

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。將由個管師先聯繫雙方了解個案或家屬意願、釐清狀況並共同討論。

陸、 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) 個管師針對服務提供單位，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。

柒、 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。

捌、 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。