

臺北市立聯合醫院仁愛院區社區整合型服務中心(A 單位)

10805 製

個案派案機制及改派原則

11301 八修

一、個管師應秉持個案管理之核心公平派案，以服務使用者最佳利益為優先，派案時應依以下原則，考量欲派之 B 單位之量能予以派案：

(一) 銜接出院時個案已使用之合作單位，並依照個案意願，如期

望繼續由原單位提供時，將照會給原單位。

(二) B 單位轉介新發申請居服的個案，以照會給轉介 B 單位為原

則。

(三) 若案家有指定服務單位，需給予個案充足的服務資訊、並尊重

案家指定選擇意願。

*排除上述項目後

1. 居服單位：

利用群組派案，於需求資料 PO 出後 24 小時確認居服單位填寫內容

逐一查核詢問，以最能達到案家需求或最早提供服務的單位為原

則，在案家同意後予以派案，並提醒單位需在照會回覆上註明簽約

日及第一次服務進入日期。

2. 專業單位：

利用 Google 輪序照會，在案家同意後予以派案，並提醒單位需在

照會回覆上註明簽約日及第一次服務進入日期。

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(抽成費、派案費、管理費等)。

三、本院區於官網公告派案及轉介原則，以加強資訊透明化，供派案單位參酌。

四、依前揭派案原則接受轉介之服務提供單位，原則不得無故拒絕接案，倘有正當事由未能提供服務，應接受 A 單位之改派或輔導機制，以維護個案照顧權益。

五、若遇個案或家屬提出更換單位，或原單位無法繼續提供服務。由個管員將先聯繫雙方了解個案或家屬意願、釐清狀況並共同討論。

六、個管員針對服務提供單位，藉由每月關懷電訪或家訪等方式了解服務滿意度，並與 B 單位建立群組，不定期與單位主管討論個案進度，期待提供良好之服務品質。倘若個案抱怨服務提供單位並經多次輔導或勸導未果，則列為未來與服務提供單位合作延續之參據。

七、若案家主動要求更換服務單位時，則依案家意願協助轉派其他服務單位。

八、違規記點及申復方式

為使服務更有效率，維持服務品質與水準，B 單位若發生下列情

事，採記點方式處理，倘 B 單位有持續未能提供服務之情形，得轉派其他單位、減少或暫停派案。倘服務提供單位經多次輔導或勸導未果，應回報長期照顧管理中心，並列入未來 A 單位與服務提供單位合作延續參據：

(一) 記點方式

1. 服務介入時效太慢(照會後到第一次服務介入，超過 7 個工作天)，卻沒有主動異動通報 A 單位，經個管員發現，記點 1 點。
2. 簽約時，未完整說明合約內容，影響服務進入，以致案家不接受服務(如組合服務內容不清楚，服務時間規範說明錯誤，記點 1 點。
3. 服務紀錄及申報不實，(如未依照顧計畫頻次或自行增加服務次數等)，經查獲，記點 2 點。
4. 個案家屬反應服務品質差，記點 2 點，並限一個月內改善，未改善者得次月再記點 2 點，至改善為止。
5. 不同個案家屬反應服務品質差，得再記點 2 點。
6. 異常事件發生或其他違反 B 單位服務規則之情事，依實際情節酌處。

(二) 記點結果

1. 累計超過 2 點(含)者，跳過派案輪續 2 次。

2. 累計超過 5 點(含)者，停止派案 2 個月。

3. 累計超過 10 點(含)者，完全停派案並次年終止合作關係。

(三) 申復方式：

B 單位如對記點事項不服，於 A 單位通知日起算 15 日內向 A 單位提出申復。接到申復後，則邀請出席區域定期會議，提出解決方案及共同討論並達共識。