3) 照顧者生活品質非常不好。 (4) 主要照顧者需照顧 2 位以上失能者或其他家人。 (5) 拒絕轉介家庭照顧者支持服務中心或社區心理衛生中心。
近貧長照個案	經濟條件尚未符合中低收入戶或低收入戶的標準，以致於無法獲得生活補助等社會福利措施。
臨床與失能狀況快速惡化，有居家醫療需求者	(1) 多重共病症：主要慢性疾病>3 種以上。 (2) 醫療資源高耗用：半年內急診或住院 2 次以上。
高風險及困難處遇長照服務個案	(1) 已通報之家庭暴力保護案件。 (2) 個案或主要照顧者為精神障礙者。 (3) 自殺意念:個案或照顧者出現自傷行為及自殺(含意念及行為)。 (4) 個案或家屬有吸毒或酒癮。 (5) 同一事由陳情或投訴超出(含)3 次以上。 (6) 同一事由半年內更換單位超出(含)3 次。 (7) 特殊要求致服務媒合困難。
其他依中央公告新增之指標	

(2) 其他：經照管中心或本局評估確認符合收案條件者。

臺北市政府衛生局
長期照顧個案暨複雜性個案管理服務要點
112 年度複雜性個案服務費用給付基準

2. 收案流程:由照管中心將符合收案指標之複雜性個案轉至特約A單位。特約A單位未經照管中心同意不得拒絕接案。
3. 密集性照護追蹤原則：
 - (1)複雜性個案照顧問題多元化，特約 A 單位依其照顧問題須增加家訪或電訪頻率，並檢視計畫執行與目標達成情形後，於衛生福利部照顧服務資訊管理平臺登打 A 單位服務紀錄。
 - A. 家訪：除依「長期照顧服務申請及給付辦法」規定於個案初評及每六個月進行家訪外，期間應每三個月進行家訪(每年至多 2 次)，另個案轉換特約 A 單位後，應進行家訪並重新擬定照顧目標與計畫。複雜性個案家訪服務紀錄至少應包括以下項目：
 - (A)追蹤複雜性照顧目標達成情形；
 - (B)確認複雜性個案照顧問題；
 - (C)依複雜性個案需求調整照顧目標；
 - (D)依複雜性個案需求調整照顧計畫；
 - (E)高負荷家庭照顧者評估。
 - B. 電訪：除依「長期照顧服務申請及給付辦法」規定每月進行電訪外，期間依個案需求每月進行電訪（每月至多 2 次）。複雜性個案電訪服務紀錄應包括以下至少 1 項項目：
 - (A) 追蹤收案指標達成情形；
 - (B) 轉介其他資源；
 - (C) 追蹤長照各項服務進入與服務品質情形；
 - (D) 追蹤主要照顧者照顧情形；
 - (E) 追蹤其他資源連結與進入情形；
 - (F) 追蹤照顧目標達成情形；
 - (G) 危機事件追蹤與處理情形；
 - (H) 接受長照需要者及其家屬申訴與處理；
 - (I) 重新擬定照顧目標；
 - (J) 高負荷家庭照顧者評估；
 - (K) 其他。
 - (2)結案：
 - A. 經照管中心確認個案已達成照顧計畫目標及預設結案指標，可結案並回歸一般案件之個案管理流程。

臺北市政府衛生局
長期照顧個案暨複雜性個案管理服務要點
112 年度複雜性個案服務費用給付基準

收案指標	結案指標
老老照護	<p>應符合以下至少 2 項：</p> <p>(1) 個案服務期間，持續使用居家服務 3 個月以上或使用喘息服務至少 1 次。</p> <p>(2) 照顧管理評估量表之主要照顧者負荷評估項數減少，且主照者 J05. 無法承受照顧壓力為否。</p> <p>(3) 轉介其他相關單位(如家庭照顧者支持服務中心或社福團體、華山基金會等)。</p>
家庭支持系統薄弱	<p>應符合以下至少 2 項：</p> <p>(1) 個案服務期間，持續使用居家服務 3 個月以上或使用喘息服務至少 1 次。</p> <p>(2) 照顧管理評估量表之主要照顧者負荷評估項數減少，且主照者 J05. 無法承受照顧壓力為否。</p> <p>(3) 轉介其他相關單位(如家庭照顧者支持服務中心或社福團體、華山基金會等)。</p>
近貧長照個案	轉介其他相關單位(如家庭照顧者支持服務中心或社福團體、華山基金會等)，協助個案持續使用長照服務。
臨床與失能狀況快速惡化，有居家醫療需求者	<p>(1) 半年內非例行性住院或急診就醫次數減少。</p> <p>(2) 轉介居家醫療或居家失能個案家庭醫師方案。</p>
高風險及困難處遇長照服務個案	<p>符合以下 1 項即可：</p> <p>(1) 個案因同一事由陳情或投訴超出(含) 3 次以上/同一事由半年內更換單位超出(含) 3 次，於服務期間內未再更換服務單位或陳情。</p> <p>(2) 個案危機事件已解除，並已通報相關單位(如家庭暴力防治中心、自殺防治中心、社區心理衛生中心等)接續服務。</p> <p>(3) 個案於半年內穩定使用長照服務。</p>

- B. 個案超過半年未達成目標者，特約 A 單位應重新檢視目標訂定之合理性。
- C. 經收案且追蹤半年後，由照管中心確認個案無改善意願或無法配合，可結案回歸一般案件之個案管理流程。

臺北市政府衛生局
長期照顧個案暨複雜性個案管理服務要點
112 年度複雜性個案服務費用給付基準

四、 複雜性個案服務費用給付基準

項目	費用給付基準	單價
家訪	每案每年至多家訪2次	1,700元
電訪	每案每月至多電訪2次/ 每年至多24次	400元
備註： 1. 本要點複雜性個案服務費用由特約A單位依個案需求，提供家訪及電訪服務，並依實際服務次數向本局提出服務費用申請。 2. 特約A單位如未於本局指定資訊系統登載服務紀錄，或紀錄內容未依給付基準之「密集性照護追蹤原則」所列家訪及電訪服務紀錄應登載之項目規範，不予支付複雜性個案服務費用。 3. 同一服務期日之複雜性個案服務費用(含家訪及電訪)不得與長期照顧服務申請及給付辦法之AA01擬定照顧計畫(家訪)及AA02照顧管理(電訪)服務費用重複請領。 4. 個案轉換特約A單位接受服務者，其所受家訪與電訪服務次數可重新計算。 5. 於總經費不變之原則下，得依家訪或電訪實際供應數量互相勻支。 6. 若當年度計畫經費用罄，則不予提供服務費用。		

五、核銷檢附資料：

- (一) 費用申報總表【如附件 1】：依服務項目類別填具申報費用，且需填具服務單位資訊及單位用印。
- (二) 個案名冊及服務紀錄【如附件 2】。
- (三) 領(收)據【如附件 3】：以特約 A 單位現有制式收據為主，若為領據者，其大小章需與契約書之大小章相符，並註明單位名稱、統一編號、負責人、金融機構全銜、銀行帳號、聯絡地址、聯絡電話。