苗栗縣獨居老人「緊急救援通報系統」實施計畫

110年11月3日修訂

111年11月9日修訂

112年11月8日修訂

壹、前言：

高齡化社會的來臨，為加強實施老人保護網絡體系之完整性，本府於91年10月起建置「獨居老人--緊急救援通報系統」，為老人生命、健康及安全作最好的、第一線的把關，為防止獨居長者病死家中無人發現的悲劇，提供24小時緊急救援系統，使長者得以迅速求助，提升救援效率，實為政府責無旁貸之義務。

貳、依據：

老人福利法第17條第1項第8款及衛生福利部「強化獨居老人關懷服務計畫」。

參、目的：

- 一、協助猝發性高危險群、慢性病、**經濟弱勢**之獨居長者，可以獨立安穩居住在自己熟悉環境中，並在遇緊急事件或疾病發作時，能於第一時間求援有方。
- 二、結合民間資源辦理緊急救援服務系統，提供可靠迅速的緊急救援與保護，強化在宅老人獨立生活的安全性。

肆、辦理單位：

- 一、主辦單位：苗栗縣政府(下稱本府)
- 二、受託單位：經公開評選後優勝得標廠商(下稱廠商)。

伍、服務對象：

設籍本縣或實際居住本縣、年滿 65 歲以上之獨居老人，符合下列條件之一者，為本計畫服務對象：

- 1、領有身心障礙證明經本府評估有裝設需求之老人。
- 2、經地區醫院以上醫生診斷罹患慢性病、突發性疾病之高危險群老人（需有醫院診斷書）。
- 3、列冊低收入戶、中低收入戶、領有中低收入老人生活津貼、領有身心障礙生活補助費(此項整年度總案量不超過 30%)。
- 4、其他:經本府評估有裝設需求之老人。

以上 1、2 點須經日常生活活動功能量表(ADL)評估為 80 分(含)以下之失能老人。

陸、廠商資格：

- 一、政府立案之財團法人社會福利機構。
- 二、政府立案之財團法人醫療機構。
- 三、政府立案之財團法人社會福利基金會。

上列單位需具有執行緊急救援服務系統維修設備能力，且應自備場所設置監控服務中心。

依據各相關社會福利法規之規定，設置護理師及社工專業人員，以專責推展辦理本業務。

柒、服務內容：

- 一、成立緊急救護通報中心（下稱中心），緊急救援服務系統宅端設備由廠商提供。
- 二、緊急救援服務系統之服務時間為 24 小時全天候且全年無休。
- 三、緊急救援裝置設備功能至少包含使用者主動回報平安、按鈕通報緊急狀況、不活動偵測、跌倒偵測、GPS 定位裝置或其他等 5 項為原則。
- 四、意外事件及緊急事件通報：當老人於家中疾病發作或發生意

外時按下按鈕，**救護訊號即透過相關設備通報中心**，值勤人員透過語音系統與老人雙向交談，若確定老人需要協助，中心人員應立即通知老人指定之緊急聯絡人並通知救護車前往救援，儘速將老人送往指定醫院就醫，並追蹤老人狀況做成紀錄，以確保老人居家生活安全。

