113 年 03 月 26 日初版
113 年 08 月 06 日貳版
113 年 12 月 26 日參版

億家安居家物理治療所

億家安-社區整合型服務中心(A)

-派案及改派原則-

一、目的：為符合服務對象最佳權益，及符合個管人員整合長照服務資源角色，及公平公正原則，特定本辦法做為本所個管人員媒合服務及品質控管之依據。

二、本所派案規範：

(一)派案原則：

1. 依桃園市服務單位特約情形公布本市長照資源，提供 A 單位訂定輪派順序之依據，並於每月提交至照管中心查核。
2. 服務對象經桃園市衛生局評估核定失能等級後以全派案為原則，轉介服務個案予 A 單位，倘 A 單位因人力配置，需申請暫停派案即恢復派案時，應以函文通知照管中心，待照管中心同意後始得為之。
3. 有關前項訂定之派案輪序表，A 單位應納入服務區域內與本市特約所有服務單位，若有新增服務單位，由桃園市照管中心公告，A 單位應於次月報呈現。
4. 每季將依據衛生局公告名單更新服務單位名冊。
5. A 單位個管人員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，派案時應依以下原則考量欲派之 B 單位之量能予以派案：
   (1) 給予個案充足的服務資訊及尊重個案的選擇。
   (2) B 單位自行開發之個案，由該 B 單位提供服務。
   (3) 依 A 單位公告之輪派順序派案至 B 單位。
   (4) 依據本市契約書及記點機制規定，當月新案派案情形如屬同一或關聯之 B 單位，派案量不得超過 50%者。
6. A 單位依前點訂定派案原則並公布派案情形，以達資訊透明化。
7. 派案指標：
   (1) 舊案使用原單位。
   (2) 個案意願(要求)與指定單位。
   (3) 服務單位量能(人力足、即時性、可近性高)。
   (4) 個案或家屬對服務單位滿意度高。 (每月抽查：執行核定內容、個案身體感受、準時、耐心態度、是否想更換單位或人員等等)
   (5) 協助訂定照護目標。
   (6) 適時回報個案之照護狀況，保持照護團隊資訊更新。 (聯絡接聽快速、回應詳細、時效性、回覆、回報等等)
   (7) 依前揭派案原則接受轉介或照會之服務提供單位原則不得無故拒絕接案，倘未能提供服務，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等，以維護個案照顧權益。

8. 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、減少或暫停派案。倘服務提供單位經多次輔導或勸導未果，應回報服務單位之主責機關，並列入未來 A 單位與服務提供單位合作延續參據。
9. 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、管理費等等)。
10. 不定期調查 B 單位服務量能，如：假日人力、夜間服務人力、服務單位特色(失智症應對、BA17、語言能力)等等，調整輪派順序表。
11. 若服務對象提出指定服務單位，以照會該單位為原則；若指定之單位無量能提供服務，由個管人員再與服務對象討論指派單位之意願。

(二)派案流程：

1. 依社群量能回覆順序及桃園市政府公布服務單位表輪派，以**系統照會**及**Line 社群問案**為主。
2. 社群標記輪派問案單位後，**同時於系統照會**；若計畫尚在審核中之個案，則於計畫通過後系統照會。
3. 單位若無法提供服務請於社群回覆，並**於系統回覆無法提供服務**；若可以提供服務，請單位聯繫個管人員確認服務細節於系統回覆可提供服務。
4. 回覆時效性：居家服務以四小時為主，問案同時會壓回覆時間。
5. 若因案家需求條件較複雜，仍依上述輪派方式系統照會，但依個管人員評估案家需求急迫性及時效性，開放有量能服務單位主動提出接受照會；困難媒合個案輪派三家後，開放有量能服務單位主動提出接受照會。
6. BC 單位主動**異動通報**於時效內提供之首次服務日期。
7. 僅有單次居家服務需求者，不計入輪派。

(三)派案詢問單格式：派案詢問單內容：內容至少包含個案姓名、CMS 等級、是否有身障證明、是否有失智症、個案(不完整)住址、服務內容、照會項目、個案基本資料(如：年齡、身高、體重、有無管路、意識程度、行動能力、疾病史)、復能目標、備註、回覆時間等等。

