財團法人台北市立心慈善基金會
附設新北市私立居家式服務類長期照顧服務機構
社區整合型服務中心(A)-派案、改派原則

10912 初版
11103 修訂
11206 修訂
11302 修訂

一、目的:依個案多元照顧需求協調安排照顧資源，強化服務連結效能，建構完善在地服務輸送體系，A 單位個管人員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。

二、派案方式:

(一）督導接獲服務站派案

1.按區域輪派，視個管師案量分派個案。

2.個管師接案後3日內訪視，擬定照顧計畫，點派後5日內提供服務。

(二)個管師照顧計畫核定通過後，透過成立分組的跨專業團隊，其派案優先順序為:

1.提供充份資訊，讓個案/家人自主選擇最優先:提供資料如DM、個案手冊、輔具APP的軟體、長照相關QRcode、新北長照的網頁，讓民眾參考。

2.跨專業團隊的特約單位人員，可協助個案達成照顧目標者優先。

3.跨專業團隊的特約單位人員提供即時性、可近性高單位優先。

4.跨專業團隊的特約單位人員單位，可聯結在地資源優先。

5.符合上述各項要件不只一家時，採輪派機制。

三、改派原則:為維護個案權益，讓派案資訊透明化，跨專業團隊合作之B、C單位服務優劣列入記錄，以確保服務品質，其改派原因分為四大項:

(一)時效性:

1.照會特約單位(B.C碼)後，依中午12點為切點，分為上/下午時段，未予以回覆。

例如:個管上午9-12派案，B單位下午14-18回覆要不要接

個管下午14-18派案，B單位隔天上午9-12回覆要不要接。

2.合作之B單位若有延遲服務之情況改派，以確保5個工作天內提供第一次服務。

(二)適切性:個案服務需求改變，是否主動通報A單位。

1.案家使用該服務單位不符期待需改派單位。

2.原單位無法持續提供服務需改派。

(三)主動通報:發生異常事件(例如:送醫事件、照顧意外事件、傷害行為事件、家庭暴力事件等)或單位無法持續提供服務時。

(四)服務不當情事,例如:收費不確實、實際提供服務不實,謊報服務項目、特約單位推銷等,列入改派考量。

四、服務流程:

