

社區整合型服務中心（A 單位）注意事項與派案原則

110.11.29 修訂

111.12.28 修訂

114.12.19 修訂

一、社區整合型服務中心（A）核定與布建原則

- (一)社區整合型服務中心（A）(以下簡稱 A 單位)係落實個案管理之重要角色，應廣結服務區域內長照服務資源，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。
- (二)有關本市 A 單位布建審查及核定作業相關權責，視轄內各區資源布建情形，布建 A 單位。
- (三)布建程序採公開申請及專家審查(遴選)方式，於結果公告後簽訂契約，以作為特約單位。

二、社區整合型服務中心（A）個管人員角色功能

- (一)擬定照顧服務計畫前置作業：
- 1.應盤點服務區域內的長照資源，瞭解各項長照資源類型及分布區域、可服務人數、過去評鑑績效等基本資訊，建立社區長照資源網絡名單。
 - 2.應主動與各類特約單位合作，拜會長照提供單位(B單位)，俾利於後續服務媒合及個案管理之措施。
 - 3.A單位接受照管中心照會或轉介個案後，應即時掌握個案基本資訊，包含失能等級、個人額度、照顧問題清單等資訊。
 - 4.A單位應先與個案或其家庭照顧者取得聯繫，說明A單位服務內涵及約定家訪日期，並依其與縣市政府簽訂之契約所定的天數內完成家訪。
 - 5.個管人員進行家訪後，應留下聯絡方式，以便於照顧計畫需要變更時之聯繫。
- (二)擬定照顧服務計畫：

- 1.依長照需要者之個人額度、照顧問題清單及照顧組合表，與個案或其家庭照顧者討論後，擬定照顧服務計畫。
- 2.應提供個案或其家庭照顧者足夠資訊，使其瞭解居住地鄰近地區可選擇的長照服務單位，以民眾意願及獲得服務的即時性為優先原則，與民眾討論服務計畫內容，尊重其意願，確認足夠的服務選擇權。
- 3.照顧計畫送照管中心核定後連結服務資源。

(三)連結長照服務或資源：

- 1.A單位應依桃園市政府社區整合型服務中心（A單位）契約書規定天數內轉介予B單位提供長照服務，合作之B單位若有延遲服務之情況，應建立改派原則。
- 2.A單位應設有對B單位之派案機制，並於A單位公開網站公告派案情形，使派案資訊透明化。
- 3.倘長照需要者或其家庭照顧者有其他非長照之需求，A單位應協助連結或轉介其他資源。

(四)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，每月定期進行服務品質追蹤。
- 2.A單位應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；A單位應定期了解個案失能程度或照顧需求之變化（包含使用服務資格、聘用外籍看護工及長照身分福利別異動等），及時向照管中心反應或調整照顧計畫。倘個案因身體狀況改變致照顧需求改變，須變更原核定給付及支付額度時，A單位應主動通報照管中心啟動複評機制。
- 3.B單位開始提供個案服務後，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，再由照

管中心備查。

(五)服務諮詢、申訴及處理：

- 1.A單位應設有諮詢或申訴管道，接受長照需求者及其家庭照顧者有關所連結之長照服務諮詢、申訴，並予以處理。
- 2.倘前項服務資訊及申訴經A單位處理未果，得通報本市照管中心介入協調。
- 3.A單位受理個案申訴及陳情案件，應將處理情形及結果製成紀錄，並回報照管中心。

三、社區整合型服務中心（A）連結或轉介長照服務之派案原則

- (一)依本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。
- (二)服務對象經照管中心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，需申請暫停派案及恢復派案時，應以函文通知照管中心，待照管中心同意後始得為之。
- (三)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，由本市照管中心公告，請單位於次月報表呈現。
- (四)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，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.依A單位公告之輪派順序派案至B單位。
 - 3.B單位自行開發之個案，由該B單位提供服務
 - 4.依據本市契約書及記點認定基準規定，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。

(五)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。

(六)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，以維個案照顧權益。

(七)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，應回報本府服務單位主責機關，並列入未來 A 單位與服務提供單位合作延續參據。

(八)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）。

四、社區整合型服務中心（A）退場機制

(一)A 單位有下列情形之一者，本局得辦理退場：

- 1.與本局特約之 A 單位，於契約期間欲終止服務或決議不予以特約來年契約者。
- 2.具有桃園市政府社區整合型服務中心（A 單位）契約書第十九條各款情形之一者，本局應予終止契約。

(二)辦理退場方式：

1.提出申請時間：

- (1)符合上開(一)、1.情形者，依單位案管量以函文方式提前向本局申請退場，請於文中敘明欲終止服務或不予以特約原因，另案管量及提出申請天數如下：
 - A.100 案(含)以下者，45 日(日曆天)前提出。
 - B.100 案至 200 案(含)者，60 日(日曆天)前提出。
 - C.200 案以上者，90 日(日曆天)前提出。

