

花蓮縣政特約緊急救援連線服務計畫

107.09 訂

壹、花蓮縣政府（以下簡稱甲方）為協助有接受長期照顧必要之失能者及領有身心障礙手冊或證明者、獨居老人能「在地安居（老）」，落實「在地老化」政策，提供積極、持續性之照顧，特依老人福利法、身心障礙權益保障法、長期照顧服務法及老人福利服務提供者資格要件及服務準則，訂定本計畫。

貳、緊急救援連線服務計畫項目如下：

- 一、到宅裝設緊急救援連線裝置，提供醫療、消防、保安等事件通報及緊急救援服務。
- 二、提供電話問安及健康、福利及居家安全等諮詢、轉介服務，並定期到宅訪視。

參、服務對象(以下簡稱個案)及資格限制：

個案設籍本縣且實際居住於本縣，家庭總收入平均分配全家人口，每人每月總收入在最低生活費二點五倍以下之中低（低）收入戶，及經本縣長期照顧管理中心(以下簡稱照管中心)訪視評估之一般戶，且未接受機構安置及未領有中低收入老人特別照顧津貼，且符合下列各項資格者：

- (一)六十五歲以上老人或五十五歲以上原住民因患病、行動不便，且實際獨自生活，或共同生活者無法提供適當照顧。
- (二)六十四歲以下領有身心障礙手冊或身心障礙證明，且實際獨自生活，或共同生活者無法提供適當照顧之身心障礙者。
- (三)其他特殊情形，經照管中心或甲方社工員訪視後專案同意者。

肆、申請單位（以下簡稱乙方）：除了長照服務特約機構外，依據老人福利服務提供者資格要件及服務準則規定包括下列：

- 一、醫療機構、護理機構、醫療法人。
- 二、老人福利機構、身心障礙福利機構。
- 三、公益社團法人、財團法人、社會福利團體。
- 四、保全業。

伍、補助及收費標準：

- 一、符合中低（低）收入標準者，全額補助，每人每月補助月租費計 1,500 元；自裝（拆）機日起算，未滿一個月者，每人每日 49 元計。

二、一般戶有特殊需求者，經照管中心訪視評估後，核定補助每月租費 90%計 1,350 元、個案每月自行負擔 10%計 150 元；自裝（拆）機日起算，未滿一個月者，每人每日 44 元計，個案每人每日 5 元。

三、裝機日為每月最後 2 天，費用從下個月起算，拆機日為每月第 1 至 2 天，費用結算至上個月底。

陸、各項獎助項目費用申報與受理：乙方應於每月 10 日前，檢具下列文件、資料，向甲方申報前一月份之獎助項目費用：

一、領款收據(收據載明匯款帳號及帳戶)、服務費用總表、服務紀錄及服務清冊（另以電子郵件加密形式寄送）等，函送甲方審核撥款，各項目經甲方審核通過後，俟付款憑單至甲方支付科後於 30 日內撥付。

二、乙方所送文件或資料不全者，甲方應敘明理由，以書面通知限期補正；逾期未完成補件者，甲方不予受理。

柒、申請程序：符合獎助對象者逕洽照管中心申請，經該中心初審、評估及核定後，轉由乙方派員到宅提供服務。

捌、乙方執行業務及應配合辦理事項：

一、應配備緊急救援服務中心及個案宅端所需之下列設施設備：

(一)緊急救援服務中心：

1. 於監控狀態下，中心及個案端得隨時雙向對談溝通及互動掌握現況之主機。
2. 系統異常時，仍能確保迅速、完整處理訊息之多重支援功能設備。
3. 外線狀況監控與異常警示及紀錄之設施。中心外線通訊線路狀況監控與異常警示及紀錄之設施。