步驟一:照顧專員核備個案CMS等級,明確使用者需求。

步驟二:派內部A個管接案,與個案/案家屬,擬定全面照顧計劃。

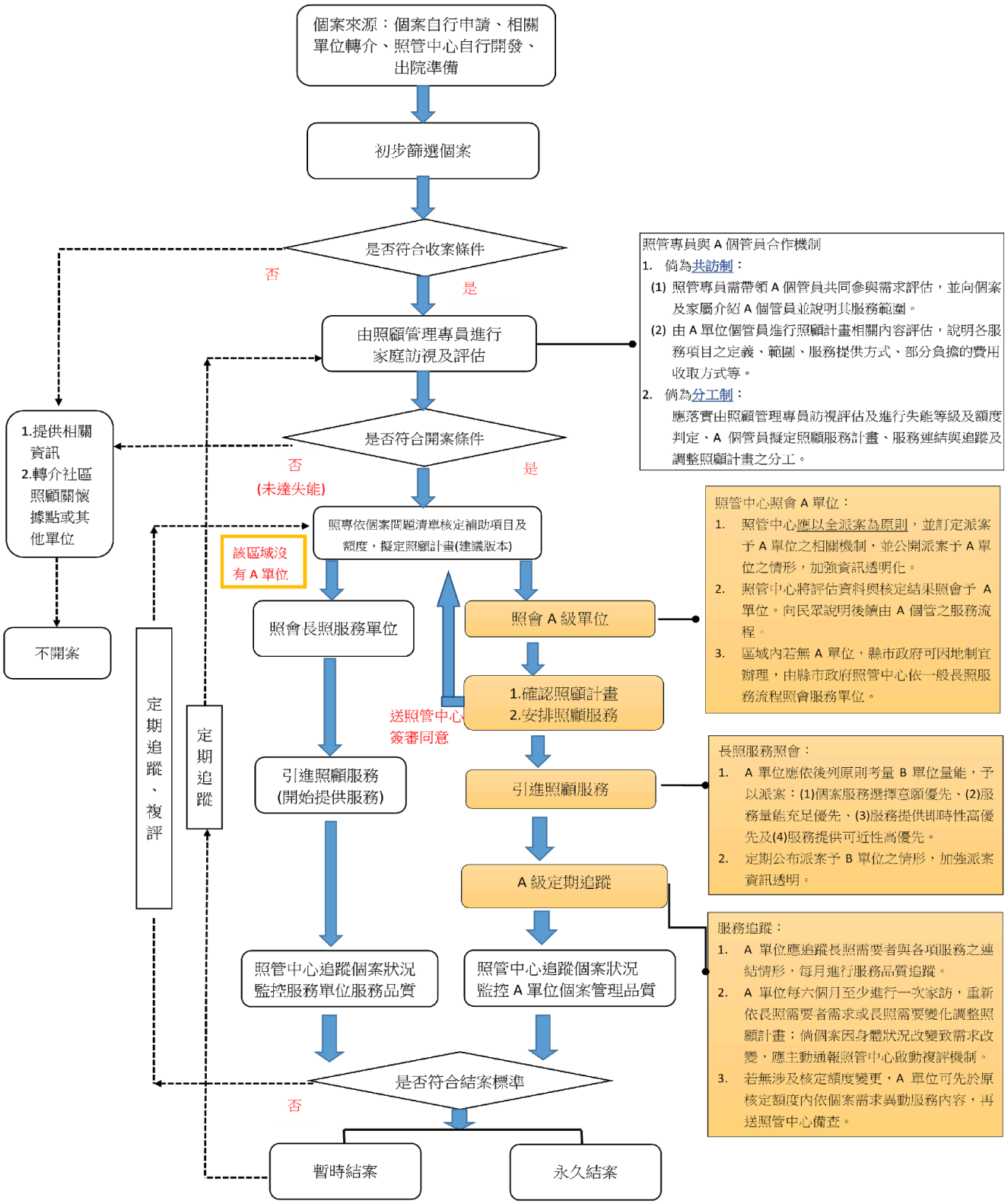
步驟三:形成跨專業團隊,輪派機制確保全方位服務。

步驟四:連結特約單位提供居家、社區、機構服務。

步驟五:定期檢討並調整照顧計劃。

(提供內、外部派案流程)

(一)外部派案流程圖


個案來源：個案自行申請、相關單位轉介、照管中心自行開發、出院準備
初步篩選個案
是否符合收案條件
否
是
由照顧管理專員進行家庭訪視及評估
1.提供相關資訊
2.轉介社區照顧關懷據點或其他單位
不開案
是否符合開案條件
否
(未達失能)
是
照專依個案問題清單核定補助項目及額度，擬定照顧計畫(建議版本)
該區域沒有 A 單位
照會長照服務單位
照會 A 級單位
1.確認照顧計畫
2.安排照顧服務
送照管中心簽審同意
引進照顧服務
(開始提供服務)
引進照顧服務
A 級定期追蹤
定期追蹤、複評
定期追蹤
照管中心追蹤個案狀況監控服務單位服務品質
照管中心追蹤個案狀況監控 A 單位個案管理品質
是否符合結案標準
否
暫時結案
永久結案
照管專員與 A 個管員合作機制
1. 倘為共訪制：
(1) 照管專員需帶領 A 個管員共同參與需求評估，並向個案及家屬介紹 A 個管員並說明其服務範圍。
(2) 由 A 單位個管員進行照顧計畫相關內容評估，說明各服務項目之定義、範圍、服務提供方式、部分負擔的費用收取方式等。
2. 倘為分工制：
應落實由照顧管理專員訪視評估及進行失能等級及額度判定、A 個管員擬定照顧服務計畫、服務連結與追蹤及調整照顧計畫之分工。
照管中心照會 A 單位：
1. 照管中心應以全派案為原則，並訂定派案予 A 單位之相關機制，並公開派案予 A 單位之情形，加強資訊透明化。
2. 照管中心將評估資料與核定結果照會予 A 單位。向民眾說明後續由 A 個管之服務流程。
3. 區域內若無 A 單位，縣市政府可因地制宜辦理，由縣市政府照管中心依一般長照服務流程照會服務單位。
長照服務照會：
1. A 單位應依後列原則考量 B 單位量能，予以派案：(1)個案服務選擇意願優先、(2)服務量能充足優先、(3)服務提供即時性高優先及(4)服務提供可近性高優先。
2. 定期公布派案予 B 單位之情形，加強派案資訊透明。
服務追蹤：
1. A 單位應追蹤長照需要者與各項服務之連結情形，每月進行服務品質追蹤。
2. A 單位每六個月至少進行一次家訪，重新依長照需要者需求或長照需要變化調整照顧計畫；倘個案因身體狀況改變致需求改變，應主動通報照管中心啟動複評機制。
3. 若無涉及核定額度變更，A 單位可先於原核定額度內依個案需求異動服務內容，再送照管中心備查。