(2)具有上開(二)、2.情形者，單位應依本局函知契約終

止日起 90 日(日曆天)內執行相關退場作業。

(3)申請單位不得訂定短於前述規定天數之期限，要求本局「盡速」辦理退場事宜，未依規定提出申請者，本局將不予受理。

2. 執行方式及流程：

(1)符合申請時效提出退場申請或經終止契約之單位(下稱退場單位)，經本局受理退場申請公文或函知契約終止後，退場單位應主動調查特約區域內其他 A 單位之服務量能，並告知案管個案後續轉換至新 A 單位之事宜；本局將函覆退場單位繳交「特約 A 單位可接收個案數調查同意單」(如附件二之一)，並應依限分批提供「桃園市政府衛生局特約 A 單位個案轉出清冊」(如附件二之二)，並繳還與本市簽訂之契約書正本 2 份。

(2)本局收訖「特約 A 單位可接收個案數調查同意單」及「個案轉出清冊」後，經本局確認後，退場單位應開始通知案管個案轉換新 A 單位事宜，並同步於衛生福利部照顧服務管理資訊平臺(下稱照管系統)辦理相關服務紀錄、額度分配等行政作業。

(3)退場單位依作業期程時效完成上開行政事項並經由本局確認，由照管中心依退場單位提交之個案轉出清冊及調查同意單進行照管系統個案移轉作業，逾期者由照管中心逕行後續個案移轉作業。

(4)俟個案作業移轉完成及服務費用撥款結案後，本局將函文退場單位終止契約函，並同時關閉退場單位社整中心權限之系統帳號，退場單位亦不得要求日後開啟。

3.作業期程時效：自提出申請時間至退場單位完成系統相關行政事項時效，退場單位依案管量分次提交「桃園市政府衛生局特約 A 單位個案轉出清冊」予本局確認（如附件二之二），說明如下：

案量	作業天數 (日曆天)	期程
100 案 (含)以下	45	<p>1.第 1 週：退場單位提出申請及本局函覆。</p> <p>2.第 2~4 週：協助媒合下一家 A 單位並批次完成個案系統作業並繳交清冊，照管中心移轉個案。</p> <p>3.第 5~6 週：退場單位系統申報及檢具核銷資料、本局函文終止契約。</p>
100 案至 200 案 (含)	60	<p>1.第 1 週：退場單位提出申請及本局函覆。</p> <p>2.第 2~6 週：協助媒合下一家 A 單位並批次完成個案系統作業並繳交清冊，照管中心移轉個案。</p> <p>3.第 7~8 週：退場單位系統申報及檢具核銷資料、本局函文終止契約。</p>
200 案以 上	90	<p>1.第 1 週：退場單位提出申請及本局函覆。</p> <p>2.第 2~10 週：協助媒合下一家 A 單位並批次完成個案系統作業並繳交清冊，照管中心移轉個案。</p> <p>3.第 11~12 週：退場單位系統申報及檢具核銷資料、本局函文終止契約。</p>

4.核銷作業：

(1)退場單位應完成所有案管個案轉介（含服務紀錄登打及額度分配等），經本局確認後，於次月完成系統申報及檢具紙本核銷資料，向本局辦理服務費用申請。

(2)倘退場單位未執行或未依提具之作業期程完成上述程序，且無正當理由者，依長期照顧特約管理辦法

第三十三條，本局不予支付整筆服務費用，退場單位不得提出任何異議或要求賠償或補償。

(三)其他注意事項：

- 1.有關前項轉介或安置之個案基本資料清冊，應進行加密後，將清冊及密碼提供予本局，以落實個資保護原則。
- 2.全部個案之相關紀錄應依桃園市政府社區整合型服務中心（A單位）契約書第十二條第二項第四款第三目規定進行保存；倘退場單位無法轉介或安置者，必要時本局得協助轉介或安置，其他A單位應予配合。
- 3.本契約自終止之日起，退場單位與本局雙方之權利義務即行消滅，惟仍須互負相關之保密義務。
- 4.執行退場機制時如造成損害，本局得請求賠償。

五、其他

本原則如有未盡事宜，應依相關規定或解釋辦理，並得隨時補充。

特約 A 單位可接收個案數調查同意單

退場單位名稱：○○區○○○A 單位

總案管量(案)： 總轉出案量(案)： 剩餘案量(案)：

編號	特約區域	特約 A 單位名稱	可接收量能(案)

★表格可自行增列

轉案 A 單位簽章：

退場 A 單位簽章：

桃園市社區整合型服務中心(A 單位)個案轉出清冊

