



財團法人台北市私立愛愛院

## 社區整合型服務中心長照服務單位派案原則

1120612初版

1121226修訂

壹、目的：透過連結區域內的各式服務資源並確保服務輸送之即時性與穩定性、公平性，秉持個案管理之核心，應秉持公平原則派案，以服務使用者最佳利益為優先式，維護長照服務使用者之最佳利益。

貳、個管派案原則(派案應以下原則考量欲派之服務單位量能予以派案)：依據派案原則服務單位應於2小時內回覆確認收案，倘有不可抗拒因素未能提供服務，A單位將進行輪派機制，以維護個案權益。

一、個案指定服務單位為優先派案。

二、服務單位主動發掘簽訂之特約當區及碼別項目內之個案，得以優先承接該案。

三、依特約單位名冊依序輪派。

四、若輪派第一優先順位無法接案，個管人員將依服務單位主動盤點回報人力狀況，照會最快可配合進家之服務單位。

五、服務資源充足及服務提供可近性高優先。

六、給予個案充足的服務資訊，依照個案意願為優先，尊重選擇。

七、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。

八、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。

九、本院區提供相關連結網頁，以加強派案之服務單位的資訊透明化。

參、改派原則：依派案原則接受轉介或照會之服務提供單位不得無故拒絕接案，倘有不正當事由未能提供服務，則改派其他服務單位，以維護個案照顧權益。

一、案家投訴或抱怨、經常無故拒案或挑案、服務單位無人力提供服務。

二、服務單位未依照核定項目和次數服務、服務紀錄登載不實。

三、意外事件導致個案受傷未確實回報。

四、特殊事件發生，如家暴、自傷、自殺、走失等未確實回報。

五、個案或案家指定其他服務單位服務。

肆、停止輪派案原則：

一、服務中個案或家屬投訴照顧服務員出勤異常、服務狀況/態度不佳等狀況，經查證屬實，通報照管中心後改派其他B單位，同時記錄該次申訴留有紀錄，B單位記錄1次，維持一年，一年內累積3次以上，停派案6個月。

二、因評鑑結果不合格則依公告暫停派案，至改善通過後始恢復派案。

伍、終止契約：若B單位遭主管機關終止服務，本院亦同時與其終止契約。

陸、本原則如有未盡事宜得適時修訂，視實際執行情形再行調整。