

# 宜蘭縣壯圍鄉衛生所長照 2.0

## 社區整合型服務中心派案及改派案作業說明

108.04.22 制定

113.03.19 第 5 次審修

### 一、緣起：

參照衛福部 107 年 12 月 14 日衛部顧字第 1071962562 號函頒縣市政府辦理社區整合型服務中心(A)注意事項與派案原則，各縣市政府可因地制宜彈性調整。

### 二、適用單位：

經確認該長照服務提供單位之服務範圍包含壯圍鄉，且已有與我們完成合作意向書之簽立者。

### 三、派案及改派案作業：

(一)A 個管應秉持個案管理之核心，公平的派案/改派案，並以服務使用者之最佳利益為優先考量，故派案/改派案時，應依以下原則考量：

1. 提供個案/案家充足且正確的服務資訊，以個案/案家之服務選擇意願優先：  
如為案家意願選擇 B 單位，A 單位會上傳個案選擇服務單位同意書(如附件)，於照管系統中備查，倘若個案/案家沒有選擇服務提供單位，將依輪派方式進行派案/改派案。
2. 確認服務提供單位之人力及服務量能充足，可協助達成個案/案家的照顧目標者優先。
3. 服務提供即時性高優先。
4. 服務提供可近性高優先。
5. 倘符合前揭原則，A 單位亦得派案予自身之服務提供單位。
6. 若為服務提供單位自行開發之個案，則派案給該服務提供單位，且不影響

輪派之順序。

7. 同一戶之個案優先以同一服務提供單位派案為原則，同單位如可接案則派予同單位，同單位無法接案時，則依輪派順序進行輪派。
8. 若為舊案重新開案，則優先詢問原服務提供單位，原單位可接案則派予同單位，同單位無法接案時，則依輪派順序進行派案。

(二)改派案情況說明：

1. 如遇輪派案到之B單位無法提供服務(如：人力不足)時，請B單位需將您於LINE回覆之無法提供服務原因註記於照管平臺上，如為案家意願選擇之B單位，A單位會與個案/案家協調並取得同意後，再改派其他B單位。
2. 當A單位接獲個案/案家反映不滿意B單位之服務，並有主動要求變更B單位時(例如:服務照顧品質差、服務人員態度差、無同理心等)，A單位會與B單位共同和案家溝通協調，經處理未果時，得改派其他B單位。
3. 當A單位每月電訪及每半年家訪時，有個案/案家反映B單位有服務上的疑慮，且經多方協調仍無法改善時，得依個案/案家之需求改派其他B單位。
4. 經發現B單位在未通報A單位說明，即未依照顧計畫及照會項目提供服務，且經告知及協調後未即時改善時，可於取得個案/案家同意後，改派其他B單位。

(三)依前揭(一)、(二)照會之服務提供單位，不得無故拒絕接案，倘有正當事由未能提供服務時，則依A單位訂定之派案及改派案原則處理，若為無故拒絕接案，則會函請服務提供單位一周內提出改善方案，以維護服務使用者權益。

(四)本單位會依前揭(一)、(二)進行派案及改派案，並每月公布派案情形於壯圍鄉衛生所網站-長照A單位專區，加強派案資訊透明化。

(五)本單位會定期對服務提供單位進行相關服務品質的追蹤，倘B單位有未能持續或未依核定內容提供服務之情形且經輔導或勸導未果時，得轉派其他單位、減少或暫停派案。倘服務提供單位經三次輔導或勸導未果，本單位會回報宜蘭縣長期照護服務管理所，並列入未來本單位與服務提供單位合作是否延續之參據。

(六)本單位不會圖利特定服務提供單位，亦不會向服務提供單位收取任何形式的費用(如：抽成費、派案費、管理費等)。

#### **四、派案及改派案流程：**

(一)A單位依B單位服務區域簽訂合作意向書，並建立派案聯繫之LINE群組，再依個案/案家需求及輪派順序(輪序有異動時，會更新並公告於壯圍鄉衛生所網站-長照A單位專區)於群組進行派案及改派案，倘遇特殊案件，則依宜蘭縣長期照護服務管理所規定，應請A單位與長照所照專督導討論，並經所長同意後，才能由本所指派單位提供服務。

(二)考量個案/案家需求及服務之即時性，B單位應於4小時內於群組進行回覆，如在第3個小時服務單位未回覆時，A個管會直接致電B單位詢問可否接案。

(三)因派案及改派案必須公平、公正，如果是急件的個案，會把派案及改派案的資料PO在群組並註記是急件，再由A個管直接致電B單位確認是否可接案，於確認誰可接案後，再PO在群組告知各團隊。

(四)同意接案之單位，需於3天內回覆照會，7天內提供第一次服務，且於回覆備註欄內備註開始服務日。

(五)居家喘息服務、專業服務會依輪派順序直接以電話派案，倘服務單位無法提供服務(如：人力不足)時，請需將您回覆之無法提供服務原因註記於照

管平臺中，再由 A 單位進行改派。

(六)交通接送服務會依輪派順序直接於照管系統派案，倘服務單位無法提供服務(如：人力不足)時，請需將您回覆之無法提供服務原因註記於照管平臺中，再由 A 單位進行改派。

(七)日間照顧服務之派案，則由 A 單位提供個案/案家【宜蘭縣社區式長期照顧服務機構-特約日間照顧機構】的資訊，包括體檢事宜等，請案家確定服務單位後再行派案。

(八)機構喘息服務之派案，則由 A 單位提供個案/案家【機構喘息服務特約單位名單】的資訊，包括體檢事宜等，請案家確定服務單位後再行派案。

#### **五、服務品質督導機制：**

(一)每個月本單位會追蹤個案/案家接受 B 單位服務的情形，若遇案家對於 B 或 C 單位有意見並反應給 A 個管時，A 個管知悉後，會立即致電告知該 B 或 C 單位，請 B 或 C 單位需於 3 個工作天的時效內回覆 A 個管案家反應的意見：

1. 是否已開始著手處理？2. 處理進度如何？3. 案家是否接受處理結果？

以免影響整體服務品質及滿意度；本單位亦會將個案/案家意見、處理過程與結果、後續追蹤改善情形紀錄於照管平臺中。

(二)若發生經查屬實且情節重大之服務品質問題時，將函文給長照所作為將來長照所與服務單位特約的依據。

**六、本作業說明會依衛生福利部及宜蘭縣長期照護服務管理所公告之相關修訂內容進行定期及不定期審修。**