



【註一：派案及輪派原則】

- 一、 A 個管師派案 B 單位時，依 B 單位名冊依序輪流派案，但仍需優先依下列原則考量派案單位：
 1. 依個案自由意志選擇指定之單位為優先。
 2. 依 B 單位服務量能是否充足優先，以能滿足個案服務頻率、時段為主。
 3. 依服務提供即時性高優先。
 4. 依服務提供可近性高優先。
- 二、 B 單位名冊依服務類型分類，既有單位依單位名稱筆畫少至多排序，從 1 號依序往下排序，新單位加入接續於名單序號最末碼之後。
- 三、 派案細則：
 1. A 個管派案從序號 1 開始依序往下派案，無論 B 單位是否接案成功均視為一次輪序。
 2. A 個管於照管系統派案至 B 單位，B 單位接受 A 單位派案後應於時段內回復照會是否收案，若無法提供服務或超過時間未回覆時，A 個管會以能最快提供服務為原則直接改派另一 B 單位。過時效後 B 單位若回覆可提供服務，則須視當下時效內的另一 B 位於系統回覆無法提供服務後，始可收案。例：112 年 11 月 28 日上午 10 時照會（上午時段），B 單位回復時段為 112 年 11 月 28 日下午 4 時前（下午時段）。

A單位派案	B單位回復派案
9-12時 (上午時段)	14-18時 (下午時段)
14-18時 (下午時段)	9-12時 (上午時段)

3. A 個管的派案及 B 單位回覆是否能提供服務，一律以衛福部照顧管理平臺之派案、回覆紀錄為主，口頭或通訊軟體僅做為即時溝通之管道。

【註二：改派、停派機制】

- 一、 若遇以下情形，則 A 個管師應依上述「派案及輪派原則」協助改派服務單位：
 1. 個案/家屬提出部分或全部之服務改由其它 B 單位之需求，經 A 個管評估確認後改派。
 2. B 單位因服務人力量能不足無法繼續提供服務。
 3. A 個管追蹤服務品質，經查證 B 單位確實有違反長照服務規範之情事。
 4. 改派時，原 B 單位須填寫轉案交班單，以利進行服務交接。
- 二、 停派與記點：
 1. 違反長期照顧服務申請及給付辦法中照顧組合之服務執行方式、內容、規範，記點 1 點/次。
 2. 個案特殊情況，如住院、服務過程中發生跌倒、個案有外籍看護照顧等，未適時通知 A 個管、於衛福部照顧管理平臺異動通報者，記點 1 點/次。



3. 服務使用者端提出對 B 單位之服務申訴事件，經查證屬實，記點 2 點/次。
4. 依長期照顧服務申請及給付辦法第二十一條突發性或臨時性照顧需要，得臨時提供服務之照顧組合碼別，先行提供服務後至遲隔日未通知 A 單位，記點 2 點/次。
5. 當月未依照照顧計畫之內容提供服務，經查證屬實，記點 2 點/次，並限期三日內改善，若未改善再加計 3 點，以此類推。
6. B 單位回覆可承接服務人力後無故沒依約定時間、方式提供服務(家屬因素除外)，立即停派 3 個月，若恢復派案後再發生一次，則退出輪派名單中。
7. 當月服務紀錄申報不實，經查證屬實，立即停派 3 個月，並限期當月改善，若恢復派案後再發生一次，則退出輪派名單中。
8. 其他異常事件或其他違反服務規則，若情節重大者將直接予以停派，退出輪派名單中。
9. 一年內累計達 5 點停派 3 個月，累計達 10 點則退出輪派名單中。
10. B 單位停派時間若逢 A 單位滿案停派案期間，則須待 A 單位恢復派案後始起算。