苗栗縣政府長期照護管理中心
社區整合型服務中心(A)服務範圍及派案原則

109.12 訂
110.05 修
111.01 修
111.04 修
112.03 修

壹、 布建原則及 A 單位責任分區

審查及核定作業：本府於前一年度向中央提報次年之規劃與目標，經中央審查後，將經費整體撥付地方政府，經審查及核定布建社區整合型服務中心(A)（以下簡稱 A 單位)。

一、 布建原則

(一) 本府可視轄內各鄉鎮市區資源布建情形，規劃區域範圍，非以同一鄉鎮市區為限，可彈性開放跨區布建 A 單位，並可參考以下原則規劃布建：(1)區域幅員大小 (2)需求人口密度 (3)資源分佈情形 (4)A 單位專業量能 (5)結合 B 級單位之數量以及服務多元性等。

(二) 提案方式可因地制宜，非以組織團隊方式提案為限，可彈性以個別提案方式辦理。

(三) A 單位係落實個案管理之重要角色，為提升服務品質，A 單位應廣結服務區域內 B 單位，以滿足個案多元照顧需求、豐富服務多樣性為原則，強化服務連結效能，建構完善在地服務輸送體系。

二、 責任分區

考量A單位設立需求及A單位業務、人力運作狀況，責任分區如下：

次區名稱	鄉鎮市	單位名稱
苗中區	苗栗市	部苗、大千、慈濟、健康心靈、初衷、象山、愛鄰
	頭屋鄉	
苗中次區	公館鄉	大千、愛鄰、李綜合、慈濟、初衷
	銅鑼鄉	
	三義鄉	
苗南區	卓蘭鎮	初衷、大千、大湖衛生所
	大湖鄉	
西區	竹南鎮	為恭、銀髮族、慈濟、幼安、部苗、大千、博愛
	後龍鎮	
苗北區	頭份市	為恭、銀髮族、幼安、初衷、重光、博愛
	造橋鄉	
通苑區	西湖鄉	海青(西湖)、海青(通霄)、海青(苑裡)、初衷、李綜合、藥師佛
	通霄鎮	
	苑裡鎮	
偏鄉區	三灣鄉	幼安
偏鄉區	南庄鄉	德芯
偏鄉區	獅潭鄉	部苗
偏鄉區	泰安鄉	初衷

貳、 派案原則

一、 長期照護管理中心評估核定失能等級後，排除(1)僅申請本縣自辦長照服務項目、(2)單純餐飲服務、(3)單純交通接送服務、(4)單純輔具及居家無障礙環境改善服務、(5)交通接送服務及輔具及居家無障礙環境改善服務、(6)公費安置者外，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，派案順序說明如下：

（一）依個案或家屬意願選擇 A 單位。

（二）若個案或家屬無選擇意願，且個案為 A 單位主動發掘者，優先由該單位接案服務。

（三）若個案或家屬無選擇意願，且非 A 單位自行開發之個案，則依輪派機制派案（輪派順序由各區依計畫編號依序輪派）。

（四）倘 A 單位因故無法提供服務，則由同一分區下一順位 A 單位接案。

三、 照管專員應於評估當日或前一日向個案及家屬說明居住行政區 A 單位及其服務範圍，依個案及家屬意願選擇 A 單位。照管專員與 A 個管員共訪個案，以提升服務品質及減少民眾耗時。

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，並公告於中心網站及 A 單位聯繫會議。

五、 照管專員說明未派案原因：

（一）該單位個管平均案管量≧150 案，暫停派案。

（二）單位拒絕，須說明單位拒絕原因。

（三）單純申請交通接送服務、輔具及居家無障礙環境改善服務、交通接送服務及輔具及居家無障礙環境改善服務、OT01 營養餐飲、OT02 機構式服務及縣市自辦理長照服務項目。

參、 A 單位接受中心派案之注意事項：

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；若該次拒絕接案視同放棄該次接案機會，除拒絕該次不能接案並再暫停輪派 1 次，共停派 2 次。

二、 A 單位應於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 單位未依契約於督導核定日起 3 日內完成照顧計畫擬定：本中心照管專員將於督導核定日第 4 日（不含假日）以「異動通報」通知 A 單位盡速處理，倘「異動通報」3 日仍未完成計畫擬定時，本中心照管專員與 A 個管確認尚未家訪，將由照管中心照管專員更動主責至其他 A 單位，該單位暫停派案 2 個月。

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，即時向照管中心反映或調整照顧計畫。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、 依衛生福利部規定 A 個管員案管量≦120 案，單位案管量將超額者，請 A 單位增聘個管員，以維護服務品質。

七、 前項情形超過 120 案,每案扣除申報服務費用 10%,至多超額申報至 150 案，若不增聘則停止派案。

八、 偏鄉區單位若有記點事實而暫停派案 A 個管員，因 A 單位獎補助項目包含人事費，停派 A 個管員期間單位仍不得無 A 個管提供服務，則需由單位自行聘僱或調動支援人力。

