

## 伍、連結服務資源（轉介、派案、轉案、照會）辦法

民國110年12月20日訂定  
民國112年8月10日納入個案管理人員執行手冊  
民國113年12月16日修訂第一版

### （一）、目的

透過連結區域內的各式服務資源並確保服務輸送之即時性與穩定性、公平性，維護長照服務使用者之最佳利益。

### （二）、對象與權責

- （1）應依其與縣市政府簽訂之契約所定的天數內轉介予B單位提供長照服務，並定期於照顧管理資訊平台完成系統額度控管設定。
- （2）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派案單位：
  1. 給予個案充足的資訊，尊重其服務選擇意願優先。
  2. 服務人力及量能充足，可協助個案達成照顧目標者優先。
  3. 服務提供即時性高優先。
  4. 服務提供可近性高優先。

倘符合前揭原則，A單位亦得派案予自身之服務單位。

- （3）A單位應設有對B單位之派案機制並公開派案情形，使派案資訊透明化。
- （4）依前揭派案原則接受轉介或照會之服務單位原則上不得無故拒絕接案，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、請服務單位提出改善方

案等，以維個案照顧權益。

- (5) A單位應針對服務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。倘服務單位經多次輔導或勸導未果，應回報縣市政府並列入未來A單位與服務單位合作延續之參據。
- (6) A單位不得圖利特定服務單位，亦不能向服務單位收取任何形式費用(例如抽成費、派案費、管理費等)。
- (7) 倘長照服務個案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。
- (8) 縣市政府、照管中心：應盤整服務區域內的長照資源，提供予A單位作為服務連結之參考。
- (9) 針對特殊案況(如：家暴、高風險家庭、緊急安置等)
  1. 配合新北市長照服務個案緊急通報流程，應注意則通報時效並即時進行資源轉介
  2. 即時通報照管中心及相關服務單位知悉，是案情提請服務團隊之分工協助，必要時先以電話聯繫再補正式通報。
  3. A單位服務紀錄內應含聯繫時間、聯繫對象、處遇過程、預計後續處遇措施等。
  4. 依案況持續追蹤並適當調整家訪及電訪頻次。