(四)改派機制與原則：

改派機制與原則為依據桃園市衛生局之規定，以下陳列 2023 年桃園市衛生局契約內相關服務輸送規定時效與其缺失記點內容：

1. 2023 年衛生局契約書內第十七條，A 單位之權利與責任，A 單位接受派案或轉介之個案，應於派案或轉介後**3 個工作天內**完成家訪、擬定照顧服務計畫送照管中心核定，照會長照特約服務單位(B 單位)至服務輸送應於**5 個工作天**內轉介 B 單位提供第一次服務。如因不可抗力因素無法於 3 個工作天內擬定照顧服務計畫，將於照管系統中通報照管中心。
2. 出院準備個案，應於出院後**7 個日曆天內提供長照服務**(A 碼及 OT01 碼以外之碼別)。因此，為使長照服務使用者盡速使用到長照資源，使個管師順利執行 AA01(照顧計畫擬定與服務連結)，並符合 2023 年桃園市衛生局契約書內之規

定，B 單位若發生以下情形，本所將逕行改派：

(1) 未依時限內於 Line 社群回報或電話告知是否可接案，亦未於時限內因合理因素要求延長回覆期限。

(2) 服務對象指定其他服務單位且該單位可提供服務，以服務對象意願為主。

(3) 依本所分級陳情管理辦法，服務對象提出變更服務單位時。

(五) 記點原則：

編號	記點內容(會累加計算)	點數(每案)
1	經派案後，未於一日工作天內回覆是否可以接案(若有特殊情況須暫停接案，請事先告知單位)	1
2	經派案後，未於兩日工作天內與家屬連繫	1
3	經派案後，未於五日工作天內提供服務(若為案家指定(如案家忙碌)、臨時身體狀況改變(如住院)或案家未接電話，請主動告知單位並通報)	1
4	同一碼別下服務未間隔七個日曆天，及再次進駐，導致無法核銷	2
5	經派案回覆後，臨時表示無法提供服務導致轉案(有特殊理由除外)	1
6	服務人員未依規定執行照會之照顧服務項目內容及次數(非緊急事件)且已自行提供服務，經查證屬實	1
7	服務人員申報不實(包含時間及項目)，經查證屬實	3
8	個案或家屬向 A 單位陳情或申訴事項，經查證屬實且責任歸屬於服務人員(如：侵害其隱私權、因個案個人因素之歧視或不公平待遇、與個案有不當金錢往來之行為等等)	2
9	個案於服務人員提供服務期間(期程內)發生異常事件，未即時通報單位。(如：去世、跌倒、臨時送醫、住院、意外傷害、失蹤、家庭暴力事件、服務暫停、服務暫停後重啟等等)	2
10	個案於服務人員提供服務期間(期程內)，由於服務人員未定期追蹤個案，或因服務人員個人因素，無故暫停服務兩周以上，且未通報單位，導致影響服務期程	2
11	個案於服務人員提供服務期間(期程內)，由於異常事件暫停，需延長期程，而未於至少一個月前提出，導致影響服務期程	2
12	服務人員對個案、家屬及個管人員有不當言詞及態度不佳等行為，經查證屬實	1

(六) 停派原則：

1. 各項缺失依歸記點，累計達 6 點及暫停派案三個月
2. 以年度計算，每年累計的記點重新歸零計算
3. 該年度記點超過 9 點以上者，暫停年度派案。
4. 公告方式：使用與 B 單位之通訊軟體 Line、E-mail、郵寄等方式與 B 單位進行