(二)內部派案流程圖:

步驟一:內部接獲照管中心派案，督導審閱及分案。

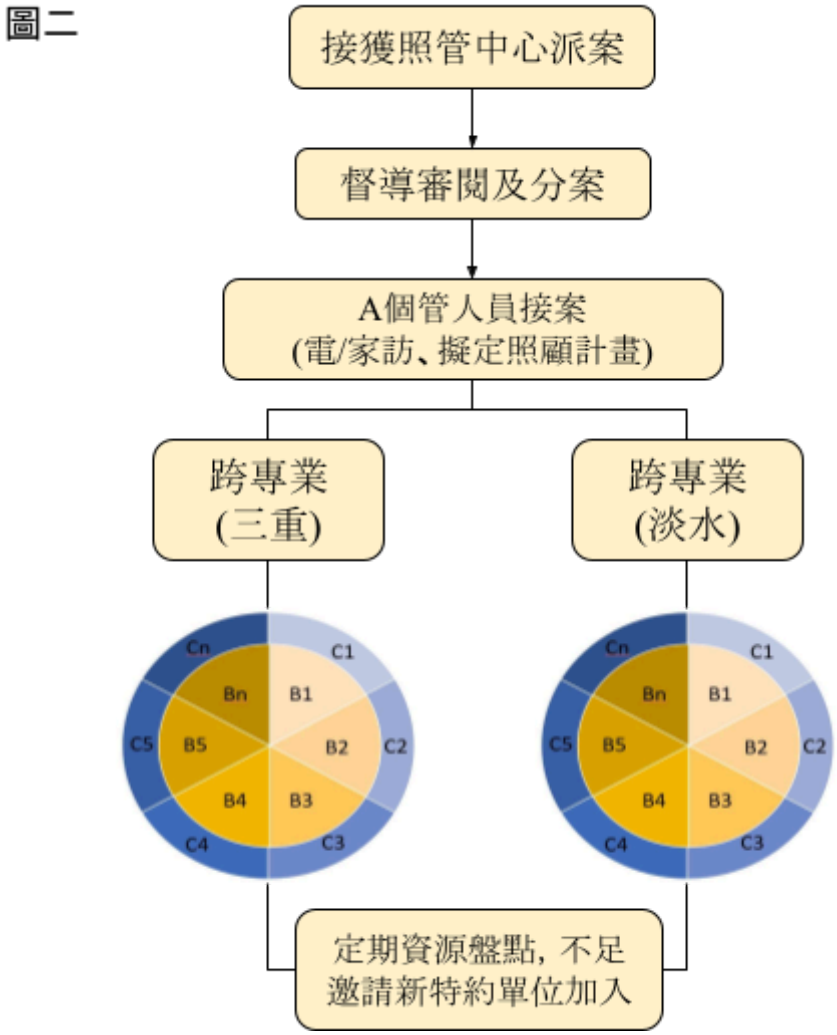
步驟二:A個管人員進行家訪、擬定照顧計畫，媒合服務資源。

步驟三:規劃三重1組、淡水1組，包含B、C單位成員，實施輪派機制。單位輪派，例如B1→B2→B3→Bn…及C1→C2→C3→Cn...

步驟四:新單位成立，透過電話、實地拜訪、Line聯繫等方式，加入派案。

步驟五:若跨專業團隊無法滿足個案/案家屬期望，查詢新北市衛生局特約單位名單派案。

(圖二)



五、依新北市政府長期照顧服務特約單位品質管理規範進行記點。

六、B單位品質控管及建立異常清冊表格

本基金會設立清冊表格，將每月派給服務單位個案，依照服務碼別羅列出照會時間及提供服務時間，明確控管單位是否符合自訂個管及服務提供單位服務品質監測指標-外部單位品質管控。

(一)清冊空白表單：

A-1建立異常清冊

編號	姓名	身分證號	照專派案	A完成計畫日期	備註A(超過三天原因)延後擬定計畫原因: 配合居家醫師時	備註A(超過三天原因說明)	B碼第一次派案日期(新案)	B碼第一次服務日期(新案)	備註B(B碼超過七天未派案原因)-A計畫未如期完成,案家無	備註B(B碼超過七天未派案原因說明)	C碼第一次派案日期(新案)	C碼單位第一次服務日期	不要動	A個管師
1														
2														
3														
4														
5														
6														
7														
8														
9														
10														