

社區整合服務中心(A)-信義鄉、仁愛鄉 派案及改派原則與機制

108.10.30 公告
111.01.10 修訂

● 派案原則

➤ 中央(107年12月14日衛部顧字第1071962562號函頒)

- (一)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，派案時應依以下原則考量欲派之B單位支量能予以派案：
1. 給予個案充足的服務資訊、個案服務選擇意願優先。
 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。
 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。
- (二)直轄市、縣(市)政府應督請A單位依前點訂定派案原則並公布派案情形，加強派案資訊透明化。
- (三)依前揭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，以維個案照顧權益。
- (四)A單位應針對服務提供單位建立服務品質追蹤或督導機制，倘B單位有持續未能提供服務之情形，得轉派其他單位、減少或暫停派案。倘服務提供單位經多次輔導或勸導未果，應回報直轄市、縣(市)政府，並列入未來A單位予服務提供單位合作延續參據。
- (五)A單位不得圖利特定服務提供單位，亦不能像服務提供單位收取任何形式費用(抽成費、派案費、管理費等)。

➤ 地方(中華民國108年9月24日府社福字第1080213333號函頒)

- (一)南投縣政府(以下簡稱本府)為落實社區整合型服務中心(以下簡稱A單位)於照顧管理專員進行個案失能等級及額度判定後，協助個案連結長照服務提供單位，特訂定本原則。

(二)派案原則：

1. 基於全派案原則，A單位應進行派案源頭管理，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，派案時應依下列順序，考量欲派之長照服務提供單位(以下簡稱B單位)之量能予以派案，並給予個案充足的長照服務資訊，另A單位須於聯繫會議及本府網站上公開輪派表，依序輪派：
 - (1)個案選擇服務單位意願優先。
 - (2)由區域內B單位開發轉介。
 - (3)依轄內之B單位，以公平原則依序輪派(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)。
2. 依前款公告之輪派表順序派案，如該B單位無法提供服務，即跳派下一B單位。A單位須於每月十日前整理B單位無法提供服務理由及分析予本府。
3. B單位舊案改派原則如下：

- (1) B 單位接案並服務後，因故無法提供服務時，應於二週前具體提出無法提供服務原因及與個案討論之相關紀錄交予 A 單位，而個案則須經由 A 單位評估後進行改派，必要時由本府輔導，以維護個案照顧權益。
- (2) B 單位回復無法提供服務之理由，為個案非不合理要求或無逾越服務項目範圍，視同放棄該次輪派機會，並於當月累積拒案二次(含)以上，則跳派二次。
- (3) 改派協商必要時由 A 單位向本府提請協調。
- (4) 若仍無法滿足個案之特殊需求或其需求非長照服務提供之範疇，則協助轉介其他非正式資源。

4. A 單位發現 B 單位有下列情事之一者，應即通報本府適時處理：

- (1) 未依給付及支付基準、照顧服務計畫提供服務：長照服務人員未確實到班、核銷申報時數、時間與執行次數不符、未依規定執行服務項目或無提供服務。
- (2) 個案滿意度低：個案認為長照服務人員所提供之服務無法滿足案家需求與合理期待、個案反映服務狀況不佳。
- (3) 服務提供不佳：接獲個案或民眾申訴經勸說後仍未改善、接案後達一個月以上未提供服務。
- (4) 專業技能不佳：長照服務人員專業技能不佳。

前項各款之處理原則如下：

- ◆ 經查證屬實，由本府依法追償外，B 單位應提出改善方案予本府，經查改善無效將列為本府特約之參據。
- ◆ A 單位與個案及 B 單位溝通後暫停服務，依前點舊案改派原則辦理。

5. A 單位應建立對 B 單位服務品質追蹤或督導機制報本府備查，倘 B 單位經多次溝通或勸導未果，應報本府處理，並列入未來 A 單位與 B 單位合作延續及與本府特約之參據。

6. A 單位派案應留有紀錄，必要時供本府調閱。

7. A 單位不得圖利特定 B 單位，亦不能向 B 單位收取任何形式費用(例如：抽成費、派案費、管理費等)，若違規且經本府查證屬實者，本府將停止與該 A 單位特約，倘涉及刑事責任，將移送司法機關偵辦。

8. 為加強 A 單位派案予 B 單位之資訊透明化，A 單位應於每月十日前提供派案及 B 單位拒案數據，由本府定期公告於社會及勞動處網站。

➤ 偏鄉(仁愛鄉、信義鄉)社區整合型服務中心(A)

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，派案時應依下列順序，考量欲派之長照服務提供單位。

- ◆ 優派：分為兩類型(1)個案選擇服務單位意願優先(2)區域內 B 單位開發。
- ◆ 選派：依個案需求及意願選擇(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；服務提供即時性高優先；服務提供可近性高優先)。
- ◆ 輪派：依轄內輪派區域一覽表之服務單位及服務區域(詳見長照單位服務區域一覽表)，依公平原則依序輪派(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)。

● 改派原則

- ◆ 服務單位接案並服務後，因故無法提供服務時，應於二週前具體提出無法提供服務原因及與個案討論之相關紀錄交予 A 單位，而個案則須經由 A 單位評估後進行改派，以維護個案照顧權益。
- ◆ 服務單位回復無法提供服務之理由，為個案非不合理要求或無逾越服務項目範圍，視同放棄該次輪派機會，並於當月累積拒案二次(含)以上，則跳派二次。