

宜蘭縣政府辦理

111 年（中）低收入戶獨居老人緊急救援通報系統服務實施計畫

壹、依據

老人福利法第 17 條第 1 項第 8 款。

貳、目的

為協助本縣獨居、有猝發性疾病之高危險群、慢性病及長期臥病而不良於行之老年長者，可獨立無恐懼安穩地生活在自己所熟悉的環境中，不需因為缺乏照顧而必須送至護理之家或長期安置於機構、醫院中。本府結合民間資源辦理老人緊急救援通報服務系統，預期提供迅速又可靠的緊急救援與保護，強化在宅失能老人獨立自主的生活能力。

參、辦理單位

- 一、主辦單位：宜蘭縣政府。
- 二、受託單位：經公開評選後優勝得標廠商。

肆、辦理期程

- 一、自 111 年 1 月 1 日起至 111 年 12 月 31 日止於年度結束前辦理方案評核驗收成果執行績效。
- 二、本案保留未來向得標廠商增購(擴充)之權利，擴充期間視實際需要預算編列及覆約情形經年度績效評核合格(80 分(含)以上)者，得辦理後續擴充延長服務期限 1 年，延期至 112 年 12 月 31 日止，擴充金額新臺幣 126 萬元整，服務費用另行議定。

伍、補助對象：

凡設籍並實際居住於本縣年滿六十五歲，且經本府核定中低收入戶資格或領取老人生活津貼或身心障礙者生活補助之獨居長者，意識清楚，經評估認定符合下列其中之一：

- 一、日常生活自理能力，如穿衣、如廁、轉位、洗澡、平地行走、吃飯等 ADL 量表評估，達困難程度 90 分以下之長者。
- 二、經地區醫院以上醫生診斷，患有心臟血管疾病、關節炎、高血壓、糖尿病、帕金森症或氣喘之有猝發性疾病之高危險群及慢性病等須保護性看視者。
- 三、舊案重新申請者，除須符合上述條件外，一年內至少曾使用過緊急救援協助並且依規定自主操作本系統，且能每日自主與監控服務中心保持聯繫者。

陸、服務內容：

- 一、受理案件申請及重新申請、意外事件、緊急醫療事件通報。
- 二、救護車通報派遣及到家接送看診交通工具之代為安排。
- 三、緊急聯絡人之通知。
- 四、竊盜、搶劫等犯罪事件及火災之通報。
- 五、針對服務個案相關社會福利問題提供諮詢或申請：生活輔助器具之租借、健康問題諮詢與轉介、心理諮商服務、長期照顧服務。
- 六、定期護理師居家訪視及身體健康評量。

七、不活動狀態自主監控。

八、其他相關事宜。

柒、辦理原則及流程：

一、辦理原則：

- (一) 緊急救援通報系統宅端設備由受託單位自行提供。
- (二) 緊急救援通報系統應包括主機及能隨身攜帶之呼叫器（置於個案家中），當個案在家裡發生意外事件或疾病發作，求援訊號應可立即傳送至二十四小時監控服務中心，值勤人員應能立刻與個案交談，若確定個案需要協助時，中心人員應立即通知個案所指定之緊急聯絡人並通知救護車前往救援，儘速將個案送往指定醫院就醫，並追蹤個案狀況作成紀錄，以確保個案居家生活安全。
- (三) 須具有執行救援連線維修設備能力者，且應自備場所設置監控服務中心，並設置專職人員提供二十四小時服務。
- (四) 廠商應確認系統功能正常。
- (五) 有關緊急救援通報系統設備保養、維護及教育用戶使用系統由廠商自行負責。
- (六) 定期安排專職人員至個案家中瞭解身體狀況需求及檢查系統使用情形。
- (七) 對於有發生緊急事件的處理情形及紀錄，應於二十四小時內通報宜蘭縣政府。
- (八) 已裝設此系統之個案，若在服務期間未滿時，主動要求拆除，或個案因隨著病情嚴重，終至無法自主操作本系統時，廠商應主動通報本府核備後，方可至個案家中拆除宅端設備。

二、服務流程：

- (一) 受理：由民眾備妥申請所需之相關文件至戶籍所在地鄉鎮市公所辦理。
- (二) 評估：由甲方委派個案評估人員協助個案評估及資格認定。
- (三) 提供服務：由甲方委託乙方辦理，乙方應於用戶家中裝設緊急救援通報系統宅端設備，並教育用戶使用該系統，提供二十四小時監控服務。
- (四) 服務追蹤：由乙方聘任專職人員提供專業及監控服務，建立個案管理制度，定期或不定期追蹤服務狀況，掌握服務品質。

三、人力配置及資格：

- (一) 專職人員應為大專護理或社工等相關科系畢業者。
- (二) 受委託單位應設置專人協助申請民眾個案諮詢並依據資源轉介福利相關資源如：長照相關服務。

捌、應備文件：

- 一、戶籍謄本。
- 二、中低收入戶資格或領取老人生活津貼、身心障礙者生活補助證明文件。
- 三、三個月內診斷證明書〈若另有猝發性及慢性疾病者，例如高血壓、心臟病、中風、糖尿病、氣喘、慢性阻塞性肺炎、肝炎、癌症等疾病〉。

玖、申請地點：

- 一、戶籍所在地之鄉鎮市公所。
- 二、本府委託單位。

壹拾、補助標準：

- 一、經本府核定之申請人，每人每月補助全額系統月租服務費，款項由本府撥付委託單位。
- 二、免費提供 10 名經本府核定之特殊需求者使用本項服務。

壹拾壹、配合及注意事項：

- 一、本府對於緊急救援通報系統辦理情形得隨時進行瞭解及督導。
- 二、遵守個案保密原則，服務以個案權益為優先考量。
- 三、受託單位應按季將服務季報表送府彙整及備查。
- 四、受託單位針對服務對象使用資格異動情形，應主動通報本府，有隱匿且情節重大，本府得終止委託契約。
- 五、若主辦單位執行相關研究，受託單位需提供協助及相關資料收集。

壹拾貳、經費來源：

本案預算金額為新臺幣 126 萬元，業已編列於本府 111 年度預算「社政業務—社政業務—老人及身心障礙福利服務—業務費—委辦費」項下，因 111 年度預算尚未完成法定程序，本案得先辦理保留，俟完成審議後辦理決標訂約。

壹拾參、本計畫奉核後實施，修正時亦同。