

## 臺北市政府委託社團法人中華民國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)以服務單位量能为考量:

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