

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，以資訊公開、透明為前提，公平派案，以服務使用者最佳利益為優先，派案時依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「長期照顧服務申請及給付辦法」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、派案時，依以下原則予以派案：

- (1) 給予充足服務資訊，提供該區域可提供服務特約單位名單，個案及家屬指定單位為優先派案。
- (2) 服務提供即時性、可近性為優先。
- (3) 舊案維持原服務提供單位優先。
- (4) B 單位主動發掘案，提供相關證明，則獲得優先派案。

三、依據新竹市衛生局最新公告特約單位居家照顧服務(BA 碼)順序如下：

| 序號 | 單位名稱 | 特約區域 |
|----|--------------------------------------|--------|
| 1 | 財團法人天主教耶穌會新竹社會服務中心附設私立居家長照機構 | 全區 |
| 2 | 財團法人基督教中華協力會附設新竹市私立居家式服務類長期照顧服務機構 | 全區 |
| 3 | 財團法人老五老基金會附設新竹市私立老五老居家式服務類長期照顧服務機構 | 全區 |
| 4 | 社團法人新竹縣紅十字會附設新竹縣私立博愛居家式長期照顧服務機構 | 全區 |
| 5 | 有限責任新竹市清安照顧服務勞動合作社附設私立新竹市清安居家長照機構 | 全區 |
| 6 | 社團法人新竹市松齡長照關懷協會附設新竹市私立居家式服務類長期照顧服務機構 | 全區 |
| 7 | 財團法人中華民國佛教慈濟慈善事業基金會新竹市私立慈濟居家長照機構 | 全區 |
| 8 | 新竹市私立怡安居家長照機構 | 全區 |
| 9 | 康瑄生活實業有限公司附設私立康瑄居家長照機構 | 全區 |
| 10 | 廣兆有限公司附設新竹市私立廣兆居家長照機構 | 全區 |
| 11 | 樂心有限公司附設新竹市私立喜樂齡居家長照機構 | 全區 |
| 12 | 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 | 全區 |
| 13 | 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 | 全區 |
| 14 | 東暉長照股份有限公司新竹市東暉居家長照機構 | 全區 |
| 15 | 懷安有限公司附設新竹市私立安心66居家長照機構 | 全區 |
| 16 | 新竹市私立子馨居家長照機構 | 全區 |
| 17 | 保證責任中華民國國軍軍眷住宅公用合作社附設新竹市私立福曜居家照機構 | 全區 |
| 18 | 康瑄生活實業有限公司附設新竹市私立康瑄居家長照機構 | 北區、香山區 |
| 19 | 新竹市銀響力照護協會附設新竹市私立銀響力居家長照機構 | 東區、香山區 |
| 20 | 新竹市私立好事居家長照機構 | 北區、香山區 |

四、個案若未指定服務提供單位，本中心將特約單位分為五組，依順序輪派，如第一組照會後於 1 個工作日內回覆無人力或未回覆，個管人員則依個案使用服務權益及急迫性，執行第二組輪派，但期間有服務單位回覆可提供服務，則將尚未回覆單位系統照會刪除。若第一次照會時第一組單位已有成功承接新案，則下次有新案需求時，則由第二組開始照會；另未成功接案單位，當月達5次照會後，仍回覆無人力，則喪失一輪接案資格。

| 第一組 | 第二組 | 第三組 | 第四組 | 第五組 |
|------|-----|--------|------|--------|
| 天主教 | 清安 | 康瑄(竹縣) | 誠芯 | 福曜 |
| 伯大尼 | 松齡 | 廣兆 | 東暉 | 康瑄(竹市) |
| 老五老 | 慈濟 | 喜樂齡 | 安心66 | 銀響力 |
| 紅十字會 | 怡安 | 大新 | 子馨 | 好事 |

五、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，若有困難或特殊狀況，需更多時間安排服務，則另案處理。

