臺東縣政府衛生局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)

**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.服務管理就近性可列為次要的討論和選擇。

3.以A單位派案統計表當月派案量較少之單位為派案的決定和選擇。

4.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。

5.輔具評估項目，由臺東縣輔具中心及專業碼別特約單位提供評估。

6.交通接送與輔具、無障礙廠商皆由個管員提供臺東縣政府衛生局特約名單，由案家自行聯繫，避免爭議。

(四)多元服務派案原則：

1.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。

2.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。

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。

(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。若服務單位該月記1點，次月起停派一個月，當年度累計3點則明年度不再簽立合作意向書。

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.服務單位因無法提供服務而結束服務時，未於兩週前告知A單位者。每次記點1點。

3.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。

4.未落實異常事件通報。每次記點1點。

5.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，且歸責於服務單位。每次記點2點。

6.服務單位經服務使用者申訴(提出申訴單)，且經查證歸責為服務單位。每次記點1點。

7.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1點。

8.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、以下為【派案流程】：

社團法人中華民國士林靈糧堂社會福利協會

社區整合型服務中心A單位

照顧服務派案流程(B碼)

每2天確認各居服單位量能與可提供服務之時段

與案家確認服務內容與時段，提供可提供服務之單位名單與時段供個案及家屬選擇。

參考派案原則進行派案(使用者利益/服務單位量能/優現順序原則)

媒合成功，照會服務單位

填寫派案統計表

是否可滿足案家需求

是

部分滿足尚有其他需求

照會案家所挑選之服務單位

持續與居服單位協調，必要時照會其他居服單位

否

定期追蹤/複評

評估服務單位品質、案家滿意度、服務紀錄與核銷正確性

良好

與服務單位釐清，並於一個月內追蹤改善狀況

改善

參照改派原則

改派其他服務單位

參照記點原則

於派案統計表記錄日期/原因/點數

未改善

待改善

持續派案給服務單位

服務單位持續提供服務

填寫派案統計表(媒合失敗)

社團法人中華民國士林靈糧堂社會福利協會

社區整合型服務中心A單位

專業服務派案流程(C碼)

確認各服務單位量能

家訪/電訪，需求評估並確認服務目標，說明專業服務使用規範與結案條件

提供現有可提供服務之單位名單供案家選擇，參考派案原則進行派案(使用者利益/服務單位量能/優現順序原則)

可接案

拒絕接案

定期追蹤/複評

良好

與服務單位釐清，並於一個月內追蹤改善狀況

改善

與服務單位討論案主需求

照會服務單位

改派其他服務單位

填寫派案統計表

(媒合失敗)

重新評估單位量能

3天內回覆照會

5天內提供服務

評估服務單位品質、案家滿意度、服務紀錄與核銷正確性

是

否

服務單位評估個案狀況與單位量能否接案

未改善

待改善

持續派案給服務單位

服務單位持續提供服務

參照改派原則

改派其他服務單位

參照記點原則

於派案統計表記錄日期/原因/點數