



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(內湖區)

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畫討論、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或通報照管中心及主管機關：

- (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或指定其他服務單位服務。
- (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)若服務單位有長期無法配合提供服務，通報照管中心及主管機關。

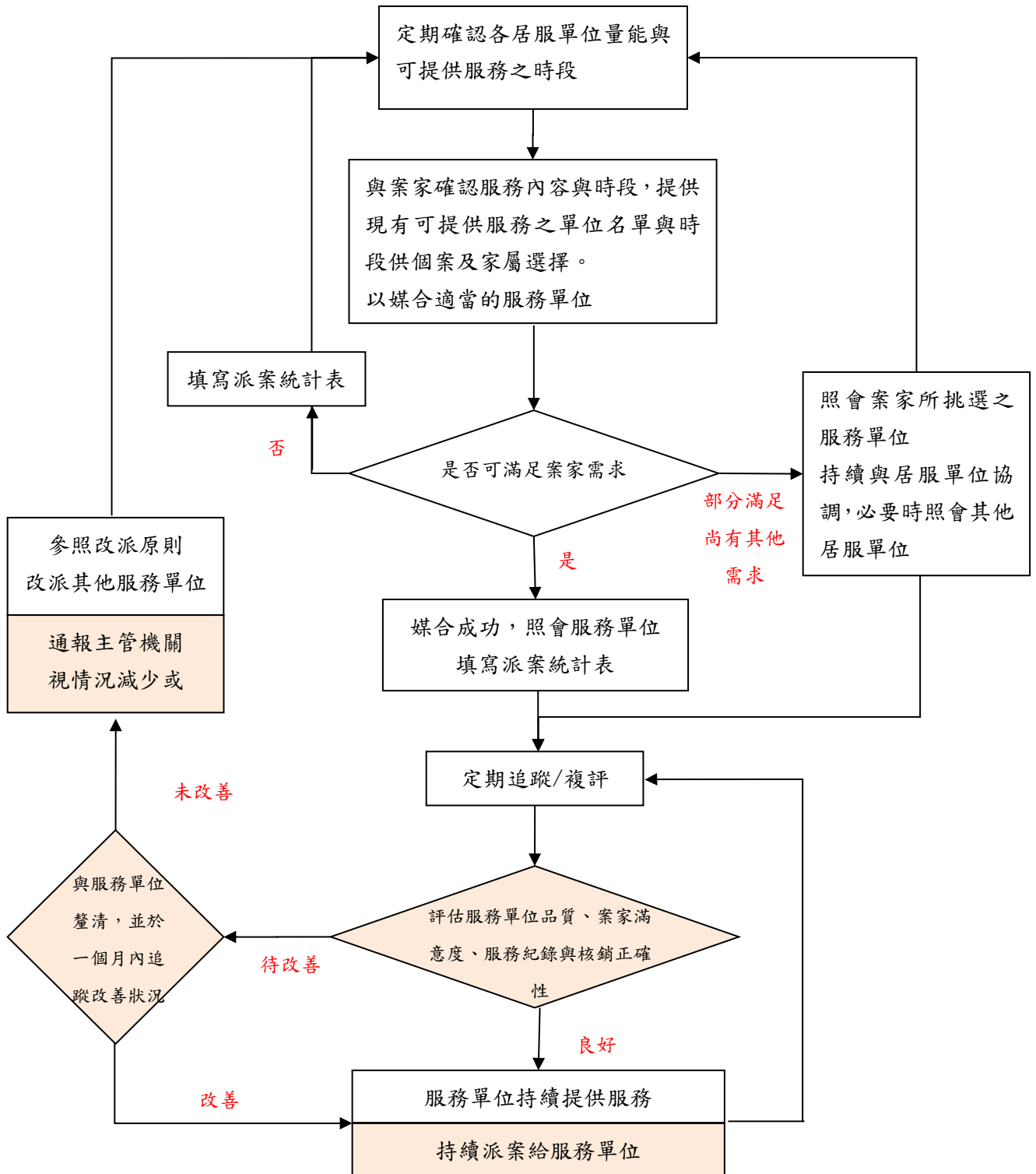
六、停派原則：若服務單位有以下行為，A單位得記點警告，且通知主管機關。若服務單位累計1點，次月起停派一個月、當年度累計3點則明年度不再簽立合作意向書。

- (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1點。
- (三)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。
- (四)未落實異常事件通報。每次記點1點。
- (五)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1點。
- (六)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。
- (七)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。
- (八)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。



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(內湖區)

照顧服務派案流程(B、G碼)





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(內湖區)

專業服務派案流程(C碼)

