

臺北市立聯合醫院林森中醫昆明院區 社區整合型服務中心(A單位)

個管派案原則

1. A 單位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。

※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。

2. 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)。
3. 本院區提供相關連結網頁，以加強派案之服務單位的資訊透明化。
4. 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。

臺北市立聯合醫院林森中醫昆明院區

社區整合型服務中心(A 單位)

5. 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。

6. 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。

7. 改派機制

依前揭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，A 單位訂有以下因應策略之處理方式，以維護個案照顧權益。

(1)合作之B單位若有延遲服務(未能7天內提供服務之情況時)，應採改派原則。

(2)倘 B 單位有持續未能提供服務之情形，得轉派其他單位，A 單位透過輔導機制(B 單位服務人力調整、個案服務項目優先順序執行及協助 B 單位與個案溝通協調)，仍無法解決且持續未能提供服務之情形則先採暫停派案，待 B 單位可以提供服務時則先採減少派案再恢復輪派機制派案。

臺北市立聯合醫院林森中醫昆明院區 社區整合型服務中心(A 單位)

(3)倘服務提供單位經多次輔導或勸導未果，回報衛生局或社會局介入，並列入未來 A 單位與服務提供單位合作延續參據。

(4)改派原則與流程說明：

- 服務暫停中個案：個管師接獲個案或家屬通知重啟服務，若個案及家屬同意使用原單位則派案予原單位。若個案或家屬欲更換服務單位，個管師將致電或異動通報予原單位。
- 服務中個案：個案或家屬提出更換單位，或原單位無法繼續提供服務。個管師將先聯繫雙方以釐清狀況，後將再依個案或家屬意願派案至新單位。原服務中單位須服務至新單位可提供服務時方可終止服務。

臺北市立聯合醫院林森中醫昆明院區 社區整合型服務中心(A單位)

B單位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：

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(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，例如：服務人員遲到或請假未告知，A個管記錄並後續追蹤，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

臺北市立聯合醫院林森中醫昆明院區 社區整合型服務中心(A單位) 節約處。

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，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，共同討論並達共識。