

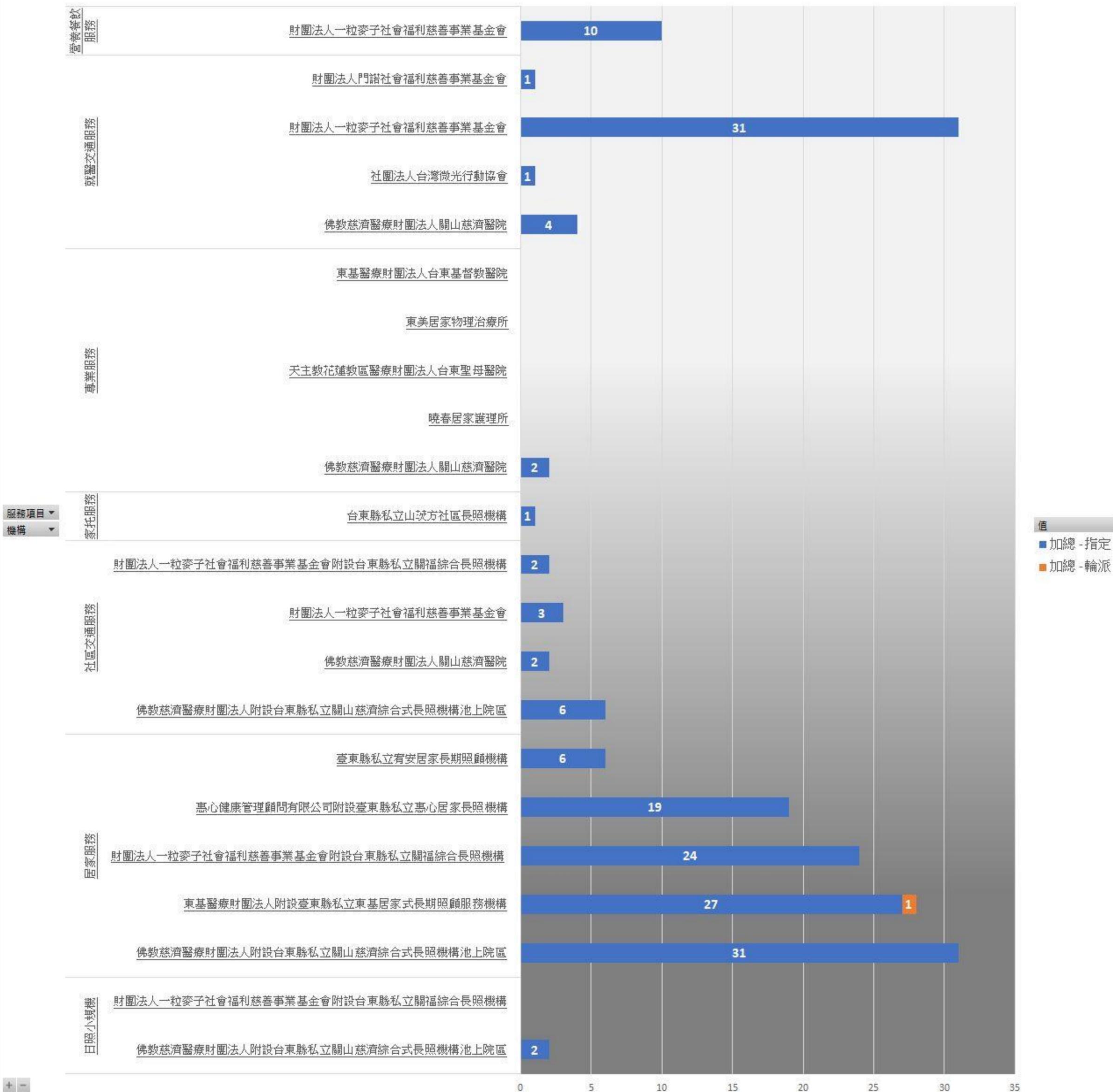
池上鄉-初評派案情況 114年1-12月



值

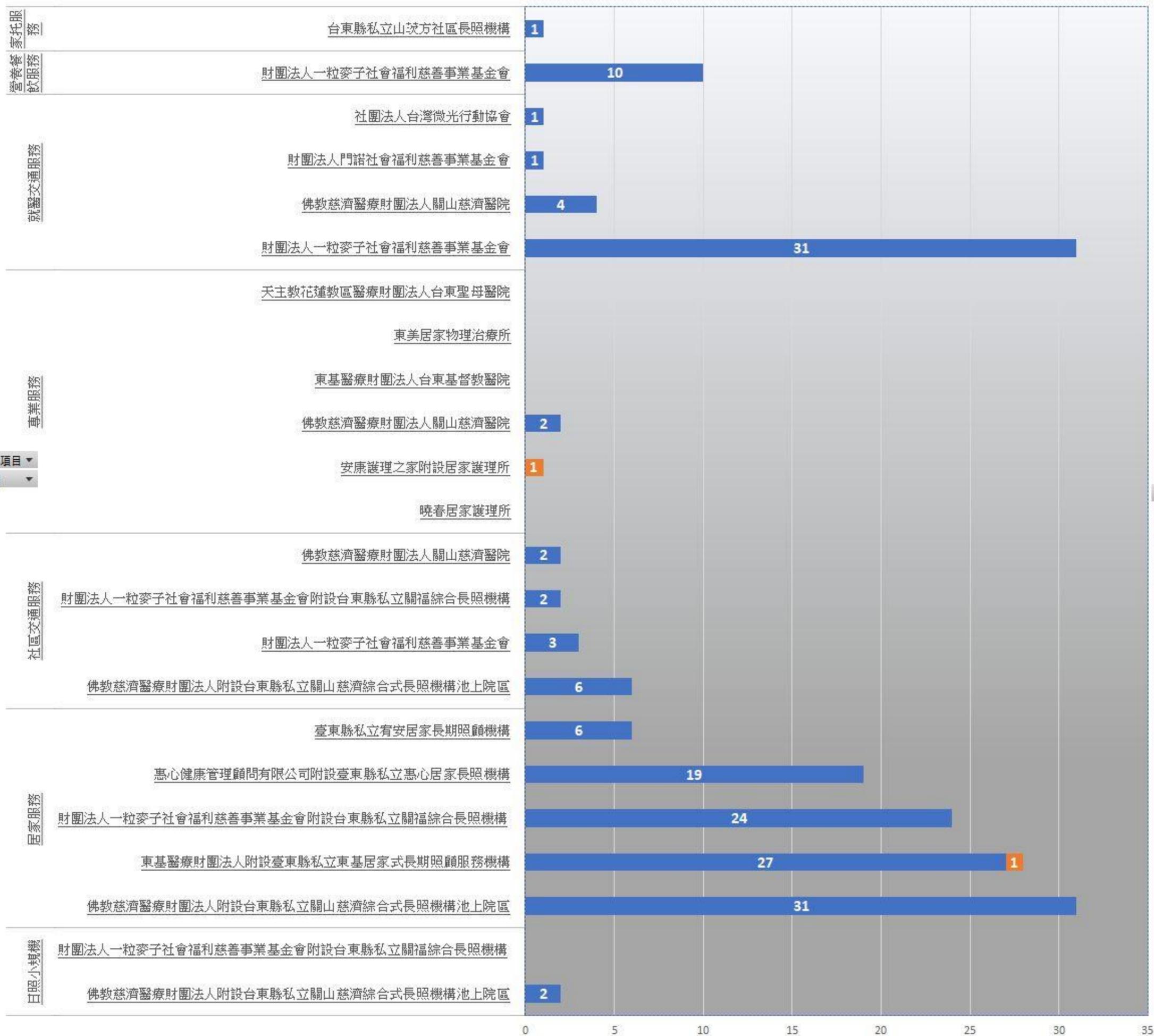
