

橙田護理之家社區整合型服務中心(A單位)

派案規範

112/9/1 制訂

113/1/9 修訂

一、高雄市照管中心派案A單位

- (一) 高雄市區域劃分說明：高雄市照管中心(含分站)設置是依據地域特性將長期照顧區分(7大區：三民、苓雅、左楠、小港、鳳山、岡山、旗山分區)，依據地域特性將長期照顧以區域分配服務網絡為原則。
- (二) 高雄市A單位服務單位履約資格：提供長期照顧服務單位應於本市衛生局及服務區域皆有簽訂服務契約，並遵守高雄市衛生局各項規範者，使得提供服務。

二、A單位派案 B、BB、C、D、G碼服務單位

A單位個管人員秉持以服務使用者最佳利益為優先，公平派案；給予個案充足的服務資訊，依個案服務意願選擇為優先。派案及改派案機制如下：

1. 派案機制

- (1) 指派機制：事先詢問案家是否有指定服務單位，若有則依照案家意願指定服務單位提供服務。
 - 由B單位自行開發個案，原則上以開發B單位為優先，但實際仍需依個案及家屬意願為派案原則。
 - 若舊案重新開案，倘若為因無縫案而結案重開者，原則上以原服務提供單位優先，但實際仍需依個案及家屬意願為派案原則。
 - 若無以上情形，則進行輪派。

(2) 輪派機制：

當上述指派機制條件未成立時，個案管理人員應以高雄市政府衛生局長期照顧中心公告之服務特約單位名冊及系統進行輪序派案作業。BA 碼應以高市自建派案系統(仁寶)進行輪派、其它碼(包含 BB 碼、BC 碼、C 碼、D 碼、G 碼)則由本派案單位依據各項服務清冊數列順序進行單位輪派。

2. 改派案機制

- (1) **需進行改派案情形：**服務提供單位依前項派案機制接受轉介或照會，服務單位原則不得無故拒絕接案，倘服務提供單位有正當事由未能提供服務，或有以下情事發生時，需進行改派案處理，以維護個案照顧權益並尊重個案意願：
 - A. 合作服務單位有服務品質不善(如照顧疏失、態度不佳等)，得限期改派其他可服務單位。
 - B. 服務提供單位有持續未能提供服務之情形(如人力問題等等)，得由原單位協助媒合轉派其他單位提供服務。
 - C. 民眾自行提出更換服務單位需求，個案管理人員在充分了解原因後限期協助民眾轉換新服務單位。
- (2) **已完成派案之個案改派案：**服務提供單位無法提供服務時，若為「從未提供過服務」之個案，以前項派案機制之輪派原則再次進行輪派；倘若為「已提供過服務」之個案，則需由原單位提供轉案單，再依轉案單中後續預提供服務之單位進行照會。
- (3) **特殊個案(短時間、高頻率更換服務單位)改派案原則：**經與高市衛生局各業務承辦人員討論並經同意後，依本市最新版本特約名冊順序(需符合履約區及履約項目)，自最後一次提供服務之單位起，依序向下進行強制派案。

三、派案品質監測及督導規範

- (一) A單位應針對服務提供單位建立服務品質追蹤或督導機制。
- (二) A單位不得圖利特定服務提供單位，亦不能向服務提供單位收取任何形式費用(例如：抽成費、派案費、管理費等)。
- (三) 下列情形者A單位不派案：機構安置、非屬給付支付之服務、結案或其他。
- (四) 每月回覆長期照顧中心公開派案情形，使派案資訊透明。