

桃園市政府長期照顧管理中心派案原則及監控機制

一、目的：為使個案能於使用長照服務需求時依其意願，得到即時性、可近性整合量身打造之醫療、護理、社會福利、長期照顧等相關服務，並持續監控以提昇服務品質。

二、範圍：桃園市政府長期照顧管理中心照顧管理專員於接案後，依其民眾意願執行派案至桃園市各區特約社區整合型服務中心（又稱 A 單位）。

三、權責：

（一）照顧管理專員：依民眾申請所在地執行訪視評估、進行失能等級及額度判定，並派案 A 單位擬定相關照顧服務計畫。

（二）照顧管理督導：每月依各轄區照顧管理專員之派案情形定期抽審，另彙整無法派案(A 單位)之原因，一併提督導會議進行分析討論及改善。

四、名詞定義：

社區整合型服務中心(以下簡稱 A 單位)：為本局特約機構，主要執行個案照顧計畫擬訂並連結長照服務，發掘社區長照需要個案及開發社區資源。

五、 作業流程：

- (一) 本局照顧管理專員接受民眾電話、傳真或其他單位轉介等管道申請長照服務。
- (二) 照顧管理專員與個案或主要照顧者聯繫排定個案家庭訪視時間，進行失能等級額度判定後，依下列派案原則執行派案 A 單位：
 1. 以個案意願優先選擇。
 2. A 單位自行開發。
 3. 依單位服務量能、即時性及可近性分派。
- (三) 每年審查通過之新 A 單位至少須聘任 1 名具備 A 單位個管人員(以下簡稱 A 個管)基礎課程完訓證明，且經實習通過，並完成長照人員認證與登錄作業後，該 A 單位始得加入派案 A 單位輪序表。
- (四) A 單位若有量能不足或 A 個管案管量超過衛生福利部公告收案上限之情形時，A 單位得函文申請暫停派案，奉核可轉知該 A 單位所屬轄區督導及照專於暫停派案期間不列入 A 單位輪序表；若暫停派案之 A 單位要恢復派案仍須函文告知本局，俟奉核可，轉知轄區督導及照專再次列入 A 單位輪序表。

(五) 轉換 A 單位:

1. 若長照個案須轉換 A 單位，照專須接收到具個案或主要照顧者簽名之異動單，並須敘明個案須轉換 A 單位之原因始得受理處理下列程序。
2. 個案轄管照專將電聯個案及主要照顧者確認轉換 A 單位之原因正確性及合理性，並通知原 A 單位及新 A 單位，若原 A 單位認為個案有所誤解可再與個案溝通，惟原 A 單位溝通未果及個案或主要照顧者仍堅持轉換 A 單位等情形，A 單位須尊重其個案自由選擇服務單位之意願及權利，轄管照專將協助個案轉換 A 單位。
3. 照專會提醒個案 1 年僅有 1 次轉換 A 單位之權利，無法頻繁轉換 A 單位，以利長照服務連結。

六、 落實原則(監控機制)

- (一) 照顧管理專員於訪視時依派案原則提供個案或家屬選擇，訪視後將案主所選之 A 單位填入派案 A 單位輪序表。
- (二) 照顧管理督導於審查公文時，抽審照顧管理專員個案紀錄中派案 A 單位之方式與輪序表是否相同，若發現相差甚大，應提督導會議進行檢視及討論。
- (三) 每月 10 日彙整無法派案 A 單位之原因進行原因分析，並提

督導會議進行檢視及討論。

七、 本原則如有未盡事宜，應相關規定或函釋辦理，並得隨時補充公告之。