- 加總-指定
- 加總-輪派

114年 池上鄉-複評派案



值
 ■ 加總 - 指定
 ■ 加總 - 輪派

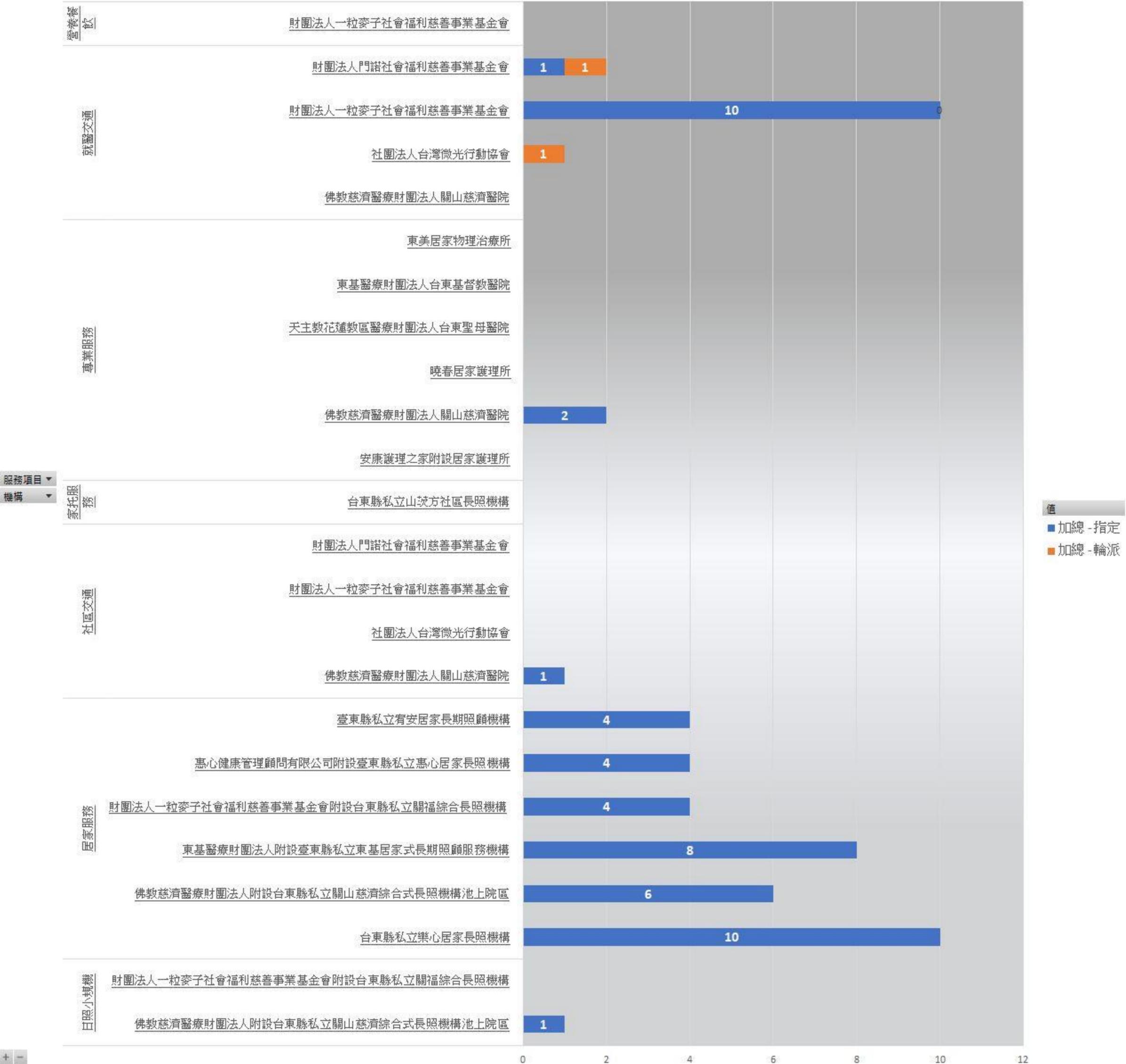
