

橙田護理之家社區整合型服務中心(A單位)

派案連結或轉介長照服務單位之派案規範

112/09/01 制訂

113/01/09 修訂

113/08/22 修訂

114/06/15 修訂

一、目的

社區整合型服務中心（下稱 A 單位）角色職責為協助長照服務需要者擬定照顧計畫並落個案管理，落實服務區域內資源盤點，並為長照服務需要者協調及安排長照服務資源銜接，讓長照服務需要者及其家庭有長照服務需求時，可得到即時性、可近性及個別性之整合性服務資源。

二、依據

- (一) 長期照顧服務法及其施行細則。
- (二) 長期照顧服務申請及給付辦法。
- (三) 長期照顧特約管理辦法。
- (四) 縣市政府辦理社區整合型服務中心(A)注意事項與派案原則。
- (五) 高雄市政府衛生局社區整合型服務中心(A單位)工作手冊。
- (六) 高雄市政府衛生局長照2.0各專業服務工作手冊。

二、A單位派案 B、C、D、G、SC碼服務單位

- (一) 本單位上述依據訂定個管案件派案連結或轉介長照服務單位之派案機制及改派機制，並建置各項服務碼別之輪序表(不含BA碼)。
- (二) 個管人員秉持以服務使用者最佳利益為優先，公平派案；以服務使用者最佳利益為優先，派案時應依給予個案充足的服務資訊，以案家服務選擇意願優先指派區域內履約之服務單位，給予個案充足的服務資訊，依個案服務意願選擇為優先。

(三) 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。
- 舊案重新開案以原服務提供單位優先及B單位主動發掘個案優先。
- 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、其它碼別(包含B碼、C碼、D碼、G碼、SC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。