### (三)、設備或工具

#### (1)資源名冊：

1. 依服務區域進行各式資源盤點，建立資源名冊。
2. 資源類型可包含政府特約單位、醫療與長照、正式與非正式、有形與無形、企業與民間等有助於協助長照需求者及

其家庭之各式資源，不侷限於長期照顧服務申請及給付辦法所列之服務項目。

3. 該資源名冊應半年更新。
4. 可依服務對象制定簡明版，適時提供相關資訊給案家參閱或查詢。

(2)個案轉介紀錄表：

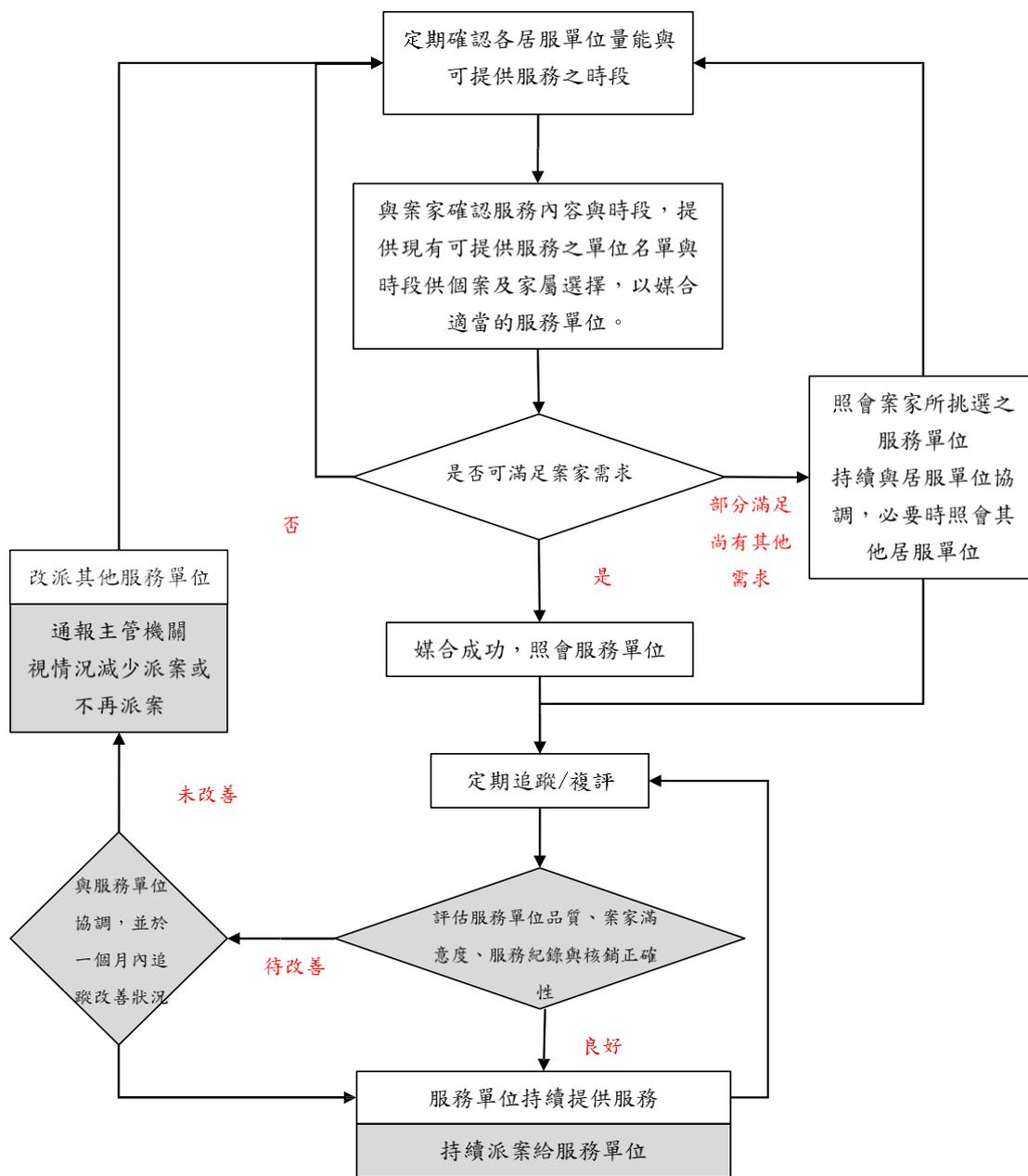
倘長照服務個案或其照顧者有其他非長照之需求，可依各單位內部之個案轉介紀錄表，或配合欲轉銜資源之服務申請表填寫相關個案資料與案況摘記、轉介原因等內容進行資源轉介。

