宜蘭縣羅東鎮衛生所

社區整合型服務中心(A級單位)

服務派案/改派/停派原則

派案原則

個案管理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，派案時依以下原則考量欲派之B單位服務量能予以派案：

(一)給予個案充足的服務資訊，提供該區域可提供服務名單，以個案/案家意願優先，填寫「**個案選擇服務單位同意書**」並上傳至衛生福利部照顧服務管理資訊平臺備查。

(二)服務提供即時性高優先。

(三)服務提供可近性優先。

(四)舊案維持原服務提供單位優先。

(五)B服務提供單位主動發掘提出服務申請書優先派案。

(六)新案派案前，應先聯繫 B單位其量能是否可接案；舊案於複評或計畫異動時，服務內容有異動應主動聯繫服務單位(如:居家服務個案計畫異動調整為不使用居家服務，改為日照服務，應主動聯繫居服單位，避免居服單位提供服務後無法請領費用)。

(七)接受照會B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。

(八)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，B單位有持續未能提供服務之情形，得轉派其他單位、漸少或暫停派案。倘服務提供單位經多次輔導或勸導未果，應回報宜蘭縣長期照護服

務管理所，並列入未來A單位與服務提供單位合作延續參據。

(九)A 單位不得圖利特定服務提供單位，亦不得向服務提供單位收取任何形式費用。

(十)每月實際派案情形公告於本所官方網站-訊息專區中。

改派案原則

(一)個案提出更換服務單位需求，個案管理人員應充分了解原因，並連繫原服務單位告知原委，經協調後仍需更換服務，應協助個案媒合新服務單位，並填寫更換服務單位申請表傳真至本局，並至系統進行計畫異動，將其表格上傳。

(二)請服務提供單位提出改善方案等，以維護個案照顧權益。

(三)未先與案家簽約即提供服務者，呈報照管中心照專備查，A個管於詳細記載改派案內容，並依原則停止輪派3次，列入觀察對象。

(四)派案服務提供單位後，個案管理員應追蹤該單位是否接受照會並如期於 7 天內提供服務。