(二)個案宅端：發訊主機及無線遙控隨身按鈕。

(三)乙方應置護理人員，並得視業務需要，置專任或特約行政人員、社會工作人員或其他工作人員。

二、服務內容及項目

(一)到宅裝設緊急救援連線裝置，提供醫療、消防、保安等事件通報及緊急救援服務。

(二)意外事件、緊急事件處理單位之聯繫及健康、醫療問題諮詢與轉介。

- (三)救護車緊急救護之聯繫及到家接送看診交通工具代為安排。
- (四)緊急事件緊急聯絡人之通知。
- (五)竊盜、搶劫等犯罪事件及火災之通報。
- (六)提供電話問安及健康、福利及居家安全等諮詢、轉介服務，並定期到宅訪視。
- (七)相關之社會福利之諮詢與轉介服務

三、執行計畫：

- (一)每月由護理或社工人員等訪視個案 1 次，訪視內容包括居家環境評估、身體健康評量、福利服務連結等服務。
- (二)應於提供服務前與個案或家屬簽訂服務契約，明定雙方之權利義務、擬定服務計畫。
- (三)應訂定工作內容及督導流程，建立個案申訴管道，製作個案紀錄及服務紀錄。
- (四)完成裝機後，對個案提供設備使用指導說明，並指導個案測試線上學習。
- (五)應 24 小時全天候監測求救訊息，並視個案需要立即救護聯繫。
- (六)訂定緊急救援處理流程、製作緊急事件處理紀錄，每月彙整緊訊統計月報表，並保存 7 年。
- (七)確保緊急救援系統之設備正常運作。
- (八)應於每季結束後 8 日前提供季報表，另提供甲方需要的資料表等傳送至甲方電子信箱。
- (九)每年至少做 1 次滿意度調查，問卷須加註花蓮縣公益彩券盈餘分配基金補助及標誌。
- (十)於年度結束後 15 日，函送年度工作成果報告（內容應含服務使用者統計分析、服務效益、成果說明分析、計畫執行情形、滿意度調查、照片及改善策略等），並同步傳送電子檔或光碟片 1 片及個案資料。成果報告內容如附件。

四、督導考核：


- (一)乙方之採購及會計作業，應參照政府採購法及政府會計有關規定辦理。
- (二)應建立本案及個案資料檔，並隨時更新紀錄，應妥善保存至少 7 年，並接受甲方督導。乙方對其服務之個案資料及記錄有保密義務，非經個案本、其法定代理人或甲方同意，不得將其資料提供第三人或對外公開。


五、其他應配合或遵守辦理事項：

(一)本計畫名片及宣導資料涉及宣導部分請依預算法第 62 條之 1 規定，政府各機關編列預算辦理政策宣導，應明確標示其為廣告且揭示甲方名稱，並不得以置入性行銷方式進行。故本計畫倘有辦理政策宣導，請確依上開規定辦理。

正面

反面

 花蓮縣政府	
「00 計劃」	
○○○○○○○ 承辦	
姓名	電話：
	傳真：
	地址：
	Email：

服務項目


(二)本計畫所有對外公開文件，例如名片、宣導資料、契約書、滿意度調查等，均需經甲方同意後始得實施。

(三)乙方應依身心障礙者權益保障法、原住民族工作權保障法及採購法規定僱用身心障礙者及原住民。僱用不足者，應依規定分別向甲方勞工主管機關設立之身心障礙者就業基金及原住民族中央主管機關設立之原住民族綜合發展基金之就業基金，定期繳納差額補助費及代金；並不得僱用外籍勞工取代僱用不足額部分。

玖、個案接受各項服務補助後，需定期（6 個月）接受複評；經評估為重度失能且各項日常生活活動皆需他人完全協助持續達一年以上者，得一年評估一次。若其補助資格異動或補助原因消失時，服務人員、督導及相關人員應主動通報照管中心或社區整合型服務中心重新評估或停止服務。

拾、所需經費由本縣預算、公益彩券盈餘分配基金支應。

拾壹、本計畫奉核後實施。