(四)、作業時機及作業地點

- (1)初評、複評及每6個月家庭訪視擬定照顧服務計畫時。
- (2)不定期依服務使用者需求變化做計畫異動時。

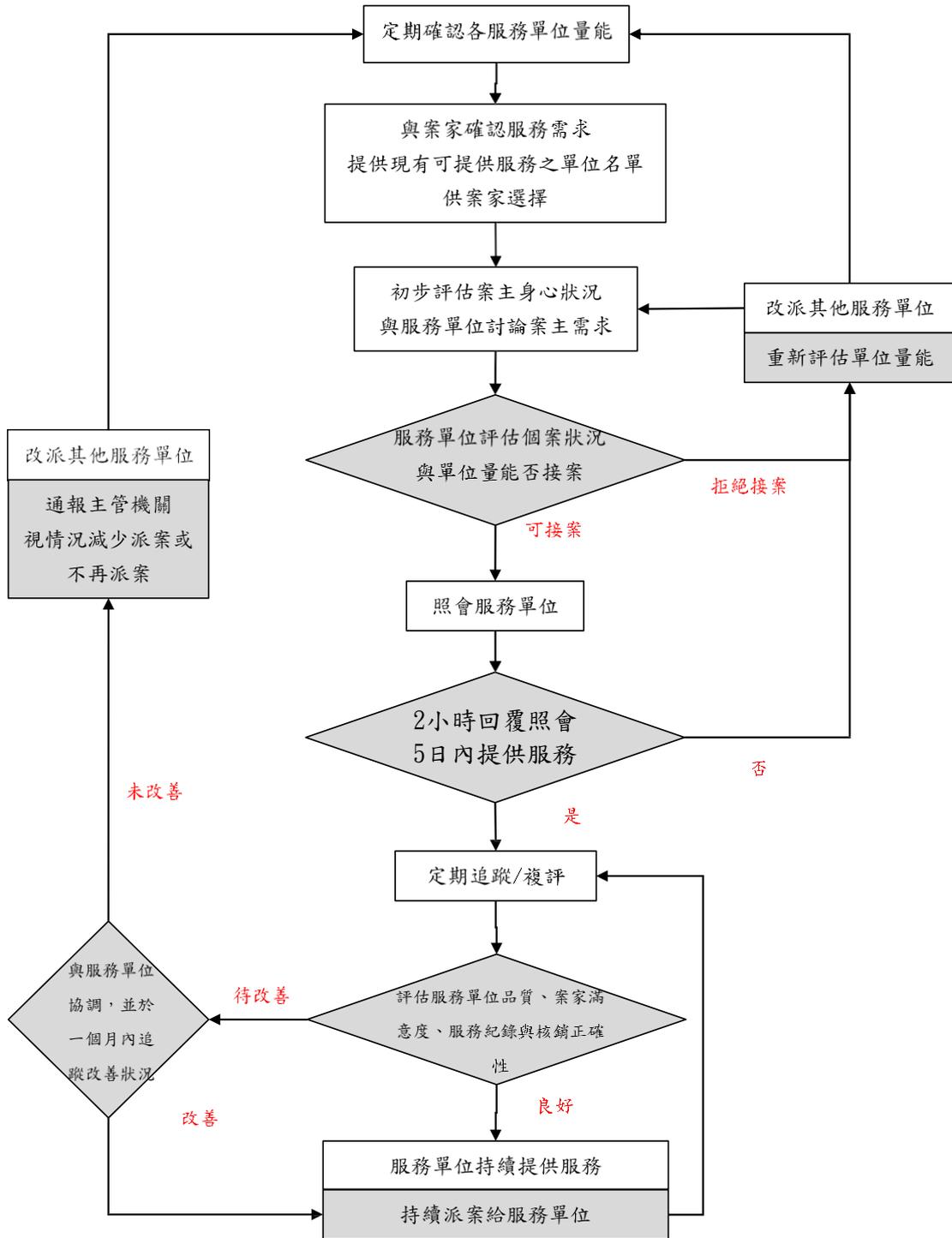
(五)、作業流程

照顧服務派案流程(BA碼)



