

服務派案/改派之機制與原則

制定日期 108.01.31

修訂日期 109.07.10

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、機制與原則

(一)以服務使用利益為優先：

1. 給予個案充足的服務資訊，尊重選擇，依照個案意願為優先。
2. 提供即時性、可近性服務為原則。

(二)以 B 單位量能為考量：

1. 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。
2. 服務態度、溝通能力、照顧與專業能力等服務品質佳，可協助達成照顧目標者優先。
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、聯繫效能等服務單位配合度高者優先。

(三)派案優先順序：

1. 綜合以上兩點，派案順序會依尊重個案及案家選擇為最優先。
2. 其次依服務單位、時效性、量能及品質為主要派案原則。

(四)改派原則，有以下情事者，改派其他服務單位或通報：

1. 於照會單位後，無法提供服務者。
2. 服務提供者，無法滿足個案需求者。
3. 服務單位品質、案家滿意度、服務紀錄與核銷不正確。
4. 若 BC 單位有長期無法配合提供服務，會通報照管中心及主管機關。

三、附件：參閱照顧服務派案流程、專業服務派案流程