

新竹市政府委託辦理社區整合型服務中心 A級單位：安慎診所 派案原則

個案管理人員派案 B 服務提供單位原則：

個案管理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，派案時應以下原則考量欲派之 B 單位服務量能予以派案。

為使長照需要者(以下簡稱個案)取得長期照顧服務之可近性、即時性及兼顧服務提供單位量能分配之公平性，特訂定本「派案原則」。

- 一、本派案原則中所稱服務提供單位係指提供「長期照顧給付及支付基準」內所定義照顧組合編碼之各項服務的特約單位，並與本中心簽妥合作意向書。
- 二、本中心 A 單位秉持個案管理之核心，以資訊公開、透明為前提，公平派案，以個案最佳利益為優先。
- 三、派案時，依以下原則考量服務提供單位之量能予以派案：
 - (1) 給予個案充足的服務資訊，提供該區域可提供服務名單，可協助個案達成照顧目標者先。
 - (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) 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，並異動通報通知原單位及新單位、報備衛生局照顧專員，並至系統進行計畫異動。
 - (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 7 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(如:居家服務個案計畫異動調整為不使用居家服務，改為日照服務，應主動聯繫居服單位，避免居服單位提供服務後無法請領費用)。
 - (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，A 單位應訂有相關處理或輔導機制，如：改派機制、請服務提供單位提出改善方案等，以維個案照顧權益。
 - (10) 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，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，應回報衛生局，並列入未來 A 單位與服務提供單位合作延續參據。
 - (11) A 單位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)

四、各項長照服務派案輪序：

(1) 居家照顧服務(BA 碼)：

依據新竹市衛生局最新公告之特約單位清冊，以及依個案選擇或居住地區域與各單位之服務量能派案，順序如下：

1. 天主教耶穌會新竹社會服務中心附設私立居家長照機構
2. 基督教中華協力會附設私立居家長照機構
3. 新竹市清安照顧服務勞動合作社附設私立居家長照機構
4. 中華民國紅十字會台灣省新竹縣支會附設新竹縣私立博愛居家長照機構
5. 新竹市松齡長照關懷協會附設私立居家長照機構
6. 老五老基金會附設新竹市私立居家長照機構
7. 新竹市私立怡安居家長照機構
8. 中華民國佛教慈濟慈善事業基金會附設新竹市私立居家長照機構
9. 康瑄生活實業有限公司附設私立康瑄居家長照機構
10. 廣兆有限公司附設新竹市私立廣兆居家長照機構
11. 樂心有限公司附設新竹市私立喜樂齡居家長照機構
12. 台灣智群看護家事管理勞動合作社附設新竹市私立智群居家長照機構
13. 大新長期照顧服務股份有限公司附設新竹市私立大新居家長照機構
14. 誠芯樂活事業股份有限公司附設新竹市私立誠芯居家長照機構
15. 新竹市私立佳樂居家長照機構
16. 東暉長照股份有限公司新竹市私立東暉居家長照機構
17. 懷安有限公司附設新竹市私立安心 66 居家長照機構

(2) 日間照顧服務(BB 碼、BD 碼)、家庭托顧服務(BC 碼)、專業服務(C 碼)、輔具服務及居家無障礙環境改善服務(E、F 碼)、喘息服務(G 碼)：

依據新竹市衛生局最新公告之特約單位清冊，以及依個案選擇或居住地區域與各單位之服務量能派案。

(3) 交通接送服務(D 碼):全特約單位派案，且依個案選擇派案。

五、個案若未指定服務提供單位，由 A 單位依各單位服務之行政區域(東區、北區、香山區)分配，依順序予以派案。

六、派案後，3 個工作日內服務提供單位未回覆者，A 單位追蹤了解，若有困難再給該單位 3 個工作日緩衝期，3 個工作日後服務提供單位如未回覆或仍無法提供服務，A 單位則依派案順序轉派下一個服務提供單位。若服務提供單位有特殊狀況，需更多時間安排服務，則另案處理。

七、依前揭原則接受照會之服務提供單位不得無故拒絕接案，倘有正當事由未能提供服務，應向 A 單位說明原因。

八、A 單位訂有以下因應策略及處理方式，以維護個案照顧權益：

(一)合作之服務提供單位若有延遲情況，未能於 7 個工作日內提供服務時，應採改派原則。

(二)若服務提供單位持續未能提供服務，得轉派其他單位，A 單位透過輔導機制(服務提供單位之服務人力調整、個案服務項目優先順序執行及協助服務提供單位向個案溝通協調等)，仍無法解決且持續未能提供服務則採暫停派案，待服務提供單位可提供服務時，先採減量派案，後恢復輪派機制派案。

(三)若服務提供單位經多次輔導或勸導未果，A 單位回報新竹市衛生局介入，並列入未來 A 單位與服務提供單位合作延續參據。

(四)依序輪到的服務提供單位，如拒絕接案，則記點 1 次；累積記點 3 次，則喪失一輪接新案之資格。

(五)年度評鑑未合格之單位，於申覆至取得評鑑合格期間，將不進行派案，待取得合格後，恢復派案。

九、改派原則：

(一)服務暫停中個案：

A 單位接獲個案或家屬通知重啟服務，若個案及家屬同意使用原單位則派案予原單位；若個案或家屬欲更換服務單位，A 單位則致電或異動通報予原單位。

(二)服務中個案：

1. 原單位因故無法繼續提供服務，可自行尋找可接替之單位，並向 A 單位確認後，由 A 單位完成照管系統之轉派單位的行政流程。

2. 個案或家屬提出更換單位，A 單位將先聯繫家屬與服務單位雙方以釐清狀況，再依個案或家屬意願派案至新單位。

3. 原服務單位須服務至接替單位可提供服務時，方可終止服務。

十、出院準備銜接長照服務案件，考量其服務輸送急迫性，主要依第三項原則予以派案，不受第四項派案輪序的限制。有關專業服務(C 碼)的派案，依據該出院準備醫院合作之服務團隊優先派案。

十一、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(抽成費、派案費、管理費等)。

十二、本派案原則報請新竹市衛生局備查，修訂時亦同。