照顧服務(BA 碼)派案流程圖

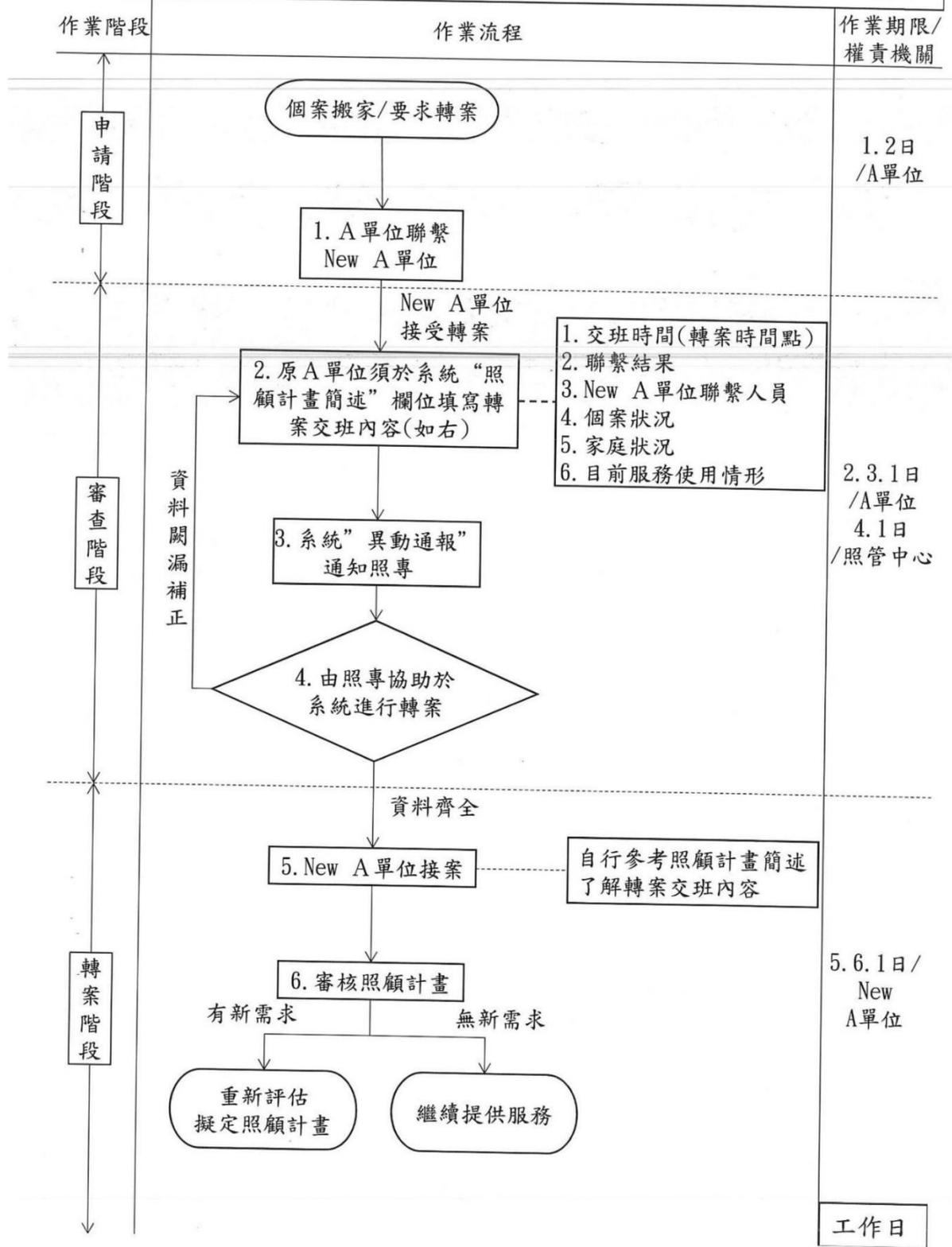
### 專業服務派案流程(C 碼)



