

屏東縣長期照護管理中心 社區整體照顧服務體系 A 個管機制

一、照管中心派案 A 單位原則：

- (一) A 單位自行開發之個案，由該 A 單位主責個管。
- (二) 依個案或家屬意願選擇 A 單位做個管。
- (三) 依輪派機制派案至該區域的 A 單位個管（輪派順序由各分站依計畫編號依序輪派）。
- (四) 109 年 6 月 1 日起不主責 A 單位個案管理之案件：單純**餐飲服務**、公費安置、失智共照及失智據點、家庭照顧者支持服務。

二、A 單位派案 B 單位原則：

- (一) B 單位自行開發之個案，由該 B 單位提供服務。
- (二) 依個案或家屬意願選擇 B 單位服務。
- (三) 前述兩條件均未成立時，依各 A 單位公告之輪派順序，於照管系統派案至 B 單位服務。
- (四) 自 108 年 11 月 5 日起，若依上述輪派機制派案後，B 單位因故無法提供服務，B 單位可於照管系統回覆「無法收案提供服務」並敘明原因，將由照管中心或 A 單位於照管系統改派下一順位之 B 單位（倘同一案輪派多家，則於確認有 B 單位收案後，再計畫異動說明輪派過程與最後收案單位名稱）。同時，照管中心或 A 單位將統計各 B 單位無法收案原因、案件數。

※無法收案原因歸類如下：

1. 本鄉鎮無可服務人力
2. 需特殊資格人員(如:足部照護、失智症)
3. 有人力但時段無法配合
4. 其他(請 B 單位註明無法收案之原因)

三、A 單位轉案 A 單位機制：

- (一) 有下列情形之一時，照管中心得主動更動主責 A 單位：
(照管專員須於照管系統以異動通報告知原 A 單位後，始得更動主責 A 單位)
 1. A 單位未依契約於主責(督導完成簽審)隔日起 3 日內完成照顧計畫擬定：
本中心照管專員將於主責隔日起第 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。
 2. A 單位有前項情形且無法於本中心之改善期限內完成時，本中心將公告該 A 單位暫停主責新案，已派之新案由照管中心照管專員更動主責至其他 A 單位。

3. 案件因故轉換 B 單位，照管中心照管專員於照管系統執行計畫異動時，原 A 單位因個管區域等因素無法賡續提供服務，則由照管中心照管專員同時更動主責 A 單位。

(二) 有下列情形之一時，A 單位應主動與家屬協調轉換 A 單位

(A 單位須於照管系統以異動通報告知照管專員轉換 A 單位原因與新 A 接續服務之日期，再由照管專員更動主責 A 單位)

1. A 單位開案之個案，非屬其負責之個管區域。
2. A 單位若因個管人力不足，應依特約契約主動函文向照管中心申請暫停派案，經照管中心備查後公告暫停主責新案，倘該 A 單位既有個管案須轉由其他 A 單位個管時，由原 A 單位協助聯繫可個管之 A 單位，再由照管專員更動主責至其他 A 單位個管。

四、B 單位轉案 B 單位機制：

(由照管專員於照管系統做計畫異動後，再由 A 單位照會新 B 單位)

- (一) 服務中個案因故須轉換 B 單位，由 A 個管居中與案家、B 單位協調後，仍需轉換 B 單位，由原 B 單位協調新 B 單位接案，並填寫轉案申請單送長照中心審核。
- (二) 若 A 單位於派案 B 單位時，誤派非本中心特約單位、非服務該區域之特約單位者，A 個管需協調另一 B 單位接案，由 A 個管填寫轉案申請單送長照中心審核。該誤派衍生之費用問題由 A 單位逕予原 B 單位協調。
- (三) 案件照會 B 單位，經 B 單位回覆「可提供服務」後，倘因故須更換服務單位，均需依照管中心轉案機制，由原 B 單位填寫轉案申請單送長照中心審核。

五、單純「輔具及無障礙環境改善」案件主責 A 單位之個管模式：

(一) 照管專員

1. 照管中心照管專員訪視時，請向案家說明 A 單位個管角色與後續追蹤服務。
2. 照管專員維持先行擬定照顧計畫、核定、傳真申請書(或評估結果通知單)至輔具中心，待社會處通知輔具核定後，再以計畫異動方式將案件主責至 A 單位。
3. 原本單純核定輔具案件，若於結案前有其他長照服務需求，則由專員計畫異動載明長照服務需求並主責至 A 單位。
4. 請專員留意此類案件結案時程，若輔具核定期滿且無其他長照服務需求時，請落實結案。

(二) A 單位個管

1. A 單位接獲單純核定「輔具及無障礙環境改善」類型之主責案件，不須家訪與擬定照顧計畫(即使看到 AA01 計畫異動功能也不需家訪、擬定照顧計畫)，請於輔具核定日起一週，再電話追蹤：

- (1) 輔具核定公文收到與否
- (2) 追蹤輔具購置或租賃情形，請提供本縣公告廠商資料
- (3) 追蹤輔具購置或二手媒合案件使用情形（租賃案件不需）
 - i. 請依「長照輔具-檢核表 A」訪問
 - ii. 填妥之表單請於次月 10 日前繳交(或郵寄)至長照中心 A 業務各區域窗口
2. A 單位應提供本縣所有輔具廠商訊息供家屬參考，不可向案家收取核定公文、證件、私章、發票或收據等，用以代辦或供特定廠商販售輔具等行為。
3. 原本單純核定輔具案件，若於結案前有其他長照服務需求，由專員計畫異動載明長照服務需求並主責至 A 單位，請 A 單位以計畫異動方式做家訪、擬定照顧計畫，本中心將依實際家訪、擬定照顧計畫情形核予個管費用。
4. 此類案件主責期限以輔具核定起 6 個月，A 單位除追蹤輔具購置與租賃進度之外，另需於第 6 個月(預計結案前)追蹤輔具使用情形。
5. 輔具核定期滿且無其他長照服務需求時，請異動通報給專員予以結案。