

桃園市政府衛生局長期照顧管理中心服務申請核定作業流程說明

作業階段	作業流程	作業時限
1. 申請	民眾得知長照服務資訊，並主動提出申請，申請來源為：1966 專線、網路 E 指通、各區公所、各區衛生所等。	1 天
2. 電話初篩	照管中心收到案件後，依據轄區派案主責照專，照專於 24 小時內主動聯繫案家，瞭解案家需求及是否進行訪視(開案)。	
2.1 不開案	對於不符合資格之服務對象及無意願接受訪視個案，可視需要提供相關資訊或協助轉介相關資源。	
3. 訪視評估	照專依據照管系統 APP 進行評估，並向案家說明長照服務及確認是否指定 A 級服務單位。	2 天
4. 完成照顧計畫並陳核督導	照專依據訪視內容完成個案報告，並將照顧計畫送審照管督導審核。	
4.1 無失能	評估後無失能個案不予開案，仍需填寫評估結果通知單並回覆轉介單位，並依個案需求及狀況適時轉介相關資源單位。	
5. 是否派案 A 單位	依案家指定或同意輪派 A 級服務單位。	3 天
5.1 照專案管	若無長照四大類服務需求，僅有緊急救援等需求者，由照專自行案管。	
6. A 單位擬定照顧計畫並送審照專	A 單位收到照管中心派案後，電話聯繫個案/案家屬，於個案居住地與個案、案家屬訪視討論照顧組合，擬定計畫後，系統送審照管專員審核計畫內容。	
7. 照專簽審	主責照管專員依 A 單位回覆之計畫，確認是否依個案及案家屬之需求擬定合宜及適切之計畫，並確認 A 單位依 AA01 格式撰寫計畫。	1 天

8. 照會 B 單位	A 單位確認照管專員簽審後，依個案/案家屬指定或輪派照會 B 單位提供服務。	5 天
9. B 單位回復照會並提供第 1 次服務	B 單位接受 A 單位照會後須於 3 天內回復照會是否收案，接受派案後須於 5 日內聯繫家屬並提供第 1 次服務。B 單位依據自身專業提供服務，如居家服務、復能照護、居家護理等。	
10. 無需求結案	如未使用服務逾 3 個月，即結案處置。	視實際時間