



高雄市立民生醫院社區整合型服務中心(A級單位) 派案機制及改派原則

壹、派案機制

本市照管中心(含分站)設置是依據地域特性將長期照顧區分為 7 大分區，分別為三民、苓雅、左楠、小港、鳳山、岡山、旗山分區。

一、區域分配原則：

依據地域特性將長期照顧區分7大區(分區)服務網絡，故本市派案以區域分佈為原則。

二、高雄市衛生局長照中心規範：

接受照管中心照會或轉介之個案後，於照會或轉介後次工作日起 3 天內擬定照顧計畫完成，接續由照專督導審核後照會 B 單位開始提供第一次長照服務。

三、依高雄市長期照顧中心規定每月統計報表(社區整合型服務中心A單位派案B單位情形)，另由局端於長照中心官網網站公告派案情形。

四、長照舊案經重新開案後，由個管師詢問服務使用者或家屬意願是否由原先已提供之服務單位派案，爾局端鼓勵B單位主動至社區開發長照個案。

五、個案提出更換(轉換)服務單位需求，由原提供服務單位



高雄市立民生醫院社區整合型服務中心(A級單位) 派案機制及改派原則

向服務使用者或家屬了解其轉案原因，由原服務單位聯繫預計轉換之新承接服務單位，填寫高雄市衛生局個案轉介單並完成該案服務狀況交班，後續由主責個案管理師接收到該案個案轉介單，於照顧管理平臺系統執行轉案照會新承接之服務單位。

六、各項長照服務派案方式：

(一)、居家照顧服務(BA碼) 輪序原則：

- (1). 由服務使用者或家屬自行指定長照機構。
- (2). 無指定長照機構單位，則一律依照高雄市衛生局長照中心規定使用高雄市照管平台系統進行輪派。

(二)、日間照顧服務(BB碼)輪序原則：

- (1). 依高雄市衛生局長期照顧中心公告之特約單位名冊進行派案，並提供名冊供服務使用者或家屬參考。
- (2). 服務使用者或家屬會依長照機構可提供之服務特色或工作人員專業度、環境、交通距離作為選擇收托機構考量，若符合使用者期待則自行指定單位。

(三)、日間照顧服務(BD碼) 輪序原則：

- (1). 依高雄市衛生局長期照顧中心公告之特約單位名冊進



高雄市立民生醫院社區整合型服務中心(A級單位) 派案機制及改派原則

行派案，並提供名冊供服務使用者或家屬參考。

- (2). 服務使用者或家屬會依長照機構可提供之服務特色或工作人員專業度、環境、交通距離作為選擇收托機構考量，若符合使用者期待則自行指定單位。

(四)、家庭托顧服務(BC碼) 輪序原則：

- (1). 依高雄市衛生局長期照顧中心公告之特約單位名冊進行派案，並提供名冊供服務使用者或家屬參考。
- (2). 服務使用者或家屬會依長照機構可提供之服務特色或工作人員專業度、環境、交通距離作為選擇收托機構考量，若符合使用者期待則自行指定單位。

(五)、專業服務(C碼)輪序原則：

- (1). 由服務使用者或家屬自行指定長照機構。
- (2). 無指定長照機構單位，則依高雄市衛生局長期照顧中心公告之特約單位名冊進行輪派案。本單位輪派由電腦名冊依序空白單位填入，進而照會。

(六)、喘息服務(G碼)、短照服務(SC碼)輪序原則：

- (1). 由服務使用者或家屬自行指定長照機構。
- (2). 無指定長照機構單位，則依高雄市衛生局長期照顧中心



高雄市立民生醫院社區整合型服務中心(A級單位) 派案機制及改派原則

公告之特約單位名冊進行輪派。本單位責運用電腦參數方式選出服務單位，進而照會。

(七)、輔具及居家無障礙環境改善服務(E、F碼)：

(1). 服務使用者或家屬申請該項服務後，計畫擬定核定完成則由分站督導寄送購置通知函予使用者。

(2). 由服務使用者或家屬依信件通知函內所提供之QR Code條碼(高雄市長期照顧輔具及居家無障礙環境改善服務特約單位一覽表)進行掃描，並依特約廠商各自費用報價自行選購。

(八)、交通接送服務(D碼)：

(1). 由服務使用者或家屬自行指定交通接送特約單位。

(2). 無指定長照機構單位，則依高雄市衛生局長照中心公告之特約單位名冊進行輪派。本單位責運用電腦參數方式選出服務單位，進而照會。

(九)、其他非長照資源：

評估個案需求，予協助轉介資源並記錄於照管平臺系統。

七、長照服務流程照會：

(一)、依高雄市政府衛生局長照中心規範執行如下：



高雄市立民生醫院社區整合型服務中心(A級單位) 派案機制及改派原則

(1). 非出院準備銜接服務案應於照會或轉介後3個工作天內回覆處理情形(含預計開始服務日期、照顧服務員姓名、居家服務督導員姓名與連絡電話)，並於5日內指派照顧服務員提供第1次服務，如因人力不足等不可抗力因素無法於5日內提供服務，應主動通報本局照管中心照顧管理專員及A個案管理員，並由本局直接進行個案輪派。

(2). 出院準備銜接服務案應於照會或轉介後1個工作天內回覆處理情形(含預計開始服務日期、照顧服務員姓名、居家服務督導員姓名與連絡電話)，並於3日內指派照顧服務員提供第1次服務，如因人力不足等不可抗力因素無法於3日內提供服務，應主動通報本局照管中心照顧管理專員及A個案管理員，並由本局直接進行個案輪派。

(二)、依前揭原則接受照會之服務提供單位不得無故拒絕接案，倘有正當事由未能提供服務，應向A單位說明原因；如未積極處理影響案家服務使用權益時，A單位將予以進行異常事件通報。



