

臺北市長照 2.0 專業服務結案/延案處理機制作業規範

壹、專業服務目的：係以自我照顧的精神，透過專業指導協助，對個案潛能、活動性質與環境挑戰進行分析指導，實際演練，使高齡者或失能者能有效執行或參與日常生活活動，而非被動成為被照顧者，以增進日常生活獨立功能，減少照顧需求；或針對照顧者透過專業指導協助擬訂個別化照顧模式，故專業服務應包含復能訓練及照顧指導。

貳、專業服務對象：

一、復能訓練的主要對象：

- (一) 個案具學習能力
- (二) 功能退化的高危險群。
- (三) 近期功能退化。
- (四) 有潛能可以進步的個案。

二、照顧指導的主要對象：

- (一) 個案生理疾病控制不佳。
- (二) 不適合接受復能服務（如意識木僵者）。
- (三) 照顧知識或技巧不足。

參、專業服務流程：

一、確認專業服務需求與目標：

- (一) 由照管專員(以下簡稱照專)或社區整合型服務中心(以下簡稱 A 單位)確定個案專業目標、訓練期程及結案標準。
- (二) 由照專或 A 單位確認照護需求轉介服務提供單位。
- (三) 專業訓練服務與指導者之確定。

二、議定專業訓練目標與計畫：由服務提供單位(以下簡稱 B 單位)與個案及照顧者確定具體化專業訓練目標(長期及短期)，計畫內容應包含訓練內容與目標及結案條件，並提供說明書給個案/案家簽名確認。

三、執行專業訓練：

- (一) 以短期、密集性的介入，6 個月或 12 次之專業服務以 3 到 5 項訓練目標為原則。
- (二) 1 年內最多為二專業服務目標(即不超過 24 次之復能訓練)。
- (三) 甫結束復能服務者，不建議短期(3 個月內)再次銜接復能服務。

四、結案：

(一) 結案條件：

1. 依衛生福利部規定，同一目標不超過 6 個月或 12 次之訓練。
2. 個案已達成訓練目標。
3. 家屬或照顧者已習得相關照顧技巧。
4. 同一目標經過進行三至四次復能介入後，仍未有明顯進步。
5. 經過三至四次復能介入，個案、家屬或照顧者無法配合服務。
6. 經專業人員評估後，個案已無意願/潛力。
7. 心智障礙類個案，完成階段性目標。

臺北市長照 2.0 專業服務結案/延案處理機制作業規範

8. 其他：如：住院、住機構等因素。

(二) 結案流程：

1. 個案達成結案條件，由照專/A 單位個管員/B 單位專業人員提出，並於系統進行異動通報。
2. 照專/A 單位個管員於衛生福利部照顧服務管理資訊平臺（以下簡稱照管系統）進行計畫異動撰寫異動原因並刪除該組合碼，同時異動通報知會 B 單位專業人員及相關人員。
3. B 單位專業人員檢視服務紀錄是否完成，同時於照管系統『專業服務目標管理』及『QD-107 新制服務區中 300-單位個案停止服務區』進行停止服務設定。

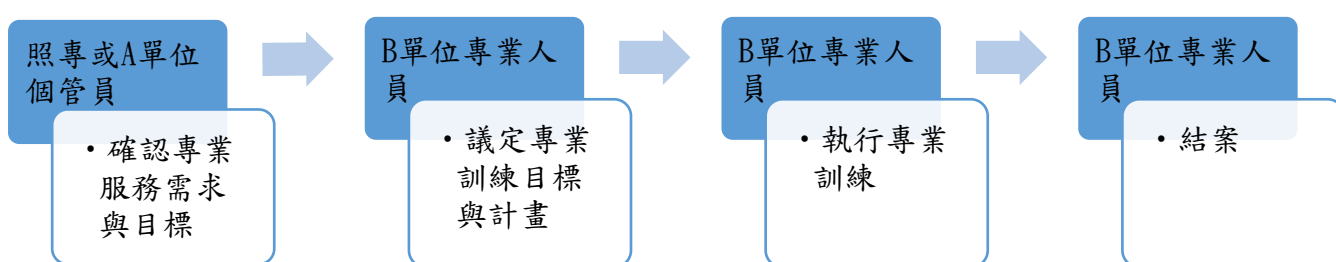


圖 1 專業服務流程圖

肆、延案處理機制：

一、專業服務目標達成情形檢視：個案於服務進行至第 8 次後，倘主責治療師依專業評估建議延案，須至照管系統『專業服務目標管理』提出延案申請，系統申請時需在『延案原因』欄位先敘明為初審或複審後再加註原因，同時亦需繳交書面審查資料（長期照顧專業服務延案申請書）；同一專業服務目標延案以 1 次為限，且應就以下項目進行檢視：