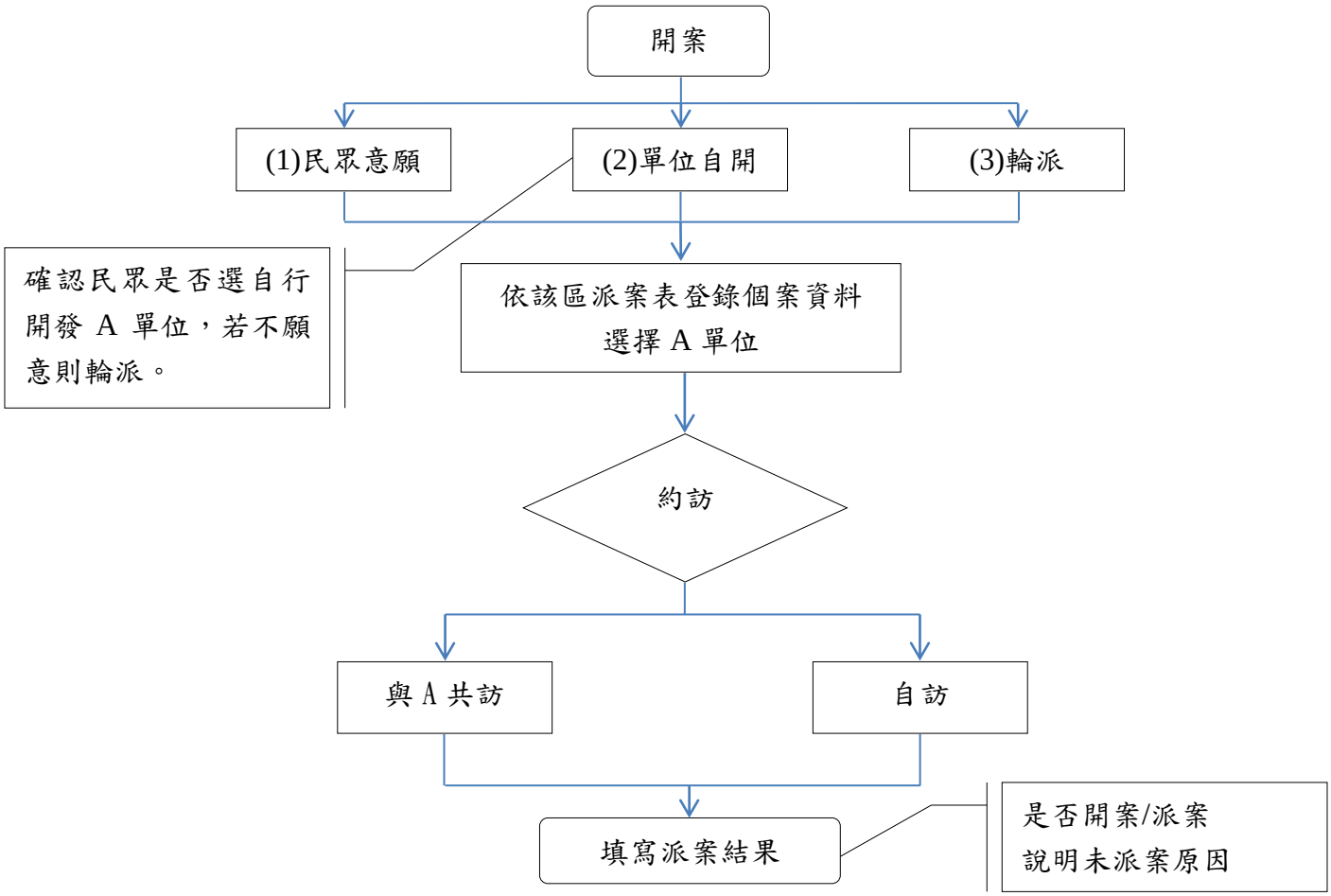
肆、 輪派注意事項

一、 除個案或家屬自行選擇、單位自行開發，其餘皆輪派。

二、 服務責任分區含 2-3 個行政區的 A 單位進行輪派，故照專跨區共同派案。

三、 若該次拒絕接案視同放棄該次接案機會，須下次輪派才能接案，拒絕 1 次則再暫停輪派 1 次，故共停派 2 次。

四、 照專派案流程



伍、 暫停/恢復派案原則

一、 暫停派案：A 單位須於個管案量比達上限前函知本中心，並依公文核定日起暫停派案。

二、 恢復派案：

(一) A 單位案量未達上限恢復派案。

(二) 單位案量即將達上限應增聘個管人力刻不容緩，若該區各單位未能補齊個管人力，本中心將衡量該區提供服務單位量能，為維護長照使用者之權益，函文單位恢復派案。

三、 作業時間：本中心以收到公文掛文號後 7 個工作天內簽准奉核並周知該區照專督導及照管專員。

四、 提醒：

(一) 不接受 A 單位僅與分站告知暫停/恢復派案。

(二) 暫停派案情況下，不接受個案指定該單位或有條件的接案一律暫停 A 碼之停派(包含自行開發個案)。