關山鎮-初評派案情況 114年6-9月



值
■ 加總 - 指定
■ 加總 - 輪派

海端鄉-初評派案情況

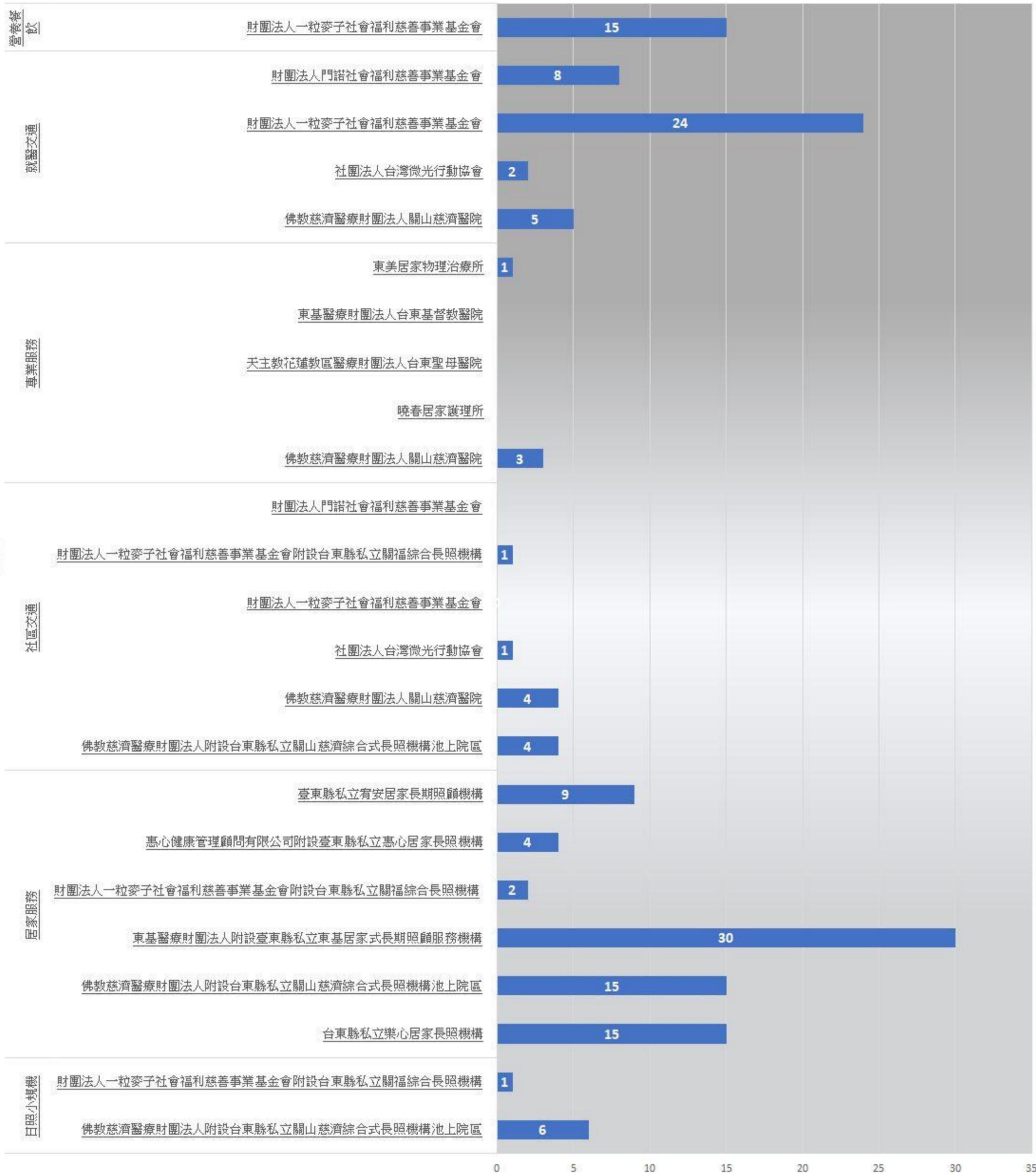
114年1-12月



值

- 加總-指定
- 加總-輪派

114年度海端鄉-複評派案



值
 ■ 加總 - 指定
 ■ 加總 - 輪派

佛教慈濟醫療財團法人關山慈濟醫院
長照服務室-社區整合型服務中心(A單位)