- (一) 原訂服務目標。
- (二) 服務訓練執行內容及頻率。
- (三) 服務介入前後，目標之執行情形及成效說明。

二、B 單位繳交延案申請書至長期照顧管理中心(以下簡稱照管中心)或 A 單位：

- (一) B 單位繳交延案申請書，內容包含延案服務之原因、次數、時間、預期效益及案況(針對原訂目標達成狀況描述)。
- (二) 若個案為 A 單位個管案件，『長期照顧專業服務延案申請書』繳予 A 單位；反之則繳予照管中心。

三、延案審查機制

- (一) A 單位個管員審核內容應查核個案現況是否與 B 單位描述內容一致並書面回覆意見(5 天)。
- (二) 照管中心照專審核內容應查核個案現況是否與 A 單位個管員、B 單位描述內容一致並書面回覆意見(3 天)。
- (三) 若案件為照管中心自管案，則僅需照專進行審核並書面回覆意

臺北市長照 2.0 專業服務結案/延案處理機制作業規範

見。

- (四) 照管中心將延案申請資料送衛生局主管機關(以下簡稱主管機關)。
- (五) 主管機關進行延案審查小組書面審查；審查結果由主管機關將延案結果通知照管中心及 B 單位，再由 B 單位轉知服務使用者；照管中心將延案結果通知 A 單位，並進行照管系統延案/結案流程。(審查小組成員須非本市長照特約單位)
 1. 同意延案：
 - (1) 審核同意：照專於照管系統『專業服務目標管理』檢視『延案服務組數』及『延案至何日』欄位與專家延案審查結果一致。
 - (2) 審核退件；照專於照管系統『專業服務目標管理』檢視『延案服務組數』及『延案至何日』欄位與專家延案審查結果不一致，通報 B 單位修正完畢重新系統送出。
 2. 不同意延案：照專於照管系統『專業服務目標管理』功能進行審核退件；同步照專/A 單位個管員進行計畫異動撰寫異動原因並刪除該組合碼，同時異動通報知會 B 單位專業人員及相關人員。
 3. 延案審查建議之意見，由照專協助備註於審核內容。
- (六) 延案服務次數不宜逾原定服務組數之二分之一（至多 6 次），如需服務超過原定服務組數之二分之一，應由照顧計畫擬定單位就原訂服務計畫進行檢討。

臺北市長照 2.0 專業服務結案/延案處理機制作業規範

專業服務延案申請流程

階段	權責	流程	資訊平台/表單	備註
延案申請	服務提供單位 (B 單位)	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">第 8 次服務後， 評估有延案需求</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">經內部督導/主管審核</div> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="text-align: center;">↓</div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">建議延案</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">不建議延案</div> </div>	<ol style="list-style-type: none"> 在照管系統第 8 次服務紀錄中註明個案有延案需求說明。 照管系統『專業服務目標管理』提出申請並繳交書面審查資料 (長期照顧專業服務延案申請書) 	<ol style="list-style-type: none"> 由主責專業服務人員填寫，並經由單位內部督導/主管審核。 書面內容應敘明延案服務之原因、次數、時間、預期效益及案況 (針對原訂目標達成狀況描述)。
	社區整合型服務中心 (A 單位)	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">個管員檢視延案申請書意見</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">照管專員檢視延案申請書意見</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	填寫『長期照顧專業服務延案申請書』之延案意見。
審查階段	衛生局主管機關/長期照顧管理中心	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">延案審查小組</div> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="text-align: center;">↓</div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">同意延案</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">不同意延案</div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 10px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">建議次數</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">結案</div> </div>	填寫『長期照顧專業服務延案申請書』之延案意見。	<ol style="list-style-type: none"> 照專初審內容應查核個案現況是否與 A 單位個管員、B 單位描述內容一致並書面回覆意見 (3 天)。 照管中心將延案申請資料送主管機關。
	服務提供單位	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">完成後結案</div>	<ol style="list-style-type: none"> 同意延案：照專於照管系統『專業服務目標管理』功能進行審核同意；同步照專/A 單位個管員進行計畫異動撰寫異動原因後照會 B 單位。 不同意延案：照專於照管系統『專業服務目標管理』功能進行審核退件；同步照專/A 單位個管員進行計畫異動撰寫異動原因並刪除該組合碼，同時異動通報知會 B 單位專業人員及相關人員。 延案審查建議之意見，由照專協助備註於審核內容。 	<ol style="list-style-type: none"> 審查小組成員須非本市長照特約單位。 延案通過後，服務次數不宜逾原定服務組數之二分之一 (至多 6 次)。 主管機關將延案結果通知照管中心及 B 單位，再由 B 單位轉知服務使用者。 由照管中心審核結果通知 A 單位。
結案	服務提供單位	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">完成後結案</div>	結束服務後 3 個工作日，依服務結案流程辦理。	

