

臺北市政府委託財團法人台北市中國基督教靈糧世界佈道會
士林靈糧堂辦理社區整合型服務中心(A級單位)

服務派案/改派/停派之機制與原則

一、目的:為使服務使用者得到最佳利益,A單位個管人員應秉持公平派案原則

二、派案原則

(一) 以服務使用者利益為優先:

1. 給予個案充足的服務資訊,依照個案意願為優先,尊重選擇。
2. 提供可配合案家需求時段、服務頻率、可達成照顧計畫目標之服務單位。

(二) 以服務單位量能為考量:

1. 服務單位服務量能,是否可配合案家需求時段、服務頻率、可達成照顧計畫目標者優先。
2. 服務態度、溝通能力、照顧與專業能力等服務品質佳者優先。
3. 核銷正確性、與A單位和家屬之照顧計劃討論、會議參與度等服務單位配合度高者優先。

(三) 派案優先順序:

1. 案主或案家指定之服務單位為最優先。
2. 若有多間服務單位可配合案家需求時段、服務頻率、且可達成照顧計畫目標,則依據即時性、服務品質、配合度、過去結案狀況(C碼)及派案統計表當月派案量較少之單位優先派案。
3. 輔具評估項目,內湖區皆由台北市南區輔具中心服務。
4. 交通接送與輔具、無障礙廠商皆由個管提供特約名單,由案家自行聯繫,避免爭議。

(四) 改派原則:服務單位發生以下情況時,經案家同意得改派其他單位。

1. 服務單位無法繼續提供服務,如:人力不足、個案需求改變。
2. 服務單位發生疏失影響案家權益。
3. 服務單位無法滿足個案需求。
4. 案家不滿意服務單位,或進行申訴。
5. 服務單位未依照核定項目和次數服務、服務紀錄登載不實。
6. 個案或案家指定其他服務單位服務。

(五) 停派原則:若服務單位有以下行為,A單位得記點警告,且通知主管機關。若服務單位累計三點,次月起停派一個月、累計四點,次月起停派兩個月、累計五點則解除雙方合作之關係並停止派案。

1. 服務單位未依A單位擬定之照顧計劃與核定項目執行服務。每次記點1點。
2. 服務單位擅自提供超過核定之額度、次數、項目,且無事先與A單位

- 討論。每次記點 1 點。
3. 服務單位更換服務員或治療師、暫停服務而未事先告知案家屬和 A 單位。每次記點 1 點。
 4. 服務單位因無法提供服務而結束服務時，未找到支援單位且未於兩週前告知 A 單位者。每次記點 2 點。
 5. 服務單位服務紀錄登載不實，包括未提供服務但登打服務紀錄、實際提供服務時間與登打時間不符合、復能服務紀錄未依照規定（衛部顧字第 1091960356 號函）登載。每次記點 1 點。
 6. 服務單位提供服務時造成個案或家屬受傷或死亡之重大意外事件。每次記點 2 點。
 7. 服務單位經服務使用者申訴，且經查證歸責為服務單位。每次記點 1 點。
 8. 服務單位擅自將個資、照管系統內資料(如照顧計劃、服務記錄等)提供給案主、家屬或其他人員、單位。每次記點 3 點。
 9. 服務單位與案家聯繫時，因溝通不當造成 A 單位名譽、與案家關係受損。每次記點 1 點。

三、 附件：參閱照顧服務派案流程、專業服務派案流程