

臺北市立聯合醫院社區整體照顧服務體系長照A單位

派案及轉介原則

壹、臺北市立聯合醫院長照 A 單位，秉持個案管理之核心，以服務使用者最佳利益為優先，若 B 單位主動發掘之個案，A 單位應優先派案給該 B 單位。派案時應依以下原則考量欲派之 B 單位量能予以派案：

- (一) 給予個案充足的服務資訊、個案服務選擇意願優先。
- (二) 服務人力及服務量能充足，可協助個案達成照顧目標者優先。
- (三) 服務提供即時性高優先。
- (四) 服務提供可近性高優先。

若符合上述原則，則以輪派方式進行；舊案或出院準備個案以原單位為優先。

貳、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)。

參、本院區提供相關派案及轉介原則連結網頁，以加強派案之服務單位的資訊透明化。

肆、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。

伍、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。由個管師將先聯繫雙方了解個案或家屬意願、釐清狀況並共同討論。

陸、若乙方有違規情事記點時，方可於甲方通知日起算 15 日內提出申復。甲方接到申復後，甲方得請乙方之督導或管理人員出席區域定期解決方案及共同討論會議，提出並達共識。若乙方累計超過 10 點，甲方得完全停派案並次年終止合作關係。

陸、簽約原則：

- (一) 本單位於年底統計派案成功率，派案 10 案以上，成功率達 30%以上者優先簽

約。派案第一輪後失敗後進行派案統計，固定時間統計接案量高者進行簽約並納入派案輪序表。

(二) 依派案輪序表派案，滿五次無法接案者，暫停派案一次。

柒、獎勵原則

(一) 依派案輪序表派案，失敗後依 line@或電聯接案身障、服務時間難配合等個案，記嘉獎點 1 點。

(二) 協助接案困難個案派案(社會局派案一輪無人能接後接手)記 2 點。

(三) 成功轉介本院至做 ACP 者，記嘉獎 1 點。

以上於 ABC 聯繫會議前統計，前三名者於會議中頒發獎狀，並發函提供名單給社會局及衛生局。

捌、輔導原則：

(一) 每季服務異常事項通報、派案無法接案、家屬投訴事項請服務提供單位提出改善方案，以維個案照顧權益。

(二) 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。

(三) 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。

玖、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。

拾、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，經個管師發現，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，跳過派案輪序 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 日內以書面向 A 單位提出申復。接到申復後，A 單位於 5 個工作日內回覆複查情形，必要時則邀請單位出席討論會議，提出解決方案及共同討論並達共識。