六、本中心訂有以下因應策略及處理方式，以維護個案服務使用權益：

- (1) 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，並聯繫原服務單位告知原委，經協調後，仍需更換單位，應以個案及其家屬指定單位為優先派案，若無則依輪派順序照會新單位媒合人力，並至系統進行計畫異動說明。另個案管理人員經追蹤服務狀況或接獲民眾反映時，與主責照管專員討論，依反映內容判斷服務項目與類型後，發現須經由縣市政府與服務單位溝通協調，可利用「**新竹市衛生局暨社區整合型服務中心(A單位)服務品質追蹤反映單**」，反映服務問題改善，並計畫異動將其表格上傳。
- (2) 派案B單位後，個案管理人員應追蹤B單位是否於接受照會後「**7日內提供第一次服務**」，若未於時效內進入案家，個管人員需瞭解原由，並透過照管系統之「**個案異動通報查詢**」，檢視B單位是否有通報說明原因，並獲得個案及家屬同意延遲進場服務；可視案家意願，採改派原則。
- (3) 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並系統異動通報說明**」。
- (4) 接受照會之B單位，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。
- (5) 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)，仍無法解決採暫停派案，待服務提供單位可提供服務時，恢復輪派機制派案。
- (6) 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單位有未能提供服務之情形，得轉派其他單位、漸少或暫停派案。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。
- (7) 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。
- (8) 另日間照顧服務(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)、交通接送服務(D 碼)：依據新竹市衛生局最新公告之特約單位清冊之個案選擇派案。

七、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B單位因故無法繼續提供服務，原服務單位需來電向A單位個管人員說明並異動通報敘明原因及交接最後服務日期，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) 保障個案權益，原服務單位應服務至接替單位可提供服務時，方可終止服務。

八、出院準備銜接長照服務案件，考量其服務輸送急迫性，不受派案輪序的限制。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。

九、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、自112年3月1日起，個管人員訪視時，需提供個案本人或家屬，新竹市衛生局長期照顧科規定「新竹市個案選擇服務單位同意書(A單位派B單位)」表單(如附件一)，確實填寫後於「照顧管理平台上傳本同意書」，並提供個案本人或家屬，居住區域各家服務單位之充足服務資訊，瞭解有無指派服務單位，以指定服務單位為優先；如未指定服務單位，單位依照以下四大派案原則：

(1)服務人力及服務量能充足

(2)服務提供即時性高

(3)服務提供可近性

(4)其他派案原則(請務必敘明原則內容)

與實際服務狀況與「新竹市個案選擇服務單位同意書(A單位派B單位)」不符時，個管人員，需採平台異動通報告知。

新竹市個案選擇服務單位同意書(A單位派B單位)

| | | | |
|---|--|---------|--|
| A 單位名稱 | | | |
| 個案姓名 | | 個案身份證字號 | |
| A 單位已提供本人/家屬居住區域各家服務單位之充足服務資訊： | | | |
| <input type="checkbox"/> 個案指定服務單位： 1. _____ 單位提供 _____ 服務。 2. _____ 單位提供 _____ 服務。 3. _____ 單位提供 _____ 服務。 <input type="checkbox"/> 如以上單位無法提供，同意由A單位進行派案。 | | | |
| <input type="checkbox"/> 個案未指定服務單位： A單位依照 _____ 派案原則後續派案， 1. _____ 單位提供 _____ 服務。 2. _____ 單位提供 _____ 服務。 3. _____ 單位提供 _____ 服務。 4. _____ 單位提供 _____ 服務。 派案原則： 1. 服務人力及服務量能充足 2. 服務提供即時性高 3. 服務提供可近性 4. 其他派案原則(請務必敘明原則內容): | | | |
| 主要照顧者/ 本人(簽名) | | 與個案關係 | |
| 個管員 (簽名) | | 確認日期 | |

註：1. 請於照顧管理平台上傳本同意書。

2. 實際服務狀況與本表不符時，採平台異動通報告知。