高雄市立民生醫院社區整合型服務中心(A級單位) 派案機制及改派原則

貳、改派原則

(一) 服務暫停中個案：

A單位接獲個案或家屬通知重啟服務，若個案及家屬同意使用原單位則派案予原單位；若個案或家屬欲更換服務單位，A單位則致電或異動通報予原單位。

(二) 服務中個案：

1. 原單位因故無法繼續提供服務，應主動向個案或家屬說明，並依照高雄市衛生局長期照顧中心規定執行轉案流程，後續將轉案單交予A單位個管師確認正確無誤後，由A單位完成照顧管理平臺系統之轉案行政流程。
2. 個案或家屬提出更換服務單位，A單位將先聯繫家屬與服務單位雙方以釐清狀況，再依個案或家屬意願派案至新單位。
3. 原服務單位必須服務至接替新單位可提供服務時，方可終止服務。
4. 已完成派案之個案改派案：服務提供單位無法提供服務時，若為「從未提供過服務」之個案，以前項派案機制之輪派原則再次進行輪派；倘若為「已提供過服務」之



高雄市立民生醫院社區整合型服務中心(A級單位) 派案機制及改派原則

個案，則需由原單位提供轉案單，再依轉案單中後續預提供服務之單位進行照會。

5. 特殊個案（短時間、高頻率更換服務單位）經與高市衛生局各業務承辦人員討論並經同意後，依本市最新版本特約名冊順序（需符合履約區及履約項目），自最後一次提供服務之單位起，依序向下進行強制派案。

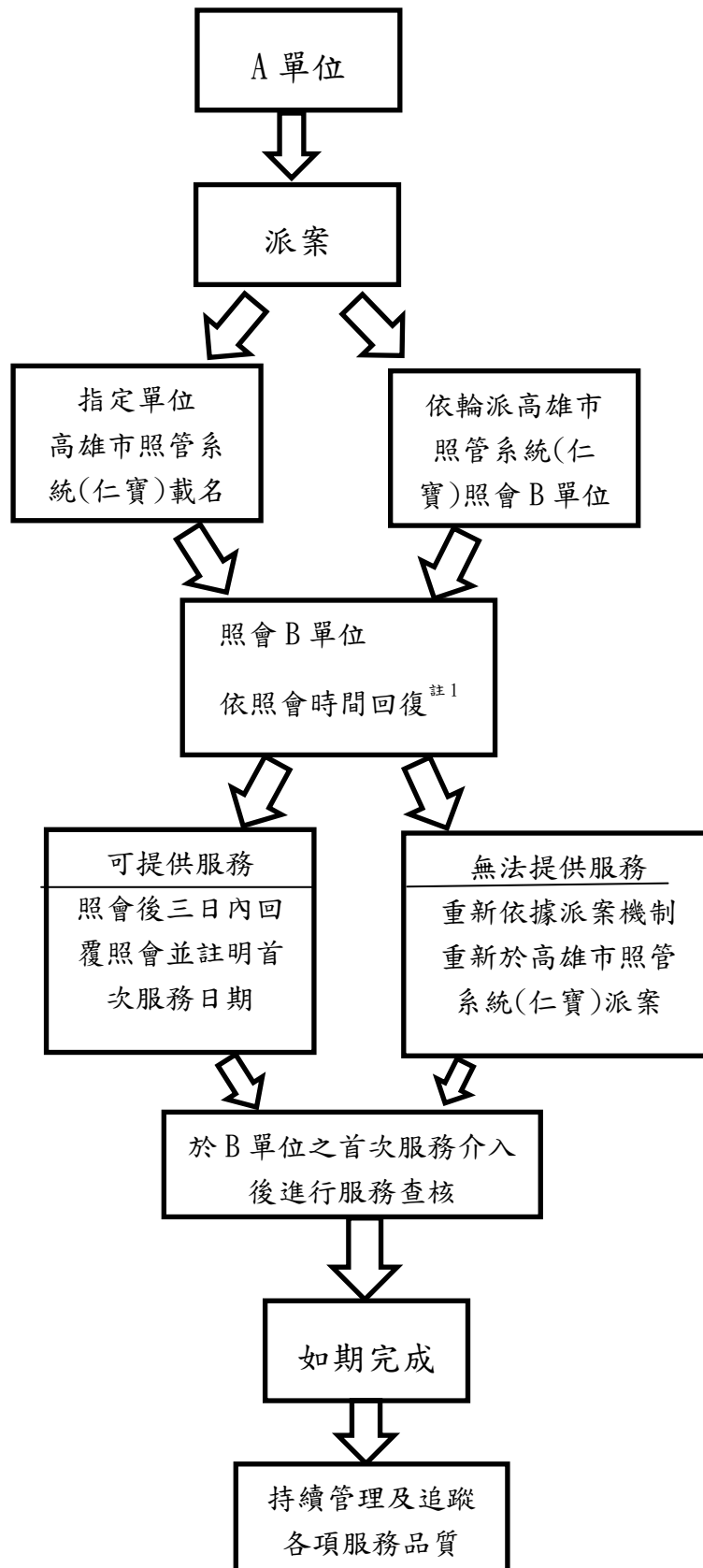
參、派案品質監測及督導規範

- (一)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。
- (二)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(例如：抽成費、派案費、管理費等)。
- (三)下列情形者A單位不派案：機構安置、非屬給付支付之服務、結案或其他。



高雄市立民生醫院社區整合型服務中心(A級單位) 派案機制及改派原則

輪派機制派案圖



註1:(1). 非無縫案3日內回覆,5天內提供服務。

(2). 無縫案1天內回覆,3天內提供服務,超過提供服務日在異動告知。