**中華民國紅十字會臺灣省分會附設臺北市私立紅十字居家式服務類長期照顧服務機構(長照A)**

**長照服務-派案、改派、暫停派案原則 109/1/16訂**

**壹、本會派案原則**

**一、居家服務暨居家喘息服務：**

**1.服務對象選擇優先：**個管人員會向服務使用者及家屬充分提供轄區內服務單位資訊，以利服務對象或家屬選擇，與服務對象及家屬共同討論後，確認是否有指定服務單位之意願，並依其選擇派案媒合。

**2.合作B單位優先派案媒合：**若服務使用者及家屬無指定意願，本會將利用與合作B單位共同成立之line群組由個管統一於記事本公告派案訊息，並載明相關事項，包含：

(1)案主基本資料(姓名、性別、年齡、居住地點等)。

(2)案主身心概況、長照CMS等級。

(3)服務需求、服務內容、服務頻率、時段等訊息。

(4)核定服務項目。

(5)設定B單位留言截止時段。

可服務之單位請於記事本內留言告知，並提供相關服務資訊(如：服務員性別、可服務時間等)。派案資訊將於截止時段開始媒合，後依照可服務單位所提供之資訊，由個管協助**依案家服務選擇權來派案**。若服務對象不指定選擇將參考下列指標順序進行派案：

(1)單位服務品質管理(含：失約、遭投訴、服務對象發生意外或其他不正當服務內容等)。

(2)派案登記優先順序。

**3.其他：**若服務使用者及家屬無指定選擇意願，合作B單位亦無人可提供服務時，則將由個管於特約服務單位名單內逐一電話詢問人力，協助服務對象及家屬媒合服務。

**二、日間照顧服務：**

**1.服務對象選擇優先：**個管人員會向服務使用者及家屬充分提供轄區內服務單位資訊，以利服務對象或家屬選擇，與服務對象及家屬共同討論後，確認是否有指定服務單位之意願，並依其選擇派案媒合。

**2.由個管協助媒合：**若無指定，個管會依據案家期待，例如：等候時間、交通車接送、機構位置..等資訊分析予服務使用者或家屬選擇。

**三、專業服務：**

**1.服務對象選擇優先：**個管人員會向服務使用者及家屬充分提供轄區內服務單位資訊，以利服務對象或家屬選擇，與服務對象及家屬共同討論後，確認是否有指定服務單位之意願，並依其選擇派案媒合。

**2.依專業服務需要內容，由個管優先協助媒合與本會合作之B單位：**若服務對象無特別指定選擇之單位，個管人員會優先依據服務對象專業服務所需內容，與服務對象及其家屬共同討論復能使用計畫，在確認復能使用方式後，依其需要，(例如：職治、物治、語言治療、營養、心理、護理等服務)，採輪序派案方式，於line群組公告予合作之B單位，確認專業服務人力媒合情形；若為CB03困擾行為照護、CB04臥床或長期活動受限照護，需多職別介入時，本會將會優先選擇可提供多職別服務之單位進行派案，以利服務整合。

**貳、本會改派原則：**

一、同意接案之單位，請務必遵守3天內照會回覆，7天內開案規定；若有特別因素延後開案請告知本會長照A，若單位因故無法服務或配合家屬時間、需要等，則請自願放棄優先接案權，並告知A單位可逕行轉派其他單位，以免損及民眾服務權益。

二、若於派案後發生服務單位品質管理不當(例如：失約、服務態度不佳、不當行為等)或因服務對象需求改變、服務人員離職等因素，原服務提供單位無法繼續服務時，將由個管經徵得服務使用者或案家屬同意下，改派其他服務單位。

**參、本會暫停派案原則：**

若有下述情況，本會將暫停派案以示懲處，直至服務單位提出改善策略及確保本會其他服務使用者無同樣的情形時，再予以恢復派案。

一、服務單位品質管理不當，侵犯隱私權、巧立名目向服務使用者或家屬收取費用、發生不正當關係、發生意外傷害…等損害服務使用者及其家屬相關權益時，若確認屬實將暫停派案並解除合作關係。

二、經派案媒合後，服務單位3次以上無法在照會後3個工作天內回覆照會或7個工作天內提供服務者，本中心可暫停派案，直至單位提出改善策略，再予以恢復派案。

三、若服務單位評鑑不合格者，本會將暫停派案，直至複評合格，再予以恢復派案

**肆、合作B單位品質管理機制：**

**派案機制公告(居服、居喘LINE群組)**

1. **個管統一於記事本公告派案訊息，並載明相關事項，包含：**
2. 案主基本資料(姓名、性別、年齡、居住地點等)。
3. 案主身心概況、長照CMS等級。
4. 服務需求、服務內容、服務頻率、時段等訊息。
5. 核定服務項目。
6. 設定B單位留言截止時段。
7. 可服務之單位請於記事本內留言告知，並提供相關服務資訊(如：服務員性別、可服務時間等)。
8. 派案資訊將於截止時段開始媒合，後依照可服務單位所提供之資訊，由個管協助**依案家服務選擇權來派案**。

