



社區整合型服務中心長照服務單位派案、改派暨記點原則

1120612初版

1121226修訂

1130919修訂

1140529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、穩定性與公平性，秉持個案管理之核心，應執行公平原則派案，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、若輪派第一優先順位無法接案，個管人員會將人力需求發送LINE大群，依服務單位回覆可接案順序，且最快可配合進家及符合案家期待者之服務單位優先派案。

四、依特約單位名冊依序輪派。

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。



社區整合型服務中心長照服務單位派案、改派暨記點原則

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、記點原則：

為了使服務更有效率，維持服務品質與水準，服務單位若發生下列情事，A單位則記點警告，若服務單位累計三點，次月起停派一輪；累計四點，次月起停派二輪；累計五點則停止派案且回報長期照顧管理中心，並列入未來A單位與服務提供單位之合作延續參據。

一、輪派案時無法繼續提供服務，如：人力不足、電話不通、2小時無回應，每次記點1點。

二、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。

三、服務單位提供服務非個案因素，未於照會3個工作天回覆照會及照顧計畫通過後5個工作天內提供第一次服務，且未異動通報，每次記點1點。

四、服務紀錄登載不實、包括未提供服務但登打服務紀錄、實際提供服務與登打時間不符、復能服務紀錄未依照規定登載，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，每次記點5點。

六、服務單位已接受派案，無故拒絕提供服務，經查證，每次記點1點。

七、簽約時，未完整說明合約內容，影響服務進入(如組合服務內容不清楚，服務時間規範說明錯誤)，每次記點1點。

八、服務單位經個案或家屬申訴，且經查證歸責為服務單位，例如：服務人員遲到或請假未告知等，A個管記錄並後續追蹤，每次記點1點，並限一個月內改善，未改善者得次月再記點2點，至改善為止。

九、不同個案家屬反應服務品質差，每次記點2點。

十、異常事件發生或其他違反服務單位服務規則之情事，依實際情節酌處。



社區整合型服務中心長照服務單位派案、改派暨記點原則

- 十一、服務單位因無法提供服務而結束服務時，未於二週前告知A單位者，每次記點2點。
- 十二、服務單位更換服務員或專業老師、暫停服務而未事先告知案家屬和A單位，每次記點1點。
- 十三、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。
- 十四、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。
- 十五、特殊事件發生，如家暴、自傷、自殺、走失等未回報，經查屬實，每次記點2點。
- 十六、服務單位記點紀錄以年度計算，於新年度時將歸零前年度之記點紀錄。

伍、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。

陸、終止契約：若服務單位遭主管機關終止服務，本院亦同時與其終止契約。

柒、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。