- 五、有關緊急救援服務系統設備保養、維護及教育用戶使用系統由廠商負責，應確保系統功能正常。廠商於收件後（確定老人符合安裝資格後）一星期內須負責裝設緊急救援服務系統，並教育老人使用。
- 六、建立社區資源網絡：廠商應於收案後一星期內，將老人指定之緊急連絡人、醫療救護單位、村里長、村里幹事、鄰居等社區資源建立名冊。
- 七、老人遭竊賊入侵或暴力事件(身體或生命遭受傷害)，廠商人員應於收到通報訊息後，立刻通知 110 前往搶救。
- 八、火災之通報：老人如選購加裝偵煙器，倘發生火災，廠商人員應立刻通知119前往搶救。
- 九、廠商應確認老人每天定時按下按鈕確認正常，代替「問安」功能。倘老人未定時按鈕，廠商應即刻啟動一連串之確認動作(打電話給老人、請緊急聯絡人或鄰居協助確認老人目前的位置與安全)。
- 十、ADL 表之失能評估：廠商應聘請或委託合格護理師或社工對本府轉介**需做 ADL 評估**之申請者，自轉介日起一星期內完成 ADL 表之失能評估並回報機關做安裝資格審核。
- 十一、定期居家訪視評估：廠商應聘請或委託合格護理師或社工每月對老人做居家訪視(自接案後，**每案每月皆須訪視，直到結案**)，內容包括健康情形評量及統計最近就醫狀況、系統使用情形等。
- 十二、社會福利資源轉介服務：依照個別情形提供合適之資源或

轉介服務，內容包括社會福利資訊、身心健康、居家服務及生活輔具租借或代為安排看診交通工具等事項。

- 十三、對於有發生緊急事件，廠商應將處理情形及紀錄，於事發後1個日曆天內通報機關。
- 十四、已裝置此系統之老人，若在服務期間未滿時，主動要求拆除或老人因隨著病情嚴重，致無法自主操作本系統時，廠商應主動通報機關備查後，方可至老人家中拆除宅端設備。
- 十五、廠商若欲變更計畫書內容，應先函報機關核定後始得實施。
- 十六、廠商除領取機關核定本計畫之經費外，非經機關專案核准，不得另立名目向老人加收任何費用。
- 十七、廠商應建立本計畫老人之個案資料檔，並隨時更新檔案紀錄及接受機關督導，**並依個人資料保護法相關規定，善盡使用、保管及處理責任。**
- 十八、廠商於契約期滿、終止或解除之日起30日內，應將前目資料檔案、紀錄交還機關核查。
- 十九、廠商應於次年1月10日前提送年度結案成果報告予機關，並接受機關之審核。
- 二十、廠商應於簽約完成後1個月內將舊有安裝戶完成裝機與資料建檔工作，若逾期而造成服務中斷，影響原裝機對象權益，須處以每案新臺幣**2,340**元懲罰性違約金，並免費服務一個月。
- 二十一、老人疾病發作或發生意外時按鈕，中心值勤人員無回應及提供協助，經查證屬實，該案服務費當月不計費，並處以新臺幣**2,340**元懲罰性違約金。
- 二十二、針對偏鄉且裝機率低的鄉鎮，每年廠商應辦理2鄉鎮社區宣導，**每鄉鎮不限場次**，總人數不得低於100人，於活動辦理前先行函文告知，活動結束後附成果報告函報本府。

二十三、滿意度調查：調查項目需於年初先行函文經機關審核；遇有拆機時即需調查，並列入年度統計；年度統計併入年度結案成果報告。

捌、經費概算/核銷：

一、經費概算：

項目	單價 (每人每月)	人數	總計
服務費	2,340 元/月	355 人*12 月	996 萬 8,400 元

(一)委託期間經費採固定金額給付、委託項目額度以苗栗縣議會審議通過預算標準為準。

(二)本系統月租服務費用預計每人每月新臺幣 2,340 元，夫妻二人皆裝設者，其中一人月租服務費折半給付。每月 15 日後裝設者，服務費以半個月計，裝設未滿半個月即停止使用者(含 15 日)，服務費以半個月計，未滿一個月者以一個月計，並不得列計個案住院、外出居住等日數。

二、經費核銷：由廠商於每月結束後 10 日內檢具前月工作月報及相關證明文件向委辦單位請領服務費，其內容包括實際服務名冊、工作事項、工作進度、工作人數及時數、異常狀況及因應對策等，並於次年 1 月 10 日前提送年度結案成果報告(含滿意度調查)予機關，並接受機關之審核。

玖、本計畫奉核後實施，修正時亦同。