

110.10.01 制訂

102.01.01 修訂

112.05.12 修訂

參台東縣長照中心公告派案原則 112.10.16 修訂

參台東縣衛生局社區整合型服務中心(A)派案品質管理機制 113.04.08 修訂

臺東縣政府衛生局委託社團法人中華民國士林靈糧堂社會福利協會辦理

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)以服務使用者意願為優先:

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)倘服務使用者無意願，則依臺東縣衛生局公告之輪派表順序並評估以下因素，輪派至服務使用者居住處(鄉鎮市)之B單位提供服務:

1. 服務人力及服務量能充足，可協助服務使用者達成照顧目標者優先。
2. 服務提供即時性高優先。
3. 服務提供可近性高優先。

(三)專業服務、輔具環改和交通接送派案原則:

1. 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。
2. 交通接送與輔具、無障礙廠商皆由個管員提供臺東縣衛生局特約名單，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。

110.10.01 制訂

102.01.01 修訂

112.05.12 修訂

參台東縣長照中心公告派案原則 112.10.16 修訂

參臺東縣衛生局社區整合型服務中心(A)派案品質管理機制 113.04.08 修訂

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】：

110.10.01 制訂

102.01.01 修訂

112.05.12 修訂

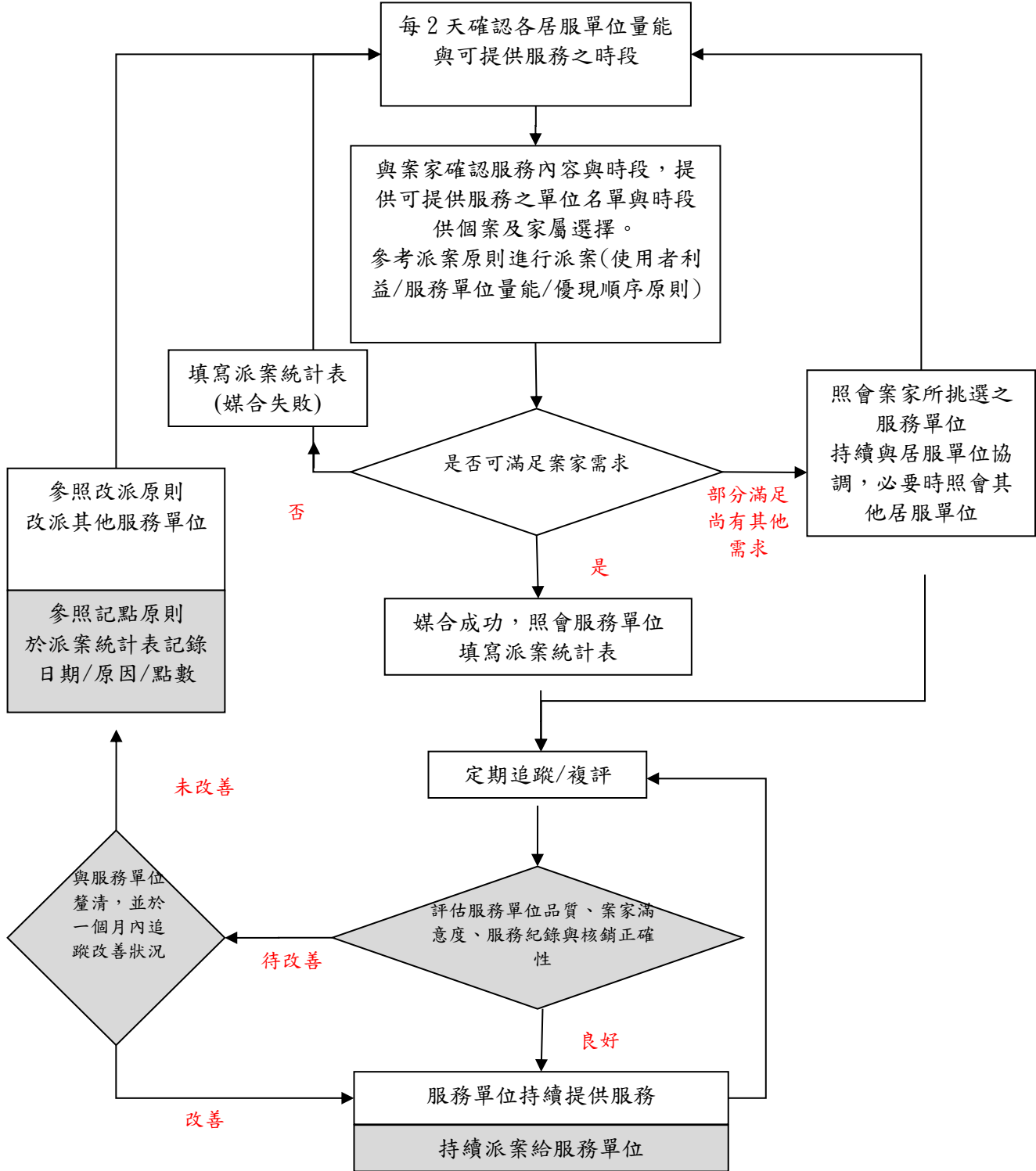
參台東縣長照中心公告派案原則 112.10.16 修訂

參臺東縣衛生局社區整合型服務中心(A)派案品質管理機制 113.04.08 修訂

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)



110.10.01 制訂

102.01.01 修訂

112.05.12 修訂

參台東縣長照中心公告派案原則 112.10.16 修訂

參臺東縣衛生局社區整合型服務中心(A)派案品質管理機制 113.04.08 修訂

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)

