

標準名稱	B 服務單位派案作業原則			文件編號	NRS-0-HR1-007
製表單位	忠孝 A 單位	版本	第 1 版	頁數/總頁數	第 1 頁/共 5 頁

臺北市立聯合醫院附設 社區整合型服務中心 A 單位 【B 服務單位派案作業原則】

核定日期：民國 109 年 6 月 8 日

【制/修訂紀錄】

日期	版本	修訂原因	修訂摘要說明	當責維護者	當責主管	備註
1080314	1	新增 B 服務單位派案作業原則	為落實本院作業標準書之標準化管理，確保文件之正確及可用性，訂定此標準。	忠孝院區長照發展委員會		
1090608	2	修改相關原則	院本部修訂「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」增列	同上		

標準名稱	B 服務單位派案作業原則			文件編號	NRS-0-HR1-007
製表單位	忠孝 A 單位	版本	第 1 版	頁數/總頁數	第 2 頁/共 5 頁

一、依據(Law & Regulation)：

- (一) 行政院 105 年 12 月 19 日核定「長期照顧十年計畫 2.0(106-115 年)」
- (二) 衛生福利部 107 年 6 月 12 日函頒「社區整體照顧服務體系計畫行政作業須知」
- (三) 衛生福利部 107 年 12 月 14 日函頒「縣市政府辦理社區整合型服務中心(A)注意事項與派案原則」
- (四) 社區整體照顧服務體系 A 單位契約書
- (五) 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

二、目的(Purpose)：

為落實個案管理之重要角色，應廣結服務區域內長照服務資源，依個案多元照顧需求協調安排照顧資源，強化服務連結效能，建構完善在地服務輸送體系

三、適用範圍(Scope)：

執行專業服務提供之專業人員

四、服務區域盤點：

- (一) 每季應盤點服務區域內的長照資源，瞭解各項長照資源類型及分布區域、可服務人數、過去評鑑績效等基本資訊，建立社區長照資源網絡名單。
- (二) 應主動與各類特約單位合作，拜會長照提供單位(B 單位)，與其簽訂。

五、作業要求(Operation)：

- (一) 個管人員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：
 1. 給予個案充足的服務資訊、個案服務選擇意願優先。
 2. 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。
 3. 服務提供即時性高優先。
 4. 服務提供可近性高優先。
 5. 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。
- (二) 個管師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) 於 ABC 聯會時依派案原則並公布派案情形，加強派案資訊透明化。派案輪序願則依簽訂特約專業服務單位先後次序，並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。

標準名稱	B 服務單位派案作業原則			文件編號	NRS-0-HR1-007
製表單位	忠孝 A 單位	版本	第 1 版	頁數/總頁數	第 3 頁/共 5 頁

- (四) **改派原則**：如無法接受派案原則接受轉介或照會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，以下情形發生致使輪序之居服單位無法成功媒合人力進入案家時，得由個案管理師逕行決定是否尋找其他單位：
1. 服務單位在三日日距內回應無人力。
 2. 服務單位在三日日距後仍無回應。
 3. 案家接受服務後，因故拒絕原單位之服務。
 4. 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。
- (五) **監測原則**：對輪序之單位之監測項目如下，將以監測項目記點並作為年底報告臺北市政府社會局及衛生局之後續特約考量及評比依據：
1. **媒合率**：
 - (1) 計算方式：媒合率=成案數/派案數。
 - (2) 定義：
 - A. 派案數：因輪序而受到派案之居服單位所接收到之個案總量。
 - B. 成案數：係指成功媒合人力且服務進入案家。
 2. **超時率**：
 - (1) 定義：系統回復超過三日日距，且未先行告知超時回復之可能。
 - (2) 計算方式：超時率=超過三日日距案數/派案數。
 3. **服務時間進入之平均日距**：自回覆日至服務第一次進入之日距平均數。
- (六) **輔導原則**：
1. 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。
 2. 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。
 3. 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。
 4. 服務提供單位若經多次輔導或勸導未果，擬回報臺北市政府社會局及衛生局，並列入未來 A 單位與服務提供單位合作延續參據。
- (七) **違規記點及申復方式**：
1. **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

標準名稱	B 服務單位派案作業原則			文件編號	NRS-0-HR1-007
製表單位	忠孝 A 單位	版本	第 1 版	頁數/總頁數	第 4 頁/共 5 頁

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。

2. 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。

3. 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。

六、作業流程圖及說明(Flow chart)：

標準名稱	B 服務單位派案作業原則		文件編號	NRS-0-HR1-007	
製表單位	忠孝 A 單位	版本	第 1 版	頁數/總頁數	第 5 頁/共 5 頁

聯醫忠孝院區A單位派案流程圖暨派案原則

1080513製