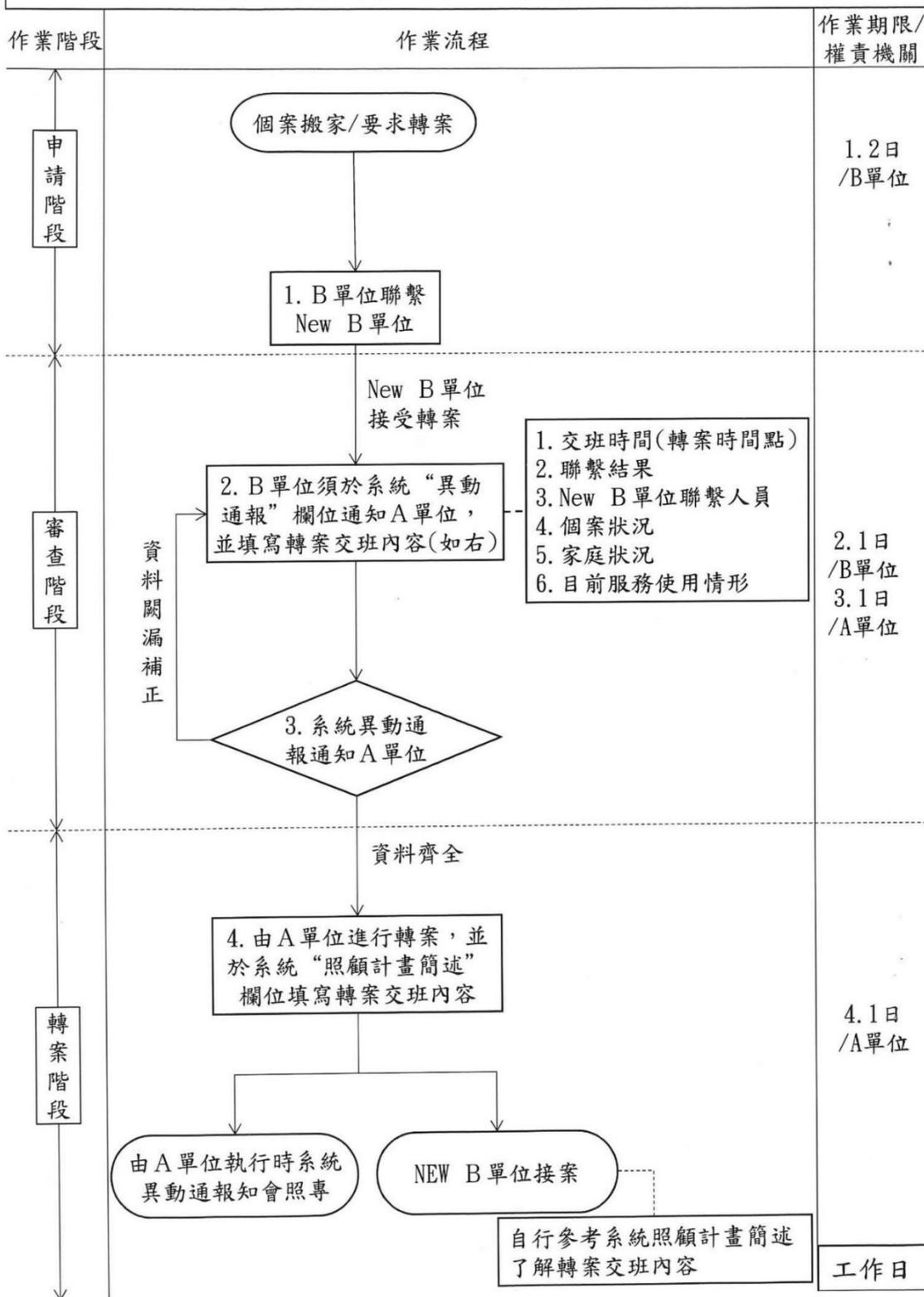
專業服務(C 碼)派案流程圖

社區整合型服務中心(A)個案管理服務作業流程 轉案交班(A轉A)

