

A 單位派案.輪派及改派機制作業

一、A 單位派案機制

(一)依據 113 年 03 月 13 日新北府衛高字第 1130449353 號公告修訂「新北市政府推動社區整合型服務中心注意事項與派案原則」辦理。

(二)「新北市政府長期照顧服務社區整合型服務中心(A)照會/派案流程」辦理。

1.出院個案，出院準備友善醫院優先照會。

2.舊案，原單位優先照會。

3.除經照管中心認定特殊案指派之外，依序輪派當區特約 A 單位。

4.照管中心認定之特殊情形個案，可指派單位提供服務，單位不得拒絕。各單位受理派案後之執行結果，將作為後續評鑑、評選參考依據。

(三)A 單位照會 B 單位原則及注意事項：

1.照會原則:照管專員於失能等級評估與給付額度送審第一層督導後照會 A 單位。

2.B 單位主動發掘簽訂之特約當區及碼別項目內之個案。

(四)除經照管中心認定特殊案指派外，依各項長照服務需求輪派各類 B 單位。

(五)注意事項：

1.A 單位應依據新北市政府推動社區整合型服務中心注意事項與派案原則派案及派案資訊透明化，並建立 B 單位服務品質及督導機制，於完成照顧計畫依規定時限內即時照會 B 單位及於規定時段提供長照服務，並追蹤服務時效性，倘有不可抗力因素未能提供服務，A 單位應訂有處理或輔導機制，並建立相關清冊，以維護個案權益。

2.照會回復時間為工作日上午 8 時至下午 6 時，派案及回復時段如下：

A.單位派案時段為 9-12 時， B 單位回復派案時段為 14-18 時。

B.A 單位派案時段為 14-18 時，B 單位回復派案時段為隔日 9-12 時。

3.檢視 B 單位服務紀錄是否依照照顧計畫內容執行服務及次數，並建立對 B 單位之評價機制，據此以評估 B 單位績效，評價結果列入特約簽訂參考。

4.派案之 B 單位有延遲服務之情況時，應建立改派原則，轉派其他 B 單位，並通報照管中心，以確保 4.5 個工作天內提供第一次服務。

5.追蹤個案對 B 單位服務滿意度，並針對個案問題或申訴反映予以處理並紀錄。

6.個案若有其他長照多元專業服務（如轉介失智社區服務據點或 C 據點...）或其他非長照正式資源，應協助轉介連結相關資源，並於衛生福利部照顧管理資訊平臺計畫異動或異動通報登打轉介資訊，另建立轉介資源清冊供本局備查。

7.個案倘有特殊需求應進行責任通報與轉介(如:高風險家庭照顧者、脆弱家庭、家及自殺等)，並於衛生福利部照顧管理資訊平臺計畫異動或異動通報登打轉介資訊，另建立轉介資源清冊供本局備查。

二、派案原則

(一)照專派案個管師：

- 1.由 A 單位主動發掘提出服務申請書，可優先派案。
- 2.原則不得無故拒絕接案，若有以下情況發生，由照專取回主責擬派服務。
- 3.未能於 3 天內完成與案家討論並擬定照顧計畫，若經連繫案家後案主無法立即訪視（住院、外出、案家屬約訪時間等因素）於擬訂計畫中說明則不列入。
- 4.個案管理人員經訪視後個案無意願使用服務、純送餐服務，則由個案管理人員聯繫照專取回主責。

(二)個案管理人員派案 B 服務提供單位應秉持個案管理之核心，公平派案，以服務使用者最佳利益為優先，派案時應依以下原則考量欲派之 B 單位服務量能予以派案：

- 1.給予個案充足的服務資訊。
- 2.服務提供即時性高優先。
- 3.服務提供可近性優先。
- 4.舊案維持原服務提供單位優先。
- 5.B 服務提供單位主動發掘提出服務申請書優先派案。
- 6.改派服務單位，以個案意願為優先，個案提出更換服務單位需求，個案管理人員應充分了解原因，並連繫原服務單位告知原委，經協調後仍需更換服務，應協助個案媒合新服務單位。
- 7.派案 B 單位後個案管理人員應追蹤 B 單位是否接受照會並如期於 4.5 天內提供服務。
- 8.新案派案前，應先聯繫 B 單位其量能是否可接案；舊案於複評或計畫異動時，服務內容有異動應主動聯繫服務單位。
- 9.接受照會 B 單位原則不得無故拒絕接案，倘有正當事由未能提供服務，依改派機制改派其他單位並請服務提供單位提出改善方案，以維個案照顧權益。
- 10.針對服務提供單位建立服務品質追蹤或督導機制，倘 B 單位有持續未能提供服務之情形，得轉派其他單位、漸少或暫停派案。倘服務提供單位經多次輔導或勸導未果，應回報照管中心、衛生局。
- 11.不得圖利特定服務提供單位，亦不得向服務提供單位收取任何形式費用(抽成費、派案費、管理費等)。