

臺北市社區整合型服務中心(A)布建與派案原則

1090422初版

壹、目的：

- 一、為使社區整合型服務中心(A)落實個案管理，並依長照需要者需求協調安排照顧資源，提供具彈性化及連續性服務。
- 二、為使長照需要者於使用長照服務需求時依其意願，獲得即時、可近性之整合服務。

貳、依據：

- 一、衛生福利部107年12月14日函「縣市政府辦理社區整體照顧服務中心(A)注意事項與派案原則」。
- 二、衛生福利部108年05月02日函「社區整合型服務中心(A)評鑑作業程序參考範本」。
- 三、臺北市政府社區整體照顧服務體系計畫社區整合型服務中心(A)契約書。

參、適用對象：

臺北市長期照顧管理中心與臺北市政府社區整合型服務中心(A)。

肆、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、布建規劃依行政區劃分固定次分區個案管理，原則包含：(1)區域幅員大小(2)需求人口密度(3)在地長照資源分佈情形(4)A單位專業量能(5)結合長照服務之數量以及服務多元性(6)服務規劃及品質等。
- 三、布建程序依本市「社區整體照顧服務體系社區整合型服務中心(A)申請作業須知」，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。倘A單位因服務品質、時效及服務量能不足致服務無法賡續提供，依本市退場業務移轉作業說明辦理退場，以維護個案服務權益。

伍、照顧管理專員與A單位個管人員角色功能：

照顧管理專員（以下簡稱照管專員）訪視評估及進行失能等級及額度判定後，復由A單位個管人員（以下簡稱A個管員）擬定照顧服務計畫、服務連結、定期服務品質追蹤、接受服務諮詢、申訴及處理等。

陸、長期照顧管理中心派案A單位原則及注意事項：

- 一、長期照顧管理中心（以下簡稱照管中心）評估核定失能等級後，排除僅申請本市自辦長照服務項目及長照需要者（以下簡稱個案）無意願外，採全派案為原則轉介個案予A單位。
- 二、為落實在地化資源的連結，派案原則說明如下：
 - （一）由個案優先選擇居住行政區A單位、次為居住地所在次分區A單位。
 - （二）A單位主動發掘者，優先由其接案服務。
 - （三）倘A單位因故無法提供服務，可由同一行政區其他A單位支援接案。
- 三、照管專員應在評估當日向個案及家屬說明居住行政區A單位及其服務範圍。如照管專員預計與A個管員共訪個案，照管專員應在評估前與個案或家屬說明前述事項，以利民眾選擇A單位及與A個管員共訪。
- 四、為利落實照管中心派案予A單位資訊透明化，定期統計照管中心派案A單位數據，並公告於本局網站及A單位主管聯繫會議。

柒、A單位承接長期照顧管理中心轉介之注意事項：

- 一、A單位接受照管中心照會或轉介個案後，不得無故拒絕接案，應即時掌握其基本資訊，包含失能等級、個人額度、照顧問題清單等資訊。
- 二、A單位應在接案三個工作天內完成家訪，並與個案或其家屬討論，依其個人額度、照顧問題清單及個案之需求後擬訂照顧計畫。
- 三、A單位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（以下簡稱B單位），依個案意願及獲得服務的即時性為優先原則，與其討論服務計畫內容，尊重其意願，確認足夠的服務選擇權。
- 四、A單位應至少每六個月家訪一次，重新依個案需求或長照需要變化調整照顧計畫；至少每月電訪追蹤個案與各項服務之連結情形，瞭解個案失能程度或照顧需求之變化，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。

- 五、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。
- 六、A單位不得擅自將個案資料提供給個案或轉介非長照相關資源單位，倘轉介非長照相關資源單位應取得個案同意書。
- 七、依衛生福利部規定A個管員案管量<150案/人，如案管量超額者，請A單位增聘個管員，以維護服務品質。

捌、A單位連結或轉介B單位之派案原則及注意事項：

- 一、A單位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。
- 二、A單位應主動與各類特約單位合作，拜會B單位與其簽訂合作意向書或有其他利於後續服務媒合及個案管理之措施。
- 三、A個管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：
 - (一)給予個案充足的服務資訊、個案服務選擇意願優先。
 - (二)服務人力及服務量能充足，可協助個案達成照顧目標者優先。
 - (三)服務提供即時性高優先。
 - (四)服務提供可近性高優先。
- 四、A單位應於一個工作天內轉介B單位提供長照服務，合作之B單位倘有延遲服務之情況時，應建立改派原則；倘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B單位經多次輔導或勸導未果，應主動通報照管中心，並列入未來A單位與服務提供B單位合作延續參據。另針對B單位應建立服務品質追蹤或督導機制。
- 五、A單位應設有對B單位之派案機制，並於A單位網站或與B單位聯繫會議公開派案情形，使派案資訊透明化，另定期提供照管中心A單位派案B單位數據，以利於本局網站公告。
- 六、A單位不得圖利特定服務提供單位，亦不能向B單位收取任何形式費用(抽成費、派案費、管理費等)。
- 七、倘個案或家屬有其他非長照之需求，A單位經個案同意及取得同意書後，應協助連結或轉介其他資源，另有特殊需求應進行責任通報與轉介(如：家暴、自殺或高風險家庭照顧者等)。