4. 若服務對象不指定選擇將參考下列指標順序進行派案：

(1)單位服務品質管理(含：失約、遭投訴、服務對象發生意外或其他不正當服務內容等)。

(2)派案登記優先順序

5.同意接案之單位，請務必遵守3天內照會回覆，7天內開案規定；若有特別因素延後開案請告知A單位。

6.若單位因故無法服務或配合家屬時間，則請自願放棄優先接案權，並告知A單位可逕行轉派其他單位，以免損及民眾服務權益。

**LINE記事本派案公告範本**

**居家服務**

1. **個案姓名：**蔡0火(男，83歲)
2. **居住地點：**大安區新生南路三段20-1號2樓
3. **CMS等級及概況：**第6級，患有中風、高血壓、糖尿病。
4. **服務需求：**需每週3次協助案主沐浴、在家中運動及陪伴，案女希望由女性服務員服務，期望W1.3.5 0900-1200。
5. **核定服務：**BA07\*15、BA20\*60。

預計2/26(三)上午與家屬討論，請有服務人力單位協助留言，謝謝。

**喘息服務**

1. **個案姓名：**蔡0火(男，83歲)
2. **居住地點：**大安區新生南路三段20-1號2樓
3. **CMS等級及概況：**第6級，患有中風、高血壓、糖尿病。
4. **服務需求：**需2/27(四)協助案主沐浴、在家陪伴，案女希望由女性服務員服務，期望時段 0900-1500。
5. **核定服務：GA01\*1**。

預計2/26(三)上午與家屬討論，請有服務人力單位協助留言，謝謝。

**專業服務**

**1.個案姓名：**林0榮(男，88歲)

**2.居住地點：**大安區大安路1段157巷3號xx樓

**3.CMS等級及概況：**第6級，患有糖尿病、心律不整、雙髖關節退化、椎間盤壓迫等病史。

**4.服務需求：**希望能藉由專業服務(物理治療)協助指導案主如何緩 解椎間盤壓迫引發之疼痛，強化案主肌力訓練，以落實於日常生活中。

**5.核定服務：**CA03\*1(每月3次)。

**1.個案姓名：**陳0梅(女，82歲)**→林0榮妻**

**2.居住地點：**大安區大安路1段157巷3號xx樓

**3.CMS等級及概況：**第4級，患有高血壓、高血脂、失智等病史。

**4.服務需求：**案女主訴因案主手臂疑似50肩易感痠痛，且因年邁擔心有肌少症、肌力退化問題，希望能藉由專業服務(物理治療)協助指導案主如何攝取足夠營養及強化肌力訓練，以避免功能退化問題。

**5.核定服務：**CA03\*1(每月3次)。

**中華民國紅十字會臺灣省分會附設臺北市私立紅十字居家式服務類長期照顧服務機構(長照A)個案管理服務工作流程**

**108.12.11訂**

**派案機制**

1. 照顧服務：以服務對象選擇為第一優先，成立照顧服務群組。
2. 專業服務：以服務對象需求選擇為第一優先(其次採輪續派案)成立專業服務群組。
3. 輔具及無障礙：以臺北市西區輔具中心為評估首要考量。
4. 交通接送：提供名冊。
5. 喘息服務：提供名冊，依服務對象選擇派案。

**個案來源**

1. 長照中心主動派案
2. 民眾主動求助
3. A單位主動發掘
4. 其他單位、人員轉介等。

**結案**

(1)已暫停服務滿6個月者

(2)服務對象死亡

(3)遷移外縣市

(4)服務對象(或其家屬)無意願接受服務

(5)其他：評定身體狀況已恢復，或狀況良好不符合使用等。

**服務安排**

1. 依服務對象需求，連結服務資源，派案至適

當合作夥伴單位。

2.依據案家所在地及服務項目、時間安排、喜 好選擇等進行服務連結。

3.向服務單位說明案家情形、服務對象期待、服務內容、服務時間及相關細節等。

4.落實7日內提供服務原則。

**受理接案**

1.受理縣市政府長照管理中心評估符合長照2.0

服務需求之民眾。

2.於接後3日內完初評訪視及照顧計畫擬定。

3.個管員依照問題清單、個案失能等級(額度)

擬訂照顧計畫與服務連結。

**服務追蹤、評值、管理**

1.依長照需要者需求或長照需要變化調整照顧計畫，於次月10日前完成A單位服務紀錄，並於每月底前完成額度控管設定。

2.執行AA01、AA02照顧計畫追蹤。至少每月追蹤長期照顧者與各項服務連結之情形，確認服務使用者是否到適宜的服務，對於不能獲得適切服務時，提供其他選擇及必要的協助，如：轉介其他服務資源。

3.接受長照需要者及家屬定期服務諮詢、申訴

及處理。

4.落實事件通報作業規範，執行意外及特殊事

件處遇。