臺北市長照 2.0 專業服務結案/延案處理機制作業規範

伍、延案複審機制

- 一、B 單位對於延案審核結果若有疑義，逕洽照專提出複審；提出延案複審以一次為限，自本結果通知之次日 14 日內提出。
- 二、照管中心將 B 單位對於延案審核結果有疑義通知主管機關。
- 三、主管機關進行延案審查小組書面審查；審查結果由主管機關將延案結果通知照管中心及 B 單位，再由 B 單位轉知服務使用者；照管中心將延案結果通知 A 單位，並進行照管系統延案/結案流程。(審查小組成員須非本市長照特約單位，且非前次審查小組成員)
 1. 同意延案：
 - (1) 審核同意：照專於照管系統『專業服務目標管理』檢視『延案服務組數』及『延案至何日』欄位與專家延案審查結果一致。
 - (2) 審核退件：照專於照管系統『專業服務目標管理』檢視『延案服務組數』及『延案至何日』欄位與專家延案審查結果不一致，通報 B 單位修正完畢重新系統送出。
 2. 不同意延案：照專於照管系統『專業服務目標管理』功能進行審核退件；同步照專/A 單位個管員進行計畫異動撰寫異動原因並刪除該組合碼，同時異動通報知會 B 單位專業人員及相關人員。
 3. 延案審查建議之意見，由照專協助備註於審核內容。
- 四、若申復成功延案服務次數不宜逾原定服務組數之二分之一（至多 6 次），如需服務超過原定服務組數之二分之一，應由照顧計畫擬定單位就原訂服務計畫進行檢討。

臺北市長照 2.0 專業服務結案/延案處理機制作業規範

專業服務複審流程

階段	權責	流程	資訊平台/表單	備註
複審申請	衛生局主管機關/ 長期照顧管理中心	<div style="border: 1px solid green; border-radius: 15px; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">針對延案審核結果有疑義，受理複審申請</div>	<ol style="list-style-type: none"> 照管系統『專業服務目標管理』再次提出申請。 檢視書面審查資料修正後重新送出（長期照顧專業服務延案申請書）。 	<ol style="list-style-type: none"> B 單位對於延案審核結果若有疑義，逕洽照管中心提出申請。 提出延案複審以一次為限。 自本結果通知之次日 14 日內提出。
審查階段		<pre> graph TD A[延案審核小組] --> B[同意延案] A --> C[不同意延案] B --> D[建議次數] D --> E[完成後結案] C --> F[結案] </pre>	<ol style="list-style-type: none"> 同意延案：照專於照管系統『專業服務目標管理』功能進行審核同意；同步照專/A 單位個管員進行計畫異動撰寫異動原因後照會 B 單位。 不同意延案：照專於照管系統『專業服務目標管理』功能進行審核退件；同步照專/A 單位個管員進行計畫異動撰寫異動原因並刪除該組合碼，同時異動通報知會 B 單位專業人員及相關人員。 延案審查建議之意見，由照專協助備註於審核內容。 	<ol style="list-style-type: none"> 審查小組成員須非本市長照特約單位。 延案通過後，服務次數不宜逾原定服務組數之二分之一（至多 6 次）。 主管機關將延案結果通知照管中心及 B 單位，再由 B 單位轉知服務使用者。 由照管中心審核結果通知 A 單位。
結案	服務提供單位	<div style="border: 1px solid green; border-radius: 15px; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">完成後結案</div>	<p>結束服務後 3 個工作日，依服務結案流程辦理。</p>	