附件1

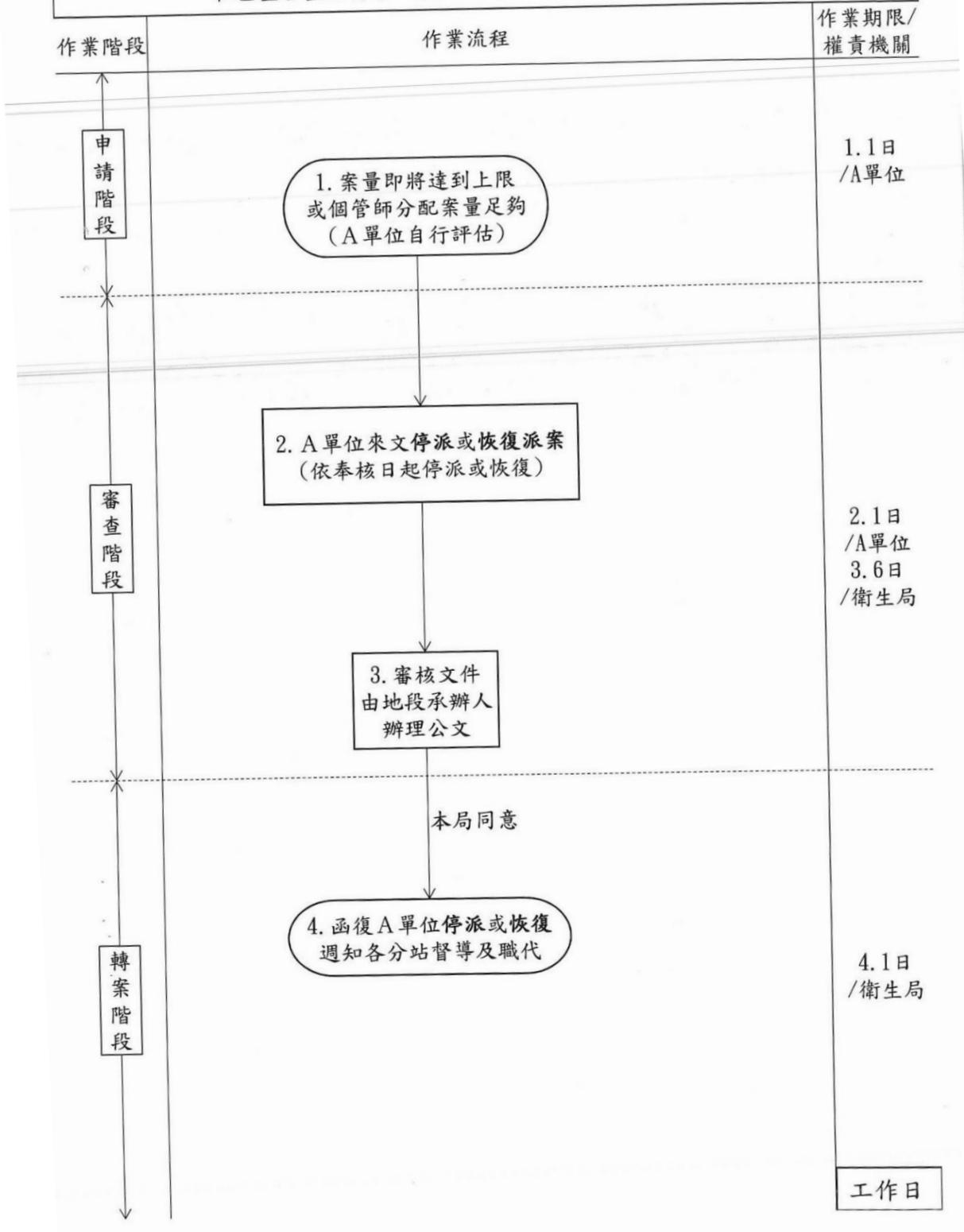


社區整合型服務中心(A)個案管理服務作業流程 轉案交班(B轉B) 附件2



社區整合型服務中心(A)個案管理服務作業流程 停派/復派

附件5



## (六)派案機制

A單位應秉持個案管理之核心，公平派案，以個案最佳利益為優先，派案時應給予個案充足的服務資訊、個案服務選擇意願優先並考量欲派之B單位之量能予以派案，並公布派案情形，強派案資訊透明化，有關服務流程及派案原則，可參照本部 2018年12月14日衛部顧字第1071962562號函頒縣市政府辦理社區整合型服務中心(A)注意事項與派案原則，各縣市政府可因地制宜彈性調整。

### (1)以服務使用者利益為優先：

1. 給予個案充足的服務資訊，尊重選擇，依照個案意願為優先。
2. 提供即時性、可近性服務為原則。

### (2)以 B 單位量能为考量

1. 單位開發之個案。
2. 服務人力及服務量能充足，可協助個案達成照顧目標者。
3. 服務態度、溝通能力、照顧與專業能力等服務品質佳，可協助達成照顧目標
4. 能同時提供多元服務(2項以上)，跨專業協調配合度高者。
5. 核銷正確性、與 A 單位和家屬之照顧計劃討論、會議參與度、聯繫效能等服務單位配合度高者。

### (3)派案優先順序：

- 1、綜合以上兩點，派案順序會依尊重個案及案家選擇為最優先，其次依服務單位、時效性、量能及品質為主。
- 2、符合第二點上述各項要件依個案需求指派或輪派。

### (4)輪派機制

1. 參考年度B單位服務品質評核之服務單位列為隔年輪派派序名單。
  2. 依據個案服務需求碼別依輪序，進行輪派B單位，若無法服務（如：回覆無合適人力、三次去電該單位均無人接聽、超過2小時回覆時效），則依循改派原則與機制，由服務即時性、可近性服務單位服務。
  3. 考量服務單位派案比例管理，若最優先回覆的服務單位當月已承接個案達兩次時，會先予以下一回覆順序之單位機會。
- (5)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，倘有正當事由未能提供服務，A 單位應依改派機制、請服務提供單位提出改善方案等，以維個案照顧權益。

(6)改派機制：

有以下情事者，改派其他服務單位或通報照管中心及主管機關

1. 於照會單位後，無法提供服務者。
2. 服務提供者，無法滿足個案需求者。
3. 服務單位品質、案家滿意度、服務紀錄與核銷不正確。
4. 若B、C單位有長期無法配合提供服務，會通報照管中心及主管機關。
5. 無法依時效提供服務之服務單位，應照冊列管，並回復異動通報，作為後續之參考依據，並於下次派案時不回溯派案，待該區單位輪派完成後，重新輪派。
6. 改派之服務單位可以電話或通訊軟體等方式，詢問有人力可派案之單位，並不列入輪序表。

# 派案/改派 流程圖