服務派案/改派/停派/輪派之機制與原則

制定日期	107/05/01	文件編號	ENBABC403	制定人	余淑珍
修定日期	113/01/01	頁次	共2頁	核准人	古花妹

工作項目	工作步驟(內容)	注意事項
1. 目的	1. A單位個管人員應秉持個案管理之核心，公平派案，以服務使用者最佳利益為優先。	
2. 派案原則	2.1 案家決定： 2.1.1 案家指定服務單位。 2.1.2 單位自行開發或自行轉介個案。 2.1.3 舊案延續。	舊案： 依照個案或家屬延續原使用之服務單位派案，若有特殊情況則採新案派案機制。
	2.2 以服務使用者利益為優先： 2.2.1 給予個案充足的服務資訊，依照個案意願為優先，尊重其服務選擇意願優先。 2.2.2 提供可配合案家需求服務時段、服務頻率、可達成照顧計畫目標之服務提供單位。	新案： 1. 服務提供單位主動發掘個案者則優先派案。 2. 依個案或家屬指定服務單位優先。 3. 服務人力及服務量能充足，可協助個案達成照顧目標者優先。 4. 服務提供即時性高、可近性高優先。 5. 符合上述各項要件不只一家時，則以輪派機制處理。
	2.3 以服務單位量能为考量： 2.3.1 服務單位之量能，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。 2.3.2 服務態度、溝通能力、照顧與專業能力等服務品質佳者優先。 2.3.3 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。	
	2.4. 派案優先順序： 2.4.1 個案或案家指定之服務單位為最優先。 2.4.2 服務人力及服務量能充足，可協助個案達成照顧目標者優先。 2.4.3 服務提供即時性高優先。 2.4.4 服務提供可近性高優先。	派案原則:接受轉介或照會之服務提供單位原則不得無故拒絕接案，倘有正當事由未能提供服務，A 單位應訂有相關處理或輔導機制，如：改派機制、請服務提供單位提出改善方案等，以維護個案照顧服務權益。
3. 改派原則	3.1 新案派案： 3.1.1 A 單位依據照管資訊平台照會後，三個工作日內服務提供單位需回覆、七天內提供個案服務。若三天未回覆者，A 單位將追蹤了解，若服務提供單位未回覆也無法七天內提供服務，A 單位則會詢問個案及家屬等候意願，若無則依派案機制輪派。若服務提供單位有特殊狀況，需更多時間安排服務，則另案處理。 3.2 服務中個案： 3.2.1 原單位因故無法繼續提供服務，可自行尋找可接替之單位(須系統異動通報 A 單位)或異動通報 A 單位由 A 單位採新案派案機制。 3.2.3 個案或家屬提出更換單位，A 單位將先聯繫家屬與服務單位雙方以釐清狀況，再依個案或家屬意願改派案至新單位，若無則採新案派案機制。 3.3 照專自管重新派 A 個管： 3.3.1 A 單位接獲個案或家屬通知重啟服務，若個案及家屬同意使用原單位則派原服務單位；若個案或家屬欲更換服務單位，A 單位將致電或異動通報予原單位並則採新案派案機制。	服務提供單位回覆可提提供服務，倘若與案家聯繫欲前往簽約時，接獲訊息個案因身體不適就醫或是住院等狀況，應於照管系統異動通報告知，個管隨時追蹤個案最新知訊。

	<p>3.4 其他:服務單位發生以下情況時，經案家同意得改派其他單位。</p> <p>3.4.1 服務單位無法繼續提供服務，如：人力不足、個案需求改變。</p> <p>3.4.2 服務單位發生疏失影響案家權益。</p> <p>3.4.3 服務單位無法滿足個案需求。</p> <p>3.4.4 案家不滿意服務單位，或進行申訴。</p> <p>3.4.5 服務單位未依照核定項目和次數服務、服務紀錄登載不實。</p> <p>3.4.6 個案或案家指定其他服務單位服務。</p> <p>3.4.7 服務單位量能受限，溝通能力、照顧與專業能力，由 A 單位評估進行輪派。</p>	<p>★A 單位不得圖利特定服務提供單位，亦不能向服務提供單位收取任何形式費用(抽成費、派案費、管理費等)。</p>
4. 停派原則	4.1 主管機關通知社區整合型服務中心(A 單位)停派單位。	依據衛生局發文為憑。
5. 輪派機制	<p>5.1 以該區有意願接受派案之 A 單位進行輪派。</p> <p>5.2 聯繫服務單位是否可接案。</p> <p>5.3 依服務單位輪派單執行輪派。</p> <p>5.3.1 每月更換輪派單</p> <p>5.3.2 以上個月最後輪派單位接續輪派。</p> <p>5.3.3 該輪派順序單位，若逾時或無法提供服務，則由下一順位服務單位承接。</p> <p>5.3.4 服務單位輪派單，註記無法接受輪派原因。</p>	<p>聯絡方式： LINE+電話詢問人力。</p> <p>24 小時內回覆。 如:停派案、人力不足</p>
6. 服務品質監測	<p>6.1 A 單位至少每半年(以每年 1 月及 7 月為原則)應重新檢視及更新輪派表。</p> <p>6.2 每月個管員會對服務使用者或家屬進行服務單位滿意調查,以了解服務品質追蹤，並列入次年度合作延續參考。</p> <p>6.3 品質監測：</p> <p>6.3.1 每月統計派案/改派/輪派，每半年分析。</p> <p>6.3.2 統計表於次月 10 日前繳交組長。</p>	