108.02.01 新制定
109.06.10 修訂

社區整合型服務中心(A 單位) 東湖、大湖及秀湖次分區
服務派案/改派/停派之機制與原則

壹、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

貳、派案原則

一、以服務使用者利益為優先:

(一)給予個案充足的服務資訊，依照個案意願為優先，尊重選擇。

(二)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:

(一)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。

(二)服務態度、溝通能力、照顧與專業能力等服務品質佳者優先。

(三)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：

(一)案主或案家指定之服務單位為最優先。

(二)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。

(三)輔具評估項目，台北市各區皆由台北市各區輔具中心承辦。

(四)交通接送與輔具、無障礙廠商皆由個管提供台北市政府特約名單，由案家自行聯繫，避免爭議。

四、多元服務派案原則：

(一)個案有多樣服務需求時，以可提供多樣性服務之單位為優先派案單位，如個案需要居家服務、專業服務，則以能提供兩種服務之單位協助服務。

(二)個案有多重專業服務需求時，以有多樣化專業人員之服務單位為優先派案單位，以利後續個案狀況改變，需要不同專業服務協助。

五、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。

(一)服務單位無法繼續提供服務，如：人力不足、個案需求改變。

(二)服務單位發生疏失影響案家權益。

(三)服務單位無法滿足個案需求。

(四)案家不滿意服務單位，或進行申訴。

(五)服務單位未依照核定項目和次數服務、服務紀錄登載不實。

(六)個案或案家指定其他服務單位服務。

六、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。

(一)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。

(二)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。

(三)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。

(四)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。

(五)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。

(六)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。

(七)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。

(八)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。

(九)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。