



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
1141014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、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)：

一、案家指定服務單位為優先派案，尊重其選擇(應給予案家充足的服務單位資訊，案家得因服務近便性、使用習慣、服務品質或服務多元整合等因素，自行選擇與市府簽訂特約之服務單位)。

1. 可服務，優先由該單位服務。
2. 不可服務，由本單位進行輪派轉派其他單位。
3. 應於2小時內回覆確認收案可服務，倘有不可抗拒因素未能提供服務，則由本單位進行輪派轉派其他單位。

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；若該單位無法服務或未於2小時內回覆確認收案可服務，則由本單位進行輪派轉派其他單位。

三、輪派機制：

1. 輪派序列表：依照與市府簽訂特約之服務單位且與本單位簽屬「合作意向書」之完成名冊依序輪派。

2. 輪序服務單位優先派案。

(1)於2小時內回覆確認可服務，由該單位接案。

(2)無法接案或未於2小時內回覆確認可服務，個管人員會將人力需求發送LINE大群，於2小時內累積回覆可接案單位，提供予案家該些單位資訊，由案家選擇之單位優先派案。

四、服務單位應考量服務資源充足及服務提供可近性高方得接案。



社區整合型服務中心長照服務單位派案、改派暨記點原則

- 五、服務單位應提供配合案家需求時段、服務頻率、可達成照顧計畫目標之服務方得接案。
- 六、服務單位應配合核銷正確性、與A單位和家屬之照顧計劃討論、會議參與度等配合度高者方得接案。
- 七、本單位提供相關連結網頁，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、案家提出欲更換服務單位需求時，經個管人員充分了解原因，並聯繫原服務單位告知原委，經協調後仍需更換服務單位，將進行改派媒合新服務單位。

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記點項目，A單位則記點警告，年度累計記點至一定點數則會有相應處置方式，並列入未來A單位與服務提供單位之合作延續參據。

■ 服務單位記點處置方式

年度記點點數	處置方式
3點	次月起停派一輪
4點	次月起停派二輪
5點	停止派案且回報長期照顧管理中心



社區整合型服務中心長照服務單位派案、改派暨記點原則

■ 服務單位記點項目表

編號	內容說明	記點	基準
1	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。	1	每次
2	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。	1	每次
3	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。	1	每次
4	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。	1	每次
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。	5	每次
6	服務單位已接受派案，經查證無故拒絕提供服務。	1	每次
7	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)。	1	每次
8	服務單位經案家申訴，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個管記錄及後續追蹤，並限一個月內改善，若未改善者得次月再記點至改善為止。	1	每次
9	不同個案家屬反應服務品質差。	1	每次
10	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	每次



社區整合型服務中心長照服務單位派案、改派暨記點原則

編號	內容說明	記點	基準
11	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。	2	每次
12	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。	1	每次
13	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。	3	每次
14	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。	1	每次
15	特殊事件發生，經查屬實如家暴、自傷、自殺、走失等未回報。	2	每次

※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。