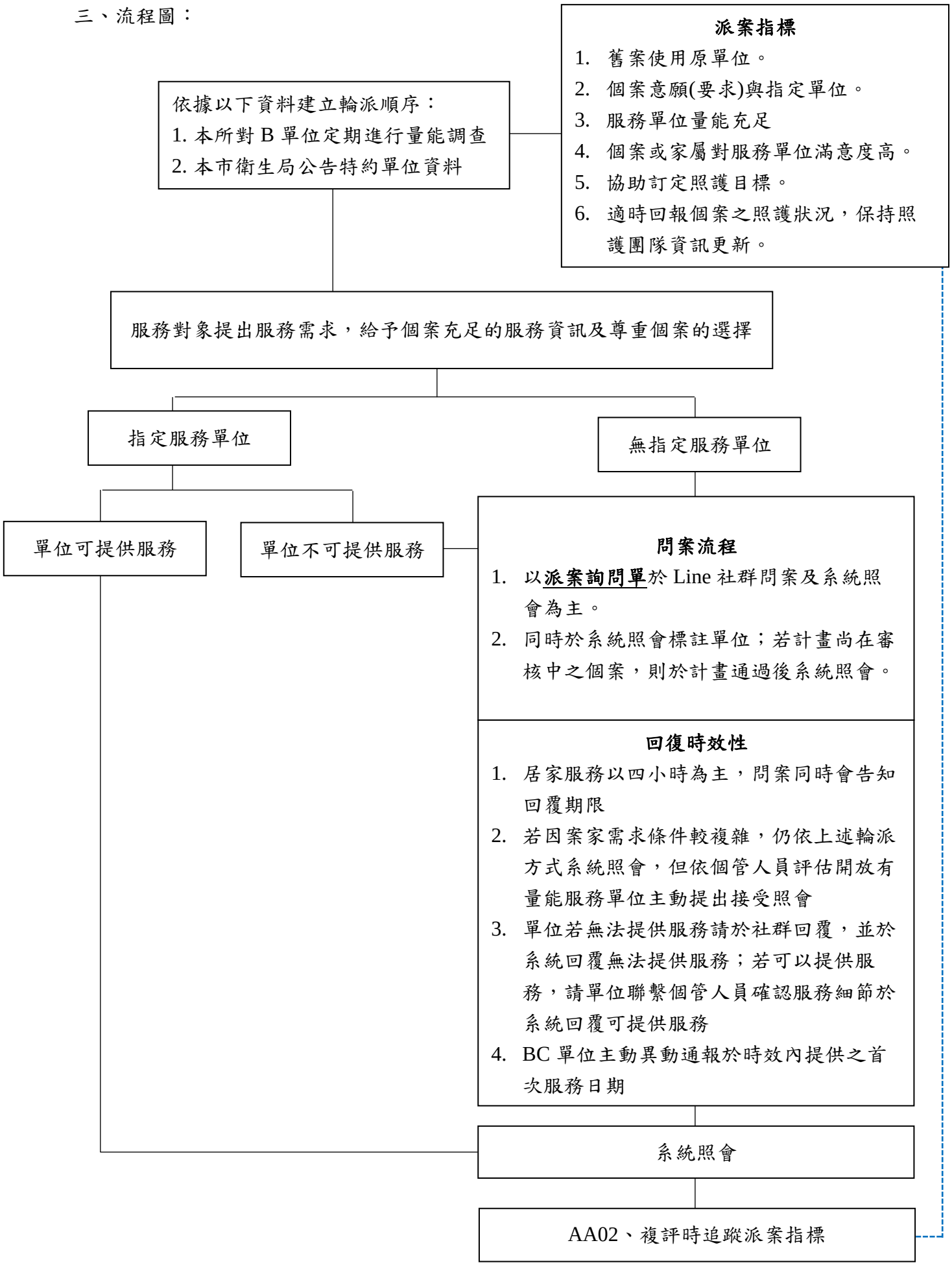
通知停派訊息。

5. 申覆方式：B 單位如對勸導/記點事項不服，於 A 單位通知日起算 10 個工作日內以書面向 A 單位提出申覆。接到申復後，A 單位於 10 個工作日內回覆複查情形。

(七) 輪派順序分組：(2025.4 起實施)

本單位會進行派案量能之調查，與進場服務的品質監測，並為優化派案方式與有效降低時效，將會進行品質分組，並依照衛生局與社會局公告之原則進行。分為一般輪派、優先輪派，進行輪派順序的分組：

1. 本單位將依據填寫滿意度調查時間，安排下一年度的輪派順序。並於每季都會進行派案調查，若接案率高的單位將會列入優先輪派。
2. 若為一般輪派，輪派三家後皆無法提供人力，因應時效，後續派案訊息會發佈給優先輪派單位。
3. 對於派案流程若有不清楚的地方，皆可致電討論或舉行會議時，若有不完善之處，敬請見諒，本單位會進行滾動式調整。

113 年 03 月 26 日初版
113 年 08 月 06 日貳版
113 年 12 月 26 日參版

三、流程圖：