

社團法人中華仁仁關懷協會

南投縣社區整合型服務中心(A單位) 派案/改派 原則

※ 排案/派案原則：尊重個案/家屬需求及意願連結長照服務資源

1. 派案原則

1-1 以案家意願及指定為優先。

1-2 自行開發個案者，以案家意願為原則派案。

1-3 轉介個案至本單位者，派回給開案之長照 B 單位。

1-4 依照單位輪派表依序派案，若該單位無足夠量能，則依序遞補。

1-5 單位依照資源之可近性、及時性、在地性為做為優先考量之依據。

1-6 依照每月電訪追蹤個案使用服務之回饋作為評值之依據，評值結果也納進個管派案之參考指標。

1-7 在地資源量能不足，協助連結鄰近資源服務。

1-8 配合南投縣社勞處要求落實公開派案機制，於每月 10 日前提供前一月「社區整合型服務中心-0月份派案數據統計」(如下圖示)由單位負責人員 mail 檔案予社勞處各分區承辦人，表中服務項次計算，分為優派(案家指定或服務單位開發個案)及輪派機制兩種類型(以當月案量填寫，不需每月累加)。並於官網公開輪派案表。

1-8-1 優派機制：因案家需求派予指定 B 單位(得需留存案家指定相關資料備查)；或由區域內 B 單位自行開發個案

1-8-2 輪派機制：案家無指定，轄區內 B 單位以公開公平派案原則輪派。(須考量服務提供單位服務人力及服務量能、服務提供即時性、服務提供可近性) 如該 B 單位連續 2 次無法提供服務，即跳派下一 B 單位。A 單位須於每月十日載明在輪派案表上，整理 B 單位無法提供服務理由南投縣衛生局。

2. 停派/改派原則

- 2-1 依南投縣社勞處函文公告(或南投縣A單位line群組)B單位停止派案通知，則暫停該單位派案作業。
- 2-2 服務單位不得挑選個案，篩選個案視同放棄。
- 2-3 接受派案後，需三個工作天內回覆處理情形及系統、四個工作天內提供服務，如因不可抗力因素無法照會後四日內提供服務，應通報個管。
- 2-4 接獲案家投訴之事件發生，經照專及個管查證屬實，須提供相關改善之報告，若服務單位有未依給付及支付基準&照顧服務計畫提供服務、專業技能不佳、個案滿意度低、服務提供不佳、B單位提出不符規定內容引導變更服務單位…等狀況時，依縣府規定填寫「長期照顧服務異常通報單」通報社勞處主管單位處理。
- 2-4 定期(每月)於本協會網站(<http://www.chrrca.artcom.tw/ap/index.aspx>)公告每月派案情形，派案資訊透明公開。
- 2-5 當案家提出轉換居家服務單位需求時，依照家屬提出，個管請原服務單位填寫「個案轉案單」或於計畫異動敘明轉案原因及和案家協調過程、服務單位訴求…等，由個管協助換單位處理後，轉案服務單位回覆處置情形